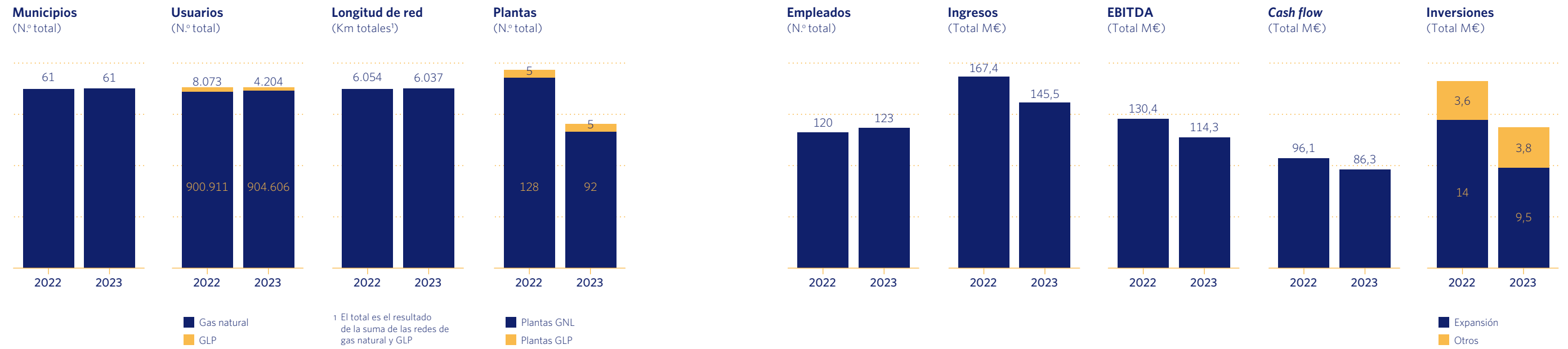




MAGNITUDES BÁSICAS	2	4. CAPITAL HUMANO	45
CARTA DEL PRESIDENTE	4	4.1 Evolución de la plantilla	47
1. COMPAÑÍA	9	4.2 Selección e incorporación	47
1.1 Consejo de Administración	10	4.3 Gestión del talento	48
1.2 Comité de Dirección	10	4.4 Clima laboral	50
1.3 Marco regulatorio	10	4.5 Igualdad y diversidad	51
1.4 Prevención de delitos penales	11	4.6 Seguridad y salud laboral	52
1.5 Gestión corporativa de riesgos	12	5. GAS Y SOCIEDAD	55
1.6 Sostenibilidad	14	5.1 Gas natural vehicular (GNV)	56
1.7 Ciberseguridad	15	5.2 Medio ambiente	58
1.8 Seguridad de la información y protección de datos personales	16	5.3 Inspira Madrid	59
2. NEGOCIO	19	5.4 Proyecto Pryconsa	61
2.1 Mercado residencial	20	5.5 Estudios Cavendish y Bomba de calor (ADL)	62
2.2 Gran consumo	22	5.6 Biometano	63
2.3 Nueva edificación	24	6. RESULTADOS	65
2.4 Mercado GLP	24	6.1 Resumen de resultados	66
2.5 Puestas en servicio y digitalización	26	6.2 Resultados operativos	66
2.6 Nuevos municipios	27	6.3 Ingresos	67
2.7 Acciones comerciales	27	6.4 Posición financiera y balance	68
2.8 Red de distribución	29	6.5 Cash flow de las operaciones	70
3. CLIENTES	35	6.6 Inversiones	71
3.1 Atención al cliente	36		
3.2 Comunicación digital	39		
3.3 Fidelización	40		
3.4 Operaciones en cliente	41		

MAGNITUDES BÁSICAS



CARTA DEL PRESIDENTE

El gas natural ha seguido siendo protagonista principal de los mercados energéticos en 2023. Superada la crisis de precios de los dos años anteriores, se ha reducido notablemente la percepción de posible escasez de suministro y los precios han iniciado una evolución hacia la normalización y estabilización, si bien a niveles superiores a los previos a la crisis.

En el mercado europeo se han dado tres hechos fundamentales. En primer lugar, la reacción de los gobiernos, adoptando medidas de reducción de la demanda, mantenimiento de reservas en niveles altos y diversificación de los suministros, lo que ha contribuido a evitar la escasez previsible, una vez que se redujeron los suministros por gasoducto de origen ruso. En segundo lugar, la ampliación de la capacidad de recepción y regasificación de GNL —mediante la instalación en un plazo muy corto de plantas de regasificación flotantes y el inicio de otras en tierra— ha permitido sustituir una parte importante de los suministros por gasoducto, de forma que el volumen del mercado mundial de GNL ha aumentado —y sigue aumentando— y cobra una importancia decisiva en el futuro inmediato y a medio plazo. Por último, los suministros de gas ruso se han

reducido, pero no se han suprimido totalmente. A pesar de las sanciones impuestas formalmente, Europa ha debido apoyarse en el gas ruso para asegurar el balance anual de gas, sobre todo en la temporada invernal.

Los precios en Europa se han ido situando en niveles soportables para las economías europeas, pero bastante por encima de los niveles previos a los dos años de crisis. De precios por debajo de 20 €/MWh entre 2014 y 2020 se ha pasado a un rango de entre 28 y 35 €/MWh en los últimos meses. A este aumento han contribuido tres razones fundamentales. La primera, la posición negociadora de los países suministradores se ha visto fortalecida por la desaparición (parcial) del suministro ruso por gasoducto. En segundo lugar, el mayor cambio en los aprovisionamientos europeos es el suministro creciente de Estados Unidos, primer productor mundial, que se convierte en uno de los primeros suministradores a Europa, aunque a precios más altos, por encima de los niveles de equilibrio (*breakeven*) de los productores de *fracking*, lo que, si bien asegura un suministro esencial para los compradores europeos, fortalece el dominio estadounidense sobre el mercado europeo de gas natural. Finalmente, el incremento de la demanda de GNL ha presionado al alza los precios en ese mercado.

Todo esto tiene un impacto indudable en el mercado español. Además del impacto vía precios sobre empresas y familias, la demanda se ha resentido y el recurso al gas para generación eléctrica se ha reducido por el menor dinamismo de la demanda industrial y por el incremento de la generación de electricidad de origen renovable, con la consiguiente reducción del hueco térmico. La diversificación de los suministros sigue siendo alta, con Estados Unidos, Argelia, Nigeria y Rusia como principales proveedores.

Sin embargo, la demanda en el sector residencial, a pesar de haberse contraído como consecuencia del incremento

de precios y de la reducción de la renta disponible, mantiene un cierto vigor, pues no es de fácil sustitución a corto ni a medio plazo, a pesar de las directrices políticas tanto a escala nacional como europea. Directrices que no son muy coherentes con la realidad de este sector. Además, aún hay margen para crecer por sustitución de otros combustibles más contaminantes.

En este contexto, Madrileña Red de Gas sigue creciendo en puntos de suministro, con tasas superiores a las del resto del sector. Aunque este crecimiento orgánico es estructuralmente limitado, los resultados económicos siguen mostrando la solidez de años anteriores, y son una base muy positiva para el desarrollo futuro de la compañía.

Como en los últimos años, los retos más importantes a los que nos enfrentamos tienen su origen en la regulación del sector y en la legislación que desarrolla la política climática europea y española.

La política climática europea se orienta, en lo relativo al sector del gas, a fomentar el desarrollo de los gases renovables y del hidrógeno, en detrimento del gas natural como vector energético básico y a incrementar la electrificación de la economía, apoyándose en la generación de electricidad de origen renovable. Esta orientación representa la superación de una etapa en la que el gas se percibía como uno más de los combustibles fósiles a eliminar de las matrices energéticas de los países comprometidos con las políticas de Kyoto.

El PNIEC, en su última versión, prevé una reducción de la demanda de gas natural a 2030 del 10% en el sector residencial y del 20% en el sector industrial. En cuanto al consumo de gas para generación eléctrica, el descenso previsto es drástico, pues se prevé que, manteniendo el mismo parque generador, el factor de carga pase del 25% al 7%, lo que plantea serias dudas sobre la viabilidad de estas previsiones y sobre las hipótesis subyacentes.

Los retos más importantes a los que nos enfrentamos tienen su origen en la regulación del sector y en la legislación que desarrolla la política climática europea y española

Las dificultades para alcanzar los objetivos de reducción de la demanda de gas natural a 2030 son, pues, considerables.

Tanto los gases renovables como el hidrógeno tienen sus condicionantes para alcanzar un desarrollo apreciable. En otras palabras, mientras las políticas de fomento consiguen resultados significativos apoyando, entre otras cosas, la madurez técnica y económica de las infraestructuras pertinentes, el gas natural sigue siendo el combustible fósil de referencia por la madurez tecnológica de las infraestructuras que precisa, por su abundancia, su precio asequible y por las ventajas ambientales en comparación con el carbón o los productos del petróleo.

El biogás y el biometano son, por definición, opciones de transición, en espera de que la tecnología del hidrógeno alcance la madurez necesaria para que su uso se generalice, aunque puedan mantener una cuota de suministro a futuro. En este sentido, las cuestiones clave son dos: la economía relativa del hidrógeno frente a opciones eléctricas y la adaptación de las redes existentes al hidrógeno, partiendo de que este será la opción final de la transición. Entre tanto, será necesario subvencionar los proyectos de demostración y

En cualquier escenario, es fundamental tener en cuenta que las mismas redes que hoy transportan metano, de cualquier origen, son las que mañana deberán transportar biometano o hidrógeno. Esas redes, en el caso de MRG, están preparadas al 100% para ello

pilotos de producción y usos del hidrógeno, de producción de biogás y biometano.

Sean cuales sean las contribuciones de cada categoría de gas a la cobertura de la demanda, España tiene ventajas competitivas para la producción de hidrógeno a precios asequibles. No pocas voces afirman que España es uno de los líderes en potencia en ese terreno. Esta visión debe ser matizada, sin embargo, mediante un análisis estrictamente realista de las posibilidades de uso del hidrógeno en el mercado interior y de la exportación de este gas, contando con las dificultades y los costes del transporte. La competencia por ocupar posiciones fuertes en el mercado del hidrógeno ya es perceptible.

La revisión del PNIEC, en curso cuando se escribe esta carta, es una oportunidad de mejorar las previsiones de producción y demanda de gas natural, de biogás y biometano y de hidrógeno, apoyándose en escenarios realistas y contrastados con la visión de la industria y con el estado de las tecnologías relevantes en el sector.

En cualquier escenario, es fundamental tener en cuenta que las mismas redes que hoy transportan metano, de cualquier origen, son las que mañana deberán transportar biometano o hidrógeno. Esas redes, en el caso de MRG, están preparadas al 100% para ello. Ampliando el análisis

a toda España, los costes de adaptación de las redes de distribución para suplir algunas limitaciones actuales, sobre todo en cuanto a caudales, son moderados y perfectamente asumibles.

Madrileña Red de Gas dispone de una infraestructura capaz de canalizar combustibles renovables. Nuestras redes están preparadas para suministrar tanto hidrógeno verde como biogás, sin tener que alterar las condiciones del suministro. Los resultados del estudio CavendisH2, llevado a cabo por SEDIGAS y sus asociados, así lo demuestran. En este estudio se analiza la competitividad de los gases renovables y la inversión necesaria para adaptar las infraestructuras gasistas actuales, concluyendo que la inversión necesaria para adecuar las redes de transporte y distribuciones existentes para operar con hidrógeno sería de 2.334 millones de euros, cifra equivalente a tan solo un 6% de la retribución de los últimos 20 años a las empresas de transporte y distribución de gas natural.

Pesando en el futuro del hidrógeno y en la necesidad de desarrollar proyectos que permitan aprender y preparar las bases del futuro escenario de base hidrógeno, Madrileña Red de Gas se ha posicionado en primera línea en proyectos innovadores como el proyecto Pryconsa (suministro de hidrógeno verde a casi un centenar de viviendas de nueva construcción, para su uso en calefacción y en agua caliente sanitaria), el proyecto Inspira Madrid (conseguir la descarbonización mediante hidrógeno verde de flotas de movilidad pública urbana, con una red de cinco hidrogeneras de acceso público, en una primera fase, que combinadas abastecerán vehículos ligeros y pesados a un precio competitivo frente a alternativas fósiles convencional), o una planta de valorización de residuos ganaderos y agroindustriales, y ha puesto en servicio la primera calefacción doméstica que utiliza hidrógeno como combustible.

En el campo de la movilidad, MRG ha sido pionera en el apoyo a la utilización del gas natural en vehículos, con una excelente aceptación que se compara muy favorablemente, al menos hasta ahora, con los vehículos eléctricos, tanto por prestaciones y autonomía como por seguridad y precio

En el campo de la movilidad, MRG ha sido pionera en el apoyo a la utilización del gas natural en vehículos, con una excelente aceptación que se compara muy favorablemente, al menos hasta ahora, con los vehículos eléctricos, tanto por prestaciones y autonomía como por seguridad y precio. Las hidrogeneras citadas son parte del enfoque de servicio integral al cliente para facilitar la adopción de soluciones prácticas maduras, con costes asequibles y con una notable reducción de emisiones.

Además de la política energética, MRG y todo el sector tienen que afrontar en el futuro más inmediato otros retos derivados de la regulación sectorial.

En primer lugar, la consolidación del actual modelo retributivo, el más adecuado para una red que aún debe crecer, porque la electrificación completa de los hogares no es viable en las condiciones actuales en gran parte de España. En segundo lugar, el reconocimiento de los costes, después de unos años de inflación extraordinariamente alta, que permita el mantenimiento de niveles de rentabilidad adecuados y en línea con los de otros países comparables, cuyas retribuciones, en todo caso, son superiores a las de España.

En tercer lugar, la eliminación de limitaciones a las instalaciones de calefacción residencial a gas, manteniendo

la opcionalidad de los usuarios, que podrán elegir entre alternativas en función de su atractivo económico.

Madrileña Red de Gas demuestra a diario su compromiso con la descarbonización y su interés en seguir invirtiendo en infraestructuras que pueden soportar las políticas energéticas orientadas a los escenarios futuros más consistentes con la realidad de la industria y de la evolución de las tecnologías de producción y utilización de la energía, apoyando, por lo tanto, la seguridad de suministro. Todo ello, en un necesario diálogo permanente con las Administraciones públicas y los reguladores.

Un año más, deseo expresar el agradecimiento de la compañía a los accionistas por su apoyo en este delicado y difícil contexto, así como su apoyo primordial en la consecución de nuestros objetivos estratégicos, base de los éxitos que esperamos lograr en el futuro. Asimismo, mostrar mi agradecimiento al equipo humano que forma parte de MRG, por su compromiso, esfuerzo y dedicación durante el año 2023, así como su confianza en nuestra visión de futuro. Agradecer también a nuestros clientes y proveedores su fidelidad y confianza en nuestro proyecto.

Muchas gracias a todos ellos, pues hacen que el éxito y la continuidad de nuestra compañía sea posible.

Pedro Mielgo

COMPAÑÍA



Para Madriena Red de Gas, uno de los hitos destacados del ejercicio 2023 ha sido posicionarse en el primer puesto a nivel español, y en el segundo a nivel europeo, en el Índice de Sostenibilidad de GRESB. Por tercer año consecutivo, ha obtenido la máxima calificación de «cinco estrellas».

Entre las novedades de este año, destacan las relacionadas con la lucha contra la corrupción. Madriena Red de Gas ha actualizado su código ético y creado un canal interno para comunicar posibles irregularidades que puedan producirse en el seno de la compañía, incorporando así los nuevos requisitos legales recogidos en la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Un año más, Madriena Red de Gas ha identificado los principales riesgos a los que se expone día a día y establecido las acciones necesarias para su gestión, como la definición de un ambicioso Plan director de ciberseguridad.

1. COMPAÑÍA

1.1 Consejo de Administración

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

Chilei Kao **Consejera**

Suyu Wu **Consejero**

Simon Davy **Consejero**

Romain Thierry Victor Bruneau **Consejero**

Alexandre Pieyre **Consejero**

Kai Chen **Consejero**

Jan Matthijs Lakerveld **Consejero**

Shankar Krishnamoorthy **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**

Félix Blasco **Director de operaciones de red**

Glen Lancaster **Director de sistemas y oper. de cliente**

María Vázquez **Directora de recursos humanos**

1.3 Marco regulatorio

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) publicó, con fecha 1 de marzo de 2023, el calendario de las circulares de carácter normativo que pueden incidir en los aspectos de política energética con tramitación prevista en 2023.

De acuerdo con dicho calendario, en el desarrollo de las funciones de supervisión de los mercados energéticos, la CNMC aprobó la Circular 2/2023, de 28 de febrero, que modifica la Circular 1/2020 de 9 de enero, por la que se establece la metodología de retribución del gestor técnico del sistema gasista.

De conformidad con lo dispuesto en su memoria, el objeto de esta Circular 2/2023 es:

- Modificar la Circular 1/2020, de 9 de enero, que establece la metodología de retribución del gestor técnico del sistema gasista, pasando el cálculo de la retribución y de la cuota para su financiación del año natural al año de gas.
- Adaptar la retribución por incentivos a lo establecido en la Circular 6/2021, de 30 de junio, y establecer el criterio para liquidar los incentivos del primer periodo regulatorio.
- Introducir un ajuste técnico en el artículo 9 «Cuenta regulatoria» de la Circular 1/2020, de 9 de enero.
- Adaptar el procedimiento de liquidación de la cuota para la financiación de la retribución del gestor técnico del sistema a lo establecido en la Orden TED/1022/2021, de 27 de septiembre.

Por otro lado, el 26 de septiembre de 2023 se publicó la Orden TED/1072/2023 por la que se establecen los cargos del sistema gasista y la retribución y los cánones

de los almacenamientos subterráneos básicos para el año de gas 2024.

Finalmente, el 26 de octubre de 2023 se aprobó la resolución de la CNMC sobre el cálculo, la supervisión y valoración de los saldos de mermas en el sistema gasista correspondientes al año de gas 2022 y su afección a la retribución de los titulares de las instalaciones.

A todo ello se suma la aprobación, el 30 de mayo de 2023, por parte de la CNMC, de la resolución por la que se establecen los peajes de acceso a las redes de transporte, redes locales y regasificación para el año de gas 2024 (RAP/DE/010/22).

Conforme prevé su memoria, esta resolución tiene como objetivo detallar y justificar el cálculo de los precios de los peajes de acceso a las redes de transporte, redes locales y regasificación, aplicables a partir del 1 de octubre de 2023, según lo establecido en el artículo 36 de la Circular 6/2020, de 22 de julio, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural.

1.4 Prevención de delitos penales

El sistema de gestión de riesgos para la prevención de delitos de Madrileña Red de Gas, se configura en base a los principios generales de:

- Legalidad.
- Debida diligencia.
- Liderazgo íntegro y responsable.
- Vigilancia del cumplimiento.
- Revisión y actualización.
- Gestión de riesgos sistemática y adaptada a los cambios.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1/2015, por la que se modifica nuevamente el Código penal y se regula en mayor medida la responsabilidad penal de las personas jurídicas, estableciendo el deber de las sociedades mercantiles de implantar en sus organizaciones medidas eficaces de prevención de delitos en el ámbito de su actividad, Madrileña Red de Gas cuenta con un robusto sistema de gestión de delitos penales, el cual se compone de:

- Una política de prevención de delitos.
- Un mapa de riesgos penales.
- Un protocolo de prevención propio.

El responsable de dicho sistema es el oficial de cumplimiento penal.

Los controles de actuación determinan la información que se precisa y el modo de actuar frente a situaciones en las que concurren incumplimientos normativos y/o prácticas contrarias a los valores y principios establecidos en el código ético y en la política anticorrupción de Madrileña Red de Gas.

A este respecto, Madrileña Red de Gas cuenta con un canal de denuncias (gestionado por un proveedor independiente) a través del cual se permite a cualquier miembro de nuestra organización, con independencia de su rango o responsabilidades, así como a cualquier cliente, proveedor o tercero, denunciar con las máximas garantías de confidencialidad y no represalias cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad o a las normas y procedimientos establecidos por la compañía.

Por otra parte, de conformidad con la nueva Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el canal de denuncias de Madrileña Red de Gas se ha actualizado de acuerdo con el asesoramiento y seguimiento del proveedor independiente, y el órgano de administración

Madrileña Red de Gas ha actualizado su canal de denuncias y adaptado su sistema de comunicación de irregularidades, cumpliendo así con la nueva ley de protección del informante

ha elaborado y aprobado políticas y procedimientos, de cara a actualizar el sistema interno de información de irregularidades, conforme establece la citada ley. En concreto:

- La política de gestión de comunicaciones de irregularidades.
- El procedimiento de gestión de comunicaciones de irregularidades.

Madrileña Red de Gas ha actualizado su canal de denuncias y adaptado su sistema de comunicación de irregularidades, cumpliendo así con la nueva ley de protección del informante.

Por otro lado, durante 2023 se ha incluido en este *top 10*, un nuevo riesgo relacionado con los delitos incluidos en el mapa de riesgos de la compañía, con el fin de detectar conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa correspondiente y que conlleven alguna responsabilidad. Como resultado de dicha evaluación, se elabora el informe de revisión anual de cumplimiento y los planes anuales de acción con las necesidades detectadas. Además, se ha continuado manteniendo la formación pertinente en materia de prevención de delitos penales, que actualmente se imparte con la incorporación a la compañía como parte del plan de acogida.

1.5 Gestión corporativa de riesgos

Madrileña Red de Gas cuenta con una sistemática de gestión de riesgos robusta, adaptada a la compañía y con un enfoque integral que le permite identificar, seleccionar e implantar medidas y/o controles para conocer, prevenir, impedir, reducir o controlar dichos riesgos.

La gestión de riesgos en Madrileña Red de Gas no se limita únicamente a la identificación de eventos que supongan riesgos, sino también aquellos que supongan oportunidades de las que pueda beneficiarse la compañía.

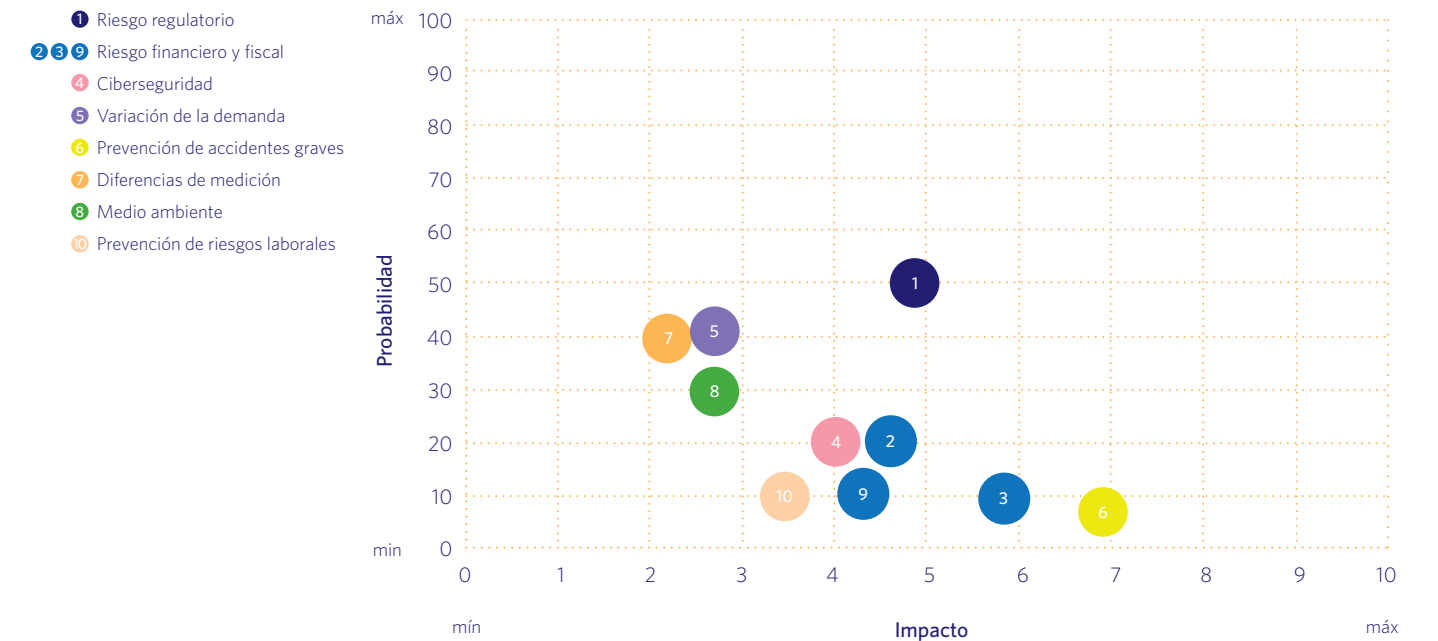
Así, para llevar a cabo una correcta gestión, Madrileña Red de Gas realiza análisis transversales de riesgos en los que intervienen las unidades de negocio con mayor vinculación con los procesos afectados por los mismos. Este análisis es validado por la Dirección a través del Comité de auditoría y riesgos. Dicho comité está integrado por representantes del Consejo de Administración de cada uno de los cuatro accionistas, varios integrantes del Comité de Dirección y el departamento de gestión de riesgos.

El Comité de auditoría y riesgos reporta directamente al Consejo de Administración, lo que facilita el seguimiento general del mapa de riesgos, profundizando en los riesgos más significativos y su evolución, recomendando mejoras y respaldando los planes de mitigación existentes.

Respecto al mapa de riesgos de Madrileña Red de Gas, este contempla una amplia variedad de riesgos, centrándose en los diez riesgos de carácter material, cuya evaluación se ha realizado aplicando un criterio que se fundamenta en:

- La probabilidad de ocurrencia de un riesgo.
- El impacto de la combinación de la afección al valor actual neto y al impacto reputacional. La afección al valor actual neto considera tanto el impacto económico directo para los próximos veinte años como las posibles sanciones.

Mapa de riesgos corporativos, 2023



El mapa contempla los riesgos emergentes mediante actualizaciones periódicas, y establece nuevos controles que se suman a los ya existentes. Los planes de acción implantados contribuyen a mitigar las consecuencias de dichos riesgos.

Como novedad, en 2023 se ha incluido en este *top 10*, un nuevo riesgo relacionado con la nueva normativa de la Unión Europea para la reducción de emisiones de metano, así como un riesgo financiero. En este sentido, según se ha ido disponiendo de información sobre sus posibles impactos, se ha desarrollado una estrategia destinada a prevenir y mitigar las posibles consecuencias de dichos riesgos.

La gestión de riesgos en Madrileña Red de Gas no se limita únicamente a la identificación de eventos que supongan riesgos, sino también aquellos que supongan oportunidades de las que pueda beneficiarse la compañía

1. COMPAÑÍA

Madrileña Red de Gas mantiene su segunda posición en el ranking del sector en Europa y ha mejorado su ranking en el sector hasta la segunda posición en el mundo. De entre las más de 680 compañías, pertenecientes a diferentes sectores, MRG ocupa el puesto 17 del ranking mundial

1.6 Sostenibilidad

Tras ocho años de participación continua en la evaluación internacional de Sostenibilidad de Infraestructuras GRESB (<http://www.gresb.com>), donde obtuvo una destacada puntuación en las dos ediciones anteriores, Madrileña Red de Gas ha superado este año sus propias marcas al reafirmar su posicionamiento de liderazgo sectorial en España con la máxima calificación posible: 100 puntos sobre 100.

MRG renueva así la calificación más elevada de 5 estrellas, que ha conseguido consecutivamente en los últimos tres años y que solo obtienen el 20% de los participantes con mejores puntuaciones.

Asimismo, Madrileña Red de Gas mantiene su segunda posición en el *ranking* del sector en Europa y ha mejorado su *ranking* en el sector hasta la segunda posición en el mundo. De entre las más de 680 compañías, pertenecientes a diferentes sectores, MRG ocupa el puesto 17 del *ranking* mundial.

GRESB (Global Real Estate Sustainability Benchmark) es 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, bajo un estándar global en materia ambiental, social y de gobierno corporativo.

Los resultados ofrecen una visión tanto de la evolución de la compañía respecto de ejercicios anteriores como de su grado de madurez en las buenas prácticas en materia de ESG (Environmental, Social and Governance), y en comparación con otras empresas pertenecientes al mismo sector. En este sentido, el número de participantes en la evaluación de infraestructuras GRESB ha vuelto a aumentar respecto al año anterior. Estas cifras responden al creciente interés de los inversores en modelos de negocio sostenibles y a la importancia de los factores ESG en la toma de decisiones.

Este nivel alto de puntuación conseguido por Madrileña Red de Gas en la evaluación de GRESB y la calificación de cinco estrellas demuestran su firme compromiso por implantar las mejores prácticas en materia de sostenibilidad. Asimismo, Madrileña Red de Gas trabaja para integrar en su estrategia los objetivos de desarrollo sostenible para 2030.

Por otro lado, con el objetivo de mejorar la comunicación y transparencia en materia de sostenibilidad, se actualizan en la web de Madrileña Red de Gas las políticas más relevantes, así como los objetivos definidos y el desempeño logrado en cada uno de los vectores de gobierno, medio ambiente y social, tanto a través de los resultados de indicadores como, mediante los diferentes sellos y verificaciones de excelencia empresarial (<https://madrilena.es/sostenibilidad/>).

Memoria anual y Plan director de sostenibilidad

Por tercer año consecutivo, en 2023 Madrileña Red de Gas ha elaborado y verificado su Memoria anual de sostenibilidad, elaborada en conformidad con los estándares GRI (Global Reporting Initiative) considerando las versiones vigentes y el estándar sectorial para el sector «Oil & gas».



En esta nueva memoria de sostenibilidad, se incluyen los resultados del primer análisis desde la perspectiva de la doble materialidad:

- Materialidad de impacto (aquellas cuestiones de sostenibilidad que suponen un impacto en las personas y el medio ambiente).
- Materialidad financiera (aquellas cuestiones de sostenibilidad o temas relevantes para la compañía, porque afectan a sus resultados, su situación y evolución).

Para ello, se ha tenido en cuenta la opinión de nuestros grupos de interés, por medio de un proceso de encuestas y entrevistas.

Partiendo del resultado de este análisis de materialidad y de la evaluación de las oportunidades de mejora identificadas por partes de los grupos de interés, así como de

la identificación de los ODS prioritarios por la capacidad de contribución de Madrileña Red de Gas, se ha elaborado un ambicioso Plan director de sostenibilidad.

Año tras año, Madrileña Red de Gas va madurando como organización a la hora de integrar la sostenibilidad en su estrategia empresarial. Toda la compañía trabaja por entender e incorporar los conceptos de sostenibilidad en los procesos y planes del negocio. La elaboración y el despliegue del Plan director de sostenibilidad es una clara evidencia de este esfuerzo.

El Plan se ha estructurado en ejes estratégicos y líneas de actuación, que a su vez se despliegan en un conjunto de acciones y metas. Las líneas y acciones ligadas a cada eje tienen propósitos claros para afrontar los retos en sostenibilidad que se presentan, tanto para afrontar los impactos como los riesgos y oportunidades.

1.7 Ciberseguridad

Madrileña Red de Gas es consciente de los riesgos que entrañan las actividades que ha ido desarrollando en los últimos años en relación con la tecnología, como su integración en los procesos de negocio, la implementación masiva del teletrabajo, la migración masiva de datos a la nube o la seguridad en la cadena de suministro.

Asimismo, el panorama de la ciberseguridad actual se encuentra sumergido en una era de constante cambio, lo que conlleva que soluciones que años atrás se consideraban avanzadas hoy sean básicas.

En consecuencia, Madrileña Red de Gas cuenta con un completo Plan director de ciberseguridad como herramienta para garantizar una defensa eficaz contra los ciberataques. Dicho plan permite:

- Identificar los ciberataques.
- Proteger los sistemas.

1. COMPAÑÍA

- Detectar y responder ante amenazas.
- Recuperarse con éxito de los ataques.

Bajo este contexto, durante 2023 se ha evaluado una vez más el nivel de madurez de la compañía en materia de ciberseguridad, según el marco Cyber Industrial Strategy Framework (CISF) de Deloitte v2.0.

Gracias a los esfuerzos realizados, cada año Madrileña Red de Gas mejora dicho nivel, acercándose a la media del sector.

Para continuar mejorando, se ha definido un nuevo Plan director de sostenibilidad, en el que se definen las principales líneas de acción, es decir los proyectos, que permitan incrementar el nivel de madurez, poniendo el foco en la mitigación de aquellas debilidades que pueden suponer un mayor riesgo para la ciberseguridad.

El listado de acciones que ha de emprender MRG se ha estructurado, atendiendo a un criterio de prioridad, en tres oleadas sucesivas para así incrementar progresivamente el nivel de madurez en seguridad durante el periodo comprendido entre 2024-2026. Cada una de estas oleadas incluye proyectos de seguridad pertenecientes a los cuatro diferentes dominios que engloban los principales objetivos:

- Gobierno.
- Protección.
- Vigilancia.
- Resiliencia.

En materia de ciberseguridad, otros hitos destacables de 2023 han sido:

- Simulación ante recuperación de desastres.
- Pruebas de penetración de red.
- Simulación de contingencias e incidentes.
- Formación y sensibilización.

1.8 Seguridad de la información y protección de datos personales

Durante el anterior ejercicio, Madrileña Red de Gas finalizó la implantación y completó la certificación de su sistema de gestión de seguridad de la información según el estándar ISO 27001, modelo que está plenamente alineado con el actual sistema integrado de gestión, y dentro de cuyo alcance también se incluye el modelo de gestión de protección de datos personales.

En este sentido, en dicho sistema de gestión se encuentran plenamente integradas las siguientes actividades:

- Alineamiento de las metas consideradas dentro del objetivo anual, con las acciones establecidas en el Plan director de ciberseguridad vigente.
- Registro de incidencias de seguridad de la información y de protección de datos, cuya investigación contribuye a introducir mejoras en la gestión de la información.
- Publicación en la página web de las políticas de seguridad de la información y de protección de datos personales, así como de la información de tratamiento de datos personales destinada a los interesados, y cuya difusión se refuerza a través de las diversas comunicaciones que se hacen llegar a los usuarios.
- Gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales, donde han llegado un importante número de solicitudes.
- Actividades de concienciación y formación de los empleados.
- Interacción con los organismos y autoridades, como son la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE).

Asimismo, Madrileña Red de Gas ha designado un delegado de protección de datos, que es la máxima autoridad en la materia, un responsable del sistema de gestión de la seguridad de la información y un responsable de la seguridad técnica.

Por otro lado, a través del Sistema de gestión de seguridad de la información, se vela por el cumplimiento de todos los requisitos y se garantiza la seguridad de la información y la protección de datos personales a lo largo de toda la cadena de suministro de Madrileña Red de Gas.

Para ello, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Actualización de la política de seguridad de la información en la gestión de proveedores.
- Establecimiento de las cláusulas contractuales de seguridad de la información y de protección de datos personales.
- Monitorización del desempeño en materia de seguridad de la información y protección de datos de los proveedores, a través de la información que aportan en el portal Repro - Achilles.
- Identificación de los proveedores más sensibles desde el punto de vista de la seguridad de la información.
- Diferentes acciones de coordinación de actividades empresariales en materia de protección de datos mediante la celebración de reuniones, unificación de criterios y acuerdos de buenas prácticas.

Como novedades relevantes respecto a pasados ejercicios, cabe señalar un incremento cercano al 80% en el número de consultas sobre protección de datos personales en

comparación con el ejercicio de 2022, así como el registro de siete incidencias, ninguna de ellas del nivel de una brecha de seguridad de protección de datos personales.

También se ha continuado mejorando el cuadro de mando de indicadores de gestión, y se ha desarrollado un primer informe ejecutivo siguiendo la filosofía y las líneas maestras de este tipo de informes del sistema integrado.

En este informe se contemplan diferentes apartados: gestión de incidentes, seguridad física y del entorno, cumplimiento, relación con proveedores, gestión de activos, seguridad de las comunicaciones, seguridad de las operaciones, seguridad relativa a los recursos humanos e indicadores de procesos del sistema de gestión de seguridad de la información.

A través del Sistema de gestión de seguridad de la información, se vela por el cumplimiento de todos los requisitos y se garantiza la seguridad de la información y la protección de datos personales a lo largo de toda la cadena de suministro de Madrileña Red de Gas



Durante 2023 Madrileña Red de Gas ha sido fiel a sus valores corporativos, apostando fuertemente por la expansión de negocio, tanto en inversión en infraestructura —con la construcción de nuevas redes— como en captación de nuevos puntos de suministro.

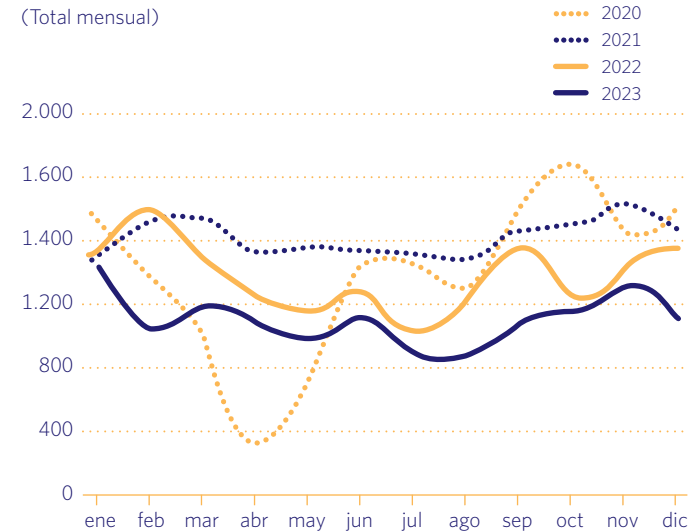
En este sentido, la compañía ha llevado a cabo numerosos proyectos e iniciativas con unos excelentes resultados de crecimiento, lo que la convierte en la distribuidora de gas con mayor crecimiento neto anual: cuenta con más de 904.000 puntos de suministro activos.

La aparición de nuevas tecnologías y los requisitos que exige la eficiencia energética en nueva edificación marcan la evolución general del mercado.

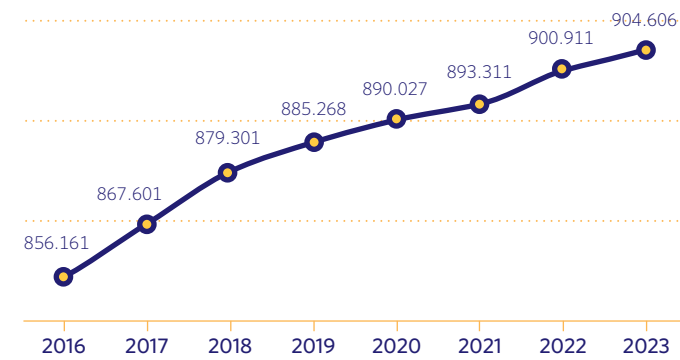
En lo que se refiere al GLP, durante este ejercicio ha finalizado la fase final del proyecto de transformación de más de 15.000 puntos de suministro planificado para 2022 y 2023. Con esta actuación se facilita el acceso a una energía más limpia, continua y fiable.

2. NEGOCIO

Altas en el mercado residencial



Crecimiento neto de puntos de suministro de gas natural



Madrileña Red de Gas se consolida como la empresa distribuidora de gas natural con el mayor crecimiento neto anual

2.1 Mercado residencial

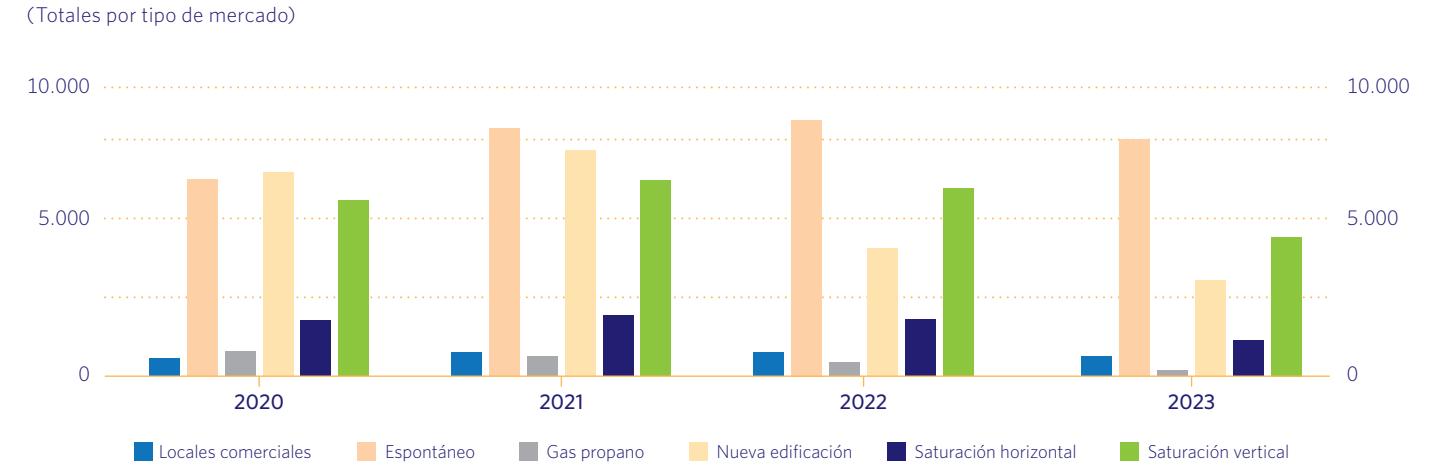
A pesar de los constantes ataques lanzados desde otros actores energéticos en contra de los combustibles fósiles en general y del gas natural en particular, ya sea en forma de publicidad como de nuevas normativas técnicas y ambientales, Madrileña Red de Gas ha mantenido en este curso un balance positivo en el crecimiento de los puntos netos de la compañía.

En este sentido, ha conseguido más de 16.000 nuevas instalaciones de gas natural puestas en servicio, en su mayoría como consecuencia del proyecto de transformación de instalaciones de propano a gas natural; otras altas se deben a acciones comerciales.

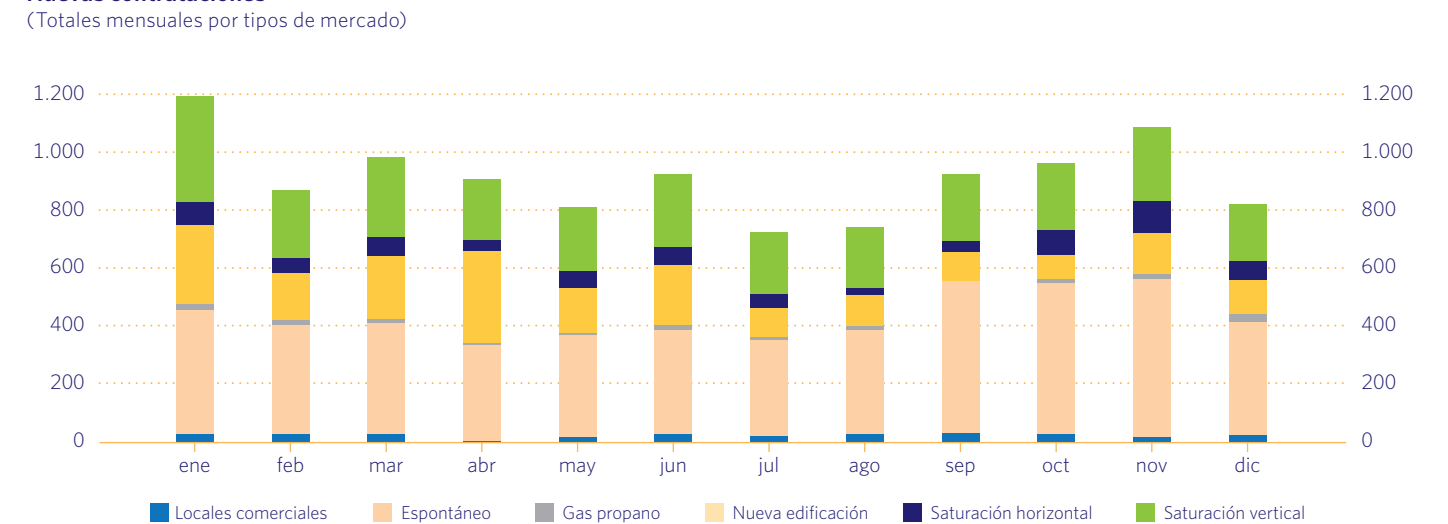
Según los resultados finales del «Informe trimestral del mercado de gas natural en España» correspondiente a 2023, y publicado por la CNMV, donde se analizan temas como la evolución del crecimiento o la cuota de mercado, etc. de las empresas suministradoras y DSO en el mercado de gas natural en España, Madrileña Red de Gas se consolida como la empresa distribuidora de gas natural con el mayor crecimiento neto anual.

Si analizamos la evolución de las altas de nuevos puntos de suministro por tipología de mercados, la aparición de nuevas tecnologías y los requisitos impuestos para la eficiencia energética en nueva edificación marcan la evolución general del mercado. No obstante, las inversiones en infraestructuras, nuevos proyectos y diferentes iniciativas realizadas a lo largo de la historia de Madrileña Red de Gas permite disponer de un gran volumen de puntos de suministro potenciales, tanto de nuevas instalaciones como en el mercado de reposición. Así lo confirman los datos de evolución del mercado de saturación vertical y también los del mercado espontáneo; ambos garantizan un futuro sostenible en zonas de mucha penetración, como es la Comunidad de Madrid, ámbito territorial de la compañía.

Evolución anual de las nuevas contrataciones



Nuevas contrataciones



No se observan grandes alteraciones en el resto de los mercados de gas natural (saturación horizontal, saturación vertical, espontáneo y locales comerciales), donde se mantiene una tendencia continuista. Hay que considerar que la zona geográfica de distribución de gas es predominantemente

residencial y que la capilaridad de la red de la compañía es tal que apenas hay zonas que no dispongan de red de distribución.

Esto pone en valor, una vez más, el éxito de nuestra política comercial, basada en la innovación a través de nuevas estrategias y nuevos canales para llegar al usuario final.

A pesar de las dificultades a comienzos de 2023, derivadas de una inestabilidad de los precios de gas natural, el equipo de Madrileña Red de Gas ha demostrado un gran rendimiento. También se ha constatado que muchos sectores continúan confiando en las bondades de este combustible

2.2 Gran consumo

Un año más, en el mercado de gran consumo se han conseguido los resultados esperados. En este ejercicio se ha alcanzado un total de 397 nuevos puntos de suministro, con un consumo asociado de 180 GW/h.

A pesar de las dificultades a comienzos de 2023, derivadas de una inestabilidad de los precios de gas natural, el equipo de Madrileña Red de Gas ha demostrado un gran rendimiento. También se ha constatado que muchos sectores continúan confiando en las bondades de este combustible.

Entre estos sectores se cuentan las panificadoras, un negocio que requiere de un combustible de alta eficiencia como es el gas natural. Este también les facilita un mejor control en su proceso de producción, además de una combustión limpia.

Desde 1955, año de su fundación, la Panificadora de Alcalá fabrica pan, panes especiales y pan rallado. En junio de 2017 sufrió un gran incendio que afectó a una de las principales naves de producción, en la calle de Montevideo, en Alcalá de Henares. La empresa ha enfrentado esa

tragedia recuperando los terrenos de la nave quemada, donde están implementando procesos más modernos y utilizando la última tecnología.

Actualmente fabrican 250.000 barras de pan diarias, que se sirven en todo el territorio español, fruto de su acuerdo con Mercadona. Para alcanzar ese nivel productivo, han incorporado nuevos hornos de gas natural, cuya capacidad de regulación permite un rápido ascenso de la temperatura.

Otro de los sectores donde el gas natural es indispensable, como se ha demostrado de nuevo este 2023, es la industria farmacéutica. La versatilidad propia del gas lo convierte en una fuente de energía idónea en todas las etapas del proceso de producción: control de temperatura, secado y esterilización.

Los laboratorios Normon adquirieron un complejo industrial de 70.000 m² en Tres Cantos. En estas nuevas naves, destinadas a aumentar la producción de orales e inyectables, han incorporados dos calderas nuevas de vapor. Normon tiene ya dos centros productivos en el municipio de Tres Cantos, con más de 100.000 m². Así puede cumplir su objetivo de duplicar la producción y continuar liderando el mercado de genéricos.

Estos dos casos muestran que las industrias se siguen esforzando por minimizar su huella de carbono y mantienen su eficiencia productiva gracias a la ayuda del gas natural.

En Madrileña Red de Gas continuamos creyendo en el gas natural como una de las soluciones más eficientes de calefacción y agua caliente sanitaria.

De igual forma piensa la Agencia Madrileña de Atención Social, que está comenzando a incorporar esta energía en sus centros de mayores. Uno de ellos es la Gran Residencia, situada en el distrito de Carabanchel. Tras una remodelación, se ha optado por el gas natural para todos los usos (calefacción, agua caliente sanitaria, cocinas y lavandería). De cara al futuro próximo, su plan de mejora

de las infraestructuras y del equipamiento incluye apostar por esta energía en otros tres centros.

El gas natural también es clave en la restauración y el pequeño comercio, como lavanderías de autoservicio y peluquerías, que necesitan un suministro continuo y sin interrupciones. De ahí que, en 2023, se hayan realizado 240 nuevas altas de locales comerciales.

Entre ellos destaca, por el diseño arquitectónico y las vistas al campo de golf de la urbanización, la apertura del nuevo centro comercial de lujo de la Comunidad de Madrid, situado cerca de la sede de Madrileña Red de Gas: La Finca Grand Café. Cuenta con restaurantes de los chefs más reconocidos del país, quienes ya disponen de suministro de gas natural.

Por otro lado, durante este ejercicio, Madrileña Red de Gas, al igual que el resto del sector, ha tenido que combatir la confusión generada por la nueva directiva de eficiencia energética —(UE) 2023/1791— y la supuesta prohibición de las calderas de gas.

Esta directiva se centra en el tipo de combustible de los sistemas de calefacción, más que en su tecnología. En ningún caso indica la prohibición de las calderas de gas a partir del 1 de enero de 2026 y su sustitución por alternativas eléctricas. Lo que dice la directiva es que a partir de esa fecha no se destinarán ayudas para medidas de eficiencia energética que contemplen el uso directo de combustibles.

Las calderas de condensación ofrecen la posibilidad de mejorar el rendimiento al reducir emisiones de gases de efecto invernadero y el consumo de energía hasta el 30%. Se trata de una opción viable y asequible para la calefacción residencial. Estas calderas jugarán un papel clave en la transición energética hacia la implantación de fuentes cien por cien renovables como es el hidrógeno verde.

En este sentido, descartamos que se pueda prescindir de esta tecnología ante el coste de inversión que requiere una instalación tipo basada en bomba de calor: cerca de

Las calderas de condensación ofrecen la posibilidad de mejorar el rendimiento al reducir emisiones de gases de efecto invernadero y el consumo de energía hasta el 30%. Se trata de una opción viable y asequible para la calefacción residencial. Estas calderas jugarán un papel clave en la transición energética hacia la implantación de fuentes 100% renovables como es el hidrógeno verde

18.000 €, lo que equivale al 90% de la renta media anual de un madrileño.

En estos momentos, existen en la Comunidad de Madrid 1,8 millones de equipos que emplean gas natural en el ámbito residencial. Su sustitución por sistemas de bomba de calor representaría un gasto cercano a los 32.500 millones de euros para los usuarios, algo inasumible en el corto plazo, también en el medio y el largo.

Este debate se ha traducido en desinformación y desconfianza por parte del cliente final, siendo las salas de calderas centralizadas de las comunidades de propietarios las más afectadas por esta falta de claridad.

Por último, mencionar que un año más, y gracias a la colaboración de The Marketing Hub, se diseñaron folletos específicos por mercados, con argumentos de venta para ayudar a nuestro canal comercial en la comercialización de nuestro producto.

2. NEGOCIO

2.3 Nueva edificación

Si durante 2022 la tendencia en nueva edificación ya estaba sufriendo un cambio, en este ejercicio se ha puesto de manifiesto la consolidación de otras soluciones para las necesidades energéticas de las edificaciones. Entre estas, destacan la aerotermia y la geotermia.

Durante 2023 se ha confirmado la tendencia en nueva edificación hacia los sistemas renovables, principalmente la aerotermia.

Desde Madrileña Red de Gas se ha continuado trabajando activamente con los promotores, manteniendo reuniones periódicas con cada uno de ellos, en las que mostrarles que el uso de un sistema de gas natural en el presente es la puerta de entrada al hidrógeno en el futuro. Se ha promovido principalmente la hibridación entre aerotermia y gas natural, pues cuenta con amplios beneficios como son:

- La mejora de eficiencia energética, el mantenimiento de la calificación energética, el menor coste del ciclo de vida, la fiabilidad y la mejora de la garantía de servicio.
- El lanzamiento de una campaña específica en nueva edificación con aportaciones económicas para ayudar a los promotores.
- El hecho de que tener gas natural es la entrada para los gases renovables en las edificaciones. El interés por los renovables es una garantía de la construcción de infraestructura en los nuevos desarrollos urbanísticos.

La tendencia del mercado de nueva edificación durante 2023 fue la centralización de calderas.

Además, a lo largo de este ejercicio, se gestionaron 17 redes de terceros para los futuros desarrollos urbanísticos, donde, a través de la firma de un convenio de colaboración con

los promotores del suelo, se construirán las futuras redes preparadas para gases renovables y se dará entrada a las futuras redes de hidrógeno. Se trata de 14,4 km de redes de distribución para abastecer a más de 3.000 viviendas en el futuro. El total de desarrollos urbanísticos de nuestra zona de distribución han sido cubiertos por redes de terceros.

2.4 Mercado GLP

En este ejercicio, MRG ha finalizado la fase final del proyecto de transformación de más de 15.000 puntos de suministro en planificación para los años 2022 y 2023.

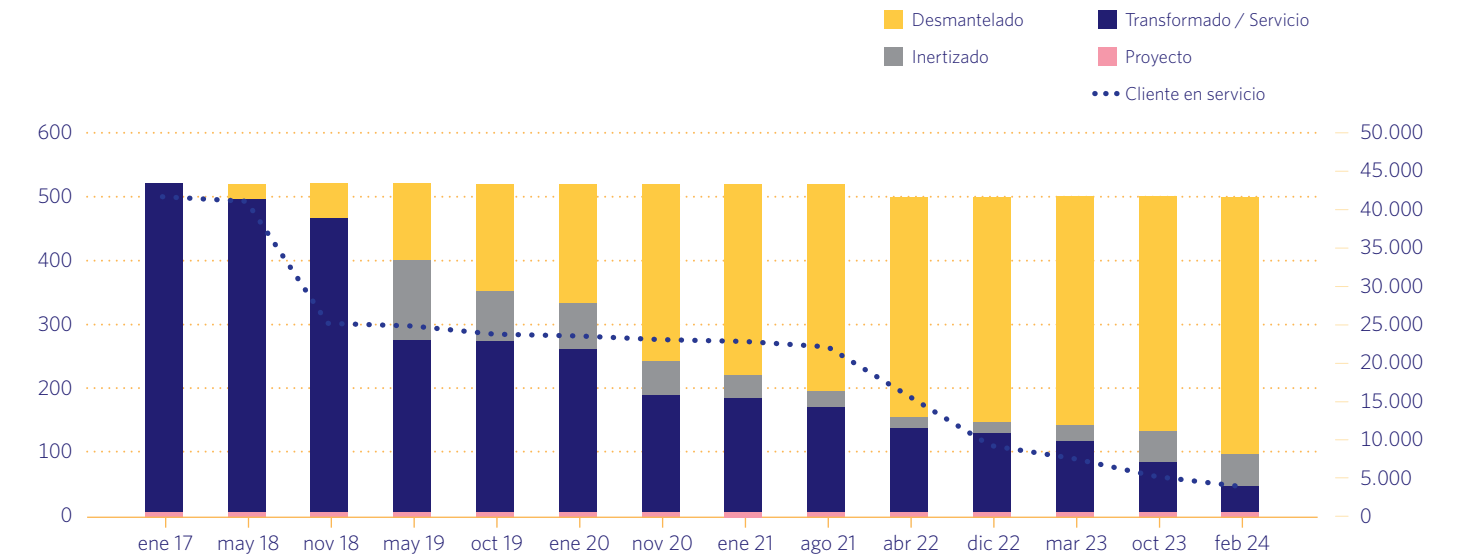
En concreto, durante 2023, se ha realizado la transformación a gas natural de más de 3.500 puntos de suministro, que se encuentran en los municipios de Cubas de la Sagra, Griñón, Las Rozas de Madrid, Leganés, Moraleja de Enmedio, Móstoles, San Agustín de Guadalix, Sevilla la Nueva, Villanueva de la Cañada y Villanueva del Pardillo. En seis de ellos se ha eliminado el gas propano (GLP).

La operación ha sido ejecutada por seis empresas referentes en el sector, y se han transformado a gas natural 27 centros de almacenamiento. Cabe destacar la transformación del polígono ESTORIL II, situado en Móstoles, y el comienzo de una operación en el polígono Conjunto Zarzaquemada, en Leganés.

En 2023 se han destinado más de tres millones de euros a los trabajos de reutilización y expansión de redes, adecuaciones y modificaciones de instalaciones, transformación de aparatos y desmantelamiento de los centros de almacenamiento.

Al mismo tiempo, se ha continuado avanzando en la digitalización y automatización de los procesos de generaciones de órdenes para ejecutar en campo, así como en la resolución de las reclamaciones con un tiempo de atención inferior a 48 horas.

Estado de las plantas de GLP y número de clientes en servicio



Durante el ejercicio de 2024, se prevé realizar la transformación a gas natural de más de 3.000 viviendas. Con ello se completaría la transformación de los municipios de Leganés, Griñón y Villanueva de la Cañada y de todas aquellas instalaciones viables para su conexión a la red de gas natural. Además, también está previsto realizar actuaciones en los municipios de Soto del Real, Miraflores de la Sierra y Los Molinos para su posterior transformación.

En 2023 se han destinado más de tres millones de euros a los trabajos de reutilización y expansión de redes, adecuaciones y modificaciones de instalaciones, transformación de aparatos y desmantelamiento de los centros de almacenamiento

2.5 Puestas en servicio y digitalización

El análisis transversal de los datos proporcionados por las diferentes direcciones de la compañía ha permitido detectar que, en muchas de las solicitudes de cese de comercializadoras, la falta de accesibilidad a tiempo a las viviendas repercute en el volumen de nuevas altas, ya que se trata de clientes en baja administrativa, aún con suministro en su vivienda. En 2023 se ha hecho hincapié en esta gestión y se ha acelerado el envío de equipos de descuelgue en zonas sin acceso. Esto ha permitido agilizar e incrementar el volumen de altas, alcanzando un porcentaje de recuperación de clientes en esta situación del 14,43%.

Manteniendo el foco en mejorar la atención al cliente en la puesta de gas, desde Madrileña Red de Gas se ha procedido a subsanar, durante la misma visita de alta, pequeños defectos en instalaciones antiguas que, de otro modo, habrían obligado al cliente a realizar un desembolso económico inesperado, asumiendo la compañía ese importe. Esta iniciativa también permite a MRG, como distribuidora, reducir el coste de intervención al disminuir el número de visitas necesarias para la puesta en servicio.

Madrileña Red de Gas ha perseverado en la búsqueda de la excelencia de los procesos. Tras el desarrollo experimentado en 2022, al derivar la gestión de documentaciones técnicas asociadas a nuevas conexiones a la Oficina virtual, en 2023 se ha seguido invirtiendo en el perfeccionamiento de esta aplicación. También se ha insistido en incluir más trámites por esta vía.

La vinculación de los expedientes creados en la web a los sistemas a tiempo real ha permitido tener el control total de la información facilitada al cliente, reduciendo a cero los errores humanos respecto a la disponibilidad de los CUPS facilitados. También ha agilizado la inclusión de nuevos puntos a dichas solicitudes.

Tener una buena base configurada para la gestión de cortes de gas de instalaciones comunes, en los casos que es necesario ampliar la instalación, ha servido también para ampliar el proceso, incluyendo aquellos casos en los que la instalación tenga que ser modificada.

Seguimos apostando por agrupar en un único espacio cualquier gestión que deban hacer las empresas instaladoras con Madrileña, que dispone de la información sobre el estado exacto en el que se encuentra el proceso solicitado.

Por otro lado, se ha apreciado que los cambios de normativa, ordenanzas municipales y el coste del metro cuadrado de suelo han promovido en los últimos años el incremento del cambio de uso de superficies destinadas a locales comerciales a viviendas. Estos locales no disponían de suministro de gas y ahora lo demandan.

De ahí que se haya dado un crecimiento en la gestión documental. La aplicación de la normativa varía de un uso a otro, y es un documento a tener en cuenta para la correcta puesta en servicio de las instalaciones. El implementar la aportación de dicho documento a través de la web ha permitido una mayor trazabilidad de estos casos, una comunicación fluida entre las partes y el poder unificar la documentación asociada al punto de suministro.

Siendo conscientes de que siempre hay margen de mejora en cualquier proceso, y de que la adaptación a los cambios es clave para el éxito, desde Madrileña Red de Gas seguimos apostando por la inversión en la digitalización, con proyectos en curso como el libre acceso de los instaladores a nuestros puntos de suministro potenciales y a nuestra red de distribución o la inclusión de la gestión documental de las altas gran consumo en la Oficina virtual.

2.6 Nuevos municipios

Durante 2023 se ha seguido trabajando y realizando avances muy significativos para hacer llegar el gas natural a nuevos municipios. En el primer semestre de 2024, se iniciará el suministro en los municipios de Casarrubuelos y Miraflores de la Sierra.

- En el municipio de Casarrubuelos, se han iniciado las prospecciones comerciales que permitirán la mejor programación posible en el despliegue de la red de gas natural. Los vecinos han mostrado un gran interés en disponer de este suministro, y ya se ha avanzado con las autoridades municipales la coordinación necesaria para provocar las menores molestias posibles a los ciudadanos. Por la tipología de instalaciones y viviendas, la adecuación a gas natural será accesible para todos los interesados.
- En ese primer semestre de 2024 también se iniciará el suministro de gas natural a Miraflores de la Sierra. En este caso, se construirá una planta de GNL tras el desmantelamiento de una de las actuales plantas de GLP que hay en el municipio y gracias a la reciente ejecución de un importante mallado de las redes entre el casco urbano y una zona de urbanizaciones.

En aras de una mayor seguridad de suministro, los trabajos se iniciarán una vez pasado el invierno. A lo largo de 2024 se producirá la transformación a gas natural de los clientes de Madrileña Red de Gas que hoy tienen GLP. Todo ello se realizará cumpliendo los estándares de seguridad y sin coste alguno para el cliente.

También se ha de señalar que estamos en la fase final de las tramitaciones para la llegada, a través de nuestras

infraestructuras, a los municipios de Los Molinos y Moralarzal. Se espera cerrar el proceso a lo largo del próximo año. Por último, indicar que están en diversas fases de la tramitación El Boalo, Collado Mediano, Becerril de la Sierra y Navacerrada.

2.7 Acciones comerciales

Campañas genéricas en todo el territorio

El ejercicio 2023 se inicia con el lanzamiento de las nuevas campañas comerciales, poniendo el foco en cada nicho de mercado. Con ellas, la compañía busca impulsar nuevas canalizaciones y saturar las existentes para tener impacto sobre cada vivienda, con ofertas específicas de su interés.

- Se ha apostado por las descentralizaciones con aportaciones de hasta 800 € / punto suministro.
- Se amplían las campañas plurifamiliares con aportaciones de hasta 550 € / punto suministro.
- Se apuesta por la hibridación fotovoltaica/ aerotermia + gas natural con aportaciones de hasta 450 €.
- Se amplían campañas unifamiliares con aportaciones de hasta 650 € / punto de suministro.

Para fomentar la comercialización y apoyar al canal comercial, este año se ha lanzado el Plan comercial en el mercado de saturación horizontal (SH):

- Una apuesta por la expansión de la red en el mercado de SH.
- Con nuevas y mejores aportaciones comerciales al canal.
- Con objetivo anual y revisión semestral.

2. NEGOCIO

Lanzamiento de nueva campaña digital en redes sociales

En 2023 se ha publicado la campaña digital en Facebook e Instagram, dirigida a 37 municipios. El objetivo: captar puntos de suministro del mercado de SH.

Campañas de telemarketing

En colaboración con el grupo Intelcia, y durante el primer semestre del año, se prorrogaron las campañas de telemarketing con el objetivo de movilizar todos los puntos de suministro potenciales en los mercados de saturación vertical y saturación horizontal.

Acciones publicitarias

Durante 2023 se desarrollaron diferentes acciones publicitarias en medios digitales y analógicos.

- Inserción de publrreportaje en la revista de los municipios del norte de Madrid *Aquí en la Sierra*.
- Inserción de publrreportaje sobre H2 verde y página de publicidad en la revista *Agremia* (puede consultarse en: agremia.com/wp-content/uploads/2023/04/Revista-AGREMIA-2023_red.pdf).
- Dípticos y pósters dirigidos a diferentes nichos de mercado.

En colaboración con TMH Group, se elaboraron diferentes dossieres de publicidad para poder llegar a nichos de mercado de difícil acceso, como depósitos de GLP, propiedad de las comunidades de propietarios o salas de calderas con sistemas antiguos y obsoletos, donde la mejor solución energética es la individualización del sistema.

Oferta pública 2023

Con las campañas realizadas en este ejercicio, hemos conseguido que más de 200 empresas instaladoras nos acompañaran en este viaje, firmando nuestra oferta pública

2023 y los planes comerciales publicitados a través de la web de Madrileña Red de Gas. Las campañas se pueden consultar aquí: madrilena.es/profesionales/campanas-comerciales/

Programa de referidos

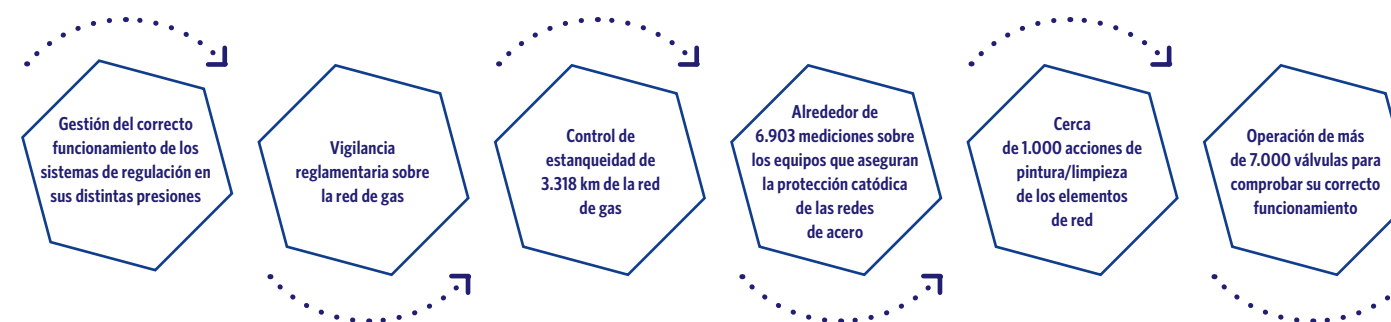
En colaboración con TMH Group, a lo largo de 2023 se desarrolló el nuevo programa de referidos de Madrileña Red de Gas. Disponible a finales del mes de junio, nació para premiar a aquellos clientes que recomienden la compañía a alguno de sus contactos. En el caso de que acabe materializándose, tanto el cliente de MRG como su contacto obtienen un regalo.

Al desarrollarlo de manera interna y no depender de un tercero, las ventajas que ofrece son infinitas, ya que es un proceso a medida, específicamente desarrollado para Madrileña Red de Gas y totalmente integrado, en el que no se comparten datos con terceros. Además, es autogestionable, fácil de configurar y está totalmente automatizado (Member Gets Member).

Otras acciones

- Estudios de competitividad. En este ejercicio de 2023 se han elaborado diferentes estudios; entre otros, el análisis de competitividad económica/eficiencia en unifamiliares de sistemas energéticos de gas natural, aerotermia y fotovoltaica o sus hibridaciones, y el análisis de competitividad y calificación energética H2 y aerotermia.
- Se ha ampliado nuestra red de locales abanderados a 12 centros.
- Se ha modernizado nuestra herramienta de comparativa energética.
- Se ha iniciado la comercialización en Casarrubuelos, con más de 150 clientes captados.

Algunas actuaciones incluidas en el Plan de mantenimiento



2.8 Red de distribución

Un año más se ha realizado el cien por cien del Plan de mantenimiento, que establece la normativa vigente y también la normativa interna de MRG, sobre los 6.037 km de la red de gas, instalaciones auxiliares, las cinco plantas satélites de GNL y 92 plantas de GLP existentes. Para ello, se han llevado a cabo más de 11.000 actuaciones programadas.

Asimismo, en coordinación con los ayuntamientos de distintos municipios de la Comunidad de Madrid, se ha ejecutado el desmantelamiento de 37 plantas de GLP, después de haber hecho la transformación de GLP a gas natural, tras realizar el vaciado, quemado e inertizado y la retirada de 63 depósitos.

Para ello, ha sido preciso coordinar con Repsol los más de 45 desplazamientos por carretera, con objeto de transvasar el gas vaciado a las instalaciones nodrizas de dicha compañía, evitando así emisiones a la atmósfera. También se ha realizado el transporte de los residuos obtenidos en los desmantelamientos a las plantas de tratamiento habilitadas por la Comunidad de Madrid, respetando el compromiso de MRG con el medio ambiente. Todo ello se ha ejecutado sin interferir en las dinámicas habituales de los clientes

En 2023, de acuerdo con la reglamentación, y con el ánimo de retirar de nuestras redes de gas el mayor número de tuberías de cobre y acero procedente de antiguas redes de GLP, se han inertizado, anulado y, en los casos necesarios, renovado cerca de 228 km

y vecinos de los términos municipales en los que se encontraban las plantas de GLP y cumpliendo los protocolos de actuación en materia de seguridad, gracias a lo cual, no se han producido accidentes.

Durante el ejercicio de 2023, en Madrileña Red de Gas se han dado de baja 226,34 km de red de GLP, que se ha transformado en red de gas natural.

Dentro de los planes de actuación previsto por la compañía para 2023, se han efectuado las renovaciones, los mallados y las actuaciones correctivas necesarias para mantener

2. NEGOCIO

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 2023, de acuerdo con la reglamentación, y con el ánimo de retirar de nuestras redes de gas el mayor número de tuberías de cobre y acero procedente de antiguas redes de GLP, se han inertizado, anulado y, en los casos necesarios, renovado cerca de 228 km.

En colaboración con diferentes empresas, organismos públicos y clientes, se han atendido las solicitudes recibidas para retranquear la red de gas por afecciones a nuevos desarrollos urbanísticos en diferentes ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, como hospitales, carreteras, construcción de nuevos edificios, etc. Se ha realizado cerca de un kilómetro de retranqueos sobre la red de gas.

Además, se han efectuado actuaciones especiales de detección de fugas en las redes de mayor edad, en consonancia con la política de Madrileña Red de Gas de disminuir al mínimo las emisiones de metano a la atmósfera.

Por otro lado, se han preparado un total de 70 modelos de red de toda la Comunidad de Madrid, configurados con consumos de invierno.

Asimismo, se han elaborado un total de 120 planos de autoprotección y emergencias, en formatos A4 y A0, de la red y acometidas georreferenciadas, pertenecientes a cada municipio/distrito. En estos planos se puede identificar la red por rangos de presión (BP, MPA, MPB y APA), también por tipo de gas (GN/GLP), así como la totalidad de las acometidas del municipio/distrito.

Esta información se utilizará en el contexto de unas actuaciones de mejora del modelo de gestión de autoprotección y emergencias.

Verificación y medida

En Madrileña Red de Gas nos esforzamos por adecuar los métodos de verificación del parque de contadores industriales a la nueva normativa ICT/155/2020, por la que se regula el control metrológico del estado de determinados instrumentos de medida.

Madrileña Red de Gas dispone de un parque de 7.462 contadores y conversores instalados, de los cuales 871 unidades han sido verificadas en 2023 según la nueva normativa.

Asimismo, estamos instalando una nueva teled medida, con comunicación LORAWAN, para colocar en los puntos de suministro de consumo alto, menor de 5GW/año.

También se están realizando pruebas de integración en la plataforma de teled medida de conversores con teled medida integrada del proveedor PLUM. Si funcionan correctamente, se procederá a la sustitución paulatina del actual parque de conversores.

En materia de cartografía, se ha actualizado la cartografía de los municipios de Guadarrama, Galapagar, Hoyo de Manzanares y Las Rozas. También se están realizando actualizaciones en Alcalá de Henares, Boadilla del Monte y Valdemoro. Además, a la cartografía se han sumado dos municipios más: Collado Mediano y Casarrubuelos.

En Madrileña Red de Gas disponemos de un total de 156.351 conexiones de elementos de red y existen otras 166.174 conexiones asociadas a elementos de servicio (acometidas).

En este sentido, durante 2023 fueron transferidas por GPCC y capturadas 649 obras, con un total de 36.251 metros y 1.695 acometidas.

A lo largo del año se ha trabajado para poner en marcha la herramienta del control de calidad que contabiliza errores de continuidad de elementos en GDO.

En este sentido, la compañía continúa trabajando en el proyecto relativo a la mejora en la vinculación de SAP con GDO de las acometidas de red. Se sigue una línea de trabajo que asocia clientes SAP y acometidas GDO mediante análisis espaciales. De ese modo, se realiza un emparejamiento de direcciones entre SAP y GDO, lo que nos permite obtener la información de clientes en las acometidas de GDO.

En este ejercicio, se ha efectuado el análisis y la casación en un total de diez municipios.

Centro de control

Siguiendo el plan de modernización de comunicaciones, Madrileña Red de Gas ha eliminado todos los antiguos aparatos Datalogger que tenía instalados, sustituyéndolos por modernas remotas RTU de comunicación continua, lo que ha supuesto una mejora en la operatividad del sistema.

Todas las líneas RTC se han eliminado. Las remotas comunican mediante módem 3G o 4G, o bien mediante ADSL.

También se ha mejorado la comunicación de las cámaras de vigilancia. Actualmente, las tarjetas instaladas comunican vía 4G, y están ubicadas en una VPN privada. De esta forma se ha optimizado la comunicación y la velocidad de la imagen.

Durante 2023 se han realizado correctamente todos los preventivos de los sistemas de comunicación de las ERM planificados. A esto se suma, para las órdenes de telegestión, la movilidad para preventivos y para correctivos.

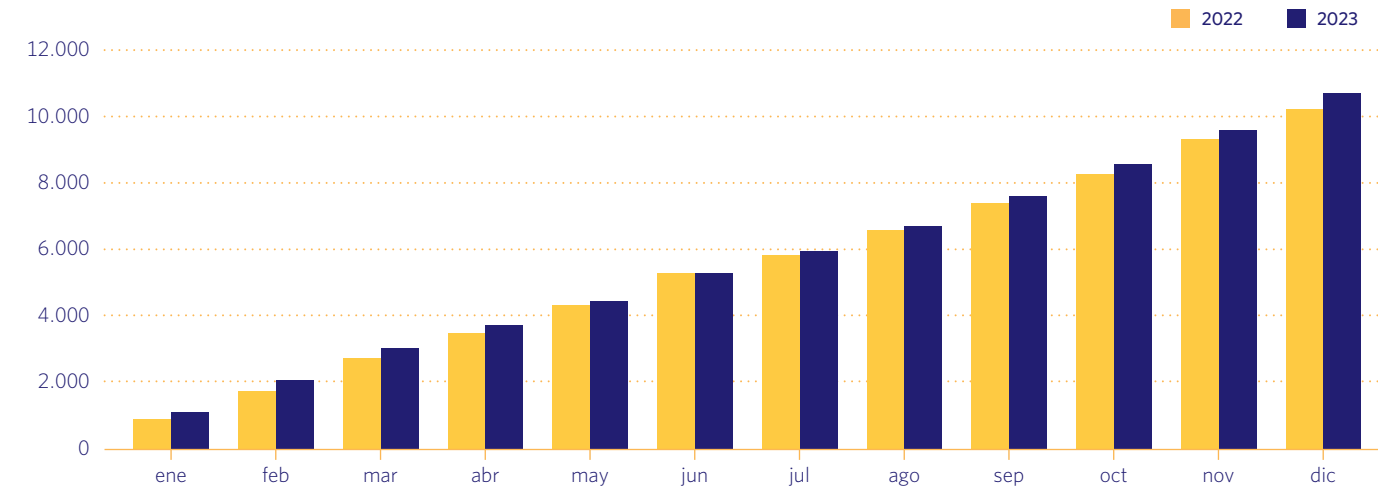
Asimismo, se ha mejorado la página del Balance físico de ERM, con el fin de obtener una mejor visión de los balances en las zonas de consumo de las ERM.

Madrileña Red de Gas dispone de un parque de 7.462 contadores y conversores instalados, de los cuales 871 unidades han sido verificadas en 2023 según la nueva normativa

2. NEGOCIO

Avisos de urgencias

(Total por mes)



Urgencias

A través del servicio de emergencias 24 horas / 365 días, en 2023 se han gestionado 58.337 llamadas al *call center*. Asimismo, se han producido y atendido 10.712 avisos de urgencia, el 4,5% más que en el anterior ejercicio.

De estos avisos, 1249 fueron de prioridad 1, y se atendieron en un promedio de 27 minutos, con un cumplimiento del 99,1% en menos de una hora, lo que supone que hemos ampliado nuestro objetivo de calidad establecido en 30 minutos, con el 96% resuelto en menos de una hora. Los 4410 avisos de prioridad 2 se realizaron con un tiempo medio de atención de 37 minutos.

Por otro lado, durante 2023 se han atendido un total de 120 avisos de roturas de nuestra red de distribución por compañías de terceros. Por razones de seguridad y medioambientales, su resolución es inmediata.

Los tiempos medios de atención son de 39 minutos, logrando así minimizar la posible situación de riesgo en el entorno de la emergencia. La emisión de gas fugado se ha limitado a 1,12 GW/h, y se han recuperado los costes en prácticamente todos los casos.

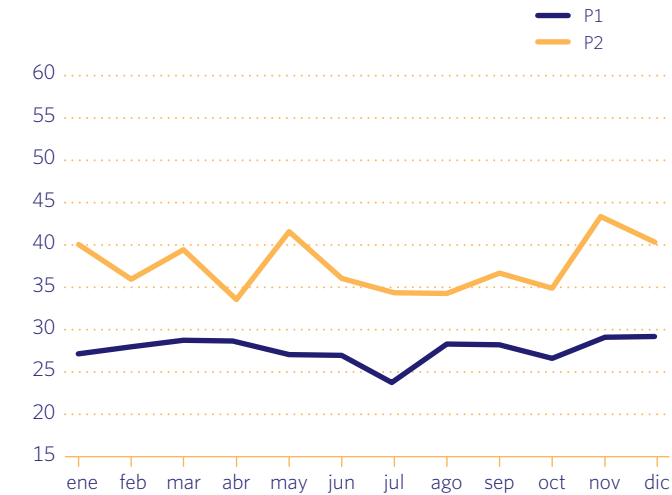
Además, se ha ejecutado un total de 9.232 trabajos de tipo preventivo mediante el servicio propio de emergencias, encomendados para optimizar los recursos disponibles: rectificaciones de fugas procedentes del reseguimiento, anomalías de cartografía, inspección de válvulas, inspección de contadores o vigilancias de obras de terceros, entre otros.

Durante la realización de los avisos de urgencia, se han detectado 72 fraudes o manipulaciones.

Como todos los años, desde MRG se ha mantenido en perfectas condiciones, calibrado y revisado todo el material y utillaje necesario para el desarrollo de la actividad de urgencias.

Tiempo de atención de avisos según la prioridad

(Total minutos)



Durante la realización de los avisos de urgencia, se han detectado 72 fraudes o manipulaciones

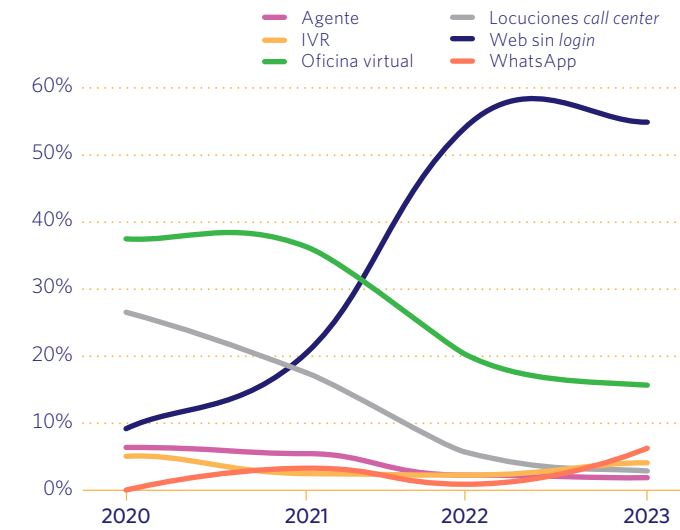


A lo largo de este 2023, Madrileña Red de Gas ha continuado mejorando su proceso de atención al cliente, a pesar de las situaciones sufridas en los últimos años, como la pandemia por covid o la guerra de Ucrania, las cuales impactaron notablemente en el sector gasista.

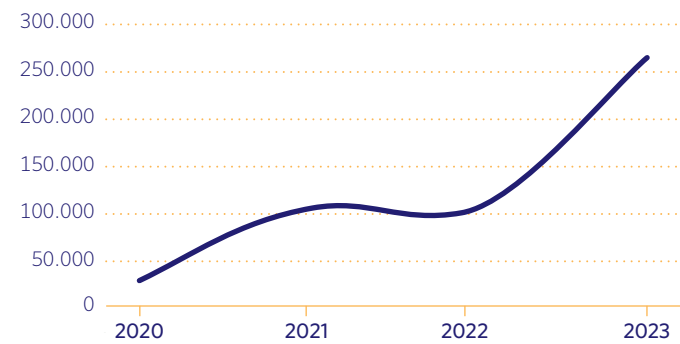
Prueba de esta mejora continua es el incremento del nivel de satisfacción general de nuestros clientes, gracias al alto nivel de servicio en todos los canales y operaciones de la compañía, y especialmente a los cambios llevados a cabo en el servicio de inspección periódica y las mejoras en la comunicación a partir de nuestro canal de WhatsApp.

3. CLIENTES

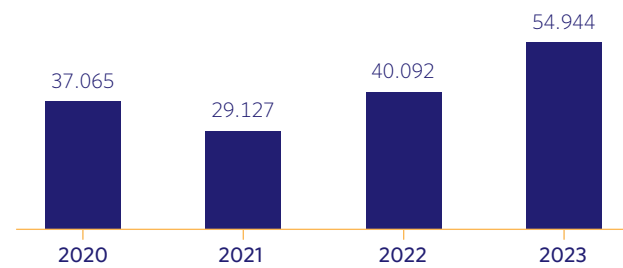
Evolución de los usos principales de los canales de Madrileña Red de Gas (%)



N.º de conversaciones mantenidas por WhatsApp



Evolución del n.º de solicitudes recibidas



Madrileña Red de Gas trata de dar un mejor servicio en la distribución de gas a sus usuarios, y el cliente final sigue valorando positivamente estas acciones

3.1 Atención al cliente

La prueba más clara de la buena gestión de Madrileña Red de Gas en relación a la atención de sus clientes ha sido la consolidación de un proceso más eficiente. Entre los logros más importantes, se encuentra el descenso del número de clientes sin lectura real en un año, que ha pasado del 3,25% de sus clientes distribuidos al 2,26%. A su vez, han disminuido las reclamaciones de clientes relacionadas con lecturas y se ha reducido el saldo de mermas de la compañía.

Madrileña Red de Gas trata de dar un mejor servicio en la distribución de gas a sus usuarios, y el cliente final sigue valorando positivamente estas acciones.

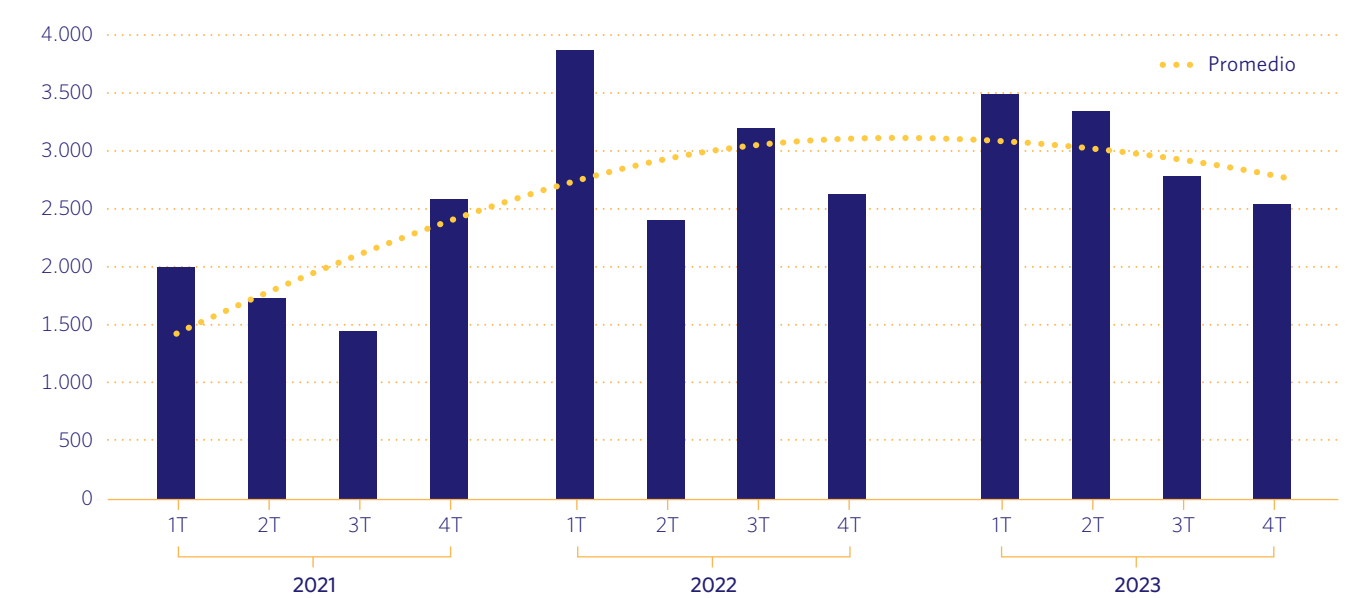
Esta combinación de buenos resultados tiene su origen, en gran parte, en la mejora y el cambio continuo de las herramientas de gestión.

De manera significativa, destaca el aumento en la utilización del canal WhatsApp por parte de los clientes de la compañía.

Por otro lado, durante 2023 Madrileña Red de Gas ha gestionado un total de 54.944 solicitudes, el mayor número en los últimos años.

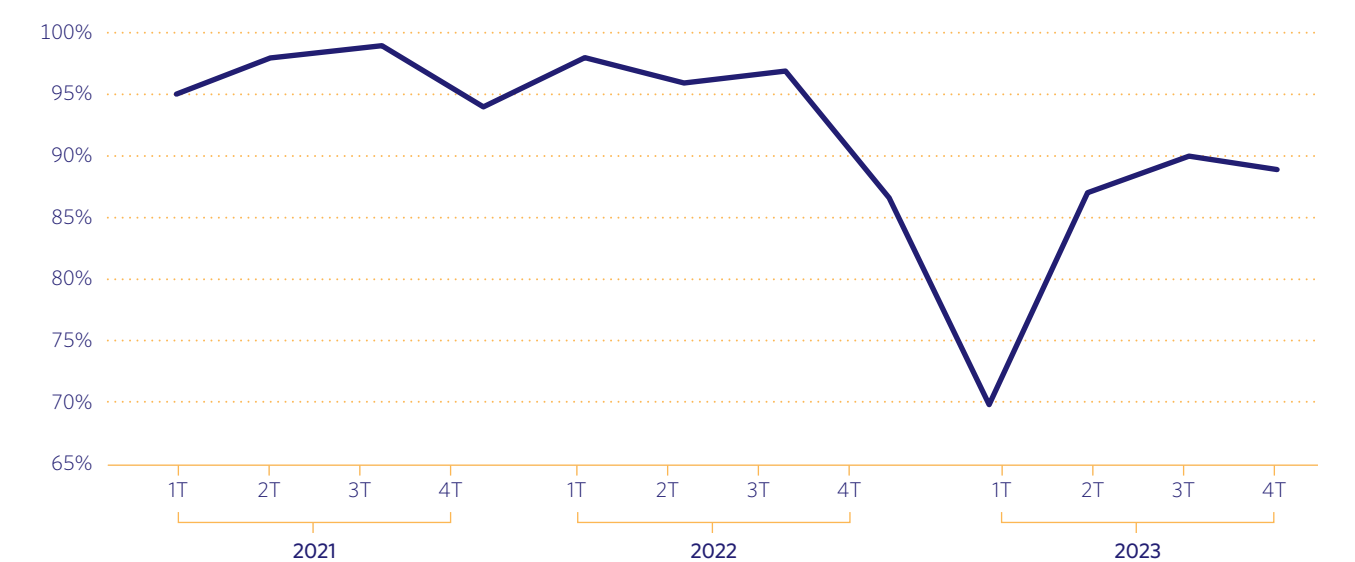
El objetivo de la compañía es mantener al cliente informado, tanto de procesos propios como de lecturas, de la inspección periódica o de las solicitudes que la compañía recibe de las empresas comercializadoras.

Reclamaciones a la CNMC tramitadas por las comercializadoras* (Total por trimestre)



* Ruta 3: comercializadora-Madrileña Red de Gas

Evolución de la resolución de reclamaciones (Variación porcentual por trimestre)**



** Se incluyen las solicitudes de información, las demandas de actuación y las reclamaciones resueltas en las primeras 24 horas.

3. CLIENTES

Bajas administrativas

La última revisión de la normativa, realizada en 2017 por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), generó una situación anómala al permitir cesar los contratos de gas con la comercializadora, incluso cuando no ha sido posible retirar el contador, lo que denominamos «baja administrativa». Se trata de una situación de inseguridad y potencial fraude futuro.

Madrileña Red de Gas está trabajando activamente para mitigar esta situación, dado que, adicionalmente, puede suponer un riesgo para la seguridad.

En este sentido, hemos emprendido un seguimiento constante junto con las empresas colaboradoras. Se han evaluado caso por caso las razones que han impedido realizar el cese. De ese modo, se ha podido identificar cuál es la mejor acción para cada punto de suministro.

También se ha contado con desarrollo tecnológico para alcanzar ese objetivo: en agosto de 2023 se implementó una mejora consistente en automatizar el envío de un mensaje de WhatsApp a todos los clientes cuando el punto de suministro entra en estado de baja administrativa.

Otra de las medidas puesta en marcha ha sido emplear la ayuda de los recursos técnicos (operaciones verticales) de empresas colaboradoras para acceder a los contadores de difícil acceso.

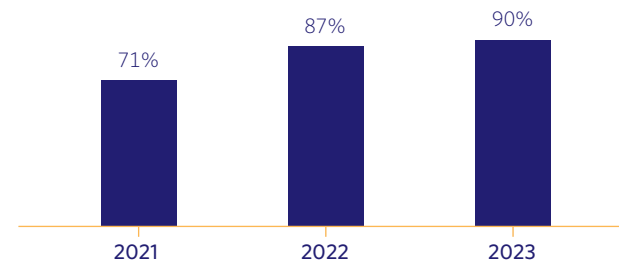
Por último, seguimos enviando a nuestros clientes una carta física en la que se informa de su situación.

Las acciones emprendidas en 2023 han permitido reducir a la mitad el volumen de bajas: se partía de una cifra de 3.500 bajas, y hoy son 1.713 los puntos de suministro en esta situación.

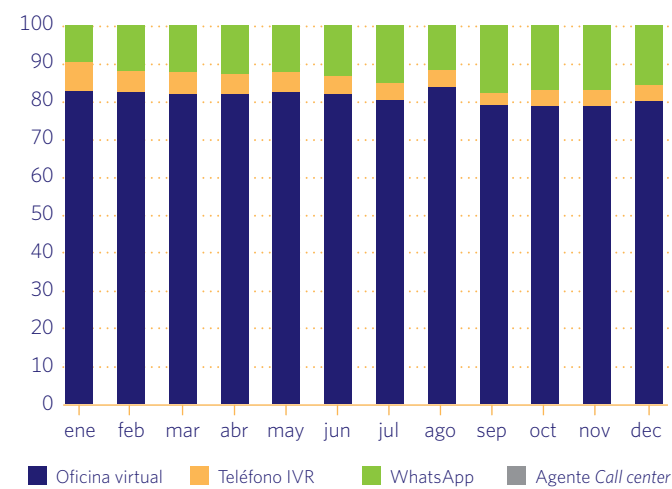
De cara al futuro, seguiremos trabajando en la misma línea para continuar reduciendo la cantidad de puntos de suministro con situación irregular.

Las acciones emprendidas en 2023 han permitido reducir a la mitad el volumen de bajas: se partía de una cifra de 3.500 bajas, y hoy son 1.713 los puntos de suministro en esta situación

Autoservicio
(Variación anual)



Canales utilizados en el proceso de lecturas en 2023 (%)



3.2 Comunicación digital

Madrileña Red de Gas no cesa de recordar a sus clientes la necesidad de realizar una lectura real al menos una vez al año y la conveniencia de facturar siempre que se pueda lecturas reales. Para ello, pone a su disposición diversas opciones de comunicación. Entre ellas:

- **Oficina virtual:** que conecta al cliente con Madrileña Red de Gas en el área de lecturas
- **Correos electrónicos:** que informan al cliente de cuándo comienza su periodo de lecturas
- **WhatsApp:** que permite al cliente final realizar gestiones de lecturas y le recuerdan su obligación de permitir el acceso o enviar fotolectura.

A través de estos y otros canales digitales, Madrileña Red de Gas potencia la autonomía de los clientes a la hora de facilitar la lectura de su contador a la compañía, lo que ha reducido sustancialmente el número de las lecturas registradas a través del *call center*.

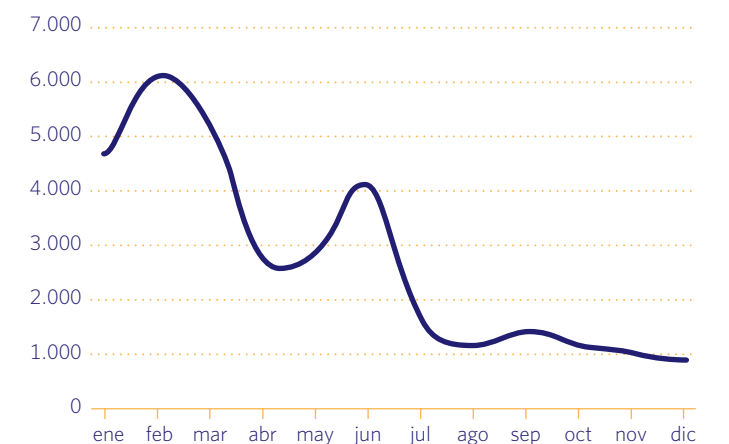
En el proceso de lectura facilitada por el cliente, los canales elegidos son: Oficina virtual (80,16%), WhatsApp (ha aumentado del 9,38% al 15,51%), IVR (locución) (3,94%) y llamadas a agentes del *call center* (0,24%).

Como muestran los datos, la Oficina virtual es el canal preferido por los clientes para facilitar las lecturas, siendo cada vez mayor el uso de WhatsApp para dicha finalidad.

Por otro lado, bajo el contexto de un entorno gasista con riesgo de precios y mayor atención por parte del cliente final a su consumo y factura de gas natural, Madrileña Red de Gas ha conseguido disminuir las reclamaciones, que los clientes nos han remitido por distintos canales.

El trabajo conjunto del equipo de Madrileña Red de Gas para disminuir las dudas del cliente final en los diferentes procesos ha tenido resultados en el área de lecturas.

Evolución del número de reclamaciones en el proceso de lecturas (Total mensual)



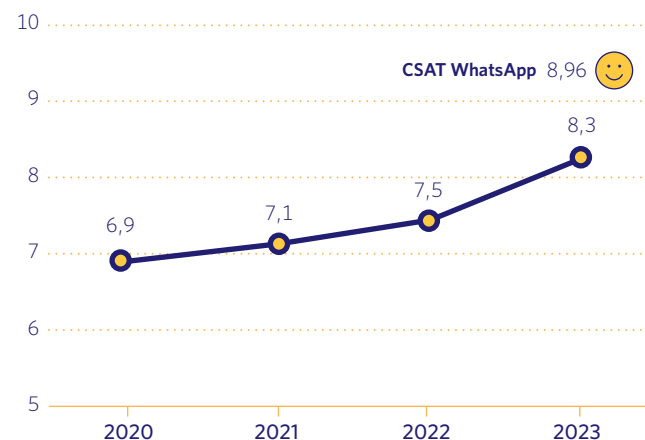
Los beneficios de un sistema liberalizado, que permite reacciones de los clientes a los precios con cambios de comercializadora, necesitan de una capacidad de las distribuidoras para gestionar administrativamente, entre otras cuestiones, el gran número de lecturas estimadas durante el proceso. La mejora en el tratamiento de dichas lecturas, al ser corregidas posteriormente con lecturas reales o facilitadas por el cliente, disminuye el ratio de reclamaciones.

Un pequeño pero muy eficiente cambio en el proceso de cambio de comercializadora ha permitido reducir reclamaciones, gracias a una gestión más precisa: ahora se espera 48 horas a la activación del cambio de comercializador, dando así la oportunidad al cliente para facilitar su lectura y evitando el potencial desacuerdo.

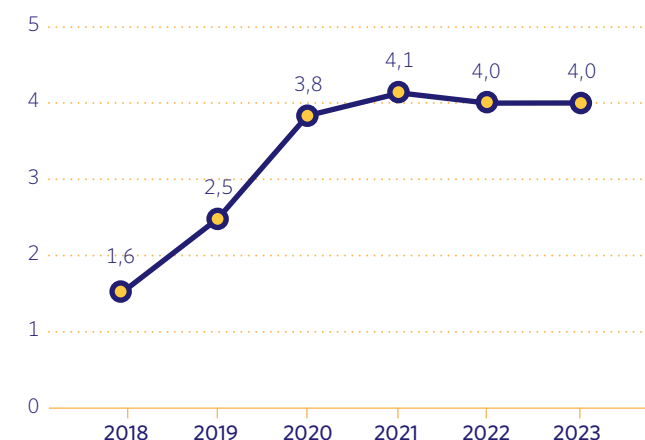
Asimismo, al facilitar más información de la cronología de las lecturas y también del resultado de la lectura que será facturada por el comercializador, se ha reducido el número de consultas recibidas sin olvidar la homogenización y optimización de las respuestas a dichas reclamaciones. Con esto se ha conseguido reducir la reincidencia.

3. CLIENTES

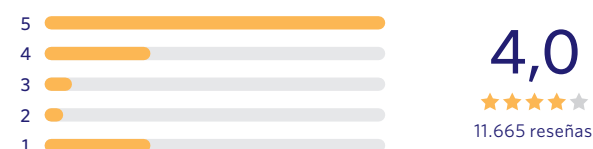
Evolución CSAT



Evolución de la valoración media en GMB



Reseñas en Google



3.3 Fidelización

Tras cinco años emprendiendo iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de cliente, y a pesar de las situaciones sufridas en los últimos años, como la pandemia o la guerra de Ucrania, y su gran impacto en el sector energético, Madrileña Red de Gas continúa creciendo en relación al servicio al cliente.

La compañía ha logrado una puntuación cercana al 9, como media de satisfacción de los clientes a través de su canal de WhatsApp, así como un 8,3 a nivel general en toda la compañía, gracias al alto nivel de servicio en todos sus canales y operaciones. Esta calificación se debe especialmente al impulso que ha aportado el servicio de inspección periódica y el canal de WhatsApp.

Además, Madrileña Red de Gas continúa imbatible en Google My Business, con más de 11.000 reseñas y una valoración media de 4 sobre 5. Cabe señalar que este buen dato coincide con una escalada sin precedentes en el volumen de contactos de nuestros clientes, sobre todo por temas de facturación y lecturas, debidos los elevados precios del gas en el invierno de 2023.

Gracias al alto nivel de autoservicio, a las buenas prácticas implementadas en sus procesos y operaciones, focalizadas en la experiencia de cliente, y a la calidad en todos sus canales de atención al cliente, Madrileña Red de Gas mantiene la mejor valoración en Google My Business del sector.

Por último, en su búsqueda continua de mejora y excelencia en la calidad del servicio, durante este ejercicio, Madrileña Red de Gas ha trabajado desde todas las áreas de negocio para minimizar los contactos reiterados de un cliente por un mismo motivo. Se ha buscado la causa de las consultas, inquietudes y reclamaciones, para evitarlas en lo posible, aportando una mayor información y transparencia o una solución ya en el primer contacto, sin necesidad de que el cliente vuelva a contactar por un mismo motivo con los canales de atención.

3.4 Operaciones en cliente

Un año más, Madrileña Red de Gas se ha focalizado en la disminución del saldo de mermas. La compañía no cesa, a pesar de la inversión que supone, de vigilar los consumidores con consumo anómalo y/o más de 12 meses sin lectura real, facilitando la agenda de las visitas con el cliente final.

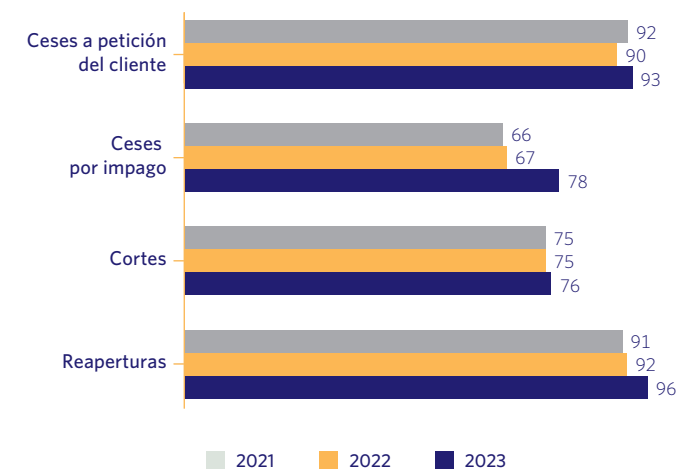
Entre las acciones que han provocado numerosos cambios de contador en situación de fraude o avería, se cuentan: las visitas en campo con objeto de detectar fraude, las inspecciones periódicas con litrado del contador a los clientes sin lectura real, la gestión de las anomalías de contador comunicadas por los lectores o la instalación de teled medida a clientes no obligados por normativa.

La iniciativa de Madrileña Red de Gas de instalar la teled medida a un grupo considerable de clientes no obligados permite un mayor control del consumo y, por tanto, un efecto directo en ratio de saldo de mermas. A su vez, les permite optar por el método de facturación por capacidad (Art.26 punto 4 de la Circular 6/2020, de 22 de julio, de la CNMC, por la cual se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural). La posibilidad de solicitar este método de facturación presenta diferentes ventajas al cliente, tales como:

- El registro del horario de consumo o ajuste de su consumo.
- Un beneficio económico, debido a los peajes aplicados por el método de facturación.

Para ello, ha sido necesario dedicar muchos esfuerzos, pero ha supuesto un gran logro evaluar y sustituir la tecnología de teled medida de estos clientes no obligados al objeto de conseguir una mayor eficacia.

Operaciones ordinarias (%)



Operaciones domiciliarias

Madrileña Red de Gas ha cerrado uno de los mejores años de su historia en lo referente a las operaciones domiciliarias. Se ha alcanzado el 96% en reaperturas y el 93% en ceses a petición del cliente.

Estos éxitos son fruto de la gran labor de recopilación de datos en campo, con la que se ha obtenido un aumento de los porcentajes de concertación de citas y del exhaustivo seguimiento semanal sobre las empresas colaboradoras.

Por otro lado, tras una desviación puntual en incumplimientos durante el mes de mayo de 2023, se ha reconducido este indicador: el año se ha cerrado con el 0,8%.

Otros resultados destacables en el área de operaciones domiciliarias, son:

3. CLIENTES

- Tramitación de reclamaciones: se ha mantenido en el 98% las tramitadas en un día.
- El índice de control de calidad en 2023 ha sido del 99%, sin que se hayan dado casos alarmantes.
- En el mantenimiento de IRC (instalaciones receptoras comunes) no se ha producido ni una sola demora en puesta de servicio más allá de las 48 horas.
- La satisfacción de los clientes ha subido de 6,4, en 2022, a 6,9.

Inspección periódica

A lo largo de este ejercicio, Madrileña Red de Gas ha mantenido los logros alcanzados en 2022 en lo referente a la inspección periódica. Un año más ha cumplido sus objetivos, optimizando los procesos para mejorar esta tendencia.

Desde el inicio de la campaña, el volumen de inspecciones realizadas ha superado el objetivo establecido. El año se ha cerrado con el 98% de éxito (160.028 inspecciones realizadas).

Esto se traduce en 9.700 inspecciones realizadas por encima del objetivo y un incumplimiento de visita por debajo al 1%.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas decidió en 2023 incluir el litrado en las instalaciones pendientes de la revisión de contador en el proceso de inspección periódica, para así detectar y subsanar situaciones anómalas del

contador. En este sentido, se ha alcanzado el 85% de éxito en los litrados y se ha detectado el 1,06% de incidencias; todas ellas han sido subsanadas.

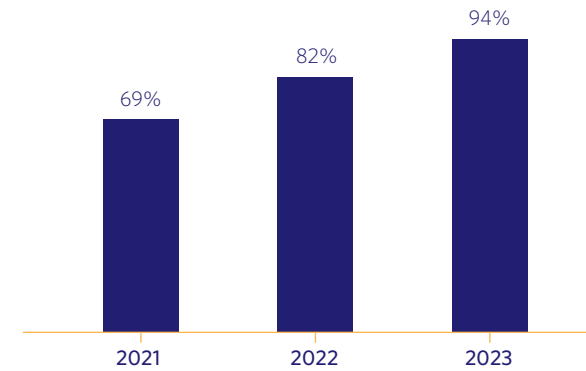
Otra clave de los buenos resultados sigue siendo la comunicación permanente con nuestros clientes a través de los diferentes canales habilitados. Estas comunicaciones han estado sometidas a un continuo cambio, y nos hemos adaptado a las demandas de los clientes que observábamos en las reclamaciones, reseñas y encuestas.

Además, seguimos mejorando de manera continua la información a los clientes que tienen defectos en la inspección periódica. Les explicamos cómo subsanarlos, enviando recordatorios de plazos para que nos remitan los justificantes de corrección de anomalías (JCA). Con ello se ha incrementado el número de JCA recibidos antes de emitir la comunicación de corte, que han llegado al 94%.

De ahí que, en este 2023, Madrileña Red de Gas haya alcanzado unos excelentes resultados en lo relativo a la inspección periódica.

Desde el inicio de la campaña, el volumen de inspecciones realizadas ha superado el objetivo establecido. El año se ha cerrado con el 98% de éxito

Justificantes de corrección de anomalías (JCA) recibidos en plazo (%)



Madrileña Red de Gas alcanzó en 2023 unos excelentes resultados en lo relativo a la inspección periódica





Durante el ejercicio de 2023 Madrileña Red de Gas ha consolidado la supervisión de su Plan de igualdad 2022-2026, y se han ejecutado las acciones que contemplaba.

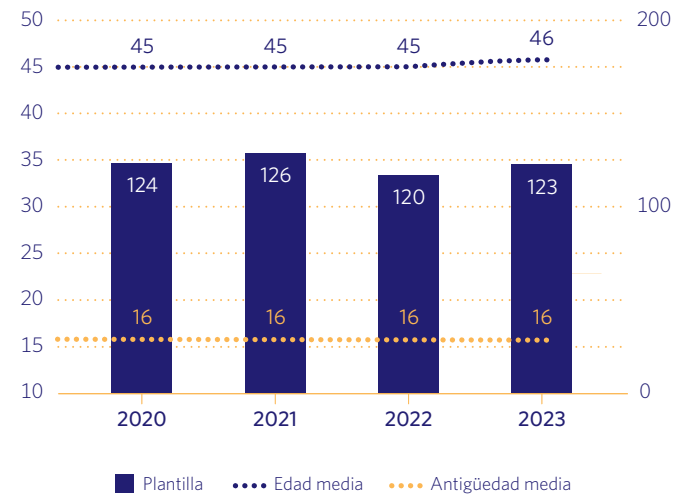
Un año más, se ha medido el clima laboral de la compañía, con excelentes resultados, tanto en participación como en grado de satisfacción de sus empleados. A su vez, se han impulsado medidas para potenciar el tiempo de descanso de su equipo y la desconexión digital.

Por otro lado, la compañía ha articulado diversas iniciativas y espacios de trabajo para garantizar la correcta gestión del talento y el crecimiento del conjunto de sus profesionales.

Respecto a seguridad y salud, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo diferentes acciones relacionadas con la gestión de la seguridad industrial y la prevención de riesgos laborales.

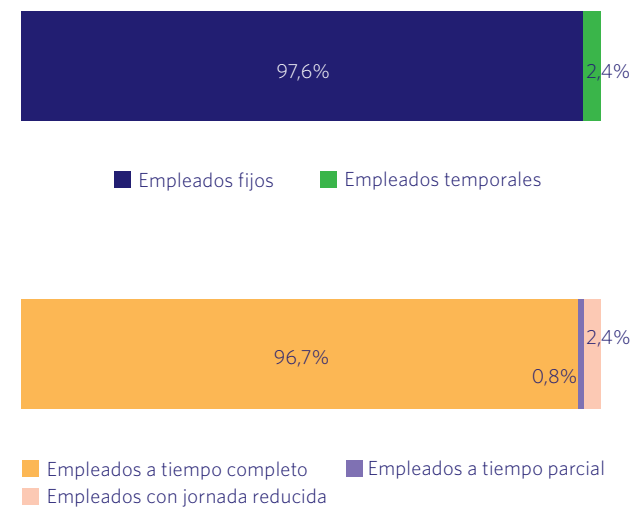
4. CAPITAL HUMANO

Evolución de la plantilla, antigüedad y edad media

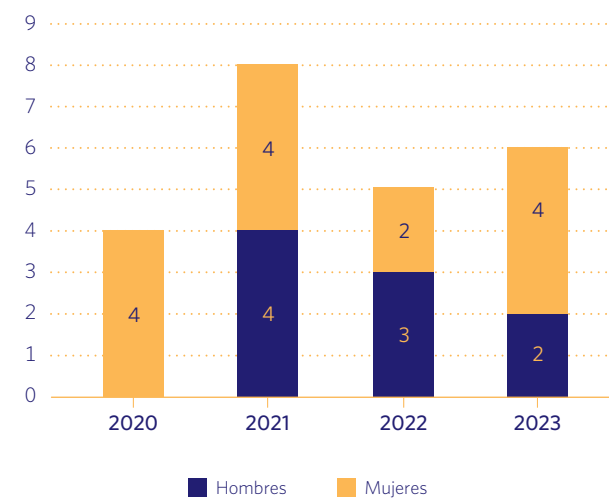


Nota: No incluidos los jubilados parciales.

Tipos de contrato y de jornada de la plantilla



Evolución de las nuevas incorporaciones



4.1 Evolución de la plantilla

El ejercicio de 2023 se ha cerrado con una plantilla de 123 empleados, de los cuales 45 son mujeres y 78 hombres. En este sentido, Madrileña Red de Gas ha duplicado la proporción de mujeres, que ha pasado del 18% de sus inicios al actual 37%.

En este año, la media de antigüedad de los empleados se ha reducido de los 22 a los 16 años desde 2011, manteniendo la media de edad en ese periodo 2011-2023 en los 46 años.

Madrileña Red de Gas promueve que las contrataciones de sus profesionales se realicen mediante contratos estables. De ahí que el 97,6% de su plantilla cuente con un contrato indefinido (75 hombres y 45 mujeres).

En lo relativo a la jornada laboral, el 96,7% de los empleados cuenta con un contrato a jornada completa; solo el 0,8% tiene un contrato a jornada parcial, y el 2,4% ha solicitado una jornada reducida. Estos dos últimos grupos están integrados por mujeres.

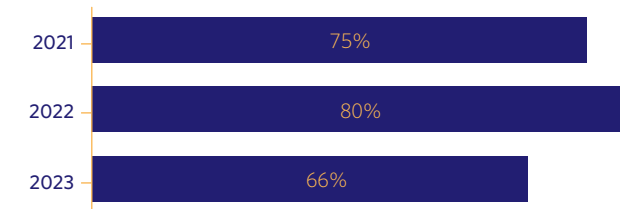
Por otro lado, la tasa de contratación del ejercicio de 2023 fue del 4,9% (cuatro mujeres y dos hombres). Como se verá a continuación, de estas seis nuevas contrataciones, tres procedían de becas.

4.2 Selección e incorporación

Los procesos de selección e incorporación de nuevos perfiles demandados por la actividad de la compañía, en constante adaptación a los cambios de mercado, ha supuesto un reto para la empresa. Madrileña Red de Gas ha tenido que apostar por perfiles polivalentes, ágiles y flexibles respecto a las circunstancias del sector.

Este cambio se pone de manifiesto en el perfil del empleado de Madrileña Red de Gas, que se define por ser eficiente, versátil y con capacidades de aprendizaje e interés a la hora de enfrentarse a nuevos retos y responsabilidades.

Nuevas contrataciones con titulación universitaria



Conscientes de la importancia de incorporar nuevo talento a MRG, la compañía lleva años promoviendo las prácticas de jóvenes de perfiles diversos, a través de convenios con diferentes universidades de la Comunidad de la Madrid

En este sentido, en los últimos años, entre el 60% y el 80% de las nuevas incorporaciones han sido titulados universitarios.

Conscientes de la importancia de incorporar nuevo talento, la compañía lleva años promoviendo las prácticas de jóvenes de perfiles diversos, a través de convenios con diferentes universidades de la Comunidad de la Madrid.

Desde el inicio de su actividad, Madrileña Red de Gas ha incorporado a su plantilla al 22% de los becarios. En 2023, seis jóvenes han iniciado sus prácticas en la compañía. Y han sido tres las contrataciones.



Este año hemos batido el récord de horas de formación ofrecidas a los empleados. Se han destinado un total de 6.997; lo que eleva el ratio de horas de formación a 54,7 por empleado, frente a las 35,25 del anterior ejercicio

4.3 Gestión del talento

Para hacer frente al constante reto de adaptación a los cambios del mercado, Madrileña Red de Gas emplea como pieza clave la gestión del talento a través de la aplicación de su Plan de formación anual. Este consigue dar respuesta a todas las necesidades de formación que surgen con motivo de la evolución de la compañía y el crecimiento de sus profesionales.

En un contexto cambiante y complejo como el actual, cada vez es más importante potenciar y desarrollar todas aquellas habilidades y competencias que permitan abordar, con la mayor efectividad posible, los retos y desafíos a los que nos enfrentaremos de manera habitual.

Madrileña Red de Gas considera de vital importancia articular diversas iniciativas y crear espacios de trabajo con los que garantizar el crecimiento de todos sus profesionales.

Por ello, en este ejercicio se puso en marcha un nuevo proyecto de desarrollo, denominado «Quiero conocerte más», centrado en participar en un proceso de autoconocimiento, con el que se ha ofrecido información sobre cuáles son las fortalezas y oportunidades de mejora del perfil profesional de los participantes para, de este modo, poder articular diversas iniciativas y acciones con las que continuar creciendo como profesionales dentro de su plan individual de desarrollo.

También se han consolidado las iniciativas y reflexiones presentadas en la mesa de debate del año anterior «Camino al futuro». De ahí que, en el ámbito de la formación, destaque la firme apuesta por la formación en hidrógeno y pilas combustible. A esta última iniciativa se le ha dedicado un total de 2.400 horas.

Otra de las iniciativas de la compañía, EVOLUCIONA, la cual refuerza la relación entre departamentos, se ha llevado a cabo hasta en dos ocasiones a lo largo del ejercicio 2023, presentadas por la Dirección de expansión y de Operaciones de red.

En otras especialidades destaca la formación realizada en los siguientes ámbitos:

- Formación sobre el Protocolo de prevención de acoso sexual y por razón de sexo.
- Acciones formativas en ciberseguridad (se ha mantenido el atractivo formato de cápsulas).
- Formación en prevención de riesgos laborales e idiomas (forma parte de las iniciativas continuas de la compañía).

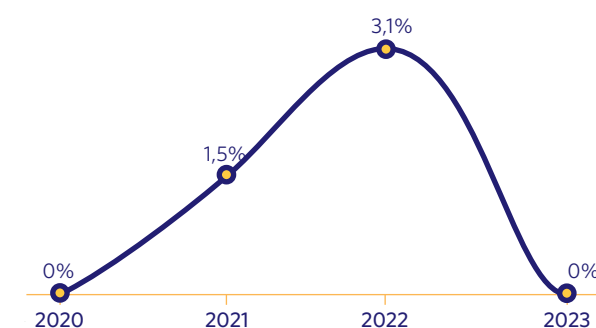
Este año hemos batido el récord de horas de formación ofrecidas a los empleados. Se han destinado un total de 6.997; lo que eleva el ratio de horas de formación a 56,89 por empleado, frente a las 35,25 del anterior ejercicio.

Por último, un hito en la base de datos de capital intelectual: el llamado «Stock de conocimiento». Madrileña Red de Gas ha publicado la herramienta MOOGLE, desarrollada en Power BI, que valora los conocimientos de los empleados y permite identificar a las personas con un conocimiento determinado. Mediante la base de datos del Stock de conocimiento, el cual relaciona el conocimiento identificado en cada actividad y puesto de trabajo, se ha logrado vincular las descripciones de cada puesto de trabajo con sus diferentes necesidades de formación.

Desarrollo profesional del equipo

El ratio de rotación es un óptimo medidor de las buenas políticas de selección y promoción. El hecho de que Madrileña Red de Gas haya tenido un ratio de rotación voluntaria, así como un ratio de rotación no-deseada del 0% en el ejercicio de 2023, pone de manifiesto el elevado nivel de satisfacción del empleado, tal y como refleja la encuesta de clima laboral, donde en este sentido se ha alcanzado un índice del 83%.

Rotación voluntaria (%)



Asimismo, el ratio de promoción interna nos ayuda a medir la calidad de los procesos de desarrollo, consiguiéndose durante estos años que el 60% de los puestos de responsabilidad hayan sido cubiertos mediante promociones internas.

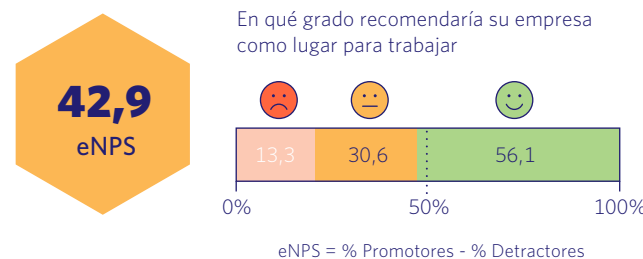
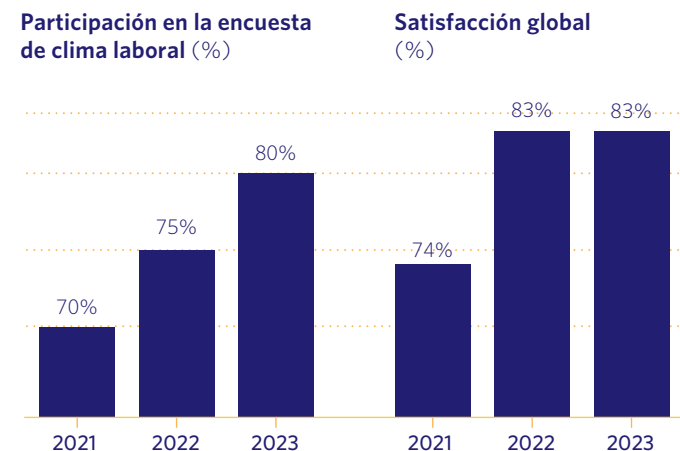
Jornadas anuales de equipo

Este ha sido un año en el que Madrileña Red de Gas ha querido reforzar, aún más si cabe, las relaciones interdepartamentales, ofreciendo a toda la plantilla dos jornadas de equipo diferentes a lo largo del año.

En ellas se realizaron actividades en grupos, compuestos por empleados de diferentes áreas. Las actividades tenían como objetivo fomentar el trabajo en equipo, demostrando que la puesta en conjunto de las tareas de cada uno de los equipos suma más que por separado.

Un mensaje que, junto al original evento ofrecido en fechas navideñas, ha sido muy valorado por la plantilla de Madrileña Red de Gas, tal y como ha quedado reflejado en las preguntas abiertas recogidas en la encuesta de clima laboral.

4. CAPITAL HUMANO



Detractores: aquellos que recomendarían su empresa en un grado de 0 a 6 puntos.
Pasivos: aquellos que recomendarían su empresa en un grado de 7 a 8 puntos.
Promotores: aquellos que recomendarían su empresa en un grado de 9 y/o 10 puntos.

La participación en la encuesta de clima laboral ha batido récord en 2023, con una participación del 80%. El nivel de satisfacción global ha sido del 83%, el más alto junto al de 2022

4.4 Clima laboral

La encuesta de clima laboral de 2023 fue diseñada para recopilar información sobre el bienestar y el compromiso del equipo con la compañía. Esta vez se ha realizado con una visión técnica experta e independiente, que ha permitido comprobar cuál ha sido la evolución y qué avances se podían realizar durante este último periodo.

La participación en la encuesta de clima laboral ha batido récord en 2023, con una participación del 80%. El nivel de satisfacción global ha sido del 83%, el más alto junto al de 2022.

Para asegurar la retención del talento, Madrileña Red de Gas sigue apostando por un modelo de trabajo híbrido, donde el mayor peso lo tiene el teletrabajo, un hecho muy valorado según la encuesta. De esta manera se sigue manteniendo la comunicación y las relaciones interdepartamentales, algo imprescindible a la hora de seguir manteniendo el espíritu de equipo.

En lo referente a la pregunta de en qué grado recomendaría su empresa como lugar para trabajar (ratio eNPS), Madrileña Red De Gas ha obtenido una puntuación casi excelente (42,9).

Gracias a haber solicitado entre sus empleados una información más detallada, asegurando el anonimato y confidencialidad, se ha detectado el impacto de los procesos de gestión de personas, sesgadas por perfil demográfico, esto es: por áreas, por sexo o por grupos de edad o antigüedad.

En términos generales, los apartados de «mi trabajo» (entender mis funciones), «identificación con MRG», «cliente» (vocación de servicio al cliente), «teletrabajo» y «responsables» (atención y disponibilidad) han sido los que han obtenido una mejor valoración.

Este estudio ha permitido detectar los puntos fuertes y áreas de mejora, obtener información sobre la realidad y las necesidades de la compañía y conocer cómo es la experiencia de sus empleados.

Gracias a la elevada participación, a partir de los resultados de la encuesta se prepararán planes de acción, con el fin de mejorar, más si cabe, el ambiente laboral. Entre otras acciones, se revisará y ajustará la oferta formativa a las necesidades organizativas. Por otro lado, el modelo organizativo será más transversal, colaborativo y digital en el dato.

Desconexión digital

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 88 del Reglamento general de protección de datos y con el artículo 18 de la Ley 10/2021, previa negociación con la parte social, Madrileña Red de Gas ha acordado e implantado su política sobre la desconexión digital, que establece las medidas necesarias para que toda la plantilla de la compañía pueda ejercer su derecho a la desconexión digital, como garantía de respeto a su tiempo de descanso, así como de su intimidad personal y familiar. Los jefes de departamento han recibido la información pertinente y han participado en una sesión formativa sobre esta materia.

4.5 Igualdad y diversidad

La diversidad y la igualdad de oportunidades son valores que permiten a Madrileña Red de Gas avanzar como empresa inclusiva y captar el mejor talento. La compañía trabaja por una mejora continua en la igualdad, diversidad y conciliación a través del Plan de igualdad que firmó en 2022.

Seguimiento de los objetivos y acciones del Plan de igualdad

En el ejercicio de 2023 se ha consolidado la supervisión del Plan de igualdad mediante la constitución del Comité de seguimiento del Plan de igualdad. También se ha aprobado el Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo, para el cual, como se ha visto, se reforzó con formación a la totalidad de la plantilla.

Algunos ejemplos de las medidas recogidas en el Plan de igualdad de Madrileña Red de Gas

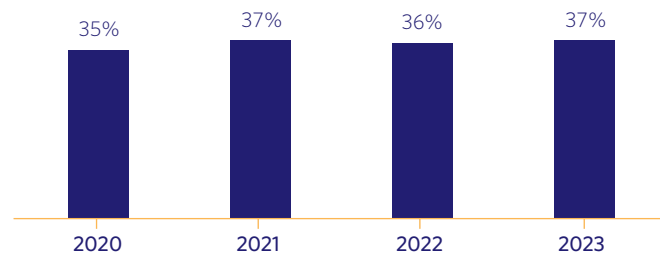
- Medidas que fomentan la comunicación**
 Como la publicación de vacantes, campañas de concienciación o sensibilización, recordatorio de derechos y permisos.
- Medidas que fomentan la transparencia**
 Con la parte social, como ratios de promociones, selección, formación, permisos.
- Medidas que fomentan la igualdad de género**
 A través de promociones internas, selección y formación, ofreciendo las mismas oportunidades.
- Acciones de formación**
 En prevención del acoso sexual y por razón de sexo, en igualdad de trato y oportunidades.
- Elaboración de una guía de violencia de género y de una guía de lenguaje inclusivo**
 En este último punto la compañía ha adaptado la denominación de cada puesto de trabajo haciendo uso de un lenguaje inclusivo.

También 2023 ha sido el año en el que se han llevado a cabo las 35 medidas de acción acordadas con la parte social en el Plan de igualdad.

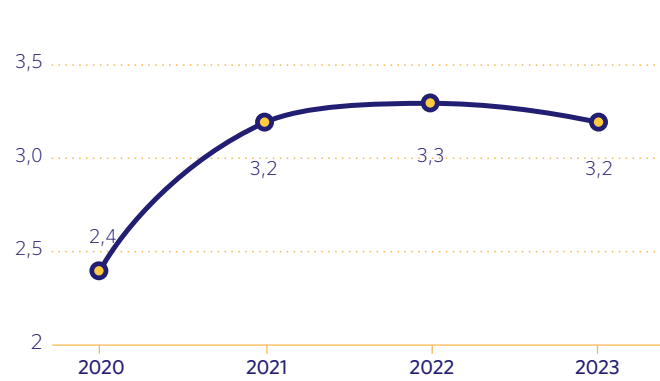
Siendo conscientes de la necesidad de seguir trabajando en materia de igualdad, no debemos olvidar la masculinización histórica del sector en el que opera Madrileña Red de Gas. El esfuerzo de la empresa en esta cuestión se pone de manifiesto en la evolución de su plantilla, así como en las promociones internas y en la firme apuesta por la gestión talento como clave de éxito.

4. CAPITAL HUMANO

Porcentaje de la evolución de mujeres en la plantilla (%)



Porcentaje de la plantilla de otro país



Diversidad

Tal y como se ha visto, la plantilla de Madrileña Red de Gas, a cierre de 2023, se compone del 37% por mujeres y el 63% por hombres. De las seis nuevas contrataciones realizadas en este ejercicio, cuatro fueron mujeres y dos hombres. Por edades, tres eran menores de 30 años, dos se encontraban entre los 30 y los 50 y una por encima de los 50 años.

Dentro de la diversidad, Madrileña Red de Gas ha continuado apostando por la incorporación de grupos infrarrepresentados. Así, en los últimos ejercicios, sin excepción, Madrileña Red de Gas ha incluido en su plantilla a mayores de 50 años, en concreto a una persona del total de las nuevas contrataciones.

Conscientes de la importancia de incorporar nuevo talento a la compañía, en los últimos años hemos contratado al menos a un joven en prácticas. En este sentido, como se ha visto, en 2023 han sido seis los jóvenes que han realizado sus prácticas en la Madrileña Red de Gas, y tres las contrataciones.

Otro dato que confirma la diversidad dentro de nuestra plantilla es que el 3,25% procede de otro país. Por categorías se divide así: en dirección, el 9,1% procede de otro país; en el resto de categorías, el 2% de las personas empleadas es de una nacionalidad diferente a la española.

4.6 Seguridad y salud laboral

MRG ha continuado alineada con el nivel de excelencia empresarial vinculado al mantenimiento de la certificación del Sistema de gestión según la norma ISO 45001:2018. A este respecto, estos son los aspectos más destacables:

- Los objetivos del Sistema de gestión de seguridad y salud se han alineado con las demandas de la plataforma de ESG Gresb.
- Se ha apostado fuertemente por la formación en materia de prevención, con el fin de garantizar la formación

necesaria de la plantilla de la compañía. Esta formación se destina a los diferentes colectivos de la empresa, y se sigue con la actualización de los archivos documentales creados en 2022.

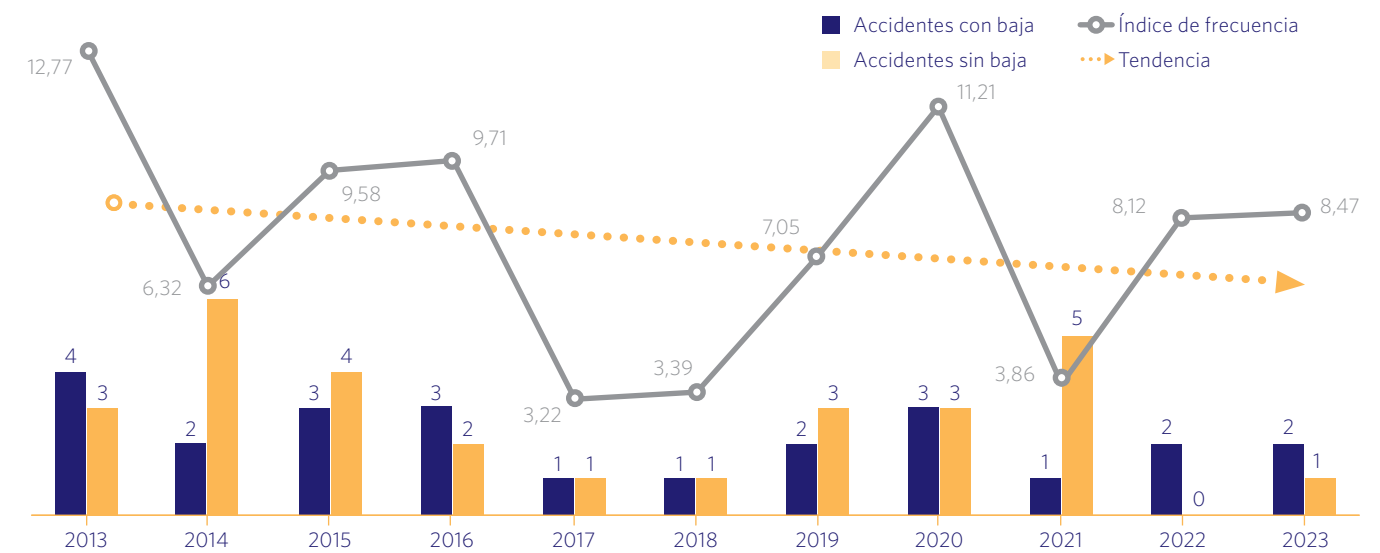
- Se han creado diversos criterios en materia de prevención que facilitan el seguimiento del cumplimiento normativo, como el Protocolo interno de actuación de protección de la maternidad y el Protocolo de trabajos al aire libre, con aviso de fenómenos meteorológicos de nivel naranja o rojo por alta temperatura.
- Se ha continuado trabajando en la elaboración de los Planes de emergencia de la red de distribución

de ámbito municipal, que ha sido finalizado en su mayor parte.

- Se sigue garantizando el compromiso en materia de prevención, con la distribución de material informativo de la mutua entre la plantilla. En este sentido, destaca la información relacionada con el riesgo laboral durante el embarazo.
- Se mantiene y fomenta el uso de la herramienta informática de control de documentación de las empresas contratistas y subcontratistas.

Respecto a la siniestralidad, en 2023 se han registrado dos accidentes con baja y uno sin baja no *in itinere*. El 75% de los accidentes han tenido lugar con un vehículo.

Evolución del nº de accidentes, no *in itinere*, en Madrileña Red de Gas durante los últimos años



Índice de frecuencia: n.º de accidentes con baja no *in itinere* por millón de horas trabajadas.
Índice de gravedad: n.º días de baja de accidentes con baja no *in itinere* por cada mil horas trabajadas.

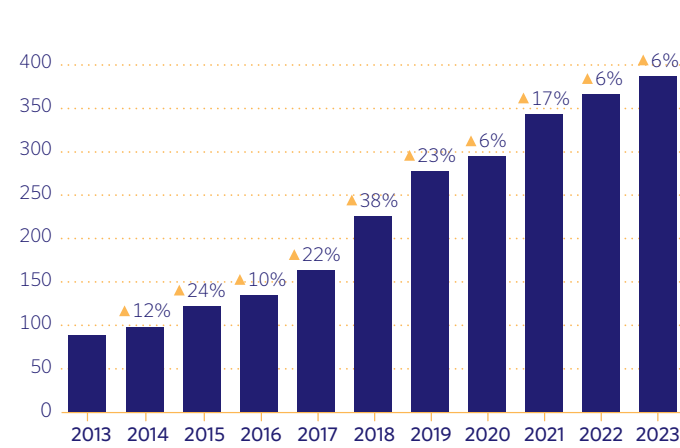


Madrileña Red de Gas continúa apostando y avanzando en la posibilidad de utilizar su infraestructura de gas existente para descarbonizar el sector del gas. Esta apuesta supone un paso importante hacia la consecución de los objetivos de reducción de emisiones de carbono en el país. La compañía es consciente de que la combinación de biometano y H2 renovable puede ofrecer soluciones eficaces y sostenibles para la transición hacia una energía más limpia y respetuosa con el medio ambiente.

En este sentido, durante 2023, Madrileña Red de Gas ha participado y desarrollado diferentes proyectos verdes, como la instalación de una caldera 100% hidrógeno en sus instalaciones y los proyectos Inspira Madrid o Pryconsa.

Por otro lado, y en relación al compromiso de la compañía en la lucha contra el cambio climático y la reducción de emisiones, los hitos destacables de 2023 han sido la adhesión a la iniciativa OGMP 2.0: Oil Gas Methane Partnership 2.0 del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) para la reducción de las emisiones de metano y la reducción de la huella de carbono en más del 51%.

Evolución del consumo de GNV (GW/h)



El GNV facilita el acceso a las zonas de bajas emisiones que los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes se verán obligados a activar en los próximos años

Madrid es la Comunidad Autónoma con mayor flota de GNV. Esto se debe, en buena parte, a la red de gasineras existente, que facilita el uso de este combustible alternativo, plenamente funcional, accesible y económico

5.1 Gas natural vehicular (GNV)

A lo largo del año 2023, se ha producido una estabilización del precio del gas natural, siendo el combustible más competitivo en el sector de la movilidad. Existen pocos modelos de turismos en el mercado, sin embargo, por economía y bajas emisiones, el GNV se ha consolidado como el combustible por el que apuestan los profesionales del transporte. En este sector existe una mayor oferta de vehículos y, además, también es posible la transformación a GNV.

También debe tenerse en cuenta que el tiempo de repostaje es el mismo que el que necesitan los vehículos con combustible convencional. Cabe destacar que el parque de vehículos a gas natural supera ya los 35.000; el mayor incremento se ha dado en las matriculaciones de camiones, más específicamente los de gas natural comprimido (GNC), cuyo crecimiento ha sido del 51 % respecto al año anterior.

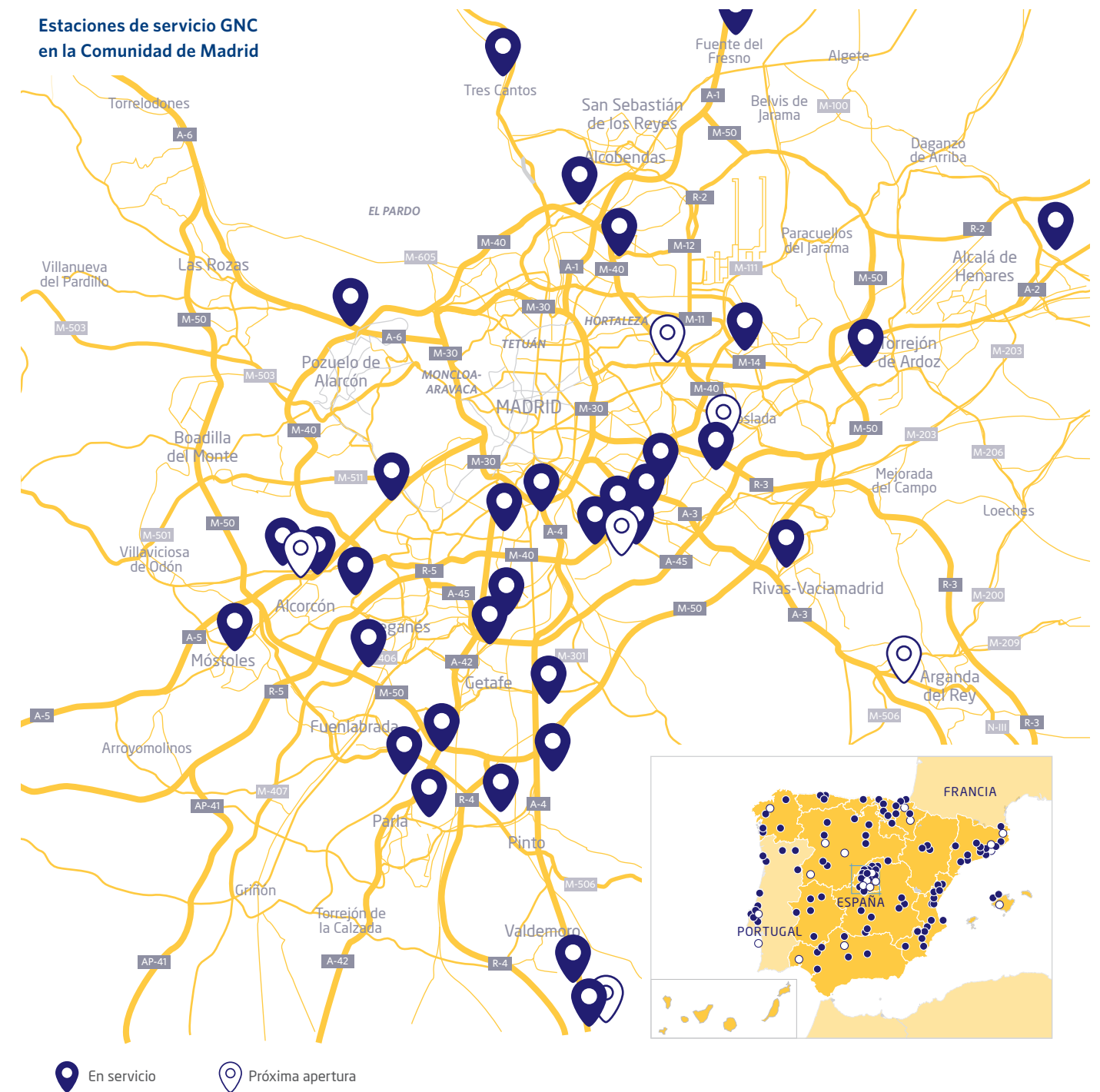
Se sabe, y está acreditado, que actualmente el GNV es una de las alternativas más económicas en el transporte, sin que ello suponga un incremento en el coste de adquisición del vehículo.

El GNV facilita el acceso a las zonas de bajas emisiones que los ayuntamientos de más de 50.000 habitantes se verán obligados a activar en los próximos años, y garantiza la autonomía necesaria.

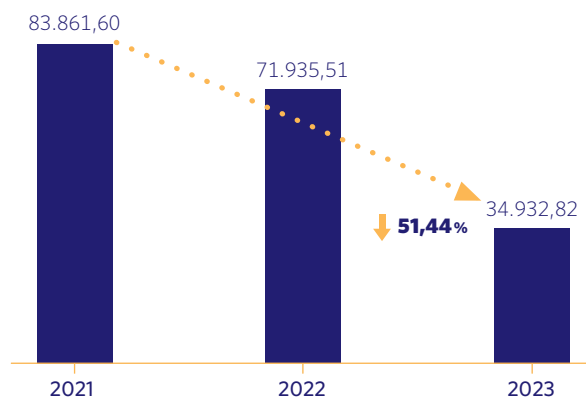
El consumo de GNV en el ámbito de Madrileña Red de Gas ha continuado creciendo durante este ejercicio de 2023, cuando ha alcanzado los 365 GW/h. El incremento acumulado de los últimos cinco años se sitúa en torno al 58%.

Actualmente, existen 20 estaciones de GNV conectadas a las redes de Madrileña Red de Gas; de las cuales 11 son de acceso público. Se encuentran ubicadas en la capital y en los municipios más poblados del sur de Madrid, donde se concentran los polígonos industriales más importantes de la Comunidad. Allí se puede repostar este combustible de etiqueta ECO.

Estaciones de servicio GNC en la Comunidad de Madrid



Valor absoluto de la huella de carbono (tCO₂e)



Como resultado, Madrileña Red de Gas ha conseguido reducir su huella total de carbono en más del 51% con respecto al ejercicio anterior, lo que contribuye notablemente a la consecución de los objetivos del «Fit for 55» para 2030 y del «Net 0» para 2050

Madrid es la Comunidad Autónoma con mayor flota de GNV. Esto se debe, en buena parte, a la red de gasineras existente, que facilita el uso de este combustible alternativo, plenamente funcional, accesible y económico.

Para finalizar y enfatizar las bondades del uso del gas natural en la movilidad, desde el segundo trimestre de 2023 está en funcionamiento el sistema de garantías de origen del biometano. Esto permite a cualquier consumidor elegir gas verde de origen renovable. Por tanto, es factible, y de hecho ya está produciendo, que los vehículos de GNV funcionen con biometano. De esa forma, sus emisiones pasan a ser cero. A pesar de que no estaba ratificado por el sistema de garantías de origen, empezó a ser una realidad en 2021.

Durante 2023 se han consumido 16,05 GW/h de biometano principio de líneas: tres en construcción y en proyecto, que han inyectado en las infraestructuras de gas natural 244 GW/h de biometano.

5.2 Medio ambiente

A lo largo de este ejercicio, el eje central del desempeño ambiental se ha centrado en el mantenimiento de los procesos que sostienen el sistema integrado de gestión ambiental, lo que ha permitido mantener la certificación de MRG de acuerdo al estándar ISO 14001:2015.

Un año más, se ha calculado y verificado la huella de carbono asociada a las actividades de la compañía según el estándar ISO 14064, incluyendo las emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1), las emisiones indirectas de GEI por generación de la energía eléctrica adquirida y consumida (alcance 2), así como las emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor (alcance 3).

Como resultado, Madrileña Red de Gas ha conseguido reducir su huella total de carbono en más del 51% con respecto al ejercicio anterior, lo que contribuye notablemente

En su lucha contra el cambio climático, Madrileña Red de Gas aplica medidas concretas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

a la consecución de los objetivos del «Fit for 55» para 2030 y del «Net 0» para 2050.

Por otro lado, al igual que en años anteriores, se ha gestionado la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos de la legislación ambiental a través de una aplicación específica, y se ha continuado a buen ritmo con la notificación de los informes de suelos contaminados de las plantas de GLP desmanteladas.

Asimismo, Madrileña de Gas continúa reforzando su compromiso con la economía circular, garantizando la correcta gestión de los residuos bajo el marco de su sistema integrado de gestión ambiental y aplicando las técnicas y alternativas que prevengan y reduzcan en origen la generación de residuos. A esto se suman las acciones de valorización (reutilización o reciclado) de estos residuos.

Adhesión OGMP 2.0

Uno de los hitos reseñables en materia de medio ambiente durante 2023 es la adhesión de la compañía a la iniciativa OGMP 2.0: Oil & Gas Methane Partnership 2.0 del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).

En concreto, esta iniciativa permitirá crear un nuevo estándar global para la medición de las emisiones de metano,

con el fin de facilitar su seguimiento y establecer planes de reducción de las mismas, garantizando la transparencia. El proyecto, que se enmarca dentro de la Estrategia de la Unión, para la reducción de las emisiones de metano, se aplicará a toda la cadena de valor de la industria del gas y del petróleo, incluyendo la producción, el transporte y el procesamiento.

El OGMP 2.0 también servirá como marco a la Comisión Europea para la elaboración de una propuesta legislativa sobre la medición obligatoria, la notificación y la verificación de todas las emisiones de metano del sector energético.

En su lucha contra el cambio climático, Madrileña Red de Gas aplica medidas concretas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Hasta la fecha, se han sumado a la alianza 127 empresas con activos en los cinco continentes, que representan el 37% de la producción mundial de petróleo y gas. El OGMP 2.0 es el estándar de referencia a partir del cual se mejorarán la precisión y la transparencia de la información sobre las emisiones de metano en el sector del petróleo y el gas.

En este sentido, Madrileña Red de Gas cuenta con un ambicioso Plan de acción que contempla el desarrollo de diez metas que nos permitan avanzar y definir el camino a seguir en lo referente a la reducción de las emisiones de metano de sus actividades.

5.3 Inspira Madrid

El proyecto Inspira Madrid, realizado en consorcio junto a FRV y Grupo Ruiz, ha seguido definiéndose y avanzando durante este 2023. Su objetivo es participar en la cadena de valor del hidrógeno, con el fin de descarbonizar las flotas de movilidad pública urbana de la Comunidad de Madrid.

La primera fase consiste en la construcción de un electrolizador (ubicado en la zona noroeste de Madrid), así como de cinco hidrolineras, situadas en distintos puntos de

El programa CEF es un instrumento de financiación clave de la UE para el desarrollo del Pacto Verde Europeo y un importante facilitador de los objetivos de descarbonización de la Unión entre 2030 y 2050

la región. Durante la segunda fase se prevé la instalación de diez hidrolineras más, que estarán abiertas al público y ofrecerán un suministro de combustible limpio y sostenible para vehículos con tecnología de hidrógeno.

Durante 2023, se ha afianzado el compromiso de las tres empresas que incluye Inspira Madrid con la creación de la Special Purpose Vehicle (SPV) Inspira Madrid Hidrógeno Verde S.L., donde cada socio cuenta con una participación del 33,33%.

Programa europeo CEF Transport

Durante este último año, el proyecto Inspira Madrid ha sido presentado al programa europeo de ayudas Connecting Europe Facility (CEF) Transport.

El CEF Transport es un instrumento de financiación clave de la UE para el desarrollo del Pacto Verde Europeo y un importante facilitador de los objetivos de descarbonización de la Unión entre 2030 y 2050.

Asimismo, apoya el desarrollo de redes transeuropeas de alto rendimiento, sostenibles y eficientemente interconectadas en los ámbitos del transporte, la energía y los servicios digitales. Las inversiones en este programa completan los eslabones que faltan en la red troncal energética, de transporte y digital de Europa.

También beneficia a los ciudadanos de los Estados miembros, ya que facilita los desplazamientos y los hace más sostenibles, refuerza la seguridad energética de la Unión, al tiempo que permite un mayor uso de las energías renovables, y facilita la interacción transfronteriza entre las Administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos.

Junto a las subvenciones, el CEF Transport ofrece apoyo financiero a proyectos concretos a través de instrumentos innovadores, como garantías y bonos. Estos crean un efecto multiplicador significativo en su uso del presupuesto de la Unión y actúan como catalizador para atraer más financiación del sector privado y de otros agentes del sector público.

El CEF Transport es el instrumento de financiación para el desarrollo de la política europea de infraestructuras de transporte. Nació con el objetivo de apoyar las inversiones en la construcción de nuevas infraestructuras de transporte en Europa y de rehabilitar y modernizar las existentes. Las metas de la Política de Redes Transeuropeas de Transporte (RTE-T) prevén:

- Para 2030: la finalización de la red principal, estructurada en torno a nueve corredores multimodales.
- Para 2050: la finalización de la red global que facilite la accesibilidad al conjunto de las regiones europeas.

El CEF Transport se centra en proyectos transfronterizos y en otros destinados a eliminar los cuellos de botella o a salvar los eslabones que faltan en diversos tramos de la red principal y de la red global (enlace). También se ocupa de prioridades horizontales como los sistemas de gestión del tráfico.

Asimismo, el programa apoya la innovación en el sistema de transporte, con el fin de mejorar el uso de las infraestructuras, reducir el impacto medioambiental del transporte, mejorar la eficiencia energética y aumentar

la seguridad. Para ello, se le ha dotado de un presupuesto de 25.532.670 euros.

Subastas de hidrógeno

A su vez, el proyecto ha sido presentado a la primera subasta en el marco del Banco Europeo del Hidrógeno, con una financiación inicial de 800 millones de euros provenientes del comercio de derechos de emisión.

Esta subasta tiene como objetivo apoyar la producción de hidrógeno renovable en Europa, ofreciendo primas fijas por kilogramo de hidrógeno producido para cerrar la brecha entre el costo de producción y el precio actual de mercado.

Los productores seleccionados recibirán subvenciones y podrán obtener ingresos adicionales por la venta de hidrógeno en el mercado durante un máximo de diez años. Se prohíbe la acumulación con otras ayudas estatales, con el fin de garantizar la igualdad de condiciones entre los proyectos. Además, se introduce un mecanismo de «subastas como servicio» para financiar proyectos adicionales.

Se planea una segunda ronda de subastas en 2024, mediante la cual el Banco Europeo del Hidrógeno busca fomentar la producción y las importaciones de hidrógeno renovable, desbloquear inversiones privadas y abordar los desafíos iniciales de inversión en la Unión y en otros territorios.

5.4 Proyecto Pryconsa

Desde Madrileña Red de Gas hemos continuado en el proyecto de producción y suministro de hidrógeno verde para viviendas. Durante este ejercicio, junto con la empresa ARUP, se ha desarrollado el estudio conceptual de la solución de almacenamiento de hidrógeno para una promoción de 100 viviendas en Valdemoro. Los condicionantes técnicos y las limitaciones de espacio disponible han reducido la viabilidad

El estudio de Cavendish concluyó que los gases renovables serán competitivos en todos los segmentos de consumo a partir de 2030 y jugarán un papel fundamental en la transición energética en transporte y generación eléctrica, consolidándose como la opción de referencia a partir de 2040

de esta solución. Igualmente con la producción *in situ* a la que se han buscado distintas ubicaciones en entornos cercanos.

Frente a la constatación de que pequeñas producciones locales de hidrógeno harían poco competitiva esta energía, encareciendo la factura del consumidor final, existe una alternativa óptima y que va a desarrollarse gracias a las calderas «Ready for H2» que empiezan a estar disponibles en el mercado utilizando las actuales infraestructuras de gas natural, que, con mínimas adaptaciones, funcionarán con hidrógeno, llevando este combustible a todos los puntos de consumo actuales. En esta promoción ya está definido que la caldera central será un modelo de la marca BOSCH que puede funcionar indistintamente con hidrógeno, con gas natural o con biometano, siendo por tanto, la primera instalación en Madrid preparada para funcionar con cualquiera de estos combustibles renovables.

El inicio de la construcción de la promoción de viviendas está previsto para el año 2024. Actualmente se está ultimando el proyecto de ingeniería.

Para más información: madrilena.es/ponemos-en-marcha-el-primer-proyecto-con-produccion-y-suministro-de-hidrogeno-verde-para-viviendas/

5.5 Estudios Cavendish y Bomba de Calor (ADL)

En este 2023, desde la Asociación Española del Gas, junto al resto de distribuidoras, se ha trabajado en diferentes estudios sobre la viabilidad del hidrógeno y biometano en la red de gas y su comparativa con las bombas de calor eléctricas.

Estudio Cavendish

El primero de estos estudios es Cavendish, realizado con la consultora BIP. En él se analiza la competitividad y viabilidad de los gases renovables.

El estudio de Cavendish concluyó que los gases renovables serán competitivos en todos los segmentos de consumo a partir de 2030 y jugarán un papel fundamental en la transición energética en transporte y generación eléctrica, consolidándose como la opción de referencia a partir de 2040.

Se observa que la mayor parte de las infraestructuras podrían funcionar con hasta el 20% de hidrógeno sin que se requieran grandes esfuerzos de adaptación, mientras que un escenario con hidrógeno puro exigirá una mayor inversión. En cuanto a la compatibilidad de materiales, el estudio realizado mediante un modelo probabilístico indica que más del 97% de la red sería apta para funcionar con hidrógeno.

Considerando estos costes, el escenario CavendisH2 propone una alternativa al escenario de alta electrificación: la inversión anual requerida sería el 22% inferior, debido principalmente a un menor coste marginal del refuerzo de la red y de la adaptación de los equipos residenciales. El escenario con mayor penetración de

gases renovables implicaría un menor esfuerzo en términos de costes.

Para más información: madrilena.es/ya-podriamos-estar-usando-un-20-de-hidrogeno-renovable-la-red-de-gas-espanola-funcionaria-con-una-inversion-minima-para-su-adecuacion/

Estudio de bomba de calor

Realizado junto a Arthur D. Little, este estudio pone el foco en la bomba de calor y la competitividad de las calderas de gas natural con este sistema. Las principales conclusiones extraídas son las siguientes:

1. Las calderas de condensación alimentadas por gases renovables son una solución que hace posible alcanzar los objetivos de descarbonización en la edificación en España de cara a 2030 y 2050.
2. El tipo de equipo, caldera o bomba de calor, no otorga el «color verde» a una solución tecnológica, sino el combustible que utiliza. Las calderas son equipos eficientes y económicos y su carácter renovable dependerá del combustible que empleen.
3. Dado el tipo de edificación y teniendo en cuenta el poder adquisitivo medio de la población, en España no será posible la descarbonización mediante bomba de calor. La inversión requerida para la implementación de sistemas de bomba de calor puede superar el 90% de la renta media anual de los hogares madrileños.

4. La promoción de la sustitución de calderas atmosféricas por calderas de condensación, combinada con el desarrollo del potencial en España de los gases renovables, se posiciona como la alternativa más económicamente eficiente y con mayor probabilidad de éxito para la descarbonización de los hogares de nuestro país.

Para más información:

- madrilena.es/bomba-de-calor-limitaciones-de-espacio-en-las-viviendas/#respond
- madrilena.es/el-desafio-de-la-eficiencia-energetica-tener-18-000-euros-no-es-la-solucion/

5.6 Biometano

A lo largo de 2023, Madrileña Red de Gas ha recibido diferentes solicitudes formales de conexión de plantas de biometano a su red de distribución. Se ha realizado ya una solicitud formal y hay dos en trámite.

- Proyecto zona este Madrid: es el más avanzado en la producción de biogás. La inyección de biometano a la red está prevista para diciembre de 2025.
- Dos proyectos en la zona sur de Madrid: ambos se encuentran en fase de tramitación, a la espera de realizar la solicitud oficial de conexión a la red de distribución. Las inyecciones de biometano se prevén para 2026.

RESULTADOS



El ejercicio 2023 se ha caracterizado por un descenso en la demanda de gas debido principalmente a temperaturas más elevadas. Bajo este contexto, Madrileña Red de Gas continúa demostrando una gran capacidad de adaptación financiera. El ejercicio se ha cerrado con un total de 908.810 puntos de suministro, de los cuales 904.606 son de gas natural y 4.204 de GLP.

Madrileña Red de Gas ha invertido 9,5 millones de euros en la extensión de su red de distribución, facilitando a los hogares, la industria y el comercio el acceso a un combustible de alta eficiencia, a través de un suministro continuo y fiable.

Este es el tercer año del periodo regulatorio (2021-2026) en el cual se establecen años de gas, que difieren del año natural.

6. RESULTADOS

Cuenta de pérdidas y ganancias (M€)

	2022	2023
Retribución regulada	133,1	119,7
Otros ingresos	34,3	25,8
EBITDA ¹	130,4	114,3
EBIT	97,2	84,4
Beneficio neto	90,1	56,1

¹ Excluyendo gastos no recurrentes.

6.1 Resumen de resultados

Tanto en inversión en infraestructuras, con la construcción de nuevas redes, como en la captación de nuevos puntos de suministro, Madrileña Red de Gas ha implantado numerosas iniciativas y proyectos que han desembocado en unos excelentes resultados de crecimiento.

Sin embargo, tal como recoge el operador del sistema gasista (ENAGAS), el consumo total de gas natural en 2023 alcanzó los 325,4 TWh, el 10,7% menos que en 2022, debido a una reducción del consumo eléctrico.

Esto permite acusar un leve descenso en los resultados económicos de la compañía, debido a la disminución de ingresos ocasionada por la reducción del consumo, propiciada por el incremento de las temperaturas, el elevado precio del gas y la penetración de nuevas tecnologías energéticas.

La compañía ha obtenido unos ingresos de 145,5 millones de euros, un 13% inferior que el año anterior, debido principalmente a una menor demanda de gas por temperaturas más altas y al recorte regulatorio.

La principal actividad de Madrileña Red de Gas —la distribución de gas natural— es una actividad regulada, cuyos

periodos regulatorios abarcan seis años. El ejercicio de 2023 ha sido el tercer año del periodo regulatorio 2021-2026, en el que el año de gas ha cerrado el 30 de septiembre.

La remuneración de la actividad de distribución es la principal fuente de ingresos de la compañía. Dicha retribución se calcula anualmente en función de una fórmula paramétrica, y varía según el crecimiento en puntos de suministro y la demanda de gas vehiculado a través de la red.

De acuerdo a los informes trimestrales publicados por la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC) correspondientes a 2023, Madrileña Red de Gas se ha convertido en la distribuidora de gas con más puntos de suministro activos en la Comunidad de Madrid.

A cierre de 2023, Madrileña Red de Gas distribuye gas a 908.810 puntos de suministro, de los cuales 904.606 son de gas natural y 4.204 de GLP. La estrategia de crecimiento de la compañía continúa poniendo el foco en la expansión rentable y sostenible en su territorio de actuación.

Otros pilares que sustentan su estrategia de crecimiento son los esfuerzos realizados por la compañía para afrontar los riesgos y oportunidades que brinda la necesaria transición energética. En el caso de MRG, está vinculada a la capacidad de distribución de gases renovables, como hidrógeno y biogás, así como nuevas soluciones energéticas como la aerotermia y la geotermia.

La extensión futura de la red y la capacidad de la compañía de mantener una cuota de puntos activos de suministro se vinculan al desarrollo de sus capacidades inversoras y técnicas en esta línea de innovación y desarrollo.

6.2 Resultados operativos

El EBITDA de 2023 ha sido de 114,3 millones de euros, un 12,3% menor que el año anterior. La cifra de ingresos se ha visto reducida en un 13%, siendo la principal causa de la caída del EBITDA.

6.3 Ingresos

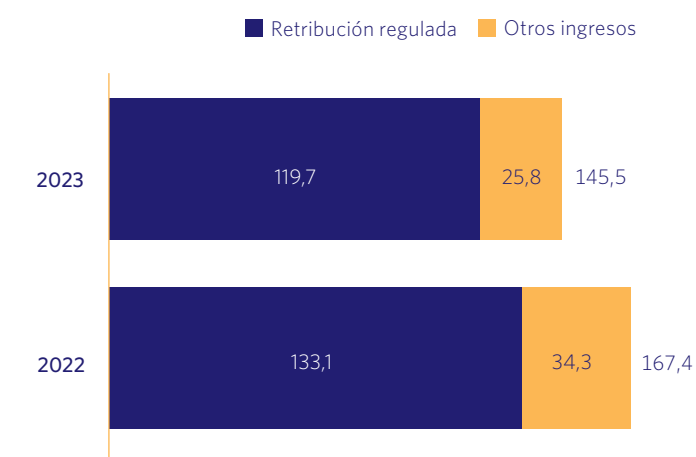
La compañía ha obtenido unos ingresos de 145,5 millones de euros, de los cuales 142,3 millones de euros provienen del negocio de gas natural, mientras que los 3,2 millones de euros restantes se originaron a través del negocio de GLP.

Dentro del negocio de gas natural, el 84% lo aportó la remuneración regulada a la actividad de distribución, compuesta por la cifra fijada mediante la Resolución, de 19 de mayo de 2022 y 30 de mayo de 2023, de la CNMC, así como la mejor estimación de la retribución realizada por parte de la Dirección.

El 16% restante está referido a otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural, como el alquiler de contadores, las inspecciones periódicas y otros servicios que se ofrecen a los consumidores.

De acuerdo a los informes trimestrales publicados por la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC) correspondientes a 2023, Madrileña Red de Gas se ha convertido en la distribuidora de gas con más puntos de suministro activos en la Comunidad de Madrid

Ingresos (M€)



6.4 Posición financiera y balance

La fortaleza financiera es un pilar esencial de la estrategia de Madrileña Red de Gas. La compañía cuenta con fuertes niveles de solvencia y liquidez, consistentes en un grado de inversión. La estructura financiera es eficiente a largo plazo.

En el ejercicio de 2023 la deuda bruta suma 226,8 millones de euros, y tiene como vencimiento 2027.

La sociedad cuenta, además, con una línea contingente de crédito, por importe de 75 millones de euros, renovada en febrero de 2024 hasta febrero de 2027 y alineada con las necesidades reales de la compañía para los próximos años.

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

La deuda del grupo está emitida por MRG Finance, B.V. en el mercado regulado de Luxemburgo bajo un programa EMTN.

Dicha deuda está calificada con grado de inversión (BBB-) por la agencia Standard and Poors y BBB (*low*) por la agencia de *rating* DBRS.

Balance (M€)

	2022	2023
Autorizaciones administrativas y otros intangibles	751,0	751,0
Inmovilizado material	294,9	279,1
Total inmovilizado red de distribución	1.045,9	1.030,1
Fondo de comercio	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	12,4	7,8
Otros activos no corrientes	7,8	2,8
Activos corrientes	35,5	47,1
Caja y bancos	16,2	58,3
Total activos	1.175,2	1.203,5
Patrimonio neto	752,8	789,2
Deudas a largo plazo con grupo	1,8	1,8
Pasivos por impuesto diferido	92,0	100,7
Otros pasivos no corrientes	260,2	258,2
Pasivo corriente	68,4	53,6
Total patrimonio y pasivo	1.175,2	1.203,5

6. RESULTADOS

Flujo libre de caja (M€)

	2022	2023
EBITDA	130,4	114,4
Impuesto sobre sociedades	- 5,2	- 3,7
Capital circulante	- 11,5	- 11,1
Capex	-17,6	-13,3
Cash flow libre	96,1	86,3

6.5 Cash flow de las operaciones

El flujo operativo de caja ha sido de 86,3 millones de euros, frente a los 96,1 millones el año anterior. La reducción del EBITDA, atribuible en gran medida a la bajada de la demanda y las variaciones en los saldos de balance del sistema de gas de 2023 respecto a 2022, explican principalmente esta variación.

En 2023 la posición de déficit del sistema, a 31 de diciembre, ha sido más elevada que la posición de déficit del sistema para el mismo periodo del año 2022, reduciendo el flujo de caja en ocho millones de euros con respecto al ejercicio anterior.

6.6 Inversiones

Durante este 2023, las inversiones totalizaron 13,3 millones de euros frente a los 17,6 millones de 2022. La compañía mantiene el nivel de inversión en redes propias y otros proyectos. Las transformaciones de puntos de suministro de GLP a gas natural han sido inferiores al año anterior, de acuerdo con volumen restante de puntos de suministro de GLP por convertir. La inversión en redes de terceros también fue menor. Atendiendo a su naturaleza, se pueden clasificar las siguientes agrupaciones:

Expansión

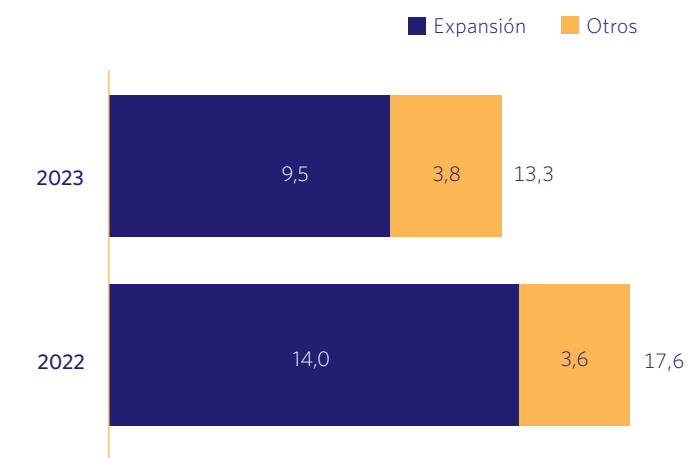
Madrileña Red de Gas ha invertido un total de 9,5 millones de euros, de los que 6,5 millones de euros se han destinado a la expansión de la red de distribución de gas natural, y tres millones de euros se han destinado al plan de transformación de GLP a gas natural.

Otros proyectos

Las inversiones permanecen en un nivel comparable al del año anterior, y están orientadas hacia el mantenimiento de la red, la prevención del fraude, la digitalización y el desarrollo de los sistemas de información.

Esto se hace con el propósito de lograr eficiencia en costes y mejorar la calidad del servicio al cliente.

Inversiones (M€)



Publica
Madrileña Red de Gas

Edición
Nuria Martínez Deaño

Diseño
Francisco Dorado

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2024

Calle Virgilio, 2-B
28223 - Pozuelo de Alarcón
Madrid, España
T (+34) 912 667 788
www.madrilena.es