



todo lo que  
necesitamos  
está en la Tierra

## Índice

4	carta del presidente
6	carta del consejero director general
8	el año en cifras
12	entorno sectorial
16	naturgas energía en 2009
28	desarrollo sostenible
52	responsabilidad social
56	información económico-financiera
66	estructura accionarial
70	órganos rectores





## carta del presidente

Naturgas Energía vivió, en 2009, un año importante para la historia de la compañía. Incluso teniendo en cuenta que los resultados decrecieron ligeramente con respecto al año anterior, el ejercicio fue fundamental para la empresa, puesto que conseguimos materializar la mayor operación empresarial de su historia. En 2009, Naturgas Energía se hizo con las redes de distribución y la cartera comercial gasista de Cantabria y Murcia, lo que supone un redimensionamiento muy importante de la compañía en áreas geográficas y en oportunidades de negocio.

Con esta adquisición, Naturgas Energía consolida su posición en el panorama nacional de transporte, distribución y comercialización de gas natural.

Por lo que a la regulación se refiere, el ejercicio estuvo marcado por la culminación del proceso de revisión de las directivas europeas de energía con la aprobación del tercer paquete normativo, donde destaca la Directiva 2009/73/CE sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural. Igualmente relevante desde el punto de vista del sistema gasista fue la celebración de la primera Open Season, en la que se ofreció a los comercializadores la capacidad potencial de interconexión entre España y Francia para 2013. Por último, la regulación nacional avanzó en 2009 en la configuración del suministro de último recurso gasista.

En relación al tercer paquete normativo europeo, éste deberá ser transpuesto al ordenamiento jurídico español en 2011, e implicará modificaciones en la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos. Las principales novedades se centrarán en una mayor protección de los consumidores, en el incremento del grado de independencia de los Reguladores nacionales con respecto a los Gobiernos, y en profundizar en la separación de las actividades reguladas y las liberalizadas.

Me gustaría mencionar en esta carta la importancia de la celebración de la primera Open Season, en la que se ofreció a los comercializadores la capacidad potencial de interconexión entre España y Francia para 2013. Naturgas Energía participó activamente tanto en su definición como en la ejecución. En este proceso se ofertó a los comercializadores la posibilidad de contratar capacidad "construible" de interconexión entre España y Francia a partir de 2013, derivada del refuerzo de las interconexiones de Euskadour, en Irún, y Larrau, en Navarra. Finalmente, como consecuencia de que la demanda de capacidad realizada por los agentes no alcanzó el umbral deseado, el refuerzo de la interconexión de Euskadour, gestionada por Naturgas Energía, se ha pospuesto para la Open Season con horizonte 2015, junto con la construcción de la conexión Midcat en Cataluña.

Por último, en lo que al suministro de último recurso de gas se refiere, se aprobó el Real Decreto 485/2009, que posibilita a los grupos empresariales con obligaciones de suministro de último recurso en los sectores de electricidad y gas a unificar dichas obligaciones en una única empresa de comercialización de último recurso. En este sentido, nuestro grupo, con obligaciones de suministro de último recurso de gas y electricidad, unifica ambas obligaciones en HC Naturgas Comercializadora de Último Recurso a partir del 1 de enero de 2010. Desde entonces, Naturgas Energía Comercializadora tiene únicamente la condición de comercializador libre.

Como conclusión, deseo enviar mi más sincera felicitación a todas las personas que componemos Naturgas Energía –accionistas y colaboradores, sobre todo- por un año duro y provechoso, y quiero también agradecer a nuestros clientes la confianza que siguen demostrando en esta compañía.

MANUEL MENÉNDEZ





## carta del consejero director general

Naturgas Energía obtuvo en 2009 unos resultados bastante positivos, con un aumento del beneficio recurrente superior al siete por ciento, aunque el beneficio neto descendió por el efecto de haber conseguido menos resultados extraordinarios que el año anterior.

De cualquier forma, en las circunstancias de crisis que la economía española atravesó en 2009, con caídas considerables de la demanda energética, fundamentalmente por la disminución de la actividad industrial, nuestra compañía ha registrado resultados recurrentes mejores que el ejercicio anterior, y muy superiores a los de 2007, lo que confirma su trayectoria ascendente.

Asimismo, 2009 fue un año histórico para Naturgas Energía, debido a la adquisición de las compañías distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia. Esta operación permitió a la compañía crecer significativamente en sus indicadores de negocio, con 215.000 clientes de gas y electricidad y más de 3.000 kilómetros de redes de gas, además de en su área geográfica, al estar ya presente con infraestructuras propias en nueve Comunidades Autónomas, con un mayor número de clientes y un gran potencial de expansión, lo que sin duda se reflejará positivamente en los próximos ejercicios.

Como consecuencia de esta adquisición, el año 2009 constituyó para la compañía un récord en el capítulo de inversiones, que alcanzó 381 millones de euros. De éstos, 330 millones correspondieron a la compra de las dos distribuidoras, y el resto fueron inversiones en construcción de infraestructuras de Distribución y Transporte. La obra más reseñable fue la continuación de los trabajos de desdoblamiento del gasoducto Bergara-Irún con la finalización del segundo tramo, así como el inicio de la tercera y última fase, cuya culminación en 2010 supondrá la conclusión de esta infraestructura estratégica para el País Vasco y el conjunto de España.

Precisamente este año tenemos que operar con especial cautela en un entorno complicado, con un mercado del gas saturado, con exceso del mismo en el sistema y precios en descenso. Sin embargo, Naturgas Energía cuenta con la ventaja de afrontar 2010 siendo una compañía mayor y más diversificada geográficamente, lo que le facilitará continuar creciendo. Sin duda, la realización de la operación de adquisición nos ha permitido encontrarnos en unas condiciones más favorables para el aprovechamiento de las oportunidades de negocio que puedan surgir.

De hecho, los crecimientos experimentados en prácticamente todas las magnitudes del negocio son muy relevantes, y por citar algunos ejemplos, cabe mencionar el aumento del 40% en el número de puntos de suministro, que pasó de 690.000 a casi un millón; el 33% en los clientes de gas, que superan ya los 833.000; el 87% en los clientes de electricidad, que son ya más de 77.000; y el considerable incremento de los kilómetros de infraestructuras, que sobrepasan los 9.000 kilómetros de longitud, con un 56% de crecimiento.

Desde estas líneas quiero expresar mi agradecimiento a los accionistas y a los colaboradores de Naturgas Energía, gracias a cuyo esfuerzo continuamos creciendo y afrontando los retos que el futuro nos depara.

FERNANDO BERGASA





## El año en cifras

- 10 MAGNITUDES ECONÓMICO FINANCIERAS
- 10 MAGNITUDES OPERATIVAS



**el año en cifras****MAGNITUDES ECONÓMICO FINANCIERAS**

(en millones de euros)	2009	2008	variación %
Cifra de negocios	1.031	1.333	(23)
Resultado operativo o EBITDA total	185	190	(3)
Beneficio neto	120	131	(8)

**MAGNITUDES OPERATIVAS** (incluyendo Cantabria y Murcia)

	2009	2008	variación %
Energía distribuida (GWh)	18.968	20.688	(8)
Energía comercializada (GWh)	22.872	26.770	(15)
Gas	21.261	24.750	(14)
Electricidad	1.611	2.020	(20)
Mercado regulado de gas (puntos de suministro)	963.837	690.032	40
Clientes en el mercado liberalizado de gas	833.449	628.294	33
Clientes mercado eléctrico	77.647	41.486	87
Inversiones (en miles de euros)	380.739	88.162	332
Kilómetros de red construidos	9.090	5.838	56
Distribución	8.703	5.487	59
Transporte(*)	387	351	10
Empleados directos	408	315	29

(\*) Puestos en servicio, 362 km en 2009; y 309 km en 2008 (+17%)





## entorno sectorial

- 14 GAS
- 14 ELECTRICIDAD
- 15 MAGNITUDES DEL MERCADO GASISTA ESPAÑOL





## entorno sectorial

### GAS

La demanda de gas natural en España en 2009 bajó con respecto al año anterior un 14% y llegó a los 400,5 TWh vendidos –unos 35,5 Bcm–, y se mantiene por encima de media de la Unión Europea.

El número de clientes aumentó en cambio un 2,6% hasta superar los 7.101.000.

La longitud total de la red en España llegó a los 71.077 kilómetros, 2.904 más que el ejercicio anterior, y los municipios con gas son ya 1.450, es decir, 41 más que hace un año.

España sigue siendo uno de los destinos mundiales más importantes de los buques de GNL (Gas Natural Licuado), después de Japón y Corea del Sur, y se mantiene como el primer país europeo en número de terminales de descarga y regasificación. El 74,2% del gas llegó al sistema transportado en buques metaneros, en forma de gas natural licuado, con un aumento de casi dos puntos. Los principales suministradores a España de gas natural fueron Argelia con el 34,3% del total de las importaciones, los Países del Golfo con el 17,8%, y Nigeria, que aportó el 14%.

La utilización del gas para la generación eléctrica en plantas de ciclo combinado disminuyó casi dos puntos hasta el 40,1%, debido al descenso de la demanda energética. El gas natural fue de nuevo en 2009 la principal fuente de producción eléctrica, con el 35,7% del total.

La tabla de la página siguiente muestra las magnitudes más significativas del mercado español para el año 2009 y su comparación con respecto al anterior.

Fuente: Sedigás

### ELECTRICIDAD

Las principales claves del sector eléctrico español en 2009 fueron:

- Descenso del consumo total en un 4,3%, que alcanzó 255.722 millones de kWh. Esta cifra incluye una estimación del autoconsumo de los cogeneradores. Esta situación es acorde con la ralentización de la economía en 2009.
- Bajada de la producción del 5,1%, con un total de 300.685 millones de kWh.
- El gas natural fue otro año más la principal fuente de producción eléctrica con el 35,7% del total, por encima de las renovables y residuos, con el 18,4% y la nuclear, con el 17,5%.
- Aumento de lluvias, y por lo tanto de la producción hidroeléctrica, del 8,4%.
- Reducción de la generación nuclear en un 10,5%. En el año, casi todas las centrales han estado paradas temporalmente para realizar la recarga de combustible.
- Descensos de las producciones con carbón y gas natural del 23,7 y el 9,1% respectivamente.
- Descenso de las emisiones de CO<sub>2</sub> en torno al 17%.
- Incorporación de nueva potencia por 729 MW por parte de las empresas de UNESA.
- A finales del año, el equipo generador convencional de las empresas de UNESA sumaba una potencia total de 66.840 MW.
- Aumento de la producción del Régimen Especial (Renovables y Cogeneración) en un 15,3%. La realizada con renovables y residuos creció el 21,8%.
- Aumento de las líneas de alta tensión del 1,3%, que alcanzaron 57.719 km.
- El 1 de julio de 2009 se suprimieron todas las tarifas reguladas, culminando la liberalización del mercado, y se creó el Bono Social y la Tarifa de Último Recurso en BT para clientes con consumos inferiores a 10kW.
- Las empresas integradas en UNESA realizaron en 2009 inversiones en activos eléctricos situados en España por valor de 5.630 millones de euros, un 19% inferior a las del año precedente.

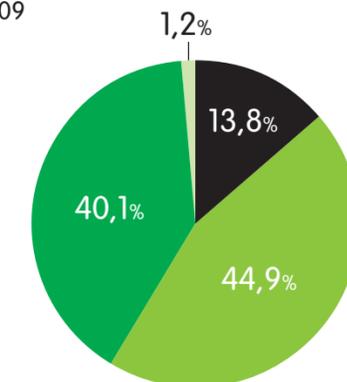
Fuente: UNESA

### MAGNITUDES DEL MERCADO GASISTA ESPAÑOL

	2009	2008	variación %
<b>Aprovisionamientos (TWh)</b>			
Nacional	1,7	1,3	0,4
Importaciones	410,4	457,6	99,6
<b>TOTAL</b>	<b>412,1</b>	<b>458,9</b>	<b>100</b>
<b>Ventas de gas natural y manufacturado (GWh)</b>			
<b>Mercados</b>			
1. DOMÉSTICO-COMERCIAL	55.945	59.617	(6,2)
Gas natural	55.497	59.044	(6)
Gas manufacturado de gas natural	0	0	-
<b>1.1 Subtotal Gas natural</b>	<b>55.497</b>	<b>59.044</b>	<b>(6)</b>
Gas manufacturado de nafta	0	0	-
Aire propanado	448	573	(21,8)
<b>1.2. Subtotal otros gases</b>	<b>448</b>	<b>573</b>	<b>(21,8)</b>
2. INDUSTRIAL	180.264	197.256	(8,6)
3. CENTRALES ELÉCTRICAS	160.888	187.534	(14,2)
4. USOS NO ENERGÉTICOS	4.874	5.033	(3,2)
5. TOTAL GAS NATURAL (1.1+2+3+4)	401.523	448.868	(10,5)
<b>TOTAL (1.2+5)</b>	<b>401.971</b>	<b>449.441</b>	<b>(10,6)</b>
<b>TOTAL Ventas de gas natural (Bcm)</b>	<b>34,5</b>	<b>38,6</b>	<b>(9,4)</b>
<b>Inversiones materiales</b>			
Millones de euros	1.453	1.422	2,2
<b>Evolucion de km de red</b>			
Total	71.077	68.173	4,3
<b>Número de clientes</b>			
Total	7.101.563	6.923.215	2,6
<b>Municipios con suministro de gas natural</b>			
Total	1.450	1.409	3
<b>Empleo</b>			
Personas	6.076	6.171	(1,5)

### Total de ventas por mercados en 2009

- Doméstico-comercial
- Industrial
- Centrales eléctricas
- Usos no energéticos





## naturgas energía en 2009

18	<b>ORGANIZACIÓN INTERNA</b>
19	<b>ESTRUCTURA SOCIETARIA</b>
20	<b>NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A.</b>
20	<b>NEGOCIOS REGULADOS</b>
	NATURGAS ENERGÍA TRANSPORTE, S.A.U.
	NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.
25	<b>NEGOCIOS LIBERALIZADOS</b>
	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.
25	<b>NATURGAS ENERGÍA SERVICIOS, S.A.U.</b>





## naturgas energía en 2009

Naturgas Energía es una compañía de referencia en el sector energético español, con una importante posición en el negocio del gas natural, como segundo operador en distribución. Realiza actividades de transporte y distribución de gas, y también de comercialización de gas y electricidad. Es el segundo distribuidor de gas natural y el tercer comercializador del sector por número de clientes, además del tercer operador en redes de transporte –y segundo transportista primario-. Naturgas Energía es líder destacado en gas natural en las Comunidades Autónomas de Asturias, Cantabria, Murcia y País Vasco. La compañía dio en 2009 un salto cualitativo y cuantitativo de gran magnitud con la operación de compra de las distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia.

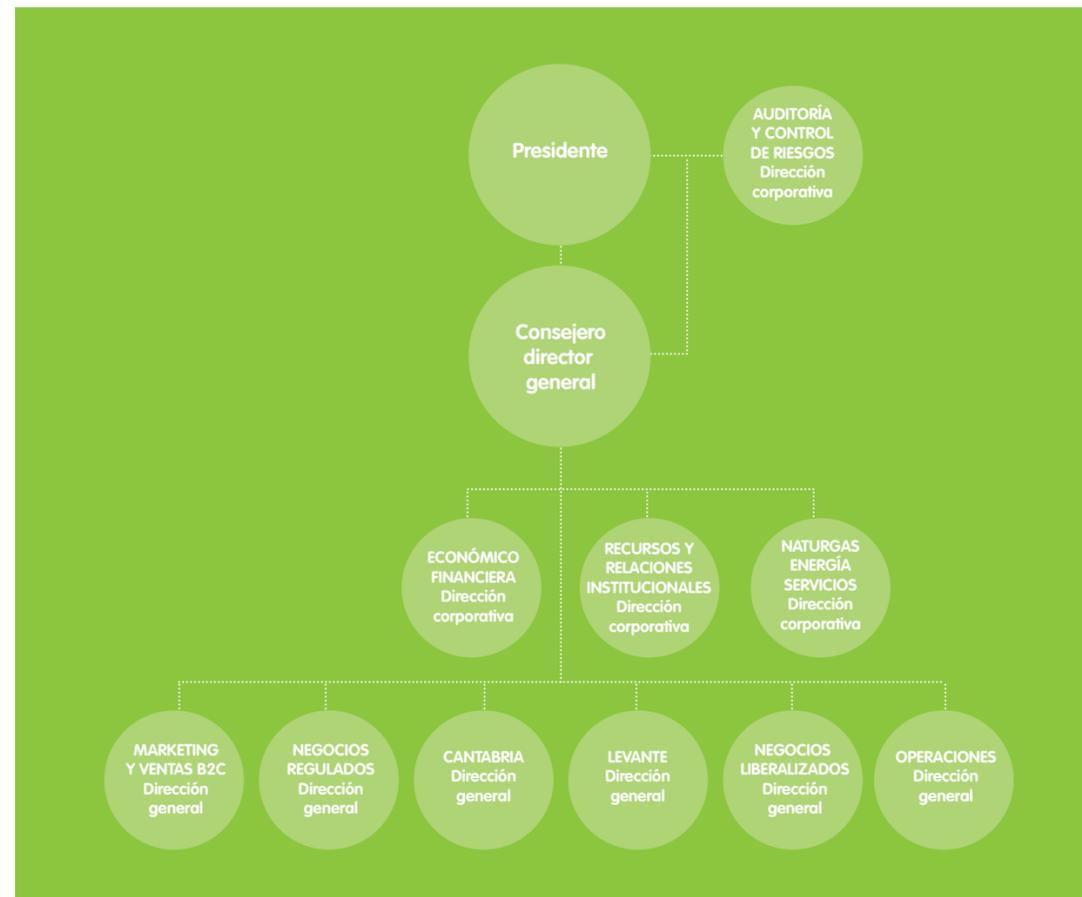
Naturgas Energía obtuvo en 2009 unos buenos resultados económicos a pesar de la situación de crisis generalizada, y el consiguiente deterioro del mercado energético, con importantes descensos de la demanda de energía, provocada básicamente por la caída de la producción industrial. La compañía facturó 1.031 millones de euros, y logró un beneficio neto de 120 millones. El capítulo de inversiones creció un 332% -fundamentalmente por la operación de adquisición de las compañías distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia-, y alcanzó los 381 millones de euros, con lo que las inversiones realizadas por Naturgas Energía en los últimos tres años ascienden a 521 millones de euros.

La compañía continuó extendiendo su red de infraestructuras en 2009, y concluyó el ejercicio con más de 9.000 kilómetros de redes de gas natural. Las infraestructuras están repartidas en 8.703 kilómetros operativos de distribución y 387 kilómetros construidos de transporte, lo que le sitúa como el segundo operador en distribución y el tercero en redes de transporte del sector –segundo transportista primario-.

Naturgas Energía está presente gestionando redes propias en nueve Comunidades Autónomas: Asturias, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco.

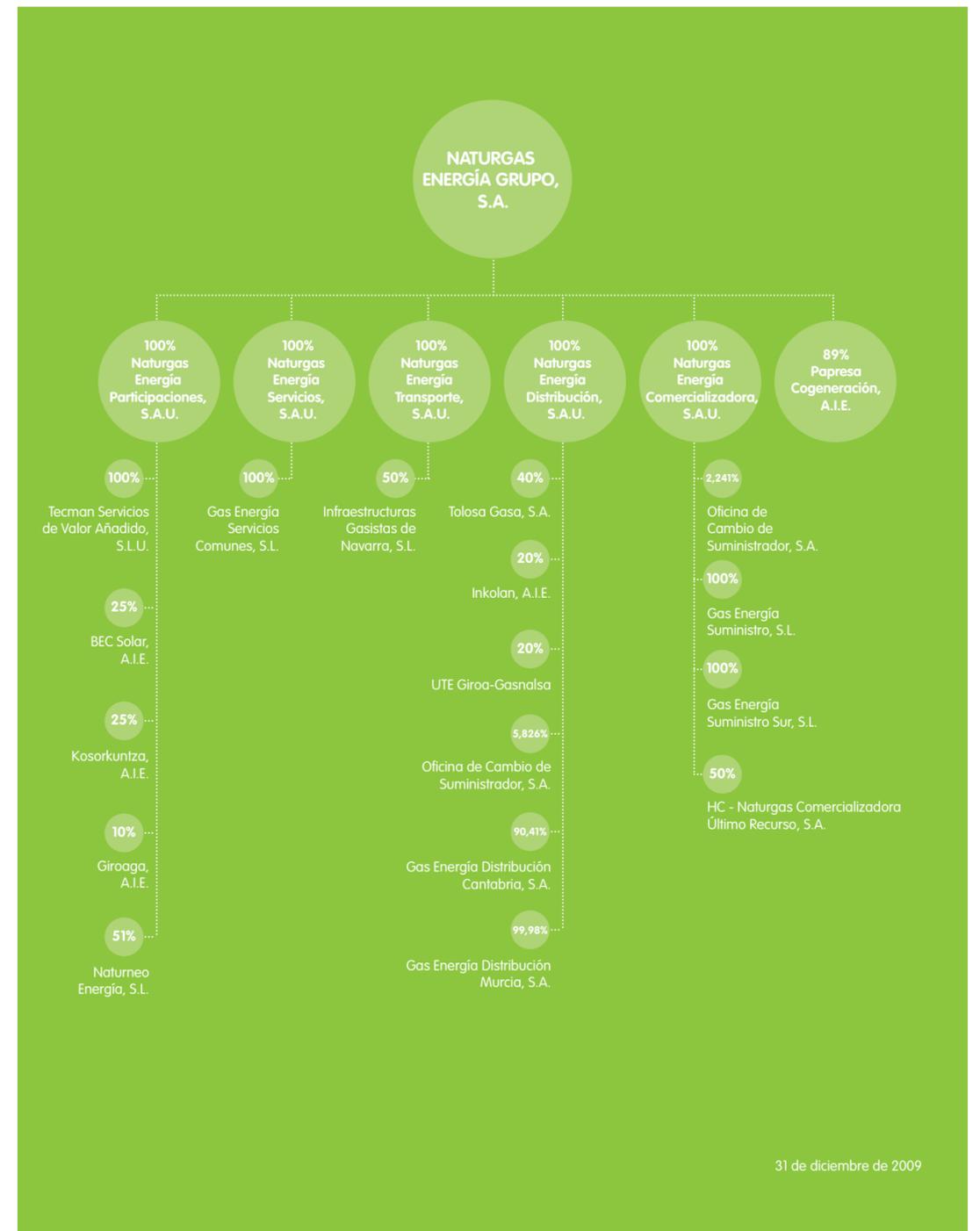
### ORGANIZACIÓN INTERNA

Naturgas Energía es un Grupo estructurado en una cabecera –Naturgas Energía Grupo, S.A.- de la que dependen tres unidades de negocio, dos en Negocios Regulados –Transporte y Distribución-, y una en Negocios Liberalizados –Comercializadora-, así como cinco áreas de soporte –Servicios; Recursos y Relaciones Institucionales; Económico Financiera; Operaciones; y Auditoría Interna y Control de Riesgos-.



### ESTRUCTURA SOCIETARIA

Además de las tres unidades de negocio, -Transporte, Distribución y Comercializadora-, Naturgas Energía Participaciones concentra las inversiones del Grupo en otros negocios energéticos.





## naturgas energía en 2009

### 5.1. NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A.

#### Funciones:

Reunir todas las áreas corporativas del Grupo que dan apoyo y soporte a las unidades de negocio. Estas áreas se engloban en la dirección general de Operaciones y las direcciones corporativas de Auditoría y Control de Riesgos; Económico Financiera; y Recursos y Relaciones Institucionales.

Las áreas son Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales; Comunicación; Desarrollo Corporativo; Gestión de la Energía; Investigación, Desarrollo e innovación (I+D+i); Planificación y Gestión Financiera; Recursos Humanos; Regulación; Relaciones Institucionales; Seguridad; y Servicios Jurídicos.

### 5.2. NEGOCIOS REGULADOS

#### 5.2.1 NATURGAS ENERGÍA TRANSPORTE, S.A.U.

#### Funciones:

- Gestión de los activos regulados de transporte, incluyendo la promoción de nuevas infraestructuras, su desarrollo y construcción, así como los servicios de operación, mantenimiento y optimización de las mismas.

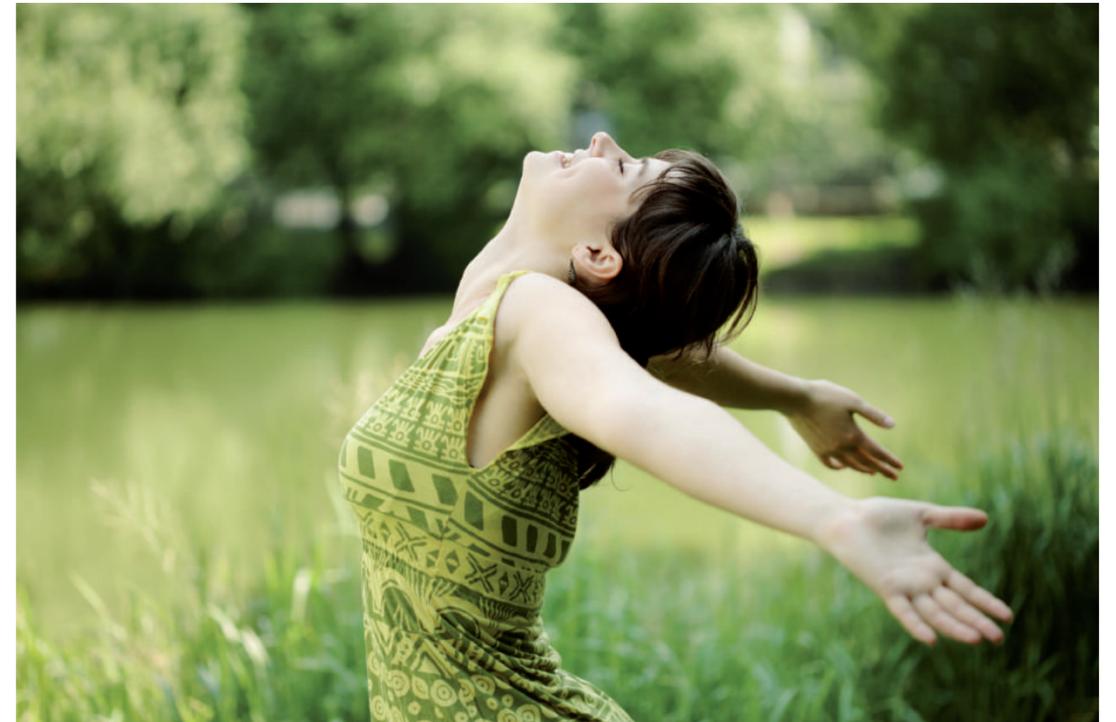
#### Hitos en 2009:

- Finalización del proceso de integración de la sociedad Septentrional de Gas, propiedad ya al 100% de Naturgas Energía.
- Puesta en servicio de la Fase II del gasoducto Bergara-Irún entre las localidades de Zaldibia y Villabona, en Guipúzcoa. Se trata de un gasoducto de transporte básico de 25,4 km de longitud y 26 pulgadas de diámetro (660 mm), desdoblamiento del gasoducto existente de 16 pulgadas (406,4 mm) y que requirió una inversión de 20 millones de euros.
- Inicio de las obras de la Fase III –tercera y última del gasoducto Bergara-Irún– entre las localidades de Villabona e Irún. Se trata de un gasoducto de 35 km de longitud y 26” de diámetro, duplicación del gasoducto existente de 16”, que finalizará en la posición de válvulas de la Conexión Internacional de Irún, con una inversión prevista de 28 millones de euros.
- Obtención del acta de puesta en marcha del gasoducto de transporte secundario Serinyà-Figueres, en la provincia de Girona, que permitirá la llegada del gas natural canalizado hasta las poblaciones de Figueres, Navata y Santa Llogaia, y el desmantelamiento de la planta satélite que alimenta en la actualidad la red de Figueres. Este gasoducto tiene una longitud total de 23 kilómetros y supuso una inversión de 8,6 millones de euros.

- Obtención del acta de puesta en marcha del gasoducto de transporte secundario a la Zona Industrial de Hernani y la posición y ERM 72/59 de alimentación al mismo. Este gasoducto de 2,5 km de longitud y 59 bar de presión permite alimentar la zona industrial de la población de Hernani, en la provincia de Guipúzcoa, y requirió una inversión de dos millones de euros.
- Obtención de la resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas de fecha 2 de junio de 2009 por la que se autoriza a Naturgas Energía Transporte, S.A.U. la construcción de las instalaciones del Gasoducto de Transporte Primario Corvera-Tamón (Asturias), e inicio del correspondiente proceso expropiatorio y de obtención de los permisos y licencias necesarios para el inicio de la construcción del gasoducto a lo largo de 2010.
- Solicitud de adjudicación de más de 500 km de gasoductos incluidos en la planificación obligatoria 2008-2016.
- Realización conjunta con ENAGÁS, TIGF y GRTgaz, en el marco de la “South Gas Regional Initiative” -promovida por el ERGEG y con la participación de los reguladores de España, Francia y Portugal-, de la Open Season para la comercialización de capacidad, con horizonte 2013, de las conexiones gasistas internacionales entre España y Francia.
- Inicio de las actividades para la preparación de las Open Season que, con horizonte 2015, se realizarán a lo largo de 2010 y que permitirá asignar la capacidad excedente de las OS de 2013, así como la nueva capacidad en la nueva interconexión por Cataluña.

#### REDES DE TRANSPORTE

	2009	2008	%
Kilómetros construidos	387	350	11
Puestos en gas u operativos	362	309	17



#### GASODUCTOS DE TRANSPORTE (en km)

OPERATIVOS	Total: 387,3
<b>Transporte Básico</b>	<b>233</b>
<b>País Vasco</b>	218,3
• Bergara-Irún	
• Arrigorriaga-Santurce	
• Lemoa-Boroa	
• Santurce-Zierbana	
• Puerto de Bilbao	
• Conexión internacional Euskadour (Irún)	
<b>Asturias</b>	1,7
• Ramal a CTCC de Soto de Ribera	
<b>Navarra</b>	13
• Ramal a CTCC de Castejón (50%)	
<b>Transporte Secundario</b>	<b>154,3</b>
<b>Castilla y León</b>	129
• La Robla-Guardo	
• Soria-Ágreda	
<b>Cataluña</b>	22,8
• Serinyà-Figueres	
<b>País Vasco</b>	2,5
• Zona Industrial de Hernani	

EN PROMOCIÓN O EJECUCIÓN	Total: 536,5
<b>Transporte Básico</b>	<b>206,2</b>
• Villabona-Irún	35
• Corvera-Tamón	5,1
• Bilbao-Treto	54
• Otros en promoción	112,1
<b>Transporte Secundario</b>	<b>294,2</b>
• Siero-Villaviciosa	19,8
• Caravaca-Mula-Calasparrá	59,7
• Yecla-Jumilla-Cieza	55,8
• Otros en promoción	158,9
<b>Ramales CTCC</b>	<b>36,1</b>
• CTCC Alange	8,8
• CTCC Barajas de Melo	18,1
• CTCC Puerto de Gijón	4,4
• CTCC Mérida Power	4,4
• CTCC Tamón	0,4



### naturgas energía en 2009

#### RED DE GASODUCTOS DE NATURGAS ENERGÍA



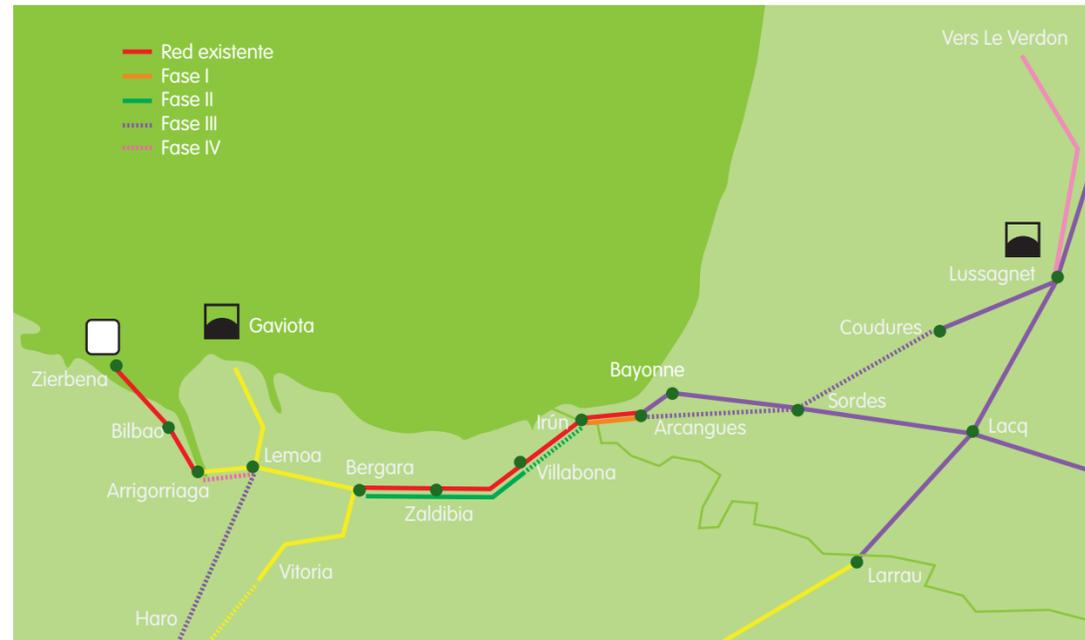


## naturgas energía en 2009

### GASODUCTOS DE TRANSPORTE

#### Gasoducto Euskadour

- Conexión con la red de TIGF (Total Infraestructures Gaz France)
- Longitud: 318 kilómetros
- Inversión: 240 millones de euros
- Fase II, tercer tramo en construcción



### 5.2.2 NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.

#### Funciones:

- Gestión de los activos regulados de distribución, incluyendo la promoción de nuevas infraestructuras, su desarrollo y construcción, así como los servicios de operación, mantenimiento y optimización de las mismas.
- Atención al suministro, realizando las actividades de pruebas previas, inspección periódica, atención de urgencias y medición de consumos.

#### Hitos en 2009:

- Adquisición de las distribuidoras de Gas Natural Murcia y Cantabria, así como de las redes de alta presión existentes en el País Vasco, Asturias y Cantabria de Gas Natural Sdg. El total de activos regulados adquiridos fue de 2.860 kilómetros de redes de gas, 248.000 puntos de suministro, 11.000 Gwh de gas vehiculado.
- Naturgas Energía Distribución continuó con el proceso de extensión de sus redes, fundamentalmente en Asturias y el País Vasco, en las que el número de puntos de suministro creció hasta cerca del millón con la adquisición de Gas Cantabria y Gas Murcia, el 14% de los existentes en el mercado español.

- Inicio del suministro en los nuevos núcleos de población de Elduain en Guipúzcoa, donde se completó también la extensión de los municipios de Ataun y Ezkio Itxaso, en Guipúzcoa; comienzo de suministro a los municipios de Ribera de Arriba, Morcín y Castropol en Asturias, con los siguientes nuevos núcleos de población o NNPs: Serantes-Barres, Balmori-Quintana-Posada, Las Caldas y Ribera de Arriba-Morcín; y Villarejo de Salvanes en Madrid.
- Comienzo de las obras de gasificación del municipio de Etxebarria, en Vizcaya.
- Construcción de la red de APA de Legorreta II.
- Puesta en servicio de un total de 136 nuevos kilómetros de redes.
- Finalización de la renovación de 28 kilómetros de la red de gas natural de Figueres, en Girona, con una inversión superior a seis millones de euros.

#### REDES DE DISTRIBUCIÓN

	2009	2008	%
Kilómetros construidos	5.623	5.487	2
(Con Cantabria y Murcia)	8.703	5.487	59

### ÁREAS GEOGRÁFICAS DEL NEGOCIO REGULADO

En el mercado regulado, el Grupo Naturgas Energía tiene infraestructuras propias en nueve Comunidades Autónomas: Asturias, Cataluña, Cantabria, Castilla y León, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra y País Vasco. Es el segundo operador de distribución del mercado español, con redes en ocho de las nueve Comunidades –en Navarra cuenta con transporte- y es líder destacado en gas y operador incumbente en cuatro de ellas: Asturias, Cantabria, Murcia y País Vasco. Además tiene autorizaciones administrativas previas en las Islas Baleares –en Menorca- y en la Comunidad Valenciana –en Pilar de la Horadada, Alicante-.





## naturgas energía en 2009

### 5.3. NEGOCIOS LIBERALIZADOS

#### 5.3.1. NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.

##### Funciones:

Comercialización de gas natural y electricidad en el mercado liberalizado.

Adicionalmente, ofrece a todos sus clientes una amplia gama de productos y servicios de valor añadido, como el asesoramiento de eficiencia energética y el mantenimiento, revisión e inspección de instalaciones.

##### MERCADO LIBERALIZADO

	2009	2008	%
<b>Energía comercializada (GWh)</b>	<b>22.872</b>	<b>26.770</b>	<b>(15)</b>
Gas	21.261	24.750	(14)
Electricidad	1.611	2.020	(20)
<b>Clientes de gas</b>	<b>833.449</b>	<b>628.294</b>	<b>33</b>
<b>Clientes de electricidad</b>	<b>77.647</b>	<b>41.486</b>	<b>87</b>

##### Hitos en 2009:

- Consolidación de la oferta dual, cerrando el ejercicio con una cartera de más de 45.000 clientes duales, con contrato único de gas y electricidad.
- Más de 100.000 contratos Funciona, servicios de mantenimiento del hogar.
- Crecimiento del 87% en clientes de electricidad.
- Adquisición de 214.000 clientes, entre gas y electricidad, así como 67.000 contratos de servicios, por la compra de los activos gasistas de Gas Natural en Cantabria y Murcia.
- Desarrollo e implantación de la nueva imagen corporativa que aumenta sinergias con el resto de marcas del Grupo Edp.
- Consolidación de la página web de la compañía como canal de comunicación, con un promedio de 33.300 visitas mensuales y 21.500 clientes dados de alta en el Área de Cliente.
- Éxito de la campaña de facturación electrónica con 21.150 contratos dados de alta en esta modalidad.
- El programa de fidelización registró una tasa de penetración del 88%, y se convirtió en el principal instrumento de fidelización de nuestros clientes.

### 5.4. NATURGAS ENERGÍA SERVICIOS, S.A.U.

##### Funciones:

- Atención al Cliente
- Medición y Balances
- Procesos
- Sistemas de Información
- Soporte Comercial

##### Hitos en 2009:

- ATENCIÓN AL CLIENTE
  - \* Cambio de oficina del servicio de atención telefónica a un local con características más adecuadas a las necesidades de crecimiento de la actividad.
  - \* Mantenimiento de los indicadores de calidad de servicio de Atención al Cliente, respecto al año anterior. Fue destacable la disminución del número de reclamaciones en un 29%, a pesar del incremento medio del 10% de las atenciones en los diferentes canales:
    - 365% en los correos electrónicos.
    - 32% en visitas de clientes.
    - 49% en cartas recibidas.
    - 3% en atención telefónica.
    - 95% en el servicio de reparaciones.
    - 49% en los soportes a clientes para la realización de la instalación de gas y/o calefacción (Planes Instale y Confort).
  - \* Indicadores más representativos de la actividad de Atención al Cliente:
    - 583.705 llamadas telefónicas atendidas.
    - 54.428 visitas presenciales realizadas.
    - 45.370 correos electrónicos recibidos y respondidos.
    - 1.388 cartas recibidas y respondidas.
    - 11.842 reparaciones gestionadas.
    - 1.550 gestiones de los Planes Instale y Confort.

- MEDICIÓN Y BALANCES
  - \* Realización de 171 contratos de prestación del servicio de verificación de equipos de medida con clientes de la distribuidora, a través de la colaboración con empresas instaladoras.
  - \* Participación en los comités de modificación de Normas de Gestión Técnica del Sistema.
  - \* Desarrollo de la primera fase del proyecto Lean de Medición y Balances.
- PROCESOS
  - \* Implantación del modelo de gobierno para la gestión de procesos del grupo.
  - \* Definición de procesos y su optimización en el proyecto Gestión de Inversiones y Mantenimiento en las diferentes geografías.
  - \* Definición de procesos y uniformización de operativa en el ámbito del proyecto Géminis: unificación del sistema de gestión de puntos de suministro de la distribuidora.
  - \* Definición de procesos y modelo organizativo inherente a la adhesión de Naturgas Energía Comercializadora a ASNEF/Equifax, la mayor base de datos de clientes morosos de España.
- SISTEMAS
  - \* Implantación de nuevos sistemas para dar cobertura a las necesidades del Negocio:
    - Target One: gestión de tesorería.
    - NEMo: Movilidad para Servicios Técnicos.
    - Google Gas: gestión comercial B2B.
    - ASNEF-Equifax: control y gestión de la morosidad.
    - Gas Mérida: integración completa en los procesos corporativos y de distribución.
  - \* Integración de sistemas para la captura de sinergias:
    - Géminis: Integración de los sistemas de distribución en España.
    - Integración del sistema de Nóminas.
    - Integración de sistemas SCTD.
- \* Adaptación tecnológica de los sistemas:
  - Renovación de servidores del CPD (Centro de Proceso de Datos) de Bilbao.
  - Renovación parcial del sistema de seguridad perimetral.
  - Puesta en marcha del nuevo Plan de Contingencia para los sistemas financieros.
- \* Adecuación de los sistemas a la normativa:
  - CUR (Comercializadora de Último Recurso) única para gas y electricidad en España.
- \* Mejora continua de la calidad del servicio y del control interno:
  - Mejora de los indicadores más representativos del Área.
  - Finalización del programa de certificación de usuarios.
  - Estandarización de condiciones en la prestación de servicios.
  - Puesta en marcha de la nueva Política de Seguridad.
- SOPORTE COMERCIAL
  - \* Desarrollo e implantación de la factura única para los clientes de gas y electricidad.
  - \* Optimización de los procesos de cobros y gestión de deuda que permitieron la contención de los índices de morosidad de la compañía.
  - \* Participación en la creación de la comercializadora de último recurso y la migración de 90.000 contratos acogidos a tarifa de último recurso (TUR).
  - \* Participación en varios Grupos de Trabajo del sector energético: Sedigás (Sociedad Española de Distribuidores de Gas) y OCSUM (Oficina de Cambio de Suministrador).

## desarrollo sostenible

31	MEDIO AMBIENTE
35	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
37	CALIDAD
43	GENERAL
43	LEAN
45	ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
48	UN AÑO, UNA MIRADA. HITOS DE SOSTENIBILIDAD
48	RELACIONES INSTITUCIONALES
49	DESARROLLO ORGANIZATIVO Y RECURSOS HUMANOS





## desarrollo sostenible

Las actividades de este ámbito siguen las directrices del Consejo de Administración de Naturgas Energía, reflejadas en la Misión, Visión y Valores de la compañía:

### MISIÓN

Naturgas Energía es un grupo energético integral que ofrece soluciones energéticas de calidad a sus clientes, garantizando una rentabilidad creciente y sostenible a sus accionistas y proporcionando a sus empleados perspectivas de desarrollo profesional, con un adecuado equilibrio con la vida personal.

### VISIÓN

Queremos que nuestro grupo, integrado en una multinacional energética, sea:

- El operador energético líder en el País Vasco.
- El operador gasista líder en Asturias, y relevante en el Estado español.
- Considerado como un excelente entorno de trabajo para nuestros empleados.
- Líder en la satisfacción de nuestros clientes.
- Relevante en Investigación, Desarrollo e Innovación.
- Percibido por la sociedad, donde desarrollamos nuestras actividades, como Empresa Referente.
- Respetuoso con el Medio ambiente y referente en Prevención.

### VALORES

- Integridad
- Compromiso con la obtención de resultados
- Compromiso con las Personas
- Compromiso con el Cliente
- Compromiso con la Excelencia en la Gestión
- Compromiso con la Sociedad

La Dirección de Ambiente, Sostenibilidad, Innovación y Calidad tiene como principales funciones:

- Proponer y asegurar la implantación de la política integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, así como los principios de desarrollo sostenible en toda la organización, cumpliendo con los objetivos estratégicos definidos.

- Proponer y garantizar la implantación de las actividades de I+D+i en las distintas áreas de negocio.
- Garantizar la adecuada implantación de los Sistemas de gestión de Calidad, de Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- Definir, proponer y garantizar la aplicación de una estrategia de mejora continua en las diferentes áreas de negocio, buscando las mejores prácticas, manteniendo un sistema de gestión por procesos con una visión transversal de la compañía.
- Naturgas Energía considera esenciales las buenas prácticas empresariales, y mantiene una decidida posición ética en la gestión del grupo y su negocio. Como muestra, el Consejo de Administración aprobó en 2006 el Código de Ética, en el que se sistematizan reglas y pautas con el fin de que la plantilla de Naturgas Energía disponga en todo momento de una norma de referencia a la que recurrir ante cualquier duda en cuestiones relativas a las relaciones de la compañía con su entorno, y principalmente con sus accionistas, clientes y proveedores además de, por supuesto, con sus empleados.

El Código de Ética abarca los siguientes ámbitos:

- Legislación y ética
- Conducta en el entorno de trabajo
- Derechos humanos e igualdad de oportunidades
- Integridad
- Relaciones con clientes y proveedores
- Medio ambiente y sostenibilidad
- Acción disciplinar

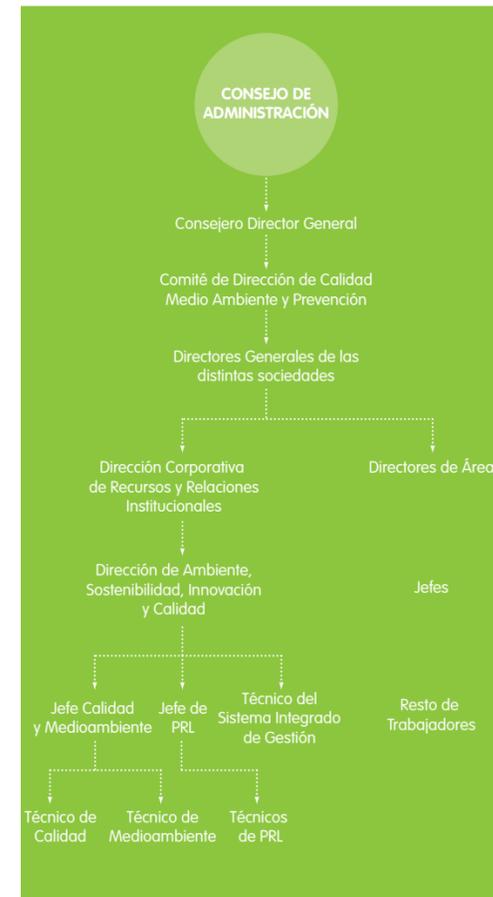


## MEDIO AMBIENTE

Naturgas Energía fue una de las empresas pioneras en obtener en 1996 la certificación en los sistemas de Gestión Ambiental. Posteriormente renovó su certificado en base a la norma ISO 14001: 2004.

Por lo tanto, además de los requisitos que por este sistema es obligatorio cumplir, la organización asume nuevos compromisos como principio de mejora continua.

Actualmente la estructura funcional y organizativa en materia medioambiental se encuentra establecida de la siguiente manera:



Este capítulo medioambiental consta de los siguientes apartados:

- **Materiales** utilizados dentro de la actividad que son valorizados o productos reciclados.
- **Consumos de Recursos Naturales.**
- **Biodiversidad** e impacto generado por las actividades de Naturgas Energía.
- **Emisiones y Residuos** generados derivados de la actividad.
- **Productos y Servicios.**
- **Cumplimiento Normativo** en los aspectos ambientales identificados como significativos en el negocio.
- **Transporte** de productos, bienes o materiales e impacto generado por éstos; así como transporte de personal.

### a) MATERIALES

En este apartado se incluye la contribución de Naturgas Energía en la minimización del uso de materiales con mayor impacto.

Por ejemplo, todo el papel consumido proviene de un proceso de fabricación de papel que:

- Previene el efecto invernadero (a través de la forestación).
- Cuenta con un Sistema de Certificación Forestal PEFC.
- Los bosques tienen implantado un sistema de gestión forestal sostenible (certificado FSC, cuya misión es promover la gestión de las superficies forestales mediante técnicas ambientales adecuadas, socialmente beneficiosas y económicamente viables).
- Está libre de producción de gas clorhídrico.

Por lo tanto, la pasta empleada en la producción de papel no está fabricada con madera procedente de:

- Áreas forestales donde no se respeten los derechos humanos.
- Áreas con alto valor para la conservación.
- Árboles modificados genéticamente.
- Plantaciones ilegales.
- Bosques naturales reconvertidos a plantaciones o usos no forestales.

### b) CONSUMO DE RECURSOS NATURALES

Los consumos de recursos naturales, sobre todo de energía, tienen un impacto directo sobre los costes operativos. Así pues, la huella medioambiental está determinada en parte por la selección de las fuentes de energía utilizadas.



## desarrollo sostenible

Los consumos que a continuación se detallan hacen referencia a instalaciones ubicadas en el País Vasco:

Gas (Kwh)	2009	2008
Álava	1.966.077	1.127.799
Guipúzcoa	5.024.143	2.367.196
Vizcaya	5.263.770	3.489.181

Combustible (litros)	2009	2008
Álava	23.429,35	38.931,23
Guipúzcoa	11.756,35	31.727,82
Vizcaya	26.829,98	30.309,71

Naturgas Energía informa a los clientes de la procedencia en fuentes primarias del total de la electricidad que consumen. Por lo tanto, se puede observar ese mismo desglose en el consumo de electricidad en los centros de la compañía:

FUENTE DE ENERGÍA EN Kwh	%	2009	2008
Renovables	30,3	285.531,747	240.110,23
Cogeneración alta eficiencia	0,8	1.696,228	6.339,54
Cogeneración	7,2	67.849,128	57.055,89
Ciclo Combinado Gas Natural	26,7	251.607,183	211.582,28
Carbón	14,1	132.871,209	111.734,46
Fuel/ Gas	3,0	28.270,470	23.773,29
Nuclear	17,1	161.141,679	135.507,75
Otros	0,8	7.538,792	

Naturgas Energía cambió en 2009 la flota de los vehículos de leasing, lo que le permitió además diferenciar los consumos por tipología de servicio: operaciones de mantenimiento de red y asistencia a clientes.

	2009
Redes (litros/km red)	23,52
Clientes (litros/nº clientes)	0,006

Por otro lado, como instalaciones productoras de electricidad, pueden observarse los Kwh producidos por las placas y por tanto las emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas:

	2009	2008
Kwh vendidos	6.503	6.308
Horas de funcionamiento	4.078	4.082
Tm CO <sub>2</sub> evitadas	4.063	3.928

El consumo de agua proviene de la red doméstica, por lo que todo el caudal empleado vuelve de nuevo a la misma.

En este ámbito, y mediante charlas formativas dentro de la organización, en 2009 se fomentaron acciones para la reducción de los consumos naturales, como: "Reducción de Recursos Naturales – electricidad" y "Naturgas: los residuos y su tratamiento".

Además, se continuó incorporando de forma progresiva medidas de ahorro, como: el encendido de luces mediante detectores de presencia; la utilización luminarias de alto rendimiento; la sustitución de las pantallas de ordenadores por sistemas TFT; la optimización de rutas; el uso de las PDA's; y la incorporación de la facturación electrónica.

El sistema de negocio de Naturgas Energía, centrado en la venta de gas y electricidad, potencia el uso óptimo de cada uno, vendiendo el gas como energía primaria para procesos de calentamiento y la electricidad para otro tipo de usos cuyo rendimiento es más adecuado.

### c) BIODIVERSIDAD

En este punto se identifican los riesgos asociados con la biodiversidad en el desarrollo de las actividades de la compañía, afección a terrenos o áreas de protección legal o con elevado valor para la biodiversidad.

El Grupo EDP aprobó una Política de Biodiversidad a la que se acogió Naturgas Energía, y que se puede localizar en el siguiente enlace de Internet:

[http://www.souedp.edp.pt/irj/portal/edponto?NavigationTarget=ROLES://portal\\_content/pt.edp.portalCorporativo/pt.edp.edponto/pt.edp.perfis/pt.edp.corporativo.edponto.global.publico/outrosCanais/pt.edp.corporativo.edponto.distribuciao/pt.edp.corporativo.edponto.distribuciao.1pagina](http://www.souedp.edp.pt/irj/portal/edponto?NavigationTarget=ROLES://portal_content/pt.edp.portalCorporativo/pt.edp.edponto/pt.edp.perfis/pt.edp.corporativo.edponto.global.publico/outrosCanais/pt.edp.corporativo.edponto.distribuciao/pt.edp.corporativo.edponto.distribuciao.1pagina)

Dentro de las obras de canalización se pueden diferenciar dos tipos de gasoductos: de distribución y transporte.

Todas nuestras obras cuentan con una Vigilancia Ambiental, específica en el caso de los gasoductos de transporte, y en la que se controlan aspectos como el ruido, residuos, emisiones de polvo, fugas de aceite de la maquinaria, control de la afección a la fauna, flora y suelo, así como el cumplimiento de los condicionantes ambientales establecidos en las licencias de las distintas administraciones (diputaciones, consorcios de aguas, ayuntamientos y patrimonio, entre otros).

Los gasoductos de distribución se realizan habitualmente en núcleos urbanos, con lo que la afección a la biodiversidad es prácticamente nula. En este ámbito, se ha contratado la realización de una vigilancia ambiental para todas las obras de distribución en Mérida y Figueres siguiendo los mismos criterios que en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En el caso de los gasoductos de transporte, debe hacerse un seguimiento a lo establecido en la correspondiente Declaración de Impacto Ambiental, que sirve de base para realizar la vigilancia ambiental. Al tratarse de una obra enterrada, al finalizar el gasoducto termina la afección a la biodiversidad,

y se deben llevar a cabo restituciones sobre el terreno afectado, con especies iguales o similares a las existentes anteriormente.

En cualquiera de los casos, y una vez estudiado el proyecto de obra, las personas encargadas de la vigilancia ambiental realizan propuestas de modificación o replanteo para evitar las zonas más sensibles siempre que sea factible.

Asimismo, los permisos pueden indicar épocas concretas en las que no se pueda trabajar en una zona para evitar el impacto a una especie o cepa determinada, por lo que las actividades deben estar perfectamente planificadas.

Por todo esto, la gestión medioambiental en las obras es de suma importancia. Con el objetivo de promover un adecuado comportamiento en las mismas, se impartieron charlas formativas sobre la puesta en marcha de nuevos requisitos legales, como la gestión de residuos de construcción y demolición. Así se anima además a la obtención de certificados ISO 14001 por parte de las empresas contratistas.

En este sentido, hay que reseñar la mención que hizo el Departamento de Medio Ambiente de la Generalitat sobre el buen comportamiento ambiental que Naturgas Energía demostró durante la ejecución del Gasoducto Serinyà-Figueres.

### d) EMISIONES Y RESIDUOS

Las emisiones de gases de efecto invernadero son la principal causa del cambio climático, aspecto ambiental de gran preocupación hoy en día.

En este apartado se informa a la administración de las emisiones directas e indirectas, así como de las medidas llevadas a cabo para su minimización.

Las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) de transporte de Naturgas Energía cuentan con unos focos de emisión catalogados dentro del grupo C, que son los menos contaminantes.

Dentro de las actividades del área de Operaciones y Mantenimiento se encuentra la realización de mediciones de combustión en las calderas de las ERM. En cumplimiento de la legislación vigente, se realizan análisis cada cinco años por un OCA (Organismo Colaborador de la Administración).

El gas emitido por las calderas depende del volumen de gas que circule en ese momento por el gasoducto, por lo que las acciones de minimización son imperceptibles. No obstante, sí se han ajustado las temperaturas de todo el proceso para ahorrar el consumo energético, aproximando la temperatura de salida al punto de congelación.

Dentro de las emisiones generadas por la actividad de Naturgas Energía se pueden distinguir aquellas derivadas de fugas que son consecuencia de alguna rotura en la red:

### Fugas por Roturas de red (m<sup>3</sup>/km red)



Por otro lado, la compañía controla además las emisiones generadas por el uso de sus vehículos, así como las generadas por el consumo de electricidad:

COMBUSTIBLE (Tm CO <sub>2</sub> )	2009	2008
Álava	63,26	105,11
Vizcaya	31,74	81,84
Guipúzcoa	72,44	85,67

CONSUMO ELECTRICIDAD (Tm CO <sub>2</sub> /Kwh)	2009	2008
Álava	47,5	52,81
Vizcaya	290	246,6
Guipúzcoa	45,1	43,06

Como medidas de reducción de emisiones del consumo de combustible y electricidad, cabe mencionar:

- La sustitución periódica de vehículos.
- Las charlas formativas de conducción responsable.
- La opción de recibir formación práctica en conducción responsable.

En el campo de generación de residuos, aunque las cantidades sean pequeñas, además de los generados por las tareas administrativas, se pueden producir residuos peligrosos en el mantenimiento de las redes e instalaciones de gas.



## desarrollo sostenible

### RESIDUOS

Tipo	2009 (Kg)	2008 (Kg)	Tratamiento
Envases metálicos vacíos	41	1	Recuperación
Envases de plástico vacíos	2	1	Recuperación
Juntas Klingerit	93	1	Recuperación
Restos de pintura	8	--	Recuperación
Aceite usado	183	--	Recuperación
Aerosoles	31	6	Recuperación
Radiografías	127	--	Almacenamiento
Filtros	175	105	Almacenamiento
Baterías de plomo	166	--	Recuperación
Pilas alcalinas	24	96	Recuperación
Pilas de botón	17	--	Recuperación
Pilas de litio	16	--	Recuperación
Residuos electrónicos	1.683	906	Reciclado
Tóner	57	--	Reciclado
Chatarras	3.030	3.647	Reciclado

Como puede observarse, la cantidad de residuos gestionados en 2009 varió considerablemente, debido a que se realizó sólo una retirada, y se dejó la correspondiente a diciembre para enero del siguiente año.

En general todos los residuos inertes son valorizados, y los residuos peligrosos generados se trasladan a un gestor autorizado.

Sólo existe un tipo de residuo que se deposita en el vertedero, y son fragmentos de polietileno con trazas metálicas que, por su naturaleza, no pueden ser ni valorizados ni reciclados.

### e) PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestra mayor aportación al Medio Ambiente se basa en:

- La venta del combustible fósil menos contaminante. El uso del gas como recurso energético supone que no se utilicen otros que tienen mayor impacto. Además, por su naturaleza, posee unas propiedades menos contaminantes.
- Conseguir que nuestros clientes hagan un consumo racional de la energía, informándoles de las acciones de ahorro que pueden poner en marcha en sus empresas y hogares.
- La verificación de la correcta combustión de las calderas cuando se realizan las inspecciones de las mismas.

### f) CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Durante 2009 no se recibieron sanciones o multas derivadas de incumplimientos ambientales.

### g) TRANSPORTE

El impacto ambiental de los sistemas de transporte tiene un amplio espectro. Naturgas Energía, que posee grandes redes de suministro, cuenta con un impacto ambiental asociado a la logística de las mismas.

En este sentido, en el punto de consumos naturales se han mencionado los consumos de combustible derivados de las diversas actividades, así como las emisiones generadas por dichos consumos.

Asimismo, tal y como se ha descrito anteriormente, se han tomado las medidas oportunas para minimizar los consumos y, como consecuencia, las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Por otro lado, como ya se ha mencionado también, el transporte de gas se realiza por conductos enterrados, por lo que su afección al Medio Ambiente es mínima.

No obstante, nuestras Estaciones de Regulación y Medida de transporte de gas sí producen un cierto impacto acústico, por lo que son sometidas a sonometrías periódicas a fin de controlar sus niveles de emisión, pero ninguna ha superado los límites establecidos.

Cuando alguna otra instalación ha superado los niveles de emisión, se han tomado de inmediato medidas correctoras, como la instalación de silenciadores o apantallamientos acústicos.

### PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Naturgas Energía está certificada en el Estándar OHSAS 18001:2007.

El sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales incluye los Comités de Seguridad y Salud para su cumplimiento con la ley 31/1995, con la participación de los Delegados de Prevención y representantes de la empresa, en el que están representados todos los trabajadores de Naturgas Energía.

En este Comité se informa a los Delegados de Prevención sobre todos los temas de Prevención relevantes, así como de los accidentes de trabajo que se hayan podido producir. Estos Delegados de Prevención son miembros elegidos del Comité de Empresa.

También se controla mensualmente la tasa de absentismo, teniendo en cuenta las bajas por enfermedad y los accidentes de trabajo.

Además se observan los diversos índices de accidentalidad: incidencia, frecuencia y gravedad.

	2009	2008
Índice de Absentismo	3,10	2,91
Índice de Incidencia	6,27	16,51
Índice de Frecuencia	3,47	8,87
Total de horas trabajadas	0,24	0,09

$$\text{Índice de Incidencia} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de accidentes con baja}}{\text{n}^\circ \text{ medio de personas expuestas}} \times 10^3$$

$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de accidentes con baja}}{\text{n}^\circ \text{ horas hombre trabajadas}} \times 10^6$$

	2009	2008
Nº de accidentes con baja	2	5
Total horas trabajadas	576.204	563.969

En 2009 no se produjo ningún accidente mortal en las empresas del Grupo Naturgas Energía, ni en ninguna de sus empresas colaboradoras.

Dentro de la tipología de enfermedades profesionales, la única detectada en la compañía es un leve trauma acústico, observado en algunos operarios de Mantenimiento.

La formación es una manera de implicar al personal interno o externo en actividades preventivas. En este sentido, se imparte formación interna y externa y se mantienen diversas reuniones periódicas con departamentos directamente afectados por materias de Prevención.

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Naturgas Energía ha establecido además unas jornadas periódicas de formación e información para toda la plantilla.

Los temas que se tratan en dichas jornadas son los siguientes:

1. Accidentes e incidentes.
2. Riesgos de la instalación.
3. Riesgos del puesto de trabajo.
4. Actuación en caso de emergencia.
5. Funciones y responsabilidades en PRL.
6. Vigilancia de la salud.
7. Equipos de protección individual.

Los departamentos que recibieron formación o información en 2009 fueron:

### FORMACIÓN INTERNA

Nº de jornadas	Departamento formado/informado
16	Operación y Mantenimiento
8	Construcción de Naturgas Energía Distribución y Naturgas Energía Transporte
3	Servicios Técnicos
3	Naturgas Energía Comercializadora
3	Contabilidad y Financiero
3	Atención al Cliente
2	Servicios Generales
1	Control de Riesgos y Marketing
1	Ingeniería
1	Soporte Comercial

La compañía mantuvo además reuniones de seguridad con las empresas contratistas de obra, así como con todos los inspectores de obra y coordinadores de seguridad y salud.

En los proyectos de obras de gasoductos y en el diseño de nuevas instalaciones técnicas de gas, se contemplan todos los requisitos de prevención de riesgos laborales y de seguridad industrial, tanto en el desarrollo de la obra como en el posterior funcionamiento de las instalaciones, con la consiguiente mejora en las condiciones de todos los trabajadores y la disminución de riesgos, al estar evaluados en todos los casos.

El departamento detalló además unos parámetros a tener en cuenta en la construcción de la nueva sede social, no sólo para incluir todos los requisitos legales, sino para mejorar también las condiciones de trabajo, al promover mejores condiciones que las derivadas del estricto cumplimiento de la normativa.

Cómo en los últimos ejercicios, en 2009 se realizaron de nuevo mediciones higiénicas de ruido para comprobar la adecuación de las condiciones de trabajo de los trabajadores de Mantenimiento.

La compañía suscribió contratos marco con varias empresas para dar servicios de Coordinación de Seguridad y Salud en

**desarrollo sostenible**

todas las Comunidades Autónomas en las que opera. Con estos acuerdos, se ha logrado un mayor control de las obras desde el punto de vista de la seguridad, al tener presencia física en todas ellas.

Naturgas Energía ofrece también la posibilidad de realizar reconocimientos médicos anuales para poder detectar alguna enfermedad profesional, y solventarla eventualmente.

En 2009 se iniciaron los trámites para que los equipos electrógenos que operan en las ERM's de Naturgas Energía Transporte sean homologados para funcionar con gas natural.

En cuanto a los aspectos relacionados con las instalaciones afectadas por el RD 681/2003 de atmósferas potencialmente explosivas, la compañía comenzó a realizar el inventario de los equipos eléctricos, que continuará en 2010 e incluirá las instalaciones de Murcia y Cantabria.

Naturgas Energía realizó también una valoración de los riesgos en sus recintos enterrados, así como una catalogación de los mismos en tres niveles, en función de ventilaciones y accesos,

entre otros factores, con el fin de establecer las medidas de seguridad adecuadas en cada una de las instalaciones.

Además, la compañía está revisando de forma progresiva todas las evaluaciones de riesgo para ajustarlas en lo posible a la realidad de los trabajos, y repasando cada una de las tareas con los responsables de las áreas y los Delegados de Prevención.

Todos los años se lleva a cabo una revisión de la documentación para ajustarla a nuevas operativas de trabajo o a cambios en la legislación.

La legislación, de hecho, se revisa mensualmente a través de un sistema de control utilizado por HC Energía, que se ajustó en 2009 a las particularidades de Naturgas Energía.

Ésta redactó a finales del año un borrador de un Sistema de Gestión de Prevención de Accidentes Graves que dé cumplimiento al RD 1254/1999, que incluyó las nuevas instalaciones incorporadas al Grupo en Murcia.

**CALIDAD**

Al igual que en los sistemas de gestión ambiental, Naturgas Energía cuenta con un Certificado de Calidad ISO 9001 desde 1992. Este sistema se ha actualizado y adaptado a los cambios producidos en el entorno social y económico de la empresa, que obtuvo en 2009 su renovación de certificado en la ISO 9001:2008.

Naturgas Energía, como empresa en expansión, tiene como objetivo ampliar sus sistemas de gestión a las nuevas delegaciones que han pasado a formar parte de la compañía.

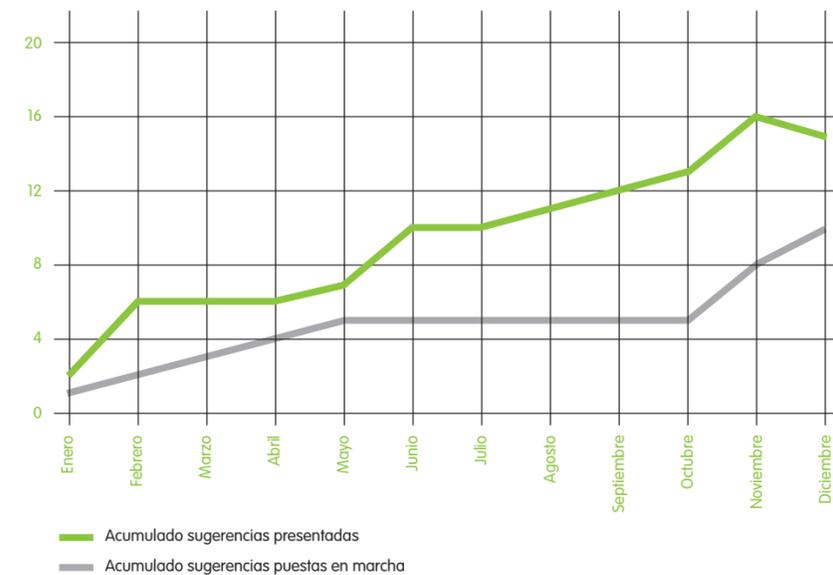
En 2009 se llevó a cabo esta labor tanto en el centro de Figueres como en el de Mérida.

Una de las características esenciales del sistema de gestión de Naturgas Energía es su enfoque hacia la mejora continua. Para este fin se han diseñado diferentes herramientas que permiten gestionar de forma satisfactoria los aspectos requeridos, tanto por los clientes externos e internos, como por el propio entorno de la compañía.

Una de las herramientas de mejora establecidas es el Canal de Sugerencias que se habilitó en 2007, y que evoluciona continuamente para satisfacer las necesidades de sus usuarios:

**SUGERENCIAS 2009**

Meses	Presentadas	Rechazadas	Acumuladas	Realizadas	Realizadas acumulado	% Acumulado	Nº medio empleados	Sugerencias por empleado
Enero	3	1	2	1	1	50	317	0,01
Febrero	4	0	6	1	2	33,33	317	0,02
Marzo	0	0	6	1	3	50	317	0,02
Abril	0	0	6	1	4	66,67	317	0,02
Mayo	1	0	7	1	5	71,43	317	0,02
Junio	3	0	10	0	5	50	317	0,03
Julio	1	1	10	0	5	50	317	0,03
Agosto	1	0	11	0	5	45,45	318	0,03
Septiembre	4	3	12	0	5	41,67	318	0,04
Octubre	1	0	13	0	5	38,46	319	0,04
Noviembre	7	4	16	3	8	50	319	0,05
Diciembre	0	1	15	2	10	66,67	319	0,05
	<b>25</b>	<b>10</b>						





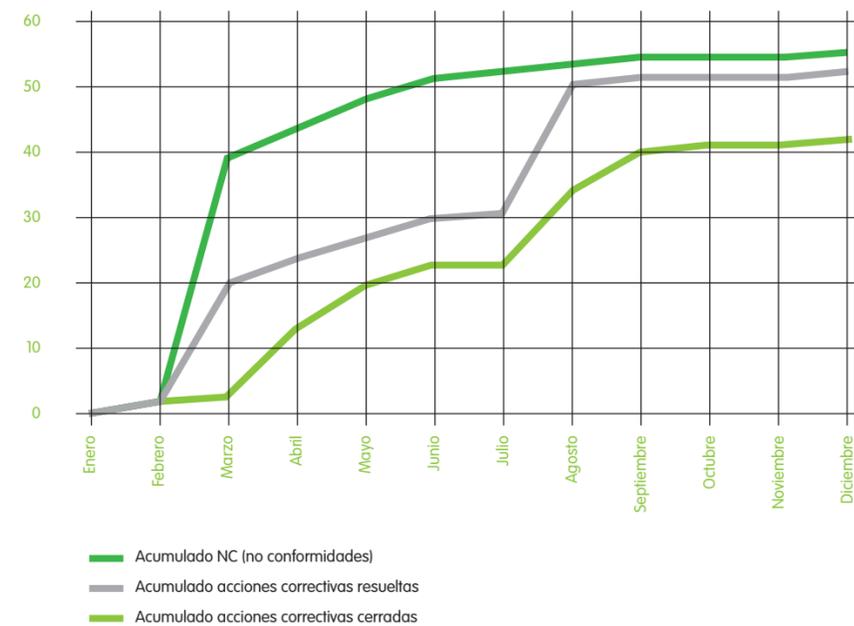
**desarrollo sostenible**

Naturgas Energía tiene lógicamente como uno de sus objetivos prioritarios mantener una excelente reputación entre sus clientes por la calidad de los servicios que presta. Para garantizar esta calidad, la compañía realiza a lo largo del año varias auditorías internas, y una externa como mínimo. Una consecuencia directa de esta forma de trabajo es la sistemática renovación anual de los certificados obtenidos.

Como todo sistema de gestión, éste consta de unos mecanismos de detección de no conformidades mediante un control sistemático, así como de auditorías internas y externas. De estas no conformidades derivan una serie de acciones correctivas, cuya evolución puede comprobarse en el siguiente cuadro:

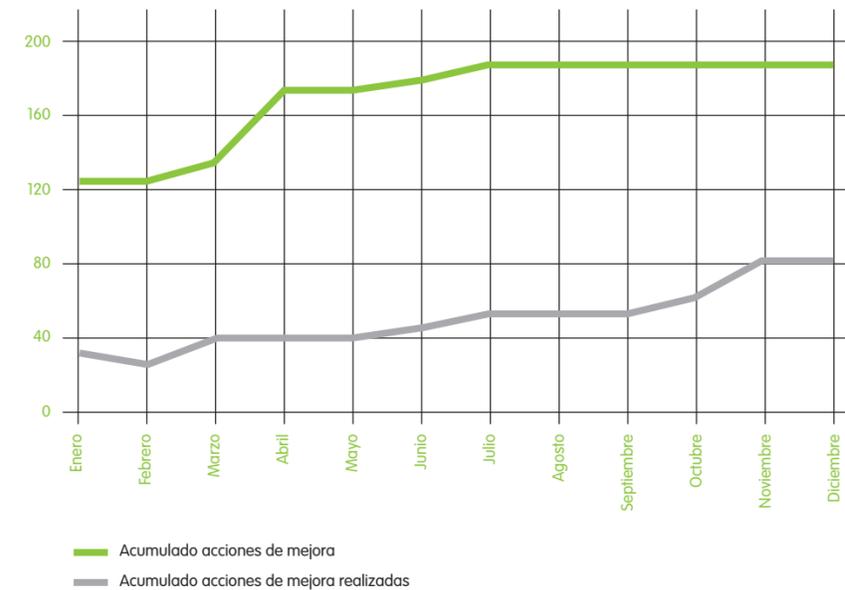
**2009**

Meses	NO CONFORMIDADES						ACCIONES CORRECTIVAS		
	Presentadas	Rechazadas	Acumuladas	Resueltas	Acumulado	% Acumulado	Cerradas	Acumulado	% Acumulado
Enero	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Febrero	1	0	2	2	2	100	2	2	100
Marzo	40	3	39	18	20	51,28	1	3	7,69
Abril	4	0	43	4	24	55,81	10	13	30,23
Mayo	5	0	48	3	27	56,25	7	20	41,67
Junio	3	0	51	3	30	58,82	3	23	45,10
Julio	1	0	52	1	31	59,62	0	23	44,23
Agosto	1	0	53	19	50	94,34	11	34	64,15
Septiembre	1	0	54	1	51	94,44	6	40	74,07
Octubre	0	0	54	0	51	94,44	1	41	75,93
Noviembre	0	0	54	0	51	94,44	0	41	75,93
Diciembre	1	0	55	1	52	94,55	1	42	76,36



**ACCIONES DE MEJORA EN 2009**

Meses	Presentadas	Rechazadas	Acumuladas	Realizadas	Realizadas acumulado	% Acumulado
Año pasado	123	4	119	10		
Enero	4	0	123	22	32	17,89
Febrero	1	0	124	4	26	20,97
Marzo	11	0	135	14	40	29,63
Abril	39	0	174	0	40	22,99
Mayo	0	0	174	1	41	23,56
Junio	4	0	178	5	46	25,84
Julio	9	0	187	7	53	28,34
Agosto	0	0	187	0	53	28,34
Septiembre	0	0	187	1	54	28,88
Octubre	0	0	187	8	62	33,16
Noviembre	0	0	187	20	82	43,85
Diciembre	0	0	187	0	82	43,85
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>4</b>				





**desarrollo sostenible**

La satisfacción del cliente mide la sensibilidad de una compañía respecto a las necesidades que el mismo tiene y, desde la perspectiva organizacional, es clave atenderlas para tener éxito a largo plazo.

En el contexto de la sostenibilidad, la satisfacción del cliente facilita también información interna sobre el modo en que la organización plantea su relación con sus clientes.

El compromiso de mejora continua reflejado en los sistemas de

gestión nos lleva a medir continuamente la satisfacción interna y externa de nuestros clientes.

Uno de los estudios más importantes llevados a cabo son las encuestas Post-Servicio, en las que se mide la satisfacción de los clientes que han tenido contacto recientemente con Naturgas Energía.

Los resultados de estas encuestas pueden verse reflejados en los siguientes cuadros:

Ítems	Inspecciones Alta	Inspecciones periódicas	Reparaciones
<b>Satisfacción Global</b>	8,33	8,84	7,92
<b>Satisfacción Global por Centros/empresas reparadoras</b>	8,37 Lasarte/ 8,97 Vitoria	5,76 Lasarte/ 9,30 Igara	5,7 Serv. Tec. Urueña 10 Euskoset/Urueña
<b>Satisfacción en aspectos del servicio</b>	8,15 Tiempo en disponer del servicio. 8,94 Puntualidad	8,63 Identificación del inspector 9,24 Puntualidad	5,48 Coste de la reparación 8,88 Información de lo facturado
<b>Dispuso de información del tiempo que tardaría en disponer de gas</b>	Sí: 61%	X	X
<b>Información proporcionada por el inspector al finalizar el servicio</b>	Suficiente: 88%	X	X
<b>Motivo de la reparación</b>	X	X	69% asociado a la caldera
<b>Sugerencia de mejora más señalada</b>	Más rapidez en la atención	Bajar el precio de la inspección	Contrato debería cubrir las reparaciones

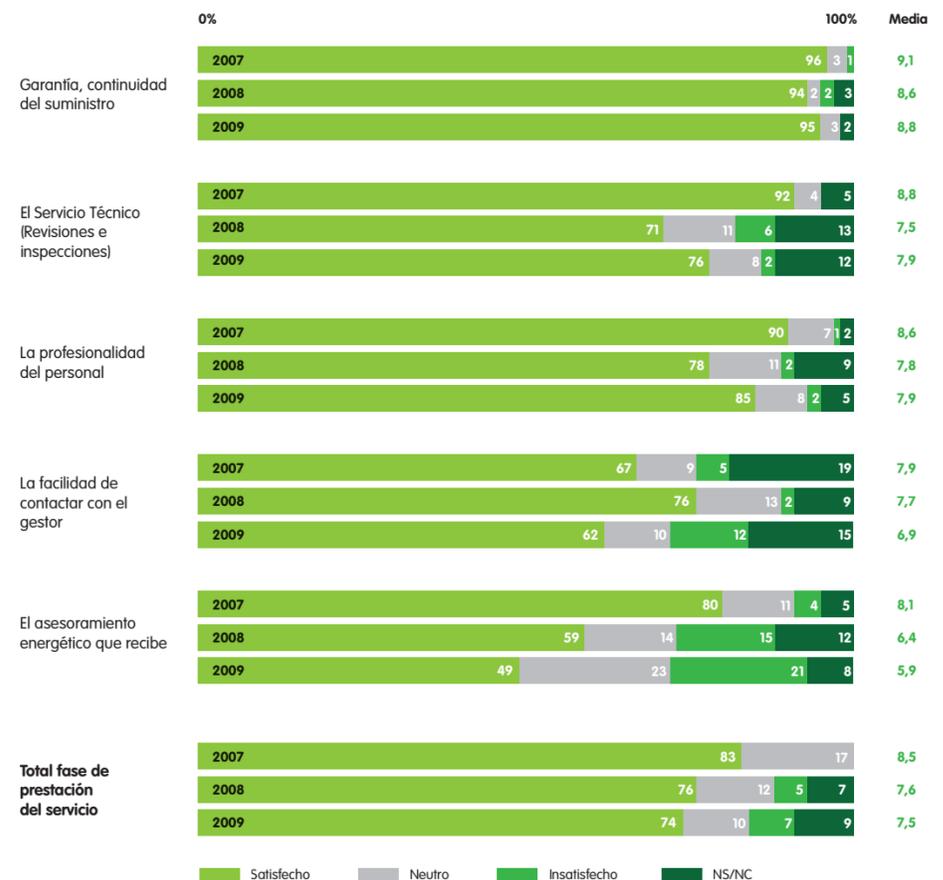
Ítems	Atención al Cliente en Oficinas	Atención al Cliente Teléfono Azul
<b>Satisfacción Global</b>	8,43	7,76
<b>Satisfacción Global por Centros</b>	7,56 Churruca 9,03 San Viator	X
<b>Motivo de contacto</b>	58,7% realizar una gestión relacionada con el servicio	47% realizar una gestión relacionada con el servicio
<b>Satisfacción Aspectos del servicio</b>	8,39 Facilidad y accesibilidad 8,73 Amabilidad	7,42 Eficacia resolución 8,32 Amabilidad
<b>Nº Intentos para contactar</b>	74,7%: uno	80%: uno
<b>Nº Contactos para atender la cuestión</b>	74,7%: uno	80%: uno
<b>Reclamaciones: han tenido el problema con anterioridad</b>	14,3%	16,7%
<b>El problema se ha resuelto en tiempo y forma</b>	72%: Sí	83%: Sí
<b>Sugerencia de mejora más señalada</b>	Bajar el precio del servicio de gas	Bajar el precio del servicio de gas

El área de Atención al Cliente, clave para que la satisfacción de los clientes sea perceptible, hace también un seguimiento continuo de las reclamaciones, consultas y solicitudes, y se miden distintos parámetros que reflejan la eficacia del servicio prestado.

	Objetivo	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2009
Reclamaciones por cada 1.000 clientes	3,5	6	6,73	8,03	7,11	4,19	3,45	2,88	2,24	1,38	2,78	2,91	2,70	2,53	<b>3,91</b>
% reclamaciones resueltas antes de 7 días	95,00	85,00	92,18	92,48	92,91	95,28	88,53	78,36	91,52	93,82	85,05	81,38	94,65	96,38	<b>90,21</b>
% llamadas atendidas antes de 60 segundos	85,00	83,00	72,0	78,5	83,0	86,0	84,8	90,0	94,2	87,0	86,6	87,0	82,2	90,4	<b>85,14</b>
Encuesta de valoración servicio de atención al cliente	8	8	--	7,53	7,55	7,95	8,13	8,59	8,07	--	8,38	8,19	8,10	8,25	<b>8,07</b>

Un segmento importante de los clientes de Naturgas Energía pertenece al sector empresas y grandes clientes. Por lo tanto, es lógico que también sea medido el grado de satisfacción de este grupo con el servicio de la compañía. Éstos son algunos de los resultados que se pueden reseñar de las encuestas realizadas:

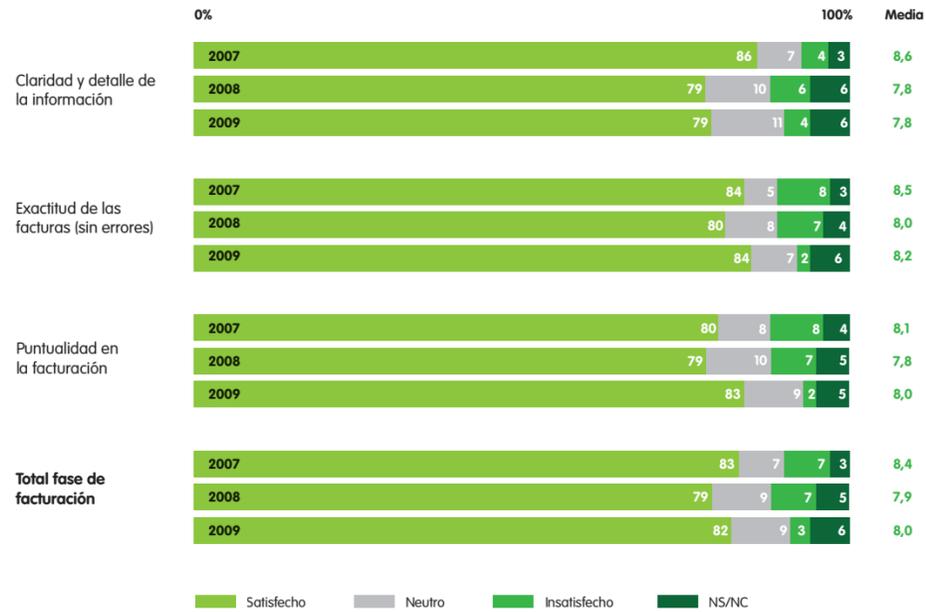
**Satisfacción con la prestación de servicios**





desarrollo sostenible

Satisfacción con la facturación



Naturgas Energía cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos que siguen el ciclo de mejora continua, que cuentan con una serie de procedimientos que tienen identificados unos indicadores que miden la eficacia de cada proceso.

Estos indicadores constituyen lo que se denomina el Plan de Calidad, en el que cada indicador tiene establecido un objetivo

anual, que se revisa periódicamente, para verificar por un lado que la meta se alcanza, así como para comprobar si realmente la información que cada indicador ofrece es válida para medir el buen funcionamiento del proceso en cuestión.

Las revisiones del Plan de Calidad permiten asimismo establecer objetivos de mejora anuales conforme también con la Política integrada de Gestión de Naturgas Energía.



GENERAL

Gastos e Inversiones del área:

La medición de los gastos derivados del área de Calidad, Prevención y Medio Ambiente permite evaluar la eficiencia de las iniciativas realizadas. Algunos son necesarios para cumplir correctamente los requisitos legales aplicables, así como aquellos que la organización ha asumido:

- Auditorías
- Compra de Normas Técnicas
- Suscripciones
- Encuestas
- Euskalit
- Gestión de Residuos peligrosos e inertes
- SPA Áreas Técnicas
- SPA – Vigilancia de la Salud
- Analíticas
- Coordinación de Actividades Empresariales
- Consejero de Seguridad
- EPI's
- Coashiq
- Otros gastos del área

en euros	2009	2008
Costes Área Calidad, PRL y MA	195.117,54	295.479,59

Proyecto Gaudí

Una de las tareas más importantes del Área en 2009 fue su participación en el proyecto Gaudí, la adquisición de activos en Murcia y Cantabria, con el análisis de los requisitos legales a tener en cuenta para garantizar un cumplimiento lo más eficaz posible en cuanto a Prevención y Medio Ambiente.

LEAN

Dentro de la Política Integrada del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales del Grupo Naturgas Energía, un aspecto relevante es el compromiso con la excelencia en la gestión, buscando las mejores prácticas, el trabajo en equipo y una gestión por procesos con una visión transversal de las actividades del grupo. Se trata en definitiva de una compañía proactiva en la búsqueda de nuevas oportunidades.

¿Qué es Lean?

Es una forma de trabajar que persigue la mejora continua de las actividades a través de la participación de todos los colaboradores de la organización en la generación de soluciones, mediante el análisis de las tareas, eliminando aquellas que no resultan útiles y que no aportan valor a nuestros clientes internos y externos, como son: los tiempos de espera debidos, por ejemplo, a una planificación incorrecta de los trabajos; consumos innecesarios; reprocesamientos debidos a errores recurrentes; desplazamientos superfluos; o actividades innecesarias que en ocasiones originan duplicidades en las tareas.

Naturgas Energía pone especial atención en los aspectos relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales, con la mejora del Medio Ambiente y el compromiso con las personas, cuidando el entorno de trabajo y facilitando el intercambio de experiencias.

Las mejoras detectadas son abordadas por los propios trabajadores, lo que favorece la implicación, el compromiso y la motivación.

Los objetivos generales del programa son:

- Aumentar la motivación e implicación de los trabajadores.
- Incrementar la eficiencia, calidad y productividad de las actividades que se desarrollan en la empresa.
- Identificar y recoger directamente las ideas de mejora de todos los niveles de la organización de forma estructurada y consecuente.
- Facilitar el conocimiento y los traspasos de experiencia entre los empleados.
- Mejorar el entorno de trabajo para trabajar mejor y más cómodamente.
- Extender esta forma de trabajo a toda la organización.

Los proyectos desarrollados en 2009 fueron:

- Optimización del cierre contable de Naturgas Energía Comercializadora, cuyos objetivos fueron:
  - Maximizar la eficiencia en la realización de la contabilidad de NEC, para optimizar los calendarios de cierre contable y la calidad de la información.



## desarrollo sostenible

- Identificar los distintos subprocesos para el replanteamiento de su necesidad, periodicidad y posibles alternativas.
- Analizar y optimizar los flujos de los procesos contables de cierre, y definir las acciones de mejora necesarias.
- Medición, con las siguientes metas:
  - Identificar todos los procesos y subprocesos del Área de Medición y Balances, y definir el objeto y alcance de cada uno, buscando la eficiencia operacional a través de la optimización de los mismos.
  - Definición y mejora del Ciclo comercial (Altas, Switching, Facturación y Balances); estudio de los procesos de nuevas altas de clientes, cambios de comercializadora, toma y verificación de lecturas, facturación, balances definitivos y n+2.
  - Mejorar la transmisión de información con otras áreas y encontrar sinergias entre las mismas, estandarizando los documentos intercambiados.
  - Orientar todos los procesos, potenciando los aspectos medioambientales y la Prevención de Riesgos Laborales.
- Mantenimiento, con los siguientes objetivos:
  - Maximizar la eficiencia de los equipos humanos de Operación y Mantenimiento, profundizando en la gestión documental y en los procedimientos para optimizar la productividad de las distintas actividades.
  - Análisis de la operativa en los cuatro centros de O&M. (Visión de estandarización).
  - Identificar todas las actividades que realiza O&M, tanto con personal propio como con personal ajeno o subcontratado.
  - Revisión y análisis de los aspectos que potencian y consolidan la Prevención de Riesgos Laborales.

En estos proyectos participaron 35 personas –el 11 % de la plantilla- y colaboraron de manera puntual 19 personas –el 6%-.

Los equipos comienzan con la descripción y el “mapeamiento” del proceso y/o actividad de partida, identificando los problemas y sus causas, identificando las oportunidades de mejora, elaborando un plan de implementación de las mismas y definiendo las responsabilidades de cada departamento participante.

El número total de acciones de mejora detectadas y aprobadas por la supervisión del programa fue de 50, de las que 25 están finalizadas, y el resto en proceso.

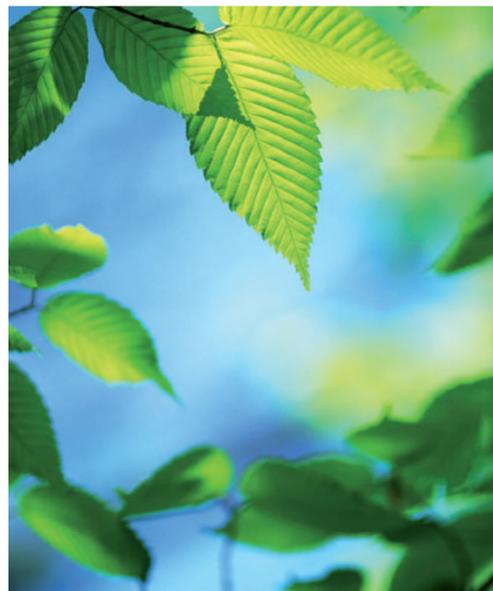
Las iniciativas detectadas han mejorado aspectos tan diversos como:

- La fiabilidad de la información facilitada
- La eficiencia de las aplicaciones informáticas mediante la reducción del tiempo en la ejecución de los procesos
- La unificación de la forma de trabajo entre distintos centros y oficinas
- El ahorro de papel y combustible
- El intercambio de información entre distintos departamentos

Como resultado de la revisión con metodología Lean se modificaron o describieron nuevos procedimientos que pasaron a formar parte del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001. Desde 1992, cuando fue certificada la primera empresa del grupo, Naturgas Energía ha renovado las certificaciones en todas sus empresas y centros de trabajo cada año.

Con objeto de medir la eficacia de las iniciativas, en los casos en los que fue posible, se fijaron indicadores que serán incluidos en el Plan de Calidad 2010.

El apoyo de la Dirección fue esencial para el desarrollo del programa LEAN, así como la divulgación del mismo a través de los medios de comunicación interna. En 2009 se realizaron dos presentaciones de resultados de los miembros de los equipos ante la Dirección y sus propios compañeros. El área considera fundamental extender la forma de trabajo LEAN a toda la organización de la compañía, para lo que se formaron nuevos equipos que analizarán en 2010 las actividades de gestión documental y la unificación del servicio Funciona, proyecto compartido con HC Energía.



## ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

### I+D+i

Naturgas Energía concentra estratégicamente sus esfuerzos de I+D+i en tres áreas temáticas principales: Seguridad en el suministro de gas natural, Eficiencia energética y Sostenibilidad. La compañía participó en 2009 junto con otras empresas y centros tecnológicos de investigación en el desarrollo de proyectos que obtuvieron ayudas públicas de Fondos Feder.

Desde el 1 de enero de 2007, Naturgas Energía es miembro del Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas (GERG), institución que reúne a las principales empresas suministradoras de gas natural de Europa. Durante el trienio 2006-2009, la compañía representó al sector gasista español (SEDIGAS) en la Task Force Research & Development de la INTERNATIONAL GAS UNION.

Naturgas Energía inició en 2009, como empresa coordinadora junto con otra empresa española y dos holandesas, BIOGRID, un interesante proyecto europeo para mitigar los efectos del cambio climático, apoyado por el programa europeo LIFE+.

En diciembre, la compañía estableció un Acuerdo Marco con la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) en materia de investigación y desarrollo tecnológico denominado Methane Academic Network.

Por otra parte, Naturgas Energía Transporte y Naturgas Energía Servicios se incorporaron en 2009 a las empresas que realizan proyectos de I+D+i, dentro de las empresas del Grupo, en el que ya figuraban Naturgas Energía Distribución y Naturgas Energía Comercializadora. Así, se empezaron a desarrollar dos proyectos de innovación, uno sobre Telemedida en el mercado doméstico de gas, y otro sobre la promoción de tecnologías de alta eficiencia energética entre nuestros clientes del sector terciario.

Asimismo, el Departamento de I+D+i impartió docencia en los siguientes cursos Master Oficiales: Master en Energías Renovables, Pilas de Combustible e Hidrógeno de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y Master en Ingeniería Energética Sostenible de la Universidad del País Vasco. También impartió una clase en el curso que sobre Economía de la Cadena del Gas organiza el club Español de la Energía y participó además con un ponente en el Panel Sectorial del Gas en la Reunión Anual de Sedigas.

El área divulgó el proyecto BIOGRID en los siguientes Foros:

Workshop Biogas as renewable energy source, el 12 de marzo en Santiago de Compostela.

2º Expocongreso sobre Biogas, la energía renovable de los residuos orgánicos, el 6 de mayo en Lleida.

5th internacional Biogas Networking Event. Expanding Europe's biogas markets, el 1 y 2 de julio en Londres.

El área asistió también al Congreso Mundial del Gas celebrado en octubre en Buenos Aires, Argentina.

Los principales proyectos en los que el área trabajó en 2009 fueron los siguientes:

### a) Proyectos de I+D

Los proyectos de I+D se dirigen a la generación de nuevos conocimientos, y su aplicación práctica está aún lejos del mercado.

- Biogas injection into natural gas grid and use as vehicle fuel by upgrading it with a novel CO<sub>2</sub> capture and storage technology. Naturgas Energía inició y lideró en 2009 Biogrid, un nuevo proyecto que tiene como objetivo investigar nuevos sistemas de depuración de biogas (algas unicelulares + sistemas criogénicos) que lo conviertan en gas natural renovable apto para inyectarlo en la infraestructura gasista y para su uso en vehículos de emisiones negativas de dióxido de carbono. Este proyecto está cofinanciado por el Programa LIFE+ de la Comisión Europea de Medio Ambiente. En el mismo participan NE Distribución, NE Transporte y NE Grupo, junto con la compañía asturiana Biogas Fuel Cell y las holandesas GasTreatment Services e Ingrepro. Está previsto que la demostración se realice en Tineo, Asturias.
- Soluciones para la Producción de Hidrógeno Energético y Reconversión Asociada (SPHERA). Programa CENIT del CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial) perteneciente al Ministerio de Ciencia e Innovación. Naturgas Energía Distribución desarrolla desde 2007 una investigación sobre la posibilidad de transportar gas hidrógeno mediante sus mezclas con gas natural de red. Enmarcado dentro de la Economía del Hidrógeno, el objetivo del proyecto es investigar la viabilidad técnica y económica del aprovechamiento de la actual infraestructura gasista de redes, adaptadas y optimizadas, para el transporte del gas hidrógeno. Esto permitirá aumentar la eficiencia de los procesos de combustión y disminuir la emisión a la atmósfera de gases contaminantes. Se ha instalado una bancada experimental para mezclas con diferentes tuberías de gas en Inasmet, en el Parque Tecnológico de Miramón de San Sebastián.

La investigación forma parte de un proyecto más amplio que coordina Gas Natural SDG, y en el que participan otras quince empresas españolas.

- Sistema de sensorización de CO<sub>2</sub> para la medida de la calidad de aire en ambientes domésticos y recintos públicos (AIR-Q). Programa de Investigación Industrial Concertada del CDTI y Programa Gaitek del Gobierno vasco. Este proyecto tiene como objetivo desarrollar mediante tecnologías microelectrónicas un nuevo sensor de dióxido de carbono para analizar en el lugar y al momento la calidad del aire en recintos cerrados. Este producto permitiría a Naturgas Energía Distribución conseguir una posición competitiva frente a otras empresas del sector en términos de cumplimiento de las normativas medioambientales de emisión de CO<sub>2</sub> en edificios, así como en la seguridad y calidad de servicio ofrecido a sus usuarios. La novedad del dispositivo consiste en la utilización de un complejo de titanato de bario y óxido de cobre BaTiO<sub>3</sub>-CuO como película sensible



## desarrollo sostenible

al CO<sub>2</sub>. Naturgas Energía Distribución es la empresa que lidera el proyecto, en el que participa el Ceit como Centro Tecnológico de Investigación.

- Desarrollo de sistemas sostenibles de producción y uso del biogás en España (PROBIOGAS). Es un proyecto singular estratégico del Ministerio de Ciencia e Innovación. Es el mayor proyecto de investigación y desarrollo y demostración sobre biogás realizado hasta ahora en España. Entre otras actividades, se pretende evaluar de una manera sostenible el potencial de producción de biogás, así como sus posibles usos futuros, entre los que se contempla su inyección a las redes de gas natural. Naturgas Energía Distribución se ha responsabilizado de estudiar la afección del biogás sobre la infraestructura gasista, así como de promover el desarrollo de filtros separadores de dióxido de carbono y de metano basados en membranas poliméricas. Para ello se cuenta con la colaboración del Centro Tecnológico Inasmet. Además, son socios del proyecto 31 entidades entre universidades, centros tecnológicos y empresas. El coordinador del proyecto es AINIA, centro tecnológico ubicado en Paterna, Valencia.
- Diseño de un medidor de la calidad del gas natural con telemedida. Programa Nacional de Proyectos de Desarrollo Experimental del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Naturgas Energía participa en este proyecto, cuyo objetivo es el desarrollo de un nuevo dispositivo capaz de medir la calidad del gas natural en cualquier punto de la red y transmitir la medida por la red eléctrica. Naturgas Energía Distribución colabora en este proyecto con las empresas ZIV Medida y ZIV I+D del Parque Tecnológico de Zamudio, Vizcaya.
- Desarrollo de un stack SOFC para el cogenerador doméstico. Programa GAITEK del Gobierno vasco. Naturgas Energía Comercializadora participa como empresa interesada y potencialmente usuaria en los resultados de un nuevo sistema de microgeneración a gas natural, que desarrolla Fagor Electrodomésticos y otras empresas del Grupo Mondragón, para el mercado doméstico. Se basa en una pila de combustible de óxido sólido de tipo tubular con soporte metálico, que puede proporcionar hasta tres kilovatios de potencia eléctrica. La investigación básica está siendo realizada por Ikerlan y Ceit.
- Desarrollo de un cogenerador doméstico basado en hidrógeno (H<sub>2</sub>OME). Programa ETORGAI-Proyectos Integrados de Investigación Industrial del Gobierno vasco. Naturgas Energía Comercializadora inició en 2009 su participación, junto con otras siete empresas vascas, en el desarrollo de un nuevo sistema de generación de energía eléctrica basado en el hidrógeno, que coordina Copreci para el mercado doméstico. Se basa en una pila de combustible de hidrógeno de hasta cinco kilovatios eléctricos.
- Sistemas avanzados de purificación de biogás para su inyección en las redes de gas natural. Programa INNOTEK del Gobierno vasco. Naturgas Energía Transporte lidera un nuevo proyecto cuyo fin es investigar nuevos sistemas de purificación de biogás que proporcione gas natural renovable y sea apto para inyectarlo en la infraestructura gasista. En este proyecto participa también Naturgas Energía Distribución. La investigación básica la realiza el centro tecnológico Inasmet del Parque Tecnológico de Miramón, en Guipúzcoa.
- Telemedida y Telemotorización del mercado doméstico de la red de gas natural. Programa INNOTEK del Gobierno vasco. Naturgas Energía Distribución y Naturgas Energía Servicios lideran, junto a Euskaltel, un nuevo proyecto con el fin de investigar nuevos sistemas de telemedida para su aplicación al mercado doméstico de gas natural.

### b) Proyectos de Innovación

Los proyectos de innovación han surgido de la inquietud de Naturgas Energía por mejorar sus productos y procesos dentro de su estrategia de mejora continua, y son aquéllos que están más cerca del mercado.

- Pruebas de campo para la demostración de un sistema global de telemetría de contadores domésticos. Naturgas Energía Distribución y Naturgas Energía Servicios, junto con la empresa GTD, están abordando un ambicioso proyecto piloto con el objetivo de realizar la lectura remota de los contadores de los clientes domésticos. Inicialmente se hará la prueba a unos 400 abonados, aproximadamente. La dificultad estriba en que las condiciones meteorológicas influyen en los consumos de los clientes con consumos inferiores a 5 GWh y, sobre todo en los doméstico-comerciales, lo que dificulta su gestión, sobre todo en periodos de utilización de la calefacción. A esto hay que añadir que la toma de lecturas se desarrolla a lo largo de todo el mes, lo que provoca lecturas de consumos que no se ajustan a lo realmente consumido en los periodos de facturación. En 2009 se trabajó colaborando entre diferentes departamentos y también con HC Energía sobre el análisis de los requisitos que debe cumplir el sistema.
- Proyecto de innovación sobre eficiencia energética y energías renovables en edificios. Tiene como objetivo la aplicación en el mercado de las sinergias existentes entre el gas natural y las energías renovables. Es un proyecto interdisciplinar, liderado por NE Comercializadora y TECMAN, en el que participa también HC Energía. Se basa en la realización de pruebas piloto de nuevas tecnologías del gas natural de alta eficiencia energética en los establecimientos de los clientes finales. Se ha instalado una bomba de calor de gas natural Robur con tecnología de absorción de 27 kilovatios de potencia térmica en el Centro de Formación Profesional de Salesianos de Deusto, en Bilbao.



## desarrollo sostenible

## UN AÑO, UNA MIRADA. HITOS DE SOSTENIBILIDAD

**Enero:** Lanzamiento de equipos LEAN de Mantenimiento y Medición (Formación interna).

**Febrero:** Charla a los bomberos de Bilbao.

**Marzo:** Gestión Ambiental y de Prevención de Riesgos en Plantas de Cogeneración.

**Abril:** Primera presentación de resultados de LEAN.

**Mayo:** Renovación de certificaciones de sistemas de Calidad, Prevención y Medio Ambiente.

**Junio:** Entrega del Plan de Autoprotección de la Planta de Cangas de Narcea a Protección Civil.

**Julio:** 5th International Biogas Networkings Event – Expanding Europe's biogas markets.

**Agosto:** Proyecto Gaudí – Análisis de los aspectos relevantes de Prevención, Medio Ambiente y Servicios Generales.

**Septiembre:** Naturgas Energía, reconocida como ambientalmente sensible en el paso del río Fluviá (Gasoducto Serinyà – Figueres) por el Departamento de Medio Ambiente de la Generalitat de Cataluña.

**Octubre:** Firma del proyecto BIOGRID.

**Noviembre:** Formación en Medio Ambiente a departamentos de construcción, ingeniería y empresas contratistas.

**Diciembre:** Acuerdo marco con la UPV (Universidad del País Vasco) en materia de investigación.

## RELACIONES INSTITUCIONALES

En coordinación con las áreas de negocio, el área de Relaciones Institucionales actúa como intermediario en las relaciones entre los diferentes organismos oficiales, sectoriales y la sociedad en general con las diferentes áreas y compañías, para potenciar la imagen de Naturgas Energía y maximizar los intereses del Grupo. Esto se realiza mediante el establecimiento de directrices y una sistemática adecuada.

El área articula y promueve actividades de patrocinio, eventos y colaboraciones con asociaciones que contribuyan a la integración y mejora de la percepción de Naturgas Energía por parte de la sociedad, en el ámbito de nuestra actividad empresarial.

De entre las actividades llevadas a cabo en 2009 pueden destacarse las siguientes:

- Patrocinios culturales, deportivos y sociales.
- Eventos
- Colaboraciones con asociaciones

## PATROCINIOS

## Culturales

- DIPC (Donostia International Physycal Center)
- Museo Guggenheim
- Kursaal
- Artium
- Quincena Musical
- Orfeón Donostiarra
- ABAO - OLBE

## Deportivos

- Pelota Vasca
- Bat (Basque Team)
- Bat – Expedición Makalu
- Vuelta Ciclista al País Vasco
- Clásica Ciclista San Sebastian – San Sebastian
- III días ciclistas de Álava
- Club de Ajedrez Sestao
- Fundación Baskonia (Campus Internacional Verano)
- Asfedebi (Campeonato de Pala Trofeo Naturgas)
- Fundación Ciclista Euskadi (Equipo ciclista)

## Sociales

- APD (Asociación para el Progreso de la Dirección)
- ADE
- Aspanovas (asociación de niños con cáncer)
- San Sebastian – Behobia
- Semana del Pintxo de Álava
- Campeonato de España de Atletismo Veteranos
- Rallystone (Rally de coches antiguos)
- Hirukide (Asociación de Familias Numerosas)
- Euskal Herriko Ikastolen Festa (Kilometroak, Ibilaldia, Araba Euskaraz)
- Concurso de cuentos para niños en cadena SER (Cuentos en el Aire)
- III Fiesta de la Bicicleta de Berango
- BETIZU (Club Infantil etb)
- Kursaaldia (X. aniversario)
- Fundación Ciclista de Euskadi – Ikastola Olabide (acuerdo para fomentar el uso de la bici entre los niños)
- Cycle – Herri krosa
- Fundación Ramón Rubial
- Calendario Ayuntamiento de San Sebastián

## Otros

- Ikurriña de Plentzia (regata de traineras)
- Festival de Juegos de Vitoria – Gasteiz
- Regatas de Tolosa
- Fiestas de Vitoria
- Fiestas de Bilbao
- Fiestas de Donostia
- 4º Concurso de premios Comercio de Vizcaya

## Eventos

En el ámbito de los eventos, el principal hito del año fue la participación como anfitrión de Naturgas Energía, junto con EDP Gas, en la vigésimo cuarta edición de la EAGC (European Autumn Gas Conference), congreso que cada año se celebra en una ciudad europea, y que en 2009 tuvo lugar en Bilbao.

## Colaboraciones con asociaciones

Además se colabora con distintas asociaciones, como:

- Enerclub – Club Español de la Energía
- CEBEK
- APD
- Afonvi (Asociación de Fontaneros de País Vasco)
- Instagi (Asociación de Instaladores de Gipuzkoa)
- Innobasque
- Confebask

## DESARROLLO ORGANIZATIVO Y RECURSOS HUMANOS

Siguiendo las directrices del Consejo de Administración, reflejados en la misión y visión y valores y en la política integrada, que manifiesta un compromiso con las personas, el Departamento de Desarrollo Organizativo tiene como función principal la formación y el desarrollo profesional de las personas.

Naturgas Energía dispone de una Política de Formación basada en cinco principios: desarrollo individual de todos los colaboradores; responsabilidad de la organización para posibilitar la formación; alineación de la formación con las necesidades de los negocios; creación, mantenimiento y difusión del conocimiento en el seno del grupo, y participación en la sociedad mediante iniciativas de colaboración y cooperación con la comunidad.

Anualmente se elabora un Plan de Formación que recoge todas las necesidades formativas detectadas y aprobadas en la organización. En el desarrollo de este Plan participan de forma activa toda la organización, y cada colaborador analiza las necesidades formativas con su responsable para su aprobación.

Finalmente, el Plan es ratificado por el Comité de Dirección tras la propuesta realizada por el Departamento de Desarrollo Organizativo, que realiza un control, seguimiento y evaluación del mismo, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales de formación y de desarrollo.

La formación es un instrumento esencial para que todos los colaboradores de Naturgas Energía desarrollen y actualicen sus conocimientos y competencias individuales, fomentando su realización profesional y permitiendo al grupo ser una organización empresarial socialmente responsable que consigue el nivel deseado de excelencia en el desempeño.

Naturgas Energía cuenta en ocasiones para la formación de sus empleados con un profesorado muy particular, dado que son los propios profesionales de nuestra organización los que de manera voluntaria se ofrecen al departamento de Desarrollo Organizativo para formar a sus compañeros.

A lo largo de 2009, se celebraron acciones formativas internas sobre la operativa de gas, retribución del mercado regulado, gestión de la calidad, medio ambiente y PRL, consolidación, GIM, entre otros, con resultados y valoraciones muy satisfactorias por parte de los asistentes.

La figura del formador interno se caracteriza por tener un dominio sobre la materia a trabajar, y la predisposición y habilidades necesarias para transmitir conocimientos prácticos. Así como una generosidad para compartir su tiempo, con el objetivo de maximizar el capital humano de la organización favoreciendo la creación, el mantenimiento y la difusión del conocimiento en el seno del grupo.

Dentro del Grupo EDP, se han definido e implantado 10 competencias estratégicas que son comunes para todo el Grupo. Con el objeto de potenciar y asegurar el desarrollado de dichas competencias, el esfuerzo inversor se ha destinado a la impartición de acciones formativas tales como: liderazgo; visión estratégica; técnicas de negociación avanzada; cómo hablar en público; formación de formadores; gestión del tiempo; así como técnicas de comunicación eficaz.

Los organismos oficiales, conscientes de la necesidad de contribuir al impulso y difusión de la formación, ponen a disposición de las empresas que hacen un esfuerzo en formación fondos que les permitan formar a sus trabajadores.

Este año Naturgas se ha beneficiado del mismo, mediante la aplicación de bonificaciones a la Seguridad Social, a través del órgano encargado de la gestión: la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo.

Para facilitar la accesibilidad al Plan de Formación una vez aprobado por la Dirección General, se ha creado un link en la intranet corporativa, donde se integra toda la información relativa a la política, el catálogo y los formularios necesarios, así como toda la información relacionada que puede ser de interés para el trabajador.

## HORAS DE FORMACIÓN

Horas de formación / empleado	2009	2008
Directivos	101	232
Jefes	108	113
Técnicos	38	56
Administrativos	28	51

## HORAS DE FORMACIÓN

Formación por contenido	2009
Desarrollo de Competencias	311
Formación Avanzada	1.260
Calidad y Ambiente	307
Redes de Distribución de Gas	470
Prevención y Seguridad	2.002
Sistemas de Información	1.145
Idiomas	4.476

## Gestión del Potencial

Naturgas, consciente de la necesidad de situarse entre los mejores en la Gestión del capital humano, reconoce que la implantación de programas de identificación y desarrollo de potencial dentro del Grupo EDP, principalmente el programa Jeps (jóvenes de elevado potencial), es fundamental para el desarrollo y retención de personas clave en la organización.



## desarrollo sostenible

La primera selección de Jeps fue realizada en 2007, lo que dio lugar al programa de desarrollo Jeps 08, en el que seis jóvenes tuvieron la oportunidad de participar en talleres temáticos sobre liderazgo, visión estratégica y comunicación con formadores de reconocido prestigio, así como ejecutar un plan de desarrollo individual. En junio de 2009 terminó el programa de desarrollo Jeps 08.

En 2009 se escogieron a otros seis jóvenes con potencial a los que, tras la realización de un proceso de evaluación de su potencial en competencias y habilidades, se les dio la oportunidad de identificar sus puntos fuertes y áreas de desarrollo.

Dentro de estos programas, se lanzó también el Programa A2, que se focalizará en seis managers con potencial.

### Alineación

A lo largo del 2009, con el objeto de reforzar la comunicación del equipo de Recursos Humanos dentro del Grupo EDP, se celebró en Lisboa el primer Encuentro, donde se congregaron profesionales del área de RRHH de las distintas empresas con el objetivo de presentar el nuevo modelo organizativo de la función de RRHH corporativa y la misión de los centros de competencias.

Este nuevo modelo basa su estructura en la dinamización de ocho centros de competencias:

- Comunicación y gestión del cambio.
- Gestión del potencial.
- Gestión de carreras, movilidad y sucesión.
- Gestión de la formación.
- Gestión del desempeño.
- Selección e integración.
- Compensación y beneficios.
- Información y tecnología de apoyo a la gestión RRHH.

También es fundamental la proximidad con las direcciones de RRHH de las empresas nacionales e internacionales.

Además, continuando en esta misma línea, se ha implantado la celebración de reuniones trimestrales de RRHH, cuya finalidad no sólo es transmitir las iniciativas que se deben de desarrollar a nivel de grupo, sino compartir las proyectos y mejores prácticas entre geografías, empresas, direcciones y equipos así como, ser un foro de reflexión de RRHH en el Grupo EDP.

En paralelo se están desarrollando otros proyectos transversales que afectan a todo el Grupo, y pretenden fomentar en cada uno de los colaboradores de Naturgas Energía la misión y valores fundamentales de la cultura del Grupo EDP.

### Conciliar vida familiar y laboral

Durante el año 2009, dentro del Plan de Concilia, y continuando con la implantación de algunas medidas conciliadoras como son: la celebración de Nacimientos de Hijos de Colaboradores, con el abono de 500 euros por cada hijo nacido a partir del 1 de enero de 2009, medida que han disfrutado doce colaboradores; las visitas de los hijos al lugar de trabajo, con las que contribuimos a aumentar el grado de implicación y el sentimiento de pertenencia entre Naturgas Energía, sus colaboradores y sus familias; y también, ofertas y condiciones especiales para servicios que fomentan la salud y el bienestar de los empleados, como sanidad, gimnasios, agencias de viajes y alquiler de coches.

Se ha confeccionado el Plan de Acogida para los colaboradores pertenecientes a las empresas de Cantabria y Murcia. Este Plan aglutina las diferentes dimensiones que les son de aplicación como; comunicación, formación, kit de Acogida, manuales y videos corporativos, para facilitar desde el primer día la integración de los nuevos colaboradores.

### Encuesta de clima

Como continuación a la encuesta de clima realizada en 2008, se aprueba en el Comité de Dirección la puesta en marcha de una serie de acciones concretas (definidas en tres vectores de actuación: Comercial, RRHH y Comunicación Interna) encaminadas a aprovechar las oportunidades de mejora que se resumen operativamente en tres acciones concretas:

- Acción de Recompensa no dineraria por desempeños destacados. Su objetivo es reforzar la percepción del empleado en cuanto a la integración e identificación con la empresa, así como el reconocimiento, compromiso y el desempeño en circunstancias extraordinarias.
- Acción de sistemática de Reuniones de Trabajo con los colaboradores. Con la meta de reforzar la dedicación en la gestión y liderazgo de nuestros colaboradores, con la Comunicación como la herramienta más efectiva para llevarlo a cabo. Para la puesta en marcha de esta acción se impartieron jornadas de facilitación con todos los mandos.
- Acción de Comunicación Interna del Área Comercial. Consistió en la celebración de una jornada de comunicación entre las distintas áreas del negocio liberalizado, en la que compartieron las principales actividades, procesos, y objetivos de su negocio.





## responsabilidad social





## responsabilidad social

Naturgas Energía desarrolló en 2009 una activa labor de patrocinio y mecenazgo, manteniendo su firme compromiso con la vida social, cultural y deportiva del País Vasco. La compañía desplegó una importante actividad de colaboración con diversas instituciones y agentes sociales.

Los principales aspectos en los que se centró fueron:

### Cultura

- Pertenencia al Patronato de instituciones como el Museo Guggenheim Bilbao, el Museo Artium de Vitoria y la Fundación Kursaal de Donostia-San Sebastián. Durante el ejercicio 2009, Naturgas Energía detentó la Presidencia de la Fundación Kursaal, impulsando las actividades que la misma realizó durante el año.
- La compañía patrocinó además la temporada de la Asociación Bilbaína de Amigos de la Opera (ABAO), el certamen de la Quincena Musical de San Sebastián, en el que patrocinó el concierto de Clausura, que contó con la asistencia del Alcalde de San Sebastián y la Consejera de Cultura y Deportes del Gobierno vasco, entre otras personalidades del ámbito social y empresarial. Naturgas Energía es también miembro protector del Orfeón Donostiarra.
- Como en los últimos años, la compañía participó activamente en las fiestas de apoyo al euskera en Álava, Vizcaya y Guipúzcoa (Araba Euskaraz, Ibilaldi y Kilometroak).
- Otro hito reseñable del año fue el patrocinio del calendario oficial del Ayuntamiento de San Sebastián, editado con la participación de la Sociedad Fotográfica de Gipuzkoa.

### Ciencia e investigación

- Naturgas Energía es miembro del Patronato del DIPC (Donostia International Physics Center), centro investigador ubicado en San Sebastián, cuya principal misión es promocionar y catalizar el desarrollo al más alto nivel de la investigación básica y básica-orientada en ciencia de materiales.
- En 2009, la compañía patrocinó y participó, conjuntamente con EDP Gas, en la celebración de la 24ª edición de la Annual European Autumn Gas Conference (EAGC), celebrada entre el 23 y el 25 de noviembre en Bilbao, y que contó con la participación de más de 300 representantes de más de 20 países del sector gasista europeo.
- Bajo el lema "Independencia e Interdependencia en el Gas Europeo", se abordaron temas relacionados con la independencia y la interdependencia de las industrias y los mercados europeos del gas. Este aspecto tiene una importancia capital para Naturgas Energía, que participa en Euskadour, una de las dos infraestructuras que conectan actualmente la Península Ibérica con el resto de Europa.

- Naturgas Energía es también un miembro integrante de Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación, y participa por lo tanto en diversos comités y grupos de trabajo.

### Deportes

- Una de las actividades más visibles en el deporte es sin duda el patrocinio del Naturgas Energía Sub23, equipo ciclista aficionado que busca promover la formación integral de jóvenes valores del ciclismo desde la base, y fomentar este deporte en Álava y en todo el País Vasco. Esta colaboración se inscribe en el convenio que la compañía tiene con la Fundación Ciclista Euskadi, mediante el que apoya también a su escuela de BTT (Bicicleta Todo Terreno o Mountain Bike), y participa habitualmente cada mes de noviembre en la Fiesta de la Bicicleta, en la que tomaron parte en 2009 más de 2.500 ciclistas, muchos de ellos niños con la equipación roja de Naturgas Energía.
- También en el ámbito ciclista, la compañía patrocinó en abril la 1ª Edición de los III Días Ciclistas de Álava, prueba ciclista internacional para corredores aficionados de la categoría sub23.
- La compañía fue también uno de los colaboradores del Campus Internacional de Baloncesto del Baskonia para chicos de 13 a 17 años, celebrado en julio en Vitoria.
- Naturgas Energía renovó el acuerdo de patrocinio, suscrito con Gobierno vasco, del proyecto Basque Team (BAT), en un acto público que contó con la presencia de la Consejera de Cultura y Deportes del Gobierno vasco, el Director General del ente público EITB, y el resto de empresas patrocinadoras. Esta iniciativa, que agrupa a 59 deportistas de disciplinas olímpicas, no olímpicas y paralímpicas, tiene como objeto principal ayudar a los deportistas vascos de alto nivel en su preparación para los Juegos Olímpicos y otras citas deportivas de relevancia internacional.
- En atletismo, una de las pruebas más destacadas del calendario del deporte aficionado vasco, la Behobia-San Sebastián, contó igualmente con la colaboración de Naturgas Energía, así como el Campeonato de España de atletismo de veteranos, celebrado en Vitoria-Gasteiz.
- Otra actividad reseñable fue el patrocinio del Bilbo Fútbol Sala y el Gernika Fútbol Sala, clubes dedicados al fomento de la práctica deportiva entre los jóvenes.
- El mundo del motor contó también con el apoyo de la compañía, que colaboró con la Real Peña Motorista Vizcaína patrocinando la IV Edición del Rallystone, rally de regularidad reservado a coches de los años 60, 70 y 80, que se desarrolló del 28 al 30 de marzo por carreteras vascas, con inicio y final en Bilbao.
- Igualmente hay que destacar la brillante campaña realizada por el Club Naturgas Energía-Sestao de Ajedrez, y los numerosos triunfos conseguidos durante la temporada 2009.

### Sociedad

Naturgas Energía desarrolló también actividades en otros ámbitos, entre las que se pueden mencionar:

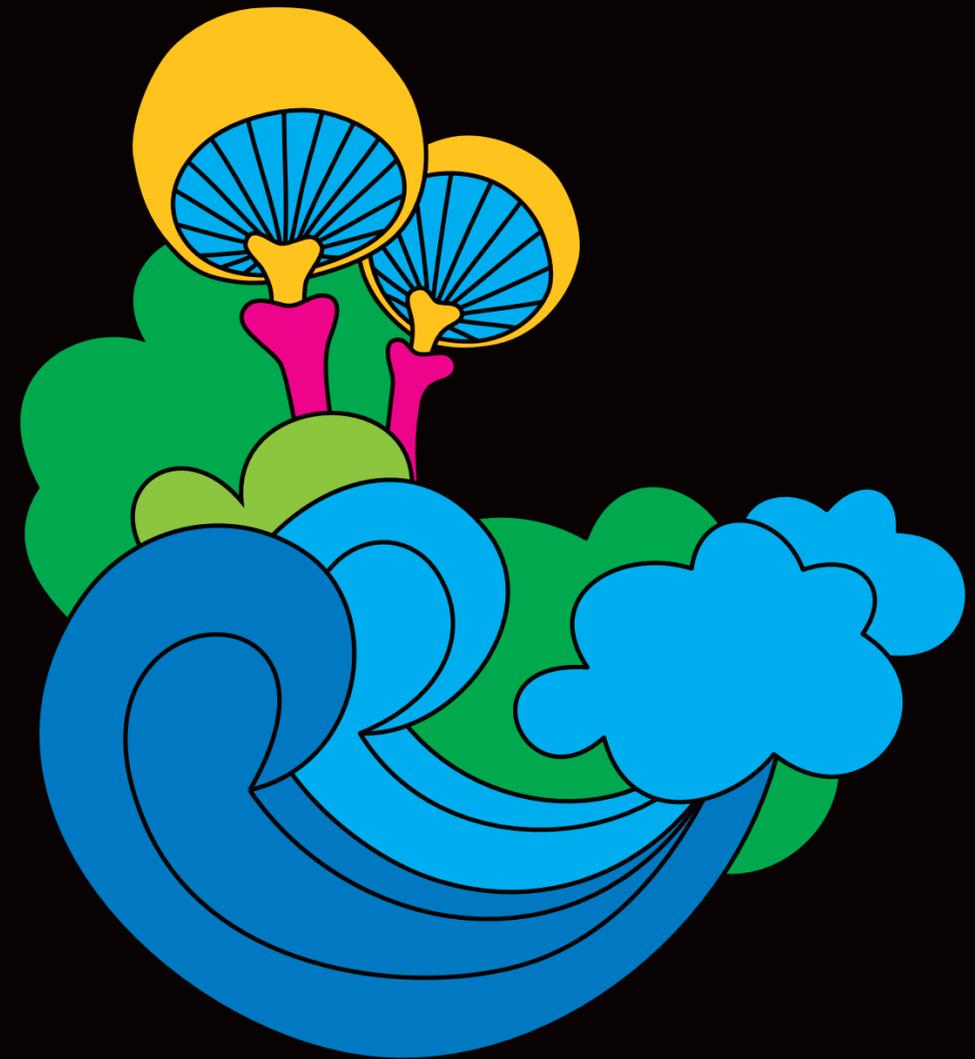
- La colaboración realizada con la Fundación Aspanovas, asociación que agrupa a los padres con hijos con cáncer, patrocinando la gala anual de la misma.
- Hirukide, asociación de familias numerosas de Euskadi, contó con la participación de Naturgas Energía para el desarrollo de las fiestas familiares organizadas en el País Vasco, así como en la celebración del Congreso de Familias Numerosas, donde se debatió durante tres jornadas la problemática que afecta a estas familias.
- Asimismo, la compañía contó con una presencia destacada en las diversas fiestas populares de los municipios más importantes del País Vasco, mediante la presencia de instalaciones hinchables y el globo aerostático, elemento principal de las mismas.
- Los niños tuvieron un protagonismo relevante en las actividades promovidas por Naturgas Energía a lo largo del año 2009, ya que participó en la III Edición de Cuentos en el Aire, concurso literario celebrado en colaboración con la Cadena SER, en el Festival de Juegos Internacional de Vitoria-Gasteiz y la Fiesta de BETIZÚ, entre otras actividades.





## información económico-financiera

- 64 BALANCES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS
- 65 CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS





## información económico-financiera

En el año 2009 Naturgas Energía ha desarrollado su actividad en un entorno macroeconómico desfavorable, lo que se ha traducido en una reducción significativa de la demanda, especialmente en el sector industrial. Esta coyuntura económica ha dado lugar a una fuerte competencia en el mercado entre los principales comercializadores de gas, por la presión de éstos en colocar sus aprovisionamientos, contratados, normalmente, a largo plazo.

En este escenario la compañía ha potenciado su estrategia de protección de resultados, por la vía del mix de venta a sus clientes B2B y B2C, cubriendo los principales riesgos identificados y ha continuado también con su estrategia de crecimiento orgánico y de adquisiciones.

Así, en el año 2009 ha adquirido a Gas Natural SDG, S. A. parte de los activos que dicha compañía ha tenido que desinvertir, como consecuencia de su proceso de concentración con Unión Fenosa, en las Comunidades Autónomas de Cantabria y Murcia. Esto ha representado un hito único y de extraordinaria relevancia para Naturgas Energía, al incorporar 3.080 km de redes de gas, 257.573 puntos de suministro y 11.000 GWh más de gas vehiculado. También ha adquirido la actividad de comercialización doméstica y de pymes en estas regiones, con la incorporación de 210.707 clientes de gas y 3.955 clientes de electricidad y 67.000 contratos de servicios.

Esta operación ha permitido consolidar a la compañía como el segundo distribuidor gasista del mercado español y pasar de una cuota del 10% al 14% en puntos de suministro.

El año 2009 ha sido el primer ejercicio completo en el que el sector del gas natural ha estado ya totalmente liberalizado. De acuerdo a estas premisas, las compañías de distribución y transporte del Grupo Naturgas Energía, han continuado su actividad de expansión de red en las áreas de influencia. Durante el año 2009 podemos destacar las siguientes iniciativas en dichas áreas:

- Gasoducto Bergara- Irún: se han puesto en gas en 2009 los tramos I (Bergara-Zaldibia) y II (Zaldibia-Villabona) y el tramo III (Villabona-Irún) se encuentra al 57% de realización, con fecha prevista de puesta en gas en julio de 2010.
- Se ha obtenido el Acta de Puesta en Marcha del gasoducto de transporte Secundario Serinyá-Figueras con fecha 14 de diciembre de 2009.
- Puesta en gas de la modificación del gasoducto La Robla-Guardo, en León.
- La longitud de red de transporte construida alcanza los 387 km, de los que 362 ya se encuentran en operación. El gas natural vehiculado por las redes de la compañía alcanzó los 43.365 GWh, un 5% menos que en el ejercicio precedente.
- Puesta en servicio de las redes de suministro de los municipios de Villarejo de Salvanes en Madrid; Castropol, Ribera de Arriba y Morcín en Asturias; y Ezkio-Itxaso y Elduain en Guipúzcoa. También se han iniciado las obras en los municipios de Etxebarria, Vizcaya, y Arroibe, Álava, así como en Navata y Santa Llogaia, en Girona.

- Se han llevado a cabo inversiones en extensión de red de distribución por valor de 23,6 M€ y construcción de 136 nuevos km, para alcanzar un total de 5.623 km. La longitud total de la red a 31 de diciembre de 2009, incluyendo las redes adquiridas en este ejercicio a Gas Natural, alcanza los 8.703 km, lo que representa una cuota del 14% respecto al total del sector en España.
- Las inversiones en nuevas redes, la saturación de puntos de suministro en redes ya existentes y la compra de activos mencionada han permitido incrementar el número de puntos de suministro hasta los 963.837, con un incremento de 273.805 puntos respecto del año anterior. La energía distribuida por las redes ha sido de 18.968 GWh, disminuyendo en comparación con el año anterior un 8%.

En cuanto al mercado libre, las medidas regulatorias han continuado favoreciendo el crecimiento de la actividad de las compañías comercializadoras. El difícil entorno macroeconómico ha marcado el ejercicio 2009, especialmente en la actividad de comercialización, con un continuo deterioro de los márgenes en el sector industrial, con clientes orientados a la reducción de costes y con una competencia muy agresiva, dado el exceso de gas existente en el mercado.

Frente a esta realidad la compañía ha extremado su gestión, para adaptar en todo momento el aprovisionamiento a la demanda de sus clientes, ofreciendo importantes y novedosas fórmulas comerciales, todo ello con un estricto control del riesgo, y en una situación de mercado muy complejo.

Las principales medidas adoptadas han sido:

- Operaciones de intercambio para minimizar costes de canon de GNL y optimización de contratos de regasificación, con el objetivo de no incurrir en penalizaciones económicas.
- Gestión activa para optimizar los peajes de regasificación y transporte, así como el almacenamiento de GNL.
- Realizadas importantes campañas comerciales, con el objetivo de captar clientes eléctricos (duales) en el segmento de hogares en el País Vasco.
- Se ha fortalecido la relación con los clientes, mediante la dualización (venta de gas y electricidad de forma conjunta) y la incorporación al portfolio de nuevos productos y servicios de valor añadido.

La estrategia no es otra que incrementar el valor de cada cliente y su vinculación a la compañía, ofreciéndole productos y servicios adecuados a su perfil de demanda y necesidades. En este aspecto, las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en el año 2009 han sido:

- Casi el 94% del volumen a renovar de los contratos de gas en empresas ha sido renovado, a pesar de la fuerte agresividad de precios existente en el mercado. Además se han captado nuevos puntos de suministro por un total de 19 GWh.
- Se ha iniciado el suministro a la Central de Ciclo Combinado de Lares en Figueira da Foz (Portugal).



- Con relación al mercado B2B de grandes cuentas, resaltar que se han efectuado las renovaciones de los principales clientes.
- Hay que destacar también la importancia que dan los consumidores, según algunos análisis de mercados realizados, a ser cliente de una marca sólida, como Naturgas Energía, contrastada y de reconocido prestigio.
- Las ventas de gas natural durante el ejercicio alcanzaron los 21.261 GWh (8,8% del mercado estatal) frente a los 24.750 GWh del ejercicio precedente, lo que representa una disminución del 14%. En cuanto al número de clientes suministrados, el incremento ha sido del 33%, pasando de 628.294 a 833.449, si bien indicar que 210.707 puntos de suministro corresponden a las nuevas empresas adquiridas. La cuota estatal correspondiente al número de clientes es del 11,8%.
- En cuanto a la comercialización de energía eléctrica, se han totalizado durante el año 2009 unas ventas de 1.611 GWh, frente a los 2.020 GWh del año precedente, lo cual representa una disminución del 20%. Respecto al número de clientes, el incremento ha sido muy significativo, debido

a la importante campaña comercial con el objetivo de captar clientes eléctricos (duales) en el segmento hogares en País Vasco, pasando en un año de 41.486 al cierre del ejercicio 2008 a 73.692 el 31 de diciembre de 2009. Además se han incorporado otros 3.955 clientes más, por las nuevas empresas adquiridas.

- Durante el ejercicio 2009, Naturgas Energía Grupo ha continuado con sus actividades de compra-venta de gas en los mercados internacionales y con la compra de gas natural para las sociedades del Grupo. En el ejercicio se han gestionado 12.419 GWh para el negocio de Trading.

En 2009 se procedió también a la reorganización de participaciones accionariales de algunas de las sociedades dependientes. En este sentido Naturgas Energía Participaciones, S.A.U. vendió a Hidrocarburo su porcentaje de participación (50% del capital) en la empresa Millennium Energy, S.L. Asimismo, Septentrional de Gas fue integrada mediante fusión en Naturgas Energía Transporte, S.A.U.

Desde un punto de vista regulatorio, 2009 ha sido un año con importantes propuestas y novedades regulatorias que, a medio plazo, se trasladarán a nuestro ordenamiento



## información económico-financiera

jurídico. En este sentido, se ha aprobado el tercer paquete de normativa energética europea en la que destaca la Directiva 2009/73/CE, que deberá ser transpuesta a nuestro ordenamiento antes de marzo de 2011. Esta transposición, entre otros aspectos, implicará la modificación la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. Por otro lado, se ha iniciado por parte del Ministerio el proceso de revisión del Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, por el que se regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y se establece un sistema económico integrado del sector de gas natural. En este sentido, las novedades regulatorias más destacadas del año 2009 son las siguientes:

- Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social. Esta norma, además de establecer ciertos cambios para el sector eléctrico, revisa los procedimientos de adjudicación de las infraestructuras de transporte de gas.
- Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica y se introducen modificaciones en la regulación gasista. Esta norma establece que los grupos empresariales que tengan simultáneamente obligaciones de suministro de último recurso en los sectores de electricidad y gas podrán proceder a unificar dichas obligaciones en una única empresa de comercialización de último recurso.
- Orden ITC/1251/2009, de 14 de mayo, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 3 de abril de 2009, mediante el que se modifica el calendario al que hace referencia la disposición transitoria quinta de la Ley 12/2007, de 2 de julio. Este acuerdo establece que a partir del día 1 de julio de 2009 únicamente podrán acogerse a la tarifa de último recurso aquellos consumidores conectados a gasoductos cuya presión sea menor o igual a 4 bar y cuyo consumo anual sea inferior a 50.000 kWh.
- Orden ITC/1660/2009, de 22 de junio, por la que se establece la metodología de cálculo de la tarifa de último recurso de gas natural, basada en la aditividad de los costes de peajes, materia prima, comercialización y seguridad de suministro.
- Orden ITC/1724/2009, de 26 de junio, por la que se revisan los peajes y cánones asociados al acceso de terceros a las instalaciones gasistas a partir del día 1 de julio de 2009.
- Directiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009 sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural y por la que se deroga la Directiva 2003/55/CE. Esta directiva, conocida como tercer paquete legislativo, establece determinados cambios a nivel europeo que deberán transponerse a los ordenamientos jurídicos nacionales. Desde el punto de vista de nuestro país, los principales cambios se encontrarían en las siguientes áreas: aumento de la protección de los intereses de los consumidores, incremento de la independencia de la Comisión Nacional de la Energía, aumento de la separación entre las

actividades reguladas y liberalizadas.

- Reglamento (CE) n° 715/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de julio de 2009 sobre las condiciones de acceso a las redes de transporte de gas natural y por el que se deroga el Reglamento (CE) n° 1775/2005. Este reglamento aborda varios aspectos fundamentales, entre los que destacan los dos siguientes: la transparencia de la información de los transportistas y el papel de la Red Europea de Gestores de Red de Transporte (ENTSOG).
- Orden ITC/3802/2008, de 26 de diciembre, por la que se establecen los peajes y cánones asociados al acceso de terceros a las instalaciones gasistas, la tarifa de último recurso, y determinados aspectos relativos a las actividades reguladas del sector gasista para el año 2009.

Desde el punto de vista de las actividades de soporte a los negocios básicos y a las sinergias con el Grupo EDP, debemos destacar varios e importantes proyectos:

- Eficiencia y control de costes materializada en actuaciones tales como los ahorros captados en renovaciones y nuevos contratos marco como resultado del proceso de Procurement y la puesta en práctica de nuevas iniciativas del Proyecto OPEX de EDP para la gestión de costes.
- Macro-Proyecto Sharedp, el cual, dentro de la importancia de consolidar negocios, crear valor y aumentar la capacidad de ejecución en el nuevo ciclo previsto del Plan Estratégico 2009-2012, viene a alinear conceptos y extender la oferta de servicios compartidos entre los diferentes negocios del Grupo EDP. Sus objetivos son lograr una eficiencia superior en los servicios de soporte a los negocios, tener un crecimiento orientado al potenciar las sinergias y mantener un riesgo controlado uniformizando procesos y el reporting operacional. Las áreas involucradas en el proyecto son: Tesorería, Facturación, Recursos humanos, Compras, Logística, Administración y Sistemas.
- Dentro de Sharedp destacamos en 2009 los trabajos realizados en el proyecto Target One: nuevo programa de Gestión Integral de Tesorería de las sociedades ibéricas del Grupo EDP.
- Gestión de Recursos Humanos. En esta línea, se han realizado más de 208 acciones formativas al personal del Grupo, con la participación de más de 284 empleados. Otras actuaciones han sido la puesta en marcha del Plan de Acogida de nuevos empleados, Desarrollo de Personas con Potencial, Estudio de Satisfacción del Personal y Plan de Compensación Flexible.

El Beneficio de Explotación obtenido en el ejercicio 2009 arroja un resultado positivo por importe de 150 millones de euros, después de unas dotaciones para amortización de 38 millones de euros. Los Resultados Financieros Consolidados positivos y otros resultados, junto con el Impuesto a las Ganancias, sitúan finalmente el Beneficio Neto Consolidado obtenido en 120 millones de euros.




**información económico-financiera**


KPMG Auditores S.L.  
Gran Vía, 17  
48001 Bilbao

Informe de Auditoría de Cuentas Anuales Consolidadas

A los Accionistas de  
Naturgas Energía Grupo, S.A.

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Naturgas Energía Grupo, S.A. (la Sociedad) y sociedades dependientes (el Grupo o el Grupo Naturgas Energía) que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2009, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado del resultado global consolidado, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en España, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones realizadas.

De acuerdo con la legislación mercantil, los Administradores de la Sociedad presentan, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance de situación consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, del estado del resultado global consolidado, del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, del estado de flujos de efectivo consolidado y de la memoria consolidada, además de las cifras del ejercicio 2009, las correspondientes al ejercicio anterior. Dichas cifras difieren en su presentación de las contenidas en las cuentas anuales consolidadas aprobadas del ejercicio 2008 como consecuencia de la primera aplicación de la Norma Internacional de Contabilidad 1 (Revisada), "Presentación de Estados Financieros", tal y como se detalla en la nota 2 de la memoria consolidada adjunta. Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009. Con fecha 26 de marzo de 2009 emitimos nuestro informe de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2008 en el que expresamos una opinión favorable.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Naturgas Energía Grupo, S.A. y sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2009 y de los resultados consolidados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto consolidado, y de los flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha y contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea que guardan uniformidad con las aplicadas en la preparación de las cifras e información correspondientes al ejercicio anterior que se han incorporado a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009 a efectos comparativos.

KPMG Auditores, S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una entidad afiliada a KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International, sociedad suiza.

Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el nº 50702, y en el Registro de Sociedades del Instituto de Censores Jurados de Cuentas con el nº 10. Reg. Mer Madrid, T. 11.991, F. 90, Sec. 8, H. M.-188.002 Inscric. 9, C.I.F. B-76510153



2

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2009 contiene las explicaciones que los Administradores de Naturgas Energía Grupo, S.A. consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Naturgas Energía Grupo, S.A. y sociedades dependientes.

KPMG Auditores, S.L.



Juan José Llorente  
Socio

24 de febrero de 2010



Miembro ejerciente:  
KPMG AUDITORES, S.L.

Año 2010 Nº 03/10/00263  
IMPORTE COLEGIAL 88,00 EUR

Este informe está sujeto a la tasa aplicable establecida en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre.



## información económico-financiera

### NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

#### Balances de Situación Consolidados

31 de diciembre de 2009 y 2008 (Expresados en miles de euros)

Activo	2009	2008
<b>Activos No Corrientes</b>	<b>1.521.768</b>	<b>1.188.605</b>
Activo Intangible	696.823	643.147
Fondo de Comercio	677.208	622.808
Otros Activos Intangibles	19.615	20.339
Activo Material	805.049	531.417
Propiedad, planta y equipo en explotación	743.034	465.226
Propiedad, planta y equipo en curso	62.015	66.191
Inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación	2.365	1.882
Activos por impuestos diferidos	7.952	6.553
Activos Financieros No Corrientes	9.579	5.606
Préstamos y otras cuentas a cobrar no corrientes	9.579	5.606
<b>Activos Corrientes</b>	<b>378.530</b>	<b>565.481</b>
Existencias	25.220	40.741
Existencias de gas	25.136	42.016
Otras existencias	84	25
Provisión por depreciación	-	(1.300)
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar corrientes	266.853	323.336
Activos financieros corrientes	67.083	190.233
Préstamos y otras cuentas a cobrar corrientes	63.741	189.865
Instrumentos Financieros Derivados	3.342	368
Activos por impuesto sobre las ganancias corrientes	399	468
Otras cuentas a cobrar de Administraciones Públicas	9.081	7.566
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	9.894	3.137
<b>Total Activo</b>	<b>1.900.298</b>	<b>1.754.086</b>
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Patrimonio neto</b>	<b>1.462.529</b>	<b>1.351.692</b>
De la sociedad dominante	1.453.090	1.348.107
Capital suscrito	316.516	316.516
Prima de emisión de acciones	642.789	642.789
Otras reservas	372.053	259.695
Otro resultado global	1.307	(1.713)
Beneficio consolidado atribuible a titulares de patrimonio de Naturgas Energía Grupo	120.425	130.820
De los intereses minoritarios	9.439	3.585
<b>Pasivos No Corrientes</b>	<b>218.201</b>	<b>174.289</b>
Ingresos diferidos	58.748	57.683
Provisiones	11.464	11.166
Deuda Financiera	-	531
Pasivos financieros con entidades de crédito	-	531
Otras deudas a pagar no corrientes	2.473	1.503
Pasivos por impuestos diferidos	145.516	103.406
<b>Pasivos Corrientes</b>	<b>219.568</b>	<b>228.105</b>
Provisiones	11	1.138
Otras provisiones	11	1.138
Deuda financiera	1.628	3.210
Pasivos financieros con entidades de crédito	416	462
Instrumentos Financieros Derivados	1.212	2.748
Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar	217.929	223.757
Acreeedores comerciales	164.294	165.374
Pasivos por impuesto sobre las ganancias corrientes	3.287	255
Otras cuentas a pagar a Administraciones Públicas	34.515	45.887
Otros pasivos Corrientes	15.833	12.241
<b>Total patrimonio neto y pasivo</b>	<b>1.900.298</b>	<b>1.754.086</b>

### NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

#### Cuentas de Pérdidas y Ganancias Consolidadas

Correspondientes a los ejercicios anuales terminados en 31 de diciembre de 2009 y 2008 (Expresados en miles de euros)

Activo	2009	2008
Ingresos ordinarios	1.031.441	1.333.474
Consumo de materias primas y consumibles	(768.155)	(1.068.661)
	<b>263.286</b>	<b>264.813</b>
Otros ingresos	3.369	12.076
Gastos de retribución a empleados	(23.714)	(23.761)
Trabajos realizados por el Grupo para activos no corrientes	-	66
Suministros y servicios	(44.175)	(43.792)
Otros gastos de explotación	(13.753)	(19.451)
	<b>185.013</b>	<b>189.951</b>
Amortizaciones y provisiones	(37.640)	(37.361)
Variaciones de provisiones de riesgos y gastos	(558)	(472)
Subvenciones de capital y otros ingresos diferidos transferidos al resultado	3.250	3.200
<b>Beneficio de explotación</b>	<b>150.065</b>	<b>155.318</b>
Resultado de sociedades integradas por el método de la participación	524	575
Resultados en enajenación de inversiones financieras	387	92
Ingreso Financiero	7.804	14.753
Gastos Financiero	(1.080)	(2.900)
<b>Beneficio antes de impuestos de actividades continuadas</b>	<b>157.700</b>	<b>167.838</b>
Gasto por impuesto sobre las ganancias	(37.063)	(36.456)
Beneficio después de impuestos de actividades continuadas	120.637	131.382
<b>Beneficio neto del ejercicio</b>	<b>120.637</b>	<b>131.382</b>
Intereses minoritarios	(212)	(562)
<b>Beneficio atribuido a los tenedores de instrumentos de patrimonio de Naturgas Energía</b>	<b>120.425</b>	<b>130.820</b>
Beneficio básico por acción, en euros	38,05	41,33



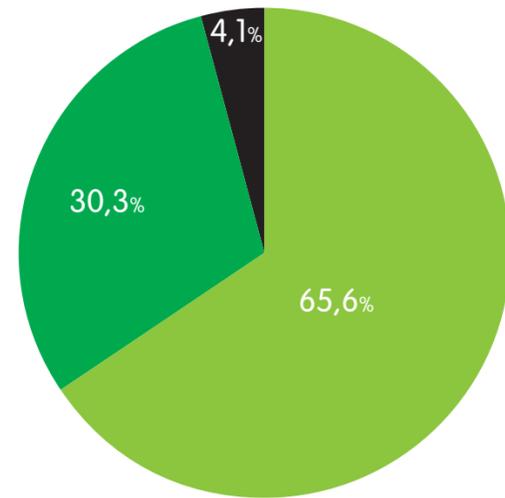
## estructura accionarial





## estructura accionarial

En 2009 no se produjo ninguna variación en el accionariado de Naturgas Energía. El detalle de los accionistas y su porcentaje de participaciones a 31 de diciembre era el siguiente:



- HC Energía (Grupo EDP)
- EVE (Ente Vasco de la Energía – Gobierno Vasco)
- Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián





## órganos rectores

- 72 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- 72 ALTA DIRECCIÓN
- 72 DIRECTORES





## órganos rectores

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

#### Presidente

Manuel Menéndez Menéndez

#### Vicepresidente

Francisco Javier Garmendia Martínez (\*)

#### Vicepresidente Segundo

João Manso Neto

#### Consejero Director General

Fernando Bergasa Cáceres

#### Vocales

José Ignacio Arrieta Heras  
 Jorge Cruz de Morais  
 Melchor Gil Llanos (\*)  
 José Ignacio Hormaeche Azumendi  
 Carlos Mata  
 Julián Ortiz Arruabarrena  
 Massimo Rossini

#### Secretaría no consejera

Olatz Fernández Elejalde (\*)

(\*) Francisco Javier Garmendia Martínez sustituyó en julio a José Ignacio Zudaire Arana, y Melchor Gil Llanos, a Joseba Alcalde Amutxategui. Olatz Fernández Elejalde reemplazó en septiembre a Mario Fernández Pelaz.

### ALTA DIRECCIÓN

#### Presidente

Manuel Menéndez Menéndez

#### Consejero Director General

Fernando Bergasa Cáceres

#### Director General de Marketing y Ventas B2C

Ricardo González Santander

#### Director General de Negocios Liberalizados

Enrique Palomino Bilbao

#### Director General de Negocios Regulados

Juan Ramón Arraibi Dañobeitia

#### Directora General de Operaciones

Cristina Ávila García

#### Director Corporativo de Auditoría Interna y Control de Riesgos

Alejandro López Díaz

#### Director Corporativo de Naturgas Energía Servicios

Paulo Cesar Ribeiro

#### Director Corporativo de Recursos y Relaciones Institucionales

Rafael Careaga Arlunduaga

#### Director Corporativo Económico Financiero

Francisco Granjo

#### Director General de Cantabria

José Alonso Uría

#### Directora General de Levante

Yolanda Etxauri Martínez

### DIRECTORES

#### Administración, Finanzas y Fiscal

Mikel Álvarez Garay

#### Ambiente, Sostenibilidad, Innovación y Calidad

Asunción Ortiz Tajada

#### Atención al Cliente

José Antonio Ruzafa Gómez de Segura

#### B2B Fuera País Vasco <50 Gwh

Luis Álvarez de Velasco

#### Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

Ramón Portilla Larrañaga

#### Comunicación

Iñaki de Rojo Ruiz

#### Control de Gestión, Consolidación, Tesorería y Compras

José María Ruiz Correa

#### Desarrollo y Control Comercial

Cristina Arana Zubimendi

#### Empresas y Servicios de Valor Añadido

Xabier Artolozaga Gondra

#### Expansión de Negocios Regulados

Alvaró Marcé Landeta

#### Gas Mérida

Jon Arrieta Echebarría

#### Grandes cuentas B2B > 50 Gwh

Gonzalo Castañeda Fernández

#### Ingeniería

Javier Zuazo Arana

#### Mantenimiento

Andrés Carrasco Fernández

#### Marketing B2C

Yone Aldasoro Llamas

#### Operaciones de Distribución

Ernesto Fernández Colas

#### Operaciones de Transporte

Javier Bermejillo Eguía

#### Planificación y Gestión de la Energía

Juan Redondo López

#### Recursos Humanos

Michel Lopategui Artagoitia

#### Regulación y Desarrollo Negocio Regulado

Mauricio Alvarez Gutiérrez

#### Relaciones Institucionales

Antonio Oña Arrausi

#### Seguridad Física

Eduardo Esteban Gómez

#### Servicios Jurídicos

Pelayo Echevarría Ybarra

#### Servicios Técnicos

José María Pipaón Badiola

#### Sistemas de Información

Gonzaga de la Sota Ortúzar

#### Soporte Comercial

Ana Abeledo Costa

#### Ventas B2C

Marta Díaz Gallego