



smart **energy** world

Un mundo inteligente y eficiente, en el que la energía de la naturaleza es nuestra energía.

Donde la sostenibilidad y la competitividad son la esencia de la autonomía y la producción energética.

Donde el liderazgo en innovación y tecnología respeta el futuro del planeta.

Éste es nuestro mundo. El mundo edp.

Un mundo inteligente, en el que la energía de la naturaleza es nuestra energía.

índice

- 6 carta del presidente
- 8 carta del consejero director general
- 10 el año en cifras
- 14 entorno sectorial
- 18 naturgas energía en 2010
- 30 desarrollo sostenible
- 58 información económico-financiera
- 64 estructura accionarial
- 68 personas



carta del presidente

Naturgas Energía cerró el ejercicio 2010 con unos resultados satisfactorios dentro del complicado entorno en el que la compañía desarrolla su actividad, y que ha estado marcado por la crisis, la menor demanda de gas natural y la caída en el funcionamiento de las centrales de generación eléctrica a ciclo combinado, tanto por la coyuntura económica como por la fuerte presencia de la generación de origen renovable.

El ejercicio al que esta memoria se refiere estuvo marcado por dos hitos fundamentales en el devenir de la compañía. En lo relativo al accionariado de Naturgas Energía, los dos accionistas de referencia -el Ente Vasco de la Energía y HC Energía- cerraron el acuerdo para la venta de un 29,43%. En tres ejercicios consecutivos, el Gobierno vasco, a través del EVE, traspasará a HC Energía el referido porcentaje accionarial. A partir de 2012, el EVE mantendrá en la empresa un 5% de las acciones.

En lo relativo a la actividad de la empresa, es importante destacar que a lo largo de 2010, Naturgas Energía incorporó, de forma plena, la actividad comercial y las redes gasistas de las comunidades autónomas de Cantabria y Murcia. Esta operación, iniciada en 2009, permitió al grupo Edp, accionista de referencia de HC Energía, abrirse mercado en nuevos territorios y consolidarse como segundo operador de distribución y transporte del mercado de gas natural en España. La incorporación tanto de las personas como de la actividad de estas dos comunidades autónomas a la cartera de negocio de Naturgas Energía ha supuesto un importante crecimiento en las cifras de la compañía.

Me gustaría hacer, en la introducción de esta memoria, un brevísimos repaso a la intensa actividad regulatoria de 2010. En el ámbito europeo se promulgaron una amplia variedad de reglamentos -especialmente en el ámbito de la actividad de transporte de gas natural-, entre los que cabe destacar la modificación del Reglamento 715/2009 sobre las condiciones de acceso a las redes de transporte de gas natural. Otro hito igualmente relevante en el marco del desarrollo de un mercado interior de la energía fue la celebración de una nueva Open Season, esta vez con horizonte 2015, que permitió coordinar el desarrollo de nuevas capacidades en las interconexiones con Francia. Por último, en la regulación nacional, en 2010 se inició el procedimiento para efectuar las propuestas de desarrollo de la red de transporte de gas natural, mediante la Orden ITC 734/2010.

Por su parte, la Open Season para la comercialización de capacidad con horizonte 2015 en las Conexiones Internacionales entre España y Francia supone un importante nuevo paso para avanzar en la construcción de un mercado gasista europeo. Naturgas Energía participó activamente en su definición y ejecución. Los resultados de esta Open Season garantizan la ampliación de la capacidad de la Conexión Internacional de Irún con el desarrollo del gasoducto Arcangues-Coudures en Francia, y la Estación de Compresión de Irún en territorio español.

No quisiera finalizar sin agradecer a las personas que conforman Naturgas Energía su trabajo, dedicación y esfuerzo en el pasado año, que se tradujeron de nuevo en una compañía mejor y más preparada para afrontar los retos que se le plantean. Fundamental, también, ha sido el trabajo del Ente Vasco de la Energía, HC Energía y el grupo Edp, en especial su Consejo General de Supervisión y el Consejo de Administración Ejecutivo, cuyo apoyo constante ha sido clave en el éxito durante un período como éste.



MANUEL MENÉNDEZ



carta del consejero director general

Naturgas Energía consiguió de nuevo en 2010 unos resultados francamente positivos, con un incremento del 6% del beneficio operativo, lo que supuso un récord de 196 millones de euros, y una facturación que experimentó también un aumento considerable, del 29% hasta los 1.331 millones de euros, cifra récord igualmente. Sin embargo, el beneficio neto descendió el 43% y fue de 68 millones de euros, debido al crecimiento de las amortizaciones por las importantes adquisiciones corporativas de 2009 y a las dotaciones por las provisiones realizadas para la cobertura de riesgos de mercado.

Estas cifras de negocio se obtuvieron además en un año muy complicado, debido a la situación general de crisis económica, y también por la coyuntura particular del sector energético. En un entorno extraordinariamente competitivo, por la persistencia de la escasa demanda energética y un importante excedente de gas en el sistema, debido fundamentalmente al menor funcionamiento de las centrales de ciclo combinado, Naturgas Energía consiguió resultados positivos en el negocio liberalizado. Esto se consiguió sobre todo gracias al equilibrio y la adecuada gestión de su cartera de clientes, tanto en el sector doméstico como el industrial, al adaptarse a las necesidades de los clientes mediante ofertas más personalizadas y complejas, además de a la continuidad de nuestra actividad de trading internacional.

Dos hitos diferenciales destacaron en el pasado ejercicio: por un lado, la exitosa integración de las compañías distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia, adquiridas a finales de 2009, y también la puesta en gas e inauguración del desdoblamiento del gasoducto Bergara-Irún, una infraestructura energética estratégica para la formación del tan deseado mercado único europeo de gas, al facilitar el intercambio de gas natural entre el sur y el norte de Europa indistintamente. Ambos logros son el reflejo de la determinación de Naturgas Energía de continuar una trayectoria de liderazgo en el negocio regulado de redes.

Naturgas Energía mantuvo además en 2010 un elevado ritmo inversor, que elevó a 535 millones de euros las inversiones acumuladas en los últimos tres años, empleados principalmente en adquisiciones y en la extensión de redes, tanto de distribución como de transporte.

El ejercicio 2011 se presenta como otro reto para el que la compañía tendrá que trabajar con la misma intensidad que hasta ahora, dirigiendo sus principales esfuerzos en cuatro direcciones fundamentales: la continuidad en la obtención de sinergias con las compañías de Cantabria y Murcia; la extensión de sus redes de distribución y transporte por crecimiento orgánico y orientado; la continuidad de una actividad comercial diversificada geográficamente y por segmentos de clientes; y la mejora continua de la calidad y seguridad del suministro, con una eficiencia superior.

En cuanto al negocio en Cantabria y Murcia, tras un proceso exitoso de integración de las empresas distribuidoras adquiridas en 2009 y de identificación de sinergias y mejores prácticas, Naturgas Energía pretende continuar en esa línea, y continuar posicionándose como líder en el sector energético de ambas comunidades, estando asimismo estrechamente comprometida con el desarrollo social y económico de las mismas.

La compañía proseguirá en 2011 con el trabajo de extensión de sus redes de gas natural, priorizando la saturación de las zonas en las que ya se encuentra, y buscando oportunidades de crecimiento orgánico, siempre que sea rentable.

Naturgas Energía seguirá además con su labor comercial en la que la diversificación, tanto geográficamente como por tipo de clientes es esencial, con el objetivo claro de minimizar cualquier riesgo.

Finalmente, y como no podía ser de otra forma, la compañía continuará buscando la excelencia en el núcleo de su negocio, es decir, en mejorar la calidad y seguridad del suministro, de forma cada vez más eficiente.

Estoy convencido de que, con el mismo entusiasmo y esfuerzo demostrados hasta ahora, el extraordinario equipo humano de Naturgas Energía continuará obteniendo excelentes resultados.

FERNANDO BERGASA

el año en
cifras

12 MAGNITUDES ECONÓMICO FINANCIERAS

12 MAGNITUDES OPERATIVAS



el año en cifras

MAGNITUDES ECONÓMICO FINANCIERAS

(en millones de euros)	2010	2009	variación %
Cifra de negocios	1.331	1.031	29
Resultado operativo o EBITDA total	196	185	6
Beneficio neto	68	120	(43)

MAGNITUDES OPERATIVAS

	2010	2009	variación %
Energía distribuida (GWh) (1)	45.644	18.968	141
Energía comercializada(GWh)(1)	31.843	22.872	39
Gas	29.809	21.261	40
Electricidad	2.034	1.611	26
Mercado regulado de gas (puntos de suministro)	983.873	963.837	2
Clientes en el mercado liberalizado de gas	823.792	833.449	(1)
Clientes mercado eléctrico	102.838	77.647	32
Inversiones (en miles de euros) (2)	66.369	380.739	(83)
Kilómetros de red construidos	9.946	9.090	9
Distribución	9.521	8.703	9
Transporte (3)	425	387	10
Empleados directos	415	408	2

(1) Los datos de energía distribuida y comercializada de 2009 no incluyen Murcia y Cantabria (datos no disponibles).
 (2) Las inversiones de 2009 incluyen la compra de las distribuidoras de Murcia y Cantabria por 330 millones de euros.
 (3) Km operativos: 417 en 2010 y 362 en 2009.



**entorno
sectorial**

- 16 GAS
- 16 ELECTRICIDAD
- 17 MAGNITUDES DEL MERCADO GASISTA ESPAÑOL



entorno sectorial

GAS

La demanda de gas natural en España en 2010 disminuyó ligeramente con respecto al año anterior un 0,4% hasta los 400,1 TWh vendidos –unos 34,4 bcm–.

El número de clientes de gas natural aumentó un 0,8%, y llegó a los 7.161.949.

La longitud total de la red en España llegó en 2010 a los 74.200 kilómetros, 3.123 más que el ejercicio anterior, y los municipios con gas son ya 1.497, es decir, 47 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, con la mitad de la capacidad regasificadora del continente. El 75,6% del gas llegó al sistema transportado en buques metaneros, en forma de gas natural licuado, con un leve aumento de un punto y medio. Los principales suministradores a España de gas natural son Argelia con el 29,7% del total de las importaciones, Nigeria con el 21,5%, y los Países del Golfo, que aportaron el 15,9%.

La utilización del gas para la generación eléctrica en plantas de ciclo combinado disminuyó más de seis puntos hasta el 33,9%, debido al descenso de la demanda energética. El gas natural fue de nuevo en 2010 la principal fuente de producción eléctrica, con el 32,6% del total, incluida la cogeneración.

La tabla muestra las magnitudes más significativas del mercado español para el año 2010 y su comparación con respecto al anterior.

Fuente: Sedigas

ELECTRICIDAD

Las principales claves del sector eléctrico español en 2010 en términos de producción y consumo fueron:

- Aumento del consumo total en un 3%, que alcanzó 260.696 millones de KWh. Esta cifra incluye una estimación del auto-consumo de los cogeneradores.
- Incremento de la producción en un 3,1%, con un total de 306.444 millones de KWh, y un saldo exportador de 8.490 millones de KWh, superior en un 4,8% al del año anterior.
- Aumento de la producción hidroeléctrica en un 59,3%, como resultado de una hidraulicidad por encima de la media histórica.
- Subida de la generación nuclear en un 17,4%, como resultado de un menor número de paradas para recarga de combustible.
- Descensos de las producciones con carbón y gas natural del 30,7% y el 10,3%, respectivamente.
- Descenso de las emisiones de CO₂ de las instalaciones de Régimen Ordinario en más de un 20%, para situarse en torno a 56 millones de toneladas y, por tanto, en niveles inferiores a los de 1990.
- Incorporación de nueva potencia de 2.501 MW por parte de las empresas de UNESA, fundamentalmente de ciclos combinados de gas natural.
- A finales del año, el equipo generador convencional de las empresas de UNESA sumaba una potencia total de 68.099 MW.
- Aumento de la producción del Régimen Especial (Renovables y Cogeneración) en un 12,1%.
- Las empresas integradas en UNESA mantuvieron en 2010 un alto nivel de inversión en activos eléctricos en España por valor de 4.055 millones de euros, un 23,1% inferior a la del año precedente.

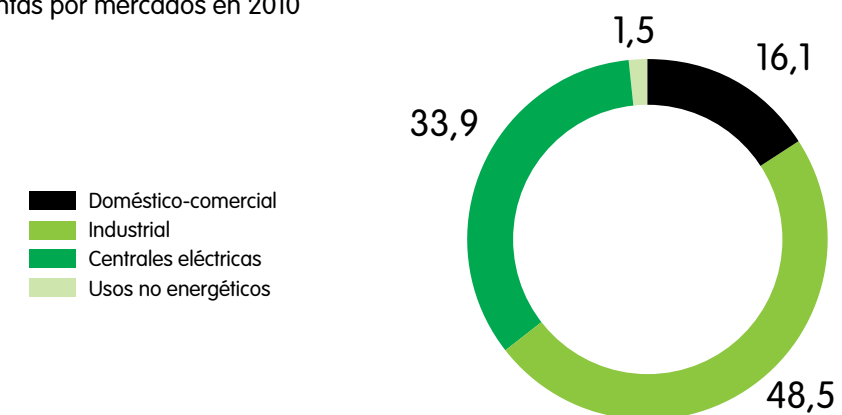
Fuente: UNESA

MAGNITUDES DEL MERCADO GASISTA ESPAÑOL

	2010	2009	2010(%)
Aprovisionamientos (TWh)			
Nacional	1,2	1,7	0,3
Importaciones	412,7	410,5	99,7
TOTAL	413,9	412,2	100
Ventas de gas natural y manufacturado (GWh)			
Mercados			
1. DOMÉSTICO-COMERCIAL	64.328	55.945	15,0
Gas natural	64.279	55.497	15,8
Gas manufacturado de gas natural	0	0	-
1.1. Subtotal Gas natural	64.279	55.497	15,8
Gas manufacturado de nafta	0	0	-
Aire propanado	49	448	(89,1)
1.2. Subtotal otros gases	49	448	(89,1)
2. INDUSTRIAL	194.089	180.264	7,7
3. CENTRALES ELÉCTRICAS	135.625	160.888	(15,7)
4. USOS NO ENERGÉTICOS	6.131	4.874	25,8
5. TOTAL GAS NATURAL (1.1+2+3+4)	400.125	401.523	(0,3)
TOTAL (1.2+5)	400.174	401.971	(0,4)
TOTAL Ventas de gas natural (Bcm)	34,4	34,5	(0,3)
Inversiones materiales			
Millones de euros	1.084	1.453	(25,3)
Evolución de kms. de red			
Total	74.200	71.077	4,4
Número de clientes			
Total	7.161.949	7.101.563	0,8
Municipios con suministro de gas natural			
Total	1.497	1.450	3,2

Fuente: Sedigas

Total de ventas por mercados en 2010





**naturgas
energía en
2010**

20	ORGANIZACIÓN INTERNA
21	ESTRUCTURA SOCIETARIA
22	NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A
22	NEGOCIOS REGULADOS NATURGAS ENERGÍA TRANSPORTE, S.A.U. NATURGAS ENERGÍA DISTRIBUCIÓN, S.A.U.
28	NEGOCIOS LIBERALIZADOS NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U.
28	NATURGAS ENERGÍA SERVICIOS, S.A.U.



naturgas energía en 2010

Naturgas Energía es una compañía de referencia en el sector energético español, con una importante posición en el negocio del gas natural, fundamentalmente en el regulado, como segundo operador en distribución y también en transporte. Está presente en las actividades de aprovisionamiento, transporte y distribución de gas natural, y en las de comercialización de gas y electricidad.

En cuotas de mercado, tiene aproximadamente el 14% de los puntos de suministro y el 11,4% en número de clientes, mientras comercializa alrededor del 6% del gas natural del mercado liberalizado, con lo que es el tercer comercializador por número de clientes, y el quinto por volumen.

Naturgas Energía es líder destacado en gas natural en las Comunidades Autónomas de Asturias, Cantabria, Murcia y País Vasco. En 2009 dio un salto cualitativo y cuantitativo de gran magnitud con la operación de adquisición de las distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia.

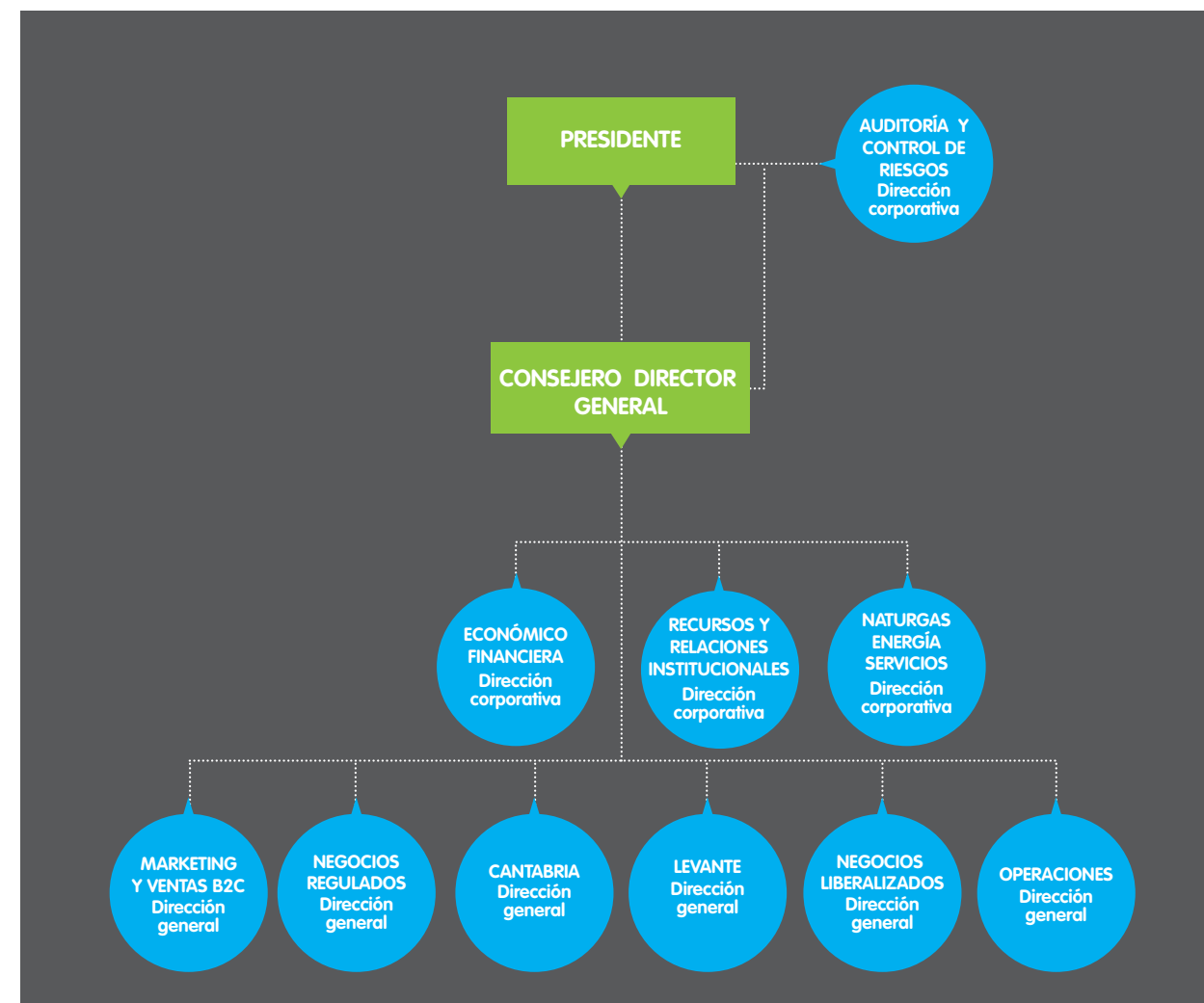
La compañía continuó extendiendo su red de infraestructuras en 2010, y concluyó el ejercicio muy cerca de los 10.000 kilómetros de redes de gas natural, con 9.946 km construidos. Las infraestructuras están repartidas en 9.521 kilómetros de distribución y 425 de transporte, lo que le sitúa como el segundo operador en distribución y también en redes de transporte del sector, con una interconexión internacional con Francia por Irún

(Euskadour). Las inversiones de Naturgas Energía en los últimos tres años ascienden a 535 millones de euros, incluyendo 330 millones de la compra de las compañías distribuidoras de gas natural de Cantabria y Murcia.

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

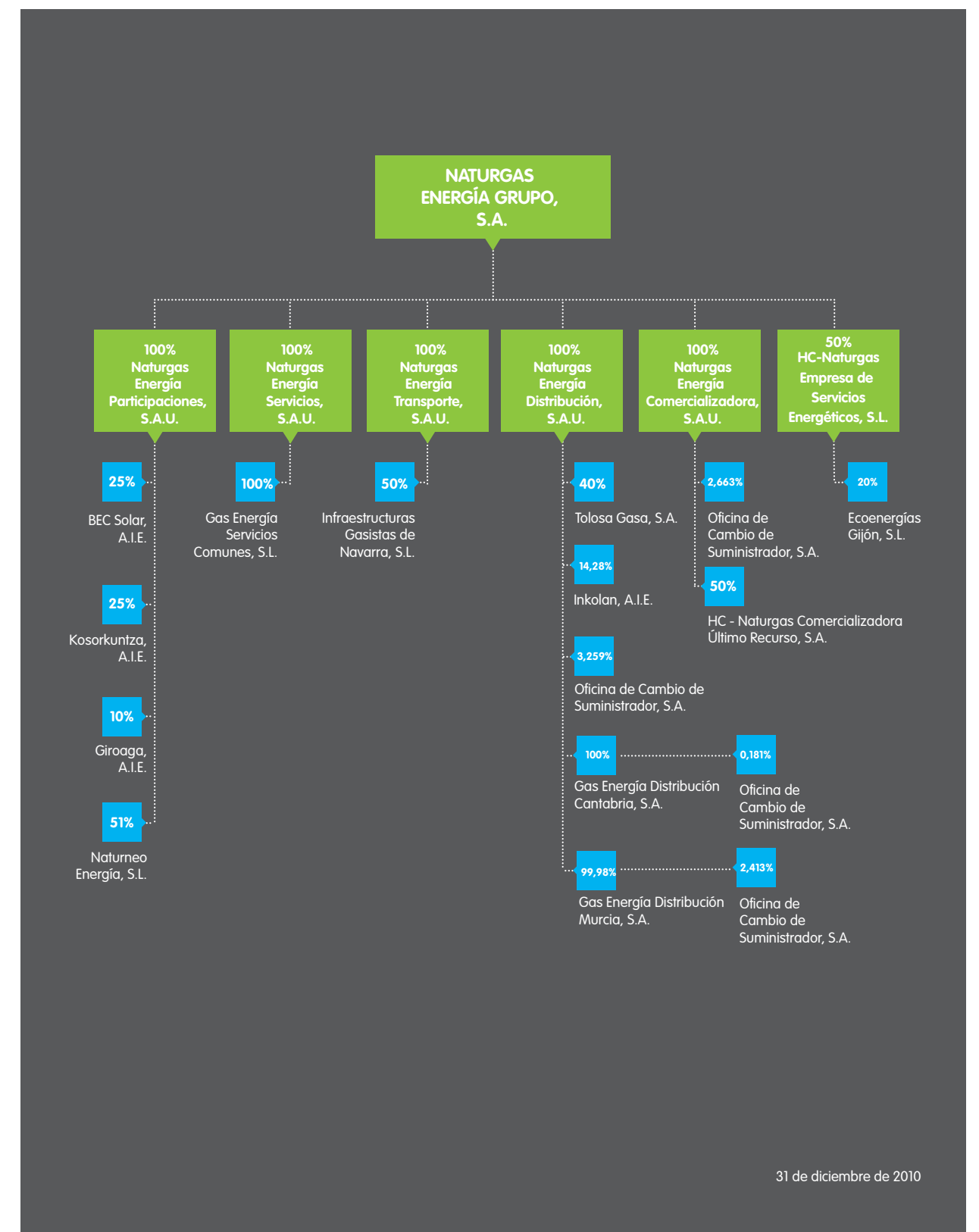
ORGANIZACIÓN INTERNA Y SOCIETARIA

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-.



ORGANIZACIÓN 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 2010

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 2010:

- Puesta en servicio de la fase III -y última- del gasoducto Bergara-Irún, entre Villabona e Irún. Se trata de un gasoducto de transporte básico de 33.872 metros de longitud y 26" de diámetro (unos 66 cm), duplicación del gasoducto existente de 16", que supuso una inversión de 28 millones de euros.
- La construcción del desdoblamiento del Bergara-Irún es la segunda fase del proyecto Euskadour, que conecta las redes de Naturgas Energía con las de TIGF (Total Infraestructuras Gaz France) en Francia. El proyecto Euskadour dota de una mayor seguridad de suministro al norte de España y el suroeste francés, diversificando las fuentes de suministro, al permitir el intercambio de gas entre el sur y el norte de Europa, y contribuyendo a paliar el actual déficit de interconexiones entre la Península Ibérica y el resto de la Unión Europea. Al mismo tiempo, resuelve el déficit de capacidad de transporte existente en la zona de influencia, posibilitando así el desarrollo de nuevos proyectos industriales. Este desdoblamiento se inauguró en octubre de 2010.
- Puesta en servicio del gasoducto de transporte secundario Serinyà-Figueras en Cataluña, que permite el suministro de las poblaciones de Figueras, Vilafant, Navata y Santa Llogaia con gas canalizado, y el desmantelamiento de la planta satélite de GNL (Gas Natural Licuado) que alimentaba las redes de Figueras y Vilafant.
- Puesta en servicio del gasoducto a la Zona Industrial de Hernani en el País Vasco, que posibilita el desarrollo industrial en su zona de influencia.

- Obtención del acta de puesta en marcha del gasoducto de transporte básico Corvera-Tamón, en Asturias, que permitirá reforzar el suministro de gas natural en la zona de influencia y facilitar nuevos desarrollos industriales. Este gasoducto tiene una longitud total de 5.281 metros y requirió una inversión de 3,2 millones de euros.
- Obtención de la resolución de la Dirección General de Industria y Empleo del Gobierno del Principado de Asturias, con fecha 17 de mayo de 2010, por la que se autoriza a Naturgas Energía Transporte, S.A.U. la construcción del gasoducto de transporte secundario entre las localidades de Siero y Villaviciosa en Asturias. La compañía inició el proceso expropiatorio y de obtención de los permisos y licencias necesarios para el comienzo de la construcción del gasoducto en 2011, así como el acopio de los materiales de largo plazo de entrega.
- Fase final de tramitación ambiental del gasoducto Bilbao-Treto (45,3 km en 26" y 8,6 km en 12") que permitirá interconectar, junto con el gasoducto Treto-Llanera, las plantas de regasificación de Bilbao y El Musel en Asturias, reforzando el suministro en la Cornisa Cantábrica entre el País Vasco y Asturias.
- Fase final de tramitación del gasoducto Moratalla-Mula (59,7 km en 10") en la región de Murcia, que permitirá eliminar cinco plantas satélite de GNL y alimentar los municipios de Calasparra, Caravaca de la Cruz, Cehegín, Bullas y Mula con gas canalizado.
- Promoción de más de 500 km de gasoductos, algunos de ellos incluidos en la Planificación Obligatoria 2008-2016, y en otros casos, promoción para su inclusión en la planificación obligatoria 2012-2020, actualmente en proceso de desarrollo.
- Realización, conjuntamente con ENAGAS, 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 las Open Season para la comercialización de capacidad, con horizonte 2015, en las Conexiones Internacionales entre España y Francia.
- Los resultados de las "Open Season" de 2015 garantizan el desarrollo de la Conexión Internacional de Irún con el desarrollo del gasoducto Arcangues-Coudures por parte de TIGF y la Estación de Compresión de Irún por Naturgas Energía Transporte.

REDES DE TRANSPORTE

	2010	2009	%
Kilómetros construidos	425	387	10
Puestos en gas u operativos	417	362	15



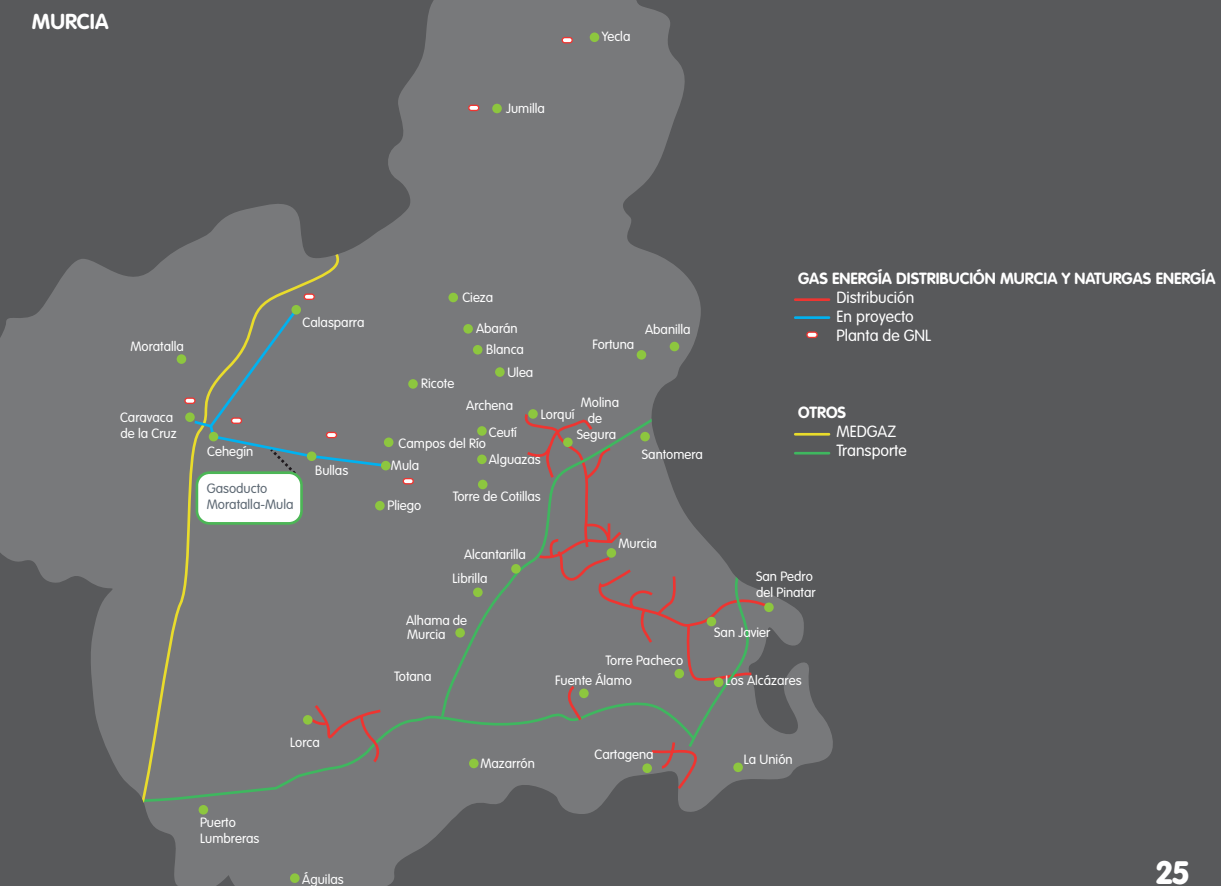
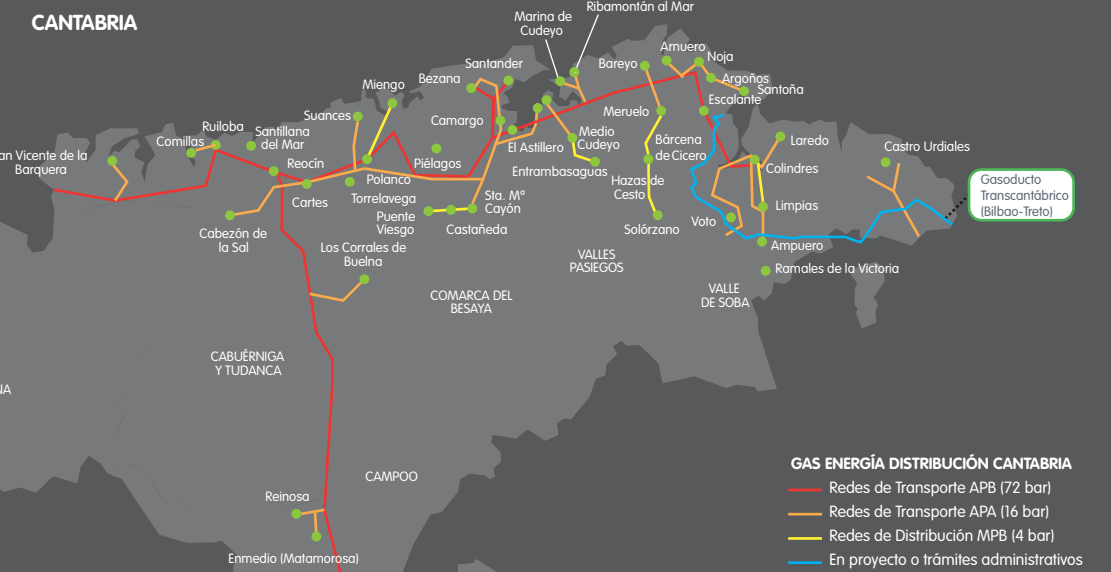
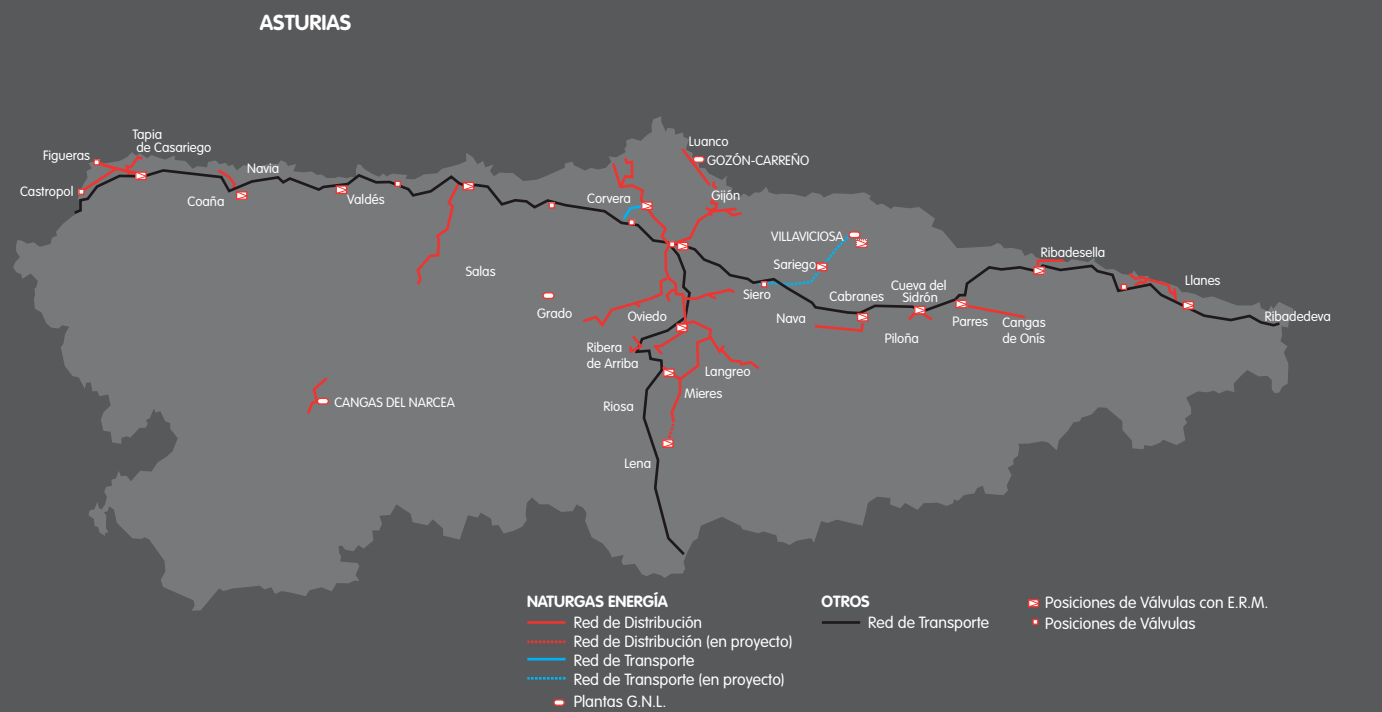
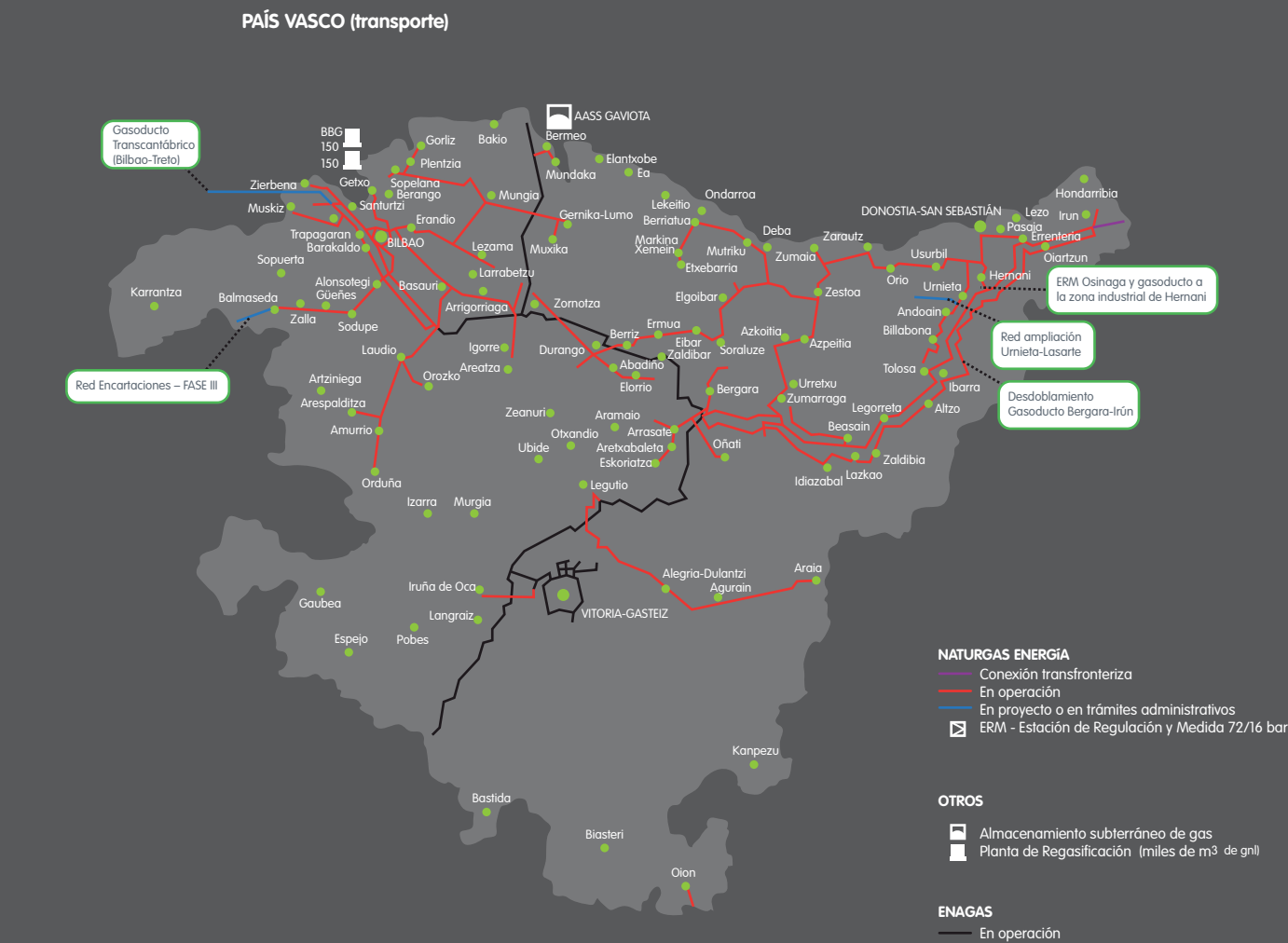
GASODUCTOS DE TRANSPORTE (en km)

OPERATIVOS	
Transporte Básico	270,3
País Vasco	250,3
<ul style="list-style-type: none"> Bergara-Irún Arrigorriaga-Santurce Lemoa-Boraa Santurce-Zierbana Puerto de Bilbao Conexión internacional 	
Asturias	7,0
<ul style="list-style-type: none"> Ramal a CTCC de Soto de Ribera 	
Navarra	13,0
<ul style="list-style-type: none"> Ramal a CTCC de Castejón (50%) 	
Transporte Secundario	154,7
Castilla y León	129,4
<ul style="list-style-type: none"> La Robla-Guardo Soria-Ágreda 	
Cataluña	22,8
<ul style="list-style-type: none"> Serinyà-Figueras 	
País Vasco	2,5
<ul style="list-style-type: none"> Zona Industrial de Hernani 	
Total	425,0

EN EJECUCIÓN	
Transporte Básico	53,6
<ul style="list-style-type: none"> Bilbao-Treto Otros en promoción 	53,6 80,0
Transporte Secundario	629,9
<ul style="list-style-type: none"> Siero-Villaviciosa Caravaca-Mula-Calasparra Yecla-Jumilla-Cieza Otros en promoción 	19,8 59,7 55,8 494,6
Ramales CTCC	35,7
<ul style="list-style-type: none"> CTCC Alange CTCC Barajas de Melo CTCC Puerto de Gijón CTCC Mérida Power CTCC Tamón 	8,7 18,1 4,5 4,0 0,4
Total	719,2

naturgas energía en 2010

RED DE GASODUCTOS DE NATURGAS ENERGÍA



naturgas energía en 2010

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 -desdoblamiento del Bergara-Irún-, finalizada. La compañía invirtió un total de 68,3 millones de euros en casi tres años, en sus 90 kilómetros de trazado.



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

Funciones:

- Gestión de los activos regulados de distribución, incluyendo la promoción de nuevas infraestructuras de distribución, 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 2010:

- Continuación del proceso de extensión de las redes de gas natural, fundamentalmente en Asturias, Cantabria y el País Vasco, en las que el número de puntos de suministro creció en 20.000, hasta cerca del millón.
- Integración exitosa de las compañías distribidoras de gas natural de Cantabria y Murcia, adquiridas en 2009.
- Inicio del suministro de gas natural a ocho núcleos: Figueras (Asturias); Etxebarria, Maruri-Jatabe y Arroiabe (País Vasco); Navata y Santa Llogaia d'Alguema (Cataluña); y Solórzano y Ramales de la Victoria (Cantabria) –esta última a través de una planta de GNL-.

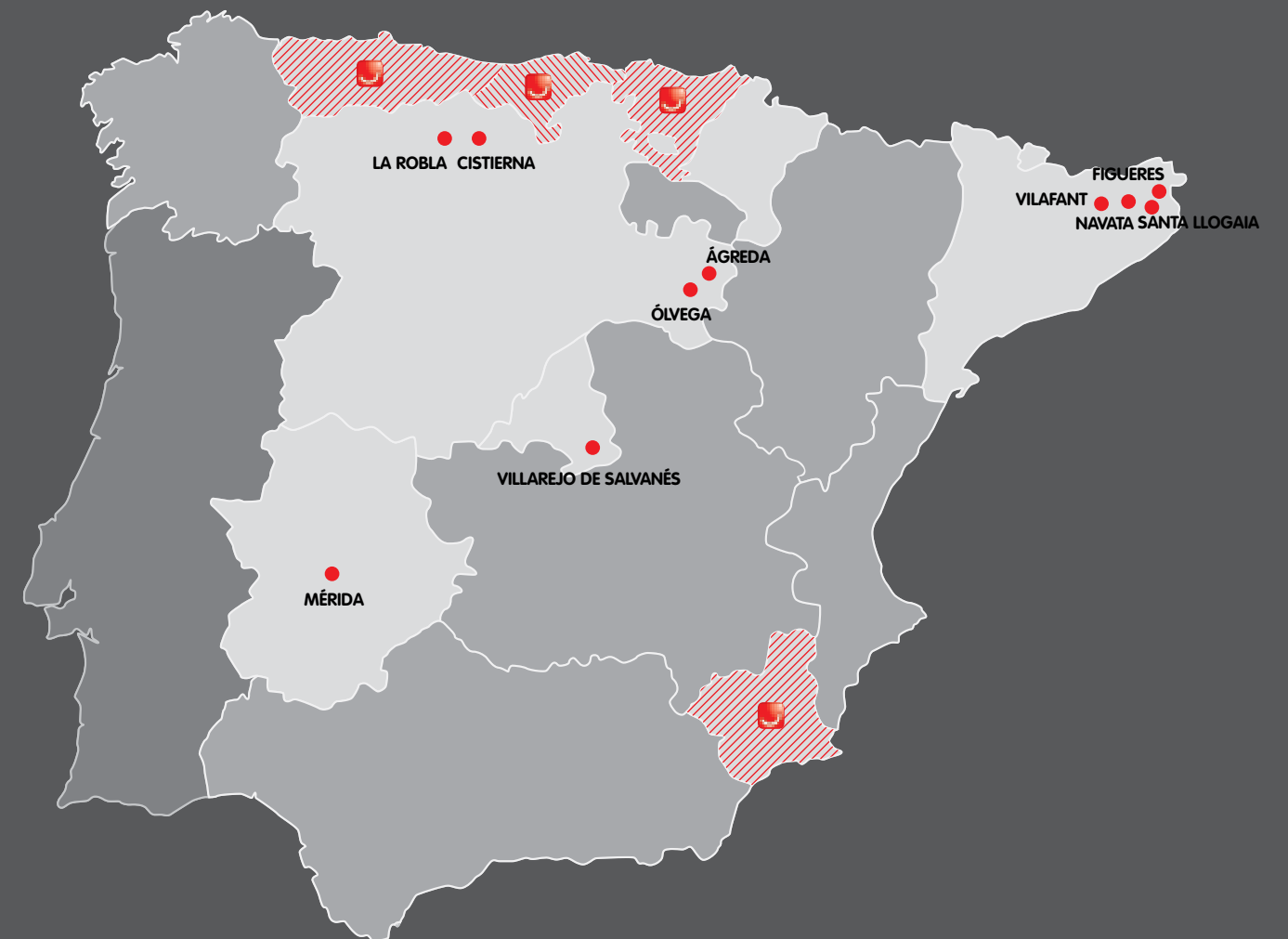
- Acceso de la red al núcleo urbano de Villarejo de Salvanés (Madrid), después de llegar el año anterior a una empresa en las afueras del municipio.
- Desmantelamiento de la planta de GNL de Figueras (Cataluña) e interconexión con el gasoducto de transporte Serinyà-Figueras, lo que supuso el inicio del suministro de gas natural canalizado a Figueras y Vilafant.
- Adquisición en agosto de la red de distribución de gas del municipio soriano de Ólvega, que hasta ahora suministraba GLP (Gas Licuado del Petróleo), para adaptarla a su uso con gas natural y conectarla a su gasoducto entre Soria y Ágreda, lo que se realizó en octubre.
- Inicio de las obras para el suministro de gas natural en 2011 en los municipios de Castropol (Asturias), Osintxu (País Vasco) y Santillana del Mar (Cantabria).
- Construcción de 818 nuevos kilómetros de redes, un 9% más.

	2010	2009	%
Energía distribuida (GWh) (1)	45.644	18.968	141
Kms construidos de redes de Distribución	9.521	8.703	9

(1) Los datos de energía distribuida de 2009 no incluyen Murcia y Cantabria (datos no disponibles).

ÁREAS GEOGRÁFICAS DEL NEGOCIO REGULADO

En el mercado regulado, el Grupo Naturgas Energía está presente en nueve Comunidades Autónomas con infraestructuras propias: Asturias, Cataluña, Cantabria, Castilla y León, Extremadura, Madrid, Murcia, Navarra 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 2010

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

	2010	2009	%
Energía comercializada (GWh) (2)	31.843	22.872	39
Gas	29.809	21.261	40
Electricidad	2.034	1.611	26
Cientes de gas	823.792	833.449	(1)
Cientes de electricidad	102.838	77.647	32

(2) Los datos de energía distribuida de 2009 no incluyen Murcia y Cantabria (datos no disponibles).

Hitos en 2010:

- Continuación e intensificación de la estrategia de protección de clientes por la vía del mix de venta a clientes B2C –domésticos-, de la oferta dual con servicio de mantenimiento: gas, luz y Funciona.
- Liderazgo en comercialización dual –gas y electricidad- en el País Vasco. Crecimiento del 32% de los clientes de electricidad.
- Superación en el País Vasco de los 100.000 clientes de electricidad y los 115.000 servicios de mantenimiento Funciona. Lanzamiento del Funciona Dual, servicio de mantenimiento para el hogar de gas y electricidad.
- Consolidación de la actividad comercial fuera del País Vasco, principalmente en Cantabria y Murcia.
- Más de 45.000 contratos dados de alta en facturación electrónica, un incremento del 115% respecto al 2009 y un porcentaje de penetración del 9% sobre los clientes domésticos.
- Lanzamiento de la campaña “Un contrato, un árbol” en agosto, en colaboración con el departamento de Medio Ambiente, que consistió en la plantación de un árbol por cada nueva alta en facturación electrónica. Al cierre del ejercicio se habían plantado 7.249 árboles.
- Consolidación de la página web de la compañía como canal de venta y comunicación con un incremento del 33% en el número de visitas mensuales, con un promedio de 43.400 visitas mensuales en 2010.
- Ampliación de las funcionalidades del área de cliente de la página web, que al cierre del ejercicio contaba con 41.500 clientes dados de alta, un 93% más que en el ejercicio anterior.
- Consolidación del Programa de Puntos como principal instrumento de fidelización de nuestros clientes, registrando una tasa de penetración del 94%.

- Lanzamiento del nuevo producto “CAR-e”, solución energética para la recarga de vehículos eléctricos en viviendas unifamiliares. Se engloba dentro de una línea de soluciones relacionadas con la movilidad eléctrica, denominada Naturgas Movilidad.

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

Funciones:

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

En el último cuatrimestre de 2010, las actividades de cuatro de las áreas de Naturgas Energía Servicios (Atención al Cliente, Medición y Balances, Procesos y Soporte Comercial) han sido integradas en un proceso de reorganización funcional de personas y procesos, que resultó en una organización única y transversal a las empresas del grupo EDP en España. El objetivo es garantizar una mayor eficiencia, a través de la racionalización de recursos, y una mayor eficacia de actuación, por medio de una estructura orientada a los negocios y de la especialización de los equipos, garantía de una calidad de servicio superior.

Hitos en 2010:

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Unificación de la tecnología telefónica entre los centros de atención al cliente de la Península Ibérica, lo que permitió mejorar el apoyo y la comunicación entre los centros. El centro de Bilbao pasó de atender 12 horas al día a las 24 horas.
- Unificación del servicio Funciona en todo el ámbito nacional con las consiguientes mejoras en la prestación del servicio, aumentando la cobertura a los clientes –comprobaciones y reparaciones de la instalación de gas, la instalación eléctrica y los aparatos a gas-, y mejorando la gestión.
- Indicadores más representativos de la actividad de Atención al Cliente:
 - 591.130 llamadas telefónicas atendidas, con un aumento del 1,3% respecto a 2009.
 - 59.909 visitas presenciales gestionadas, el 9,6% más que el año anterior.
 - 68.007 correos electrónicos recibidos y respondidos, lo que supuso un incremento de un 49,9%.
 - 1.520 cartas recibidas y respondidas, el 9,5% más que en 2009.
 - 101.546 operaciones realizadas del Servicio Funciona.
 - 1.347 gestiones de Planes Instale, finalizado en marzo.

MEDICIÓN Y BALANCES

- Optimización del proceso de validación de medida tanto en Sistemas Operativos de Naturgas Energía Distribución como de Naturgas Energía Comercializadora, lo que permitió la reducción del periodo de validación.
- Desarrollo de la primera fase del proyecto Genera –Generación de Emisión y Repartos Automáticos-, con el fin de disponer de un sistema que garantice la gestión integrada y automática de las actividades necesarias

para el cumplimiento regulatorio en Naturgas Energía Distribución de las siguientes funciones:

- Repartos n+2 diarios.
- Repartos Definitivos mensuales.
- Emisiones.
- Programaciones y Nominaciones.
- Cálculo de diferencias de medición.
- Realización de 122 contratos de prestación del servicio de verificación de equipos de medida con clientes de la compañía distribuidora, a través de una colaboración con empresas instaladoras.
- Participación en los comités de modificación de Normas de Gestión Técnica del Sistema.

PROCESOS

- Implantación en las sociedades adquiridas en Cantabria y Murcia de los procesos de Naturgas Energía; identificación de los procesos previamente existentes e implantación de mejores prácticas en el negocio de Distribución.
- Optimización de procesos en las actividades de Distribución y Transporte: introducción de mejoras en los procesos de *Gestión de Inversiones y Mantenimiento* y unificación de los procesos de *Gestión de Información Geográfica*, implementando las mejores prácticas existentes en el grupo, a partir de un trabajo de análisis realizado en diferentes compañías y geografías.
- Revisión del modelo de procesos de Naturgas Energía de forma articulada, con la reorganización de las áreas de soporte a la actividad comercial.
- Lanzamiento de la actividad de Procesos en la nueva organización de Soluciones Comerciales.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Apoyo y garantía de cobertura a la expansión de los negocios:
 - Integración de nuevas sociedades en los sistemas corporativos, técnicos y comerciales (Gas Energía Distribución Cantabria; Gas Energía Distribución Murcia; Gas Energía Servicios Comunes; Gas Energía Suministro; y Gas Energía Suministro Último Recurso).
 - Integración de activos en alta presión (APA) de Cantabria, Asturias y País Vasco.
 - Integración de la red de Puntos de Suministro de Ólvega, en Soria.
 - Dotación de infraestructura y comunicaciones a tres nuevas oficinas y 26 nuevos Centros de Energía.
 - Traslado de las oficinas de Figueras y Murcia.
- Implantación de nuevos sistemas para dar cobertura a las necesidades del Negocio:
 - Gestión de personal on line (GPO).
 - Target One II: Gestión de tesorería.
 - Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
 - Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
 - Punto Único de Contacto (PUC).
 - SMILE Electricidad.
 - Control de accesos físicos.
 - Sistema Kofax.

- Integración de sistemas para la captura de sinergias:
 - Géminis: Integración de los sistemas de transporte y distribución en España.
 - Integración de los sistemas GIS de gas.
 - Integración sistema ACTIR.
 - Integración sistemas SCTD.
- Adaptación tecnológica de los sistemas:
 - Traslado de servidores a un nuevo CPD.
 - Renovación del sistema SCADA (PVSS).
 - Migración a Office 2007.
- Seguridad de la Información:
 - Elaboración del Plan Director de Seguridad.
 - Constitución del Comité de Seguridad.
 - Elaboración del Marco Normativo de Seguridad.
 - Redacción de un nuevo documento de Seguridad.
 - Implantación del sistema de impresión segura Uniflow.
 - Implantación del sistema de llaves electrónicas en recintos sensibles.
- Mejora continua de la calidad del servicio y del control interno:
 - Obtención de certificación CISM.
 - Certificación en ITIL v3 Foundation para todo el equipo de Sistemas.
 - Auditoría anual AENOR.
 - Auditoría anual SCIRF.
 - Mejora de un 6% en el índice de satisfacción de los usuarios de sistemas.
 - Estandarización de condiciones en la prestación de servicios de soporte.

SOPORTE COMERCIAL

- Integración de los puntos de suministro y contratos de TUR y mercado liberalizado de Murcia y Cantabria, adquiridos a Gas Natural, en el ciclo comercial de la compañía.
- Unificación del sistema de gestión de los puntos de suministro de las distribuidoras del Grupo, que permite realizar el ciclo comercial de forma uniforme y homogénea.
- Desarrollo de un proyecto dirigido a implantar un sistema de gestión del ciclo comercial único para los clientes B2B del Grupo; se encuentra en producción para los clientes de electricidad.



**desarrollo
sostenible**

- 33 AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD
- 38 MEJORA CONTINUA. LEAN
- 40 INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN
- 42 RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 52 ASPECTOS GENERALES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL Y DEL COMPROMISO SOCIAL
- 56 UN AÑO, UNA MIRADA. SOSTENIBILIDAD EN 2010



desarrollo sostenible

Naturgas Energía, como grupo energético integral, define su *Política Integrada de Calidad, Prevención y Medio Ambiente* estableciendo los siguientes principios generales de actuación:

INTEGRIDAD

Fomentar un comportamiento transparente, honesto, digno y ético de todas las personas del grupo, para contribuir al aumento de la confianza de la sociedad en Naturgas Energía.

COMPROMISO CON LA OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Elaborar planes, fijar objetivos colectivos e individuales y tomar decisiones, alineados todos ellos con los siguientes objetivos:

- Ser un operador energético líder en el País Vasco.
- Ser un operador gasista líder en Asturias y relevante en el mercado español.
- Ser un operador gasista líder en Cantabria y Murcia, así como un operador energético de referencia en sendas comunidades.
- Ser considerado como un entorno excelente de trabajo para los empleados.
- Ser relevantes en Investigación, Desarrollo e Innovación.
- Ser respetuosos con el Medio Ambiente y con la Prevención de Riesgos Laborales, valorando la viabilidad técnica y económica de minimizar en nuestras actividades tanto el impacto ambiental como el riesgo de accidentes.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Crear un ambiente de trabajo respetuoso, facilitando la formación, la información, la sensibilización y el desarrollo profesional, así como el equilibrio entre la vida laboral y personal.

COMPROMISO CON EL CLIENTE

Conocer sus necesidades, con el fin de proporcionarle un servicio excelente superando con creces sus expectativas, para alcanzar una posición de liderazgo en su satisfacción.

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN

Mantener una información continua sobre el contexto económico-financiero, social y político de la empresa que pueda afectar a su rendimiento, junto a la búsqueda de las mejores prácticas, el trabajo en equipo y una gestión por procesos con una visión transversal, resultando una compañía proactiva en la exploración de nuevas oportunidades.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Aceptar nuestra Responsabilidad Social Corporativa, aportando a la sociedad nuestros conocimientos, capacidades y creatividad, dedicando parte de nuestros beneficios a la acción social, conociendo sus necesidades y procurando su satisfacción, siendo percibidos, en definitiva, como empresa referente.

Además, y conforme a las pautas de su *Sistema Integrado de Gestión*, Naturgas Energía tiene estos otros compromisos:

- Practicar y promover el cumplimiento estricto de la legislación vigente, así como otros requisitos considerados adecuados por la Organización, tanto en las propias actividades como en aquellas donde pueda ejercer algún tipo de influencia.
- Incorporar en los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad los criterios ambientales y de prevención, fomentando la mejora continua de la gestión y el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, mediante acciones de mejora surgidas como respuesta a consultas, reclamaciones, sugerencias, encuestas y autoevaluaciones.
- Fomentar la prevención de la contaminación, de los daños y del deterioro de la salud de las personas tanto en las actividades propias como en las empresas contratadas, procurando la extensión de esta actividad preventiva.

Esta *Política Integrada* es revisada periódicamente y comunicada tanto al personal propio como a las empresas contratistas que trabajan en nuestro nombre. La compañía la utiliza como referencia para establecer y revisar los objetivos y metas del Sistema Integrado de Gestión, y está a disposición de cualquier parte interesada.

Dentro del grupo Naturgas Energía, la Dirección de Ambiente, Sostenibilidad, Innovación y Calidad tiene como principales funciones:

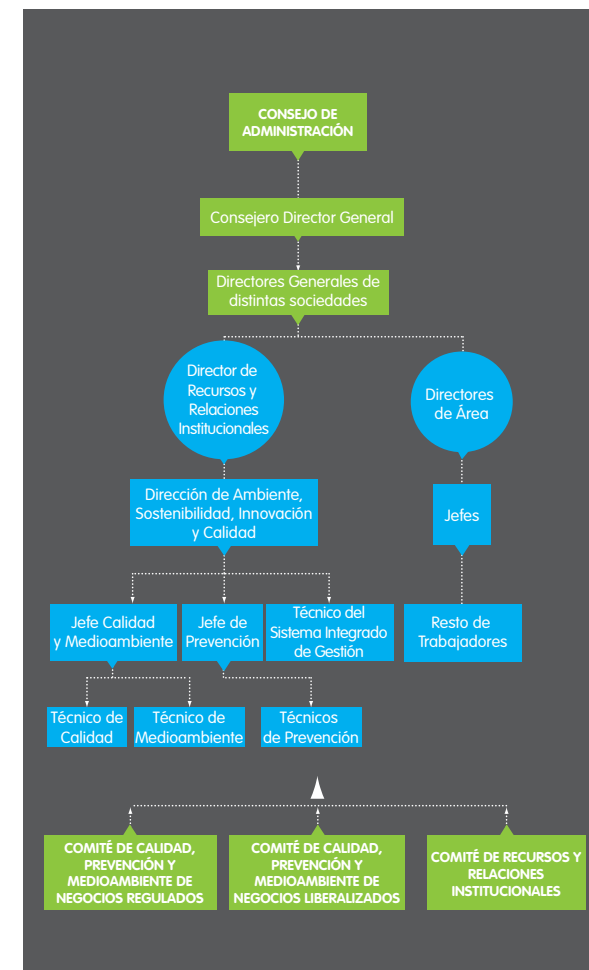
- Proponer y asegurar la implantación de la política integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, así como los principios de desarrollo sostenible en toda la organización cumpliendo con los objetivos estratégicos definidos.
- Proponer y garantizar la implantación de las actividades 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 de 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 y manteniendo un sistema de gestión por procesos con una visión transversal de la compañía.

Para dar cumplimiento a las líneas estratégicas de eficiencia energética y sostenibilidad, Innovación y Calidad han colaborado con el área de Sostenibilidad; y también departamentos como el de Desarrollo Organizativo, Comunicación, Marketing y Relaciones Institucionales.

AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD

El mantenimiento del sistema de gestión ambiental y su mejora continua, así como las labores de concienciación a las empresas colaboradoras y a sus clientes son la materialización del cumplimiento del compromiso de respeto al medio ambiente, recogido en la misión del grupo Naturgas Energía.

Actualmente la siguiente estructura funcional y organizativa en materia medioambiental establece la implicación directa que existe en la cadena jerárquica.



Durante el año 2010 ya se han organizado reuniones mensuales con el Comité de Recursos y Relaciones Institucionales en el cual los departamentos de Relaciones Institucionales, Servicios Jurídicos, Desarrollo Organizativo, Servicios Generales, Recursos Humanos, I+D+i, Sostenibilidad y Calidad, Prevención y Medio Ambiente, informan del estado de las acciones que se están acometiendo, de la evolución de indicadores recogidos en el cuadro de mando así como del grado de cumplimiento del presupuesto que se ha concedido a cada uno de ellos. En el mismo y con el respaldo de la dirección del área se toman también decisiones ante problemáticas detectadas.

Así mismo a finales de año se crearon dos nuevos comités, de Negocio Regulado y Negocio Liberalizado y Soporte, cuyo objetivo principal es la existencia de una comunicación fluida entre el departamento de Calidad, Prevención y Medio Ambiente junto con Recursos Humanos y Desarrollo Organizativo, para mejorar la integración de los sistemas de gestión en el funcionamiento del resto de departamentos.

Conforme a los indicadores del Global Reporting Initiative, y junto con el resto de compañías del grupo, Naturgas Energía reporta sus datos en materia medioambiental desglosados en 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

Destaca la contribución de Naturgas Energía en la minimización del uso de materiales con mayor impacto.

A lo largo de 2010 se ha trabajado en la implantación de buzones en las impresoras, que funcionan con las tarjetas de empresa, para minimizar los consumos de papel en las oficinas. Además, todo el papel consumido se fabrica bajo un Sistema de Certificación Forestal con las siguientes características:

- 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).
- Es libre de producción de gas clorhídrico.

Por tanto, podemos garantizar que la pasta empleada en la producción de papel no está elaborada con madera procedente de áreas forestales donde no se respeten los derechos humanos, ni con alto valor para la conservación; y tampoco procede de árboles modificados genéticamente, de plantaciones ilegales o de bosques naturales reconvertidos a plantaciones o usos no forestales.

Los consumos de papel recogidos durante el ejercicio 2010 fueron:

PAPEL PROCEDENTE DE IMPRENTA	133.364,4 kg
PAPEL PROCEDENTE DE CONSUMO INTERNA Y RECLAMACIÓN DE DEUDA	15.075,82 kg

desarrollo sostenible

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 energéticas.

Este año la compañía ha ampliado el ámbito de actuación, incluyendo algunos de los consumos para los centros de Vilafant (Figueres), Mérida, Murcia y Cantabria.

	2010	2009	2008
GAS (KWh)			
ÁLAVA	3.128.682	1.966.077	1.127.799
GUIPÚZCOA	4.992.166	5.024.143	2.367.196
VIZCAYA	5.049.349	5.263.770	3.489.181
COMBUSTIBLE (l)			
ÁLAVA	32.631,49	23.429,35	38.931,23
GUIPÚZCOA	35.760,42	11.756,35	31.727,82
VIZCAYA	27.595,47	26.829,98	30.309,71
VILAFANT	4.581,45	--	--
MÉRIDA	1.355,26	--	--
MURCIA	23.043,44	--	--
CANTABRIA	21.653,89	--	--

De los consumos de gas sólo se dispone de datos en el País Vasco. En Cantabria se comenzaron a recopilar a partir de noviembre, y en el resto de centros no se consume gas.

Entre los consumos, el más importante es actualmente el eléctrico. Desglosado por centros, se realizaron los siguientes consumos:

	ÁLAVA	GUIPÚZCOA	VIZCAYA	CANTABRIA	MÉRIDA
KWh	157.023	114.317	818.501	136.667	10.340

Por tipología de fuente energética, éstos son los resultados:

Fuente de Energía en KWh	%	2010	2009	2008
Renovables	30,3	333.680,07	285.531,74	240.110,23
Cogeneración alta eficiencia	0,8	8.898,15	1.696,22	6.339,54
Cogeneración baja eficiencia	7,2	80.083,36	67.849,12	57.055,89
Ciclo Combinado Gas Natural	26,7	296.975,82	251.607,18	211.582,28
Carbón	14,1	156.829,92	132.871,20	111.734,46
Fuel / Gas	3	33.368,07	28.270,47	23.773,29
Nuclear	17,1	190.197,99	161.141,67	135.507,75
Otros	0,8	8.898,15	7.538,79	6.339,54

El incremento del consumo energético se ha debido a la incorporación de los nuevos centros de Mérida y Cantabria. En el caso de Vilafant no se ha podido obtener el dato, ya que el centro se encuentra pendiente de la realización de la acometida eléctrica. En el caso de Murcia, se trata de un local alquilado cuyos consumos no están segregados por oficina.

Otro de los recursos cuyo consumo se controla es el del combustible. En este sentido, se monitoriza el consumo derivado de dos actividades y se relaciona con los kilómetros de red que

se controlan en la actividad de mantenimiento, así como con el número de clientes a los que se realizan servicios técnicos de inspección y revisión, entre otros.

Al igual que en el caso anterior, la incorporación de los nuevos centros provocó que los kilómetros de red y el número de usuarios aumentaran, y con ello, el consumo de combustible.

	2010	2009
Redes (litro/km red)	25,65	23,52
Clientes (litro/nº clientes)	0,19	0,21

Por otro lado, se cuenta con instalaciones productoras de electricidad, consistentes en unas placas fotovoltaicas, cuya producción es vendida al mercado. Al tratarse además de un sistema de generación renovable, se estiman también las toneladas de CO₂ cuya emisión fue evitada.

	2010	2009	2008
Total KWh vendidos	6.009	6.503	6.308
Total horas funcionamiento	4.013	4.078	4.082
Tm CO ₂ evitadas	3.754	4.063	3.928

Por otro lado, se cuenta con instalaciones productoras de electricidad, consistentes en unas placas fotovoltaicas, cuya producción es vendida al mercado. Al tratarse además de un sistema de generación renovable, se estiman también las toneladas de CO₂ cuya emisión fue evitada.

	ÁLAVA	GUIPÚZCOA	VIZCAYA	CANTABRIA
m ³	157.023	114.317	818.501	136.667

En este sentido, se continúa trabajando en la sensibilización ambiental con diversas acciones, y en la formación de temas que sean de interés tanto para el personal de Naturgas Energía como para las contratadas.

Igualmente, hay que destacar la progresiva incorporación de iniciativas que promueven medidas de ahorro, como el cambio de los mensajes en la firma de los correos electrónicos, así como distintas medidas de eficiencia energética, y la elaboración de un tríptico de buenas prácticas ambientales.

c) BIODIVERSIDAD

Naturgas Energía asume y aplica la política de biodiversidad del Grupo EDP en todas sus actuaciones con el objeto de potenciar la protección y conservación de la biodiversidad en las áreas geográficas en las que está presente. Así, se identifican los riesgos asociados con la biodiversidad en el desarrollo de las actividades de Naturgas Energía, afección a terrenos o áreas de protección legal o con elevado valor para la biodiversidad.

Naturgas Energía, comprometida con el medio ambiente y el cuidado de la biodiversidad en las zonas donde desarrolla su actividad, realiza acciones de vigilancia ambiental en sus obras, tanto de transporte como de distribución.

Concretamente, en las obras de transporte la vigilancia ambiental se lleva a cabo de manera escrupulosa para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las Evaluaciones de Impacto Ambiental, así como a las licencias concedidas por los distintos organismos proponiendo, cuando lo considere, modificaciones de trazado (en casos en que haya especies arbóreas o animales que puedan verse afectadas).

En este sentido a lo largo de 2010 no se han detectado especies animales que pudieran verse afectadas por la construcción de gasoductos, pero sí se hace especial seguimiento también a los trabajos de reposición y restitución de las zonas en las que se ha trabajado.

Uno de los aspectos que tuvo que tenerse en cuenta durante la construcción del Serinya-Figueres fue la existencia de riesgo de incendios en la época de verano, para lo cual se tuvieron que realizar los trabajos con especial precaución ya que la zona era sensible a dicho riesgo.

A lo largo de 2010 se finalizaron los trabajos de los gasoductos de Bergara- Irún y Serinya-Figueres, así como del Soria-Ágreda, después de intensas actividades de revegetación de las zonas por las que transcurrían ambos gasoductos. Tras sendas visitas de la autoridad competente se han obtenido muy buenas calificaciones por los trabajos realizados.

También en 2010 se ha iniciado la ejecución del gasoducto del Corvera-Tamón, cuya finalización se prevé para el primer semestre de 2011.

Naturgas Energía, como compañía del Grupo EDP, prioriza la **restauración medioambiental** de las áreas naturales por las que discurren los gasoductos. Tomando como ejemplo el Bergara-Irún, las principales actuaciones en este sentido fueron:

- Revegetaciones y replantaciones de 370.000 metros cuadrados, el equivalente a más de 60 campos de fútbol (100mx60 m = 6.000 m²).
- Restauraciones edáficas y morfológicas (del estado del suelo, tal y como estaba antes).
- Restauraciones fluviales (de los lechos y cauces de los ríos).
- Restauraciones paisajísticas y de las infraestructuras afectadas por las obras.
- Una de las pruebas más palpables de esta positiva recuperación es que más del 95% de las actas de restitución ya habían sido firmadas entre los 900 dueños de los terrenos afectados a la finalización de las obras.

El buen comportamiento ambiental cobra cada vez más importancia en las obras de construcción. Por esta razón, en múltiples ocasiones se realizan labores de **asesoría medioambiental** con nuestros contratistas. Actualmente se está colaborando en la revisión de los Planes de Gestión de Residuos de Construcción y Demolición para que cumplan totalmente los requisitos establecidos en la reglamentación sobre los residuos de construcción y demolición, teniendo en cuenta la legislación de aplicación en cada comunidad autónoma.

Una de las actuaciones más importantes que se ha llevado a cabo a finales de 2010 es la puesta en marcha de una campaña de "plantación de árboles" en distintas parcelas concedidas por las diputaciones de Álava y Guipúzcoa. Esta iniciativa tiene su origen en el compromiso adquirido por Naturgas Energía con sus clientes de plantar un árbol por cada cliente que cambiara la factura del papel al soporte electrónico, y se realiza conjuntamente con el departamento de Marketing de Naturgas Energía.

La labor de reforestación desarrollada en Álava se ha realizado en una parcela ubicada en la población de Mendibil, municipio

de Arrazua-Ubarrundia, arrasada por un incendio en verano de 2009, con lo que esta actuación ha conseguido restituir las condiciones ecológicas previas al incendio, lo que de otra forma no se hubiera logrado en varias décadas. Finalmente se han plantado un total de 5.307 árboles, más otros 1.000 como reposición de marras, una estrategia para asegurar la viabilidad de la plantación que consiste en plantar un nuevo árbol en el mismo hoyo en el que se ha colocado otro anteriormente, y del que se duda por alguna razón de su capacidad de salir adelante, con el objeto de que al menos uno de ellos llegue a convertirse en un ejemplar adulto.

Las especies se han seleccionado por su idoneidad y adaptación al clima y al tipo de terreno presente en la parcela, por lo que se han plantado robles, enebros, endrinos, majuelos, pinos y arces.

Adicionalmente, en esta parcela se ha realizado una actuación consistente en la colocación de barreras formadas por troncos y ramas fijadas al terreno en los lugares de mayor pendiente, en los que la tierra había quedado desnuda y desprotegida ante los efectos de la lluvia. El objetivo es evitar la erosión del suelo reteniendo la tierra arrastrada por la escorrentía.

En Guipúzcoa esta actuación se ha desarrollado dentro de los límites del Parque Natural de Peñas de Aia (Aiako Harria), en el término municipal de Oiartzun. En esta parcela, dedicada anteriormente a explotación forestal y adquirida recientemente por el Ayuntamiento, la compañía ha plantado 8.350 árboles, todos ellos autóctonos, como robles, abedules, cerezos y hayas.

D) EMISIONES Y RESIDUOS

Las emisiones de gases de efecto invernadero son la principal causa del cambio climático, uno de los desafíos ambientales más importantes y preocupantes a los que nos enfrentamos, especialmente el sector energético.

Naturgas Energía ha asumido el compromiso de controlar las emisiones, directas e indirectas, derivadas de su actividad y de definir y poner en marcha medidas para su minimización.

Las ERM (Estaciones de Regulación y Medida) 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. Además, en cumplimiento con la legislación vigente, se realizan análisis cada cinco años por una OCA (Organismo Colaborador de la Administración).

En este campo se ha procedido por un lado a la legalización de los focos contaminantes de tipo C de las calderas de las ERM de Transporte de Zierbana y Boroa, así como a la realización de los análisis de combustión de los focos de las posiciones de Legazpia, Beasain, Legutiano, Miñano y Beasteri.

Por otro lado se ha procedido a la inscripción de la red de distribución de gas de Asturias en el Registro de Establecimientos Industriales del Principado y, como consecuencia de ello, se han obtenido las licencias de actividad de las ERM de Castrillón y Llanes en Avilés.

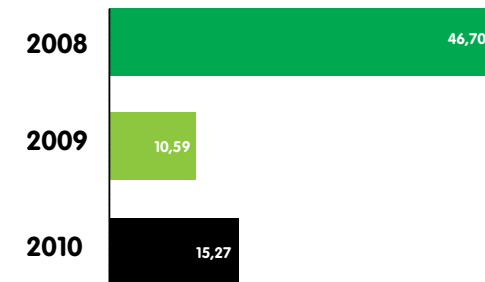
Dentro de las emisiones generadas por la actividad de Naturgas Energía, podemos distinguir aquellas derivadas de fugas que son consecuencia de alguna rotura en la red.

desarrollo sostenible

Por otro lado controlamos, además de las emisiones generadas por el uso de nuestros vehículos, las producidas por el consumo de electricidad:

	2010	2009	2008
COMBUSTIBLE (t CO₂)			
ÁLAVA	58,56	63,26	105,11
VIZCAYA	36,25	31,74	81,84
GUIPÚZCOA	62,67	72,44	85,67
CONSUMO ELECTRICIDAD (t CO₂/kWh)			
ÁLAVA	62,8	47,5	52,81
VIZCAYA	327,4	290	246,6
GUIPÚZCOA	45,7	45,1	43,06

Fugas por Roturas de red (m³/km red)



Una de las acciones realizadas durante 2010 para la minimización del consumo de combustible, y practicar una conducción responsable, fue la asistencia a unos cursos prácticos que impartían tanto el EVE (Ente Vasco de la Energía) como el RAC (Real Automóvil Club). A esta formación acudieron un total de 28 personas de forma voluntaria, fuera del horario laboral.

Para mejorar la gestión documental con la administración del Gobierno Vasco, se ha tramitado la obtención de un certificado corporativo privado que permite la gestión ambiental a través de una herramienta que ha implantado el Gobierno Vasco, denominada IKS-eem (gestión on-line mediante firma electrónica).

RESIDUOS	TIPO	2008 (kg)	2009 (kg)	2010 (kg)	TRATAMIENTO
Envases metálicos vacíos	RP	41	1	--	Recuperación
Envases plástico vacíos	RP	2	1	5	Recuperación
Juntas Klingerit	RP	93	1	1,5	Recuperación
Restos Pintura	RP	8	--	--	Recuperación
Aceite Usado	RP	183	--	239	Recuperación
Aerosoles	RP	31	6	13	Recuperación
Radiografías	RP	127	--	--	Almacenamiento
Filtros	RP	175	105	498	Almacenamiento
Baterías Plomo	RP	166	--	115	Recuperación
Pilas Alcalinas	RP	24	96	48	Recuperación
Pilas Botón	RP	17	--	--	Recuperación
Pilas Litio	RP	16	--	--	Recuperación
Residuos Electrónicos	RP	1.683	906	1163	Reciclado
Tóner	RI	57	--	132,9	Reciclado
Chatarras	RI	3.030	3.647	2.090	Reciclado
Polietileno	RI	--	--	2.280	Reciclado
TOTAL RESIDUOS		5.653	4.763	6.585,4	

A lo largo de 2010 se han realizado dos retiradas de residuos con el fin de dar cumplimiento a los plazos establecidos por la legislación vigente, y se ha incrementado la generación de los mismos en un 38%. Esto se ha debido a la gestión de recortes de polietileno que se emplearon en formación impartida por Sedigas. Estos fragmentos se han enviado a un gestor autorizado para que proceda a su reciclaje y no a un vertedero como había sucedido anteriormente.

e) PRODUCTOS Y SERVICIOS

En este campo nuestra mayor aportación al medio ambiente se ha basado en la incorporación de consejos sobre medidas de eficiencia energética en las facturas, labor de la que se encarga el departamento de marketing, a través de campañas que incluyen mensajes de sensibilización como:

"Durante el año 2010 has adquirido 819 Garantías de Origen, lo que se traduce en que: el 100% de tu suministro procede de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia."

Este mensaje se incluye en todas las facturas eléctricas, y además se actualizan las garantías de origen cada mes de abril.

Origen	Naturgas Energía Comercializadora	Mezcla de producción sistema eléctrico español
Renovable	23,9%	27,9%
Cogeneración de Alta Eficiencia	1,1%	2,3%
Cogeneración	10,0%	9,3%
CC Gas Natural	29,4%	27,3%
Carbón	13,0%	12,1%
Fuel/Gas	0,7%	0,7%
Nuclear	20,8%	19,3%
Otras	1,1%	1,1%

Por otro lado, como una acción importante dentro de una campaña de concienciación sostenible, se diseñaron y distribuyeron unas bolsas fabricadas con fécula de patata. De este modo no sólo se dejaban de utilizar las convencionales de plástico, cuyo índice de tintes era elevado, sino que se ahorra papel.

f) CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Durante 2010 se recibió una notificación de la Junta de Castilla y León relativa a la fase de inspección de la revegetación de la obra del gasoducto Soria-Ágreda. Esta quedó resuelta a finales de verano, ya que se presentaron los correspondientes informes del seguimiento realizado por la empresa inspectora al departamento de Medio Ambiente de la Junta.

g) TRANSPORTE

El impacto ambiental de los sistemas de transporte tiene un amplio espectro. En el caso de Naturgas Energía, que cuenta con grandes redes de suministro de gas natural, existe un impacto ambiental asociado a la logística.

Teniendo en cuenta la actividad, pueden considerarse por un lado las emisiones generadas por el consumo de combustible producido por el transporte de gas por la red, pero también por los desplazamientos realizados en avión o coche por motivos laborales.

MEDIO TRANSPORTE	Km recorridos	Emisiones CO ₂
Avión	641.857	70.604
Coche	1.700.169	187.017,87

Como ya se ha mencionado, se produce también el transporte de gas por la red. A este efecto se controlan las fugas que se dan por kilómetro de red en la actividad del mantenimiento. Estas fugas no producen emisión de CO₂ directa, y en cualquier caso, este dato está referido en el apartado de emisiones.

Nuestro compromiso, una realidad.

LLEVAS UNA BOLSA:
respetuosa con el medio ambiente
100% biodegradable

Bolsa fabricada con fécula de patata

naturgas energia grupo edp
www.naturgasenergia.com



desarrollo sostenible

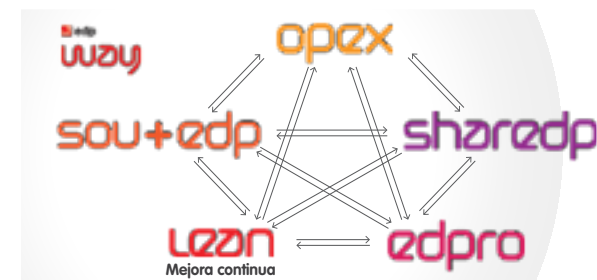
MEJORA CONTINUA. LEAN

Alineado con las directrices del *Plan de Negocio 2009-2012* del Grupo EDP de riesgo controlado, eficiencia superior y crecimiento orientado, Lean es una metodología que contribuye a la aplicación de estos principios a través de la participación de todos los colaboradores y el conocimiento e intercambio de experiencias, generando un cambio cultural y de filosofía de gestión bajo un enfoque de seguridad, respeto por el Medio Ambiente y el entorno de trabajo. Con todo ello, y mediante la motivación e implicación del que constituye el valor más importante y pilar fundamental de nuestra organización, -las personas- alcanzamos la excelencia a todos los niveles.

El cliente es el objetivo principal de Lean en Naturgas Energía, y por tanto, nos centramos en preservar en todo momento el flujo de valor que permite llegar hasta él. Trabajamos con procesos que operan conectados entre sí de forma estable e ininterrumpida, lo que se traduce en actividades de valor añadido y una compañía altamente competitiva.

Los procesos que desarrollamos reportan el máximo valor a nuestros clientes. Y algo que es tan importante como el hecho en sí, es que lo logramos con un consumo mínimo de recursos, ajustándonos al máximo a sus requerimientos y con una flexibilidad que nos dota de una rápida capacidad de respuesta en función de las circunstancias.

Éste ha sido el enfoque bajo el que hemos trabajado dentro del marco EDP Way Lean II a lo largo de 2010, una segunda fase del programa que promueve la consolidación y expansión de esta filosofía de trabajo a nuevas áreas geográficas y de negocio.



Tres nuevos equipos se han formado en 2010, con lo que son ya seis los puestos en marcha desde nuestro comienzo en 2008. Los objetivos de estos nuevos equipos son:

Gestión Documental

- Definir y mejorar el circuito seguido por la documentación.
- Optimizar su recorrido, grabación, inventario, digitalización y custodia.
- Obtener una definición detallada de sus procesos, clarificando funciones, competencias y responsabilidades de los distintos departamentos que generan documentación.

Unificación del Servicio Funciona

- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Optimizar la planificación de las revisiones periódicas.
- Mejorar la coordinación de los trabajos con las empresas colaboradoras.

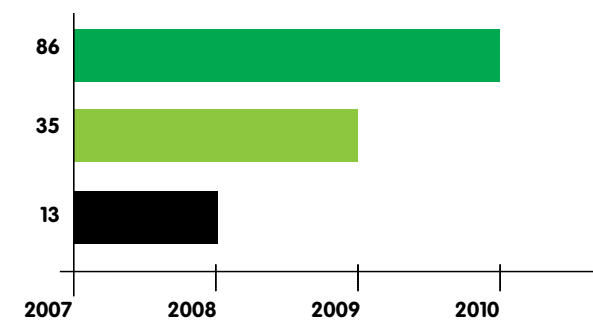
- Maximizar la eficiencia en la gestión de avisos para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- Éste es el primer equipo conjunto formado entre dos empresas del grupo (HC Energía y Naturgas Energía), y surgió tras el equipo desarrollado en HC Energía.

Plantas de GNL/GLP

- Mejorar la calidad y seguridad del suministro.
- Estandarizar la operativa de las plantas de GNL y GLP.
- Unificar criterios de Prevención de Riesgos Laborales.
- Analizar los aspectos ambientales.
- Implantar el Sistema de Gestión de Accidentes Graves.
- Vigilar el cumplimiento de los Requisitos Legales.
- Mejorar la eficiencia en la gestión de las plantas de GNL y GLP.

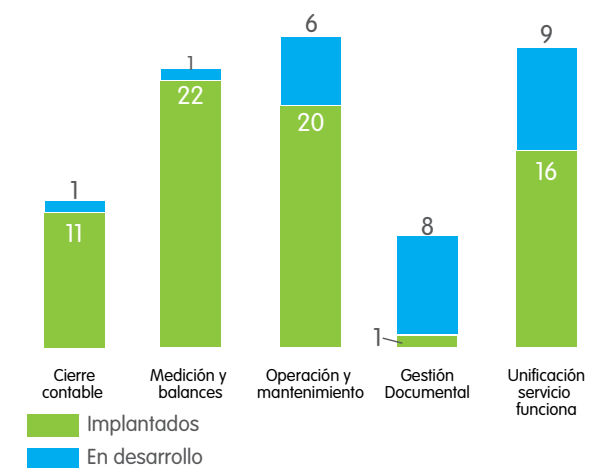
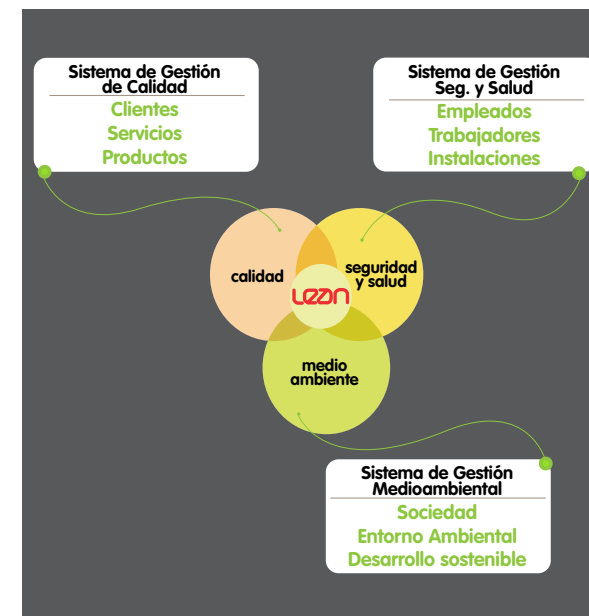
Es el primer equipo en el que participan personas de Gas Energía Distribución Cantabria y Gas Energía Distribución Murcia.

La participación directa acumulada en el proyecto Lean se ha incrementado en un 40% respecto a la de 2009, lo que supone una participación del 26% sobre el total de la plantilla de Naturgas Energía (sin contar GEDC y GEDM).



Todos los equipos trabajan uniformemente en la detección de oportunidades de mejora, identificando etapas clave, cuantificando el impacto de las iniciativas, desarrollándolas y verificando su grado de eficacia respecto a los objetivos inicialmente establecidos. Asociamos indicadores a todas las iniciativas, enriqueciendo el *Plan de Calidad*, así como especificaciones técnicas e instrucciones de trabajo que alimentan nuestro *Sistema Integrado de Gestión* basado en las normas ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad; ISO 14011:2004 de Sistemas de Gestión Ambiental; y el estándar OHSAS 18001:2007 de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El total de iniciativas al cierre de 2010 fue de 95, con un nivel de implantación del 75%. El resto de ellas están en desarrollo, dado que necesitan un mayor plazo de tiempo.



Las iniciativas detectadas han mejorado aspectos como:

- Disponibilidad
- Eficiencia
- Entorno de trabajo
- Infraestructura
- Medio Ambiente
- Gestión
- Relación con el Cliente
- Relaciones con proveedores
- Relaciones entre departamentos
- Seguridad

Tras la encuesta lanzada en 2009 a los equipos de trabajo, en mayo de 2010 se lanzó una nueva a toda la compañía para conocer el grado de percepción, conocimiento y sensibilización acerca de esta metodología. Del plan de acciones derivó una formación interna desarrollada a lo largo de dos meses, en doce sesiones al personal del centro de Pío Baroja en Bilbao (162 trabajadores). La conclusión más relevante de esta formación, en base a las encuestas de los participantes, es la percepción de comprender Lean como una parte más de nuestro propio trabajo. Externamente, Profitability Engineers ha colaborado en formación 'in company' en Lean Services y VSM (Mapa de Flujo de Valor).

Hemos participado en la elaboración del Manual Lean del Grupo EDP aprobado por el CAE (Consejo de Administración Ejecutivo del Grupo EDP) en abril de 2010, así como en la jornada SMS Lean llevada a cabo en Lisboa en noviembre. Éstos son dos de los equipos de trabajo de Lean II junto a los siguientes:

- Comunicación y merchandising
- Apoyo a otros Programas
- Relación con Universidades
- Lean Network
- Plan de Formación
- Lean Days
- Compromiso de la Dirección

Precisamente, este apoyo de la Dirección es clave para el desarrollo del programa Lean, así como la divulgación del mismo a través de los medios de comunicación interna. Durante el año 2010 se realizaron dos presentaciones de resultados en las que los miembros de los equipos dieron a conocer el trabajo realizado y los próximos pasos a dar ante la Alta Dirección y sus compañeros.

También en 2010 se diseñó una plataforma que servirá de repositorio web para acceder a toda la información Lean corporativa del Grupo EDP.

Consideramos muy importante extender la forma de trabajo LEAN a toda la organización, llegando también a Murcia y Cantabria, para lo que se están formando nuevos equipos que van a analizar en 2011 las actividades de licitación de los concursos B2B y recuperación de avalués; la plataforma SCADA; los flujos de información entre NED y NEC; y los procesos comerciales y de soporte B2B.



desarrollo sostenible

INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN

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. Varias sociedades de la compañía participan junto con otras empresas, organismos públicos de investigación (OPIs) y centros tecnológicos de investigación, en el desarrollo de proyectos que obtienen ayudas públicas de los Fondos FEDER.

Desde el 1 de enero de 2006, Naturgas Energía es miembro del prestigioso Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas (GERG), organismo que reúne a las 23 principales empresas suministradoras de gas natural de Europa, y forma parte de todos sus Comités.

Además, durante el trienio 2009-2012, Naturgas Energía está representando al sector gasista español (SEDIGAS) en la Task Force 1: 'Building Strategic Human Capital' de la INTERNATIONAL GAS UNION. La 3ª Reunión del Comité tuvo lugar en Doha (Qatar) el 19 de octubre de 2010.

En este sentido, Naturgas Energía Grupo estableció un Convenio de Colaboración Científico-Tecnológica con la Escuela Superior de Ingeniería de Bilbao en mayo de 2010. Ya en el segundo semestre, se fueron concretando las actividades que se están desarrollando en el AULA DE NATURGAS ENERGÍA. Para ello, en noviembre se firmó el Convenio Particular sobre las actividades y presupuesto del Aula de Naturgas Energía para el curso 2010/2011.

Asimismo, y como en años anteriores, desde el Departamento de I+D+i se participó en diciembre, en el curso que sobre la Situación Actual y Desarrollo Futuro del Gas Natural y del GNL organiza el club Español de la Energía en colaboración con la Fundación REPSOL.

También desde el Departamento se divulgó el proyecto europeo BIOGRID mediante la conferencia titulada "El Metano en Automoción" en la Jornada que organizó el EVE en octubre en Bilbao sobre Energías Alternativas en el Transporte. Además, con motivo del X Aniversario del Donostia International Physics Center (DIPC), del que Naturgas Energía es patrono, se publicó un artículo de opinión el día 26 de Septiembre de 2010 en la sección editorial del Diario Vasco de Guipúzcoa titulado "Evolución, Ciencia e Innovación".

Naturgas Energía organizó en septiembre en Bilbao el segundo encuentro anual del Programme Committee 1 del GERG – Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas.

Los principales proyectos en los que el área ha seguido trabajando en 2010 fueron los siguientes:

a) PROYECTOS DE I+D

- **BIOGRID:** Biogas injection into natural gas grid and use as vehicle fuel by upgrading it with a novel CO₂ capture and storage technology. Es un proyecto iniciado y liderado por Naturgas Energía en 2009, que tiene como objetivo investigar nuevos sistemas de depuración de biogás, sumando algas unicelulares y 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. Se va a tramitar una Enmienda para incorporar a un nuevo socio holandés al proyecto.
- **SPHERA:** Soluciones para la Producción de Hidrógeno Energético y Reconversión Asociada. Es un proyecto subvencionado por Programa CENIT del CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial), perteneciente al Ministerio de Ciencia e Innovación. Desde el año 2007 se realizó una investigación sobre la posibilidad de transportar gas hidrógeno mediante mezclas con gas natural de red y su posterior separación. El proyecto finalizó en diciembre de 2010.
- **MEDCAL:** Diseño de un medidor de la calidad del gas natural con telemedida. Forma parte del Programa Nacional de Proyectos de Desarrollo Experimental del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Naturgas Energía participó desde 2008 en este proyecto, cuyo objetivo era el desarrollo de un nuevo dispositivo capaz de medir la calidad del gas natural en cualquier punto de la red mediante detectores de conductividad térmica y viscosidad. Concluyó en 2010.
- **POSTACK:** desarrollo de un stack -parte de una pila de combustible- SOFC (Solid Oxide Fuel Cell) para el cogenerador doméstico. Subvencionado por el Programa GAITEK del Gobierno vasco desde el año 2008, concluyó en 2010.
- **H2OME:** desarrollo de un cogenerador doméstico basado en hidrógeno. Apoyado por el Programa ETORGAI-Proyectos Integrados de Investigación Industrial del Gobierno vasco, este proyecto inició su andadura en 2009 y finalizará en 2011.
- **PROSAVE2:** Proyecto de Investigación en Sistemas avanzados para un avión más Eco-Eficiente. Es un proyecto de investigación subvencionado por programa CENIT del Ministerio de Ciencia e Innovación para el periodo entre 2010 y 2013. Debido a su considerable presupuesto, el proyecto tuvo que ser aprobado en Consejo de Ministros.
- **CADIONAT:** Sensor electroquímico para la medida de la calidad de biogás y gas natural. Éste es un proyecto aprobado por el Programa de Investigación Industrial Concertada del CDTI y el Programa Gaitek del Gobierno Vasco. Iniciado en el segundo semestre de 2010, tiene como objetivo desarrollar mediante tecnologías micro y nano electroquímicas un nuevo sensor de dióxido de carbono para analizar en tiempo real e in situ la concentración de CO₂ tras una inyección de biogás a las infraestructuras gasistas existentes.
- **INYEKGAS:** Módulos de purificación y control para la inyección segura del biogás en la red de gas natural. Este proyecto, aprobado por el Programa GAITEK del Gobierno Vasco, comenzó su desarrollo en el segundo semestre de 2010.
- **SAGER:** Sistemas de almacenamiento de energía a gran escala para la red eléctrica. Es un proyecto aprobado por el programa ETORGAI del Gobierno Vasco para el año 2010.

b) PROYECTOS DE INNOVACIÓN

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

- Pruebas de campo para la demostración de un sistema global de telemetría de contadores domésticos. Durante el segundo semestre de 2010 se obtuvo la colaboración de dos comunidades de vecinos para efectuar los test reales.
- 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. Para ello se ha monitorizado el funcionamiento de la instalación de una bomba de calor de gas natural de absorción en un cliente de Naturgas Energía.



desarrollo sostenible

RESPONSABILIDAD SOCIAL

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El objetivo principal de prevención de Naturgas Energía es la mejora continua de las medidas de seguridad y salud para todos sus colaboradores. Para ello, se ha continuado trabajando en las políticas existentes, se ha comenzado la unificación de buenas prácticas de las distintas zonas, y se han puesto en marcha mejoras en la actividad de prevención.

Para avanzar en este objetivo se ha continuado con la integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa, asumiendo cada área de negocio las responsabilidades correspondientes al respecto, consiguiendo así que cada departamento tenga mayores conocimientos de la seguridad en sus actividades.

La estrategia del Grupo EDP en cuanto a la Seguridad y Salud se basa en el adopción y mantenimiento de un sistema de gestión en base al Estándar OHSAS 18001:2007, para lo que se siguen renovando las certificaciones existentes y ampliando a los nuevos centros de trabajo.

Existen dos Comités de Seguridad y Salud, separados por los diferentes negocios, en los que la Dirección de Naturgas trabaja conjuntamente con los Delegados de Prevención con el fin de comentar todas las actividades de prevención que se están realizando y poner en marcha posibles mejoras.

Entre las actividades acordadas para la mejora de las condiciones de trabajo, se ha creado un nuevo documento de trabajos en recintos confinados que engloba todas las áreas de actuación de Naturgas Energía, con el fin de definir claramente los riesgos y las medidas a adoptar para cada una de las instalaciones de la compañía proporcionando los medios necesarios para la actividad.

Además, y de forma progresiva, se están revisando todas las evaluaciones de riesgos para ajustarlas lo más posible a la realidad de los trabajos, comprobando cada una de las tareas con los responsables de las áreas y con los Delegados de Prevención.

El control continuo de las actividades preventivas nos lleva a realizar un estricto seguimiento, tanto de las acciones de seguridad laboral como de otras de higiene en el trabajo. Por ejemplo, en 2010 se volvieron a efectuar mediciones higiénicas de ruido para los trabajadores de Mantenimiento para comprobar si las condiciones son adecuadas, y si no es así, buscar soluciones a las deficiencias encontradas. El objetivo de estas mediciones es evitar enfermedades profesionales.

Además, en la preocupación de Naturgas Energía por sus colaboradores -tanto propios como externos- se realizó en abril en Irún (Guipúzcoa) el primer simulacro de evacuación por accidente de trabajo en la construcción de un gasoducto de transporte de gas natural, con la colaboración de Ertzaintza, SOS DEIAK, Bomberos y Dirección del Servicio de Emergencias 112.

Del mismo modo, los departamentos de Mantenimiento, Servicios Técnicos y Prevención de Riesgos Laborales han elaborado un temario y organizado unas jornadas de formación con las distintas dotaciones de bomberos, explicando sistemas de actuación en caso de emergencias en instalaciones de gas. En el proceso de trabajo conjunto de los departamentos de

Negocio Regulado con el de Prevención de Riesgos Laborales y con la colaboración del departamento de Compras, se han adjudicado nuevos proveedores de Coordinación de Seguridad y Salud para las obras de Naturgas Energía Distribución. De esta forma se unifican criterios de seguridad en las obras y se tiene una mayor presencia en las mismas, con el fin de mejorar el control de la seguridad y proponer medidas para la mejora.

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.

En este proceso de unificación y adopción de mejores prácticas se procedió a adjudicar un único Servicio de Prevención Ajeno para todas las comunidades autónomas, para lo que se preparó un pliego de condiciones, que recoge las mejores prácticas de cada uno de los servicios de prevención con los que trabajábamos hasta ahora. Con esto hemos conseguido reducir los costes y los tiempos, y por tanto mejorar la eficiencia.

Para promover la concienciación de los colaboradores se realizan jornadas de formación e información tanto al personal interno como al externo en las que se tratan temas de actuación en caso de accidentes y medidas preventivas para cada riesgo, entre otros.

Además se mantienen diversas reuniones periódicas con departamentos directamente afectados por la actividad preventiva. Igualmente se establecieron reuniones de seguridad con las empresas contratistas de obra, así como con todos los inspectores de obra y coordinadores de seguridad y salud.

En colaboración con EDP y HC Energía, y con el fin de unificar y buscar mejores prácticas, se creó un documento de características técnicas de la ropa de trabajo y de los equipos de protección individual que incluyen todas las características de seguridad necesarias para los trabajos de las distintas áreas de Naturgas Energía.

La compañía busca mejorar día a día, para lo que realiza un control de los datos de accidentalidad de las sociedades del grupo, así como de las empresas colaboradoras. Con este fin se realiza un análisis de los accidentes e incidentes.

Los aspectos preventivos están presentes en todas las actividades de Naturgas Energía. El departamento de prevención participa en diversos proyectos corporativos, como por ejemplo la aplicación de la LOPD en Naturgas Energía, para lo que se realizó un análisis de las implicaciones de la LOPD en la actividad de prevención de riesgos, para asegurar la privacidad de cada colaborador.

También se realizó un seguimiento de las obras de la nueva sede social en Bilbao, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de prevención establecidos por Naturgas Energía, y controlar todos las obligaciones legales para optimizar las condiciones de trabajo, e incluso considerando aspectos de mejora con respecto a lo que indica la normativa.

Como consecuencia del control continuo, se hace una revisión de la normativa y de la documentación con el fin de ajustarla a nuevas operativas de trabajo o a cambios en la legislación, que se revisa mensualmente.

El objetivo es la disminución o eliminación de accidentes e incidentes teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- El cumplimiento de la legislación vigente (Ley 31/1995, Ley 54/2003, RD 171/2004, Estándar OHSAS 18001:2007).
- La mejora de las condiciones de prevención de riesgos laborales de los trabajadores de NE y de sus empresas colaboradoras en:
 - Ejecución de proyectos.
 - Trabajos de Mantenimiento.
 - Centros de trabajo.
 - Concienciación a las empresas colaboradoras.
 - Mejora de la actuación en caso de emergencia.
 - Sinergias entre los centros de trabajo de NE.
 - Colaboración entre Departamentos.
 - Mejora de la eficiencia: disminución de personas y equipos.
 - Evitar posibles sanciones por parte de la administración por incumplimientos en las instalaciones.

En relación con la Seguridad Industrial, las condiciones de seguridad en las Plantas de GNL y GLP de los colaboradores es la adecuada. En 2010 se puso en funcionamiento el nuevo Sistema de Gestión de Prevención de Accidentes Graves. Para esto, se aprovecharon las mejoras prácticas de los distintos centros que históricamente han trabajado con estas instalaciones, y se ha creado un sistema único que busca disminuir los riesgos de los trabajadores y el entorno.

Se realizaron los simulacros correspondientes a las plantas de GNL, así como a la planta de GLP de Laguardia (Álava), con el fin de comprobar el buen funcionamiento de los planes de emergencia y dar respuesta a la normativa vigente.

En cuanto a los aspectos relacionados con las instalaciones afectadas por el RD 681/2003 de atmósferas potencialmente explosivas, se continuó con la realización del inventario de los equipos eléctricos, en un trabajo todavía sin finalizar, y que incluirá las instalaciones de Murcia y Cantabria. Además se comenzó la unificación del documento de protección contra explosiones, incluyendo mejoras detectadas a lo largo de los últimos años, así como aquellas que han aparecido con la inclusión de las instalaciones de Murcia y Cantabria. Con esto se obtuvo una uniformidad de criterios y se propició una búsqueda de eventuales acciones para mejorar la seguridad en el trabajo.



desarrollo sostenible

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Los compromisos recogidos en la política de formación de Naturgas Energía se materializan anualmente en la elaboración y ejecución de Plan de Formación.

El Plan de Formación recoge todas las necesidades formativas detectadas y aprobadas en la organización. En el desarrollo de este Plan participa de forma activa todo el Grupo, ya que cada colaborador propone y analiza conjuntamente con su responsable sus necesidades formativas.

Finalmente el Plan es aprobado en sus grandes líneas por el Consejo de Administración, tras la propuesta realizada por el Departamento de Desarrollo Organizativo, que realiza el control, seguimiento y evaluación del mismo, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales de formación. Esto permite a Naturgas Energía ser una organización empresarial socialmente responsable, que consigue el nivel deseado de excelencia en el desempeño.

En el Plan de Formación anual 2010 destacaron los siguientes aspectos:

- 1. El esfuerzo inversor continuó destinándose a acciones formativas relativas a la visión estratégica, liderazgo, comunicación y técnicas de negociación, entre otras.
- 2. Se incorporaron las acciones formativas derivadas de la integración de los colaboradores de Murcia y Cantabria, inicialmente no estaban previstas en el Plan Formación de 2010 que fue aprobado a finales de año anterior.
- 3. Prácticamente la totalidad de los colaboradores realizó alguna acción formativa en este periodo, y el volumen de formación medio por colaborador fue de aproximadamente 48 horas al año.
- 4. El indicador de satisfacción de las acciones formativas se situó en 8 puntos sobre 10.

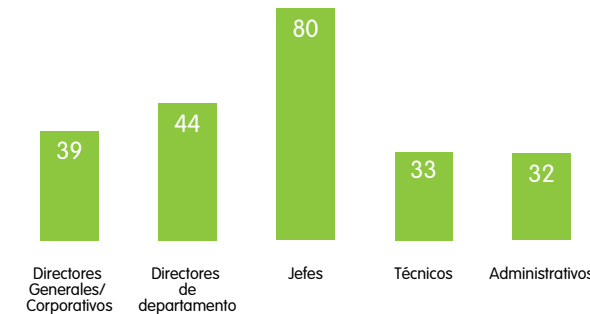
A continuación se presenta:

HORAS DE FORMACIÓN

Formación por Contenidos	2010	2009
Desarrollo de Competencias	1.919	311
Formación Avanzada	1.940	1.260
Calidad y Ambiente	489	307
Redes de Distribución de Gas	809	470
Prevención y Seguridad	3.321	2.002
Sistemas de Información	2.806	1.145
Idiomas	4.300	4.476
Otros	4.430	3.399
TOTAL	20.014*	13.370

*En 2010 se desarrolló una edición del programa Soy +EDP dirigida a todo el personal, y se produjo la integración del Plan de Murcia y Cantabria.

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL (media)



Conforme a su política de formación y con el objeto de potenciar y asegurar el desarrollo de las competencias corporativas, Naturgas Energía ofrece a sus colaboradores la posibilidad de realizar cursos de formación avanzada, tales como Programas de Desarrollo Directivo (PDDs) y Masters (MBAs).

Además del Plan de Formación definido, y para el desarrollo integral del potencial y de las capacidades profesionales de los colaboradores, se está desarrollando la primera edición de un programa específico denominado **Coaching**.

El propósito de este Programa es ayudar a desarrollar las capacidades profesionales de un colaborador (coachee) con el apoyo de un directivo de Naturgas Energía o HC Energía, que actuará como coach o guía durante todo el proceso, además de fomentar un estilo de liderazgo que optimice el potencial y el desempeño de los colaboradores compartiendo conocimientos y experiencias directivas contrastadas.

Este programa se está desarrollando conjuntamente con HC Energía, y en él participan 40 guías y 52 coachees.

ENCUESTA DE CLIMA

El clima organizacional es de suma importancia en la satisfacción, motivación y desempeño de los colaboradores. Por ello, y según las periodicidades definidas, en el mes de marzo se realizó, la encuesta de Clima Laboral a los empleados de Naturgas Energía, en la que resultaron destacables los siguientes aspectos:

- Continuidad en el crecimiento de la tasa de participación, que pasó de 51,9% en 2008 al 65,9%.
- En cuanto a los indicadores clave de satisfacción, el más importante y más valorado por los empleados es la "estabilidad en el empleo". Asimismo los empleados consideran importantes los beneficios sociales, el grado de comunicación interna en el Grupo EDP, los cursos de formación, y la seguridad y salud laboral.
- En lo que se refiere a indicadores de satisfacción globales, pese a la disminución obtenida en la satisfacción con la propia empresa y con el área de trabajo, la motivación y la comparación con otras empresas han mejorado. La perspectiva de continuación en Naturgas y la recomendación a un amigo/familiar de trabajar en la compañía no experimentaron cambios.

- Posteriormente, se mantuvieron reuniones con los responsables de cada área para dar a conocer y analizar los resultados de la encuesta de clima y concretar medidas que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción interno, a través de la elaboración de un Plan de Acción.
- Este Plan de Acción fue difundido y transmitido a los respectivos equipos, con el objeto de compartir con todos los colaboradores los resultados obtenidos, así como de analizar entre todos las causas que motivaron los factores de satisfacción más bajos, y establecer actuaciones concretas de mejora para el futuro.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En el ámbito del proceso de Evaluación de Desempeño en el primer trimestre del año se fijaron a los colaboradores de Naturgas los objetivos de 2010, a la vez que se evaluaron los resultados de los objetivos fijados para 2009.

Este proceso pretende alinear las actuaciones individuales y de equipo con las metas globales de Naturgas Energía. Así se definen los planes de desarrollo adecuados, fomentando además la comunicación entre la jerarquía y los trabajadores. Se pretende que cada trabajador se prepare debidamente para encarar y superar los desafíos con autonomía, creatividad y responsabilidad, y genere resultados que creen valor para el Grupo.

SOY + EDP

Tras la realización de las primeras sesiones hace dos años, en 2010 se desarrolló la segunda fase del Proyecto "Soy + EDP", un proyecto transversal que implica a todo el Grupo EDP, y que pretende fomentar en cada uno de los colaboradores de Naturgas Energía la misión y los valores fundamentales de la cultura EDP.

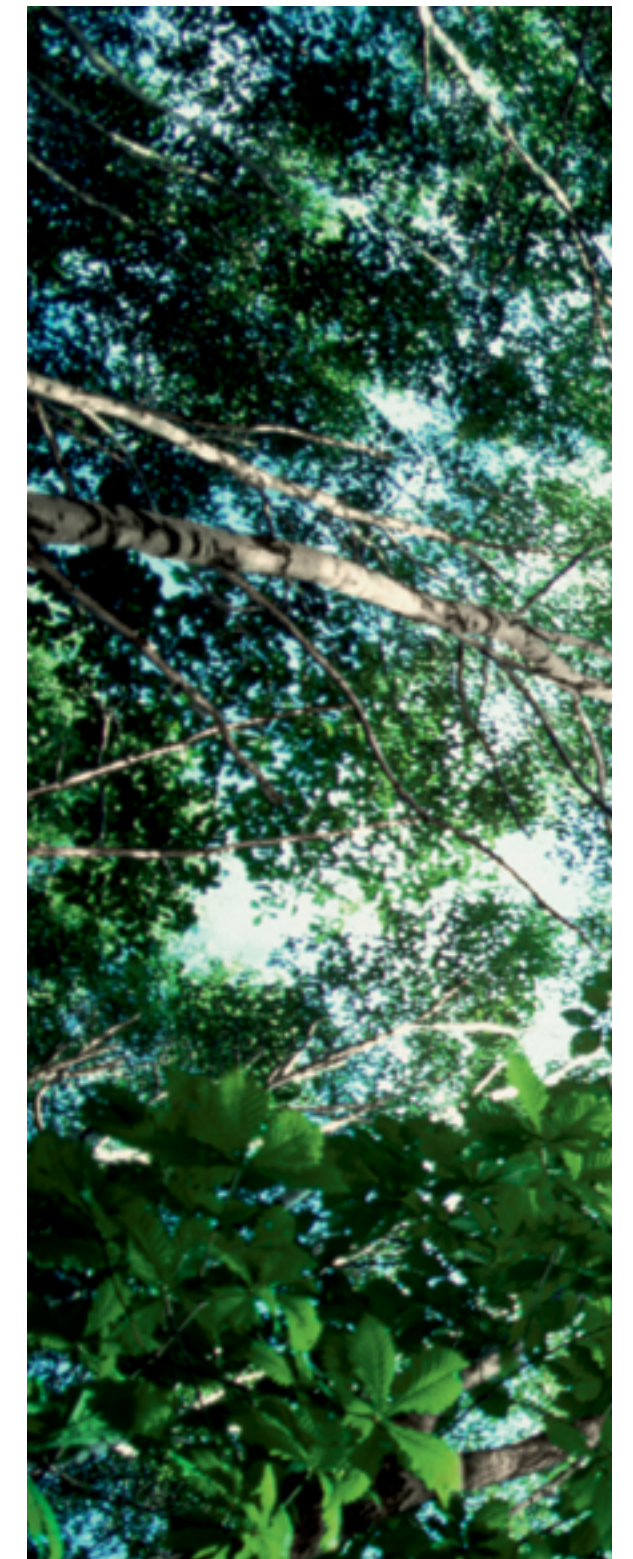
Los objetivos del proyecto son:

- Movilizar y transmitir los pilares estratégicos del nuevo ciclo que va a vivir EDP en el periodo 2009-2012.
- Identificar, compartir y ordenar los puntos de vista sobre los desafíos del negocio.
- Consolidar el conocimiento global sobre la empresa, principalmente la presencia geográfica, el número de trabajadores, clientes y empresas del Grupo.
- Reflejar y adoptar la nueva visión, valores y compromisos del Grupo EDP.
- Adaptar el concepto y los mensajes asociados a la nueva firma de EDP: "Viva nuestra energía".

En total, 318 colaboradores de Naturgas Energía que participaron en estas sesiones, impartidas en cada uno de nuestros 16 centros, donde tuvieron la oportunidad de ampliar su conocimiento sobre el Grupo EDP, y también de compartir ideas y experiencias.

GUÍA LIDER

En 2010 se elaboró la Guía del Líder EDP, que pretende ser un manual práctico para todas las jerarquías del Grupo, en el que se recogen las principales cuestiones relativas a Recursos Humanos con las que se pueden encontrar en el ejercicio de su actividad como coordinadores de personas, orientándoles en la toma de las mejores decisiones para el desarrollo profesional de sus equipos.



desarrollo sostenible

CLIENTES

Naturgas Energía tiene el compromiso con el cliente de conocer sus necesidades, a fin de proporcionarle un servicio excelente y superar sus expectativas, para alcanzar una posición de liderazgo en su satisfacción.

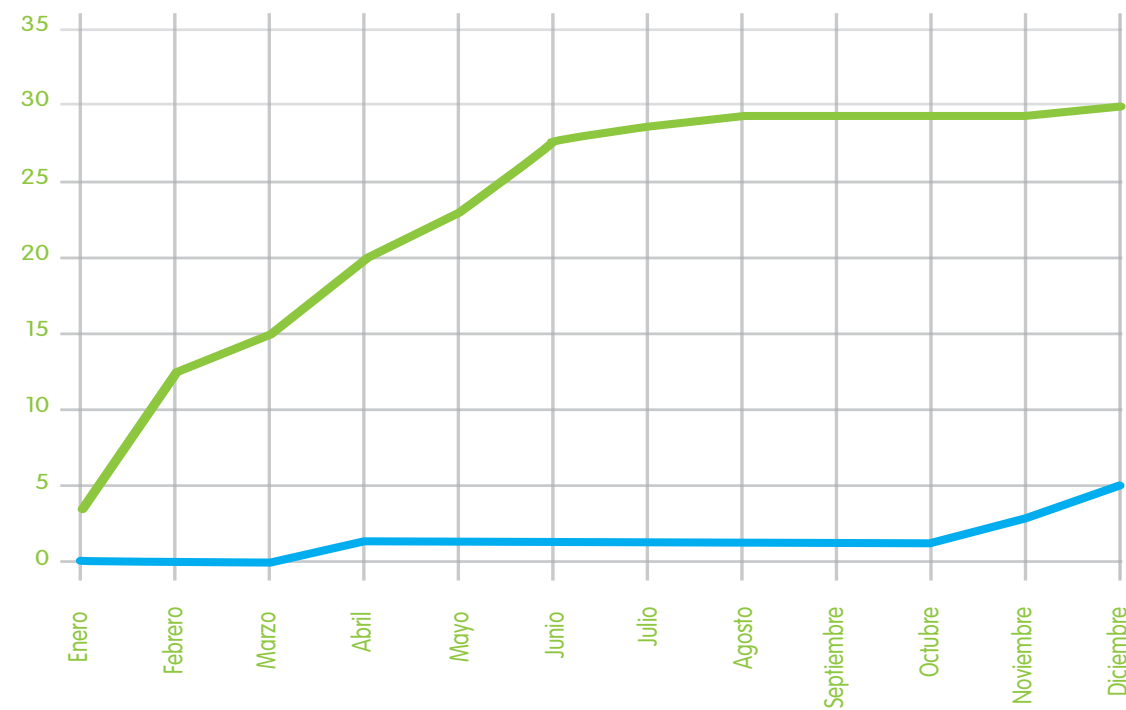
Una de las acciones acometidas durante el segundo semestre del 2010 fue el diseño de una herramienta de gestión integral de los sistemas de Calidad, Prevención y Medio Ambiente. A través de esta herramienta se pretende mejorar la gestión, no sólo de

aspectos tan importantes como la accidentalidad y los planes de acciones correctivas, sino de otros, como el seguimiento de los Objetivos de Mejora e Indicadores del Plan de Calidad.

Considerando al cliente como elemento esencial para enfocar la compañía hacia la mejora continua, se diseñan herramientas que permitan gestionar los aspectos por éste requeridos. Uno de los canales implantados desde 2007 es el de las Sugerencias. Esta herramienta se analiza cada año para mejorar su funcionamiento y satisfacer las necesidades de sus usuarios:

SUGERENCIAS 2010

Meses	Presentadas	Rechazadas	Puesta en Marcha	Acumulado	Nº medio empleados	Sugerencia por empleado
Enero	4	0	0	0,00	409	0,01
Febrero	8	0	0	0,00	409	0,03
Marzo	3	0	0	0,00	411	0,04
Abril	5	0	2	10,00	412	0,05
Mayo	3	0	0	8,70	413	0,06
Junio	4	0	0	7,41	414	0,07
Julio	1	0	0	7,14	415	0,07
Agosto	1	0	0	6,90	415	0,07
Septiembre	0	0	0	6,90	415	0,07
Octubre	0	0	0	6,90	416	0,07
Noviembre	0	0	1	10,34	416	0,07
Diciembre	1	0	2	16,67	416	0,07
Total	30	0	5	16,67	416	0,07



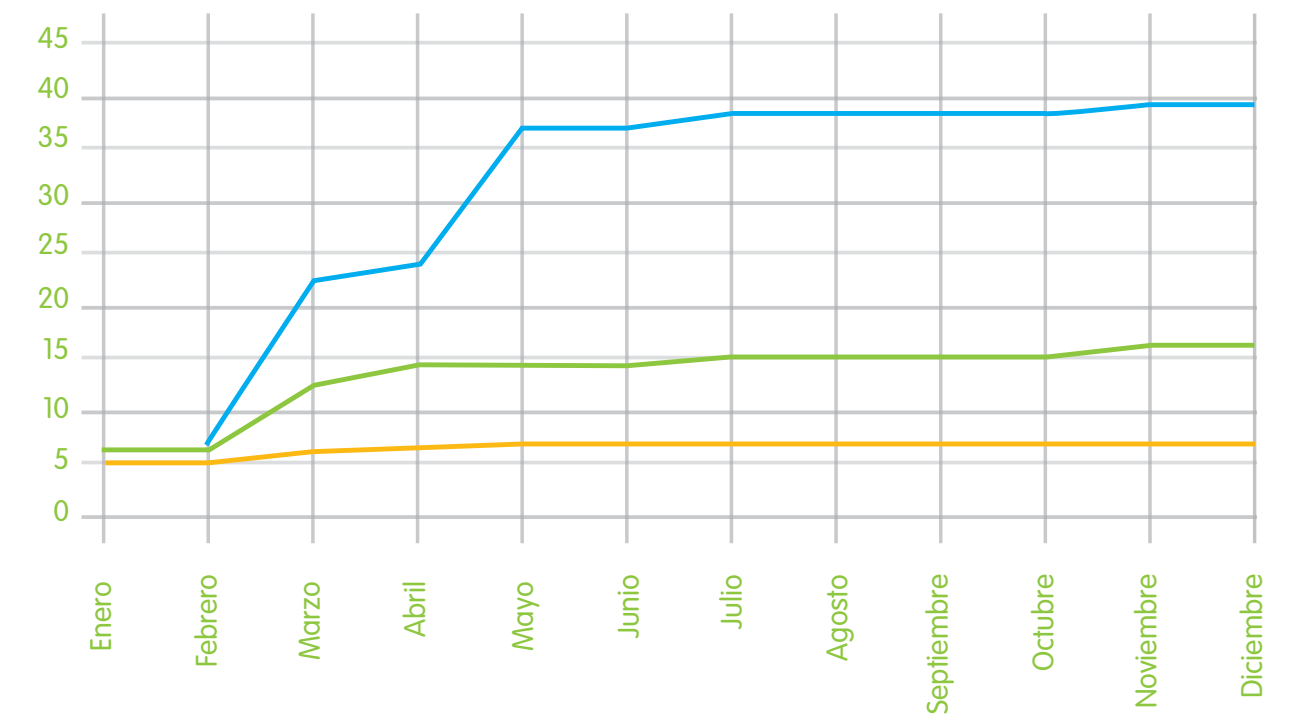
Acumulado Sugerencias Presentadas
Acumulado Sugerencias Puestas en marcha

Otro de los canales de enfoque hacia la mejora continua es el de las auditorías, tanto internas como la realizada anualmente por una entidad externa. Asimismo, teniendo en consideración la dimensión que la compañía ha alcanzado, se ha efectuado una planificación de auditorías internas con periodicidad trienal, a fin de asegurar que se auditan no sólo todos los requisitos que las normas establecen, sino además todos los centros de trabajo en los que opera Naturgas Energía.

Estas auditorías son uno de los mecanismos de detección de no conformidades. Se trabaja para que estas desviaciones se detecten antes en el control continuo con el fin de que estén solventadas o al menos en proceso de solución en el momento de la auditoría. A lo largo de 2010 se puede observar la siguiente evolución en este campo:

2010

MESES	NO CONFORMIDADES			ACCIONES CORRECTIVAS		
	Presentadas	Resueltas	% Acumulado	Cerradas	Acumulado	% Acumulado
Enero	6	6	100,00	5	5	83,33
Febrero	0	0	100,00	0	5	83,33
Marzo	16	7	59,09	1	6	27,27
Abril	1	1	60,87	0	6	26,09
Mayo	14	0	37,84	1	7	18,92
Junio	0	0	37,84	0	7	18,92
Julio	1	1	39,47	0	7	18,42
Agosto	0	0	39,47	0	7	18,42
Septiembre	0	0	39,47	0	7	18,42
Octubre	0	0	39,47	0	7	18,42
Noviembre	1	1	41,03	0	7	17,95
Diciembre	0	0	41,03	0	7	17,95
Total	39	16	41,03	7	7	17,95



Acumulado No Conformidades Resueltas
Acumulado No Conformidades Presentadas
Acumulado % Acciones Correctivas Resueltas

desarrollo sostenible

La satisfacción del cliente mide la sensibilidad de una organización respecto a las necesidades que éste expresa, y desde la perspectiva organizacional, es clave cumplir con ellas para tener éxito a largo plazo.

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

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

Los resultados de estas encuestas pueden verse reflejados en los siguientes cuadros separados por provincia de actuación, en los que se describen los atributos valorados en cada caso:

PAÍS VASCO

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Oficina	Teléfono
Facilidad y accesibilidad	8,45	7,78
Amabilidad en la atención	8,90	8,53
Conocimiento del interlocutor	8,65	8,08
Eficacia en la resolución	8,39	7,6
Claridad en la exposición	8,43	7,7
Valoración general	8,56	7,94

Ítems	Atención al Cliente en Oficinas	Atención al Cliente Teléfono Azul
Satisfacción Global	8,45	7,77
Satisfacción Global por Centros	8,25 - Bilbao 8,64 - San Sebastián 8,44 - Vitoria	X
Motivo de contacto	46,15 - Información o consulta 41,5 - Gestión Servicio 9,5 - Reclamación 2,8 - Otros	48,05 - Información o consulta 37,14 - Gestión Servicio 7,09 - Reclamación 5,63 - Avería 1,18 - Otros
Nº Intentos para contactar	94,63% Uno	81,84% Uno
Nº Contactos para atender la cuestión	95,43% Uno	81,65% Uno
Reclamaciones: han tenido el problema con anterioridad	86,21% No	81,32% No
El problema se ha resuelto en tiempo y forma	76,24% Sí	76,02% Sí

INSPECCIONES PERIÓDICAS

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Notificación, aviso previo	8,66
Información previa a la inspección	8,67
Identificación del inspector	8,82
Comportamiento del inspector	8,96
Puntualidad de la visita	9,03
Información clara de posibles defectos	8,83
Asesoramiento y orientación para averías	8,66
Valoración general	8,80

SERVICIO DE REPARACIONES

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Funcionamiento del teléfono azul	7,93
Contacto previo	7,88
El plazo de atención	7,85
Explicación del coste	7,28
Coste de las reparaciones	6,35
Trato y comportamiento del personal	8,59
Calidad de las reparaciones efectuadas	8,14
Información de lo facturado	7,93
Limpieza de servicio de reparación	8,47
Valoración general	7,82

INSPECCIONES DE ALTA

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Tiempo en disponer del servicio	8,02
Notificación	8,2
Identificación del inspector	8,53
Imagen del inspector	8,74
Comportamiento del inspector	8,77
Puntualidad de la visita	8,9
Claridad información	8,44
Cantidad información	8,36
Valoración general	8,50

Ítems	Inspecciones Alta	Inspecciones periódicas	Reparaciones
Satisfacción Global	8,41	8,77	7,77
Satisfacción Global por Centros	8,65 - Sondika 8,77 - Vitoria 8,64 - Lasarte 8,73 - Bergara	7,94 - Vitoria 8,85 - Sondika 8,08 - Lasarte 7,98 - Igara 7,87 - Bergara	X
Dispuso de información del tiempo que tardaría en disponer de gas	75,59% Sí	X	X
El inspector le proporcionó información al finalizar el servicio	76,02% Sí	X	X
Motivo de la reparación	X	X	82,27% Asociado a la caldera

desarrollo sostenible

MURCIA

INSPECCIONES PERIÓDICAS

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Notificación, aviso previo	8,15
Información previa a la inspección	8,28
Identificación del inspector	8,68
Comportamiento del inspector	8,94
Puntualidad de la visita	8,68
Información clara de posibles defectos	8,82
Asesoramiento y orientación para averías	8,60
Valoración general	8,59

INSPECCIONES DE ALTA

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Tiempo en disponer del servicio	6
Notificación	6,73
Identificación del inspector	7,42
Imagen del inspector	7,74
Comportamiento del inspector	7,82
Puntualidad de la visita	7,9
Claridad información	7,24
Cantidad información	7,10
Valoración general	7,24

Ítems	Inspecciones Alta	Inspecciones Periódicas
Satisfacción Global	6,9	8,59
Dispuso de información del tiempo que tardaría en disponer del servicio	74,76% Sí	X
El inspector le proporcionó información al finalizar el servicio	92,26% Sí	X

CANTABRIA

INSPECCIONES PERIÓDICAS

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Notificación, aviso previo	8,67
Información previa a la inspección	8,80
Identificación del inspector	8,96
Comportamiento del inspector	9,08
Puntualidad de la visita	9,02
Información clara de posibles defectos	8,95
Asesoramiento y orientación para averías	8,72
Valoración general	9

INSPECCIONES DE ALTA

ATRIBUTOS DEL SERVICIO	Resultados
Tiempo en disponer del servicio	6,47
Notificación	7,53
Identificación del inspector	8,30
Imagen del inspector	8,55
Comportamiento del inspector	8,55
Puntualidad de la visita	8,69
Claridad información	7,95
Cantidad información	7,79
Valoración general	7,98

Ítems	Inspecciones Alta	Inspecciones Periódicas
Satisfacción Global	7,70	8,85
Dispuso de información del tiempo que tardaría en disponer del servicio	67,74% Sí	X
El inspector le proporcionó información al finalizar el servicio	88,36% Sí	X

Llegar a ser líder en la satisfacción de nuestros clientes y el compromiso con ellos son aspectos de gran relevancia dentro de un sistema de gestión. Prueba de ello es que su importancia queda recogida en la misión, visión y valores del grupo Naturgas Energía.

Por este motivo, se tienen controladas y gestionadas las reclamaciones, consultas y quejas para tener conocimiento de la eficacia del servicio que se presta a los clientes.

Tal es la importancia del servicio ofrecido, que es auditado cada año, tanto internamente como por medio de una entidad externa acreditadora.

2010

	Atenciones			Reclamaciones por cada 1.000 clientes	% Reclamaciones resueltas en 7 días	Servicio de atención al cliente
	Reclamaciones	Gestiones	Consultas			
Enero	1.382	19.064	26.608	2,76	92,11%	8,33
Febrero	2.144	22.700	27.347	4,29	90,90%	8,23
Marzo	2.151	30.499	33.258	4,32	87,96%	8,09
Abril	1.678	24.868	28.728	3,34	87,01%	8,29
Mayo	1.856	31.481	32.157	3,67	75,16%	8,53
Junio	1.885	23.846	28.727	3,72	63,87%	8,16
Julio	2.002	23.171	28.129	3,91	65,23%	8,27
Agosto	1.350	16.791	23.798	2,63	76,59%	N/A
Septiembre	1.786	20.355	30.892	3,46	71,11%	8,12
Octubre	2.329	18.308	25.338	4,50	66,94%	7,82
Noviembre	3.149	24.866	31.873	6,07	61,89%	7,73
Diciembre	4.049	27.314	30.112	7,77	57,62%	7,68
TOTAL	25.761	283.263	346.967			

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

Estos indicadores constituyen lo que se denomina el *Plan de Calidad*, en el que cada indicador tiene establecida una meta anual, y que se revisa periódicamente, a fin de verificar por un lado que dicha meta se alcanza, así como para comprobar si la información que nos está dando cada indicador es realmente válida para medir el buen funcionamiento del proceso en cuestión.

Las revisiones del *Plan de Calidad* nos permiten además establecer objetivos de mejora anuales, conforme con nuestra política integrada de gestión.



desarrollo sostenible

ASPECTOS GENERALES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL Y DEL COMPROMISO SOCIAL

GASTOS E INVERSIONES DEL ÁREA

La medición de los gastos derivados del área nos permite evaluar la eficiencia de las iniciativas que se llevan a cabo, así como conocer en qué medida se realizan gastos en Calidad, Prevención y Medio Ambiente en beneficio de otros departamentos. Hay que tener en cuenta que algunos de ellos son necesarios para dar correcto cumplimiento a los requisitos legales aplicables así como a aquellos que la organización ha asumido:

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

COSTES DEL ÁREA DE CALIDAD, PRL Y MEDIO AMBIENTE		
2008 (€)	2009 (€)	2010 (€)
295.479,59	195.117,54	825.604,99

El ejercicio 2010 supuso un considerable incremento en los gastos del área. Ello se debió al análisis de requisitos legales de las nuevas adquisiciones –las compañías distribuidoras de Cantabria y Murcia- y la participación en proyectos corporativos relacionados con la educación escolar y el medio ambiente.

INTEGRACIÓN DE NUEVOS CENTROS

Como consecuencia de la operación de adquisición realizada en 2009, se ha trabajado intensamente en 2010 en la integración de los nuevos centros nuevos, implantando los sistemas de gestión de calidad, prevención y medio ambiente. El ejercicio finalizó con una planificación establecida de auditorías internas para proceder a la certificación de los centros en un siguiente paso.

SOCIEDAD

Comprometida con la sociedad, la compañía acepta su Responsabilidad Social Corporativa, y aporta a la sociedad sus conocimientos, capacidades y creatividad, dedicando parte de sus beneficios a la acción social. Además, quiere conocer sus necesidades y procurar su satisfacción para ser percibida como empresa referente en este ámbito.

Naturgas Energía llevó a cabo de nuevo en 2010 numerosas actividades relacionadas con la educación, la investigación, la colaboración con centros educativos, el deporte, la cultura, proyectos humanitarios y el medio ambiente, entre otros.

Ésta es la materialización del compromiso de la compañía de ayuda a los más desfavorecidos y al desarrollo de las comunidades en las que opera, como continuación de su estrategia de negocio.

INVESTIGACIÓN

Naturgas energía participó de forma activa en los actos de celebración del Décimo Aniversario del DIPC (Donosti International Physics Center).

Junto a la Consejería de Educación, Universidades e Investigación, la compañía patrocinó un acto en el Acuario de San Sebastián, en el que Sylvia Earle –una de las más relevantes oceanógrafas a nivel internacional- y Ada Yonath, Premio Nobel de Química en 2009, compartieron la jornada con estudiantes del País Vasco.

Además, Naturgas Energía participa en numerosos proyectos de I+D+i, explicados anteriormente en el capítulo de referencia.

EDUCACIÓN

Mediante la colaboración con distintas asociaciones como Novia Salcedo, Fundación Gaztelueta, o la Federación de Ikastolas de Euskadi, se promueve a jóvenes estudiantes, se entregan de becas de estudios o se participa en la mejora de los centros docentes.

En este ámbito, la actuación más relevante de Naturgas Energía en 2010 es la iniciativa **¡Viva Nuestra Energía!**, un proyecto educativo sobre energía y sostenibilidad dirigido a escolares de educación básica.



Naturgas Energía, acorde con su firme compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, promueve actuaciones que, a través de la colaboración e interacción con los agentes sociales, favorezcan la participación social como apoyo y pieza indispensable para el progreso y desarrollo sostenible.

El compromiso de Naturgas Energía con la sociedad va por tanto más allá de la cobertura de sus necesidades energéticas. Y es de ese compromiso desde donde surge el proyecto **¡Viva Nuestra Energía!**, un programa didáctico que actúa directamente en la comunidad educativa y que busca aportar un valor añadido a la formación del alumnado en materia de energías renovables y desarrollo sostenible, tomando como base la reflexión y la práctica para llegar al compromiso en el desarrollo de hábitos cotidianos responsables.

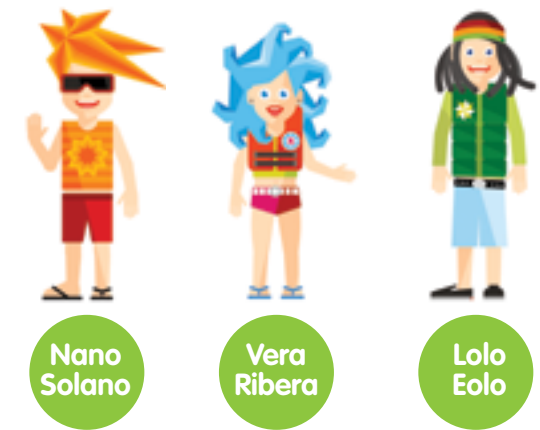
Los objetivos del programa guardan relación con los propósitos académicos y competencias básicas que recogen las propuestas curriculares de los Decretos oficiales, así como el programa de Agenda 21 Escolar y se concretan en:

- Adquirir información básica sobre la energía en general, la energía eléctrica y el gas natural en particular: qué es, para qué se utiliza y por qué es tan importante, entre otros temas.
- Conocer aspectos generales sobre diferentes maneras de obtención y producción de energía eléctrica, diferenciando entre fuentes renovables y no renovables, con el fin de entender las consecuencias que tiene nuestro consumo energético en el medio ambiente.
- Tomar conciencia sobre la necesidad de adoptar hábitos, actitudes y comportamientos respetuosos con el medio ambiente, tanto en el colegio como en el hogar, que permitan mantener un consumo sostenible de la energía.
- Conocer consejos sencillos de utilización de la energía de forma segura para evitar accidentes domésticos.

Naturgas Energía y el Gobierno vasco, a través del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, tienen la voluntad de firmar un convenio de colaboración en relación con el proyecto.

¡Viva Nuestra Energía! es un programa educativo atractivo, moderno y novedoso dentro de la comunidad escolar cuyo desarrollo comienza en durante el curso 2010-2011 en centros escolares del País Vasco. Las actividades programadas se desarrollan en las aulas de cada centro escolar.

Consta de una unidad didáctica compuesta por una exposición multimedia dinamizada por monitores especializados –adaptada en función del ciclo escolar de Educación Primaria al que se destina (primer y segundo ciclo)- a través de la que los estudiantes reciben información de los Mundos de las Energías Renovables guiados por unos habitantes imaginarios diseñados conforme a las características de cada fuente de energía. Los profesores reciben de forma previa y posteriormente, material relacionado con la actividad, que les permita si lo consideran oportuno, reforzar los conceptos adquiridos. Los alumnos también reciben material específico sobre la materia.



Se trata de una experiencia pionera, lanzada en el País Vasco a través de Naturgas Energía; en el Principado de Asturias será HC Energía quien lo dirija. La intención de Naturgas Energía es extenderla a todas las geografías en las que está presente.

desarrollo sostenible

DEPORTE

Fomentando esta actividad contribuimos, entre otros aspectos, a la adquisición de hábitos de vida saludables. Naturgas Energía valora especialmente en todos sus patrocinios el esfuerzo, la honestidad y el trabajo en equipo. La compañía colabora de forma regular en diversas actividades con las siguientes instituciones.

BAT desafío: se trata de un proyecto deportivo singular, liderado por Alberto Iñurrategi, que consistió en la ascensión de las tres cimas del Broad Peak, la duodécima cima más alta del planeta, y hacerlo con una doble dificultad, abriendo una nueva vía y encadenando los tres picos sin descender al campo base.

Naturgas Energía es una de las compañías miembros del Basque Team (BAT). 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.

Fundación ciclista Euskadi. Es sin duda uno de los patrocinios deportivos más visibles de Naturgas Energía. En él predomina el trabajo con jóvenes ciclistas, dando prioridad absoluta a su formación educativa, que prima sobre el deporte. Se inculcan valores como el sacrificio, el trabajo en equipo, la disciplina y el compañerismo.

- **AULA PEDAGÓGICA DE DERIO.** Es un lugar de promoción del ciclismo base. Se trata de un aula a la que acuden cada año aproximadamente 2.000 niños de entre 8 y 12 años, en la que se les enseña a andar en bicicleta y se les proporcionan nociones básicas de mecánica para la solución de los pequeños problemas mecánicos que puedan surgir, como arreglar pinchazos, entre otros. También se les imparte formación sobre algo tan importante como la educación vial.
- **EQUIPO SUB-23 AMATEUR NATURGAS ENERGÍA.** Este conjunto participa en las principales carreras de carácter aficionado que se celebran en España, y puntualmente en algunas en Portugal y Francia.

Naturgas Energía apoya también la escuela de BTT -Bicicleta Todo Terreno o Mountain Bike- de la Fundación, y participa habitualmente cada mes de octubre en la Fiesta de la Bicicleta, en la que tomaron parte en 2010 más de 2.500 ciclistas, muchos de ellos niños con la equipación roja del equipo Naturgas Energía.

GOLF

Federación Vizcaína de Golf

En 2010, Naturgas Energía protagonizó una colaboración con la escuela de golf adaptado de reciente creación, la primera en el País Vasco. Su objetivo es la promoción deportiva del golf adaptado.

Open Álava Golf Empresarial 2010

El patrocinio de la Diputación Foral de Álava y Naturgas Energía consolidó este evento empresarial que se celebró en junio en Izki-Golf.

Este es un tipo de encuentro que fomenta las relaciones entre las empresas y entre éstas y las instituciones. Además de disfrutar de su deporte favorito, los participantes en este trofeo de golf –el más importante del calendario amateur alavés– intercambian experiencias y estrechan relaciones en el incomparable marco natural de Izki-Golf, en plena Montaña Alavesa.

TENIS

Torneo Tenis Memorial Luis Alberic

Patrocinio para la Promoción Deportiva del Tenis Amateur Infantil y Alevín.

XXVI Open Kiroleta de Tenis

Naturgas Energía fue un año más copatrocinador de este tradicional torneo de tenis, que se celebra cada mes de julio en Bakio, Vizcaya. El Open se enmarca en el circuito de la Federación Internacional de Tenis y es válido para la ATP.

BALONCESTO

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.

AJEDREZ

El Sestao Naturgas Energía es una referencia en el deporte del tablero. La compañía patrocinó además en 2010 el Campeonato de España de Clubes de División de Honor, celebrado en agosto en Sestao, en el Polideportivo La Benedicta.

EVENTOS SOCIALES

Uno de los más destacados fue el patrocinio en Cantabria de un foro de opinión, denominado **Foro Cantabria**. Esta iniciativa nació en 2010 con la vocación de convertirse en el foro más importante de la Comunidad.

La Cadena SER, con la colaboración del Campus de Excelencia Internacional de la Universidad de Cantabria (UC) y la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIIMP), pusieron en marcha esta iniciativa pionera y de referencia en Cantabria, con el patrocinio de Naturgas Energía, entre otras compañías e instituciones.

Foro Cantabria se estructuró como un desayuno de trabajo en el Hotel Real de Santander, con una periodicidad mensual, que contaba con un invitado de primer nivel procedente del ámbito de la política, la economía, el mundo empresarial, o institucional. La primera edición, inaugurando la temporada de Foro Cantabria, tuvo lugar en febrero, y contó con la presencia de D. Javier Rojo, Presidente del Senado de España.

Foro Cantabria abordó temas de actualidad y trascendencia, como política, economía, empleo, proyectos de futuro, educación, entre otros.

CULTURA

La compañía se vuelca en **actividades musicales**, como el patrocinio de la ABAO (Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera); el Orfeón Donostiarra; la Orquesta sinfónica de Euskadi; Quincena Musical de San Sebastián; la colaboración con el Gobierno de Murcia en el ciclo de Grandes Conciertos; y la fundación Kursaal, que mediante su programación cultural a lo largo del año fomentan el desarrollo de distintas actividades culturales.

Otra de las iniciativas destacadas es la pertenencia a los patrocinios de **museos**, como el Guggenheim Bilbao y el Artium, el Museo de Arte Contemporáneo de Vitoria.

Festival internacional de cine de montaña y aventura

Denominado Mendi Film Festival, es por excelencia el festival internacional de cine de montaña y aventura. En 2010 completó su programación con dos exposiciones fotográficas en Vitoria, en Palacio de Villasuso y en la Catedral de Santa María, y con la

performance de Teatro Vertical que tuvo como escenario el casco viejo de la ciudad.

Fiestas del Euskera

Naturgas Energía participó también en numerosos eventos populares, entre los que cabe destacar las fiestas en apoyo al euskera Kilometroak, Ibilaldia y Araba Euskaraz.

PROYECTOS HUMANITARIOS

Todas las empresas del Grupo EDP participaron en el proyecto **"Día Solidario"** cuyo objetivo era mejorar la calidad de vida y futuro de las personas desfavorecidas, a través de la participación y el apoyo conjunto de empleados y la empresa. El Grupo EDP aportó el doble de lo entregado por sus colaboradores.

Como resultado de este proyecto, serán atendidas 6.400 personas al año en el centro de salud de Bongowerou, en Benin, que consta de un dispensario de atención médica, pequeñas cirugías, farmacia y hospitalización semi-ambulatoria, de una casa de enfermería, de una casa para médicos visitantes y de una sala polivalente. Con la ejecución de este proyecto se facilitará energía para alumbrado, alimentación de electrodomésticos, frigoríficos para las vacunas, y los ordenadores, entre otros, así como para un bombeo fotovoltaico al depósito de agua.

La electrificación del centro se realizó con paneles fotovoltaicos, de modo que pueda disponer de un sistema fiable y de bajo coste de explotación, sin consumo de combustible y de sencillo mantenimiento, que permita sustituir al pequeño grupo eléctrico disponible actualmente, quedando este como reserva y para carga de baterías; con ello, se disminuirían significativamente los costes de combustible, que suponen una partida de gasto muy importante en la débil economía del centro y de su población beneficiaria.

En otro ámbito, el Grupo EDP tomó la decisión de utilizar la felicitación navideña electrónica en lugar de la tradicional en papel. El importe resultante del ahorro con esta iniciativa fue donado a varios comedores sociales.

Asimismo, el Grupo realizó una **recolecta de juguetes** usados entre sus colaboradores durante la época navideña, que fueron entregados en Cáritas, con un lote añadido de material escolar.

La compañía ha trasladado además su compromiso al desarrollo de grupos minoritarios a los clientes poniendo en marcha la **campaña de Puntos Solidarios**, a través de la que los clientes pueden hacer una donación de los puntos conseguidos por el consumo del gas o la electricidad a distintas fundaciones tales como, Nuevo Futuro, DYA, Cáritas, Cruz Roja o Fundación Síndrome de Down.

En Cantabria se colaboró en 2010 con la Fundación Síndrome de Down de Cantabria y con la Fundación Obra San Martín de Valdenoja.

En el ámbito de la **salud** se continuó trabajando con ASPANOVAS, la Asociación de Padres de Niños con Cáncer.

MEDIO AMBIENTE Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Para Naturgas Energía, como empresa del sector, el fomento de la eficiencia energética en el conjunto de sus clientes es prioritario. Por esta razón, en 2010 se colaboró en la campaña informativa sobre ahorro y eficiencia energética del Ministerio de Industria Turismo y Comercio, y el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía), a través de la factura eléctrica.

Por medio de ésta, 68.000 contratos eléctricos recibieron el año pasado las comunicaciones informativas del Ministerio. Se remitió a través de la factura eléctrica un folleto informativo sobre LBC (Lámparas de Bajo Consumo), un vale por cada contrato eléctrico, canjeable por una lámpara de bajo consumo, y el folleto informativo de Plan Renove de Electrodomésticos. Para poder acceder a estas lámparas, los clientes con facturación electrónica se descargaron los vales a través de un enlace a la página web del IDAE.

Además existen espacios en la página web de Naturgas Energía en los que se informa a los clientes de forma interactiva sobre los productos y servicios relacionados con la eficiencia energética que la compañía ofrece.

Así por ejemplo, se puede mencionar la factura electrónica, la plantación de árboles o artículos para ahorrar del programa de puntos, además de diversos consejos relacionados con el uso eficiente de los aparatos. Esta información se encuentra disponible en:
<http://www.naturgasenergia.com/hogar/hogar-sostenible>

Unido a estos consejos además se elaboró un test con el que los usuarios podían evaluar su consumo. A lo largo de 2010, 13.115 usuarios pudieron analizar si su consumo era o no sostenible, y se informaron además de unos principios básicos para evitar el derroche energético.
<http://www.naturgasenergia.com/hogar/evalua-tu-consumo/preguntas/>

NUEVA SEDE CORPORATIVA

Naturgas Energía ha realizado una apuesta clara por la incorporación de criterios de sostenibilidad en el diseño y en el futuro funcionamiento del edificio que albergará su nueva sede social en Bilbao.

La compañía ha optado por el sistema de clasificación de edificios sostenibles LEED (Líder en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible). Se trata de un sistema de evaluación y certificación medioambiental de carácter internacional y voluntario, basado en criterios para desarrollar edificios sostenibles de alta eficiencia, teniendo en cuenta la aplicación de estos criterios tanto en la fase de proyecto de arquitectura e instalaciones técnicas como en la fase de construcción, puesta en marcha y utilización del edificio.

Los criterios LEED se aplican en seis áreas diferentes:

1. Emplazamiento sostenible.
2. Uso eficiente del agua.
3. Eficiencia energética y energías renovables.
4. Materiales y recursos.
5. Calidad ambiental interior.
6. Innovación y diseño.

desarrollo sostenible

UN AÑO, UNA MIRADA. SOSTENIBILIDAD EN 2010.

ENERO: presentación en Helsinki, Finlandia, del proyecto **LIFE BIOGRID** Biogas.

FEBRERO: puesta en marcha con el Ayuntamiento de Bilbao del programa de **formación a los bomberos** de los ayuntamientos del País Vasco, Asturias y Murcia.

MARZO: representación del sector gasista español en la Task Force One, Building Strategic Human Capital, de la IGU (International Gas Union), en Praga.

ABRIL: **simulacro pionero** en el País Vasco en el **Gasoducto Bergara-Irún** en colaboración con SOS Deiak, Ertzaintza y Servicio de Emergencias 112.

MAYO: firma de un **acuerdo** en materia **científico-tecnológica** con la **Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao**.

JUNIO: **Lean Day** en Bilbao con la participación de HC Energía, EDP Gas y EDP Soluciones Comerciales.

JULIO: certificación en Sistemas de Calidad, Prevención y Medio Ambiente de los centros de Vilafant (Girona) y Mérida.

AGOSTO: lanzamiento de la **campana de plantación de árboles** "una factura electrónica, un árbol".

SEPTIEMBRE: organización por parte de Naturgas Energía del encuentro anual del Programme Committee 1 del **GERG** – Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas.

OCTUBRE: inauguración del **desdoblamiento del gasoducto Bergara-Irún**, la mayor obra de construcción realizada por Naturgas Energía.

NOVIEMBRE: participación en el Saiba Mais de Lean del Grupo EDP en Lisboa.

DICIEMBRE: formación en el Club Español de la Energía sobre la situación actual y desarrollo futuro del gas natural y del GNL.



**información
económico-
financiera**

- 62 BALANCES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS
- 63 CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS



información económico-financiera

El año 2010 mantuvo un entorno económico desfavorable en los mercados, si bien la tendencia ha mejorado ligeramente con respecto al año anterior. Así, la demanda en el mercado convencional, uso del gas para fines industriales, experimentó una apreciable recuperación, hasta alcanzar niveles de demanda similares a los que previamente se registraban antes del inicio de la crisis.

Sin embargo, el elevado volumen de producción eléctrica en Régimen Especial, unido al bajo precio de la electricidad en el mercado mayorista, originó que la producción de electricidad en Centrales de Ciclo Combinado fuera especialmente baja, lo que provocó un exceso de gas en el sistema y, en consecuencia, un desplome de los precios de venta del gas natural en el mercado industrial, que impactó notablemente en los márgenes.

En este escenario, Naturgas Energía, gracias a una política muy activa de cobertura de precios, a una mayor diversificación de su cartera de clientes y a un estricto control de riesgos, consiguió minimizar las amenazas e incertidumbres de un mercado muy difícil y cerró un ejercicio tremendamente complejo con unos excelentes resultados.

NEGOCIOS REGULADOS

En lo relativo a los Negocios Regulados, el ejercicio estuvo orientado a la creación de valor a través de la excelencia operacional, un crecimiento orgánico rentable y una simplificación de los procesos de negocio.

En el ejercicio 2010 las compañías de transporte y distribución siguieron impulsando la actividad de expansión en sus áreas de influencia, con un importante nivel de inversión. Este proceso inversor y los esfuerzos realizados para saturar redes existentes permitieron incrementar el número de puntos de suministro hasta los 983.870 y la energía distribuida hasta los 45.644 GWh.

Desde un punto de vista regulatorio, el año 2010 fue un año muy prolijo, tanto a nivel nacional como europeo, principalmente en lo que respecta a la actividad de transporte. Destacan las órdenes de peajes y cánones de acceso de terceros, de retribución de actividades gasistas, el Pacto de Estado de la Energía o el programa anual de instalaciones y actuaciones de carácter excepcional de las redes de transporte.

NEGOCIO LIBERALIZADO

El excedente de gas destinado en un principio a producción eléctrica presionó los precios de venta a la baja, y desencadenó una fuerte competencia en el mercado por parte de las compañías comercializadoras que, ineludiblemente, necesitaban colocar sus aprovisionamientos de gas para no incurrir en penalizaciones con sus aprovisionamientos a largo plazo. Este hecho, obviamente, erosionó de forma significativa los márgenes comerciales.

Para mitigar esta situación de mercado, Naturgas Energía adoptó una serie de medidas de actuación, entre las que destacan:

- 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.
- Operaciones de trading contra compras indexadas a los mercados secundarios de referencia.

- Diversificación de la cartera de clientes, incrementando notablemente la captación de pequeñas y medianas empresas (PYMES).
- Operaciones intragrupo entre España y Portugal, donde la caída de precios no fue tan acusada.
- Se fortaleció 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 fue 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.

ACTIVIDAD SOCIETARIA

Hay que mencionar también que en 2010 se procedió a la reorganización de participaciones accionariales de algunas de las sociedades dependientes. En este sentido, el Grupo Naturgas vendió el 100% de su participación en la sociedad TECMAN, Servicios de Valor Añadido, S.L.U.


También durante el ejercicio, las sociedades Gas Energía Suministro, S.L. y Gas Energía Suministro Sur, S.L., que ya pertenecían íntegramente al Grupo Naturgas, fueron fusionadas por absorción por parte de Naturgas Energía Comercializadora, S.A.U.

Por último, cabe indicar que con fecha 31 de marzo de 2010, la Asamblea General Extraordinaria de la agrupación de interés económico PAPRESA Cogeneración, A.I.E. acordó la disolución y liquidación simultánea de la citada agrupación.

Desde el punto de vista de las actividades de soporte a los negocios, podemos destacar los siguientes aspectos:

- Eficiencia y control de costes materializada en actuaciones tales como los ahorros captados en renovaciones de contratos marco y en otras licitaciones y adjudicaciones de nuevos contratos, como resultado del proceso de "Procurement" y la puesta en práctica de nuevas iniciativas del Proyecto OPEX II de EDP para la reducción de costes.
- Proyecto Target One: Implantación de la 2ª fase del proyecto, Operaciones Financieras.
- Formación y Desarrollo Profesional. Los compromisos recogidos en la política de formación de Naturgas Energía se materializan anualmente en la elaboración y ejecución del Plan de Formación, que recoge todas las necesidades formativas detectadas y aprobadas en la compañía. En 2010 se realizaron 397 acciones formativas para el personal del Grupo con la participación de 425 empleados. Otras actuaciones fueron la realización de la encuesta de clima organizacional y la realización de la segunda fase del Proyecto SOY+EDP, proyecto transversal que pretende fomentar en todos los colaboradores de Naturgas Energía la misión y los valores fundamentales de la cultura EDP.

Finalmente, hay que indicar que el Beneficio de Explotación obtenido en el ejercicio 2010 arrojó un resultado positivo cercano a los 95 millones de euros, después de unas dotaciones para amortización de 62 millones de euros y unas provisiones para cobertura de riesgos de mercado de 40 millones de euros. Los Resultados Financieros Consolidados y otros resultados, junto con el Impuesto a las Ganancias, sitúan finalmente el Beneficio Neto Consolidado obtenido en 68 millones de euros.



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") que comprenden el balance de situación consolidado al 31 de diciembre de 2010, 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. Como se indica en la nota 2 de la memoria consolidada adjunta, los Administradores de la Sociedad son responsables de la formulación de las cuentas anuales del Grupo, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicables al Grupo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 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 2010, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de los flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea, y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación.


El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2010 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 2010. 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

25 de febrero de 2011



KPMG Auditores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y forma parte de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

Inscrita en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas con el nº 32002, y en el Registro de Sociedades del Instituto de Cuentas y Auditorías de España con el nº 30. Reg. Merc. Madrid, I, 13961, F. 90. Sec. 8, I, M. 188.001. Inscrita. 9. N.I.F. G-28540193

información económico-financiera

NATURGAS ENERGÍA GRUPO, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Balances de Situación Consolidados

31 de diciembre de 2010 y 2009 (Expresados en miles de euros)

Activo	2010	2009(*)
Activos No Corrientes	1.536.016	1.544.163
Activo Intangible	690.961	694.775
Fondo de Comercio	650.433	652.618
Otros Activos Intangibles	40.528	42.157
Activo Material	825.680	829.492
Propiedad, planta y equipo en explotación	771.919	767.887
Propiedad, planta y equipo en curso	53.761	61.605
Inversiones contabilizadas aplicando el método de la participación	2.582	2.365
Activos por impuestos diferidos	7.477	7.952
Activos Financieros No Corrientes	9.316	9.579
Préstamos y otras cuentas a cobrar no corrientes	9.316	9.579
Activos Corrientes	529.838	379.484
Existencias	38.768	25.220
Existencias de gas	38.768	25.136
Otras existencias	-	84
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar corrientes	372.801	267.807
Activos financieros corrientes	112.713	67.083
Préstamos y otras cuentas a cobrar corrientes	98.365	63.741
Instrumentos Financieros Derivados	14.348	3.342
Activos por impuesto sobre las ganancias corrientes	490	399
Otras cuentas a cobrar de Administraciones Públicas	3.456	9.081
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	1.610	9.894
Total Activo	2.065.854	1.923.647
Patrimonio Neto	2010	2009(*)
Patrimonio neto	1.501.523	1.458.711
De la sociedad dominante	1.501.519	1.453.090
Capital suscrito	316.516	316.516
Prima de emisión de acciones	642.789	642.789
Otras reservas	473.913	372.053
Otro resultado global	365	1.307
Beneficio consolidado atribuible a titulares de patrimonio de Naturgas Energía Grupo	67.936	120.425
De las participaciones no dominantes	4	5.621
Pasivos No Corrientes	252.587	231.327
Ingresos diferidos	59.257	58.748
Provisiones	16.133	13.091
Otras deudas a pagar no corrientes	1.839	2.473
Pasivos por impuestos diferidos	175.358	157.015
Pasivos Corrientes	311.744	233.609
Provisiones	37.022	11
Otras provisiones	37.022	11
Deuda financiera	13.841	1.628
Pasivos financieros con entidades de crédito	-	416
Instrumentos Financieros Derivados	13.841	1.212
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	260.876	231.970
Acreedores comerciales	187.203	165.556
Pasivos por impuesto sobre las ganancias corrientes	1.421	3.287
Otras cuentas a pagar a Administraciones Públicas	53.322	34.515
Otros pasivos Corrientes	18.930	28.612
Total patrimonio neto y pasivo	2.065.854	1.923.647

(*) Reexpresado.
La memoria consolidada adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

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 2010 y 2009 (Expresadas en miles de euros)

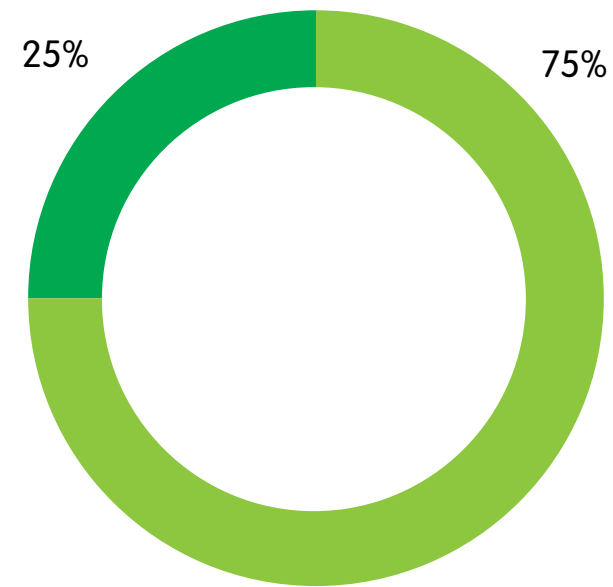
Activo	2010	2009
Ingresos ordinarios	1.331.498	1.031.441
Consumo de materias primas y consumibles	(1.038.320)	(768.155)
	293.178	263.286
Otros ingresos	8.544	3.369
Gastos de retribución a empleados	(25.152)	(23.714)
Suministros y servicios	(58.153)	(44.175)
Otros gastos de explotación	(22.020)	(13.753)
	196.397	185.013
Amortizaciones y provisiones	(62.490)	(37.640)
Variaciones de provisiones de riesgos y gastos	(40.068)	(558)
Subvenciones de capital y otros ingresos diferidos transferidos al resultado	1.282	3.250
Beneficio de explotación	95.121	150.065
Resultado de sociedades integradas por el método de la participación	(1.818)	524
Resultados en enajenación de inversiones financieras	(846)	387
Ingreso Financiero	3.332	7.804
Gasto Financiero	(3.336)	(1.080)
Beneficio antes de impuestos de actividades continuadas	92.453	157.700
Gasto por impuesto sobre las ganancias	(24.494)	(37.063)
Beneficio después de impuestos de actividades continuadas	67.959	120.637
Beneficio neto del ejercicio	67.959	120.637
Participaciones no dominantes	(23)	(212)
Beneficio atribuido a los tenedores de instrumentos de patrimonio de Naturgas Energía	67.936	120.425
Beneficio básico por acción, en euros	21,46	38,05

La memoria consolidada adjunta forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

estructura accionarial

HC Energía amplió su presencia en el accionariado de Naturgas Energía, debido al ejercicio del derecho de venta por parte del Ente Vasco de la Energía, del Gobierno Vasco, el otro socio estratégico. Del 65,6% con el que empezó el año, terminó con el 75%, en un proceso paulatino de compraventa, pactado en 2003 en el proceso de privatización. El Ayuntamiento de San Sebastián agrupó sus acciones con las del EVE y vendió su participación.

Éste es el detalle de los accionistas y su porcentaje de participaciones a 31 de diciembre:



■ HC Energía (Grupo EDP)
■ EVE (Ente Vasco de la Energía - Gobierno Vasco)



personas

70 ÓRGANOS RECTORES

70 RECURSOS HUMANOS



personas

ÓRGANOS RECTORES

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente

Manuel Menéndez Menéndez

Vicepresidente Primero

Francisco Javier Garmendia Martínez

Vicepresidente Segundo

João Manso Neto

Consejero Director General

Fernando Bergasa Cáceres

Vocales

José Ignacio Arrieta Heras

Jorge Cruz de Moraes

José Ignacio Hormaeche Azumendi

Fernando Masaveu Herrero(*)

Carlos Mata

Massimo Rossini

Francisco Javier Sáenz de Jubera Álvarez (*)

Secretaría no consejera

Olatz Fernández Elejalde

(*) Fernando Masaveu Herrero y Francisco Javier Sáenz de Jubera Álvarez sustituyeron el 2 de diciembre a Melchor Gil y a Julián Ortiz Arruabarrena.

ALTA DIRECCIÓN

Presidente

Manuel Menéndez Menéndez

Consejero Director General

Fernando Bergasa Cáceres

Director General de B2B Global Grupo

Enrique Palomino Bilbao

Director General de Marketing y Ventas B2C

Ricardo González Santander

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 César Ribeiro

Director Corporativo de Recursos y Relaciones Institucionales

Rafael Careaga Arlunduaga

Director Corporativo Económico Financiero

Francisco Granjo

Director General de Cantabria

José Alonso Uría

Director General de Levante

João Rosa Santos

RECURSOS HUMANOS

1. PLANTILLA POR SOCIEDADES

	2010
NEG	87
NEC	39
NED	136
NES	52
NET	20
GEDC	29
GEDM	26
GESC	26
	415

2. EDAD MEDIA



3. GÉNERO

	Nº	%
Hombres	279	67,2
Mujeres	136	32,8
	415	

4. PIRÁMIDE DE EDADES

AÑOS	TOTAL
25-29	20
30-34	49
35-39	58
40-44	70
45-49	95
50-54	68
55-59	50
60-65	5
	415

5. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR PROVINCIAS

PROVINCIAS	Diciembre
Álava	49
Asturias	29
Badajoz	4
Cantabria	44
Gerona	5
Guipúzcoa	56
Murcia	37
Vizcaya	191
	415