

2024

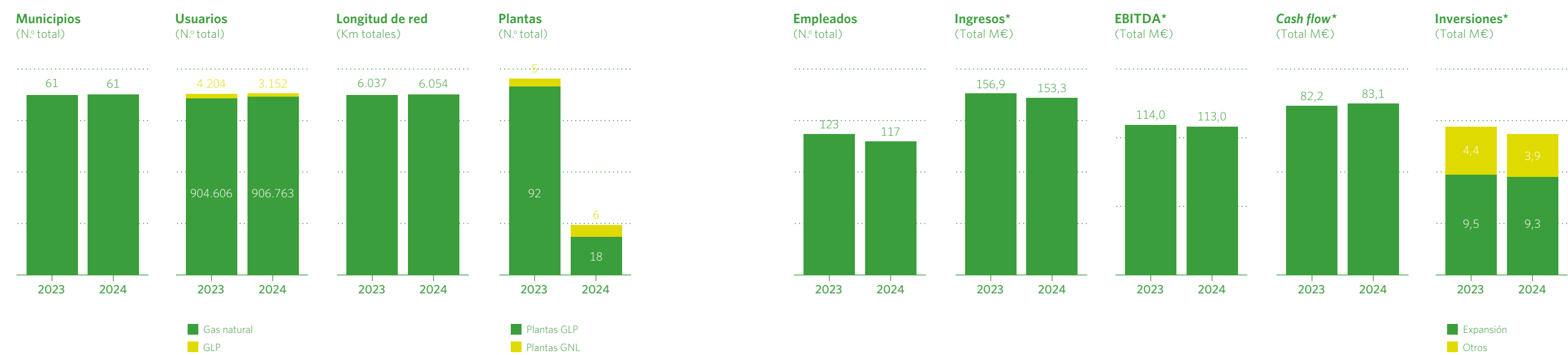
Informe anual



Madrileña
RED DE GAS

Magnitudes básicas	2	3. Clientes	43
		3.1 Demanda de gas	44
		3.2 Atención al cliente	44
		3.3 Comunicación digital	50
		3.4 Fidelización	52
		3.5 Operaciones en cliente	54
Carta de la Presidenta	4	4. Capital humano	59
		4.1 Evolución de la plantilla	60
1. Compañía	9	4.2 Selección e incorporación	62
1.1 Consejo de Administración	10	4.3 Gestión del talento	63
1.2 Comité de Dirección	10	4.4 Clima laboral	64
1.3 Marco regulatorio	10	4.5 Diversidad, equidad e inclusión (IDE)	66
1.4 Prevención de delitos penales	11	4.6 Seguridad y salud laboral	69
1.5 Gestión corporativa de riesgos	12		
1.6 Sostenibilidad	14	5. Gas y sociedad	71
1.7 Ciberseguridad	15	5.1 Gas natural vehicular (GNV)	73
1.8 Seguridad de la información y protección de datos personales	16	5.2 Medio ambiente	73
		6. Resultados	81
2. Negocio	21	6.1 Resumen de resultados	82
2.1 Mercado residencial	22	6.2 Resultados operativos	83
2.2 Gran consumo	25	6.3 Ingresos	83
2.3 Nueva edificación	27	6.4 Posición financiera y balance	84
2.4 Mercado GLP	28	6.5 Cash flow de las operaciones	86
2.5 Puesta en servicio y digitalización	31	6.6 Inversiones	87
2.6 Nuevos municipios	32		
2.7 Cambios normativos	33		
2.8 Acciones comerciales	35		
2.9 Red de distribución	38		

Magnitudes básicas



* Datos consolidados bajo IFRS (Normas Internacionales de Información Financiera).

Carta de la presidenta

Durante 2024, el gas natural continuó siendo un factor crucial en los mercados energéticos europeos. Después de una primera mitad de año relativamente estable, el mercado vivió una fuerte recuperación de precios en los trimestres siguientes, impulsada por tensiones geopolíticas, riesgo de interrupciones en el suministro y una demanda estacional elevada.

Este 2024 ha sido un año de transición para el gas en Europa. El impulso para mantener los niveles de reservas elevados y la puesta en marcha de capacidad adicional fueron factores de estabilización, pero el mercado sigue expuesto a factores geopolíticos, climáticos y al delicado equilibrio entre caminar hacia la transición energética y garantizar la seguridad de suministro. Las tensiones del final del año obligan a mirar 2025 con cautela, a la espera de la entrada en servicio de nueva capacidad de GNL que pueda aliviar la presión sobre precios y reservas.

A pesar de que las importaciones de GNL se mantuvieron, con un descenso respecto a 2023, gracias al fortalecimiento de la red de gasoductos noruegos y de la puesta en marcha de una ampliación de capacidad con nuevas terminales y proyectos

en construcción, que entrarán en vigor entre 2025 y 2026, la incertidumbre sobre el acuerdo de tránsito de gas ruso a través de Ucrania, que expira a finales de 2024, ha supuesto una presión al alza de los precios.

A lo largo de este ejercicio, hemos asistido a una tendencia al alza de precios. El año arrancó con un precio del gas cercano a 31 €/MWh, y en el segundo semestre los precios se dispararon hasta rondar los 42 €/MWh, con alta volatilidad. A final de año se alcanzaron casi 50 €/MWh en precios de futuros, situando el promedio del último trimestre en unos 43 €/MWh. El alza de precios estuvo marcada por los temores a posibles interrupciones del suministro ruso, especialmente por el vencimiento del acuerdo de tránsito, la competencia por cargamentos de GNL con Asia, impulsada por una temporada estival cálida en el hemisferio norte y la combinación de inviernos más fríos, menor producción renovable y alta demanda para generación eléctrica.

En cuanto a España, en 2024 la demanda de gas en España se situó en 311,9 TWh, lo que representa una caída del 4,2% respecto al año anterior. El descenso se debe, principalmente, a una significativa reducción del uso del gas para la generación eléctrica, que cayó un 22%. Por el contrario, la demanda convencional (hogares, comercios e industria) mantuvo su fortaleza y alcanzó los 237 TWh. En particular, el consumo industrial creció un 4,2%, hasta los 176,7 TWh.

España continúa con una estrategia de amplia diversificación en sus suministros. En 2024, el país importó gas desde catorce países diferentes, posicionándose como uno de los sistemas con mayor variedad de orígenes de suministro a nivel mundial. Y también desempeñó un papel destacado para la seguridad de suministro en Europa, exportando 34,5 TWh hacia otros países mediante interconexiones y reabastecimiento de GNL.

Para el sector de gas natural y los gases verdes, el reto más importante se encuentra en la legislación que desarrolla la política climática europea y española.

En septiembre del presente año se presentó el *Informe Draghi* sobre la competitividad europea, el cual detalla los desafíos que enfrenta Europa en el contexto de un nuevo orden mundial. El *Informe Draghi* plantea un conjunto de medidas técnicas y regulatorias orientadas a reforzar la competitividad energética de Europa. En su reflexión estratégica destaca que los altos precios de la energía —electricidad y gas— frenan la competitividad europea y propone una transición energética tecnológicamente neutra, que incluya renovables, nuclear, hidrógeno, eficiencia y captura de carbono, al tiempo que reclama una verdadera Unión Energética con regulación armonizada, seguridad de abastecimiento y despegue de infraestructuras transfronterizas. En el ámbito del gas, propone diversificar los suministros, reducir la dependencia de mercados spot mediante contratos de largo plazo y crear mecanismos de cobertura conjuntos a nivel europeo. Además, aboga por el desarrollo acelerado de gases verdes, como el biometano y el hidrógeno, con infraestructuras compartidas y marcos normativos comunes.

En España el sector de gas natural en su conjunto debe hacer frente, en el futuro más próximo, a nuevos desafíos vinculados al marco regulatorio sectorial. El actual modelo retributivo, vigente hasta 2026, se encuentra en su fase final de aplicación y se debe iniciar, por tanto, una etapa de análisis profundo de todos los aspectos que conformarán el modelo retributivo del siguiente periodo, con el objetivo de adecuarlo a los retos y exigencias técnicas.

Es fundamental trabajar con cercanía a las Administraciones públicas y los reguladores, con el fin de buscar elementos comunes de entendimiento y asegurar que el nuevo marco

En 2024 la demanda de gas en España se situó en 311,9 TWh, lo que representa una caída del 4,2% respecto al año anterior. El descenso se debe, principalmente, a una significativa reducción del uso del gas para la generación eléctrica, que cayó un 22%

mantiene la viabilidad económica del sector que, en los últimos años, ha sufrido un entorno de altos costes operativos marcados por un entorno inflacionario excepcional. En este sentido, en octubre de este 2024, se presentó el informe *New Deal para España*, una propuesta diseñada para acelerar la transición energética y alcanzar las cero emisiones netas en 2050, haciendo uso de todas las tecnologías disponibles y minimizando las inversiones requeridas tanto por los usuarios finales como por el sistema energético en su conjunto. En términos cuantitativos, la propuesta destaca por evitar 21 millones de toneladas de CO₂ adicionales hasta 2035 (98 Mt hasta 2050), y por reducir significativamente las inversiones: 31.000 millones de euros en equipos de usuario final y 21.000 millones en infraestructuras energéticas hasta 2035 (100.000 M€ y 72.000 M€, respectivamente, hasta 2050). Además, plantea la descarbonización completa del sector residencial en 2040.

La propuesta aporta certidumbre al proceso al no depender de una única tecnología, ofrecer flexibilidad al usuario final y evi-

Las redes de gas natural existentes en España constituyen una infraestructura estratégica que aporta valor al conjunto del sistema energético y permite atender de forma eficiente la demanda energética de hogares, industrias y negocios

tar cuellos de botella en generación renovable, redes eléctricas y equipamiento doméstico. También limita la necesidad de decisiones coordinadas a gran escala por parte de millones de consumidores y reduce el riesgo de cierre o deslocalización en el ámbito industrial al evitar elevadas inversiones en electrificación. Asimismo, responde a restricciones técnicas del modelo eléctrico actual, como la falta de espacio o recursos para bombas de calor y la estacionalidad de la demanda energética, garantizando el suministro mediante una mejor integración de las renovables y destacando el papel clave de la cogeneración como respaldo al sistema eléctrico. En definitiva, el estudio *New Deal* es una alternativa más pragmática y eficiente para descarbonizar España, un nuevo enfoque de transición energética que demuestra que el desarrollo equilibrado de las distintas tecnologías permite alcanzar los objetivos de descarbonización de la manera más eficiente y reducir el esfuerzo para ciudadanos y empresas.

En España, la última revisión del PNIEC (Plan Nacional Integrado de Energía y Clima) hasta 2030 fue aprobada en septiembre

de 2024. Esta revisión 2023-2030 confirma el reconocimiento del papel de los gases verdes, en especial el hidrógeno verde y el biometano, como elementos clave para reducir la dependencia del gas fósil y reforzar la resiliencia energética. Aun así, los objetivos marcados son insuficientes, dado que para 2030 se han establecido metas de unos 20 TWh de biometano, menos del 2 % del mix gasista, frente al gran potencial nacional de gases verdes de nuestro país, estimado hasta en 163 TWh de biometano. Además, el PNIEC mantiene la potencia instalada de ciclos combinados en 26,6 GW hacia 2030, reconociendo su función como sistema de respaldo al elevado despliegue renovable; no obstante, subraya la necesidad de asegurar un mercado de capacidad que garantice su funcionamiento y viabilidad económica.

Las redes de gas natural existentes en España constituyen una infraestructura estratégica que aporta valor al conjunto del sistema energético y permite atender de forma eficiente la demanda energética de hogares, industrias y negocios, siendo una alternativa segura, madura y con capacidad de adaptación a los retos actuales de la transición energética. Uno de los principales beneficios de esta infraestructura es su capacidad para complementar la electrificación, pues las redes actuales están preparadas para desplegar nuevas soluciones energéticas sostenibles, como los gases verdes (biometano e hidrógeno verde). Su aprovechamiento permite acelerar la descarbonización sin necesidad de realizar inversiones masivas en infraestructuras completamente nuevas, optimizando recursos y reduciendo los tiempos de implementación de estas tecnologías. En definitiva, conservar y poner en valor la infraestructura gasista existente contribuye a reforzar la robustez del sistema energético español. En un entorno donde las fuentes renovables presentan una producción variable, disponer de una red de transporte y distribución ya desarrollada, flexible y operativa resulta clave para garantizar el suministro en todo

momento, especialmente en picos de demanda o situaciones de volatilidad en los mercados energéticos.

Madrileña Red de Gas sigue avanzando en materia de sostenibilidad, fruto de una estrategia clara y ambiciosa para lograr mejorar cada año, basada en una profunda evaluación de nuestro impacto y con unos objetivos comprometidos y compartidos por todos los que formamos la compañía. Contamos con una estrategia clara y un Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026, que nos marca el camino. Nuestro compromiso ha sido reconocido por el índice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB), en el que hemos alcanzado el primer puesto a nivel español, europeo y mundial, al obtener nuevamente la máxima calificación de cien puntos sobre cien. En la misma línea, Madrileña Red de Gas ha sido distinguida con el Premio a la Sostenibilidad que otorga la revista *Corporate*, destacando nuestro liderazgo en la implementación de prácticas sostenibles.

En Madrileña Red de Gas enfocamos la estrategia integrando la sostenibilidad en nuestras operaciones, productos y servicios. En este contexto, hemos crecido en puntos de suministro, con tasas superiores a las del resto del sector, alcanzando los 909.915 usuarios, con una longitud de red de 6.054 km, y estamos presentes en 61 municipios de la Comunidad de Madrid. Asimismo, los resultados económicos son sólidos y acompañan el desarrollo futuro de la compañía

En nuestra estrategia de crecimiento, trabajamos para llevar a través de nuestra actividad de expansión la red de distribución de gas hacia nuevos municipios de la provincia de Madrid, que hasta ahora solo tenían acceso a energías más contaminantes, como puede ser el gas licuado del petróleo. En esta línea, durante 2024 hemos iniciado la distribución de gas natural en dos nuevas poblaciones —Casarrubuelos y Mi-

rafleres de la Sierra— y hemos logrado significativos avances en las tramitaciones de nuevos municipios como Los Molinos, Moralarzal y Soto del Real.

Como presidenta de Madrileña Red de Gas, quiero finalizar mi primera carta mostrando mi gratitud a los accionistas de la compañía que me han otorgado su confianza en este año para asumir el mandato de la presidencia. Por mi parte, tengo el compromiso de seguir avanzando con el fin de hacer crecer el proyecto y desarrollar una estrategia que sea base del éxito de los próximos años.

Las compañías y sus éxitos no son sino las personas que trabajan en ellas y que lo hacen con compromiso. Quiero agradecer y reconocer la labor en la presidencia de la compañía de mi antecesor Pedro Mielgo por su buen hacer a lo largo de los últimos quince años. De igual forma, mi reconocimiento al equipo humano que conforma Madrileña Red de Gas, por su dedicación, profesionalidad y compromiso durante este ejercicio, así como por compartir con entusiasmo nuestra visión de futuro. También quiero extender el agradecimiento a clientes, proveedores y colaboradores, cuya confianza y apoyo han sido fundamentales para seguir avanzando en nuestros objetivos.

A todos ellos, gracias por hacer posible la consolidación y proyección de Madrileña Red de Gas.

Carmen Gómez de Barreda
Presidenta

Compañía

1

Uno de los hechos más destacados para Madrileña Red de Gas durante el ejercicio de 2024 ha sido obtener la máxima puntuación en el índice GRESB. Este hito hace que MRG sea líder en el sector en España, Europa y a nivel mundial. Además, este logro, unido al gran desempeño de la compañía, le ha valido el Premio a la Sostenibilidad que concede la revista Corporate.

Asimismo, en 2024, Madrileña Red de Gas reforzó su compromiso con el cumplimiento normativo y la prevención penal mediante la actualización del mapa de riesgos y la elaboración de planes de acción y formación.

También ha fortalecido su solidez en ciberseguridad, con la colaboración del INCIBE, entre otras muchas acciones. En este ejercicio, se lanzó el proyecto estratégico Turing para impulsar una transformación hacia una organización basada en datos (data driven).

1. COMPAÑÍA

1.1 Consejo de administración

- Carmen Gómez de Barreda Tous de Monsalve Presidenta
- Cornelia Bernadette María van Heijningen Consejera
- Suyu Wu Consejero
- Simon Davy Consejero
- Romain Thierry Victor Bruneau Consejero
- Alexandre Pieyre Consejero
- Kai Chen Consejero
- Jan Matthijs Lakerveld Consejero
- Shankar Krishnamoorthy Consejero
- María Martín Secretaria (no consejera)

1.2 Comité de dirección

- Alejandro Lafarga Director general
- Rafael Fuentes Director jurídico
- Inés Zarauz Directora financiera
- David Ortiz Director de expansión
- Félix Blasco Director de operaciones de red
- Glen Lancaster Director de sistemas y oper. de cliente
- María Vázquez Directora de recursos humanos

1.3 Marco regulatorio

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) publicó el calendario de las Circulares de carácter normativo con tramitación prevista para 2024 el 17 de enero de 2024. Posteriormente, el 19 de abril de 2024, la CNMC aprobó una actualización de dicho calendario. Hasta el momento, ninguna de las circulares relacionadas con el sector gasista incluidas en el calendario de 2024 ha sido aprobada de forma definitiva. Las modificaciones publicadas permanecen en fases intermedias del proceso normativo. Por su parte, con fecha 30 de diciembre de 2024, la CNMC publicó el calendario de las *Circulares de carácter normativo* que pueden incidir en los aspectos de política energética con tramitación prevista en 2025.

Por otro lado, el 20 de septiembre de 2024, se publicó la Orden TED/1013/2024, por la que se establecen los cargos del sistema gasista y la retribución y los cánones de los almacenamientos subterráneos básicos para el año de gas 2025.

Finalmente, el 20 de diciembre de 2024, se aprobó la resolución de la CNMC sobre el cálculo, la supervisión y valoración de los saldos de mermas en el sistema gasista correspondientes al año de gas 2023 y su afección a la retribución de los titulares de las instalaciones.

A todo ello se suma la aprobación, el 23 de mayo de 2024, por parte de la CNMC, de la resolución por la que se establecen los peajes de acceso a las redes de transporte, redes locales y regasificación para el año de gas 2025 (RAP/DE/010/23).

Conforme prevé su memoria, esta resolución tiene como objetivo detallar y justificar el cálculo de los precios de los peajes de acceso a las redes de transporte, redes locales y regasificación, aplicables a partir del 1 de octubre de 2024, según lo establecido en el artículo 36 de la Circular 6/2020, de 22 de julio, por la

que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural.

Normativa europea para la transición energética en el sector gasista

Con fecha 15 de julio de 2024, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) el Reglamento (UE) 2024/1789, relativo a los mercados interiores del gas renovable, del gas natural y del hidrógeno y la Directiva (UE) 2024/1788, relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas renovable, del gas natural y del hidrógeno. Ambos documentos forman parte del denominado «Paquete del Gas».

Este marco normativo tiene como objetivos principales, entre otros, facilitar la penetración de gases verdes, integrar el hidrógeno en el sistema energético, actualizar las normas de acceso a las redes de gas natural e hidrógeno y contribuir a la descarbonización y transición energética de la Unión Europea. El Reglamento, de aplicación directa, será plenamente exigible a partir del 5 de febrero de 2025, aunque su entrada en vigor se produjo a los veinte días siguientes a su publicación. Por su parte, la Directiva fija como plazo máximo para su transposición al ordenamiento jurídico nacional el 5 de agosto de 2026.

En 2024, España inició actuaciones para adaptar su marco normativo a estas disposiciones, incluyendo una consulta pública previa entre septiembre y octubre, dirigida a recoger propuestas para la transposición de la Directiva y la adaptación del Reglamento.

Este paquete normativo representa un elemento central en la modernización y adaptación del sistema energético europeo, impulsando la transición hacia un modelo más sostenible, eficiente y alineado con los objetivos de descarbonización de la Unión Europea.

Este paquete normativo representa un elemento central en la modernización y adaptación del sistema energético europeo, impulsando la transición hacia un modelo más sostenible, eficiente y alineado con los objetivos de descarbonización de la Unión Europea

1.4 Prevención de delitos penales

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

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

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

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

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

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

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

Por otra parte, de conformidad con la nueva Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el canal de denuncias de Madrileña Red de Gas se actualizó, de acuerdo con el asesoramiento y seguimiento del proveedor independiente, y el órgano de administración ha elaborado y aprobado políticas y procedimientos, de cara a actualizar el sistema interno de información de irregularidades, conforme establece la citada ley.

En concreto:

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

Madrileña Red de Gas actualizó su Canal de Denuncias y adaptó su sistema de comunicación de irregularidades, cumpliendo así con la nueva ley de Protección del Informante.

Por otro lado, durante 2024 se ha evaluado de nuevo el riesgo relacionado con los delitos incluidos en el mapa de riesgos de la compañía, con el fin de detectar conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa correspondiente y que conlleven alguna responsabilidad. Como resultado de dicha evaluación, se elabora el informe de revisión anual de cumplimiento y los planes anuales de acción con las necesidades detectadas. Además, se ha continuado impartiendo la formación pertinente en materia de prevención de delitos penales, que actualmente se imparte con la incorporación a la compañía como parte del plan de acogida.

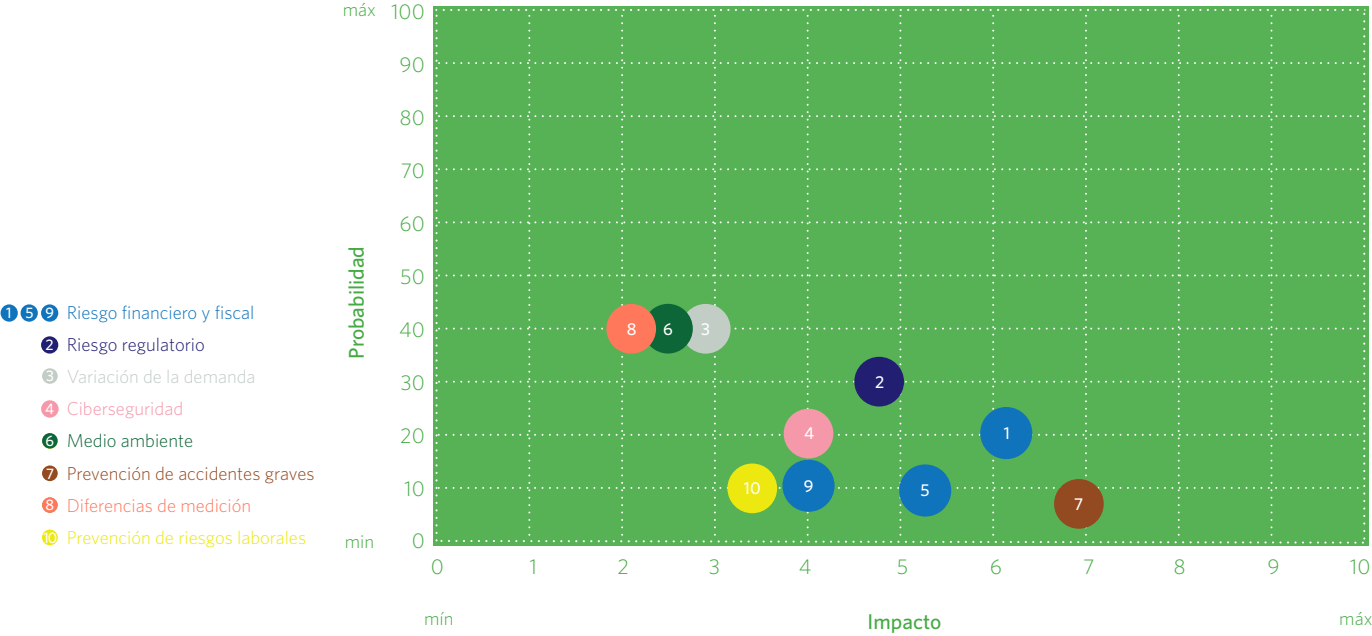
1.5 Gestión corporativa de riesgos

Madrileña Red de Gas dispone de un sólido sistema de gestión de riesgos, con un enfoque integral, diseñado específicamente para la compañía. Este sistema le permite identificar, priorizar e implementar medidas y/o controles destinados a reconocer, prevenir, mitigar o controlar los riesgos a los que se enfrenta.

El Comité de auditoría y riesgos reporta directamente al Consejo de Administración y opera de acuerdo a lo establecido en su reglamento interno de funcionamiento, en el que se definen sus objetivos, funciones y composición. Dicho comité está integrado por representantes del Consejo de Administración de cada uno de los cuatro accionistas, varios integrantes del Comité de Dirección y el departamento de gestión de riesgos.

Los contenidos de la agenda que se tratan en las reuniones periódicas del comité, cuya celebración se realiza previamente a cada reunión del Consejo de Administración, son consensua-

Mapa de riesgos corporativos, 2024



dos internamente al inicio de cada nuevo ejercicio fiscal. Entre las materias más recurrentes, se encuentran el seguimiento del mapa de riesgos corporativo, los riesgos más relevantes y los controles y planes de mitigación establecidos o propuestos, así como la auditoría de cuentas, las auditorías del sistema integrado de prevención, medio ambiente y calidad, un número creciente de asuntos relacionados con la sostenibilidad, la política de prevención de delitos penales, el riesgo de ciberseguridad y las auditorías del sistema de seguridad de la información. El resultado de dichas actividades permite al Comité de auditoría y riesgos emitir recomendaciones destinadas a la gestión de riesgos y/o al Consejo de Administración.

La integración de la política de gestión de riesgos en la compañía se ha articulado mediante la implantación progresiva de los

análisis transversales de los riesgos, en los que intervienen las unidades de negocio más vinculadas con los procesos afectados. De igual forma, la gestión de riesgos ocupa una parte de la agenda en las reuniones periódicas del Comité de Dirección.

En la actualidad, el mapa de riesgos de MRG contempla una amplia variedad de riesgos al focalizar su atención sobre los diez riesgos materiales más significativos, cuya evaluación se ha realizado aplicando un criterio fundamentado en:

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

Madrileña Red de Gas ha escalado hasta el primer puesto en el ranking del sector de Europa, así como a nivel mundial en el ámbito multisectorial

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

En comparación con ejercicios anteriores, en el de 2024 se ha perfeccionado la definición y evaluación de varios riesgos mediante unos análisis más detallados de sus condiciones de contexto y de las potenciales consecuencias que se puedan llegar a producir en caso de materialización de los mismos. Asimismo, en paralelo, se ha ido desarrollando una estrategia destinada a prevenir y mitigar los potenciales impactos asociados a de dichos riesgos.

1.6 Sostenibilidad

Tras nueve años de participación continua y con una destacada puntuación en las tres ediciones anteriores (93, 96 y 100 sobre 100), Madrileña Red de Gas ha vuelto a asegurar su liderazgo sectorial en España con la máxima calificación posible: 100 puntos sobre 100. Este logro le permite renovar por cuarto año consecutivo la prestigiosa calificación de 5 estrellas, que

solo se otorga al 20% de las compañías con mejores puntuaciones en la evaluación GRESB.

A este reconocimiento, se suma que Madrileña Red de Gas ha escalado hasta el primer puesto en el ranking del sector de Europa, así como a nivel mundial en el ámbito multisectorial, al conseguirla primera posición en todo el espectro del índice GRESB 2024.

En su edición de 2024, las evaluaciones de infraestructuras de GRESB han abarcado 720 compañías participantes, de todos los sectores, en 81 países, lo que hace que el reconocimiento a MRG sea aún más significativo, ya que se otorga dentro de un contexto global altamente competitivo.

Madrileña Red de Gas reconoce que la sostenibilidad y el éxito económico solo serán posibles si la compañía contribuye de manera activa, creíble y tangible a enfrentar los desafíos de nuestra sociedad. Para ello, ha integrado un compromiso profundo y constante con la sostenibilidad en todas sus operaciones, adoptando prácticas responsables que favorecen el desarrollo social, ambiental y ético, siempre situando en el centro el bienestar de la comunidad.

Como reconocimiento a esta labor, y tras el éxito obtenido en la calificación GRESB, Madrileña Red de Gas ha sido galardonada con el Premio a la Sostenibilidad de la revista *Corporate*, en reconocimiento a su liderazgo en la implementación de prácticas responsables y sostenibles.

Transparencia y comunicación

Con el objetivo de mejorar la comunicación y transparencia en materia de sostenibilidad, MRG ha actualizado en su web corporativa las políticas más relevantes, los objetivos establecidos y el desempeño logrado en cada uno de los vectores de

gobierno, medio ambiente y ámbito social, tanto a través de los resultados de sus propios indicadores como mediante los diferentes sellos y verificaciones de excelencia empresarial. Por otro lado, durante el primer semestre de 2024, Madrileña Red de Gas elaboró y verificó su cuarta *Memoria de sostenibilidad* según los estándares GRI (Global Reporting Initiative), considerando las versiones vigentes y el estándar sectorial para el «Oil & gas».

En este sentido, desde el segundo cuatrimestre de 2024, MRG inició el plan de implantación que permita a futuro dar cumplimiento a la Directiva de la UE sobre requisitos de *reporting* en materia de sostenibilidad (CSRD), comenzando por un análisis de situación y detección de necesidades y continuando con una revisión del modelo de gestión de la sostenibilidad, así como con la revisión de la doble materialidad, impactos, riesgos y oportunidades.

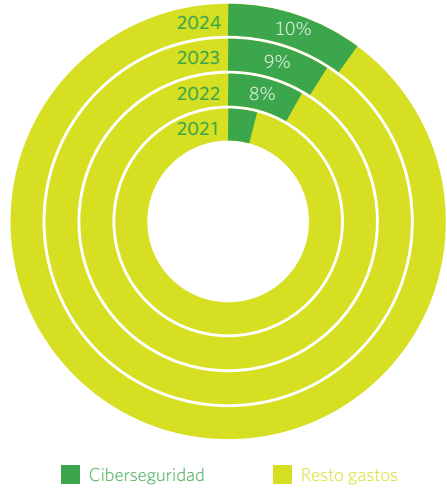
Fruto de este esfuerzo fue la participación de la compañía en la última edición del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA). Junto con otras compañías, compartió su experiencia en el ámbito de la sostenibilidad, destacando los avances conseguidos hasta la fecha y su enfoque para afrontar los retos que plantea la nueva normativa en materia de reporte; especialmente, en relación con la entrada en vigor de la Directiva CSRD.

1.7 Ciberseguridad

En un entorno digital en constante evolución, la ciberseguridad sigue siendo una prioridad estratégica para Madrileña Red de Gas. Consciente de los crecientes riesgos asociados a la digitalización, la democratización del dato, los sistemas en la nube y la protección de sus operaciones, durante el ejercicio de 2024, la compañía ha reforzado su compromiso con la seguridad mediante la ejecución de un plan de acción sólido y estructurado.

Madrileña Red de Gas continúa avanzando en su estrategia de ciberseguridad, consolidando una cultura de protección integral que salvaguarde sus activos, operaciones y la confianza de sus clientes y colaboradores

Evolución del gasto en ciberseguridad



El gráfico muestra la evolución del gasto en ciberseguridad, como porcentaje del total presupuesto de tecnologías de la información. En 2024, la ciberseguridad representó un 10% del gasto total de sistemas de información para MRG, en línea con los *benchmarks* globales para 2024, que comprenden entre el 6% y el 10% (referencias del *Forrester's 2024 Cybersecurity Benchmarks Global Report*).

Durante este ejercicio, se han desarrollado ocho iniciativas clave que han permitido fortalecer la postura de seguridad de la compañía.

Además de estos hitos, en 2024 se ha reforzado la colaboración con el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), suscribiendo los servicios de alerta temprana de vulnerabilidades, intercambio de ciberamenazas y respuesta ante incidentes. Como parte de este esfuerzo, se ha compartido información clave sobre los sistemas y redes de la compañía y se ha asistido a foros especializados, como el Encuentro Internacional de Seguridad de la Información (ENISE), que se celebró en León.

Finalmente, de cara a 2025, se han iniciado los preparativos para la adaptación a la nueva normativa NIS2 (Network and Information System 2), asegurando el cumplimiento de los estándares europeos en materia de ciberseguridad y fortaleciendo la resiliencia de la compañía frente a amenazas emergentes.

En definitiva, Madrileña Red de Gas continúa avanzando en su estrategia de ciberseguridad, consolidando una cultura de protección integral que salvaguarde sus activos, operaciones y la confianza de sus clientes y colaboradores.

1.8 Seguridad de la información y protección de datos personales

En 2024, Madrileña Red de Gas terminó la implantación y completó la certificación de su sistema de gestión de seguridad de la información según el estándar ISO 27001, modelo que está plenamente alineado con el actual sistema integrado de gestión, y dentro de cuyo alcance también ha quedado incluido el modelo de gestión de protección de datos personales.

MRG ha designado a su «delegado de protección de datos», quien es la máxima autoridad en la materia y participa en el Comité de Dirección, en el Comité de auditoría y riesgos y en el Comité de ciberseguridad. Asimismo, se ha designado a un responsable del sistema de gestión de la seguridad de la información y a un responsable de la seguridad técnica que cuenta con el apoyo de un equipo de administradores.

Un año más, en el ámbito de la gestión de protección de datos personales, las actividades más relevantes se han centrado fundamentalmente en la gestión de los derechos de los interesados, la gestión de incidencias y la resolución de consultas. Muchas de estas están relacionadas con la interpretación de la legislación vigente y con el ejercicio de los derechos de protección de datos personales de los interesados.

Asimismo, partiendo de las políticas de seguridad de la información y de protección de datos personales, MRG dispone de manuales de gestión, desarrollados en más de dieciocho procedimientos de seguridad de la información y de protección de datos personales. Dichos procedimientos son objeto de revisiones periódicas, de cara al mantenimiento actualizado de sus contenidos.

A través de la realización del inventario de activos, se han identificado once grupos de activos que se desglosan en 111 tipos de activos. De cada uno de ellos se ha valorado su criticidad desde la perspectiva de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, para posteriormente evaluar el riesgo como la combinación de la criticidad, probabilidad e impacto.

El modelo de gestión de seguridad de la información y protección de datos personales contempla la interacción con las partes interesadas por varias vías:

1. Publicación en la página web de MRG de las políticas de seguridad de la información y de protección de datos personales. También se ha publicado la información de tratamiento de datos personales destinada a los interesados, cuya difusión se refuerza a través de las diversas comunicaciones que se envían a los usuarios.
2. Gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales, a quien le han llegado un importante número de solicitudes.
3. Actividades de concienciación y formación de los empleados.
4. Interacción con los organismos y autoridades, como son la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el INCIBE.

Asimismo, en el sistema de gestión se encuentran plenamente integradas las siguientes acciones:

- Establecimiento de cláusulas contractuales de seguridad de la información y de protección de datos personales.
- Identificación de los proveedores más sensibles desde el punto de vista de la seguridad de la información.
- Acciones de coordinación de actividades empresariales en materia de protección de datos con los encargados de tratamiento mediante reuniones, unificación de criterios y acuerdos de buenas prácticas.
- Monitorización del desempeño en seguridad de la información y protección de datos de la cadena de proveedores a través de la información que aportan en el portal Repro-Achilles sobre la madurez de sus políticas de privacidad, así como a través de los informes de auditoría realizados por la Comunidad Repro-Achilles.

En 2024, Madrileña Red de Gas terminó la implantación y completó la certificación de su sistema de gestión de seguridad de la información según el estándar ISO 27001, modelo que está plenamente alineado con el actual sistema integrado de gestión, y dentro de cuyo alcance también ha quedado incluido el modelo de gestión de protección de datos personales

- Registro de incidencias de seguridad de la información y de protección de datos, cuya investigación contribuye a introducir mejoras en la gestión de la información.
- Alto alineamiento de las metas consideradas dentro del objetivo anual del sistema con las acciones establecidas en el Plan director de ciberseguridad vigente.

Como novedades relevantes respecto a pasados ejercicios cabe citar las siguientes:

- Incremento en más del 50% del número de consultas sobre protección de datos personales.
- Registro de cuatro incidencias de protección de datos personales –ninguna de ellas del nivel de una brecha de seguridad de protección de datos-. Las investigaciones que se llevaron a cabo pusieron de manifiesto la necesidad de incorporar mejoras en la gestión y el tratamiento de los datos personales.

En el ejercicio de 2024 se pone en marcha el proyecto Turing, con el objetivo de convertir a Madrileña Red de Gas en una compañía data driven

- Se ha seguido mejorando el cuadro de mando de indicadores de gestión y se ha realizado un primer informe ejecutivo del sistema, siguiendo la filosofía y las líneas maestras de este otro tipo de informes. En el informe se contemplan diferentes apartados: gestión de incidentes, seguridad física y del entorno, cumplimiento, relación con proveedores, gestión de activos, seguridad de las comunicaciones, seguridad de las

operaciones, seguridad relativa a los recursos humanos e indicadores de procesos del SGSI.

- Se ha efectuado el ajuste de diferentes procedimientos.
- Revisión y actualización del análisis del contexto respecto de las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas.
- Desarrollo del primer plan de emergencias en ciberseguridad y realización de un simulacro en el que se ha aplicado, tras el cual se ha elaborado un informe que recoge diferentes acciones de mejora.
- Inicio de los trabajos de adecuación del modelo de gestión a los requisitos de la NIS2 y de la versión actualizada de la ISO 27001, con el fin de poder renovar esta certificación el próximo año bajo el nuevo estándar.

Igualmente, y al objeto de fomentar la cultura interna de protección de datos, en el repositorio de normativa interna de Madrileña Red de Gas, se han publicado noticias acerca de las revisiones y actualizaciones realizadas, manteniendo el control de la vigencia de la documentación allí recopilada.

Proyecto Turing: hacia una organización data driven

En el ejercicio de 2024 se pone en marcha el proyecto Turing, con el objetivo de convertir a MRG en una compañía *data driven*.

El proyecto Turing es un proyecto estratégico y esponsorizado desde la alta dirección, cuyo objetivo es formar un equipo interno que impulse el uso de los datos y su utilización para la toma de decisiones.

Para su desarrollo se organizó un equipo de trabajo, liderado por la unidad de sistemas y procesos, integrado por un miembro de cada unidad de negocio. Se creó un comité con reporte directo al CEO y a la Dirección, y se desarrolló un plan director a tres años. Dicho plan incluye: la formación del equipo en estrategia y analítica de datos la generación de una cultura del dato en la organización, el gobierno y la calidad de datos, la estandarización de informes, la toma de decisiones basadas en datos, la identificación del uso de la inteligencia artificial y, por último, un análisis predictivo en determinados casos para optimizar y hacer más eficientes los procesos de negocio.

Negocio

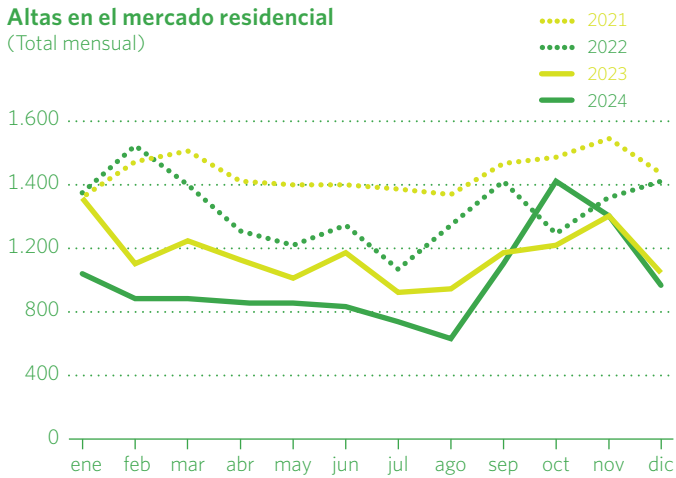
2

En 2024, Madrileña Red de Gas mantuvo una tendencia de crecimiento sostenido, consolidándose como la distribuidora líder en la Comunidad de Madrid, con más de 906.000 puntos de suministro activos y un aumento neto superior a 2.000 nuevas instalaciones. Destaca el impulso logrado en el mercado de saturación horizontal y el cumplimiento de los objetivos en el mercado de gran consumo.

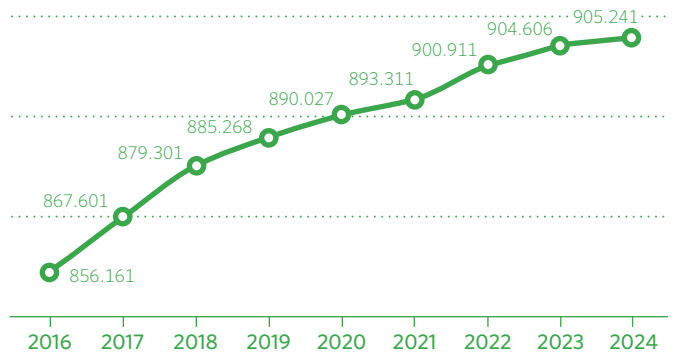
Por otro lado, durante 2024 se construyeron más de 3.000 metros de redes para futuros desarrollos urbanísticos y se transformaron a gas natural más de 2.000 puntos de suministro. Además, se inició el suministro de gas en dos nuevos municipios -Casarrubuelos y Miraflores de la Sierra-. En este último, también se puso en servicio la nueva planta de GNL.

Finalmente, el servicio de emergencias gestionó un 17% menos de llamadas que el año anterior, lo que muestra una mayor eficiencia operativa de la compañía.

Altas en el mercado residencial
(Total mensual)



Crecimiento neto de puntos de suministro de gas natural



Dato correspondiente al "Informe Trimestral del mercado de gas natural en España", publicado por la CNMC en el tercer trimestre del 2024.

2.1 Mercado residencial

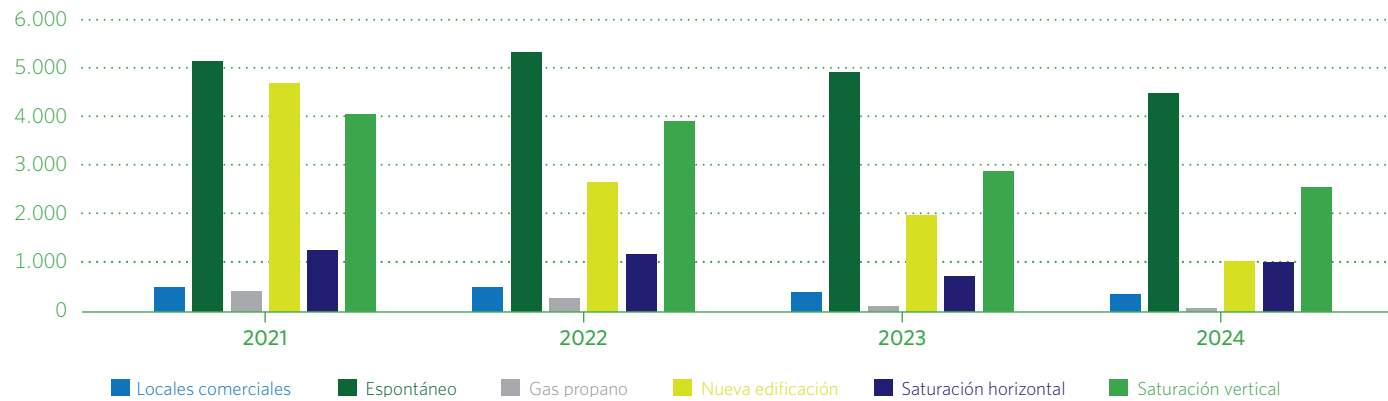
En el ejercicio de 2024, la expansión de negocio en Madrileña Red de Gas año presenta una tendencia continuista respecto a los ejercicios anteriores: la compañía mantiene un crecimiento neto positivo de nuevos puntos de suministro y consumo total, tal y como se puede apreciar en el gráfico.

Según los resultados del *Informe trimestral del mercado de gas natural en España*, que publica la CNMC, el primer y segundo trimestre del 2024 –donde se analizan temas como la evolución del crecimiento, la cuota de mercado, etc.– dentro de las empresas suministradoras y DSO en el mercado de gas natural en España, Madrileña Red de Gas se consolida como la distribuidora de gas con más puntos de suministro en la Comunidad de Madrid, con más de 906.000 puntos de suministro activos.

En los últimos años, como complemento al canal comercial tradicional de comercialización en zonas del territorio poco atractivas pero de baja saturación, se ha desarrollado un equipo comercial propio en Aliara Energía con el que poder implementar acciones comerciales allí donde el canal tradicional no llega. El proyecto, que se puso en marcha durante el segundo semestre del año, se ha centrado en el mercado de saturación vertical de fincas de baja penetración, donde se ha llevado a cabo el buzoneo masivo, con una oferta agresiva. Esto se ha complementado con visitas concertadas y llamadas a administradores de fincas.

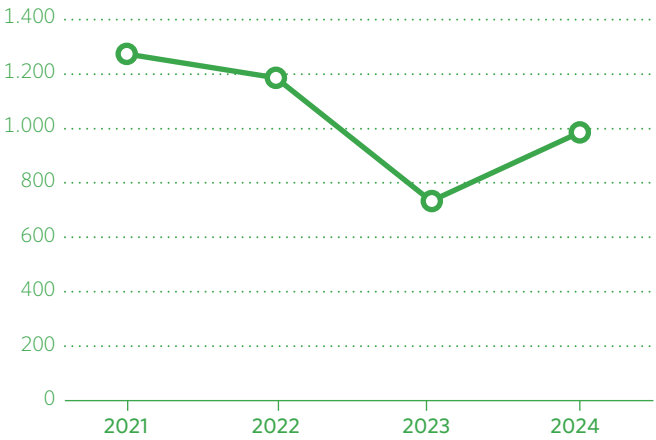
Las acciones comerciales, que se han acompañado de acciones inorgánicas como las transformaciones de GLP y adquisiciones de instalaciones, han permitido a la compañía, otro año más, obtener un crecimiento neto positivo en número de puntos de suministro por encima de las 2.000 instalaciones. Este crecimiento en un entorno desfavorable demuestra el com-

Evolución anual de las nuevas contrataciones
(Totales por tipo de mercado)



MRG se consolida como la distribuidora de gas con más puntos de suministro en la Comunidad de Madrid, con más de 906.000 puntos de suministro activos

Evolución del mercado de saturación horizontal



promiso del equipo de expansión para continuar incrementando el valor de la compañía.

A pesar del contexto de estigmatización en el que se está sumiendo al sector gasista en los últimos años, Madrileña Red de Gas sigue apostando por ofrecer importantes incentivos tanto a clientes finales, como al canal comercial de empresas instaladoras, con el fin de fomentar la construcción y puesta en servicio de nuevas instalaciones.

En 2024, se ha conseguido dar un empuje adicional en el mercado de saturación horizontal, tal y como se muestra en el gráfico. Las acciones comerciales llevadas a cabo en este mercado han respondido plenamente a las necesidades de los usuarios. Se han encontrado nuevos nichos de mercado potencial en descentralizaciones de fincas en altura, consiguiendo desplazar energías obsoletas como el gasóleo, el propano e incluso el carbón.

La comercialización en urbanizaciones privadas con instalaciones de propano canalizado también ha supuesto un logro importante para la evolución en el mercado de saturación horizontal. Muchas de estas instalaciones están llegando al fin de su vida útil y es ahora cuando las Administraciones y comunidades de propietarios se plantean un cambio de suministro. El conocimiento del territorio que posee el equipo comercial de Madrileña Red de Gas, juega un papel fundamental a la hora de identificar estas oportunidades y definir la mejor oferta para cada urbanización en particular. De esta manera, durante el ejercicio de 2024, se han puesto en servicio más de 200 instalaciones de gas en viviendas unifamiliares y se ha creado una cartera para el próximo año, lo que nos asegura una buena evolución del mercado de saturación horizontal durante 2025.

2.2 Gran consumo

Un año más, en el mercado de gran consumo se han logrado los objetivos establecidos. En este ejercicio, se ha alcanzado un total de 380 puntos de suministro, con un consumo asociado de 157 GWh. Estos resultados confirman la confianza de diversos sectores en las ventajas del gas natural.

Al ser menos estacional, el mercado de gran consumo tiene especial relevancia, pues el perfil de consumo se ve menos afectado por la climatología.

Uno de los usos del gas natural dentro del mercado de gran consumo en el que se ha reflejado un notable incremento es en el de los talleres con cabinas de pintura, dado que el gas natural tiene muchas ventajas respecto a otros combustibles.

El objetivo de estos talleres no solo consiste en impulsar la eficiencia energética y aumentar su rentabilidad, sino que, si incorporan el gas natural para sus cabinas de pintura, reducen hasta un 35% los tiempos de trabajo, preparación y secado. Además, gracias a su mayor rendimiento y a las instalaciones de vena de aire, se consiguen ahorros de hasta el 40%, acortando los tiempos de secado. La instalación de gas natural también proporciona más espacio en el taller, ya que no requiere un depósito o lugar de almacenamiento como otros combustibles, garantizando una mayor seguridad.

Durante el año 2024, catorce talleres han elegido el gas natural como su principal fuente de energía. Dado que este mercado es estratégico para los objetivos de 2025, se ha establecido el compromiso de impulsar su crecimiento. Para ello, se lanzarán campañas comerciales y se colaborará estrechamente con la Asociación Madrileña de Distribución de Automóviles (AMDA), para promover los beneficios del gas

En este ejercicio, se ha alcanzado un total de 380 puntos de suministro, con un consumo asociado de 157 GWh. Estos resultados confirman la confianza de diversos sectores en las ventajas del gas natural

natural y apoyar a otros talleres en su transición hacia esta fuente de energía.

Por otro lado, durante los últimos años, se ha observado un auge significativo en las lavanderías autoservicio en España. Este crecimiento se debe a beneficios tanto para los clientes como para los empresarios. Entre sus grandes beneficios, nos encontramos con el ahorro de tiempo, de dinero y con una notable capacidad de carga. También estas lavanderías self-service presentan ventajas económicas para los empresarios, como el bajo coste de inversión inicial y el ahorro en empleados.

En el ejercicio de 2024, se inauguraron 42 nuevas lavanderías en la zona de distribución de Madrileña Red de Gas, todas ellas con suministro de gas natural. Hay que señalar la rapidez y eficiencia de la compañía para dotarlas de suministro de gas natural, que supone un factor clave para que importantes franquicias del sector confíen en la compañía a la hora de abrir sus nuevos establecimientos.

Asimismo, también se ha de destacar la modernización de dos centros comerciales en la zona de actuación de la compañía, que seguirán contando con el suministro de gas natural tras la reforma. Se trata del centro comercial Sexta Avenida, en el distrito de Moncloa –ahora llamado Sexta–, donde ya se han realizado nuevas acometidas para el futuro suministro de sus locales de restauración. Y del centro comercial Parque Corredor, en Torrejón de Ardoz, que se ha rehabilitado para mejorar sus instalaciones, y ha ampliado la instalación de gas natural para dar suministro a nuevos locales comerciales.

En relación con la actividad comercial del mercado de gran consumo, durante 2024 se ha invertido en realizar campañas de *mailing* dirigidas a diversos mercados. En este contexto, se ha propuesto a varios institutos de educación secundaria, que en su mayoría utilizan gasóleo, la realización de un estudio técnico-económico para evaluar la viabilidad del cambio a gas natural. El estudio ha contado con el asesoramiento y la colaboración de una empresa especializada. Gracias a esta iniciativa, estas instituciones puedan programar las adecuaciones de las instalaciones en función de sus presupuestos en los próximos ejercicios, dadas las limitaciones presupuestarias de las Administraciones públicas. Por otro lado, esta misma acción se ha dirigido a empresas de polígonos industriales concretos, así como a diversos hoteles y gimnasios, siempre con el objetivo de mejorar su eficiencia energética.

Asimismo, durante este 2024, Madrileña Red de Gas ha luchado contra la confusión generada por la nueva directiva de Eficiencia Energética (UE) 2023/1791 y la supuesta prohibición de las calderas de gas.

Esta confusión sigue generando desinformación y desconfianza entre los usuarios finales, incluidas las salas de calderas centralizadas de comunidades de propietarios, en las que, en

ocasiones, la confusión se incrementa al introducir en las posibles reformas a realizar modificaciones de cerramientos. Aun así, pese a todas estas dudas generadas a clientes futuros y existentes, se ha conseguido mantener un volumen de instalación importante, y se ha frenado el cambio a bombas de calor, a través de una caldera centralizada que abastece a cerca de 1.000 viviendas.

En este sentido, frente al proyecto de aerotermia y con la ayuda de una empresa colaboradora, se presentó un proyecto eficiente con nuevos equipos (calderas de condensación a gas natural preparadas para funcionar con biometano e hidrógeno) con un presupuesto muy inferior a la bomba de calor, más asequible para los vecinos, y con unas mejoras importantes en rendimiento y ahorro. También se ha informado a la nueva junta directiva del tipo de instalación del que disponía sus viviendas. Una vez han contado con esta información, los clientes han entendido que la opción más económica, eficiente y preparada para las futuras energías (biometano e hidrógeno) era mantener el gas natural, pues garantiza el bienestar de los usuarios que forman parte de esta comunidad. Finalmente, este proyecto presentado por MRG les hizo decidirse por desechar la transformación a bombas de calor, continuar con el gas natural y estudiar la propuesta de Madrileña Red de Gas. Como apoyo al proyecto, se realizaron visitas con la junta directiva para ver las instalaciones que actualmente funcionan con las calderas propuestas, y pudieron conocer su funcionamiento y hablar con la propiedad para escuchar su opinión y poder aclarar cualquier tipo de duda o consulta.

En los contactos con administradores de fincas, presidentes de comunidades, etc., desde Madrileña Red de Gas siempre se ha tratado de transmitir las ventajas del uso del gas natural en las comunidades de vecinos, como el suministro continuo, porque está conectado directamente a las redes de distribu-

ción, y se trata de una energía cómoda y limpia y también una de las energías más baratas actualmente, muy por debajo de la electricidad o de los gases licuados del petróleo.

Además de lo anteriormente expuesto, hay que recordar que se firmó un acuerdo para la instalación de un nuevo cuarto de calderas en el municipio de Alcorcón, para la sustitución de las calderas de gasóleo por otras de gas natural. Esto ha supuesto un importante ahorro económico —en torno a los 92.000 €/año—. Este cuarto de calderas abastece de calefacción y agua caliente sanitaria (ACS) a un total de 520 viviendas.

En cuanto a la comercialización de cuartos de calderas, se realizaron campañas entre administradores de fincas y se hicieron llegar, con la ayuda de The Marketing Hub, folletos y cartas informativas a comunidades de propietarios, en los que se ofrecían estudios técnicos y económicos para la sustitución de sus cuartos de calderas de gasóleo por gas natural.

En definitiva, el gas natural sigue siendo clave en el mercado de gran consumo e indispensable para aquellas actividades que requieren una alta demanda calorífica, donde la electrificación no puede satisfacer las necesidades térmicas elevadas que exigen ciertos procesos industriales. Si bien el biometano y el hidrógeno verde representan el futuro a medio y largo plazo, el gas natural continuará desempeñando un papel clave durante la transición hacia la descarbonización.

2.3 Nueva edificación

A lo largo del ejercicio de 2024, en el mercado de nueva edificación se ha puesto de manifiesto cómo ha cambiado la predisposición de los usuarios hacia los sistemas renovables, en especial, la aerotermia. En este sentido, para fomentar la presencia de la compañía en este sector, Madrileña Red de Gas,

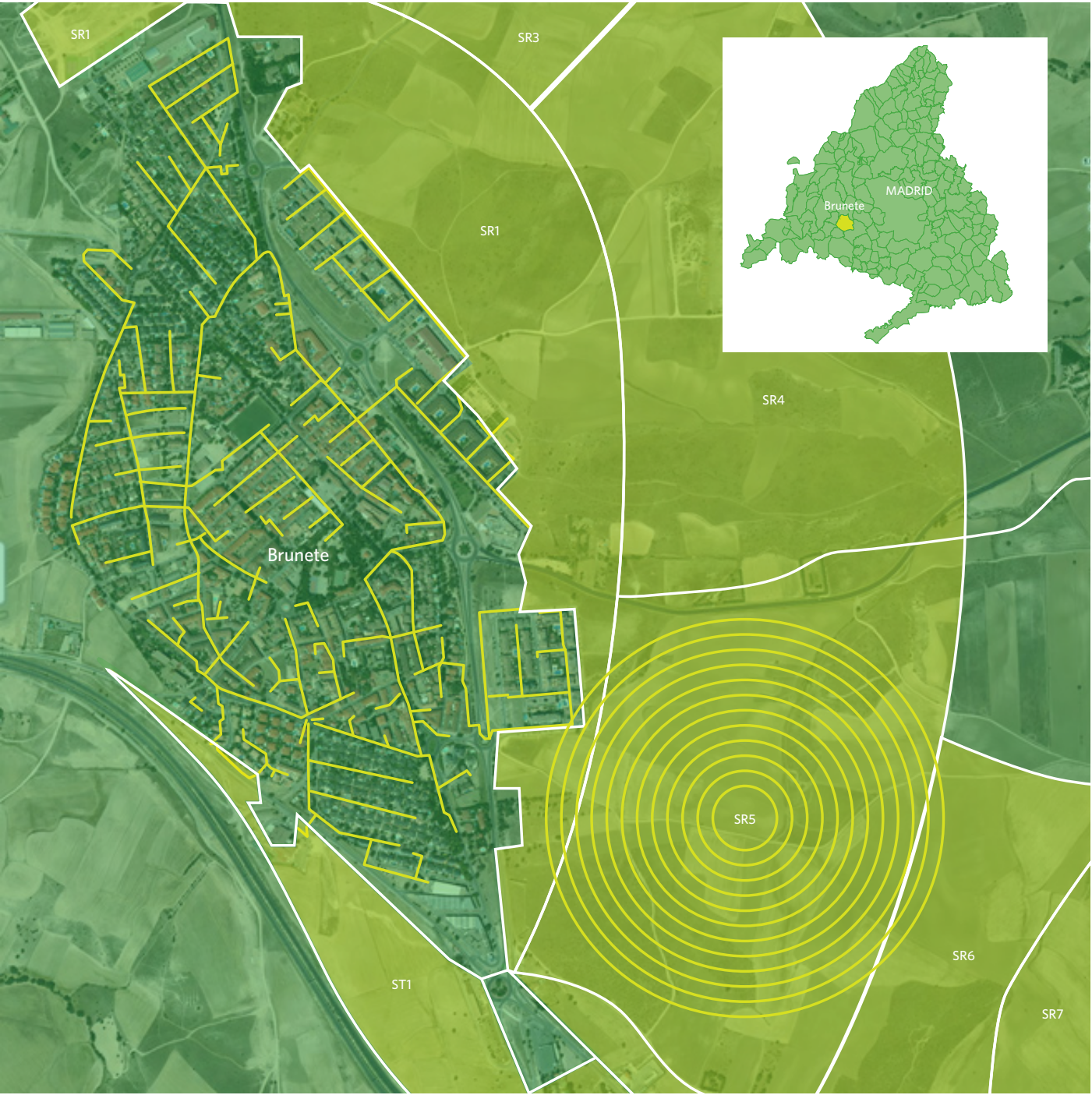
en colaboración con Nedgia, Nortegas, Redexis y Gas Extremadura, ha participado en el REBUILD 2024.

REBUILD es el evento que introdujo la construcción industrial en España. A través de la celebración de conferencias y el intercambio entre profesionales del sector, impulsa y promueve la innovación a la hora de construir edificios y ofrece a fabricantes y distribuidores de la industria de la construcción, la oportunidad de:

- Identificar nuevos actores clave y socios industriales en la construcción, como constructores, promotores, inversores, arquitectos, ingenieros y otros profesionales.
- Establecer relaciones de alta calidad con clientes actuales y potenciales.
- Destacar su liderazgo y valor en la industria.
- Presentar materiales y soluciones innovadoras para impulsar estrategias de ventas.
- Colaborar y asociarse como socios industriales en un evento que está transformando la construcción.

Madrileña Red de Gas no quiso desaprovechar la ocasión de estar presente en el evento, celebrado en Ifema Madrid entre los días 23 y 25 de abril, y en colaboración con Inmergas, dio a conocer una tecnología de hibridación (aparentemente una caldera de gas natural de condensación en el cuerpo) con acumulación de ACS, que lleva incorporado en el cuerpo de la caldera, la aerotermia eléctrica.

El equipo de expansión de MRG ha seguido trabajando arduamente con los promotores, manteniendo reuniones con cada uno de ellos para hacerles ver que el uso de un sistema de gas natural en el presente es la puerta de entrada al H₂ en el futu-



ro; especialmente, si se promueve la hibridación entre aeroter-
mia y gas natural.

Además, en 2024, se han construido más de 3.000 metros de
redes de terceros para los futuros desarrollos urbanísticos en
distintos municipios de la Comunidad de Madrid. Dichas redes
están preparadas para albergar gases verdes, dando entrada
también a las futuras redes de hidrógeno.

Asimismo, se ha conseguido reactivar la concesión adminis-
trativa de los nuevos desarrollos urbanísticos en el municipio
de Brunete, lo que supone un importante avance en las canali-
zaciones de dicho municipio.

2.4 Mercado GLP

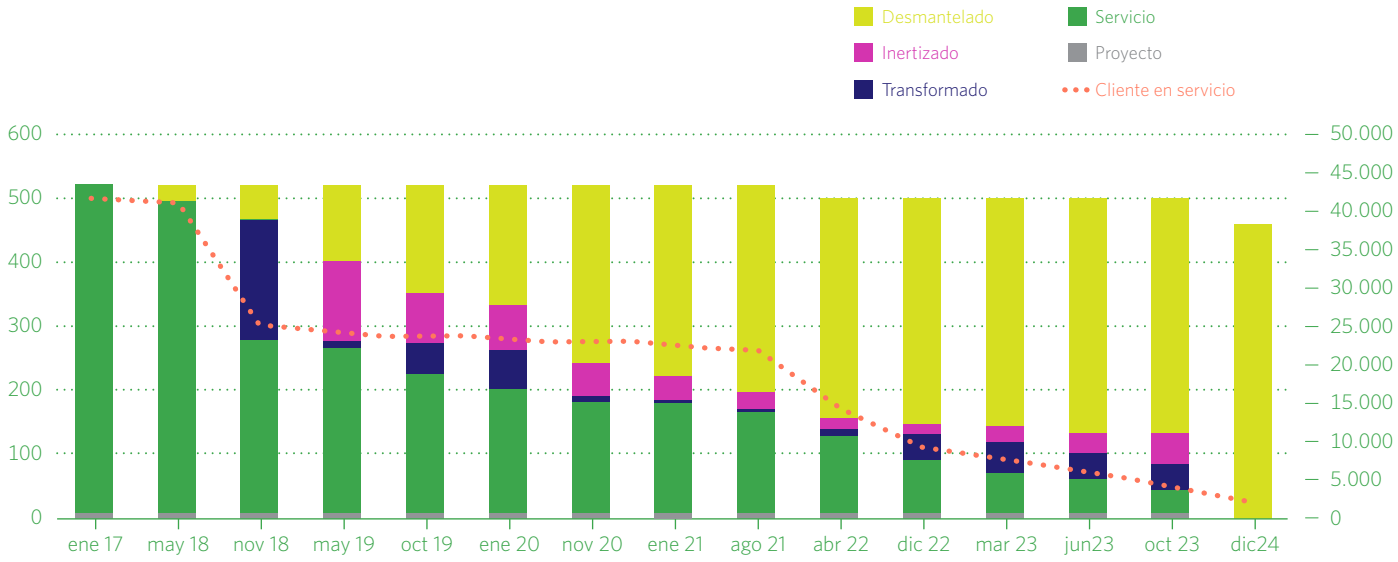
Madrileña Red de Gas ha comenzado una fase del proyecto
de transformación de más de 850 puntos de suministro en
Miraflores de la Sierra; alrededor de 2.400 puntos de suminis-
tro en Villanueva de la Cañada y 685 puntos de suministro en
Los Molinos, mientras que la transformación del municipio de
Griñón está prevista finalizarla en 2025.

Durante el ejercicio de 2024, se ha llevado a cabo la transfor-
mación a gas natural de más de 2.000 puntos de suministro en
los municipios de Griñón, Leganés, Villanueva de la Cañada y
Miraflores de la Sierra.

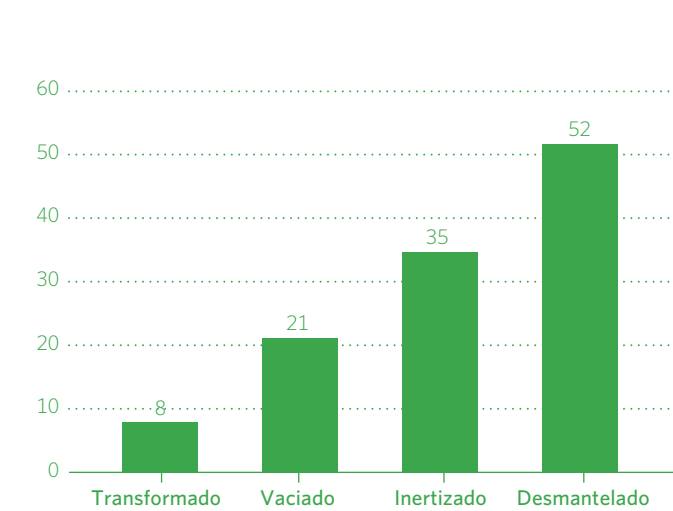
Esta operación se ha realizado conjuntamente entre cuatro
empresas referentes en el sector, y se han transformado a gas
natural ocho centros de almacenamiento. Cabe destacar el
comienzo de la operación en el municipio de Villanueva de la
Cañada, debido a la dificultad en la reutilización de las redes
existentes.

***Durante el ejercicio de 2024, se
ha llevado a cabo la transformación
a gas natural de más de 2.000
puntos de suministro***

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



Operaciones realizadas en las plantas de GLP durante 2024



Asimismo, en 2024 se han destinado más de 2,3 M€ para realizar los trabajos de reutilización y expansión de redes, adecuaciones y modificaciones de instalaciones, transformación de aparatos y desmantelamiento de los centros de almacenamiento.

Junto a este trabajo, se ha continuado avanzando en la digitalización y automatización de los procesos de generación de órdenes para ejecutar en campo y también en la resolución de las reclamaciones con un tiempo de atención inferior a 48 horas.

Para el año 2025, se prevé finalizar la transformación a gas natural de más de 1.000 viviendas, con lo que se completaría la transformación de los municipios de Villanueva de la Cañada, Miraflores de la Sierra, Griñón y Los Molinos, así como de todas las instalaciones en las que actualmente existe viabilidad de conexión a la red de gas natural. También en 2025 se comenzará a actuar en el municipio de Soto del Real.

2.5 Puestas en servicio y digitalización

Desde la implementación de la oficina virtual para empresas instaladoras, el volumen de registros a través de dicho canal no ha parado de crecer.

Si bien pudiera parecer que los cambios de normativa respecto a nuevas construcciones, así como mensajes contradictorios sobre el futuro del gas, pudieran estar persuadiendo al sector a redirigirse hacia energías alternativas, la realidad no es del todo así.

Durante el 2024, se han registrado más de 90 nuevas empresas en la web de Madrileña Red de Gas, las cuales han llevado a cabo instalaciones de gas en sus municipios de distribución, formando actualmente un canal de 1.058 colaboradores.

Durante el 2024, se han registrado más de 90 nuevas empresas en nuestra web, las cuales han llevado a cabo instalaciones de gas en los municipios de distribución de Madrileña Red de Gas, formando actualmente un canal de 1.058 colaboradores

Por otro lado, para dar continuidad a las mejoras planteadas durante el ejercicio anterior y con el fin de seguir proporcionando el mejor trato al cliente, se ha mantenido la subsanación de pequeños defectos durante la visita del alta en instalaciones antiguas. Como ya ocurrió en 2023, esto ha permitido reducir los plazos de las intervenciones, ya que, de no realizar estos trabajos, debía demorarse el alta. El cliente se veía obligado a buscar un instalador autorizado, lo que, en ocasiones, llevaba a la anulación del alta por no querer, o no poder, asumir los costes de la reparación.

El incremento del coste se ve compensado con una mayor satisfacción del cliente y la reducción de trámites administrativos, así como de traslados, ya que MRG no se ve obligada a acudir por segunda vez a las viviendas.

Continuando con la búsqueda constante de mejora en los procesos, durante este ejercicio se ha puesto el foco en puntos de suministro que, si bien, *a priori* pueden ser minoritarios, apor-

tan un grandísimo valor a Madrileña Red de Gas como distribuidora. También se han mejorado los procesos en los locales comerciales y las industrias.

Hasta el ejercicio anterior, si un cliente hacía la contratación en un local con histórico de gas, la solicitud entraba en el sistema, al igual que ocurre en las viviendas, sin tener en cuenta su diferencia de uso. Mientras que una vivienda suele mantener su instalación sin modificar, los locales comerciales e industrias están en continuo cambio.

Esto ocasionaba un retraso en la puesta en gas del usuario, además de la reclamación por parte de las comercializadoras, las cuales disponen de una serie de plazos en las ofertas comerciales que ofrecen a los clientes. La solicitud y tramitación de toda documentación técnica necesaria de acuerdo a la normativa no empezaba a moverse hasta la entrada de dicho contrato en el circuito de Madrileña Red de Gas.

Actualmente, tras una serie de cambios realizados en los sistemas informáticos y manteniendo la constante comunicación con las empresas instaladoras, dicho punto de suministro no queda disponible para la contratación hasta que se recibe la totalidad de la documentación técnica. Algo que, en apariencia, puede parecer un cambio poco significativo ha permitido contar con una mayor trazabilidad de la documentación gestionada en cada punto de suministro, una anticipación al tipo de tarifa a contratar por parte del cliente, así como una reducción de plazos de la puesta en gas una vez entra el contrato.

Asimismo, manteniendo el foco en la seguridad de las instalaciones, y siendo conscientes de que la clave para avanzar es una buena comunicación, la interacción constante entre distintos departamentos, ha permitido que en 2024 se detectaran varias industrias con fraudes, así como ampliaciones realiza-

das sin comunicar a la distribuidora. Se trata de incumplimientos graves de normativa, los cuales ponen en riesgo no solo la seguridad de los propios trabajadores de esos negocios, sino las de los colindantes, además de pérdidas económicas para Madrileña Red de Gas por las mermas de gas no registradas. En plazos que no llegan a extenderse más de quince días, se consigue dejar la instalación en condiciones de seguridad, legalizada y regularizada.

Para el año 2025, la intención es revisar y mejorar por completo la forma en que se gestionan las altas de los clientes, con el objetivo de optimizar el proceso y ofrecer un servicio aún más eficiente. En numerosas ocasiones, se tiende a mantener procesos antiguos, buscando mejoras en algo que, desde su concepción, podría no haber sido planteado de la manera óptima, lo que dificulta una visión más amplia. Con el propósito de definir el mejor sistema posible si se diseña desde cero, se llevarán a cabo los cambios correspondientes para el próximo ejercicio. Estos irán enfocados en mejorar la trazabilidad, unificar los trabajos y permitir al cliente gestionar su cita de forma mucho más rápida y personalizada..

2.6 Nuevos municipios

Para Madrileña Red de Gas, el ejercicio de 2024 ha sido fructífero en materia de autorizaciones para operar en nuevos municipios. Tras un largo periodo de tramitación, se obtuvieron las autorizaciones para la llegada del gas natural a los municipios de Casarrubuelos y Miraflores de la Sierra, donde se inició el suministro.

El suministro de Casarrubuelos se ha llevado a cabo mediante la conexión con la red de distribución de MRG en el municipio de Cubas de la Sagra. Tras la ejecución de esta conexión, de aproximadamente 2.500 metros, se está desarrollando la red

de distribución para el suministro a todas las viviendas interesadas. Actualmente, hay más de 70 clientes en servicio, así como 250 contrataciones.

Pocas semanas después, se inició el suministro de gas natural en Miraflores de la Sierra. En este caso, se ha instalado una moderna planta de gas natural licuado en la misma ubicación donde se encontraba la antigua planta de gas licuado del petróleo. Previamente, se realizó una importante obra con la que se conectaron las redes ya existentes en el municipio y así poder coordinar la transformación de los clientes de GLP a GNL. Esta nueva planta cuenta con toda la tecnología disponible actualmente en materia de seguimiento y telecontrol 24 horas.

En estos pocos meses, ya se ha realizado la transformación de 600 clientes a gas natural y está prevista la del resto de clientes que se alimentaban desde las plantas de GLP —aproximadamente otros 600— a lo largo de 2025.

Asimismo, se han conseguido avances significativos en las tramitaciones de otros tres municipios, lo que, unido a cambios legislativos, abre la puerta a un inmediato suministro de gas natural a los municipios de Los Molinos, Moralarzal y Soto del Real, manteniendo la apuesta de Madrileña Red de Gas por el crecimiento.

2.7 Cambios normativos

La obtención de las autorizaciones para dotar a un nuevo municipio de suministro es un proceso largo, sinuoso y complejo. Llevar una tubería de gas entre dos municipios supone reca- bar, además de las autorizaciones de funcionamiento por parte de la Administración —en este caso la Dirección General de Transición Energética y Economía Circular—, sucesivos permisos de diferentes organismos a los que afecte el trazado de



Nueva planta de Gas Natural Licuado en Miraflores de la Sierra, en la misma ubicación que la antigua planta de GLP (Gas Licuado del Petróleo)

Las redes de gas natural dan un servicio público y deben considerarse activos estratégicos. Son el acceso a una energía menos contaminante y competitiva de los pequeños municipios que quedan sin gasificar en la Comunidad de Madrid

la canalización. Entre otros, se cuentan licencias municipales, permisos de Medioambiente, vías pecuarias, de la Confederación Hidrográfica del Tajo, de Carreteras (tanto de la Comunidad de Madrid como del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible), de Patrimonio Histórico, etcétera.

Dado que afectaba a más de un municipio, se contaba, además, con la necesidad de la autorización de un Plan Especial de Infraestructuras, tramitado como órgano sustantivo por la Dirección General de Urbanismo de la Comunidad de Madrid. La aprobación de un Plan Especial de Infraestructuras supone un largo y complicado camino, en el que hay que ir pasando por sucesivas fases de aprobación con buena parte de los organismos ya mencionados. Estos planes estaban pensados para grandes infraestructuras de todo tipo, no para obras de relativa sencillez como las de Madrileña Red de Gas. Sin embargo, ante la ausencia de una tramitación específica, se encuadraban bajo estas actuaciones.

De la mano de Deloitte, se trabajó junto con la Comunidad de Madrid, a través de reuniones con la Consejería de Medioam-

biente, Agricultura e Interior, así como con distintas Direcciones Generales, como las de Urbanismo y la de Transición Energética, con el objeto de trasladar una propuesta coherente y aplicable por parte de la Administración. Esto se plasmó, a finales de 2023 e inicios de 2024, en una propuesta de modificación de la Ley del suelo de la Comunidad de Madrid, que fue bien recibida y sobre la cual se informó que sería aprobada a lo largo del año.

La propuesta hacía hincapié en la necesidad de crear un espacio abierto a la competitividad que no obstaculice las oportunidades de inversión que barajan empresas como Madrileña Red de Gas, pero que no pueden dilatarse durante largos periodos de tiempo. Las redes de gas natural dan un servicio público y deben considerarse activos estratégicos. Son el acceso a una energía menos contaminante y competitiva de los pequeños municipios que quedan sin gasificar en la Comunidad de Madrid, lo que puede llegar a suponer un acto de discriminación para una parte de la ciudadanía. Además, son la puerta a los gases verdes.

La Comunidad de Madrid estaba, a su vez, trabajando en un plan de agilización y adecuación de determinados trámites urbanísticos.

Todo esto fructificó en la publicación de la Ley 7/2024, de 26 de diciembre, sobre medidas para un desarrollo equilibrado en materia de medio ambiente y territorio. A partir de ahora, «en el caso de infraestructuras de transporte y distribución energética necesarias para la prestación de servicios de interés general, la autorización o permiso que la Administración competente en función de la materia otorgue para la puesta en servicio de las nuevas instalaciones, legitimará la ejecución de los actos». Esta es una excelente y esperada noticia que facilitará y agilizará los trámites necesarios.

2.8 Acciones comerciales
Campañas genéricas en todo el territorio

En 2024 se comenzó con el lanzamiento de las nuevas campañas comerciales, las cuales siempre traen consigo muchas oportunidades. Al enfocarse en nichos de mercado específicos, se pueden personalizar las ofertas y hacer que cada vivienda sienta que la propuesta está hecha a su medida. Esto no solo permite aumentar la satisfacción del cliente, sino también mejorar la efectividad de las canalizaciones existentes.

- Se ha apostado por las descentralizaciones, con aportaciones de hasta 650€ por punto suministro.
- Se ha renovado la campaña de plurifamiliares, con aportaciones de hasta 450€ por punto suministro.
- Se amplían las campañas unifamiliares, con aportaciones de hasta 500€ por punto de suministro.

Campañas publicitarias
Nacimiento de Caldegreen

En este ejercicio de 2024, Madrileña Red de Gas, en colaboración con la agencia de marketing, creó a Caldegreen, un personaje de animación ideado de una forma simpática y llamativa para comunicar la actualidad sobre el gas natural y los gases verdes.

Es un personaje que aporta personalidad y con el que empatizan todos los públicos. Con esta iniciativa, la comunicación de Madrileña Red de Gas es más efectiva.

El planteamiento de campaña perseguía los siguientes objetivos:

- Incremento de la concienciación sobre la situación real del gas natural y la evolución a gases verdes: se informa sobre los beneficios de los gases verdes.

En este ejercicio de 2024, y en colaboración con la agencia de marketing con la que colabora Madrileña Red de Gas, nació Caldegreen, un personaje de animación creado de forma simpática y llamativa para comunicar la actualidad sobre el gas natural y los gases verdes





Impreso de la campaña publicitaria sobre sistemas híbridos

En 2024, debido al constante cambio del mercado, se generó la necesidad de tener una fuerza comercial interna como elemento fundamental para lograr independencia en el sector

- Sensibilización sobre políticas públicas y transición energética: se fomenta el espíritu crítico de la sociedad, que puede llevar a apoyar la adopción de tecnologías limpias.
- Participación de la ciudadanía: las redes sociales permiten interacción directa, reaccionando y reenviando el contenido.
- Contenido educativo de impacto visual: se han creado dos vídeos, tres blogs y una *landing page* [página de aterrizaje], con el objetivo de informar para combatir bulos, hablar de gases verdes y de su funcionamiento en la caldera, así como de por qué son esenciales para combatir el cambio climático.

Dípticos y posters dirigidos a diferentes nichos de mercado

En colaboración con TMH, empresa especializada en marketing digital, se han elaborado diferentes dosieres de publicidad para poder llegar a nichos de mercado de difícil acceso. Un ejemplo es el tríptico de los sistemas híbridos, dirigido a promotores inmobiliarios, comunidades de propietarios o salas de calderas con sistemas antiguos y obsoletos, para los que se ofrece la mejor solución energética, es decir, la modernización del sistema.

Firma del acuerdo entre Madrileña Red de Gas y Aliara

En 2024, debido al constante cambio del mercado, se generó la necesidad de incorporar una fuerza comercial especializada como elemento fundamental para lograr independencia dentro del sector.

Esta decisión no solo permite un mejor control sobre las estrategias de ventas y marketing, sino que también facilita la

adaptación a las necesidades y preferencias de los clientes. Además, contar con un equipo interno puede fomentar una cultura empresarial más sólida y alineada con los objetivos de la empresa.

Oferta Pública

Gracias a todas las campañas comerciales realizadas, a lo largo de 2024 se ha conseguido que más de 150 empresas instaladoras acompañen a Madrileña Red de Gas en este viaje, firmando su oferta pública 2024 y los planes comerciales publicitados a través de la página web de la compañía. Más información en: www.madrilena.es/colaboradores

Programa de referidos

Durante este ejercicio, se han realizado dos campañas, una en verano y otra en otoño, a través del programa de referidos de Madrileña Red de Gas. El importe de los premios que se concedieron fue de 75€ para la persona que recomienda y 125€ para el referido una vez puesto en servicio.

El objetivo de este programa es premiar a aquellos clientes que recomienden exitosamente a uno de sus contactos, obteniendo un regalo, tanto él, como su contacto.

Otras acciones

Publicación de la llegada de la red de gas natural al municipio de Casarrubuelos

En 2024, se ha llegado con la red de gas natural al municipio de Casarrubuelos, poniendo en servicio a más de cien viviendas en esta primera fase, con el objetivo de continuar ampliando en el futuro. Esta información fue publicada y compartida a través de las redes sociales de la compañía.



Campaña comercial del programa de referidos

A lo largo de 2024 se ha llevado a cabo el desmantelamiento de 52 plantas de GLP. Para ello, se ha realizado el vaciado, el quemado e inertizado y la retirada de ochenta depósitos

2.9 Red de distribución

Al igual que en años anteriores, se ha completado el cien por cien del Plan de mantenimiento establecido por la normativa vigente y la norma interna de la compañía, sobre los 6.060 km de la red de gas, las instalaciones auxiliares, las seis plantas satélites de GNL y las plantas de GLP existentes. Para ello, se han llevado a cabo más de 11.000 actuaciones programadas.

Asimismo, se ha gestionado el correcto funcionamiento de los sistemas de regulación en sus distintas presiones y se ha realizado la correspondiente vigilancia reglamentaria sobre la red de gas. También se ha llevado a cabo el control de estanqueidad de cerca de 2.600 km de la red de gas, se han operado más de 7.500 válvulas para comprobar su correcto funcionamiento, se han realizado cerca de 1.000 acciones de pintura y limpieza de los elementos de red y se han efectuado alrededor de 6.903 mediciones sobre lo equipos que aseguran la protección catódica de las redes de acero.

Por otro lado, en coordinación con los ayuntamientos de distintos municipios de la Comunidad de Madrid, a lo largo de 2024 se ha llevado a cabo el desmantelamiento de 52 plantas de GLP. Para ello, se ha realizado el vaciado, el quemado e inertizado y la retirada de ochenta depósitos. Esta operación ha requerido la coordinación con Repsol de los más de sesenta desplazamientos por carretera, con objeto de trasvasar el gas vaciado a las instalaciones nodrizas de Repsol, evitando las emisiones a la atmósfera.

Igualmente, se ha efectuado el transporte de los residuos obtenidos en dichos desmantelamientos a las plantas de tratamiento habilitadas por la Comunidad de Madrid, respetando el compromiso de Madrileña Red de Gas con el medio ambiente. Todo se ha llevado a cabo sin interferir en las dinámicas habituales de los clientes y vecinos de los términos municipales en

los que se encontraban estas plantas de GLP y cumpliendo los protocolos de actuación en materia de seguridad, sin que se hayan producido accidentes.

Dentro de los planes de actuación previstos por la compañía para 2024, se han efectuado las renovaciones, los mallados y las actuaciones correctivas necesarias para mantener las condiciones de seguridad en la red y de garantía del suministro en las redes de gas natural y GLP. Para ello, se han sustituido materiales como acero, fundición y/o cobre, por tubería de polietileno.

Durante este ejercicio de 2024, de acuerdo con la reglamentación vigente y con el ánimo de retirar de sus redes de gas el mayor número de tuberías de cobre y acero procedente de antiguas redes de GLP, Madrileña Red de Gas ha inertizado, anulado y, en algunos casos, renovado, cerca de 8.000 metros.

En colaboración con diferentes empresas, organismos públicos y clientes, se han atendido las solicitudes recibidas para retranquear la red de gas por afecciones a nuevos desarrollos urbanísticos de los distintos ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, como hospitales, carreteras, construcción de nuevos edificios, etc. También se han acometido retranqueos en la red de gas, aproximadamente en cerca de 1.000 metros.

Centro de Control

En lo que respecta al Centro de control de distribución, durante 2024 se ha realizado el cien por cien del mantenimiento establecido en la normativa interna de la compañía. Para ello, se han llevado a cabo un total de 176 preventivos de teleinformación en todas las ERM y EM, así como 314 correctivos para solucionar incidencias.

Asimismo, se han realizado visitas de calidad para el control del THT en toda la red de distribución y en las redes de dis-

Se han transformado completamente a gas natural municipios como El Molar, Griñón, Leganés, Fuenlabrada o Móstoles, entre otros

tribución de GNL, realizando 105 visitas mensuales. También se ha puesto en servicio la planta de GNL de Miraflores de la Sierra. Al incluir la red de distribución de dicha planta, actualmente estas visitas han aumentado, pues también se produce un aumento del consumo, a medida que se transforma la red de gas licuado del petróleo en gas natural.

A lo largo de este ejercicio, se han gestionado 86 cisternas de GNL para garantizar el suministro de gas en las redes de distribución con plantas de GNL.

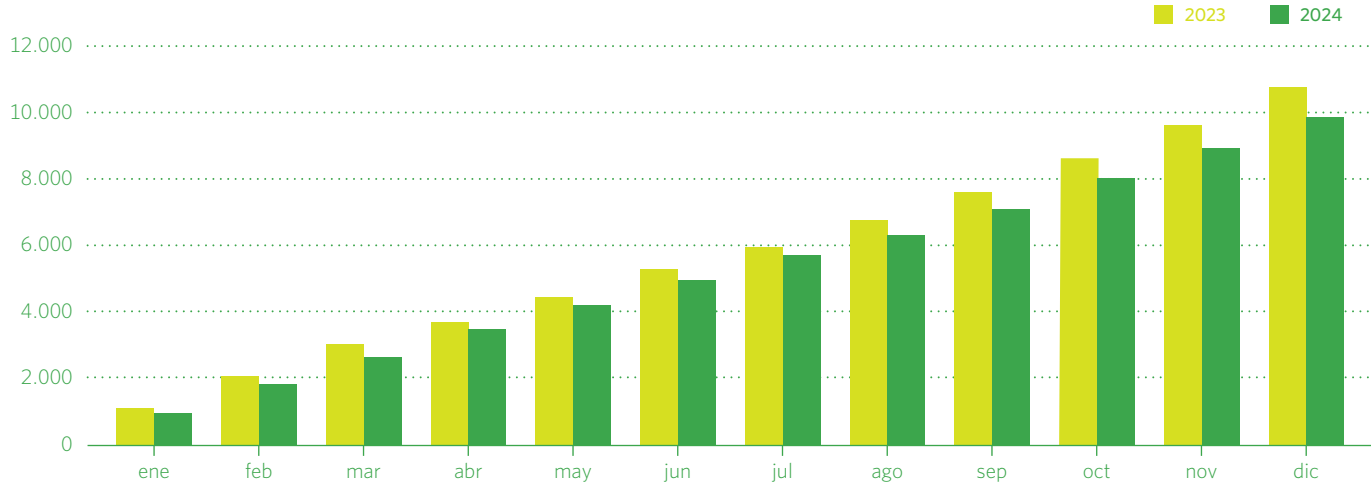
Por otro lado, se ha realizado la actualización de la cartografía de todos los polígonos de GLP que han sido transformados. Se han transformado completamente a gas natural municipios como El Molar, Griñón, Leganés, Fuenlabrada o Móstoles, entre otros. Asimismo, se han corregido 479 errores de conexión en la cartografía de la red de distribución.

En relación a la verificación y medida, se está llevando a cabo la adecuación de todo el parque de contadores industriales a la nueva normativa ICT 555/2020. También se han actualizado 1.288 contadores y conversores.

Con respecto al programa SCADA, en 2024 ha comenzado la tarea de migración de este programa para su actualización y mejora. Esta migración finalizará a finales del mes de febrero de 2025.

Avisos de urgencias

(Total por mes)



Urgencias

A través del servicio de emergencias 24h/365 días, durante 2024 se han gestionado 48.283 llamadas al *call center*, lo que supone una reducción del 17% con respecto al año anterior. Asimismo, se han producido y atendido 9.889 avisos de urgencia, un 7,9% menos que en el ejercicio anterior.

Dentro de estos avisos, 1.154 fueron de prioridad 1, y se atendieron en un tiempo medio de 26 minutos. El 99,3% fueron atendidos en menos de una hora, lo que supone que la compañía ha sobrepasado ampliamente el objetivo de calidad establecido en 30 minutos. Se ha de destacar que el 96% de los avisos se resolvieron en menos de una hora. Los 3.952 avisos de prioridad 2 se atendieron con un tiempo medio de 38 minutos.

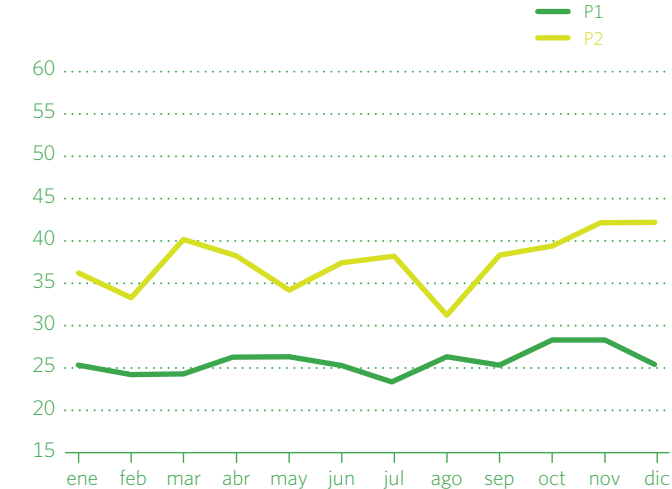
Asimismo, se han atendido un total de 92 avisos de roturas de la red de distribución por compañías de terceros. Por razones de seguridad y medioambientales, la resolución de estos avisos es inmediata. Los tiempos medios de atención son de 31 minutos, lo que supone ocho minutos menos que en el año anterior.

La emisión de gas fugado ha alcanzado los 1,05 Gwh, recuperándose los costes en prácticamente todos los casos. Durante la realización de los avisos de urgencia, se han detectado 72 fraudes o manipulaciones.

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

Tiempo de atención de avisos según la prioridad

(Total minutos)



A través del servicio de emergencias 24h/365 días, durante 2024 se han gestionado 48.283 llamadas al *call center*, lo que supone una reducción del 17% con respecto al año anterior

3

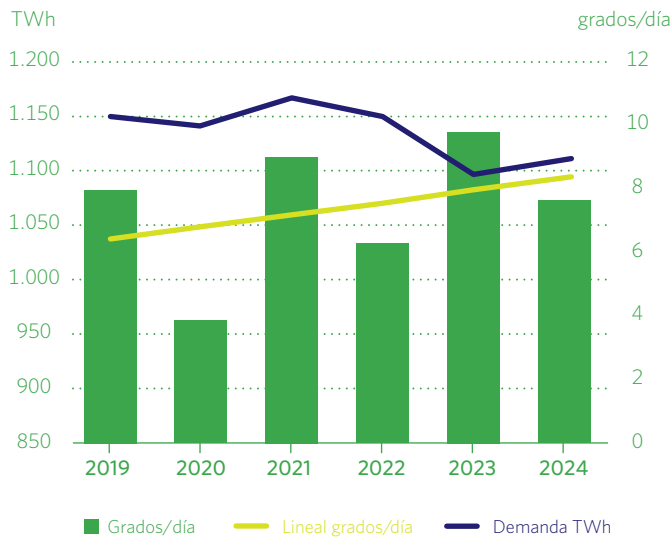
Cientes

El año 2024 ha sido el periodo en el que Madrileña Red de Gas ha recibido la mejor valoración de sus clientes, obteniendo niveles de excelencia (superiores a 50) en la escala de NPS para muchos de sus procesos clave.

Durante este tiempo, se ha puesto especial énfasis en interactuar de manera proactiva, tanto con el cliente directo como con las distintas organizaciones que lo pueden representar. Asimismo, se ha profundizado en el análisis de la experiencia del cliente, lo que ha permitido llevar a cabo una transformación significativa en la manera de atenderlo.

En lo que respecta a las operaciones domiciliarias, se ha logrado aumentar los altos niveles de calidad y servicio.

Evolución de la demanda de gas versus grados día



3.1 Demanda de gas

Además de las temperaturas, otras variables que afectan al consumo son las variables económicas, como el precio del gas y la renta de los clientes, las sociales y demográficas, como el número de miembros de una vivienda y su superficie útil, y las políticas gubernamentales.

Según los datos de los últimos años, la respuesta del consumidor ante estas variables ha sido una bajada en el consumo de gas natural.

En 2023, a pesar de que fue un año ligeramente más frío que el anterior, se produjo una bajada en el consumo, que coincide con un entorno de precios excepcionalmente altos del gas natural y una alta inflación. Por otro lado, en 2024, aun contando con temperaturas algo más altas que en 2023, según la métrica de grados-día, en este ejercicio ha aumentado el consumo de gas, pero no se han recuperado los niveles de demanda anteriores al año 2022, a pesar de que las temperaturas han sido similares.

El sector utiliza la métrica de grados-día (días por debajo de 15°C) para modelar la temperatura asociada con la demanda.

3.2 Atención al cliente

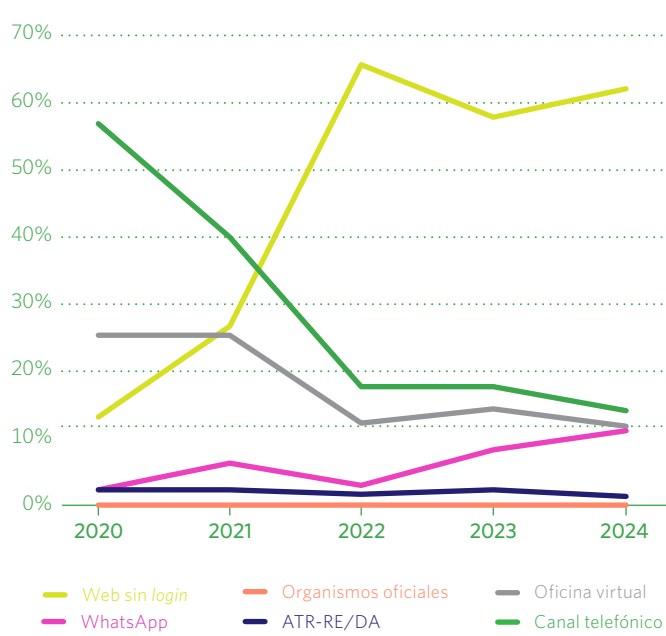
Durante 2024, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo una transformación integral en su modelo de atención al cliente, integrando la función de servicio directamente en las unidades de negocio y promoviendo una cultura en la que todos los equipos se sienten partícipes y corresponsables de la labor de atención. Esta reordenación ha tenido como principales objetivos:

- 1. Control total del servicio
El nuevo modelo permite un control completo sobre la operación, incluyendo la formación del personal, la gestión

de procesos y la supervisión de la calidad. Esto facilita la implementación de mejoras continuas y una adaptación rápida a las necesidades cambiantes de los clientes.

- 2. Mayor conocimiento del producto y la empresa
Los gestores tienen un mayor conocimiento de los productos, servicios y políticas de la empresa, lo que les permite ofrecer un servicio más informado y preciso a los clientes.
- 3. Reducción de costes a largo plazo
Aunque los costes iniciales pueden ser similares o incluso superiores, a largo plazo el nuevo modelo puede generar ahorros significativos, especialmente al reducir el volumen de llamadas mediante la mejora de procesos y la digitalización, disminuir el porcentaje de rellamadas y de reclamaciones de clientes que no quedan conformes con la gestión, y potenciar la digitalización del cliente para que este tenga una autonomía las 24 horas del día durante los siete días de la semana.
- 4. Mejora de la comunicación y coordinación
El nuevo modelo facilita la comunicación y coordinación entre gestores y otros departamentos de la empresa, lo que se traduce en una experiencia más fluida y satisfactoria para el cliente, así como en una concienciación de la calidad del servicio entre los miembros de los diferentes equipos de trabajo.
- 5. Aumento de la satisfacción del cliente
Al ofrecer un servicio más personalizado y coordinado, eficiente y coherente con la cultura y los valores de la empresa, este nuevo modelo contribuye a aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes.
- 6. Implantación nueva metodología de formación
Se centraliza toda la formación desde el departamento de excelencia y se hace partícipe al resto de unidades de la

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



Se observa un crecimiento significativo del canal «Web sin login», que pasó de un uso del 27% en 2021 a más del 60% en 2022, manteniéndose como el canal dominante en 2024

Durante este ejercicio, los niveles de resolución de solicitudes se estabilizan por encima del 90%, lo que refleja una mejora significativa en la capacidad de respuesta y eficiencia del sistema

compañía, empoderando a los gestores del servicio con una formación inicial que dura cerca de tres semanas, y persiguiendo una formación continua asociada a la gestión diaria del servicio y al *feedback* permanente entre el nuevo servicio y las unidades.

En relación a los canales de atención al cliente existentes en Madrileña Red de Gas, se ha podido comprobar cómo han cambiado las preferencias de los usuarios entre los distintos medios de contacto con la compañía.

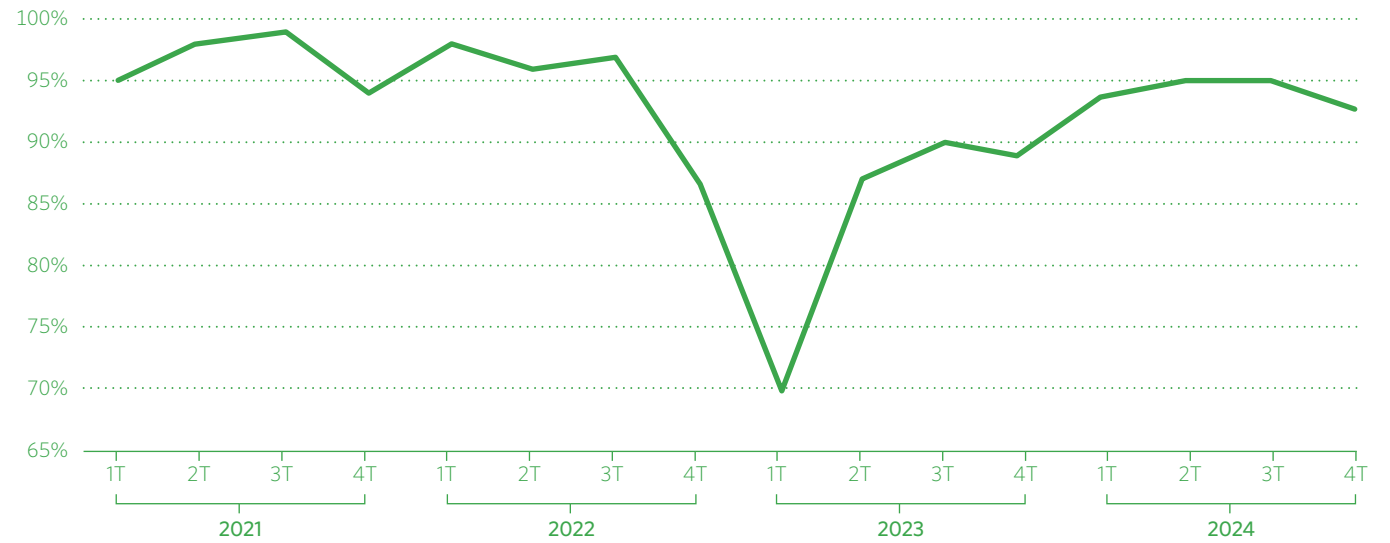
Se observa un crecimiento significativo del canal «Web sin login», que pasó de un uso del 27% en 2021 a más del 60% en 2022, manteniéndose como el canal dominante en 2024. Esta tendencia indica una clara preferencia por soluciones rápidas y accesibles sin necesidad de autenticación.

Las últimas medidas implementadas, como la mejora en la atención, la digitalización o la mayor autonomía del cliente, podrían estar teniendo un efecto positivo en la reducción de solicitudes, ya que los clientes pueden resolver sus necesidades de forma más eficiente y anticipada.

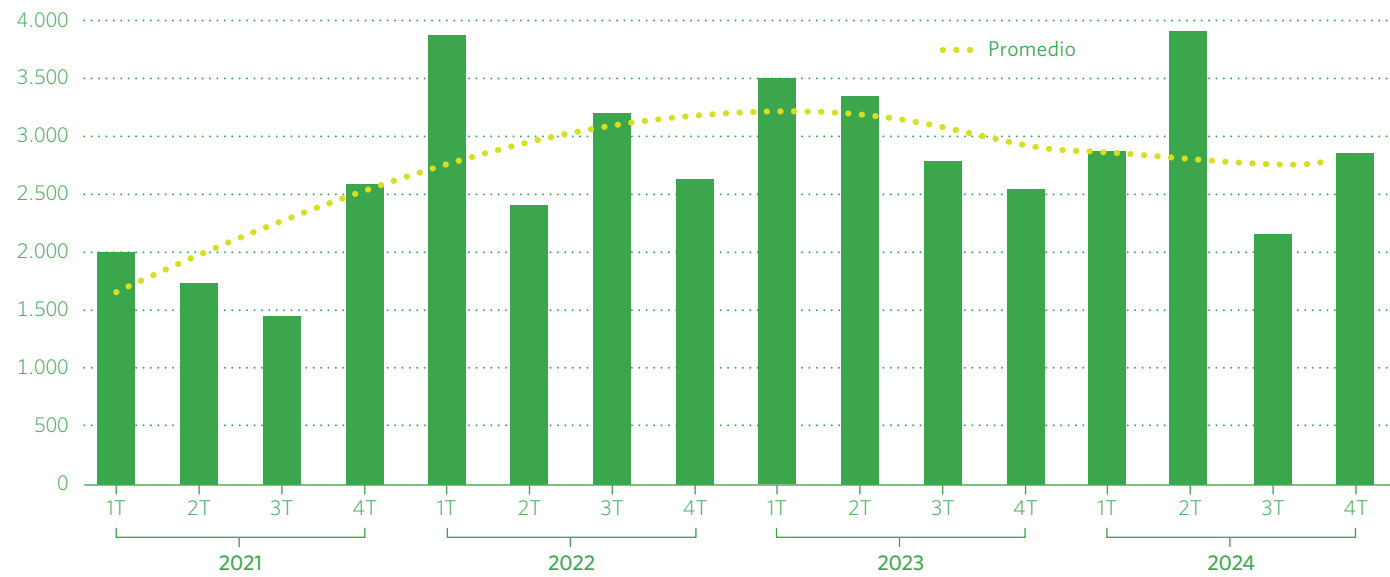
Durante este ejercicio, los niveles de resolución de solicitudes se estabilizan por encima del 90%, lo que refleja una mejora significativa en la capacidad de respuesta y eficiencia del sistema. Este comportamiento sugiere que las acciones correctivas implementadas han sido efectivas, permitiendo recuperar y mantener altos niveles de servicio en la resolución de solicitudes.

El objetivo de MRG es garantizar que el cliente se mantenga permanentemente informado, proporcionándole valor no solo en relación con los propios procesos de la compañía, como las lecturas o inspecciones periódicas, sino también respecto a las solicitudes que MRG recibe por parte de las empresas comercializadoras.

Evolución de la resolución de las solicitudes de clientes recibidas
(Variación porcentual por trimestre)

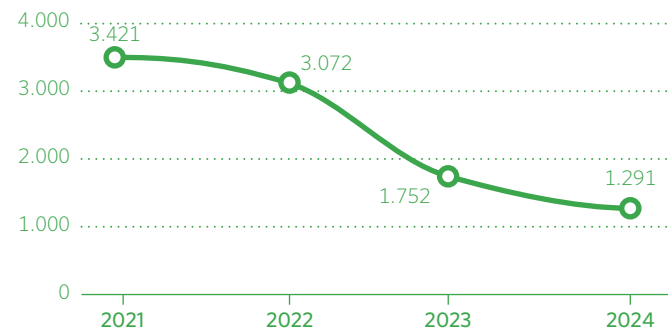


Reclamaciones a la CNMC tramitadas por las comercializadoras
(Total por trimestre)



3. CLIENTES

Evolución del número de bajas administrativas



El conjunto de acciones implementadas por Madrileña Red de Gas, ha permitido reducir en más del 60% el volumen de puntos de suministro en situación de baja

Bajas administrativas

Madrileña Red de Gas continúa trabajando de manera proactiva para mitigar la situación de aquellos clientes que, habiendo finalizado su contrato con la comercializadora, permanecen conectados a la red de gas. Esto es lo que denominamos una baja administrativa.

Cabe recordar que esta situación anómala, originada por un cambio de criterio por parte del regulador (CNMC), representa un riesgo potencial tanto para la seguridad como para la integridad del sistema gasista, y puede derivar en situaciones de fraude.

El conjunto de acciones implementadas por Madrileña Red de Gas, ha permitido reducir en más del 60% el volumen de puntos de suministro en situación de baja. Esto se traduce en que, de un total inicial de 3.421, se ha pasado a los actuales 1.291.

Customer analytics

Durante 2024, Madrileña Red de Gas se ha volcado en la implementación del análisis de clientes (*customer analytics*) para todos sus procesos y canales de interacción con el cliente. Como resultado de dicho análisis, se ha obtenido un mapa detallado que permite identificar con precisión las áreas en las que es necesario enfocar los esfuerzos.

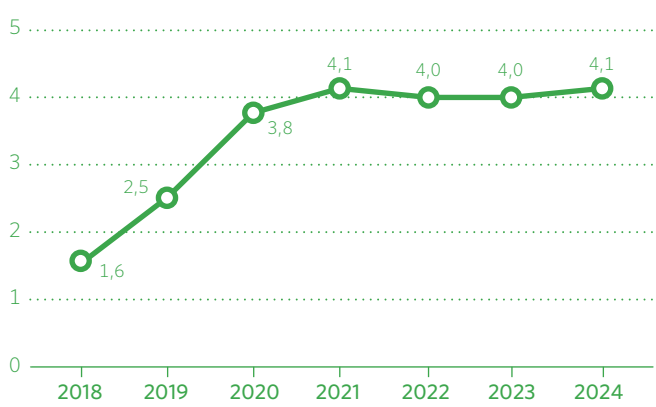
En concreto, se analiza el servicio tanto por proceso como por canal de comunicación. Con mayor granularidad, se hace seguimiento sobre métricas de cumplimiento, reclamaciones por 1.000 operaciones, rellamadas, *reworking* o tiempo medio de respuesta.

Análisis de clientes

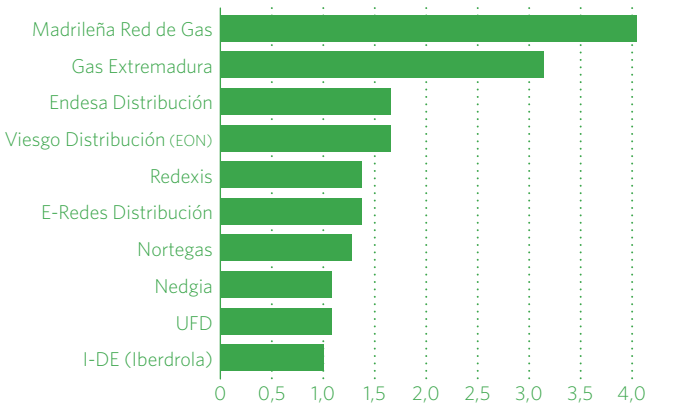
(Nota media por proceso)



Evolución de la valoración media en GMB



Comparacion de valoraciones en Google My Business



Durante el transcurso de 2024, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo las primeras pruebas de concepto a través de herramientas de inteligencia artificial

Inteligencia artificial

Durante el transcurso de 2024, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo las primeras pruebas de concepto a través de herramientas de inteligencia artificial, con el objetivo de apoyar el análisis del contexto de las llamadas e interacciones de los clientes realizadas a través de los distintos canales de MRG.

La primera prueba tiene como objetivo evaluar de manera integral el contexto de un cliente, con la finalidad de identificar “puntos de dolor” y predecir posibles situaciones que puedan derivar en reclamaciones o demandas de actuación.

El segundo caso de uso se enfoca en aprovechar la información no estructurada, recopilada en campo por los operarios y registrada en los campos de observaciones; una información que actualmente resulta de difícil aprovechamiento.

Este proceso de aprendizaje le permitirá a la compañía continuar mejorando la experiencia de sus clientes. Asimismo, se ha iniciado el despliegue de herramientas de inteligencia artificial orientadas a usuarios, con el propósito de potenciar la productividad individual.

3.3 Comunicación digital

Madrileña Red de Gas recuerda a sus clientes la importancia de facilitar una lectura real del contador al menos una vez al año, así como la conveniencia de que las facturaciones se basen, siempre que sea posible, en lecturas reales.

Con el objetivo de garantizar una facturación precisa y ajustada al consumo real, la compañía pone a disposición de sus usuarios diferentes canales para la comunicación de la lectura del contador, fomentando así una gestión más transparente y eficiente del suministro.

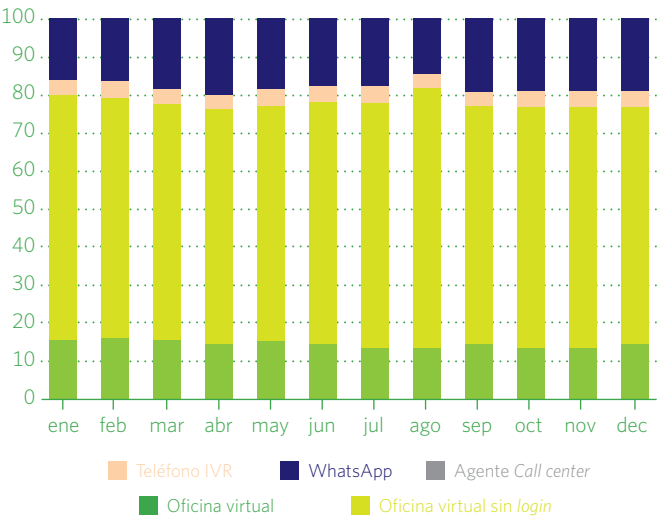
Se ha podido constatar la preferencia de los clientes por el uso de los canales digitales autónomos, especialmente la oficina virtual sin *login*, para comunicar la lectura del contador. Esta tendencia refleja el éxito de la estrategia de Madrileña Red de Gas a la hora de fomentar la autogestión, con una participación mínima del canal atendido por agentes y un uso estable de otras vías digitales como la oficina virtual y el IVR.

Concretamente, en el proceso de lectura facilitada por el cliente, los canales elegidos durante 2024 han sido: la oficina virtual sin *login* (63,3%), la oficina virtual con *login* (15%), WhatsApp (17,7%), IVR (locución) (3,8%), y llamadas a agentes del *call center* (0,2%).

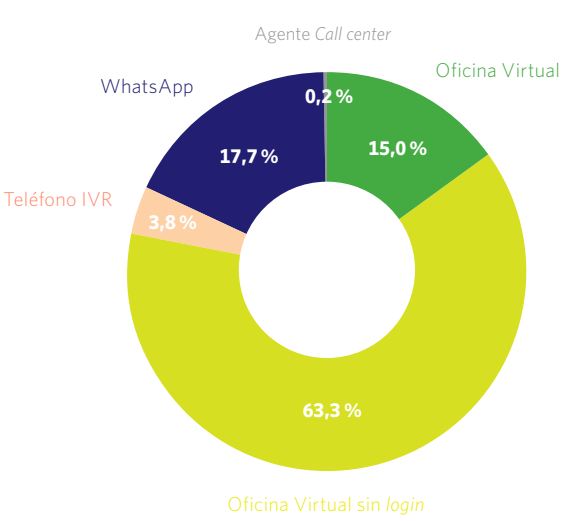
Por otro lado, las reclamaciones mensuales recibidas durante 2023 y 2024, en relación con el proceso de lecturas, muestran una reducción significativa y sostenida durante este ejercicio respecto al anterior, con una tendencia mucho más estable y controlada a lo largo del año.

Esta evolución es una evidencia clara del impacto positivo de las medidas de mejora en el proceso de lecturas. Al fortalecer la transparencia informativa hacia el cliente, se ha proporcionado

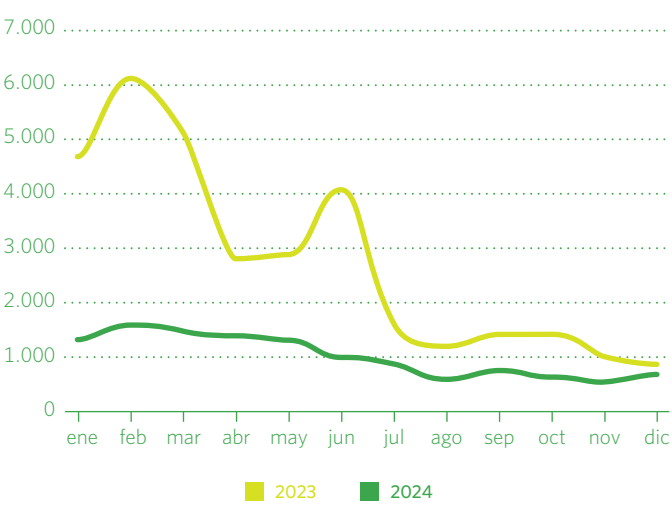
Canales utilizados en el proceso de lecturas en 2024 (%)



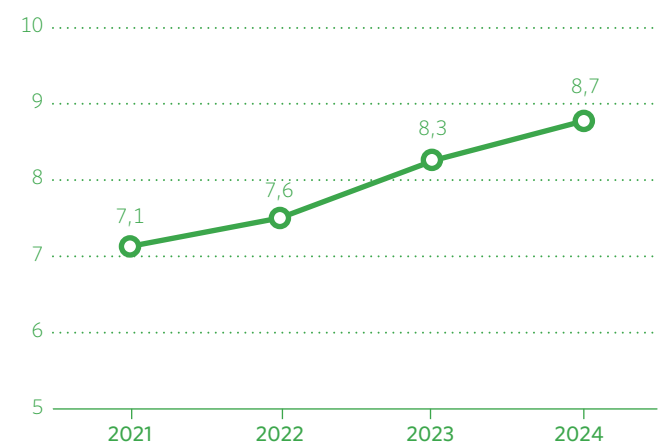
Registro de lecturas por canal (%)



Número de reclamaciones recibidas en proceso de lecturas (Total mensual)



Evolución del índice de satisfacción de clientes CSAT



El nuevo diseño del sitio web se fundamentó en el enfoque *mobile first* dado que la mayoría de las visitas al sitio se realizan desde dispositivos móviles

de forma clara la cronología de lecturas y los valores que serán utilizados en la facturación por parte de la comercializadora. Esta medida ha contribuido a una mejor comprensión del proceso por parte del usuario y ha generado una disminución en el volumen de consultas recibidas.

Adicionalmente, la estandarización y mejora en las respuestas a las reclamaciones ha sido determinante para reducir la reincidencia, asegurando criterios de resolución más coherentes y mejorando la percepción general del servicio.

3.4 Fidelización

El índice medio de CSAT (Customer Satisfaction Score), que evalúa la satisfacción de los clientes considerando el conjunto de servicios ofrecidos por la compañía, refleja una clara tendencia al alza en la percepción del servicio. Esta mejora sostenida es el resultado de un enfoque estratégico orientado a la excelencia operativa, la digitalización centrada en el usuario y una atención cada vez más cercana, proactiva y multicanal.

Durante 2024, Madrileña Red de Gas identificó a WhatsApp como el canal digital más accesible y amigable para sus usuarios de más edad, superando ampliamente a otros medios tradicionales, como el correo electrónico.

Como parte de su estrategia de transformación digital centrada en el cliente, la compañía implementó el uso de WhatsApp en el 100% de sus procesos de atención y gestión. Los resultados fueron contundentes: el canal WhatsApp ya concentra más del 45% de las interacciones registradas a través del canal telefónico y este mismo canal, posicionándose como un medio en crecimiento, que en próximos años se convertirá en uno de los canales preferidos por los usuarios.

La acogida por parte de los clientes ha sido sobresaliente, tanto en términos de uso como de satisfacción. Según las últimas mediciones, el canal WhatsApp alcanzó un índice de satisfacción del cliente (CSAT) de 9,1 puntos, significativamente superior al promedio de ocho puntos registrado por los canales tradicionales.

Este éxito refleja el compromiso de Madrileña Red de Gas con una atención más cercana, eficiente e inclusiva, y fortalece su propósito de continuar innovando en soluciones digitales que mejoren la experiencia de sus usuarios.

Basado en un exhaustivo análisis del comportamiento de navegación y las principales demandas de los clientes, en 2024 MRG lanzó una nueva página web para facilitar el acceso a la información más consultada. El rediseño fue concebido bajo un enfoque *mobile first*, en respuesta al hecho de que el 85% de las visitas al sitio se realizan desde dispositivos móviles.

El nuevo portal no solo optimiza la experiencia de usuario, sino que ha demostrado mejoras significativas en los principales indicadores de desempeño digital:

- - 23% en la tasa de rebote.
- +12,5% de aumento en la interacción con elementos del sitio.
- +18% de incremento en el tiempo de permanencia.
- -61% en las visitas repetidas el mismo día.

Este rediseño representa un paso clave en el compromiso de la compañía por ofrecer experiencias digitales más intuitivas, eficientes y alineadas con los hábitos de consumo actuales de sus usuarios.

Asimismo, y en línea con su compromiso con la transparencia, Madrileña Red de Gas publica de forma accesible en su página web sus principales ratios de servicio de atención al cliente.

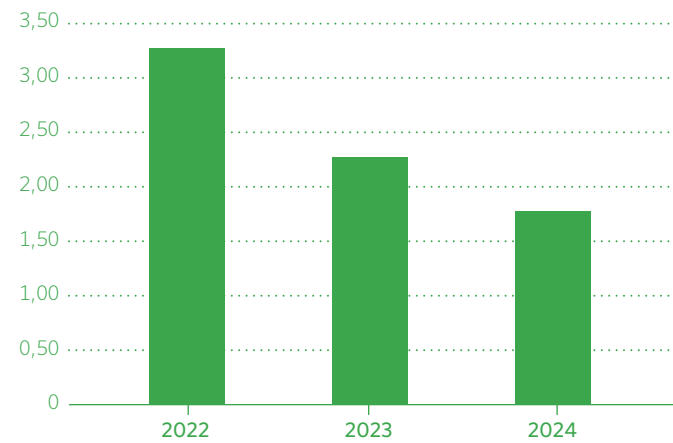
Madrileña Red de Gas ha reforzado su compromiso con la cercanía y la atención al cliente mediante un recorrido por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) responsables del 80% de su base de clientes

A lo largo de 2024, Madrileña Red de Gas ha reforzado su compromiso con la cercanía y la atención al cliente mediante un recorrido por las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) responsables del 80% de su base de clientes. Estas visitas, organizadas en formato de *roadshow* y consultorio de casos reales, fueron muy bien recibidas tanto por los técnicos como por los representantes municipales, quienes destacaron que se trató de la única empresa del sector que llevó a cabo una iniciativa de este tipo.

En la misma línea de actuación, se ha mantenido el compromiso a nivel de Atención al Cliente, con la Dirección General de Transición Energético y Economía Circular (DGTEEC) y la Dirección General de Consumo (DGC), propiciando reuniones y participando en jornadas informativas, como en el caso de la promovida por la DGC a principios de año, donde dimos a conocer nuestra operativa y dinámica de actuación.

3. CLIENTES

Cientes sin lectura real en 12 meses (%)



En el ámbito de la atención al consumidor, la compañía logró posicionarse como referente en la gestión de reclamaciones. Según el *ranking* publicado por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), Madrileña Red de Gas ocupó en 2024 uno de los primeros puestos en valoración entre las empresas del sector, destacando por su eficacia, claridad en la comunicación y resolución ágil de incidencias.

Por otro lado, la percepción general de los usuarios también se refleja en plataformas abiertas y democratizadas como Google My Business, donde la compañía ha mantenido una sólida valoración media de cuatro estrellas al cierre del año, basada en más de 14.000 reseñas anónimas.

3.5 Operaciones en cliente

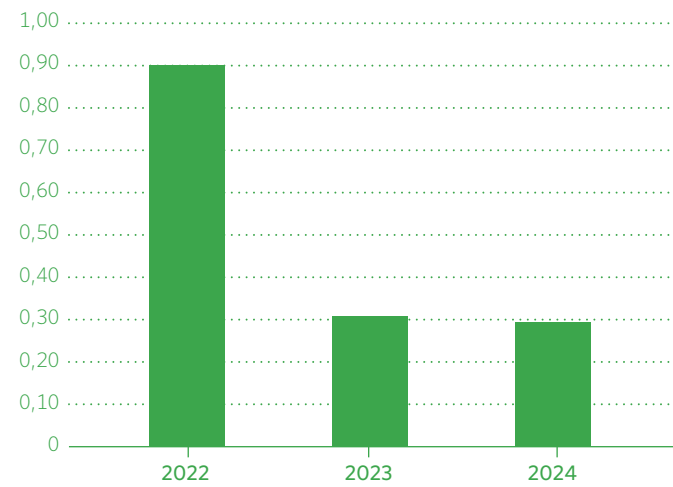
Excelencia en campo

La excelencia en campo no se limita únicamente a la correcta ejecución de las tareas técnicas. Madrileña Red de Gas cree firmemente que ofrecer un servicio de calidad también implica comprender las necesidades del cliente, anticiparse a sus dificultades y actuar proactivamente para mejorar su experiencia.

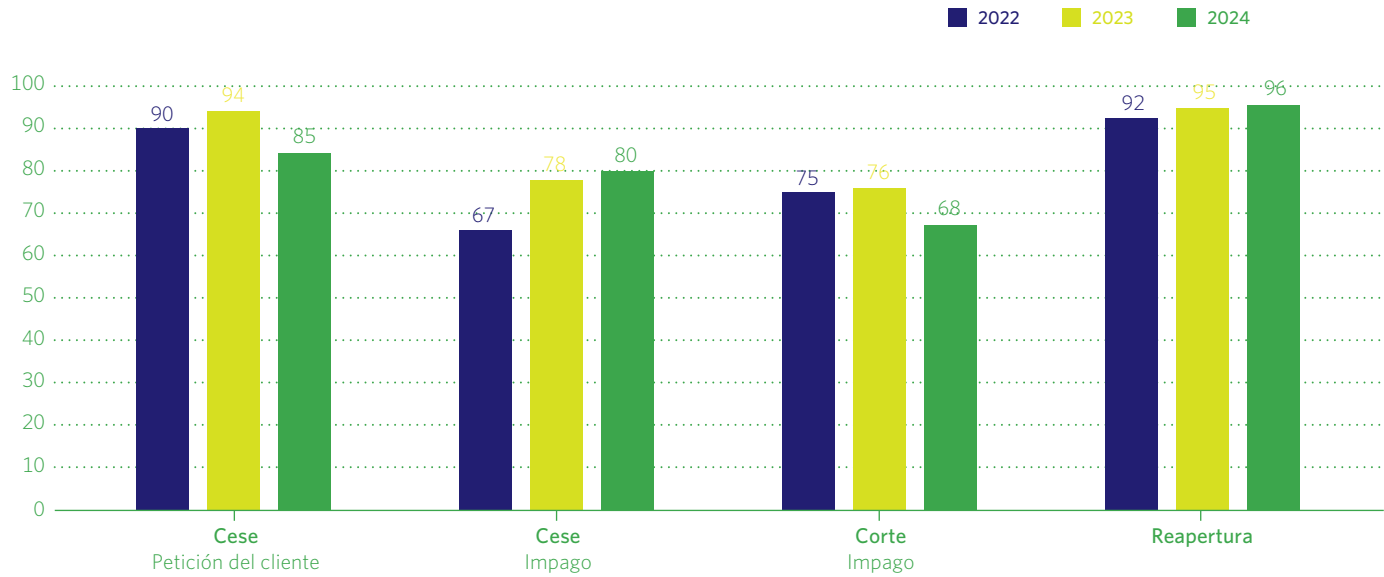
Por ello, la compañía lleva años evaluando de forma sistemática los indicadores clave relacionados con los “puntos de dolor” más relevantes para sus clientes. Este enfoque le ha permitido identificar áreas de mejora, implementar soluciones eficaces y medir el impacto real de sus acciones sobre el terreno.

Uno de los ámbitos donde este esfuerzo ha dado resultados especialmente significativos es el de las lecturas de consumo. Gracias a una mejor planificación, al uso de herramientas tecnológicas y a una gestión más eficiente de las visitas, se ha alcanzado un mínimo histórico del 1,8% de clientes a los que no se ha podido realizar la lectura anual.

Incumplimiento de visitas agendadas (%)



Éxito en operaciones domiciliarias ordinarias (%)



Este hito no solo refleja una mejora operativa, sino que también refuerza la confianza del cliente al garantizar lecturas reales y facturaciones más precisas.

La experiencia del cliente no solo depende del resultado final, sino también de cómo se gestionan los momentos de contacto. En este sentido, uno de los objetivos ha consistido en dar mayor flexibilidad y control al usuario sobre las visitas programadas. Actualmente, el 18% de las visitas son reagendadas directamente por el propio cliente, en una franja de compromiso de tan solo dos horas.

En paralelo, la compañía ha reforzado su compromiso con la puntualidad y la fiabilidad. Madrileña Red de Gas ha logrado reducir el incumplimiento de visitas agendadas hasta un míni-

mo del 0,29%, un indicador clave de eficiencia operativa y de respeto por el tiempo del cliente.

Además, la compañía aprovecha las visitas a campo para realizar comprobaciones de posible fraude mediante pruebas de litrados (conocidas como *gas flow testing*). Este procedimiento se aplica en el 90% de los contadores identificados como prioritarios.

Uno de los principales desafíos en la ejecución de operaciones en campo sigue siendo la accesibilidad a los contadores y la presencia del cliente en el domicilio. A pesar de estas limitaciones inherentes, MRG ha logrado mantener altos porcentajes de éxito en las principales operaciones, gracias a una planificación cuidadosa, un contacto proactivo con el cliente y la constante adaptación de sus equipos a las realidades del entorno operativo.

Madrileña Red de Gas ha podido realizar el 98% de las inspecciones previstas en la campaña 2024, detectando un 9,45% de instalaciones con anomalías

Inspección periódica

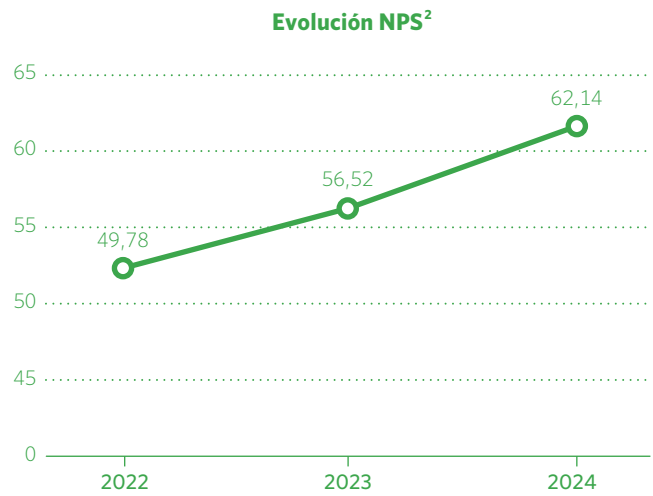
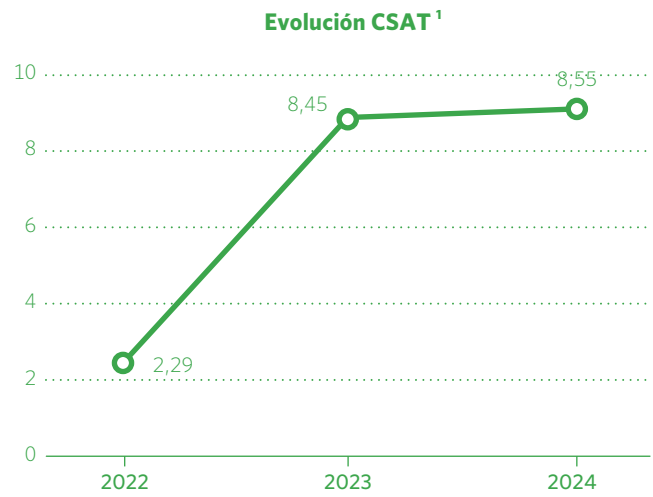
Cada cinco años, es obligatorio que las instalaciones de los clientes pasen una inspección exhaustiva con el objetivo de verificar que cumplen con la normativa vigente en materia de seguridad. Este proceso no solo garantiza el cumplimiento legal, sino que también protege a los usuarios y prolonga la vida útil de las instalaciones.

En Madrileña Red de Gas, se ha dedicado un gran esfuerzo para optimizar cada etapa de este proceso. Se ha trabajado intensamente en la planificación, la atención personalizada y la eficiencia operativa, de modo que la experiencia del cliente sea lo más fluida, clara y satisfactoria posible.

Gracias a esta dedicación, el proceso de inspección quinquenal se ha convertido en uno de los aspectos mejor valorados por los clientes; no solo lo ven como una obligación, sino como una oportunidad para mejorar y asegurar sus instalaciones, guiados por un equipo profesional, cercano y comprometido con la excelencia en el servicio.

Madrileña Red de Gas ha podido realizar el 98% de las inspecciones previstas en la campaña 2024, detectando un 9,45% de instalaciones con anomalías. El seguimiento proactivo de subsanación de anomalías ha permitido recuperar justificantes de corrección del 92%, evitando tener que cortar el suministro por seguridad.

Evolución de la valoración de los clientes de MRG del servicio de inspección periódica



1 CSAT (Customer Satisfaction Score)

2 NPS (Net Promoter Score)

4

Capital humano

En el ámbito de recursos humanos, el de 2024 ha sido un ejercicio extraordinario para Madrileña Red de Gas, marcado por récords históricos en múltiples indicadores clave, que evidencian el alto compromiso interno y la consolidación de una cultura organizativa sólida y en evolución constante.

Se ha alcanzado un excelente eNPS de 58,4 y una satisfacción general del clima laboral del 86%, la más alta en la historia de la compañía. Madrileña Red de Gas también ha alcanzado cifras récord en diversos indicadores: la mayor proporción de empleados titulados (52%), el mayor porcentaje de representación de mujeres (38%), una rotación no deseada del 0% por quinto año consecutivo y el máximo histórico en formación, con 55,5 horas por empleado.*

Estos hitos consolidan a Madrileña Red de Gas como un referente en gestión del talento, inclusión y desarrollo profesional dentro del sector energético.

* Employee Net Promoter Score (eNPS).

La representación de mujeres en Madrileña Red de Gas no ha dejado de crecer: en 2024 ha alcanzado el 38 % del total de la plantilla

4.1 Evolución de la plantilla

La plantilla de Madrileña Red de Gas ha seguido una tendencia decreciente a lo largo de su trayectoria. El ejercicio 2024 ha cerrado con una plantilla de 117 empleados (sin considerar jubilados parciales), lo que supone una reducción del 4,8% con respecto a 2023, y del 26% desde 2012.

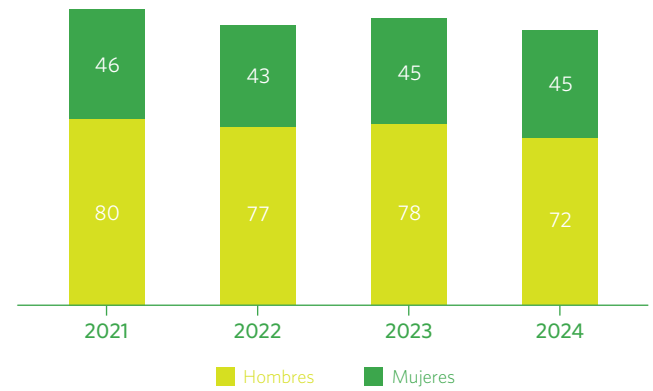
En 2024, la media de antigüedad de la plantilla de Madrileña Red de Gas se sitúa en quince años, un dato que refleja la estabilidad y fidelización del talento dentro de la organización. Asimismo, durante el periodo 2012-2024, la media de edad se ha mantenido en 46 años.

A su vez, la representación de mujeres en Madrileña Red de Gas no ha dejado de crecer: en 2024 ha alcanzado el 38% del total de la plantilla, con 45 mujeres y 72 hombres. Esta evolución representa un notable avance desde el 18% registrado en 2012, y refleja el compromiso sostenido de la compañía con la equidad de género. Este progreso es especialmente significativo dado el carácter tradicionalmente masculinizado del sector energético, y posiciona a Madrileña Red de Gas como un referente en inclusión y diversidad dentro de su sector.

Madrileña Red de Gas mantiene un ratio de retención del 93,5%, un dato especialmente relevante que refleja la eficacia de sus políticas de gestión del talento y las buenas prácticas internas. La rotación voluntaria se situó en el 1,6% en el último año, con una media del 1,2% en el periodo 2020-2024, mientras que la rotación no deseada se ha mantenido en el 0% durante cinco años consecutivos.

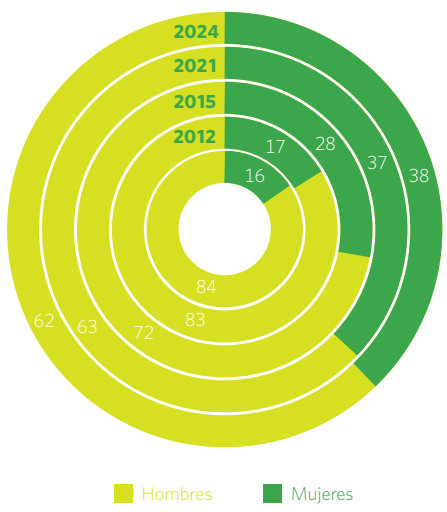
Estos indicadores refuerzan los resultados de la encuesta de clima laboral, donde los empleados destacan el orgullo de pertenecer a la compañía como uno de los aspectos más valorados. Además, el teletrabajo continúa siendo el beneficio mejor

Evolución de la plantilla (Totales por género)



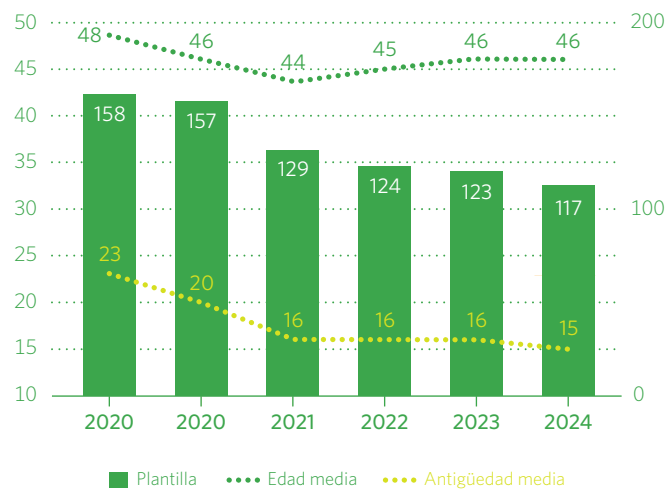
Nota: No incluidos los jubilados parciales.

Evolución del porcentaje de hombres y mujeres en la plantilla (%)



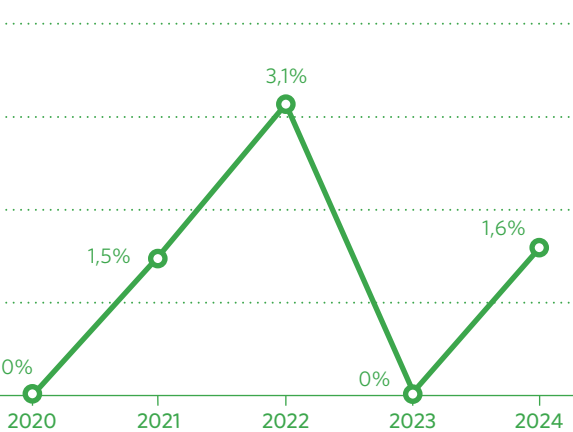
Nota: No incluidos los jubilados parciales.

Evolución de la antigüedad y de la edad media de la plantilla



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

Rotación voluntaria (%)

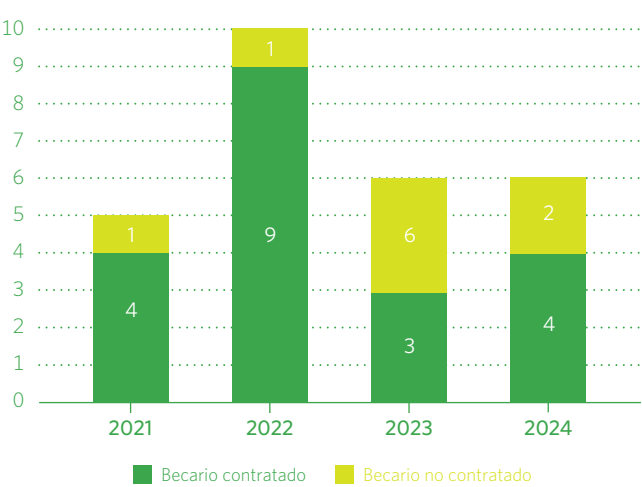


Madrileña Red de Gas siempre ha promovido que las contrataciones de sus profesionales se realicen mediante contratos estables, de ahí que el 100% de su plantilla se encuentre bajo esa modalidad

Tipos de jornada de la plantilla (%)



Evolución del número de becas anuales



percibido por la plantilla, consolidando su posición como una herramienta clave para la conciliación y la satisfacción laboral.

4.2 Selección e incorporación

La versatilidad ya mencionada se refleja claramente en la plantilla de la compañía, cada vez más motivada ante los nuevos proyectos y mejor preparada para afrontar los retos que plantea un entorno en constante evolución.

Tal y como se pone de manifiesto en la evolución del perfil técnico de la plantilla, Madrileña Red de Gas ha ido apostando por perfiles polivalentes, ágiles, eficientes, flexibles a las circunstancias del sector, con capacidades de aprendizaje e interés en enfrentarse a nuevos retos y responsabilidades. A día de hoy, la compañía cuenta entre su plantilla con una mayoría de titulados superiores (52%).

Consciente de la importancia de la estabilidad y calidad laboral, Madrileña Red de Gas siempre ha promovido que las contrataciones de sus profesionales se realicen mediante contratos estables, de ahí que el 100% de su plantilla se encuentre bajo esa modalidad.

Desde el punto de vista de la jornada, el 96,7 de los empleados desempeña sus funciones a tiempo completo. En contraste, solo el 0,8% trabaja a tiempo parcial y el 2,5% tiene una jornada reducida. Estos datos reflejan que la mayoría de los trabajadores están vinculados a sus empleos con una dedicación completa y constante.

En referencia a la incorporación de nuevo talento, Madrileña Red de Gas lleva años promoviendo prácticas entre jóvenes de perfiles diversos, a través de convenios con diferentes universidades de la Comunidad de la Madrid. En este sentido, du-

rante 2024 se ha ampliado el número de universidades con las que Madrileña Red de Gas mantiene activo un convenio.

En el transcurso de este ejercicio, un total de seis jóvenes estudiantes han realizado sus prácticas profesionales en la empresa, de los cuales cuatro fueron hombres y dos mujeres. Cabe destacar que una de las estudiantes ha sido incorporada a la plantilla tras finalizar su periodo de prácticas, lo que refleja el compromiso de la empresa con la formación y el desarrollo del talento joven.

4.3 Gestión del talento

En el contexto actual de constantes cambios y desafíos del mercado, Madrileña Red de Gas reconoce la importancia de gestionar el talento como un elemento clave para su éxito. La irrupción del *big data* en el panorama empresarial, en combinación con la IA, ha sido transformadora, no solo en términos de productividad y eficiencia, sino también en la creación de nuevas oportunidades de negocio y en la mejora de la experiencia del cliente.

En este contexto de transformación digital, Madrileña Red de Gas reafirma su apuesta por el uso responsable de los datos y la aplicación ética de la IA, con el objetivo de que estas tecnologías generen valor tanto en la toma de decisiones como en la optimización de procesos internos.

Durante 2024, ha cobrado especial relevancia la formación en *big data*, con iniciativas orientadas al acceso, a la capacidad de análisis y a la calidad del dato a través de su control. Estas acciones han representado el 20% del total de horas de formación impartidas en el presente ejercicio, no solo mediante cursos estructurados, sino también a través de *webinars* (seminarios web) abiertos a la totalidad de la plantilla.

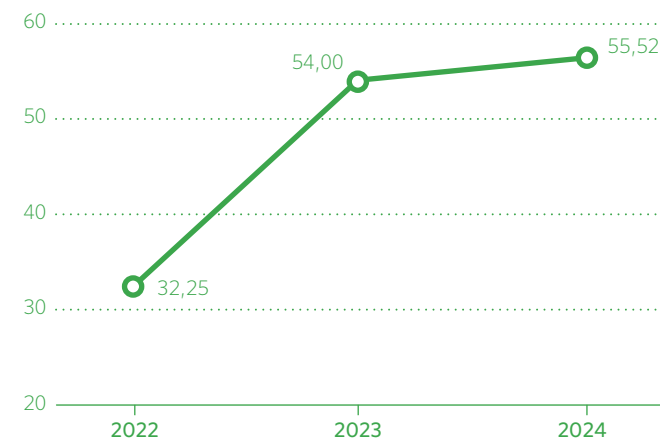
También cabe destacar que Madrileña Red de Gas ha continuado apostando por la formación especializada en el negocio. De ahí que haya mantenido una de las iniciativas y reflexiones presentadas en la mesa de debate de años anteriores: los cursos de hidrógeno. Asimismo, se ha formado a soldadores de polietileno y a técnicos de atención de urgencias y operaciones domiciliarias. Toda esta formación especializada en el negocio representa el 30% de las horas impartidas.

Consciente de la importancia de articular diversas iniciativas y crear espacios de trabajo con los que garantizar el crecimiento de todos sus profesionales, Madrileña Red de Gas lanzó en 2024 un nuevo proyecto de desarrollo denominado «Anatomía del manager», dirigido a los jefes de departamento y centrado en el autoconocimiento y en las habilidades de un buen líder para la mejora de su perfil profesional y, de este modo, poder recrear acciones con las que continuar creciendo como profesionales dentro de su plan individual de desarrollo.

Por otro lado, durante 2024 Madrileña Red de Gas ha mantenido la buena praxis de fomentar las relaciones interdepartamentales no solo a través de la formación al dar continuidad a la iniciativa EVOLUCIONA —un original formato presentado por el departamento de sistemas y operaciones de cliente para dar a conocer en detalle su actividad al resto de la plantilla—, sino también con los eventos de empresa. Este año las actividades realizadas tenían como objetivo fomentar el trabajo en equipo a través del ensalzamiento de las cualidades de cada individuo.

En el ámbito de la diversidad, Madrileña Red de Gas siempre ha estado comprometida con este principio fundamental y, concretamente, con el de igualdad, por su profundo impacto en los derechos de las personas. Por ello, ha dado continuidad a la formación en materia de igualdad, no solo a través de los

Ratios de formación por empleado



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

webinars de «lenguaje inclusivo» o «prevención de acoso laboral», ofrecidos a toda la plantilla, sino también a través del curso de prevención y sensibilización en materia de violencia y acoso laboral, que ha sido la formación con mayor peso dentro del área de prevención de riesgos laborales.

Como resultado de las acciones llevadas a cabo, durante 2024 se han alcanzado un total de 6.496 horas de formación, distribuidas en 44 acciones formativas. Esto se traduce en un ratio de 55,52 horas de formación por empleado, superando ligeramente las 54,07 horas registradas en el ejercicio anterior y consolidando una tendencia positiva en materia de desarrollo profesional. Este dato refleja el compromiso de Madrileña Red de Gas por mantener elevados niveles de formación por empleado, cuyas cifras superan a las de años anteriores, como las 35,25 horas registradas en 2022.

4.4 Clima laboral

Madrileña Red de Gas presenta un escenario altamente favorable en materia de gestión de personas. La participación activa de los empleados en la encuesta de clima laboral ha permitido recopilar información valiosa sobre su bienestar y nivel de compromiso con la organización. En 2024, se han alcanzado dos hitos destacados en la encuesta de clima laboral: un récord en el nivel de satisfacción global y otro en el índice eNPS¹.

Desde una perspectiva cualitativa, los resultados de la encuesta reflejan que los empleados sienten orgullo de pertenecer a Madrileña Red de Gas, demuestran autonomía y un alto grado de responsabilidad en el desempeño de sus funciones, al tiempo que comparten un fuerte compromiso con la excelencia en el servicio al cliente.

El aspecto más valorado de trabajar en Madrileña Red de Gas continúa siendo, un año más, el equilibrio entre la vida personal y profesional, con especial reconocimiento a la continuidad y consolidación de la modalidad de teletrabajo.

Desde una perspectiva cuantitativa, la encuesta de clima laboral de 2024 ha arrojado el nivel de satisfacción general más alto registrado hasta la fecha, alcanzando el 86%. Este resultado indica que, en promedio, las distintas dimensiones evaluadas en el cuestionario han sido valoradas positivamente. Este porcentaje representa un incremento de tres puntos porcentuales respecto a los niveles de satisfacción en los dos años anteriores.

Respecto al ratio eNPS, se ha alcanzado una puntuación de excelente, logrando un ratio de 58,4, lo que supone un aumento del 36% respecto al año anterior (42,9). Y es que, ante la pregunta de en qué grado recomendaría su empresa como lugar

para trabajar, Madrileña Red de Gas ha logrado un significativo peso de promotores, nada menos que el 66,3%.

A lo largo de 2024, se ha continuado impulsando la colaboración interdepartamental mediante jornadas formativas y eventos corporativos orientados a fortalecer la cohesión interna. Asimismo, se ha llevado a cabo una revisión de la oferta formativa con el objetivo de alinearla con las necesidades estratégicas de la organización. También se ha avanzado hacia un modelo organizativo cada vez más digital y orientado al dato.

Con unos resultados que han superado los registros históricos en términos de satisfacción y compromiso, MRG reafirma su compromiso con la mejora continua. La compañía continuará trabajando activamente en las áreas de oportunidad identificadas, con el propósito de consolidar los logros alcanzados y reforzar la confianza depositada en su equipo humano.

Jornadas anuales de equipo

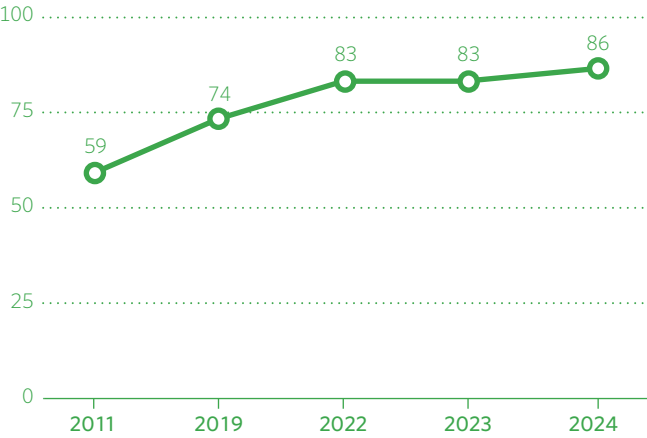
Los eventos de empresa siguen siendo muy bien valorados por la plantilla de la compañía, ya que refuerzan las relaciones interdepartamentales, crean equipo, fomentan el compañerismo y distienden el ambiente de trabajo.

Si en algo destacan los eventos organizados por Madrileña Red de Gas, es en su originalidad. Las actividades que se realizan tienen el propósito de fomentar el trabajo en equipo a través del ensalzamiento de las cualidades individuales de cada miembro de la plantilla, donde cada uno aporta sus capacidades y donde el equipo, en conjunto, es insuperable.

1. Employee Net Promoter Score (eNPS). En una escala de posible respuesta de entre 0 y 10, los participantes quedan encuadrados en detractores/pasivos/promotores en función de la puntuación de sus respuestas.

En 2024, se han alcanzado dos hitos destacados en la encuesta de clima laboral: un récord en el nivel de satisfacción global y otro en el índice eNPS

Evolución del nivel de satisfacción global de la plantilla (%)



Evolución del eNPS de Madrileña Red de Gas



4.5 Diversidad, equidad e inclusión (DEI)

Madrileña Red de Gas considera que la convergencia de la diversidad, la equidad, la igualdad de oportunidades y la inclusión constituye un elemento fundamental para garantizar la cohesión en el entorno laboral, además de, entre otros múltiples beneficios, fortalecer la capacidad de adaptación al cambio.

La compañía refuerza su compromiso con los valores de la diversidad y la igualdad de oportunidades a partir de su Código Ético, al que se suma la implementación de diversas herramientas, entre las que se incluyen: el plan de igualdad, vigente desde 2022, el protocolo para la prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo, en vigor desde 2023, las guías de actuación frente a la violencia de género y de lenguaje inclusivo.

Madrileña Red de Gas ha mantenido su compromiso con la incorporación de grupos infrarrepresentados. En los últimos cuatro años, sin excepción, la compañía ha integrado en su plantilla a personas mayores de cincuenta años y, en el otro extremo generacional, ha apostado por la atracción de nuevo talento.

En cuanto a las contrataciones efectuadas durante el ejercicio de 2024, se han incorporado tres personas (dos mujeres y un hombre): una menor de treinta años, una con edad comprendida entre los treinta y los cincuenta años y uno por encima de esa edad.

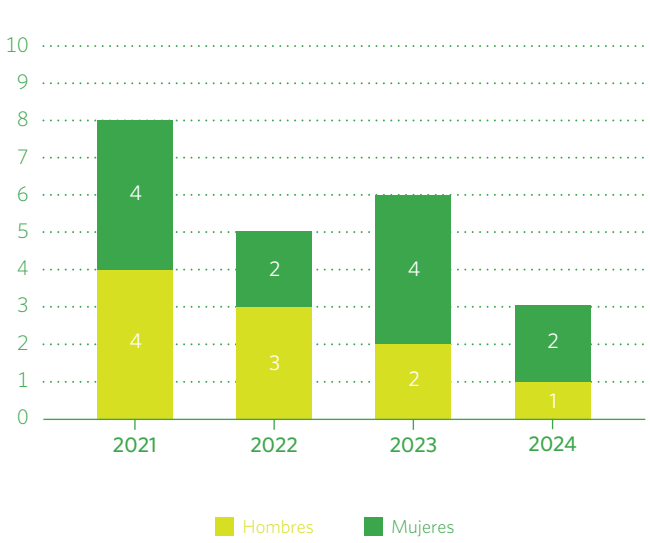
Si bien Madrileña Red de Gas es consciente de la necesidad de continuar avanzando en materia de igualdad, no puede obviarse la histórica masculinización del sector en el que opera. En este contexto, resulta especialmente destacable el esfuerzo sostenido de la compañía por mejorar la representación de mujeres a lo largo del tiempo. Tal como se ha mencionado, la proporción de estas en la plantilla alcanza actualmente el 38%, con un total de 45 trabajadoras, frente al 16% registrado en el año 2012.

Cabe señalar que el histórico de registros de permisos por nacimiento de hijo pone de manifiesto que todos los años, sin excepción, han sido más los hombres que han disfrutado de su permiso de paternidad. En 2024, fueron cuatro las personas que se acogieron a él (por primera vez, ninguna mujer solicitó el permiso por maternidad).

Sobra señalar que todo empleado que se ha acogido a este tipo de permiso, una vez finalizado ese periodo, se ha incorporado a su puesto de trabajo con las mismas condiciones, alcanzando un 100% tanto en las tasas de reincorporación como de retención.

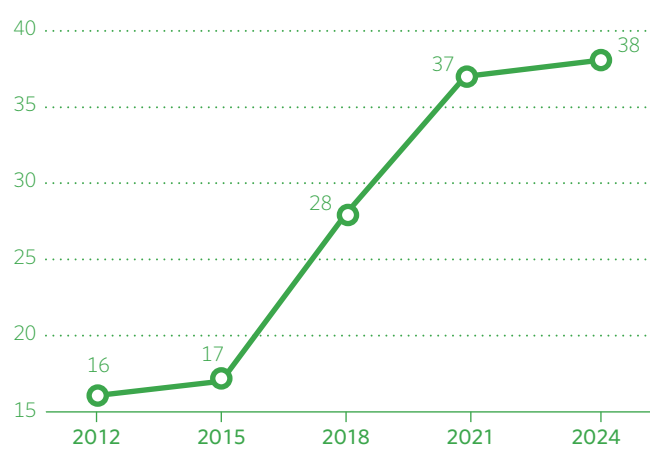
Todas estas acciones y principios, orientados a promover la igualdad de género mediante procesos de selección y formación equitativos que garantizan las mismas oportunidades, constituyen valores fundamentales que permiten a Madrileña Red de Gas avanzar como una empresa inclusiva y atraer el mejor talento.

Evolución de las nuevas contrataciones por género

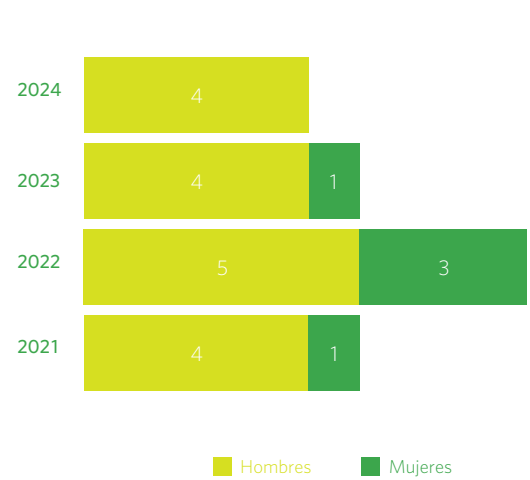


En los últimos cuatro años, sin excepción, la compañía ha integrado en su plantilla a personas mayores de cincuenta años

Evolución del porcentaje de mujeres en la plantilla de MRG (%)

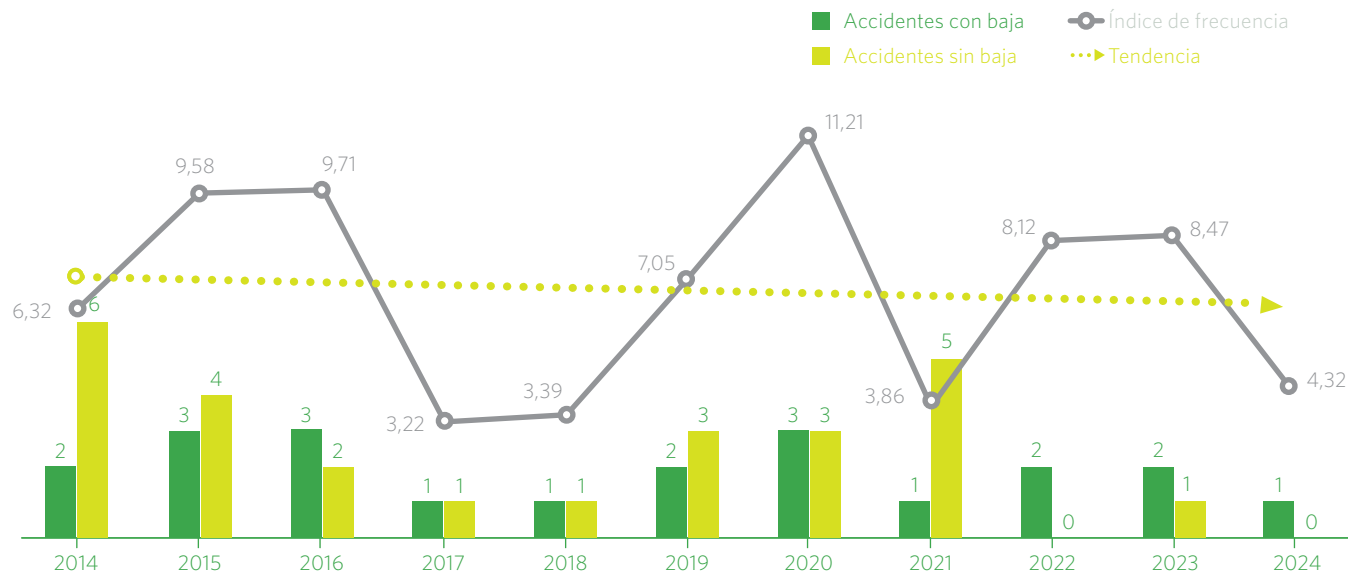


Evolución de los permisos de maternidad o paternidad en MRG



4. CAPITAL HUMANO

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



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

4.6 Seguridad y salud laboral

En el ejercicio de 2024, Madrileña Red de Gas ha continuado alineada con el nivel de excelencia empresarial vinculado al mantenimiento de la certificación del sistema de gestión según la norma ISO 45001:2018. En ese sentido, destacan los siguientes aspectos:

- Gran apuesta por la formación en materia de prevención, con el fin de garantizar la formación necesaria de las personas trabajadoras de Madrileña Red de Gas, abarcando esta formación a los diferentes colectivos de la empresa.
- Control de documentación de las empresas contratistas y subcontratistas.
- Distribución de diversos trípticos de diferente temática de prevención de riesgos laborales, realizada en colaboración con la mutua; por ejemplo, de trabajos nocturnos y a turnos, de acoso laboral o de manipulación manual de cargas, entre otros.

Asimismo, fiel al compromiso del departamento en lograr una mejora continua de toda la organización respecto a la gestión de prevención de riesgos laborales, y siguiendo el espíritu de transparencia, durante 2024 se realiza de forma voluntaria la auditoría legal de prevención de riesgos laborales.

Respecto a la siniestralidad, a lo largo de este año se ha registrado un único accidente con baja no *in itinere*, debido a sobreesfuerzos.

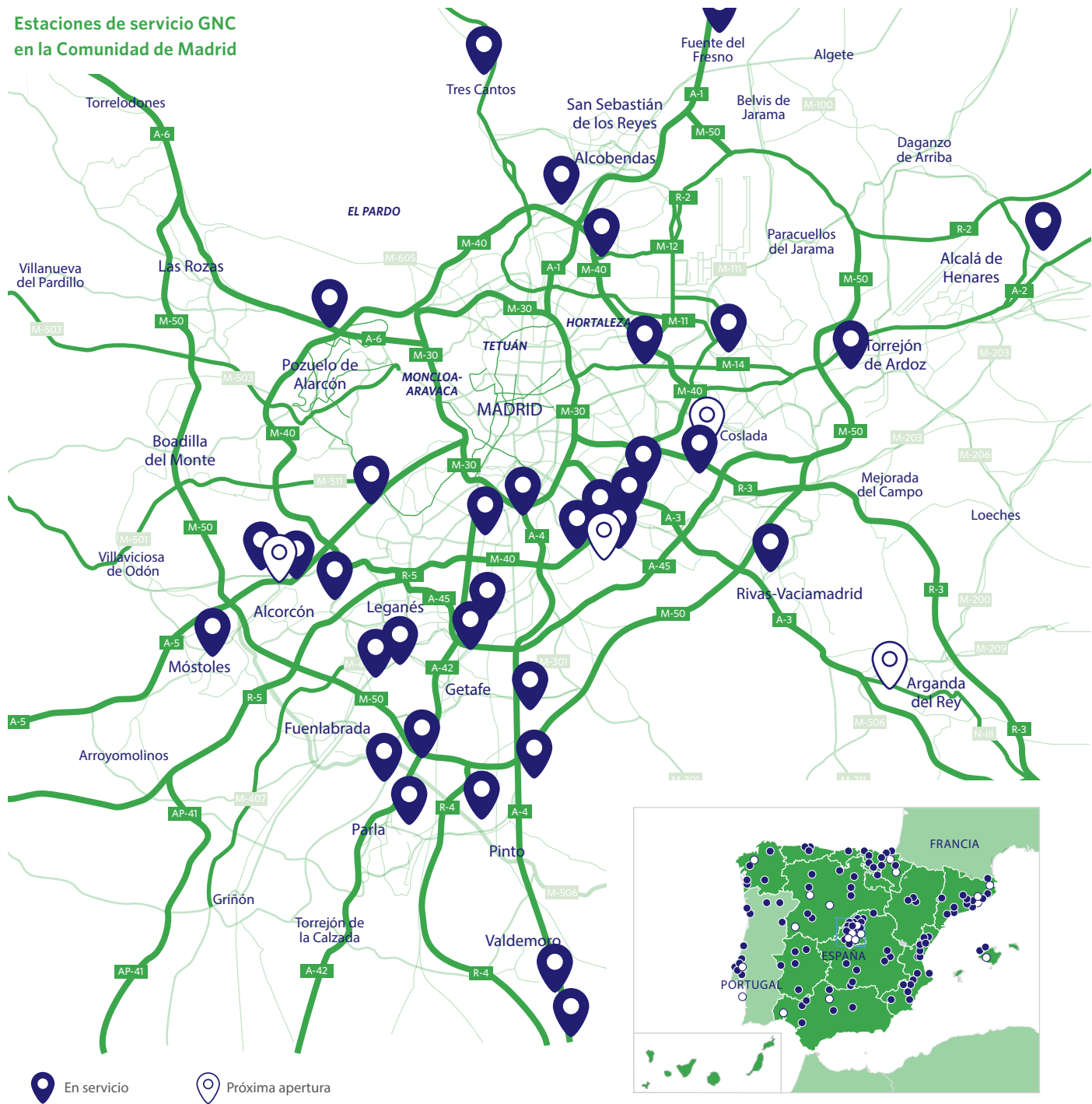
5

Gas y sociedad

Madrileña Red de Gas continúa avanzando en su compromiso con la descarbonización del sector energético, apostando por el aprovechamiento de su infraestructura actual para la integración de gases verdes como el biometano y el hidrógeno verde. En 2024, la compañía firmó el primer contrato de conexión de una planta de producción para la inyección de biometano en su red y ha continuado impulsando varios proyectos en energías verdes, como los proyectos Inspira Madrid o Pryconsa.

Asimismo, la compañía sigue fiel a los compromisos adquiridos con la iniciativa de la Asociación de Metano de Petróleo y Gas (OGMP 2.0) del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) para la reducción de emisiones de metano y logró una destacada reducción de su huella de carbono, superior al 15% respecto al ejercicio anterior. Estos avances posicionan a Madrileña Red de Gas como un actor clave en la transición energética y en el cumplimiento de los objetivos europeos del Net Zero.

Estaciones de servicio GNC en la Comunidad de Madrid



5.1 Gas natural vehicular (GNV)

El ejercicio de 2024 ha continuado siendo un año relevante en el uso del gas natural vehicular. Según datos de la Asociación Gasnam-Neutral Transport, el consumo de gas natural en movilidad aumentó el 38%. La mayor parte de este incremento se produjo por el transporte marítimo.

En relación al transporte terrestre, el consumo de gas natural se ha estabilizado debido principalmente a la falta de modelos de vehículos, en especial turismos para uso particular. Sin embargo, sí se ha mantenido en flotas profesionales; las ventas de camiones han tenido un incremento del 4%.

Es importante destacar que aproximadamente el 40% de las ventas en España de los vehículos de gas natural se vende en Madrid.

Dados los beneficios medioambientales y la eficiencia del GNV, se observa un compromiso por parte de los ayuntamientos para reducir su huella de carbono. Muchos de ellos, están optando por vehículos de GNC para la limpieza viaria y recogida de residuos, contribuyendo así a la disminución de emisiones de CO₂ y NO_x.

Un ejemplo de ello es el municipio de Torrejón de Ardoz, donde se ha inaugurado una estación de recarga de GNC en el polígono industrial Las Monjas. Esta estación, con ocho puntos de llenado, abastece a los vehículos que se utilizan para la limpieza de la ciudad. Su construcción fue financiada por la empresa adjudicataria del contrato de limpieza, con el objetivo de mejorar y modernizar el servicio prestado.

Asimismo, Valoriza Servicios Medioambientales ha construido otra estación de GNC en Majadahonda para cumplir con las estipulaciones del contrato con el ayuntamiento y conti-

**Aproximadamente el 40%
de los vehículos de gas natural
que se venden en España,
se venden en Madrid**

nuar mejorando el servicio en la localidad. Dicha estación ha comenzado a funcionar a finales de 2024.

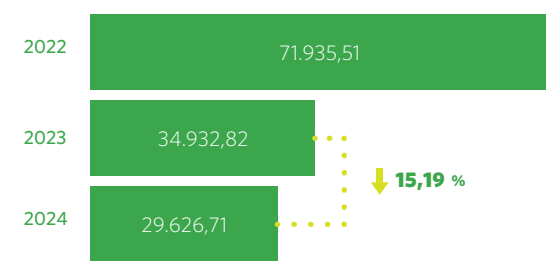
De este modo, son ya 22 las estaciones de GNV –trece públicas y nueve de acceso privado– cuyo suministro proviene de las redes de Madrileña Red de Gas.

5.2 Medio Ambiente

Durante el año 2024, el eje central del desempeño de Madrileña Red de Gas en cuestiones ambientales se ha centrado en el mantenimiento de los procesos que sostienen el sistema de gestión ambiental, lo que ha permitido mantener la certificación ISO 14001, recopilar los indicadores de gestión ambiental, verificar el informe de la huella de carbono, desarrollar el diálogo con partes interesadas y continuar con la adhesión a la Asociación de Metano de Petróleo y Gas (OGMP 2.0) y la obtención de la certificación Gold Standard Pathway.

Asimismo, por tercer año consecutivo, se ha realizado la verificación externa del cálculo huella de carbono para 2023, (Alcances 1, 2 y 3) según la norma ISO 14064, así como la verificación de la Memoria de sostenibilidad según los estándares GRI, en la que se reúnen muchos requisitos de información en materia medio ambiente.

Evolución de la huella de carbono total de Madrileña Red de Gas
(Valor absoluto tCO₂e)



Desde 2023, Madrileña Red de Gas forma parte de la iniciativa OGMP 2.0, el programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) para la mitigación y el reporte de emisiones de metano en la industria del petróleo y gas

Madrileña Red de Gas ha logrado reducir su huella total de carbono en más de un 15% respecto al ejercicio anterior, un avance significativo que refuerza su compromiso con los objetivos climáticos de la Unión Europea y contribuye activamente al cumplimiento del plan «Fit for 55» para 2030 y del objetivo de neutralidad climática «Net Zero» para 2050.

Por otro lado, como cada año, se ha gestionado la identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos que contempla la legislación ambiental, que se aplica mediante una aplicación específica. También se ha continuado, a buen ritmo, con la notificación de los informes de suelos contaminados de las plantas de GLP desmanteladas. En este sentido, ya se han notificado a muchas de las propiedades de dichos suelos las conclusiones de las resoluciones administrativas relacionadas con este proceso.

Iniciativa OGMP 2.0

Desde 2023, Madrileña Red de Gas forma parte de la iniciativa OGMP 2.0, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) para la mitigación y el reporte de emisiones de metano en la industria del petróleo y gas, el cual permitirá crear un nuevo estándar global para la medición de las emisiones de metano y así facilitar su seguimiento y establecer planes de reducción, garantizando la transparencia.

Asimismo, el proyecto OGMP 2.0 servirá como marco a la Comisión Europea para la elaboración de una propuesta legislativa sobre la medición obligatoria, la notificación y la verificación de todas las emisiones de metano del sector energético. Hasta la fecha, se han sumado a la alianza más de 150 empresas con activos en los cinco continentes, que representan el 37% de la producción mundial de petróleo y gas.

Durante el 2024, para dar respuesta a los requisitos del Reglamento de la Unión Europea 2024-1787 de reducción emisiones de metano y a los compromisos adquiridos con la organización OGMP, Madrileña Red de Gas ha iniciado una evaluación de tecnologías dirigidas a la detección y cuantificación de emisiones de metano en la red de distribución. En primer lugar, se ha realizado una selección de proveedores, elaborando una comparativa, con la finalidad de realizar dos pruebas piloto para el reseguimiento de la red usando una tecnología basada en vehículos.

Uso de hidrógeno en las oficinas de Madrileña Red de Gas

Con el objetivo de demostrar la utilización de hidrógeno como fuente de energía para calefacción y agua caliente sanitaria (ACS), en 2023, Madrileña Red de Gas firmó un acuerdo con el fabricante de calderas Vaillant para instalar un prototipo de caldera preparada para hidrógeno.

Este equipo, del mismo tamaño que su equivalente comercial de gas natural, es capaz de generar agua caliente a partir de hidrógeno. La caldera se instaló en una habitación destinada a zona de descanso de los trabajadores y nutrió tanto de calefacción como de agua caliente a la estancia. Supone la primera caldera de hidrógeno en funcionamiento en la Comunidad de Madrid y la segunda en España.

El montaje de la instalación se ha realizado como si se tratase de una caldera de gas natural, siguiendo la legislación vigente y manteniendo los mismos materiales y procedimientos de instalación.

La caldera utiliza un 100% de hidrógeno proveniente de un almacenamiento externo, donde, tras una etapa de regulación de la presión, el hidrógeno llega a la caldera a una presión de

A lo largo de este ejercicio, han sido numerosas las visitas externas a la instalación, como la de los técnicos del MITECO, representantes de la CNMC, asociaciones como CONAIF o AGREMIA, así como diferentes promotores de viviendas e instaladores

22 mbar. Con esto se demuestra que las instalaciones actuales son capaces de vehicular hidrógeno, abriendo la puerta a la descarbonización de la calefacción mediante el uso de hidrógeno renovable. Si bien aún no es posible utilizar mezclas de hidrógeno y gas natural, el fabricante trabaja en esa dirección.

A lo largo de este ejercicio, han sido numerosas las visitas externas a la instalación, como la de los técnicos del MITECO, representantes de la CNMC, asociaciones como CONAIF o AGREMIA, así como diferentes promotores de viviendas e instaladores.

Proyecto Inspira Madrid

Obtención de ayudas europeas

Durante 2024, se siguió trabajando en la presentación de Inspira Madrid a la convocatoria de ayudas del Mecanismo Conectar Europa (CEF, por sus siglas en inglés), en la parte relativa al sector del transporte. Este mecanismo se configura

De los cuatro proyectos españoles seleccionados por el CEF-AFIF, Inspira Madrid se posicionó como el único destinado a infraestructuras de generación y recarga de hidrógeno en España

como un instrumento financiero creado por la Comisión Europea para el desarrollo de la Red transeuropea, poniendo el foco en la infraestructura de combustibles alternativos (AFIF).

Tras valorar las propuestas, la Agencia Europea del Clima, Infraestructura y Medioambiente (CINEA, por sus siglas en inglés) seleccionó 42 proyectos, con una ayuda propuesta de 424 M€. En esta convocatoria, el CEF- AFIF de la Unión Europea apoyará la construcción de 4.200 puntos de recarga eléctricos y 48 estaciones de recarga de hidrógeno. De los cuatro proyectos españoles seleccionados por el CEF-AFIF, Inspira Madrid se posicionó como el único destinado a infraestructuras de generación y recarga de hidrógeno en España.

En base al cumplimiento de los criterios de prioridad y urgencia, madurez, calidad e impacto y escalabilidad, Inspira Madrid cuenta con hasta 7,3 M€ de ayuda de fondos europeos del programa CEF Transport. Junto a la aprobación de financiación adicional del Instituto de Crédito Oficial (ICO), a mediados de año se firmó el acuerdo de ayudas con la Agen-

cia Ejecutiva Europea de Clima, Infraestructuras y Medio Ambiente (CINEA), con la confirmación a la concesión de las ayudas.

Estado actual del proyecto

El apoyo de la Unión Europea, a través de la concesión de ayudas del programa CEF, ha impulsado el proyecto a avanzar en nuevas fases de desarrollo. Junto con Sacyr Proyecta, se ha puesto en marcha la preparación de la ingeniería básica avanzada previa a la fase de construcción. En paralelo, se trabaja con la Comunidad de Madrid en el avance de los permisos y la autorización ambiental de la planta de generación de hidrógeno.

Apoyados por el asesoramiento estratégico de PwC, la búsqueda de consumidores de hidrógeno para movilidad en la Comunidad de Madrid se refleja en los numerosos contactos y reuniones mantenidos por el equipo de desarrollo del proyecto. La correcta ubicación de las estaciones de repostaje es crucial para su éxito; se busca unificar la demanda y localizaciones accesibles desde las principales vías de comunicación.

Asimismo, cabe destacar la intensa colaboración de Inspira Madrid con Toyota, en forma de acuerdos para facilitar el acceso a los vehículos de hidrógeno, concretamente al Toyota Mirai. El acuerdo alcanzado permitirá obtener un descuento promocional en el precio del vehículo, acercando la movilidad con hidrógeno al mayor número de usuarios durante el arranque del proyecto.

Proyecto Pryconsa

La construcción de la promoción de viviendas, donde se instalará la caldera preparada para hidrógeno, comenzó en 2024. El equipo que se instalará finalmente será una caldera central de la marca Bosch.

Esta caldera, la primera de su clase instalada en España, puede adaptarse y funcionar con diferentes mezclas de hidrógeno y gas natural. Partiendo del 100% de gas natural, cuenta con la capacidad de modularse y operar con diferentes mezclas de ambos gases; puede utilizar el 100% de hidrógeno y el 100% de biometano.

Conectada a la red de distribución, la caldera iniciará su operación utilizando gas natural y, al estar habilitada para el uso de hidrógeno, tendrá la capacidad de utilizar hidrógeno verde cuando se requiera.

Estudios New Deal

Las empresas españolas distribuidoras de gas natural han trabajado en el desarrollo de una estrategia de descarbonización alternativa a la actual estrategia de alta electrificación. Para ello, han contado con el asesoramiento de PwC.

El escenario desarrollado, denominado *New Deal*, presenta un escenario para descarbonizar España impulsado por los gases verdes, en contraposición a las propuestas actuales, marcadas por una política energética dirigida casi en exclusiva a la electrificación. El *New Deal* busca un desarrollo equilibrado de electrificación y los gases verdes, maximizando el uso de la infraestructura existente. Con ello, se es capaz de descarbonizar los usos térmicos el 11% más rápido en el largo plazo, con una eficiencia en costes de 73.000 M€ para el usuario final y un volumen de inversiones de 172.000 M€ respecto al escenario de referencia actual.

Conclusiones para el corto plazo (2035)

La disponibilidad tecnológica de los gases verdes dota de eficiencia en costes, certidumbre y celeridad al proceso de descarbonización.

El New Deal busca un desarrollo equilibrado de electrificación y los gases verdes, maximizando el uso de la infraestructura existente

New Deal permite un menor sobrecoste de 22.000 M€ (32%), impulsado principalmente por el sector residencial. El sector terciario e industrial también presentan un gran ahorro: de 1.300 M€ (33%) y 2.300 M€ (14%), respectivamente. A su vez, se relajan los objetivos de inversión, con necesidades menos complejas y un menor volumen de despliegue de energías renovables.

El mayor desarrollo de los gases verdes acelera en el 3,4% la reducción de emisiones acumuladas hasta 2035. *New Deal* se posiciona como la opción más consistente y equilibrada para descarbonizar la economía a corto plazo. Ofrece opciones al usuario final y permite una descarbonización más segura, rápida y eficiente en términos económicos.

Conclusiones para el largo plazo (2050)

Los resultados del estudio indican que *New Deal* es la opción más eficiente en términos de costes y reducción de emisiones en el largo plazo. Permite un menor sobrecoste de 73.000 M€ (56%), siendo la opción más competitiva en residencial e industria; en el sector terciario empata con la electrificación.

Este escenario permite, además, una mayor celeridad en el proceso de descarbonización, con el 11,4% de reducción de emisiones acumuladas hasta 2050.

En 2024 se firmó el primer contrato de conexión de una planta de producción para la inyección de biometano en la red de Madrileña Red de Gas

El éxito de participación y la buena acogida muestran el interés de los futuros ingenieros por el hidrógeno verde, y se refuerzan las actividades que se llevan a cabo dentro del convenio de colaboración

Biometano

Procedimiento de conexión de plantas de biometano

Durante 2024, se publicó la Resolución de 19 de abril de 2024, de la CNMC, por la que se establece el procedimiento de gestión de conexiones de plantas de generación de biometano con la red de transporte o distribución.

Este procedimiento tiene por objeto la gestión de las conexiones de plantas de generación de biometano con la red de transporte y distribución de gas natural. En cumplimiento de esta resolución, a lo largo de este año se puso en marcha, en la web de Madrileña Red de Gas, la herramienta de gestión de estas solicitudes. Desde el apartado de «nuevas energías», los usuarios pueden informarse sobre biometano e hidrógeno, solicitar información para inyección de gases verdes en la red de distribución y, entre otros contenidos, informarse para desmitificar las ideas sesgadas y preconcebidas que rodean al hidrógeno y al biometano.

Firma del primer contrato de conexión en la red de MRG

En 2024 se firmó el primer contrato de conexión de una planta de producción para la inyección de biometano en la red de

Madrileña Red de Gas. La producción del biometano provenirá de un vertedero donde el biogás que genere se someterá a un proceso de *upgrading* en el que se inyectará el biometano resultante en la red.

Este hito supone un primer paso en la descarbonización de la red de distribución de la compañía, y permite vehicular biometano directamente a los consumidores actuales de gas natural. A lo largo de 2026, se espera que comience a inyectarse este gas renovable en la red de Madrileña Red de Gas.

Colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria

En el marco del convenio de colaboración que se estableció con la Universidad Francisco de Vitoria (UFV), orientado a desarrollar la tecnología de hidrógeno verde desde su investigación hasta su puesta en marcha y desarrollo, se han realizado diferentes acciones.

A finales de año, se organizó una conferencia para los alumnos de ingeniería de la UFV. Abordando los retos en la distribución y el suministro para la transición energética, se compartió con los futuros ingenieros los retos a los que se

enfrenta el desarrollo de proyectos de hidrógeno, la situación actual del sector y también se respondieron sus dudas e inquietudes sobre esta energía.

El éxito de participación y la buena acogida muestran el interés de los futuros ingenieros por el hidrógeno verde, y se refuerzan las actividades que se llevan a cabo dentro del convenio de colaboración.

A su vez, este convenio ha permitido que dos alumnos de último año de ingeniería de la UFV se unan al equipo de expansión de Madrileña Red de Gas como alumnos en prácticas, que tuvieron su primer contacto con proyectos de biometano e hidrógeno.

6

Resultados

6. RESULTADOS

Cuenta de pérdidas y ganancias¹ (M€)

	2023	2024
Retribución regulada	119,7	117,8
Otros ingresos	37,2	35,5
EBITDA ²	114,0	113,0
EBIT	80,9	77,1
Beneficio neto	44,3	39,7

¹ Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de acuerdo con IFRS (Normas Internacionales de Información Financiera).
² Excluyendo gastos no recurrentes.

6.1 Resumen de resultados

En comparación con el año anterior, este 2024 se ha caracterizado por una disminución del precio del gas, así como por temperaturas invernales relativamente más cálidas en el área donde opera Madrileña Red de Gas. En este contexto, la compañía ha cerrado el ejercicio con un incremento del 4% en la demanda total respecto al año anterior, lo que evidencia una recuperación del volumen de consumo, previamente afectado por la volatilidad de los precios del gas.

Según datos del operador del sistema gasista ENAGAS, en 2024 el consumo total de gas natural en el mercado convencional alcanzó los 237,1 TWh, lo que representa un aumento del 3,2% en comparación con el ejercicio anterior. La demanda registrada por la compañía experimentó un incremento superior en términos porcentuales, consolidando así su posición en el mercado.

La compañía ha obtenido unos ingresos de 117,8 M€ correspondientes a la retribución regulada, un 2% por debajo del ejercicio 2023, a pesar del recorte regulatorio aplicado en el

año por 17,2 M€, que representa un 30% más que el aplicado el año anterior.

La principal actividad de MRG —la distribución de gas natural— es una actividad regulada, cuyos periodos regulatorios abarcan seis años. El ejercicio 2024 ha sido el cuarto año del periodo regulatorio 2021-e, en el que el año de gas ha cerrado el 30 de septiembre.

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

De acuerdo con los informes trimestrales correspondientes a 2024, publicados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), MRG sigue creciendo en puntos de suministro de gas natural en su zona de influencia.

A cierre de 2024, Madrileña Red de Gas distribuye gas a 909.915 puntos de suministro, de los cuales 906.763 son de

gas natural y 3.152 de GLP. La estrategia de crecimiento de la compañía continúa poniendo el foco en la expansión rentable y sostenible en su territorio de actuación.

Otros pilares que sustentan su estrategia de crecimiento son los esfuerzos realizados por la compañía para afrontar los riesgos y oportunidades que brinda la necesaria transición energética. En el caso de Madrileña Red de Gas, está vinculada a la capacidad de distribución de gases verdes, como hidrógeno y biogás.

6.2 Resultados operativos

Los resultados operativos que se presentan reflejan la actividad de MRG a nivel consolidado, conforme a las normas internacionales de información financiera (NIIF), ofreciendo una imagen completa de la actividad del grupo y su estructura de balance. Las compañías que conforman el perímetro de consolidación son MRG SAU, MRG Finance BV, Aliara Energía SA, Aliara GLP SLU, Elisandra Spain V SLU y Elisandra Spain IV SL.

El EBITDA consolidado de 2024 ha sido de 113 M€, prácticamente en línea con el resultado del ejercicio anterior. La cifra de ingresos se ha visto reducida un 2%, habiéndose amortiguado en gran parte el impacto del mayor recorte regulatorio a través de una recuperación de la demanda, mayores ingresos por inspecciones periódicas, de acuerdo con el ciclo de revisión previsto, mejoras en la gestión de mermas de gas y eficiencias alcanzadas en otras áreas operativas.

El beneficio neto alcanzado ha sido de 39,7 M€, un 10% inferior al año anterior, derivado de mayores gastos extraordi-

narios y de gastos financieros, como resultado de la restructuración de la deuda formalizada, por la cual el 1 de julio de 2024 el accionista único, Elisandra Spain V, SLU reemplazó a MRG SAU como garante de los bonos emitidos por MRG Finance BV, asumió la posición deudora del préstamo sindicado de 225 M€, sustituyendo a MRG SAU. y formalizó un préstamo bancario adicional por 180 M€, no dispuestos a 31 de diciembre de 2024.

6.3 Ingresos

La compañía ha obtenido unos ingresos de 153,3 M€. El 94% de los ingresos generados a nivel consolidado, provienen de la actividad regulada.

Sobre el total de ingresos, 137,3 M€ provienen del negocio regulado de gas natural, mientras que 6,5 M€ se originaron a través de la actividad de GLP. Los 9,4 M€ restantes provienen de actividad no regulada realizada principalmente por la sociedad Aliara Energía.

Dentro del negocio de gas natural, el 84% lo aportó la remuneración regulada a la actividad de distribución, compuesta por la cifra fijada mediante la Resolución de 30 de mayo de 2023 y 23 de mayo de 2024, de la CNMC, así como la mejor estimación realizada por parte de la dirección de la compañía para la remuneración correspondiente al último trimestre del año 2024, que corresponde al año de gas 2025.

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

6.4 Posición financiera y balance

El balance que se presenta refleja la estructura del grupo a nivel consolidado, conforme a las normas internacionales de información financiera (NIIF).

La fortaleza financiera es un pilar esencial de la estrategia de MRG. La compañía cuenta con fuertes niveles de solvencia y liquidez, consistentes con una calificación crediticia de grado de inversión. La estructura financiera es eficiente a largo plazo. En el ejercicio 2024, la deuda bruta consolidada suma 900 M€ y tiene vencimientos durante los años 2027, 2029 y 2031.

El grupo cuenta, además, con un préstamo bancario por importe de 180 M€ —con vencimiento en 2027 y no dispuesto a 31 de diciembre de 2024—, cuyo destino es refinanciar el vencimiento, en abril de 2025, de un bono de 300 M€, así como una línea contingente de crédito por importe de 75 M€, con vencimiento en febrero de 2027, que está alineada con las necesidades reales de la compañía para los próximos años.

La política de dividendos flexible es otra característica fundamental que dota a MRG de una mayor capacidad de adaptación y, por tanto, de mayor solidez financiera.

Del total de deuda del grupo, 675 M€ están emitidos por MRG Finance BV en el mercado regulado de Luxemburgo bajo un programa EMTN. Dicha deuda, calificada con grado de inversión (BBB-) por las agencias Standard and Poors y DBRS, subió en 2024 la calificación a BBB (stable) desde BBB (low).

Balance (M€)

	2023	2024
Autorizaciones administrativas y otros intangibles	1.573,2	1.573,2
Inmovilizado material	326,0	307,7
Total inmovilizado red de distribución	1.899,2	1.880,8
Activos por impuesto diferido	14,3	14,3
Otros activos no corrientes	3,4	2,7
Activos corrientes	39,8	48,5
Caja y bancos	70,0	126,6
Total activos	2.026,7	2.072,9
Patrimonio neto	752,0	788,3
Deudas a largo plazo	897,2	596,6
Pasivos por impuesto diferido	317,4	326,5
Otros pasivos no corrientes	29,5	29,6
Pasivo corriente	30,5	331,8
Total patrimonio neto y pasivo	2.026,7	2.072,9

Cash flow consolidado (M€)

	2023	2024
EBITDA	114,0	113,0
Impuesto sobre sociedades	- 3,9	- 0,5
Capital circulante	- 14,0	- 16,2
Capex	-13,9	-13,2
Cash flow libre	82,2	83,1
Servicio de la deuda	-40,8	-24,5
Cash flow libre después de servicio de la deuda	41,4	58,6

6.5 Cash flow de las operaciones

El flujo operativo de caja ha sido de 83 M€, frente a los 82 M€ del año anterior. Esta cifra incluye el pago de gastos extraordinarios, por un importe de 3,1 M€, como resultado de la restructuración de la deuda formalizada el 1 de julio de 2024.

El cash flow libre después de atender el servicio de la deuda, ha sido de 58,6 M€, una cantidad superior a la alcanzada el año anterior, al considerar el efecto derivado de la devolución de la línea de crédito contingente dispuesta por 20 M€ en el ejercicio de 2023.

El menor déficit generado por el sistema, a 31 de diciembre de 2024, en comparación con el mismo periodo del año anterior, generó un incremento en la caja respecto a 2023. Sin embargo, este efecto fue compensado por una reducción en la caja, recibida en concepto de remuneración, derivada de los ajustes realizados por la CNMC sobre las cuantías inicialmente reconocidas para los ejercicios de 2023 y 2024, debido a demandas más bajas respecto a la estimación inicial.

Capex (M€)

	2023	2024
Expansión	9,5	9,3
Otros	4,4	3,9
Total	13,9	13,2

6.6 Inversiones

Durante 2024, la inversión ascendió a 13,2 M€, frente a los 13,9 millones ejecutados en 2023. La compañía continúa invirtiendo de forma sostenida en redes propias y otros proyectos, así como en las transformaciones de puntos de suministro de GLP a gas natural. Atendiendo a su naturaleza, se pueden clasificar en las siguientes agrupaciones:

Expansión

MRG ha invertido 9,3 M€, de los cuales 7,1 millones fueron para la expansión de la red de gas natural y 2,2 millones se destinaron al plan de transformación de GLP a gas natural.

Otros proyectos

Las inversiones se mantuvieron en niveles similares al año anterior, orientadas al mantenimiento de la red, la prevención del fraude, la digitalización y el desarrollo de sistemas de información, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio al cliente.

Publica
Madrileña Red de Gas

Edición
Nuria Martínez Deaño

Diseño
Francisco Dorado

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2025



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