

Sustainability flash report **2025**



Sustainability flash report 2025

01

Carta
del Presidente

04

Modelo de
negocio

08

02

Impulso al
modelo de
gobernanza

16

03

En clave de
medioambiente

22

04

En clave social

40

05

Conducta
empresarial

54



Accede a
los Informes Anuales
2025



Hitos 2025

Impulso al modelo de gobernanza



Facilitar tu relación con la energía cada día

Es el propósito de Naturgy que orienta su actuación y contribución al sistema energético y a la sociedad.



Adaptación y evolución hacia el nuevo marco regulatorio de reporting en Sostenibilidad

El Informe de Sostenibilidad se construye en base a las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS), derivadas de la Directiva de Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (CSRD). Este año, se han adoptado las actualizaciones derivadas del Acto Delegado Quick Fix. A la espera de la transposición de la CSRD al ordenamiento jurídico español, el Informe mantiene igualmente la alineación con los requisitos de la Ley 11/2018.



Análisis de doble materialidad

En 2025, se ha llevado a cabo una nueva revisión de los impactos, riesgos y oportunidades ASG con el objetivo de reforzar la integración de las perspectivas de los grupos de interés en las operaciones que realiza Naturgy, resultando 29 subtemas materiales, 15 de ellos desde la doble perspectiva de materialidad.



Declaración de Principios y Políticas

Recoge los doce principios que guían la creación de valor de forma ética, sostenible y respetuosa con el entorno en el que opera la compañía. Su desarrollo normativo se articula mediante el Código Ético y las Políticas Globales que dan soporte a la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades identificados por la compañía, entre las cuales destaca la Política Global de Sostenibilidad.



Plan de Sostenibilidad 2025-2027

El Plan de Sostenibilidad 2025-2027 establece el marco que guiará la actuación de la compañía durante los próximos años. Este es el primer ejercicio en el que el reporting se realiza conforme a los objetivos del nuevo Plan, iniciando así su periodo de ejecución y seguimiento.



AAA en MSCI ESG ratings

Obtiene por octavo año consecutivo la máxima calificación de este índice. El índice ha valorado positivamente la menor huella de carbono, el liderazgo en prácticas de gobernanza, y la política de seguridad y salud en el trabajo como aspectos en los que destaca la labor que realiza la compañía por implantar medidas e iniciativas que profundizan en una visión sostenible de su modelo de negocio.

En Medioambiente



Naturgy mantiene su compromiso por avanzar en la transición energética

En 2025, las inversiones elegibles suponen el 64% y un 57% están alineadas, según la Taxonomía de la UE.



Reducción del 14% de la huella de carbono (alcances 1, 2 y 3) respecto al año base 2022

Como muestra del esfuerzo y compromiso de la compañía por reducir sus emisiones.



Incremento de la potencia renovable instalada hasta el 42,8%

Naturgy cuenta ya con 8 GW de potencia instalada de origen renovable.

En lo social



Plan de Transición Climática

Durante 2025, la compañía ha continuado avanzando en la consecución del plan con vistas a alcanzar los objetivos intermedios de 2030.



Capacidad de inyección de gas renovable en España de 0,42 TWh

Naturgy es líder en la distribución de biometano en España. Un gas renovable que puede sustituir al gas natural, sin costes de abatimiento para el usuario final.



457 iniciativas de biodiversidad en marcha entre todas las geografías

89 iniciativas más que en 2024, superando el objetivo fijado para 2027 de alcanzar 375 iniciativas en protección y restauración de la biodiversidad.



Aumento de personas empleadas promotoras

El 51,7% de personas se identifican como promotoras de la compañía, valorando entre 9 y 10 su experiencia de trabajar en Naturgy.



Avance en liderazgo y diversidad de género

Alcanzando un 41,6% de mujeres en el equipo directivo.



Nueva Política Global de Seguridad, Salud y Bienestar

Que consolida y actualiza el modelo de organización saludable.



El proyecto Newco ha dado lugar a una profunda transformación de la comercializadora en España

A través del desarrollo de una plataforma digital que revoluciona y simplifica la relación con los clientes, aprovechando al máximo todas las ventajas de las nuevas tecnologías.



Compromiso con la cadena de valor responsable

A través de auditorías ASG sobre el 95,8% del volumen de compras con riesgo alto en esta materia, extendiendo principios y políticas de Naturgy en sostenibilidad.



Modelo de Relacionamento Social

La Política de Colectivos Afectados define un Modelo de Relacionamento Social para gestionar adecuadamente los impactos sobre los colectivos que viven o trabajan en la misma zona donde se ubiquen actividades con activos de la compañía.

Cifras 2025

Principales magnitudes económicas

Importe
neto de negocios

19.455 M€

19.267 M€ en 2024

Beneficio
operativo bruto

5.334 M€

5.365 M€ en 2024

Inversiones totales

2.142 M€

2.265 M€ en 2024

Beneficio neto

2.023 M€

1.901 M€ en 2024

Endeudamiento

52%

51,1% en 2024

Deuda neta/Ebitda

2,3x

2,3x en 2024

Dividendo pagado

1.682 M€*

1.357 M€ en 2024

Cotización ^{a 31/12/25}

25,92 €

23,38 € en 2024

Beneficio por acción

2,17 €

1,98 € en 2024

Principales magnitudes operativas

Distribución

Gas

384.039 GWh

392.953 GWh en 2024

Redes

138.247 km

137.567 km en 2024

Puntos
de suministro

11.077 en miles

11.066 en miles en 2024

Electricidad

34.684 GWh

42.660 GWh en 2024

Redes

158.557 km

157.165 km en 2024

Puntos
de suministro

4.951 en miles

4.913 en miles en 2024

Generación de electricidad

Capacidad
instalada total

18.695 MW

17.929 MW en 2024

8.020 MW capacidad renovable

7.254 MW en 2024

Producción neta
total

48.176 GWh

42.660 GWh en 2024

Producción mediante
energías renovables

14.916 GWh

14.094 GWh en 2024

*El importe de dividendos pagados neto de aquellos percibidos por empresas del grupo asciende a 1.676 M€ y 1.345 M€ a 31 de diciembre de 2025 y 2024, respectivamente.

Sustainability flash report
2025

Carta del Presidente

Naturgy 

Naturgy 



Naturgy, cada día, desde hace más de 180 años, trabaja y mira al futuro con principios y responsabilidad



Francisco Reynés (Presidente Ejecutivo)

Estimados lectores,

Es un placer presentarles los principales hitos alcanzados por Naturgy durante el ejercicio 2025. Un año en el que hemos actualizado, tras reflexionar de manera profunda y colectiva, nuestro propósito como empresa energética comprometida con todos nuestros grupos de interés (clientes y usuarios, empleados, proveedores, accionistas, y sociedad en su conjunto)

Nuestro nuevo propósito, **“Facilitar tu relación con la energía cada día”** no es un simple posicionamiento comercial; es una declaración de intenciones sobre el tipo de compañía que queremos seguir construyendo: un **equipo** confiable que trabaja por y para las personas, en **evolución continua** y con el fin último de ser **la mejor elección** para todos nuestros públicos **cada día**.

También en 2025 hemos impulsado decididamente la estrategia que guiará nuestra evolución en los próximos años. El **Plan Estratégico 2025-2027**, basado en un modelo industrial robusto, y apoyado en tres pilares: i) infraestructuras de redes de distribución energética resilientes, y que sostienen la seguridad del suministro, ii) integración vertical de toda la cadena de valor del negocio, que nos permite aprovechar sinergias, y iii) un modelo energético flexible y cada vez más renovable, donde el gas -especialmente los gases renovables- actúa como aliado imprescindible para avanzar hacia una transición tecnológicamente neutra y justa. Complementando al posicionamiento descrito, el **Plan de Sostenibilidad** que lo acompaña apoya su consecución integrando los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza asociados.

En este sentido, la compañía ha mantenido su pulso inversor, situando las inversiones del ejercicio 2025 por encima de los 2.100 millones de euros, destinados fundamentalmente al desarrollo de generación renovable y al refuerzo de las redes de distribución. Gracias a ello la potencia instalada de generación eléctrica renovable ya superó los 8 GW a finales de año. Cabe destacar que aproximadamente el 65% de las inversiones son elegibles y prácticamente el 60% están alineadas según la Taxonomía de la UE.

Este año hemos vivido también la interrupción del suministro eléctrico en la península ibérica el pasado 28 de abril, una de las situaciones más singulares sucedidas en el sistema energético peninsular en época reciente. Frente a este hecho, el equipo de Naturgy reaccionó con profesionalidad y solvencia, contribuyendo a la reposición del suministro en condiciones excepcionales.

Esta situación ha derivado en la exigencia de realizar una operación reforzada del sistema eléctrico a través de la generación de electricidad con ciclos combinados. A pesar de este desafío operativo, donde el rol del gas natural ha sido clave para garantizar la estabilidad del suministro eléctrico, hemos logrado algo especialmente relevante desde la perspectiva climática: reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero totales un 14% respecto a 2022, año de referencia a efectos de este informe.

Asimismo, seguimos avanzando en la descarbonización con un impulso decidido al biometano que, en 2025, superó ya la capacidad de inyección en nuestras redes de 400 GWh, consolidando el papel de los gases renovables como tecnología esencial para la transición en España.

Otro ámbito relevante ha sido la protección de la naturaleza y la biodiversidad, donde hemos llevado a cabo 457 iniciativas, incrementando el número respecto al ejercicio anterior y reforzando nuestro compromiso con la prevención, reducción y compensación de los impactos, para avanzar en el objetivo de preservar la biodiversidad y potenciar el valor de los entornos naturales.

Nada de esto sería posible sin el trabajo constante y la vocación de las personas que forman parte de Naturgy. La obsesión por la seguridad, propia y de nuestros subcontratistas, medidas continuamente en términos de índices de accidentabilidad observada este año es fruto de una cultura profundamente arraigada. El aumento de la presencia femenina en posiciones directivas, que supera ya el 40%, demuestra que avanzamos hacia un liderazgo más diverso e inclusivo. Y la apuesta por la formación continua prepara a nuestros equipos para un futuro donde la digitalización, la inteligencia artificial y la innovación serán claves para seguir evolucionando.

Nuestros clientes -más de 16 millones en todo el mundo- están en el centro de nuestra estrategia. Trabajamos para ofrecerles energía asequible, segura y cada vez más sostenible, a través de soluciones innovadoras, experiencias más digitales y un compromiso renovado con la transparencia, la accesibilidad y la atención personalizada. En este camino, reforzamos también nuestro apoyo a los colectivos más vulnerables, porque facilitar la relación con la energía significa garantizar que nadie quede atrás.


Por último, reitero el firme compromiso de Naturgy con la ética, la integridad y el cumplimiento normativo. Nuestro modelo de gobernanza, reforzado con procesos rigurosos de control interno y sistemas de supervisión independientes, asegura una actuación responsable y transparente en todas nuestras operaciones y en la relación con nuestros grupos de interés.

Naturgy, cada día, desde hace más de 180 años, trabaja y mira al futuro con principios y responsabilidad. Con la implicación de todos, seguiremos avanzando en nuestra estrategia, consolidando un modelo industrial sostenible, competitivo y preparado para responder a los desafíos energéticos de los próximos años.

Muchas gracias a todos por su confianza y apoyo continuado.

Francisco Reynés

Presidente ejecutivo de Naturgy





Cada día. **Everyday**

Nuevo propósito corporativo

Manifiesto

La energía cambia, se transforma, pero no se agota.

La necesitamos todos, para todo. **Cada día.**

Es la misma energía que nos impulsa desde hace más de 180 años.

Para nosotros la energía es un compromiso firme, incondicional. Con la sociedad, con las empresas, con las personas. Con todos.

Nuestro compromiso es facilitar tu relación con la energía. **Cada día.**

No somos los únicos, pero **queremos ser tu elección.** Escucharte, responder y cumplir.

Trabajamos por el equilibrio entre la seguridad que necesitamos, el ahorro que buscamos y la sostenibilidad que queremos.

No dejamos de aprender, de innovar y de **evolucionar cada día.** Como **un solo equipo.** Desde 1843.

Estamos contigo cuando trabajas, cuando estudias, cuando cuidas, cuando te vas, cuando vuelves, cuando te diviertes, cuando lo necesitas.

Cumplimos. Siempre. **Cada día. Every day.**



Propósito

En Naturgy, estamos comprometidos con:

Facilitar tu relación con la energía cada día



Valores:

Un equipo

Trabajamos como un **equipo** por y para las personas. Asumimos cada decisión con responsabilidad y valentía, porque cumplir con lo que decimos es la base sobre la que construir una relación de confianza.



Valores:

Evolución continua

Nos retamos cada día a encontrar nuevas y mejores formas de avanzar. **Aprendiendo de la experiencia** y anticipándonos a lo que está por venir.



Valores:

Ser tu elección

Trabajamos cada día por ser la **mejor opción** para todos nuestros públicos.

Sustainability flash report
2025

Modelo de negocio

- 12 Presencia geográfica
- 14 Propósito y estrategia

—



01





01



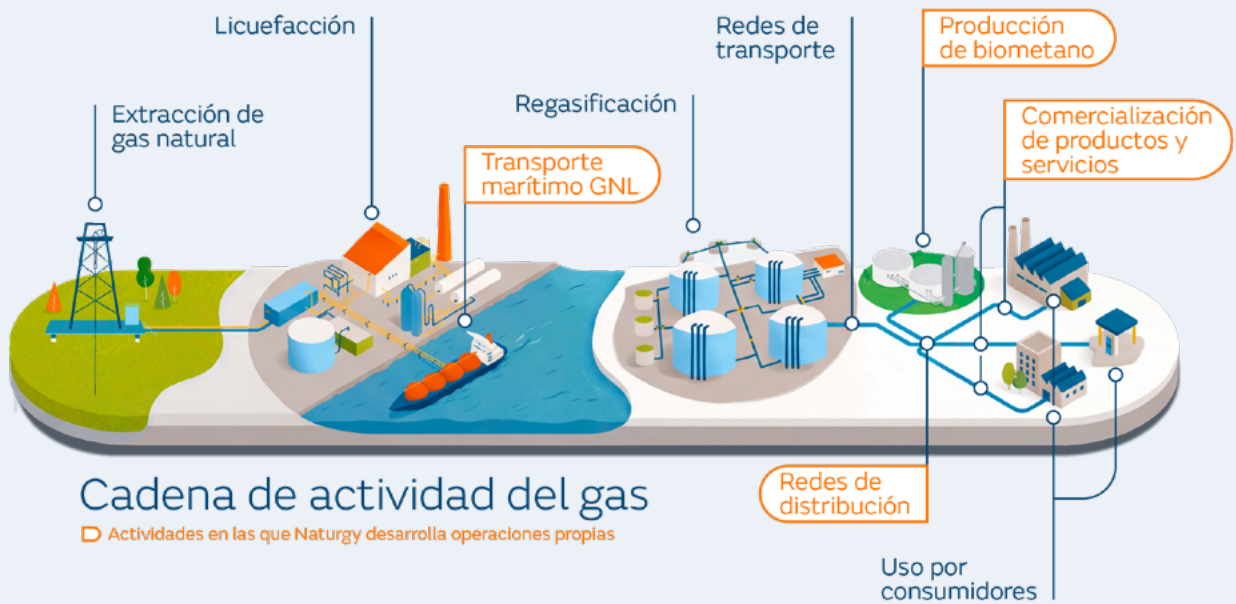
Modelo de negocio

Naturgy se fundó en 1843 y su actividad principal es la generación, distribución y comercialización de energía y servicios energéticos. Concretamente, suministra gas y electricidad en mercados regulados y liberalizados a más de 16 millones de consumidores y usuarios finales a nivel global, habiéndose consolidado como el principal suministrador de gas a nivel nacional y contando, además, con una posición de referencia en el sector eléctrico. En España, también se provee a los clientes de soluciones y servicios energéticos de mantenimiento o reparación.

Asimismo, la compañía cuenta con una potencia instalada de electricidad diversificada que alcanza los 18,7 GW, una cartera de contratos de aprovisionamiento de gas de 21 bcm y una capacidad de inyección de biometano en España de 0,42 TWh.

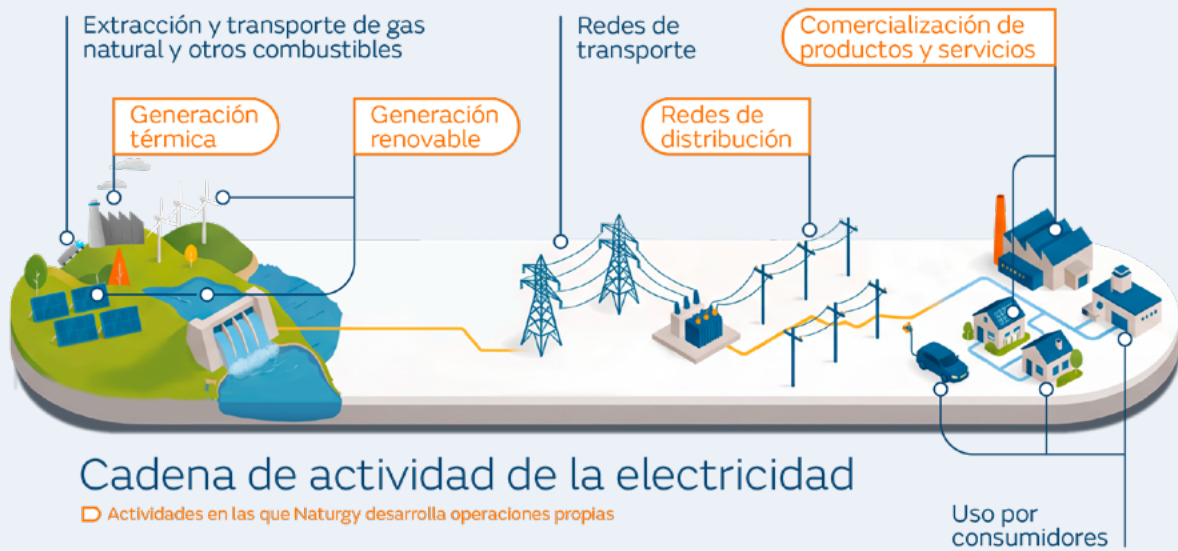
Naturgy se ha consolidado como el
principal suministrador de gas a
nivel nacional

Actividades del sector energético donde participa Naturgy



Cadena de actividad del gas

▢ Actividades en las que Naturgy desarrolla operaciones propias



Cadena de actividad de la electricidad

▢ Actividades en las que Naturgy desarrolla operaciones propias

Presencia geográfica

Está presente en más de 20 países, principalmente en España, Latinoamérica (Argentina, Brasil, Chile, México y Panamá), Estados Unidos y Australia.

República Dominicana

Generación (198 MW fuel).



EE.UU.

Generación (563 MW solar) y proyectos de generación renovable (3,9 GW solar y almacenamiento de baterías).



México

Distribución de gas (15 estados y 1,6 millones de clientes) y generación (2.446 MW ciclos combinados y 234 MW eólica).



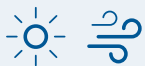
Panamá

Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, provincias centrales, Chiriquí y Bocas del Toro y 0,8 millones de clientes) y generación (22 MW hidráulica).



Costa Rica

Generación (50 MW hidráulica).

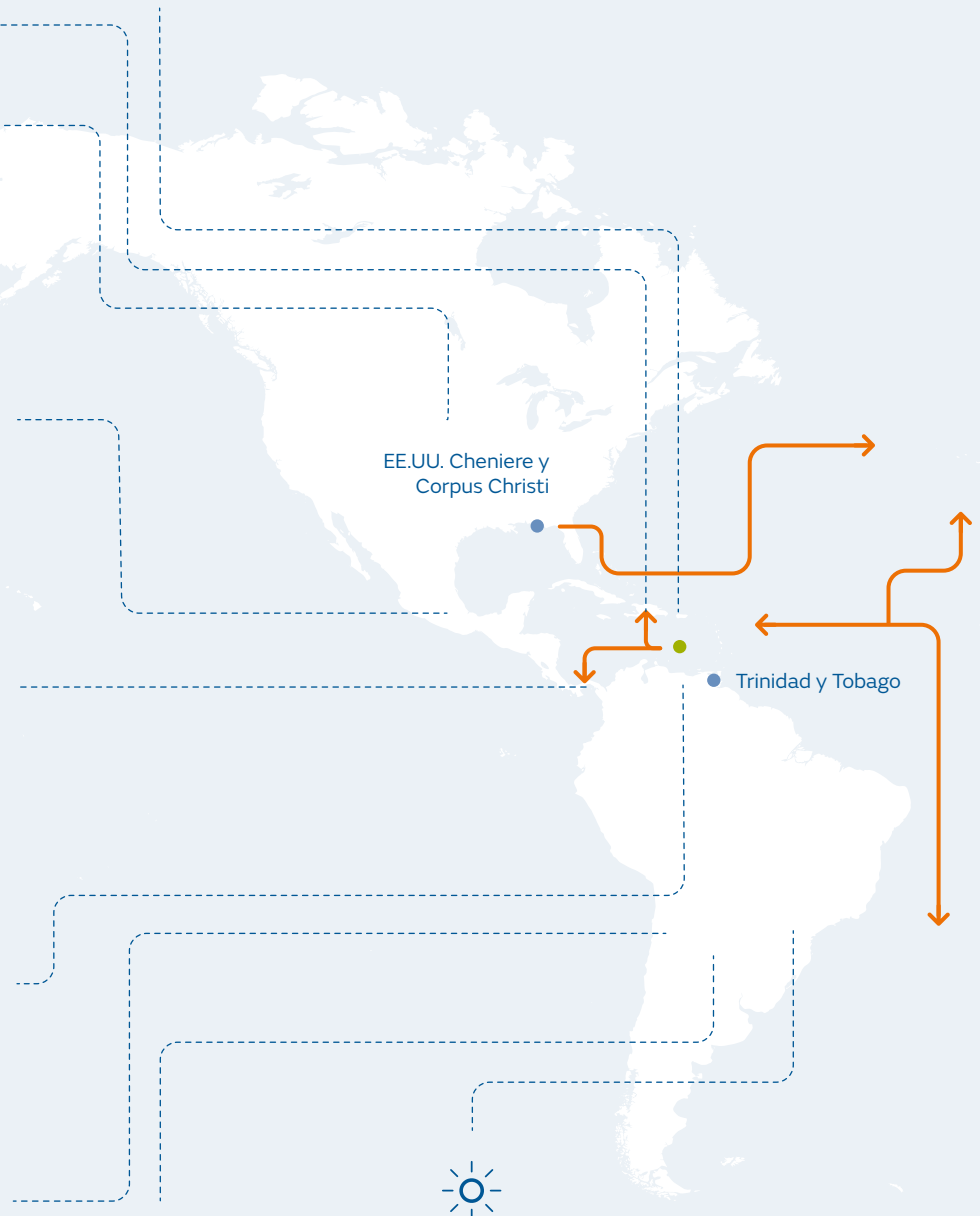


Chile

Distribución de gas (7 regiones y 0,7 millones de clientes, transporte de gas), comercialización de GN/GNL y generación (206 MW eólica y 162 MW solar).

Puerto Rico

Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación).



EE.UU. Cheniere y Corpus Christi

Trinidad y Tobago

Argentina

Distribución de gas (4 provincias y 30 partidos de Gran Buenos Aires y 2,3 millones de clientes) y distribución de electricidad (1 provincia y 0,3 millones de clientes).

Brasil

Distribución de gas (Estado de Janeiro, Sao Paulo Sur y 1,2 millones de clientes), comercialización de GN/GNL y generación (154 MW solar).



Energía fotovoltaica



Energía hidráulica



Energía eólica



Gases renovables

Irlanda

Comercialización de GN/GNL.

Francia

Comercialización de GN/GNL. Regasificación Montoir.

Italia

Proyectos de generación renovable (0,9 GW).

Noruega

Rusia Yamal

China

Comercialización de GN/GNL.

India

Comercialización de GN/GNL.

Omán

Aprovisionamiento de GN/GNL

Nigeria



Australia

Generación (758 MW eólica, 128 MW solar y 65 MW almacenamiento de baterías) y proyectos de generación renovable (2,3 GW solar, eólica y almacenamiento de baterías).

Argelia

Aprovisionamiento de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

Portugal

Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

España

Transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, eólica, solar, cogeneración y mini hidráulica). Gases renovables con proyectos de biometano e hidrógeno verde.



- Flujo de gas.
- Gasoducto Medgaz.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación.
- Planta de regasificación arrendada.
- Contratos de gas a largo plazo.

Propósito y estrategia

El contexto energético global atraviesa un período de elevada complejidad, marcado por tensiones geopolíticas, volatilidad en los precios de la energía y un ritmo desigual en los avances hacia la descarbonización. Este escenario exige a las compañías energéticas reforzar su capacidad de adaptación, garantizar la seguridad de suministro y acelerar, simultáneamente, la transición hacia modelos cada vez más sostenibles y asequibles para el consumidor. En este entorno, Naturgy ha redefinido el propósito que orienta su actuación y contribución al sistema energético y a la sociedad: **Facilitar tu relación con la energía cada día.**

Este propósito se sustenta en un conjunto de valores que representan los principios que guían a la marca y especialmente a las personas empleadas sobre cómo deben actuar e interactuar en el día a día:

Un equipo: la compañía trabaja, cada día, como un equipo por y para las personas. Un equipo que asume cada decisión con responsabilidad y valentía, porque cumplir con lo que se dice es la base sobre la que construir una relación de confianza

Evolución continua: la compañía asume, cada día, el reto de encontrar nuevas y mejores formas de avanzar, aprendiendo de la experiencia y anticipándose a lo que está por venir.

Ser tu elección: Naturgy trabaja, cada día, por ser la mejor opción para todos sus públicos.

Con este propósito, Naturgy afronta los retos del presente y del futuro a través de su **Plan Estratégico 2025-2027** y mediante el establecimiento de los siguientes **objetivos clave en materia de sostenibilidad.**



Plan Estratégico 2025-2027



Objetivos medioambientales del Plan de Transición Climática

- Reducción de emisiones GEI Alcance 1 y Alcance 2 vs. 2022 (alineado con 1,5°C) **-33%**
 - Reducción de emisiones Alcance 3 vs. 2022 **-6%**
 - Aumento capacidad instalada libre de emisiones vs. 2022 **+68%**
-



Social

- Mujeres en puestos ejecutivos a nivel mundial **+40%**
 - Proveedores auditados en ASG **+95%**
 - Horas de formación por empleado vs. 2022 **+58%**
-



Objetivos clave ASG como parte del esquema de retribución variable de empleados

- Reducir el número de accidentes de Naturgy y colaboradores
- Mujeres en roles ejecutivos
- Reducir emisiones GEI, alcances 1 y 2
- NPS de empleados

Dichos objetivos clave forman parte del **nuevo Plan de Sostenibilidad para el período 2025-2027**, cuyos indicadores forman parte del plan estratégico de la compañía, estando también alineados con el marco regulatorio y con aquellos aspectos específicos de Naturgy considerados materiales para una adecuada monitorización de su desempeño en los asuntos de sostenibilidad.

Sustainability flash report
2025

Impulso al modelo de gobernanza

- 18 Evolución continua hacia el nuevo marco regulatorio ASG
- 19 Declaración de Principios y Políticas
- 19 Análisis de doble materialidad

02

Naturgy 





02



Impulso al modelo de gobernanza

Evolución continua hacia el nuevo marco regulatorio ASG

El ejercicio 2025 ha consolidado la implementación del modelo europeo de reporting en Sostenibilidad. Tras la entrada en vigor en 2024 de las Normas Europeas de Información de Sostenibilidad (NEIS), previstas en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772, este ejercicio ha sido clave para profundizar en su aplicación práctica, incorporando algunos cambios que mejoran el entendimiento de las actividades de la compañía y adaptan las disposiciones previstas por el Reglamento Delegado (UE) 2025/1416 (Quick fix), que aplazan determinados requisitos de divulgación con el fin de facilitar la transición hacia este nuevo marco regulatorio.

Aunque la Directiva sobre Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (CSRD) todavía no ha sido traspuesta al ordenamiento jurídico español, Naturgy ha mantenido su compromiso con el rigor y la transparencia, reportando conforme a las NEIS y cumpliendo simultáneamente con las obligaciones vigentes en la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, de acuerdo con la recomendación conjunta de la CNMV y el ICAC.

*El ejercicio 2025 ha consolidado la implementación del **modelo europeo de reporting en Sostenibilidad***

Además, se ha revisado el Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS) con el fin de integrar los requerimientos de las NEIS, considerando los indicadores del Plan de Sostenibilidad 2025-2027 y aplicando las recomendaciones de la Guía del SCIIS elaborada por el Instituto de Auditores Internos de España.

En este sentido, el Estado de Información no Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2025 se ha elaborado con el objeto de dar a conocer, a todos los grupos de interés con total transparencia, los hechos e hitos más relevantes relativos a aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) ocurridos en el ejercicio dando, a la vez, respuesta a las exigencias regulatorias. Dicho informe forma parte del Informe financiero anual consolidado 2025 de Naturgy.

Declaración de Principios y Políticas

En 2025, se ha actualizado la Declaración de Principios y Políticas (DPP), la cual expresa el propósito, valores y principios que dirigen las actividades de la compañía para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés, contribuyendo a construir un modelo económico sostenible en las regiones donde opera. En ella, el Consejo de Administración establece y se compromete a cumplir y hacer cumplir doce principios, enfocados a la generación de rentabilidad y la creación de valor en el largo plazo a través de la estrategia general de la compañía, de una forma ética, socialmente responsable y preservando el medioambiente y la biodiversidad.

Los principios establecidos en la DPP se desarrollan en el Código Ético (revisado y aprobado por última vez durante el ejercicio 2024), el Estatuto de Auditoría Interna (revisado y aprobado por última vez durante el ejercicio 2023), las Políticas Globales y aquellas políticas de temáticas específicas que emanan de estas y requieran de un mayor desarrollo.

La DPP, el Código Ético y las políticas aplican a todas las empresas en las que Naturgy tenga participación mayoritaria y en aquellas en las que se tenga responsabilidad de su operación y/o gestión. Asimismo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de estas por aquellas personas o empresas que colaboran con Naturgy a lo largo de su cadena de valor.

Entre las Políticas Globales definidas, destaca la de Sostenibilidad, cuyo objetivo es desarrollar lo dispuesto en la DPP en lo relativo a la definición de la gobernanza, la estrategia, la identificación de impactos, riesgos y oportunidades y el establecimiento de métricas y objetivos que garanticen la gestión de las cuestiones de sostenibilidad establecidas en la NEIS mediante la definición de los principios, responsabilidades y herramientas.

Análisis de doble materialidad

Para determinar qué asuntos medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG) están relacionados con la actividad de la compañía, su estrategia y su modelo de negocio, Naturgy ha llevado a cabo una revisión de su análisis de doble materialidad que ha tenido en cuenta las operaciones que realizan sus socios de negocio a lo largo de la cadena de valor, así como las perspectivas de los grupos de interés, obteniendo así una visión holística de la relación de Naturgy con el medio natural y la sociedad en su conjunto, así como una evaluación del grado de implantación de su cultura corporativa.

El proceso de determinación de impactos, riesgos y oportunidades materiales integra dos perspectivas complementarias:

- Visión de dentro hacia afuera (en adelante **materialidad de impacto**): analiza cómo la actividad de la compañía impacta en el medioambiente y la sociedad y cómo este impacto es percibido por los diferentes grupos de interés.
- Visión de afuera hacia adentro (en adelante **materialidad financiera**): analiza cómo los asuntos de sostenibilidad afectan al desempeño de la empresa, cómo los riesgos y oportunidades identificados pueden afectar a la creación de valor y cómo estos asuntos son percibidos por los grupos de interés del ámbito financiero.

Como resultado del análisis actualizado de 2025, Naturgy ha identificado un total de 29 subtemas materiales, de los cuales 15 han sido considerados de especial relevancia para la compañía por su materialidad financiera y de impacto:



Resultados del análisis de doble materialidad

- Energía.
- Mitigación del cambio.
- Adaptación al cambio climático.
- Agua.
- Impactos sobre el estado de las especies.
- Entradas de recursos, incluida la utilización de los recursos.
- Condiciones de trabajo de los trabajadores de la cadena de valor.
- Derechos económicos, sociales y culturales de los colectivos.
- Impactos relacionados con la información para los consumidores y/o usuarios finales.
- Inclusión social de los consumidores y/o usuarios finales.
- Cultura corporativa.
- Compromiso político y actividades de los grupos de presión.
- Corrupción y soborno.
- Ciberseguridad.
- Fiscalidad.

Grupos de interés

El desarrollo de la actividad empresarial de Naturgy genera un impacto en las personas, cuya correcta gestión es fundamental para evitar o mitigar el posible perjuicio que la compañía puede generar, así como favorecer las diferentes oportunidades que se derivan de su actividad.

Como parte de la gestión de la sostenibilidad, Naturgy incorpora sistemáticamente la visión de los grupos de interés en su toma de decisiones, mediante el establecimiento de canales de relación bidireccional y de divulgación. Crear relaciones de confianza basadas en la transparencia y de creación de valor compartido resulta clave para el desarrollo de ventajas competitivas para Naturgy y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que opera.



Sustainability flash report
2025

En clave de medioambiente

- 25 Evolución y resultados
- 26 Plan de transición climática
- 34 Biodiversidad y ecosistemas
- 37 Innovación y desarrollo de nuevos negocios

-



03

Naturgy





03



En clave de medioambiente

Naturgy aspira a seguir siendo un actor relevante en la transición energética y a contribuir a la reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), considerando el avance de las tecnologías y las políticas y regulación energética de cada país donde opera. Para ello, actúa sobre seis ejes medioambientales:



- Gestión y gobernanza ambiental.
- Transición climática.
- Contaminación.
- Recursos hídricos.
- Biodiversidad y ecosistemas.
- Uso de los recursos y Economía circular.

Naturgy aspira a seguir siendo un actor relevante en la **transición energética**

Evolución y resultados

En la **evolución de los resultados medioambientales** se observa, en general, un avance positivo para alcanzar los objetivos del Plan de Sostenibilidad 2025-2027, salvo en determinados indicadores que se han visto afectados por la necesidad de aumentar la generación de electricidad con ciclos combinados de gas en España, como consecuencia de la operación reforzada del sistema eléctrico a raíz del apagón general ocurrido el 28 de abril de 2025 en toda la Península Ibérica. Este hecho singular ha afectado a las emisiones de GEI, especialmente a las de alcance 1, a la intensidad de CO₂ en la generación eléctrica y al consumo de agua, principalmente.. Pese a ello, en 2025, la huella de carbono de la compañía se ha reducido un 14% respecto a las registradas en el año base 2022, considerando los tres alcances de emisiones de GEI.

	Año base	Objetivo 2027	Año 2025	Año 2024	Valor de referencia año base
Cambio climático					
Potencia instalada de origen renovable (%)	2022	47	42,8	40	34
Capacidad libre de emisiones (%)	2022	50	46	44	37
Capacidad de inyección de gas renovable en España (TWh)	-	1,6	0,42	0,35	-
Emisiones absolutas GEI alcance 1 (MtCO ₂ eq)	2022	10	13,1	11,5	15
Emisiones absolutas GEI alcance 2 (MtCO ₂ eq)	2022	0,4	0,2	0,5	0,4
Emisiones absolutas GEI alcance 3 (MtCO ₂ eq)	2022	103,4	94	107,5	110,1

Continuación

	Año base	Objetivo 2027	Año 2025	Año 2024	Valor de referencia año base
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ eq/GWh)	2022	184	244,1	234,4	279,3
Instalaciones elegibles según taxonomía con riesgos físicos materiales con medidas de adaptación al cambio climático (%)	-	100	100	100	-
Recursos hídricos y marinos					
Consumo de agua total (hm ³)	2022	17	20	16	19
Biodiversidad y ecosistemas					
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (nº)	2022	375	457	368	345
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 (% Ebitda)	2022	98,5	95,2	95,5	97

Plan de transición climática

El cambio climático y sus consecuencias se consideran asuntos prioritarios para el proceso de planificación estratégica de Naturgy. La necesidad de implicar a todos los actores del sector, administraciones y la sociedad civil para alcanzar la neutralidad climática en la segunda mitad de siglo, tal como establece el Acuerdo de París, a través de una transición energética limpia, justa y competitiva, supone un motor de innovación e inversión con el fin último de paliar los efectos derivados del cambio climático y encontrar nuevas soluciones que permitan reducir el impacto humano en el medioambiente.

El Plan de Transición Climática establece las líneas de actuación que Naturgy desarrollará en el medio y largo plazo para la mitigación y la adaptación al cambio climático. Así pues, dicho Plan se instaure como parte integrante de la estrategia de la compañía y la planificación financiera para los próximos años está alineada con las líneas de actuación que lo integran.



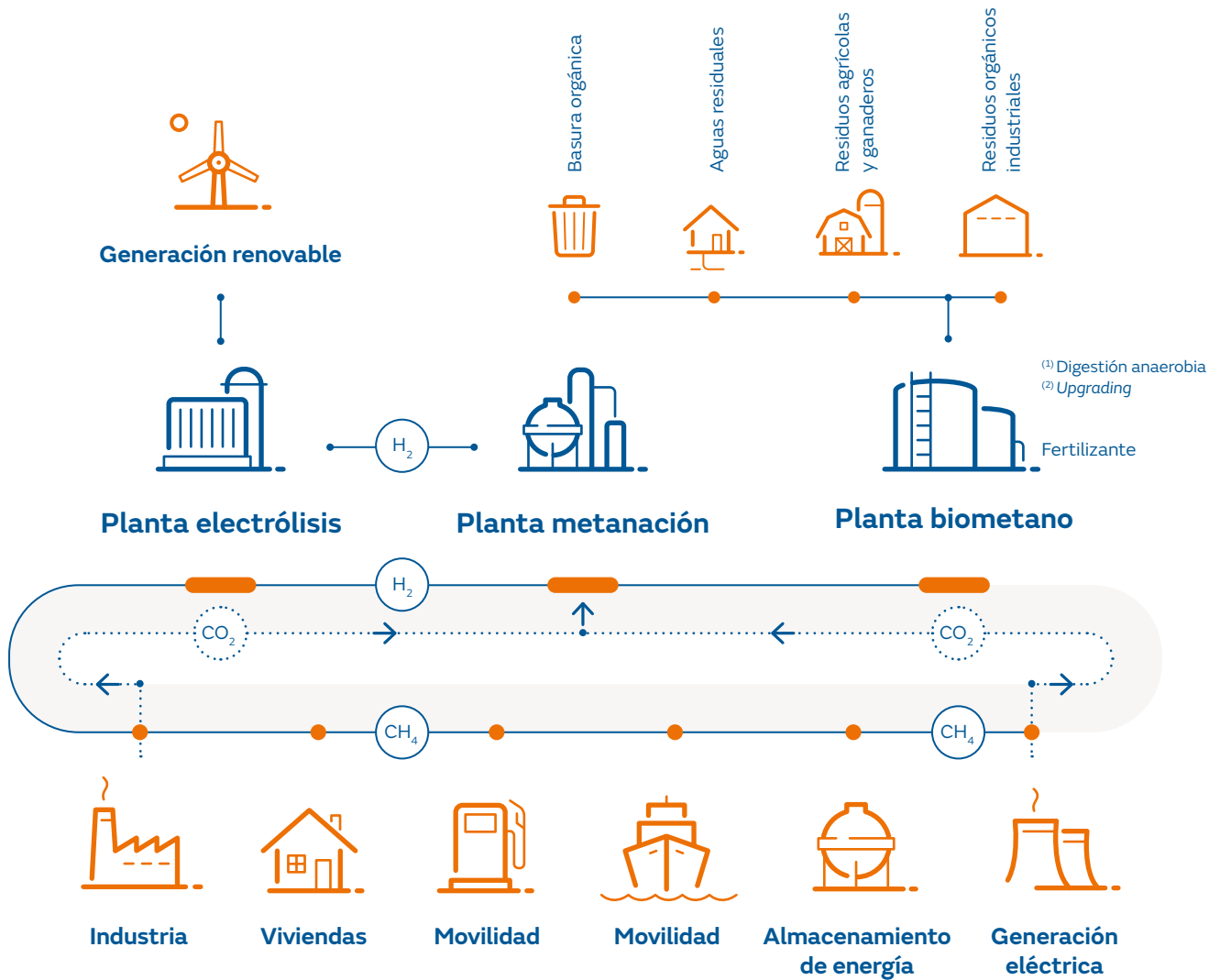
Principales líneas de acción climática

- Promover las **energías renovables solar y eólica** en la generación de electricidad junto con el crecimiento necesario de las redes eléctricas, contando con la energía de respaldo que aportan los ciclos combinados de gas natural que garantizan la seguridad de suministro.
- Desarrollar los **gases renovables** como palanca para la descarbonización del gas natural a través del biometano producido a partir de residuos orgánicos y, a medio/largo plazo, del hidrógeno verde generado con excedentes de electricidad renovable. Con ello, se promueve la descarbonización al menor coste posible para el consumidor, la economía circular con el uso de los residuos o excedentes y la economía en zonas rurales.
- Ofrecer productos y servicios que promuevan la eficiencia y sean neutros en carbono a precios competitivos a los consumidores y usuarios finales.
- Mayor electrificación de la demanda final en aquellos usos donde sea más eficiente.



Gas renovable

Como pilar fundamental de descarbonización del sector energético, los gases renovables son combustibles gaseosos que proceden o son producidos a partir de fuentes renovables. Dentro del sector energético, cabe destacar el biometano, el hidrógeno renovable o el gas sintético obtenido a partir de excedentes de energía renovable.



Como palanca fundamental del Plan de Transición Climática de Naturgy, en 2025, se ha consolidado la unidad de negocio creada en 2024 para impulsar el desarrollo de los gases renovables. Esta iniciativa responde a la naturaleza innovadora de la compañía y su enfoque estratégico en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas sostenibles, contribuyendo a la transición energética y a la economía circular a través de una energía neutra en carbono, generada a partir de residuos orgánicos (biometano) o excedentes de energías renovables (hidrógeno verde).

Adicionalmente, desde el negocio de distribución de gas se impulsa la inyección de biometano producido por otras compañías. En 2025, la capacidad de producción e inyección a redes propias ha sido de 0,42 TWh.



Proyectos destacados

Biometano

— Cartera de proyectos

La compañía gestiona una amplia cartera de proyectos en todo el territorio nacional en distintas fases de desarrollo y cuenta ya con tres plantas de producción propias en operación en: la EDAR de Bens (A Coruña), el vertedero de residuos orgánicos en Cerdanyola del Vallès (Barcelona) y la industria ganadera Vila-Sana (Lleida).

— Alianza con Hispano Silva

A principios de 2025, Naturgy ha firmado una alianza estratégica con Hispania Silva, compañía especializada en la valorización de residuos con gran experiencia en el sector agroganadero, para la construcción de un mínimo de 20 plantas de producción de biometano, que podrían llegar hasta 30.

Además, Naturgy ha entrado en el capital de Recycle (grupo Hispania Silva) para garantizar una gestión local y eficiente de los residuos.

— Alianza con Bioeco Energías.

En marzo de 2025 se sumó la alianza con Bioeco Energías, alcanzando un convenio para desarrollar plantas con una capacidad adicional de 500 GWh/año.

— Alianza ID Energy Group.

En mayo de 2025, Naturgy firmó una importante alianza con ID Energy Group para desarrollar, al menos, 20 proyectos de biometano en España, que se estima sumarán una capacidad productiva de 1,6 TWh anuales y que comenzarán a estar plenamente operativas entre 2026 y 2028.

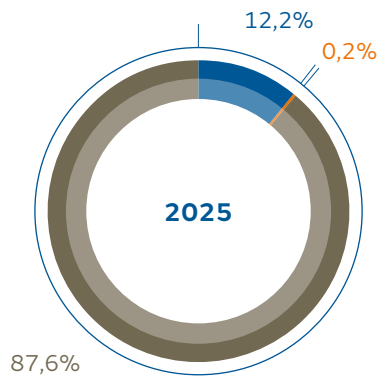
La huella de carbono de un vistazo

Naturgy ha reducido un 14% su huella de carbono respecto a 2022, lo que evidencia el esfuerzo y compromiso de la compañía por la reducción de sus emisiones.

Huella de carbono

107,3 M tCO₂eq

- Alcance 1.
- Alcance 2.
- Alcance 3.



Reducción huella de carbono entre 2022 y 2025

↓ **12%**
Emisiones alcances 1 y 2

↓ **14%**
Huella total (alcance 1, 2 y 3)

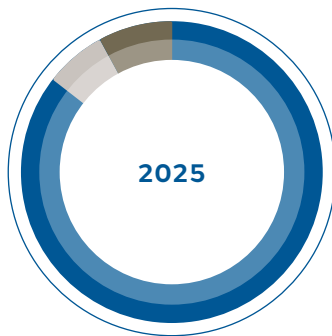


Alcance 1
Emisiones directas

13,1 M tCO₂eq

↓ **11%**

Reducción alcance 1
entre 2022 y 2025



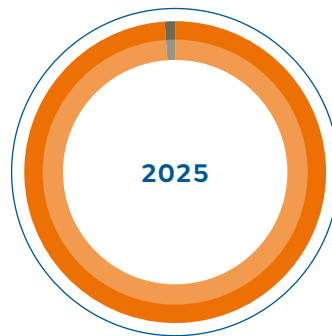
— Generación eléctrica

Alcance 2
Emisiones indirectas

0,2 M tCO₂eq

↓ **35%**

Reducción alcance 2
entre 2022 y 2025



— Distribución eléctrica

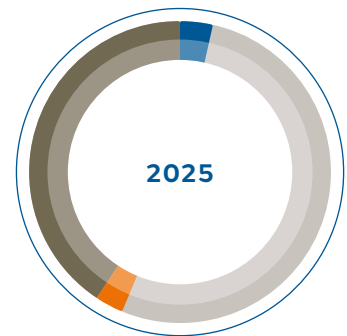
— Distribución gas

Alcance 3
Resto indirectas

94,0 M tCO₂eq

↓ **15%**

Reducción alcance 3
entre 2022 y 2025



— Aprovechamiento, GNL y comercialización gas



90%

Centrales térmicas
de generación fósil



98%

Pérdidas en redes de
distribución eléctrica



97%

Emisiones clientes del gas
distribuido y comercializado

254.679 tCO₂eq Total emisiones compensadas en 2025

Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático

Teniendo en cuenta el marco internacional *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), se han identificado los siguientes riesgos y oportunidades del cambio climático para cada una de las actividades de la compañía:

● Identificación de riesgos y oportunidades físicos

Clasificación	Tipo de riesgo/ oportunidad	Potenciales impactos para Naturgy	Negocios con impacto material
Riesgos físicos agudos	Vientos extremos (ciclón, huracán, vendaval)	Daños en las instalaciones, pérdida de producción e interrupciones del servicio en redes. Aunque los escenarios climáticos predicen escenarios globales, la intensidad del viento depende de factores locales que introducen una elevada variabilidad e incertidumbre.	RE/GT/GS
	Lluvias extremas (inundaciones)	Las lluvias extremas pueden generar inundaciones, erosión y deslizamientos, afectando la operación y accesibilidad de activos en zonas vulnerables. Este riesgo aumenta con el calentamiento global, que intensifica la capacidad de la atmósfera para concentrar humedad y producir precipitaciones más severas.	RG/GH
	Incendios forestales	Daños en las instalaciones, cortes de servicio e interrupciones prolongadas, afectando especialmente a las redes eléctricas situadas en zonas con mayor densidad y continuidad de vegetación.	RE
Riesgos físicos crónicos	Aumento sostenido de la temperatura	Daños causados por un aumento paulatino y sostenido en el tiempo de la temperatura media terrestre. Reducción en la demanda de gas, que afecta a los negocios de aprovisionamiento, distribución y comercialización de gas, induciendo una pérdida de beneficios y lucro cesante.	A/RG/Com
	Aumento de las primas de seguros	Incremento de los gastos debido a la subida de primas de seguros, asociada a una mayor ocurrencia de eventos climáticos extremos.	Corp

Corp: Corporación; RE: Redes eléctricas; GS: Generación solar; GE: Generación Eólica; GH: Generación hidráulica; GT: Generación Térmica; A: Aprovisionamientos; RG: Redes de gas; Com: Comercialización; GRen: Gases renovables.

● Identificación de riesgos y oportunidades de transición

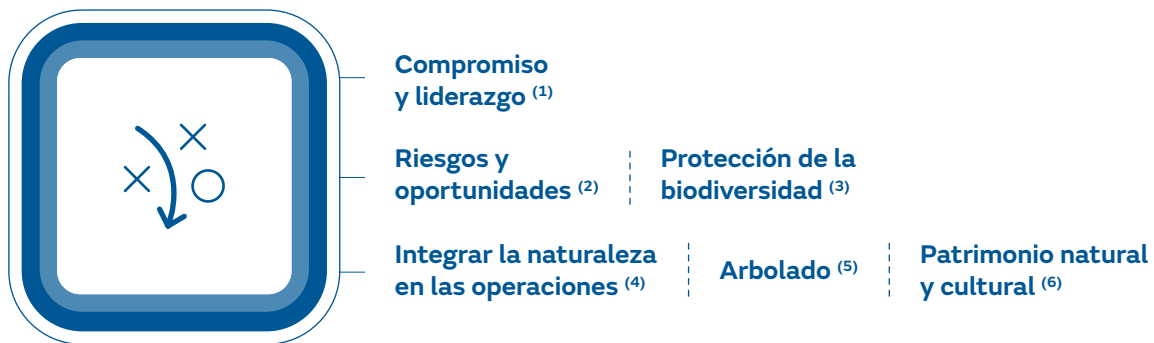
Clasificación	Tipo de riesgo/ oportunidad	Potenciales impactos para Naturgy	Negocios con impacto material
Riesgos de transición	Desplazamiento del gas natural debido a las políticas y regulaciones climáticas (impuestos, sistemas de comercio de emisiones, fijación de precios al carbono).	Descenso en la demanda de gas debido a la transición energética, cambios en los hábitos de consumo y predisposición de los clientes hacia tecnologías y productos más sostenibles con afectación a los negocios de aprovisionamiento, distribución y comercialización de gas, que da lugar a una disminución de ingresos y a una pérdida de valor a largo plazo de los activos de distribución debido.	A/RG/Com
	Riesgo de mercado que afecta a la generación de electricidad térmica	Descenso en la generación de electricidad térmica debido a un desplazamiento de la generación térmica por mayor cuota renovable, puede impactar en los resultados y en la pérdida de valor de los activos de generación térmica.	GT
	Litigios y sanciones relacionados con una presunta responsabilidad de la compañía o sector frente a efectos del cambio climático.	Sanciones económicas derivadas y afectación negativa a la reputación.	Corp
Oportunidades de transición	Impulso regulatorio para el desarrollo del biometano e hidrógeno verde.	Ingresos asociados a nuevas líneas de negocio (gases renovables) y aprovechamiento de las infraestructuras de gas natural existentes.	GRen/RG
	Impulso regulatorio para la mejora de las redes eléctricas mediante su digitalización.	Incremento de la demanda eléctrica debido al aumento de la cuota de electrificación e ingresos asociados a mayor distribución y comercialización de electricidad.	RE
	Impulso regulatorio para el desarrollo de proyectos de generación eléctrica renovable.	Ingresos asociados a generación de electricidad de origen renovable, y mayor disposición de garantías de origen eléctrico.	GE/GS/GH
	Impulso regulatorio de nuevos modelos de negocio y servicios basados en la eficiencia energética, generación distribuida, venta de energía descarbonizada...	Optimización de los costes asociados a las obligaciones de ahorro nacional de energía final a través de la gestión de CAEs. y aumento de beneficios de los servicios de autoconsumo y generación distribuida.	Com

Corp: Corporación; RE: Redes eléctricas; GS: Generación solar; GE: Generación Eólica; GH: Generación hidráulica; GT: Generación Térmica; A: Aprovisionamientos; RG: Redes de gas; Com: Comercialización; GRen: Gases renovables

Biodiversidad y ecosistemas

Estrategia

Naturgy integra la biodiversidad de forma transversal en los ejes de la transición energética hacia la descarbonización, articulados en torno al clima, la naturaleza y las personas. Su estrategia y modelo de negocio se orientan al impulso de las energías renovables, tanto en generación eléctrica como en gases renovables, así como al desarrollo y mantenimiento de redes, con el objetivo de contribuir a la mitigación del cambio climático, uno de los principales impulsores de la pérdida de biodiversidad a escala global. Al mismo tiempo, la compañía identifica y gestiona los impactos asociados al diseño, construcción, operación y desmantelamiento de sus instalaciones, aplicando criterios ambientales y la jerarquía de mitigación. La biodiversidad queda, por tanto, integrada en la gestión estratégica de la compañía siguiendo los principios que se exponen a continuación.



Gestión estratégica

⁽¹⁾ Naturgy asume voluntariamente el principio de integrar la biodiversidad en la estrategia y procesos de decisión de la empresa y, según se requieran, desarrollar planes de transición alineados con el Marco Mundial Kunming-Montreal de la Diversidad Biológica.

⁽²⁾ Identifica, evalúa y gestiona impactos, dependencias, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza en todas sus operaciones y actividades, siguiendo las recomendaciones de la *Taskforce on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD) y la metodología LEAP

⁽³⁾ Especialmente en zonas sensibles con planes de acción y seguimiento acorde a la jerarquía de mitigación de impactos, con soluciones basadas en la naturaleza, teniendo en cuenta la normativa aplicable.

⁽⁴⁾ Analizar con especial cuidado la localización de los nuevos proyectos en espacios protegidos o de alta biodiversidad, evitándolas si la legislación lo requiere.

⁽⁵⁾ Reducir la eliminación de arbolado asociada a la operación de las redes de energía a lo imprescindible para garantizar la seguridad de las personas, instalaciones y el entorno.

⁽⁶⁾ Respetar el patrimonio natural y cultural en el entorno de los emplazamientos operativos, haciendo seguimiento de los impactos sobre los ecosistemas y las especies relevantes e implementado las medidas necesarias para garantizar su protección.

Evaluación de impactos, riesgos y oportunidades

Metodología LEAP

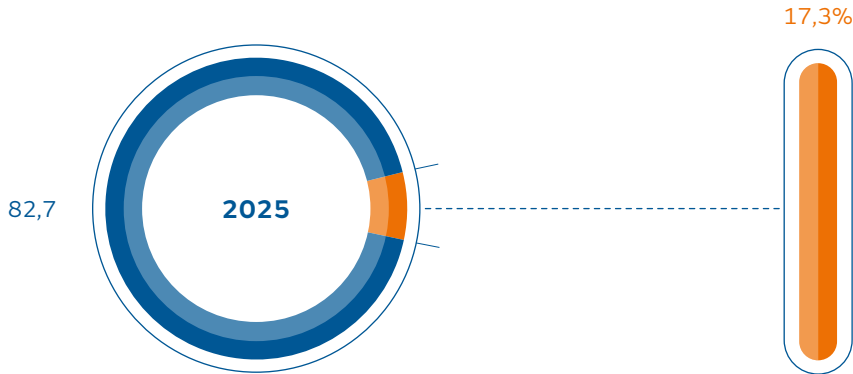
Durante 2025, la compañía ha determinado los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la biodiversidad y los ecosistemas aplicando la metodología LEAP, en coherencia con las recomendaciones del TNFD. El análisis se ha centrado en las instalaciones bajo control propio, atendiendo a la disponibilidad y calidad de la información, y se ha estructurado en cuatro fases:

- **Localizar (L):** identificación de las actividades clave y su relación con la naturaleza. Mediante sistemas de información geográfica se geolocalizan todas las instalaciones para evaluar su proximidad a zonas sensibles y áreas de importancia para la biodiversidad, así como el estado de conservación de los ecosistemas en dichas áreas
- **Evaluar (E):** análisis de los impactos y dependencias asociados a las operaciones mediante matrices específicas por tipología de instalación, elaboradas a partir de metodologías sectoriales y complementadas con información procedente de estudios de línea base, evaluaciones de impacto ambiental y programas de seguimiento. Este enfoque permite identificar de forma estructurada los principales impactos y dependencias a lo largo del ciclo de vida de los activos.
- **Analizar (A):** valoración de los riesgos asociados a la naturaleza, considerando su posible clasificación como riesgos físicos, de transición o sistémicos.
- **Preparar (P):** integración y reporte de la información en el marco del Estado de Información no Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad.

Naturgy integra la biodiversidad de forma transversal en los ejes de la transición energética hacia la descarbonización, articulados en torno al clima, la naturaleza y las personas

— Afección a áreas de alta biodiversidad o espacios naturales protegidos

Naturgy analiza la proximidad de sus instalaciones a espacios protegidos y áreas de alta integridad biológica mediante sistemas de información geográfica, con el fin de evaluar posibles afecciones y reforzar las medidas de gestión.



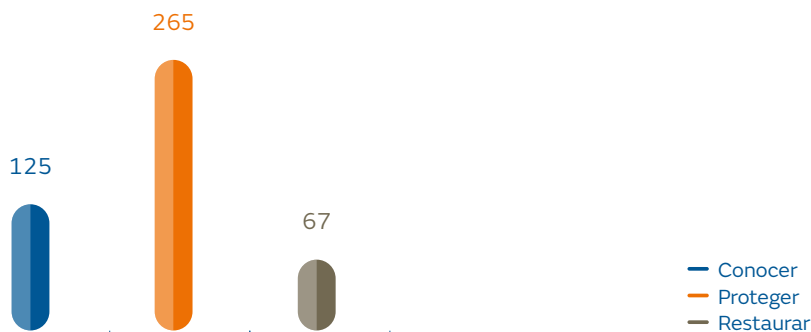
— Superficie de instalaciones que no afectan a espacios protegidos.

— Superficie de instalaciones dentro de o junto a espacios protegidos.

— Iniciativas de biodiversidad realizadas

Naturgy ha desarrollado 457 iniciativas de biodiversidad en 2025, superando el objetivo de 375 que se había propuesto para el año 2027, lo que pone de manifiesto la relevancia de la gestión de la biodiversidad y los ecosistemas en las actividades de la compañía.

Se trata de iniciativas de mejora que se desarrollan a lo largo de todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento) con el fin de reducir y compensar los impactos negativos sobre la biodiversidad. Estas acciones se pueden clasificar de acuerdo con la jerarquía de mitigación.



Innovación y desarrollo de nuevos negocios

Naturgy concibe la innovación como una herramienta indispensable en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas que permitan avanzar en la transición energética y combatir la lucha contra el cambio climático, así como evolucionar hacia soluciones tecnológicas que impulsen la simplificación de procesos, la ciberseguridad y la gestión del dato, siendo además la digitalización un pilar fundamental para la consecución de los objetivos de la compañía.



Pilares del modelo de innovación

- La innovación es colaborativa y abierta.
- La innovación es una palanca clave de crecimiento.
- La generación de gases renovables como el hidrógeno renovable o el biometano.
- La optimización de la generación de energía renovable.
- El aprovechamiento de la energía.
- La respuesta a mercados cada vez más atomizados.

Para alcanzar los objetivos planteados, Naturgy ha desplegado un conjunto de herramientas de innovación basadas en la búsqueda de oportunidades –aceleración e inversión en operaciones– y el despliegue de una cartera de proyectos que permita ensanchar el perfil industrial de la compañía; incubadora de start-ups, vehículo de inversión, etc.

Naturgy concibe la **innovación como una herramienta indispensable** en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas

● Evolución y resultados

Innovación

Inversión y gasto en innovación (millones de euros)	Año base	Objetivo 2027	Año 2025	Año 2024
Totex acumulado destinado a innovación abierta e innovación tecnológica (millones de euros)	2022	310	107	98



Logros destacados del año

- Naturgy sigue reforzando su apuesta por el biometano mediante el desarrollo de nuevas tecnologías de metanación. En colaboración con el Instituto de Investigación de Energía de Cataluña (IREC), se impulsa una tecnología de metanización catalítica que se probará en el EDAR Arroyo Culebro del Canal Isabel II en Pinto (Madrid). Paralelamente, la sociedad W2BM2, formada por Naturgy y Greene, continúa avanzando en la metanización biológica de gas de síntesis procedente de residuos industriales de difícil gestión con el fin de obtener gas renovable apto para la distribución.
- En colaboración con Octave y la Fundación CIUDEN, se está ejecutando un proyecto de almacenamiento energético basado en baterías de segunda vida, con el objetivo de demostrar su viabilidad técnica y comercial. El sistema incorpora una monitorización avanzada mediante la plataforma Battery Cloud y será evaluado durante dos años para aplicaciones como autoconsumo, gestión de picos y respaldo energético.
- Avance en la implantación de un sistema de almacenamiento eléctrico que combina baterías de ion litio con ultracapacitores, en colaboración con la planta fotovoltaica FV El Escobar I, ubicada en Ingenio (Gran Canaria). Esta tecnología mejora la integración de renovables en la red eléctrica y permite ofrecer servicios avanzados como la regulación de frecuencia, *black-start* y control de tensión. El proyecto ha sido declarado de interés general y cuenta con autorización administrativa desde mayo de 2025.

+

Naturgy sigue reforzando su **apuesta por el biometano** mediante el desarrollo de nuevas tecnologías de metanación.



Sustainability flash report
2025

En clave social

- 42 Personal propio
- 45 Experiencia de cliente
- 48 Cadena de valor responsable
- 50 Relación con las comunidades y colectivos afectados
- 52 Responsabilidad social

—

04





04

En clave social



Los aspectos sociales siguen siendo un eje clave en el nuevo Plan de Sostenibilidad de Naturgy para el período 2025-2027. El personal propio, los clientes, la cadena de valor y las comunidades y colectivos afectados son los grupos de interés fundamentales sobre los que pivotan los principios, los valores y la estrategia de la compañía. La preservación de sus derechos, seguridad y bienestar forman parte de los fundamentos que orientan y dirigen las actividades de la compañía.

Personal propio

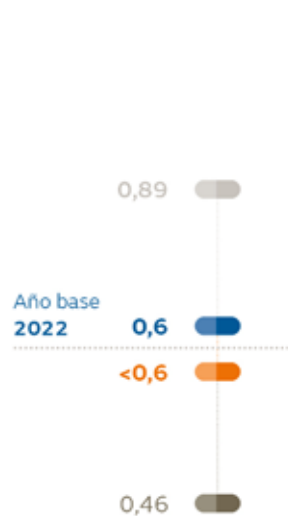
Naturgy sostiene un firme compromiso con las personas y su desarrollo, promoviendo su protagonismo en el centro de las decisiones, desde la estrategia, el propósito y la propuesta de valor de la compañía. En su empeño por el bienestar de las personas, ofrece empleo estable y de calidad, con una carrera profesional atractiva y sólida. El perfil de los profesionales de la compañía, en todos los países y negocios, es el de personas con interés por el aprendizaje continuo, con profesionalidad, motivación, espíritu innovador y de compromiso con el proyecto de Naturgy.

Con visión integral, Naturgy mantiene un fuerte compromiso con la seguridad, el bienestar y la salud de las personas, focalizando sus políticas y acciones a preservar, prevenir y fomentar esta responsabilidad. Destaca el liderazgo y protagonismo de los integrantes de la compañía, compromiso individual y colectivo, extensible a las empresas colaboradoras.

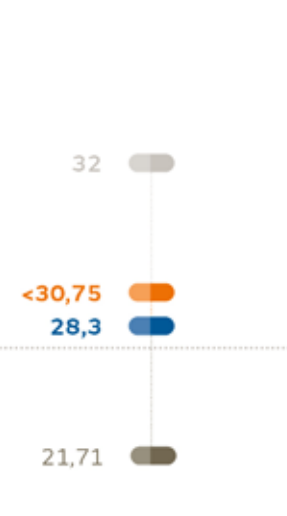
— Evolución y resultados.

Personal propio

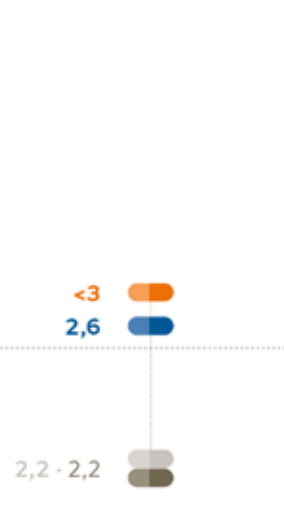
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido personal propio (1 millón de horas)



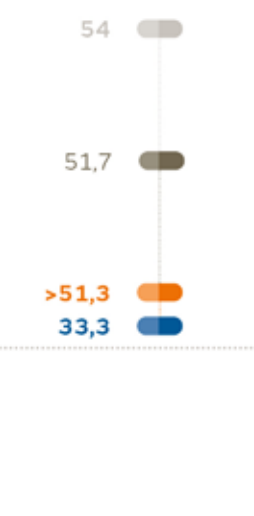
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido personal propio (1 millón de horas)



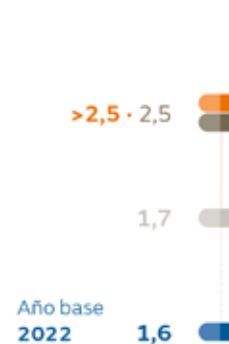
Índice de absentismo por incapacidad temporal (%)



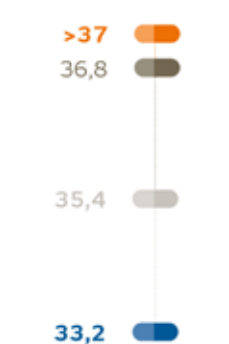
Personas empleadas promotoras (promedio anual en %)



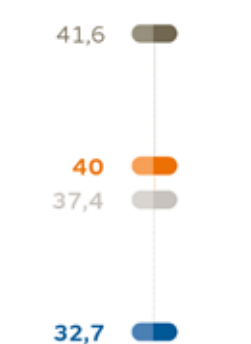
Asalariados propios con discapacidad. España (%)



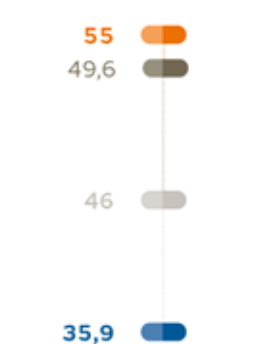
Mujeres en plantilla (%)



Mujeres en posiciones directivas (%)



Formación por persona empleada (promedio horas)





Logros destacados del año

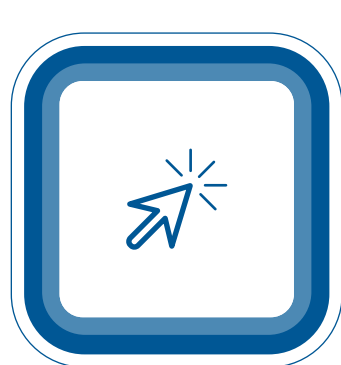
- Más del 51% de las personas empleadas está satisfecha o muy satisfecha con la compañía, superando así el objetivo marcado en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027.
- Bajo el marco del Plan de seguridad y salud 2024-2025 se han desarrollado acciones orientadas a fomentar una mayor cultura de seguridad interna y en la cadena de valor. La mejora en los índices de frecuencia y accidentabilidad del personal propio ha sido significativa.
- Avance en la ejecución del Plan de acción en riesgos psicosociales de Naturgy para el período 2024-2025, mediante la optimización de la organización del trabajo, el refuerzo de la comunicación interna y la ampliación de la formación especializada en acoso, gestión de conflictos, liderazgo y competencias emocionales. Además, se realizaron intervenciones específicas en áreas prioritarias para prevenir riesgos y mejorar el funcionamiento de los equipos.
- Renovación de la certificación EFR Global por tres años, obteniendo la calificación de B proactiva, según la norma actualizada. Durante el ejercicio se certificaron 26 indicadores de gestión y 80 acciones de mejora entre los diferentes países, según la Norma 1000/23 EFR global.
- Avances en el Plan de Igualdad de Naturgy 2023-2027, incluyendo nuevas acciones de formación y de visibilización del talento femenino, y la incorporación del Plan y sus medidas en los procesos de *onboarding* de nuevas contrataciones. Además, se ha realizado una encuesta interna de percepción en materia de igualdad con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- En 2025, se ha realizado la evaluación 360° de competencias del modelo de liderazgo con alcance global y extensivo a la alta dirección, al personal directivo, mandos intermedios y personal excluido de convenio. Adicionalmente, se han realizado más de 600 entrevistas de desarrollo del talento directivo.
- La Universidad Corporativa ha celebrado su 25° aniversario, consolidándose como palanca estratégica de aprendizaje y transformación. La conmemoración se ha desarrollado a través de un programa global que incluye webinars temáticos, foros presenciales sobre ética e IA y jornadas intergeneracionales de bienestar.

Experiencia de cliente

Para Naturgy, los clientes están en el centro de todas las operaciones. Para poder proporcionar el servicio de calidad que exigen los estándares de la compañía, Naturgy cuida al máximo el servicio que brinda a sus clientes para que sea ágil, eficaz y de alta calidad, además de dar cumplimiento a los requisitos legales y de rentabilidad. Para ello, es esencial establecer un diálogo activo que permita conocer las necesidades y solventar las dudas, reclamaciones y quejas de la forma más satisfactoria para el cliente.

Relación con el cliente

El modelo de relación con el cliente de Naturgy está basado en la cercanía, la simplicidad y la multicanalidad.



Canales digitales

- Páginas y sitios web.
- Asistentes virtuales (Pepe).
- Apps propias y WhatsApp.
- Programas de fidelización y captación de clientes (*Friends & family*).
- Áreas de registro de clientes.
- Redes sociales (Facebook, X, Instagram, LinkedIn).
- Espacios digitales para atención y tramitación de gestiones.
- Post institucionales, comerciales y temáticos.

Otros canales

Canal telefónico / Canal presencial / Gestión personal / Tiendas / Oficinas de garantía

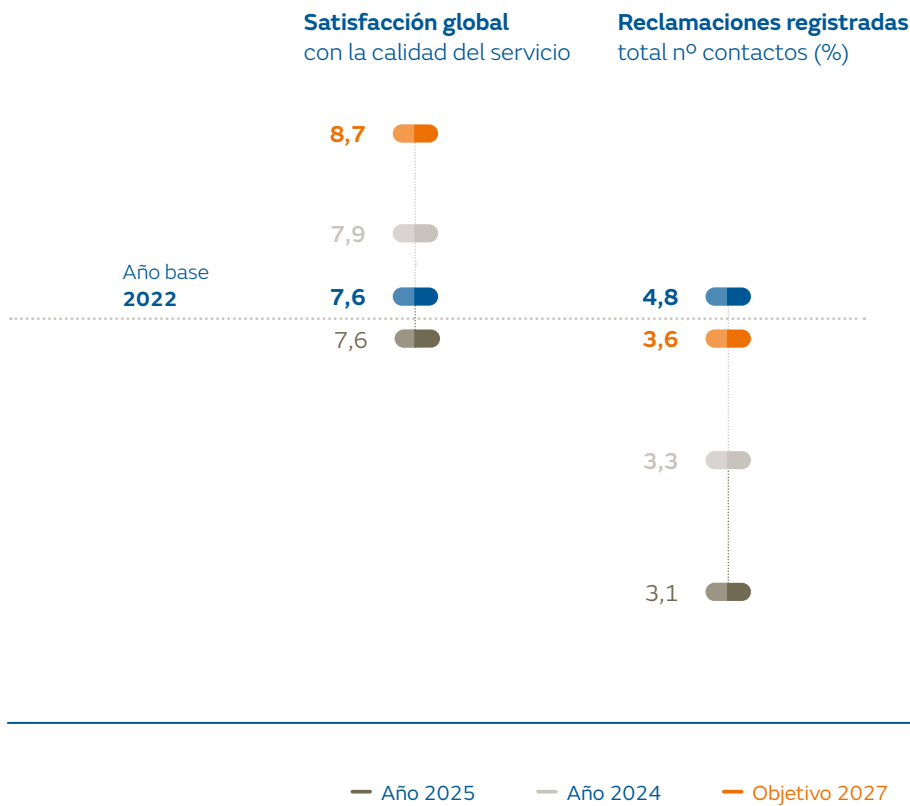
Naturgy **cuida al máximo el servicio** que brinda a sus clientes para que sea **ágil, eficaz** y de **alta calidad**

Evolución y resultados

El principal indicador para evaluar la prestación del servicio a los clientes es el índice de satisfacción global, una métrica que permite evaluar el desempeño de la compañía, escuchar la voz de los clientes y anticipar sus necesidades y expectativas en relación con los productos y servicios que ofrece Naturgy.

Como complemento a este indicador, las reclamaciones son una herramienta fundamental para identificar mejoras en el servicio prestado, así como la posibilidad de reparar, según proceda, las incidencias que se hayan producido en la relación con los clientes.

— Evolución y resultados. Clientes



En relación con el desempeño, en 2025, el indicador de satisfacción muestra una ligera disminución respecto al ejercicio anterior. Esta variación se explica principalmente por dos factores. Por un lado, se aplicó una actualización en la metodología de evaluación en el negocio de redes de gas en México que homogeneizó su metodología de cálculo con la del resto de países, esta adaptación metodológica redujo el valor de satisfacción respecto al ejercicio anterior. Por otro lado, se amplió el alcance de la medición con la incorporación del negocio de redes eléctricas de Argentina, que presenta un punto de partida diferente en términos de madurez y experiencia del cliente y contribuye a moderar el resultado global.

Por el contrario, la ratio de reclamaciones por número de contactos ha mejorado sensiblemente gracias a las acciones de mejora implantadas en los procesos operativos y de atención al cliente.



Logros destacados del año

- Se ha consolidado la transformación operativa del Proyecto Newco en España. Los niveles de satisfacción del cliente con la atención telefónica mejoraron de 9,4 en 2024 a 9,6 en 2025.
 - Se ha optimizado la nueva oficina virtual en España, mejorando su eficiencia operativa.
 - Se han realizado más de 79.000 gestiones sobre clientes vulnerables y se han gestionado más de 80.000 solicitudes de bono social, a través del Plan de Vulnerabilidad en España.
 - Se ha prorrogado el plan de ayuda destinado a los afectados por la DANA de Valencia, que incluye ayudas de 300€ para todos los clientes residenciales afectados, de 600€ para negocios y empresas de servicio público, y de 2.000€ para todos los clientes con placas solares para la sustitución y/o reparación de su equipamiento.
 - Naturgy ha mejorado el Sistema de Gestión de Protección de Información Comercial en España mitigando el fraude comercial y de las denuncias de los clientes residenciales por mala utilización de la información de carácter personal.
 - En Latinoamérica, las acciones realizadas se han enfocado en lograr una comunicación más clara, transparente y accesible. Se ha reforzado la relación con el consumidor mediante acciones proactivas y herramientas digitales, como simuladores de consumo.
-



Cadena de valor responsable

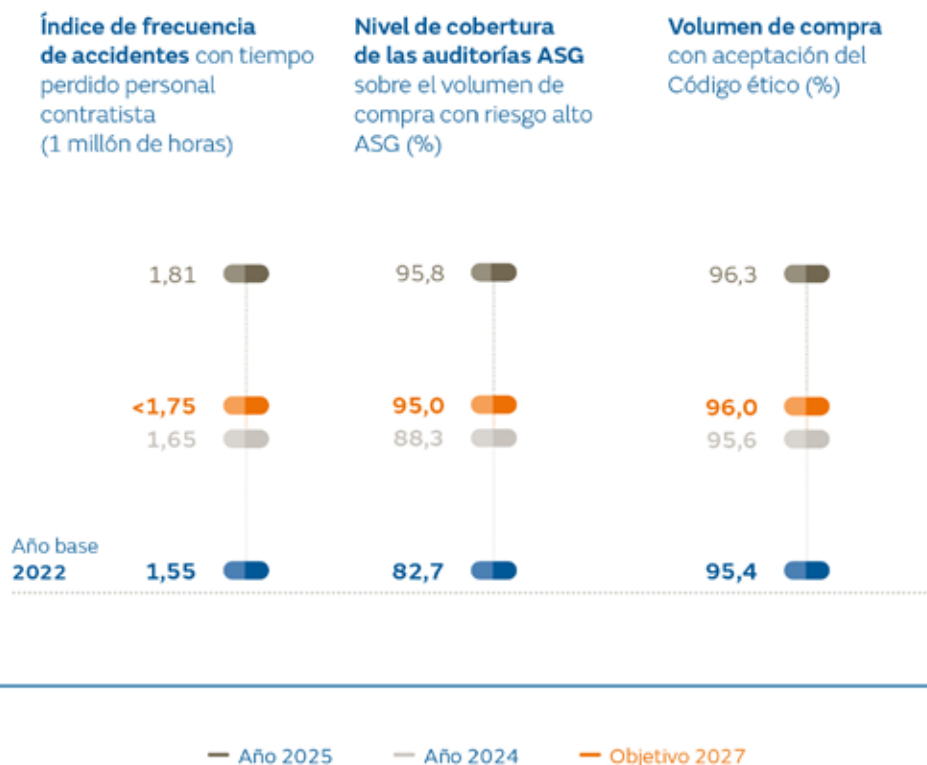
Naturgy, consciente de que los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la actividad que realiza y con la integridad de la compañía van mucho más allá de sus operaciones, trabaja con la cadena de valor para promover y aplicar los principios medioambientales, sociales y de gobernanza en la gestión responsable de las empresas colaboradoras que proveen productos y prestan servicios a la compañía.

Para minimizar riesgos en materia de medioambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción y garantizar una adecuada gestión, Naturgy cuenta con mecanismos de evaluación y selección de proveedores. A su vez, el **Código Ético del Proveedor** vela por el cumplimiento de los principios que establece el Código Ético de la compañía.

La seguridad y la salud de los trabajadores de la cadena de valor es también una prioridad para Naturgy, por este motivo la compañía dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) con numerosos procesos y herramientas para garantizar un entorno de trabajo seguro y una adecuada gestión de las actividades operativas. Para ello, lleva a cabo las siguientes medidas, entre otras:

- **Clasificación de proveedores:** evaluación del cumplimiento de los proveedores a través de cuestionarios y solicitud de evidencias mediante la plataforma Achilles-Repro.
- **Homologación por actividad:** realización de auditorías sobre todos los proveedores que realizan actividades críticas -por estar definidas con riesgo alto en alguno de los factores de riesgo ASG, calidad y seguridad y salud- para su homologación.
- **Seguimiento del desempeño:** realización de evaluaciones que miden el grado de satisfacción de las unidades operativas y valoran aspectos de calidad de los servicios prestados, seguridad y salud, operativos y aspectos ASG.
- **Auditorías ASG:** valoración de los sistemas de gestión y el desempeño de los proveedores en relación con los asuntos de sostenibilidad, que son realizadas *in situ* y gestionadas por consultores externos (Achilles) utilizando protocolos, normas y procedimientos definidos por la comunidad de utilities del sur de Europa y Latinoamérica.

— **Evolución y resultados.**
Cadena de valor responsable



Logros destacados del año

- Impulso de la mejora continua en la seguridad de las empresas colaboradoras a través del programa **Métrica+**.
- Más de 600 propuestas de mejora de seguridad y salud reportadas en la cadena de valor.
- Revisión de la metodología de clasificación de los riesgos ASG para las actividades desarrolladas por proveedores.

Naturgy **recopila las opiniones de todos los grupos de interés** a través de distintas acciones de diálogo y colaboración. En el caso de los colectivos afectados, la compañía se relaciona mediante una **comunicación temprana y transparente**

Relación con las comunidades y colectivos afectados

Los colectivos afectados son las “personas o grupos que viven o trabajan en la misma zona y que se han visto o pueden verse afectados por las operaciones de una empresa informante o a través de las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor. Los colectivos afectados pueden ir desde los que viven en zonas adyacentes a las operaciones de la empresa (colectivos locales) hasta los que viven a distancia. Los colectivos afectados incluyen a los pueblos indígenas real y potencialmente afectados”.

Naturgy recopila las opiniones de todos los grupos de interés a través de distintas acciones de diálogo y colaboración. En concreto, en el caso de los colectivos afectados, la compañía se relaciona mediante una comunicación temprana y transparente. Dicha colaboración se desarrolla en la Política de Colectivos afectados, siendo el **Modelo de Relacionamento Social** la herramienta que permite no solo conocer sus opiniones, sino también, velar por sus intereses.



Modelo de Relacionamiento Social

Marco de actuación para la integración de la gestión social en todo el ciclo de vida de los proyectos.



Principios de relación con las comunidades

- Naturgy es uno más en el territorio.
- Se comunica de igual a igual.
- Genera valor compartido.
- Ofrece oportunidades.

El MRS es un proceso iterativo que se despliega a lo largo de toda la vida del proyecto, y se apoya en la aplicación de herramientas metodológicas con foco transversal en la comunicación, escucha activa y el arraigo.

- ¹ Determinación del área de influencia y entorno de la actividad.
 - ² Mapeo y caracterización de grupos de interés.
 - ³ Análisis de riesgos y oportunidades.
 - ⁴ Plan de Relacionamiento Social (PRS).
 - ⁵ Interlocución con los colectivos afectados.
-



Logros destacados del año

- Desarrollo del Modelo de Relacionamiento Social (MRS) en varios territorios de España, como Andalucía, Canarias, Castilla La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Galicia y Murcia.
- Fomento del empleo y la formación a través de becas y cursos desarrollados a nivel nacional con la Universidad de Santiago de Compostela, la Universidad de Vigo y la Universidad de Almería.
- Desarrollo de acciones para reducir el posible riesgo sobre comunidades indígenas como Zapoteca (Zaragoza, Oaxaca), Quilombolas (Piauí, Brasil) y Diaguita Tierra y Mar (Atacama, Chile).
- Promoción de la inclusión laboral a colectivos más vulnerables en Argentina a través de programas de desarrollo de capacidades y desarrollo de iniciativas sociales para mejorar el bienestar y las condiciones de vida en comunidades rurales.
- Fomento del desarrollo económico y social de las comunidades donde Naturgy mantiene su actividad mediante la dotación de material, mejora de infraestructuras y donación.
- Establecimiento de canales y procesos para la colaboración con los colectivos, destacando buzones de denuncias, chats grupales o reuniones periódicas.

Responsabilidad social

Naturgy está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que opera, aportando conocimientos y capacidad de gestión, y destinando parte de los beneficios a la inversión social. El compromiso con la sociedad pasa por ofrecer un suministro de calidad y continuo, así como por contribuir a afrontar los retos asociados al acceso a la energía como son los que afectan a colectivos vulnerables; o a minimizar los efectos que la transición energética tiene en algunos territorios a través de las iniciativas de transición justa. En el abordaje de estos retos, el papel de la Fundación Naturgy es clave.

— Evolución y resultados



**Inversión social
total**

15 M€

10 M€ en 2024



**Contribución fiscal
total**

4.109 M€

3.056 M€ en 2024



Logros destacados del año

- Ante la situación provocada por el impacto de la DANA que tuvo lugar a finales de 2024 sobre la población, en general, y los clientes de Naturgy, en particular, en varias localidades de Valencia (España), la compañía ha desarrollado un plan de ayuda dirigido a los afectados con el objetivo de apoyar a aquellos clientes que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Las ayudas definidas se ampliaron hasta el 28 de febrero de 2025. A 31 de diciembre, se han recibido más de 10.000 llamadas de usuarios, de las que se han generado un total de alrededor de 3.000 actuaciones.
- Donación para el proyecto Programa Educativo de Resistencia a las Drogas y a la Violencia realizado por el Ayuntamiento Municipal de Guimaranía (Brasil).
- Se han desarrollado programas como “Energía del Sabor” (Argentina), cuyo objetivo es capacitar a jóvenes de entre 18 y 25 años, desocupados o en situación de precariedad laboral, para generar empleo sostenible que les permita salir de la situación de vulnerabilidad social en la que se encuentran.
- Apoyo a través de donativos a Cruz Roja, comedores sociales, dispensas de alimentos, a las comunidades entorno a la central de ciclo combinado de Naco Nogales (México).

Sustainability flash report
2025

Conducta empresarial

- 56 Cumplimiento
- 59 Ciberseguridad
- 61 Presencia en entidades asociativas
- 62 Índices y reconocimientos

Naturgy



Naturgy

Naturgy

05





05



Conducta empresarial

Uno de los principios que rigen la actuación de Naturgy es ser una compañía donde la integridad y la confianza sean las bases del modelo de negocio. Para ello, la compañía cuenta con distintas políticas, procedimientos y órganos de gobierno que le permiten aspirar a ser, además, responsable, transparente y comprometida con todos los grupos de interés.

Cumplimiento

Para la adecuada gestión del riesgo, Naturgy cuenta con un cuerpo normativo cuya piedra angular es el **Código Ético**, que se desarrolla en políticas que establecen el comportamiento y la gestión de la compañía por parte de administradores, personas empleadas y proveedores. Además, Naturgy dispone de salvaguardas, como las auditorías internas y el canal de denuncias.

*Uno de los principios que rigen la actuación de Naturgy es ser una compañía donde la **integridad** y la **confianza** sean las bases del modelo de negocio*



Políticas, códigos, normas y procedimientos de Naturgy

- Política de *Compliance*.
- Política del Sistema Interno de Información.
- Procedimiento del Sistema Interno de Información.
- Procedimiento de *Due Diligence* de contraparte.
- Política Global de Sociedad y Comunicación.
- Código Ético del Proveedor.
- Política Anticorrupción.
- Modelo de Prevención Penal.
- Política de Atenciones Empresariales.
- Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Política de Conflictos de Interés.

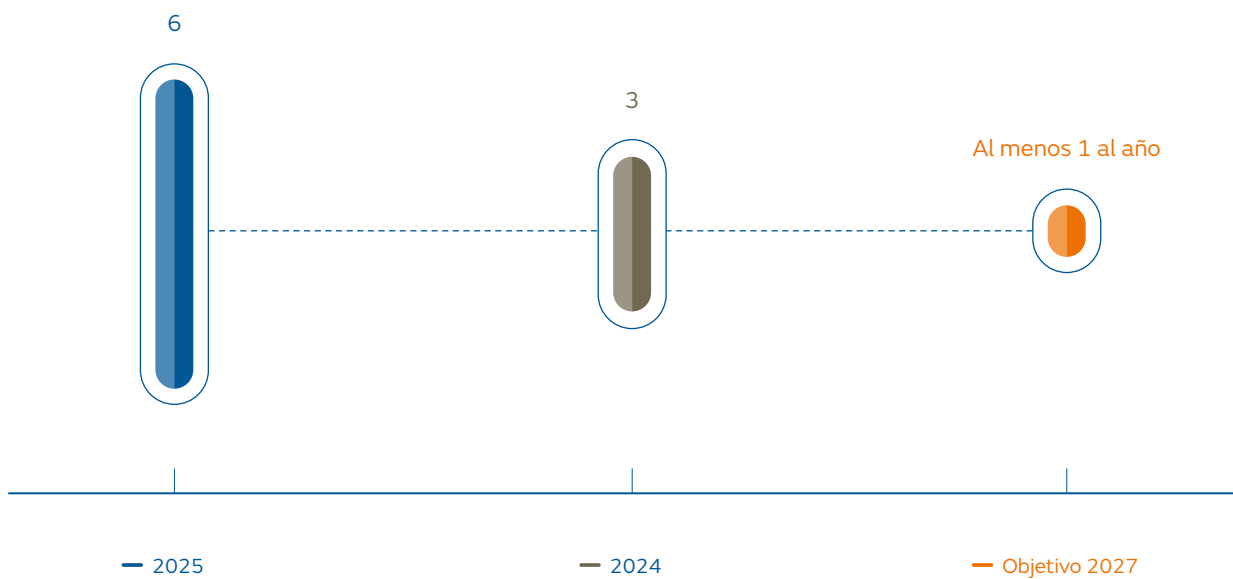
Certificaciones

- ISO 14001
 - ISO 37001
 - UNE 19601
 - ISO 45001
 - ISO 45005
 - ISO 50001
 - ISO 9001
-

Evolución y resultados

El nuevo Plan de Sostenibilidad de Naturgy para el período 2025-2027 mantiene su compromiso con la integridad y el cumplimiento. En este sentido la concienciación y formación del personal empleado es clave.

Formación por persona empleada en materia de compliance



	2025	2024
Nº casos de discriminación, incluido el acoso, notificados	20	15
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	0	0
Período medio de pago a proveedores (días)	18	22
% Pagos que se ajustan a los plazos habituales (60 días)	99,6%	99,5%



Logros destacados del año

- Campaña de comunicación denominada “Sin ti, no hay *Compliance*” protagonizada por los miembros de la alta dirección.
- Se ha reforzado el marco anticorrupción mediante la declaración de cumplimiento de personal especialmente expuesto y la implementación de mecanismos sistemáticos de identificación y gestión de conflictos de interés.
- Naturgy exige contractualmente que los proveedores categorizados con riesgo alto en cambio climático y con gran volumen de compra contratado informen anualmente, a través de cuestionarios en la plataforma de reporte, su grado de desempeño en materia ambiental. Un total de 256 proveedores de Naturgy han sido invitados a reportar su información de desempeño en materia climática.

Ciberseguridad

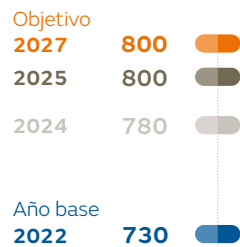
El incremento de las amenazas, tanto en un importante aumento de los ciberataques, como en una mayor sofisticación y apoyados en tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA), supone un constante desafío en el ámbito de la ciberseguridad en Naturgy. Adicionalmente, la compañía gestiona y provee servicios esenciales e infraestructurascríticas en los mercados donde opera, lo que hace de la gestión de la ciberseguridad un asunto prioritario.

En este sentido, Naturgy cuenta con unas políticas, normativas, marco de control y un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización alineado con los requerimientos regulatorios. Adicionalmente, se ha implementado un Plan de Ciberseguridad que pone en marcha nuevas estrategias e iniciativas de transformación de la ciberseguridad en la compañía, en un contexto donde es prioritario seguir fortaleciendo las medidas ya tomadas en los planes de ciberseguridad anteriores y manteniendo la proactividad ante las nuevas exigencias y amenazas.

Evolución y resultados

El Plan de Sostenibilidad 2025-2027 incluye el índice internacional Bitsight como referente para medir el desempeño de la compañía en materia de ciberseguridad, siendo la puntuación de 2025 la mejor obtenida por empresas del sector energético.

Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group (puntos)



Logros destacados del año

- Se realizan ejercicios periódicos de simulación de respuesta a incidentes de ciberseguridad en cada uno de los negocios y países de operación y mensualmente se analizan las vulnerabilidades en las medidas de ciberseguridad. Esto ha permitido que en 2025 no se haya producido ningún incidente o brecha de seguridad que imposibilite la continuidad del negocio.

Protección de datos personales

La protección de los datos personales es un aspecto esencial en la integridad de la información por lo que Naturgy ha definido una Política Global de Protección de Datos Personales y unas líneas de actuación que no solo garantizan la protección de datos personales mediante un sistema de gestión adecuado, sino que también reduce riesgos de infracciones relacionadas en esta materia.

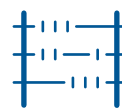
En 2025, Naturgy recibió por parte de la Agencia Española de Protección de Datos 66 requerimientos de información (74 requerimientos en 2024), los cuales han sido debidamente atendidos y, a la fecha de realización de este informe, ninguno de ellos ha derivado en sanción.

Presencia en entidades asociativas

El enorme reto que representa la transición energética no puede ser abordado de manera unilateral; conseguir la involucración de otros actores, como las asociaciones empresariales, representa un elemento relevante en la consecución de los objetivos de la compañía. Bajo esta premisa, Naturgy prioriza la participación en iniciativas que apoyen los valores y el propósito de compañía en general, y que defiendan posiciones consistentes con el Acuerdo de París en particular.



— Política de Relaciones Institucionales



Participaciones de relevancia en 15 países

+240



Inversión

3.173.687€



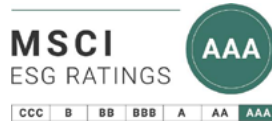
Contribuciones monetarias o en especie de carácter político

0 €



Índices y reconocimientos

Índices ASG



Certificaciones y reconocimientos



Certificación ISO 45001:2018



Certificación de Sistema de Organización Saludable (SIGOS) de AENOR



Empresa Europea de la Salud y el Deporte



MERCO TALENTO España



Certificación CLIP (Corporate Learning Improvement Process)



Brandon Halls de ORO



Certificación Global EFR



MERCO TALENTO Chile



Certificación Top Employer España



Certificación Top Employer Brasil



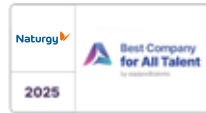
Great Place to Work España



Best Woman Talent Company España



Wellbeing Company España



La distinción Best Company for All Talent España



Top EXcompany España



APSAL Argentina



Premio Mejor RRHH Innovation Brasil



Top 50 Diversity Company España



Premio ABMD - Asociación Brasileña de Marketing de Datos Brasil



Premio Nacional de Qualidade de Vida (PNQV) Brasil



"50 Líderes Desarrollando Talento" Chile



Top Companies México



Certificación Empresa con propósito de Bienestar México



"Yo Sí Cumpló" Reconocimiento MITRADEL Panamá



Prêmio ESARH – Encontro Suramericano de RRHH Brasil

Domicilio social

Avda. de América · 38
28028 Madrid

Sede en Barcelona

Avda. Diagonal · 525
08029 Barcelona

www.naturgy.com

Edición

Dirección de Asuntos Públicos y Sostenibilidad

Diseño

Addicta Comunicación Corporativa



Este libro se ha impreso utilizando papel libre de cloro de 300 gr. para la cubierta y de 130 gr. para el interior con certificación forestal PEFC de la Asociación Española para la Sostenibilidad Forestal.

Naturgy 

www.naturgy.com