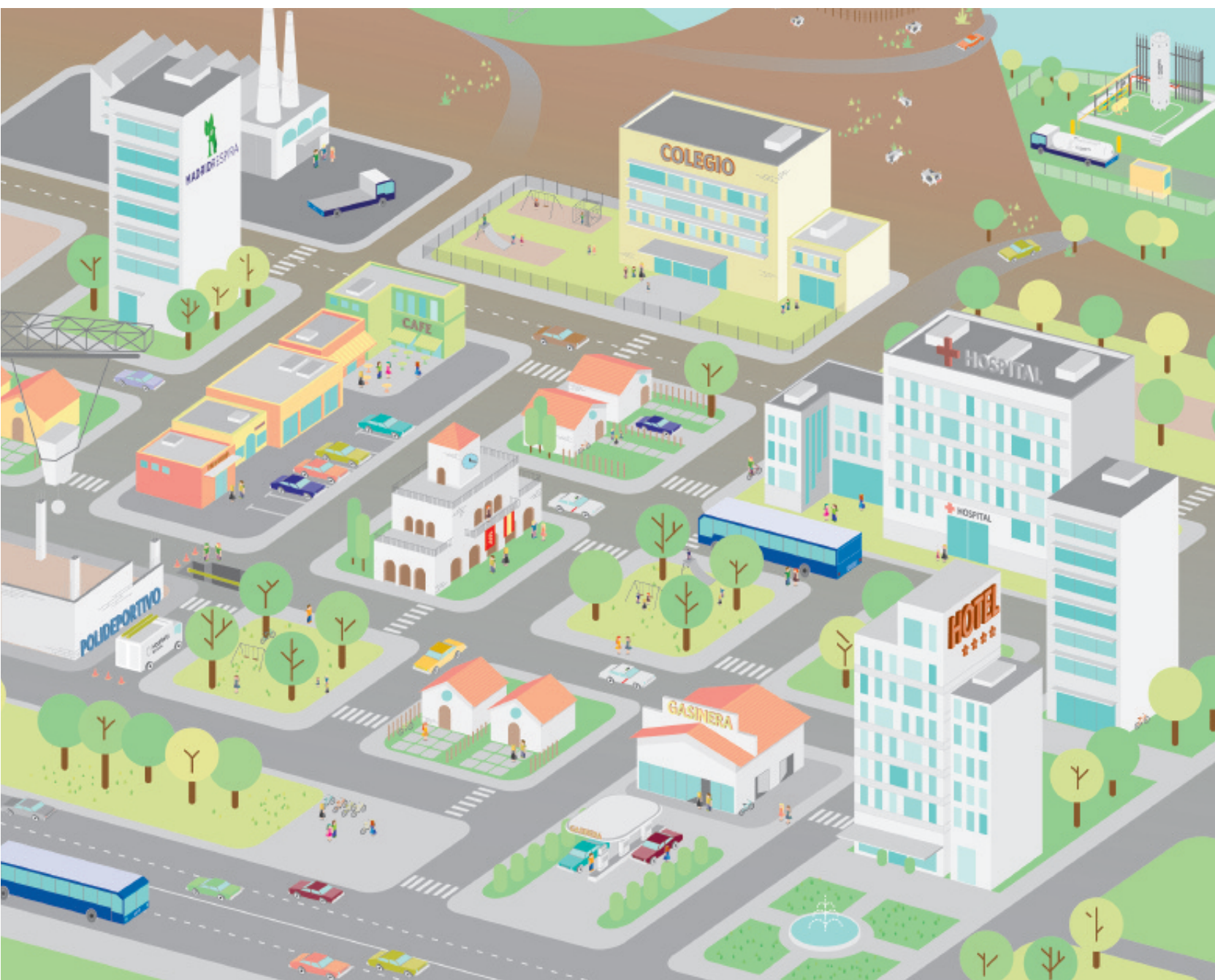




4

Introducción

- Magnitudes
- Carta del presidente

8

MRG en 2015

- Se fortalece
- Se consolida
- Desarrolla
- Apuesta
- Colabora

14

Gobierno

16

La gestión de MRG

- Cumplir
- Avanzar
- Satisfacer
- Organizar
- Formar
- Emplear
- Prevenir
- Cuidar
- Innovar

34

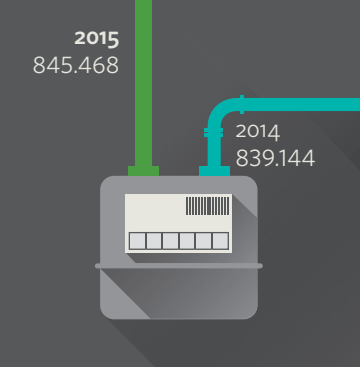
Análisis económico

- Resumen de resultados
- Resultados operativos
- Ingresos
- Posición financiera y balance
- Cash flow de las operaciones
- Inversiones
- Cambio en la regulación e impacto
- Informe de auditoría

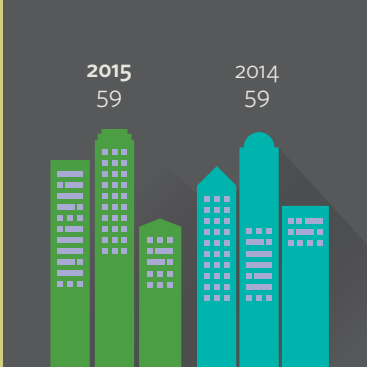
INTRODUCCIÓN

MAGNITUDES

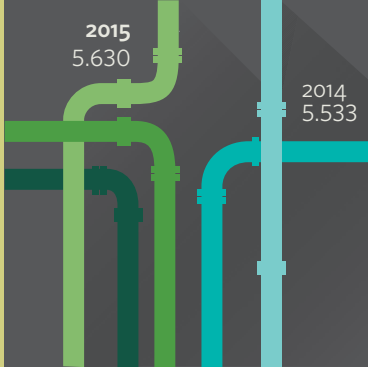
USUARIOS (miles)



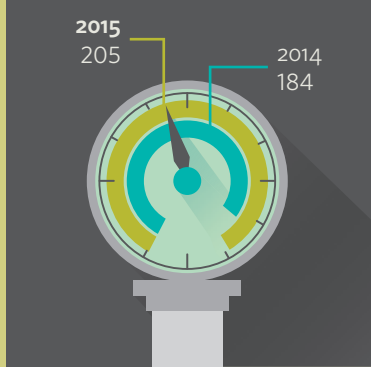
MUNICIPIOS



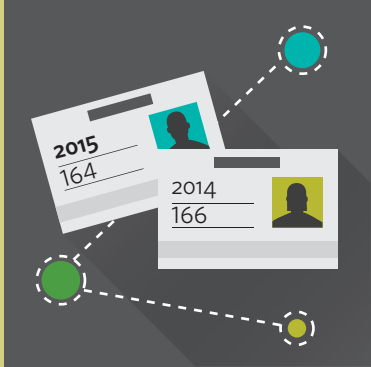
LONGITUD DE RED (km)



ESTACIONES DE REGULACIÓN Y MEDIDA (ERM'S)



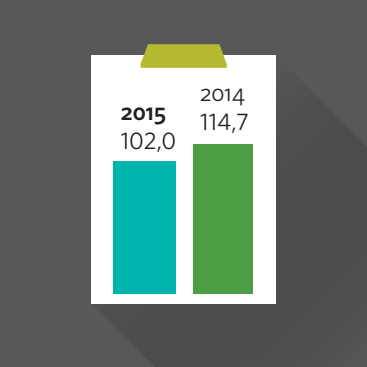
EMPLEADOS



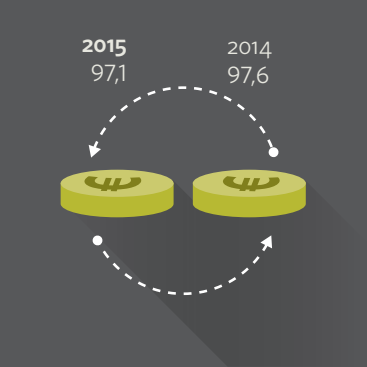
INGRESOS (M€)



EBIT (M€)



FLUJO DE CAJA LIBRE (M€)



Usuarios

El modelo de crecimiento se consolida. En este ejercicio de 2015 se han sumado a Madrileña Red de Gas más de 6.300 nuevos usuarios. Al cierre del ejercicio fiscal, el total de puntos de suministro es de 845.468.

Expansión

El total de municipios activos a fecha de cierre del ejercicio es de 59, incluido el municipio de Madrid capital donde se mantiene la actividad de distribución en cinco distritos.

Red

La consolidación y expansión del grupo durante este ejercicio se ven reflejadas también en la ampliación de la longitud de su red de suministro, que ha crecido en más de 100 kilómetros.

ERM's

Durante este año también ha crecido el número de estaciones de regulación y medida (ERM's), que han aumentado por encima del 10%, con la puesta en marcha de 21 estaciones nuevas. También se ha consolidado la implantación del plan de control iniciado durante el anterior ejercicio.

Empleados

El equipo humano de Madrileña Red de Gas se define por su profesionalidad y motivación. Dos hitos relevantes de este ejercicio 2015 son siete nuevas contrataciones mediante contratos de relevos y los esfuerzos destinados a la formación: el 77% de la plantilla ha recibido cursos de formación específica.

Ingresos

El importe neto de la cifra de negocios en el ejercicio 2015 fue de 166,1 millones de euros. Del total de ingresos, el 84% proviene de la remuneración regulada a la actividad de distribución.

EBIT

Las operaciones de la compañía aportaron el 1,9% de crecimiento respecto al ejercicio anterior, llegando a un EBIT de 102 millones de euros.

Cash flow

El flujo de caja generado por las operaciones durante el ejercicio 2015 ha sido de 97,1 millones de euros, en línea de estabilidad con el resultado del pasado ejercicio.

INTRODUCCIÓN

CARTA DEL PRESIDENTE

Madrileña Red de Gas cumple cinco años de existencia y se afianza como la primera compañía independiente distribuidora de gas. Durante este ejercicio 2015, se ha producido el cambio de accionistas, lo que asegura la continuidad de la estrategia de MRG

Madrileña Red de Gas ha cumplido cinco años de existencia. En este tiempo, la compañía ha experimentado un cambio profundo, mejorando en todos los indicadores de actividad relevantes y, a la vez, tranquilo, sin ninguno de los inconvenientes que no con poca frecuencia acompañan a los procesos de cambio. Nos hemos afianzado en nuestro posicionamiento como la primera compañía independiente distribuidora de gas y como la más eficiente.

Además, en el ejercicio fiscal que acaba de terminar, se ha producido un hecho singular, de especial significación, y que está llamado a tener una gran trascendencia en el futuro desarrollo de la empresa. Se trata del cambio de accionistas, con una renovación completa del panorama accionarial.

Con todo esto, se cierra una etapa clave de la vida de MRG y se abre otra, no menos importante, llena de posibilidades para el futuro.

Madrileña Red de Gas sigue siendo lo que la definió en un primer momento: una empresa con una actividad regulada –la gestión de una red de distribución de gas natural–, una empresa independiente, no vinculada a ningún grupo empresarial verticalmente integrado, una empresa con vocación de excelencia.

Las empresas que desarrollan actividades reguladas, en particular las empresas gestoras de redes energéticas, están sometidas a tres exigencias distintas, que son las que determinan su campo de actividad, su orientación y los límites de la misma.

La primera es el cumplimiento de las obligaciones legales que se refieren a su actividad. En este terreno, hemos puesto como prioridades principales la seguridad y la excelencia en la gestión de la red, que se concreta en tres direcciones: la calidad del mantenimiento, la decisión de invertir en expansión y, en consecuencia, los elevados niveles de disponibilidad, con mínimas incidencias.

La segunda, el servicio a los clientes. Madrileña ha fijado también desde el primer momento el foco de su atención en la calidad del servicio, tanto la calidad objetiva, medida, como la calidad percibida. Indicadores como el tiempo de atención a las emergencias, la reducción del tiempo de intervención en operaciones de altas y resolución de averías, o la minimización de las indisponibilidades, dan idea de los niveles de servicio que hemos alcanzado. Otro tanto confirman las opiniones de nuestros clientes.

La tercera exigencia, no menos importante que las otras, es dar satisfacción a las legítimas expectativas de sus accionistas. La mejora de eficiencia en todos los órdenes ha permitido retribuir a los accionistas satisfactoriamente año tras año.

En estos cinco años hemos demostrado que estas tres exigencias no solo son compatibles, sino que se refuerzan mutuamente. Las mejoras de eficiencia permiten dedicar recursos crecientes a la calidad y a la retribución de los accionistas y, al mismo tiempo, asegurar los niveles de inversión nueva sin menoscabo de los ratios financieros. La clave se encuentra en el esfuerzo continuo de mejora interna. Mejora de los procesos, de la organización y de los costes, en todas las partidas sin excepción. La alineación del equipo directivo, y de todo el equipo humano de la empresa, con estos objetivos ha sido el motor que ha llevado a Madrileña Red de Gas al nivel de excelencia que hoy puede exhibir.

De hecho, el enfoque que hemos dado al cumplimiento de estas tres exigencias y el entendimiento de las relaciones entre ellas constituyen el corazón del modelo de negocio de Madrileña: una empresa energética (*Utility*) moderna, ágil, eficiente y cercana al cliente, anticipando sus necesidades y en constante proceso de mejora para dar una respuesta acertada a todo ello.

Nuestra visión de futuro se basa en cuatro pilares: la consideración del gas como energía limpia y versátil y del papel que, consecuentemente, debe jugar en el mix energético en España y en el mundo; el compromiso con los clientes en cuanto a excelencia en la calidad del servicio, y el compromiso con el territorio en que operamos en cuanto a expansión de la red; por último, en la mejora interna permanente, que es la base de los anteriores.

El gas natural está llamado a desempeñar un papel clave en el cambio de matriz energética en las próximas décadas. Sus ventajas frente a los demás combustibles fósiles (abundancia de fuentes de abastecimiento, menores emisiones, versatilidad en las aplicaciones básicas) aseguran su permanencia como solución energética de referencia en diversos sectores. Por ello, impulsamos activamente la penetración del gas en los sectores y zonas geográficas donde todavía no está presente, o lo está de forma aún limitada, allí donde puede sustituir con ventaja a otros combustibles más contaminantes o más caros. Asimismo, colaboramos con el Gobierno de la Comunidad de Madrid en diversas iniciativas para promover el uso eficiente del gas.

Esta política se ve apoyada por la recuperación de la economía española, ya palpable en la mejora de la actividad y en la renta de las familias, que se traduce, entre otras cosas, en una mejora de la tendencia de la demanda de energía, que había caído de forma notable durante los años de la crisis económica y ahora muestra signos de recuperación.

En cuanto a la mejora interna, aunque buena parte del potencial ya se ha desarrollado, quedan aún posibilidades que se van incorporando a nuestros objetivos internos y que irán dando frutos en los próximos ejercicios, junto con el crecimiento, que estamos impulsando por diferentes vías.

Quiero hacer mención también a la reforma regulatoria concluida en 2014. A ella hacía referencia en la carta que acompañaba el informe anual del ejercicio anterior. Una vez concluida esa reforma, la estabilidad alcanzada supone un apoyo de suma importancia para el desarrollo de nuestra actividad así como para la

percepción de los mercados. Consecuencia de esa reforma ha sido la positiva evolución del déficit del sistema gasista, que confiamos que continúe en los próximos años, unida a la mejora de nuestra calificación crediticia, recientemente conseguida, que supone un espaldarazo más a la calidad de la gestión y a la solidez de la compañía. Esperamos que esta estabilidad regulatoria se mantenga en el medio y largo plazo como base imprescindible del desarrollo de las actividades de los sectores energéticos.

Una vez más, quiero hacer una mención obligada a la dedicación personal, el nivel profesional y la motivación de nuestro equipo humano. Sin él habría sido imposible alcanzar los resultados de este año y de ejercicios pasados, y merece, por lo tanto, un reconocimiento explícito, junto con el deseo y la expectativa de continuar en esta senda en los años futuros.

El cambio accionarial que he mencionado al principio se ha llevado a cabo en plena coherencia con la lógica de las inversiones industriales y con los perfiles de nuestros accionistas anteriores y actuales. El cambio asegura la continuidad de la compañía en su estrategia y en la visión de largo plazo, apoyando el crecimiento y la mejora de una empresa estable en un entorno regulatorio institucional también estable.

Resumiendo nuestra visión estratégica para el futuro, seguiremos considerando que el gas es una energía competitiva, con un papel importante a futuro, dado el potencial de crecimiento de la actividad, fundamentalmente por la baja penetración del gas en España, si se compara con los países de nuestro entorno. Asimismo, garantizamos nuestro compromiso con los clientes, en relación con la seguridad y la calidad de servicio.

Finalmente, en un panorama de estabilidad regulatoria a medio y largo plazo, esperamos que nuestra actividad se siga desarrollando a plena satisfacción de nuestros clientes, de nuestros accionistas y de las instituciones.

Pedro Mielgo
Presidente

MRG EN 2015

Madrileña Red de Gas consolida su modelo de crecimiento, que ha aumentado por encima del 1% en el mercado residencial y del 26% en el de gran consumo. Destacan en este ejercicio la creación de nuevas infraestructuras y los esfuerzos destinados a conseguir una interlocución eficiente con el conjunto de empresas e instituciones colaboradoras

SE FORTALECE

La agencia Standard & Poor's (S&P) ha elevado la calificación crediticia a Madrileña Red de Gas

La agencia de calificación Standard & Poor's ha elevado la calificación crediticia de Madrileña Red de Gas, a «BBB/A-2» desde «BBB-/A-3», destacando el fortalecimiento del perfil de riesgo del negocio de la compañía, soportado por las mejores perspectivas de S&P acerca del riesgo país y de la estabilidad regulatoria que ha aportado la reciente reforma del marco regulatorio del sector gasista.

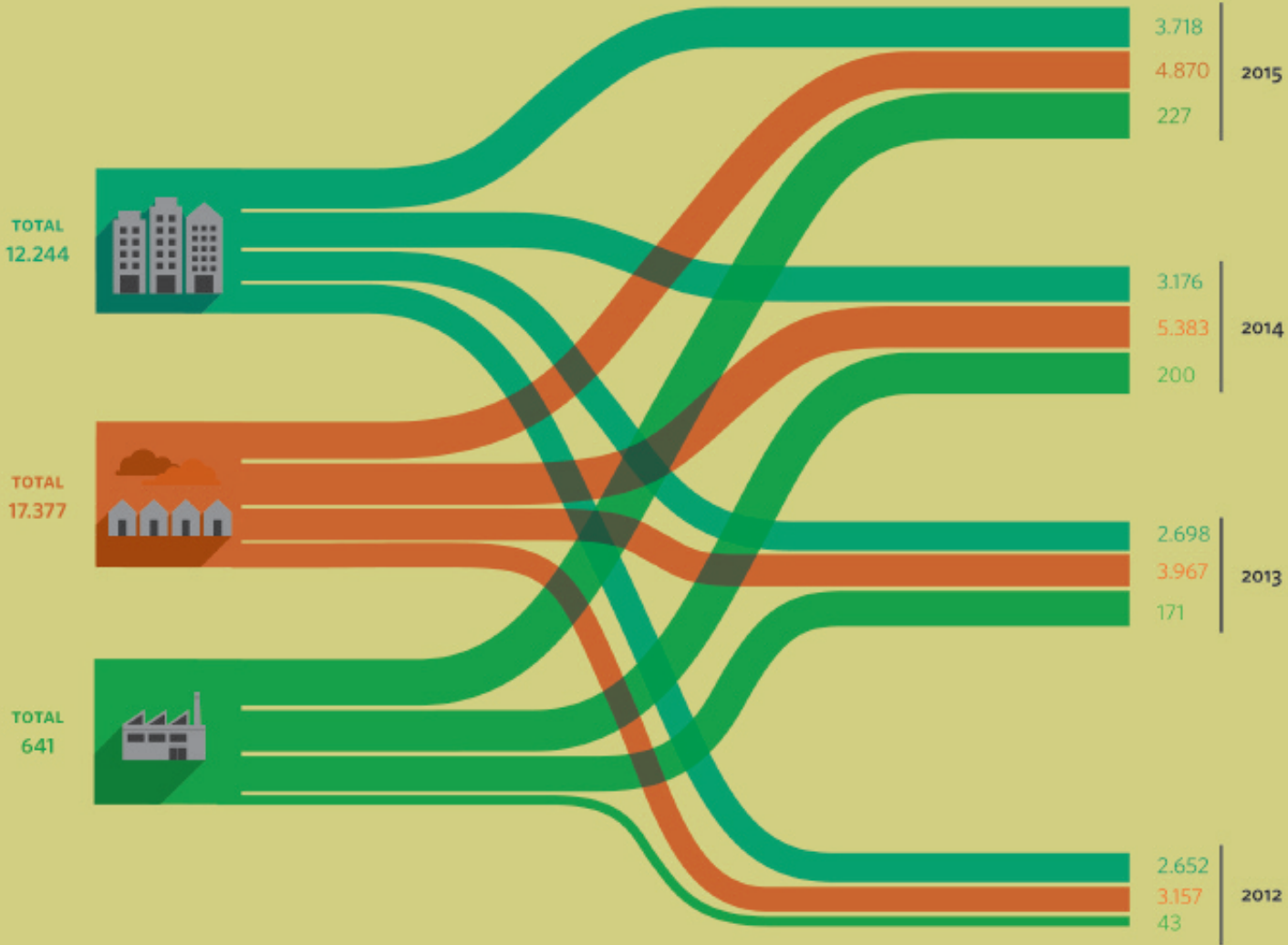
SE CONSOLIDA

El modelo de crecimiento se consolida en los mercados residencial y de gran consumo

Madrileña Red de Gas ha consolidado su modelo de crecimiento con un incremento de más del 1% en cuanto a puntos de suministro en el mercado residencial, y por encima del 26% en GWh/año en el mercado de gran consumo, compensando el decremento en nueva construcción con el resto de mercados.

CONSOLIDACIÓN MERCADOS MRG/RESIDENCIAL Y GRAN CONSUMO

- Saturación vertical (nº de puntos de suministro)
- Saturación horizontal (nº de puntos de suministro)
- Gran consumo (Gwh/día)





DESARROLLA

La instalación de tres plantas de GNL y la creación de nuevas infraestructuras impulsan el desarrollo de MRG

Plantas de gas natural licuado

A lo largo de este año hemos puesto en servicio tres plantas de gas natural licuado (GNL) para ofrecer suministro a las redes de distribución de los municipios de Guadalix de la Sierra, Torrelaguna y Talamanca del Jarama; con una capacidad de 30 m³, destinados tanto a Guadalix como a Torrelaguna, y 20 m³ en el caso de Talamanca. Estas plantas están diseñadas para funcionar en régimen continuo. Su funcionamiento se controla mediante un Controlador Lógico Programable (PLC) local y se telesupervisa desde nuestro Centro de Control, con objeto de garantizar en todo momento la seguridad, tanto de las personas como de los bienes materiales. Para ello se han establecido estrictas medidas de seguridad en el diseño y construcción de las plantas:

- Instalaciones de extinción y protección contra incendios.
- Seguridad perimetral de la planta contra intrusismo.
- Sistema de detección y corte de gas automático en la sala de calderas.
- Distancias de seguridad de acuerdo a sus capacidades (20 m³ o 30 m³), según UNE 60210/2011.
- Disposición de válvulas de seguridad, con el fin de evitar sobrepresiones en el recipiente interior del depósito de almacenamiento.

- Cubeto de protección contra derrames para absorción de posibles fugas de dimensiones con arreglo a la capacidad de los depósitos.
- Red de tierras para instalación eléctrica.
- Equipos de atención propios disponibles las 24 horas del día, 365 días al año, destinados a cualquier posible actuación en caso de emergencia.
- Todos aquellos recursos exteriores que se establecen en el plan de emergencia dentro del Plan Especial de Protección Civil que se han de aplicar en cada caso.

Todo lo anterior posibilita que solo sea necesaria la presencia física de nuestros operarios para tareas de servicio, como pueden ser: la carga periódica del depósito mediante camiones cisterna provenientes de la planta de regasificación de Sagunto; tareas programadas de mantenimiento y/o resolución de las alarmas que puedan producirse, etcétera.

Nuevas infraestructuras

Madrileña Red de Gas ha acometido en este año la infraestructura necesaria para dar suministro al municipio de Quijorna, realizando la conexión desde la posición de Enagás de Villanueva de la Cañada, con una longitud de 3.000 m, y la construcción de una nueva Estación de Regulación y Medida (ERM), de 2.500 m³. Asimismo, hemos llevado a cabo las conexiones a las urbanizaciones de Felipe II y La Pizarra, ambas en el municipio de San Lorenzo de El Escorial. Otro hito importante en este período ha sido acometer la conexión e infraestructura interior para dar servicio al nuevo plan parcial de Alcorcón de desarrollo industrial. Este tendrá como

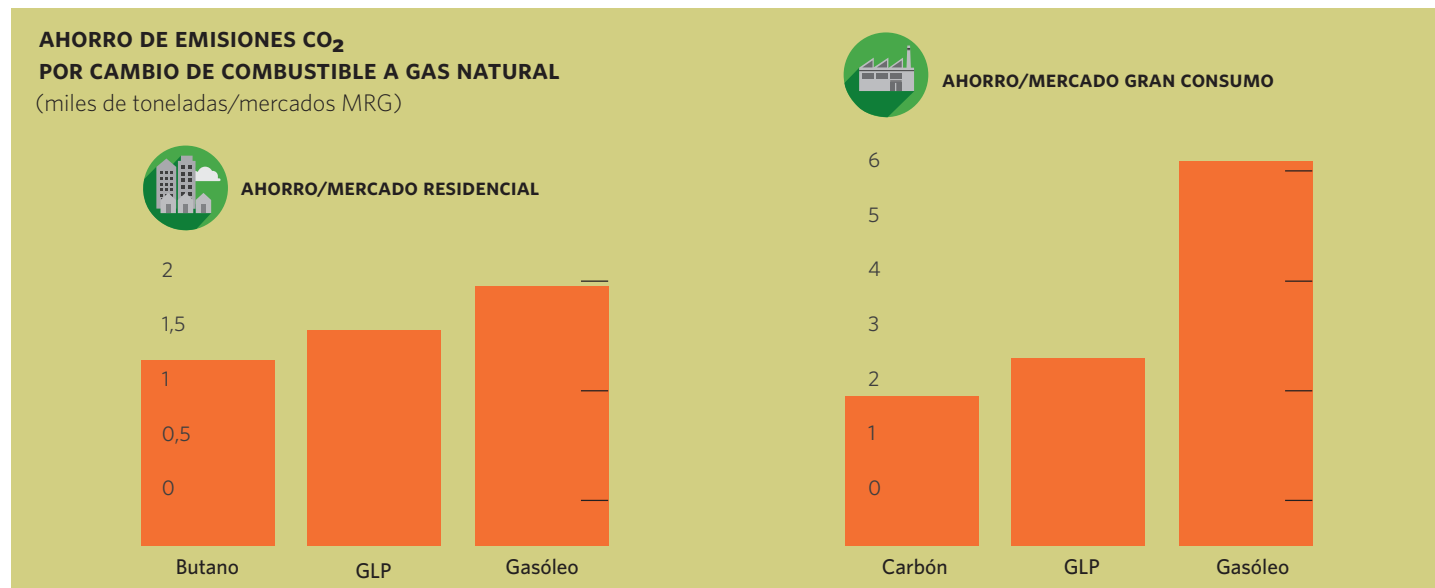
clientes de referencia a las empresas IKEA y BRICOMART. Dicha conexión ha consistido en el cruce de la carreta Nacional V, mediante una perforación dirigida de más de 130 m, la de mayor longitud en la Comunidad de Madrid. Por otro lado, se ha puesto en marcha el desarrollo de varios planes parciales con uso residencial, terciario e industrial, que ha supuesto un aumento de 6.490 m en canalización. Todas estas infraestructuras se enmarcan dentro de la finalización, en 2015, del proceso de internalización de análisis y dimensionamiento de red, con un ahorro de más del 40%.

APUESTA

El gas natural vehicular (GNV) y los nuevos planes comerciales de gran consumo, las dos grandes apuestas de este ejercicio

Por el gran consumo

Se han implantado los planes comerciales de gran consumo, junto a más de 15 empresas colaboradoras, lo que ha motivado un incremento del 26% respecto a 2014. En este sentido, este año ha sido necesario desdoblar la red de la zona de Julio Palacios, del distrito de Fuencarral, donde se ha producido un aumento de instalaciones de gran consumo (salas de calderas residenciales) para abastecer el potencial asociado a esa zona. Como hitos relevantes de este ejercicio cabe destacar la firma de convenios con la cárcel de Soto del Real y con la AMDA (Asociación Madrileña de Distribuidores de Automóviles), para la transformación a gas natural de las cabinas de pintura.



COMPARATIVA GNL-GLP

CÁLCULO DE EMISIONES SEGÚN TIPO DE CALDERA

ENERGÍA	TECNOLOGÍA	RENDIMIENTO APARATO (%)	FACTORES DE EMISIÓN (g/KWh finales) desde el origen hasta su uso final					
			CO ₂	SO ₂	NO _x	VOLÁTIL	CO	PARTÍCULAS
Gas natural	Caldera estándar	92	221	0,01	0,32	0,05	0,05	0,01
	Caldera de condensación	108	189	0,01	0,28	0,04	0,05	0,01
	Calentador	86	237	0,01	0,33	0,05	0,05	0,01
GLP	Caldera estándar	92	265	0,02	0,27	0,05	0,05	0,01
	Caldera de condensación	108	226	0,02	0,24	0,04	0,05	0,01
	Calentador	86	284	0,02	0,28	0,05	0,05	0,01

CÁLCULO DE EMISIONES CO₂ POR VIVIENDA⁽¹⁾

ENERGÍA	CONSUMO KWh AÑO ⁽²⁾	EMISIONES g/KWh AÑO	TOTAL Kg
Gas natural	9.000	221	1.989
GLP	9.000	265	2.385
DIFERENCIAL CO ₂ (Kg) ⁽³⁾			396

⁽¹⁾ Considerando la tecnología de caldera estándar.

⁽²⁾ El rendimiento de la caldera se considera el mismo para ambas energías: 9.000 KWh/año como consumo medio. (Fuente: Repsol)

⁽³⁾ El diferencial apreciable es únicamente en CO₂, puesto que en NO_x, volátiles y partículas, las emisiones no son diferenciales.

⁽¹⁾ Considerando la tecnología de caldera estándar.

⁽²⁾ El rendimiento de la caldera se considera el mismo para ambas energías: 9.000 KWh/año como consumo medio. (Fuente: Repsol)

⁽³⁾ El diferencial apreciable es únicamente en CO₂, puesto que en NO_x, volátiles y partículas, las emisiones no son diferenciales.

Por el crecimiento inorgánico

La compra en este ejercicio 2015 de más de 230 puntos de suministro a empresas suministradoras de gases licuados del petróleo (GLP), en los municipios de Talamanca del Jarama y Guadalix de la Sierra, es una apuesta por el crecimiento de Madrileña Red de Gas en la

Comunidad de Madrid. La transformación de plantas de GLP a gas natural ha supuesto mejoras y ha permitido un mayor aprovechamiento de la energía gracias a la utilización de un combustible –el gas natural– más económico y más limpio por su composición. El gas natural cuenta con una menor proporción hidrógeno/carbono, no contiene

partículas sólidas y genera menos dióxido de carbono (CO_2) que el petróleo y sus derivados, como es el GLP.

Además, la existencia de dióxido de azufre (SO_2) es prácticamente nula, y genera una menor emisión de óxido de nitrógeno (NO_x) producido en toda combustión.

Por el gas natural vehicular

Se han puesto en servicio dos nuevas estaciones de suministro de gas natural comprimido (GNC), ubicadas, una, en las cocheras de la empresa Autocares Herranz, en el municipio de San Lorenzo de El Escorial, y la otra, en el distrito de Moncloa-Aravaca; esta última es de acceso público.

Asimismo, hemos llevado a cabo la ampliación de las instalaciones de suministro de la empresa Grupo Ruiz que ha incorporado 17 nuevos autobuses a su flota, lo que hace un total de 60 autobuses funcionando con GNC en dicha empresa.

Siguiendo esta línea, Madrileña Red de Gas dispone de una flota moderna y ecológica a la que seguimos incorporando nuevos modelos de coches y furgonetas. Nuestros técnicos y operarios tienen ya a su disposición un total de 32 vehículos funcionando con GNC.

En esta apuesta continua por el uso del gas natural como alternativa a otros combustibles, y en colaboración con empresas de servicios energéticos identificadas con el proyecto de implantación del GNC, Madrileña Red de Gas apoya su participación en el concurso de licitación promovido por el Ayuntamiento de Madrid para la concesión de la explotación de centros de repostaje de GNC (gasineras) dentro de nuestra zona de distribución. Esta iniciativa responde no solo a la importancia en el ámbito de la eficiencia de este combustible, sino también, y de manera muy significativa, a la importancia medioambiental que supone su utilización.

Por otro lado, la firma de un acuerdo de colaboración con SEAT y Volkswagen-Audi para el desarrollo y promoción de vehículos de GNC,

permitirá llevar a cabo actuaciones conjuntas cuyo objetivo es impulsar el progreso de la actividad de movilidad sostenible, tanto en aspectos tecnológicos, como energéticos.

COLABORA

Se prorroga el convenio de colaboración con la CAM y también con ASEFOSAM, a la vez que se mejora la interlocución con los organismos oficiales

Plan Renove en la CAM

Con objeto de incrementar la seguridad de las instalaciones y la promoción de la eficiencia energética, mediante la sustitución de calderas colectivas y componentes industriales a gas, MRG ha prorrogado el convenio de colaboración para el desarrollo del Plan Renove de Salas de Calderas en la Comunidad de Madrid. En él han participado la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid, Gas Natural Madrid sdg, S.A., Madrileña Red de Gas, S.A.U., la Asociación de Empresarios de Fontanería, Saneamiento, Gas, Calefacción, Climatización, Mantenimiento, Electricidad y Afines de Madrid (ASEFOSAM) y la Asociación de Fabricantes de Generadores y Emisores de Calor por Agua Caliente (FEGECA). El importe de esta iniciativa supera los 450.000 euros.

Convenio de colaboración

En nuestro objetivo de reforzar la acción comercial derivada de la oferta pública, en MRG hemos prorrogado el convenio de colaboración con la asociación de empresarios ASEFOSAM, firmado en

marzo de 2013, en el que se cuenta con la participación de 480 empresas instaladoras. Con respecto al año anterior, se ha producido un incremento de resultados del mercado de saturación vertical (SV) del 19%.

Para mejorar esta actividad hemos desarrollado una aplicación destinada a dispositivos móviles, mediante la cual las empresas colaboradoras e instaladoras pueden visualizar el potencial de SV de toda nuestra zona de distribución.

Interlocución con organismos

En nuestro continuo esfuerzo por mejorar la relación y la interlocución con los organismos oficiales de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la atención al cliente, en Madrileña Red de Gas mantenemos reuniones periódicas con los diferentes organismos de la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid (Dirección General de Industria, Dirección General de Consumo, Oficina Municipal de Información al Consumidor, etc.), haciéndoles partícipes de todas y cada una de las campañas llevadas a cabo por parte de Madrileña a lo largo del año. Un ejemplo son las campañas asociadas a la detección de anomalías en contadores de gas natural, así como las campañas de verificación de estado de las inspecciones periódicas o las campañas de seguridad en instalaciones

GOBIERNO

Tras el cambio de accionariado de Madrileña Red de Gas, el consorcio formado por Gingko Tree Investment Ltd., la gestora de fondos de pensiones neerlandesa PGGM, y EDF Invest, la unidad inversora del grupo francés EDF, es el accionista único de la compañía

El pasado 21 de abril de 2015 Morgan Stanley Infrastructure, junto a otros co-inversores, acordaron la venta del 100% de las acciones de Madrileña Red de Gas a un consorcio formado por Gingko Tree Investment Ltd., la gestora de fondos de pensiones neerlandesa PGGM, y EDF Invest, la unidad inversora del grupo francés EDF. El cierre de la transacción tuvo lugar el 7 de mayo.

Los nuevos accionistas de Madrileña Red de Gas, todos ellos inversores con vocación de largo plazo, dadas las características de los fondos que gestionan, han valorado positivamente el compromiso de MRG con el desarrollo del gas natural en la Comunidad de Madrid y la eficiente y prudente gestión de las operaciones de la compañía en cumplimiento de sus obligaciones, manteniendo la confianza en el equipo directivo de la compañía, con Pedro Mielgo al frente como presidente.

Consejo de Administración

- Pedro Mielgo, presidente
- Dennis van Alphen, consejero
- Michael Andrew Bryan, consejero
- Martijn Jaap, consejero
- Gijsbertus Verwoest, consejero
- Guozhuo Sun, consejero
- Jiahua Liu, consejero
- Jérôme Sousselier, consejero
- Guillaume d’Engremont, consejero

Comité de Dirección

- Alejandro Lafarga, director general
- Rafael Fuentes, director de servicios jurídicos
- Javier Contreras, director financiero
- Félix Gómez, director de expansión
- Glen Lancaster, director de sistemas y operaciones de clientes
- Ramón Rodríguez, director de recursos humanos
- Félix Blasco, director de operaciones de red



LA GESTIÓN DE MRG

La gestión de MRG durante este ejercicio 2015 está avalada por el elevado índice de satisfacción global de los clientes, que supera el 75%. Un dato que responde a los esfuerzos que la compañía destina a la actualización y mejora del conjunto de sus actividades, y a su compromiso con sus empleados y clientes

CUMPLIR

MRG cumple su compromiso de preservar la protección de los datos personales, así como los protocolos que fija la ley

Protección de datos

En política de protección de datos personales, Madrileña mantiene y establece un alto compromiso en la protección de la información y la implantación de acciones encaminadas a la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad. El modelo de gestión de los datos personales de MRG cumple con los requisitos establecidos en la legislación vigente, con el fin de salvaguardar en todo momento los derechos de los interesados.

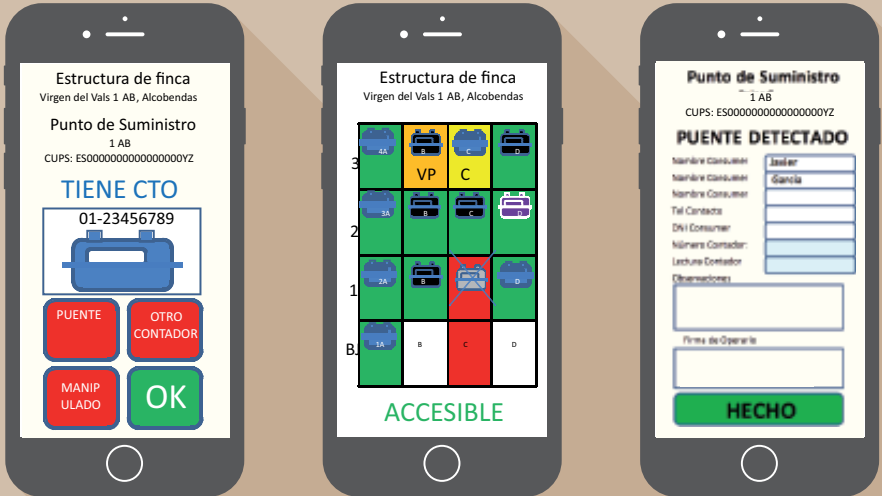
Reparto y balance de gas

La Orden IET/2355/2014, publicada el 12 de diciembre, por la que se modifica la Orden ITC/3128/2011, de 17 de noviembre, y con entrada en vigor el 1 de marzo 2015, ha motivado que Madrileña Red de Gas verifique la correcta adaptación de sus herramientas informáticas y asegure estar preparada para asumir los procesos de Repartos N+1 y Definitivos para la totalidad de la red en el momento en el que se produzca la sectorización. Desde su entrada en vigor se ha demostrado el 100% de cumplimiento del protocolo diario en las redes adquiridas a Iberdrola en su momento, y, por tanto, ausente de penalizaciones.

MRG ha realizado en tiempo y forma la adapatación a la nueva versión del sistema de comunicación con el Gestor Técnico del Sistema SL-ATR 2.0.

NUEVA APLICACIÓN DESARROLLADA POR MRG PARA LA GESTIÓN DE OPERACIONES EN CAMPO (FRAPPE)

- Activo
- Válvula precintada
- Cortado
- Sin contrato
- No corresponde
- Situación normal
- Ausencia reiterada
- Pdte IP
- Manipulado



AVANZAR

MRG actualiza su metodología para continuar ofreciendo a sus clientes un servicio fiable, basado en el rigor, la calidad, la transparencia, la accesibilidad y la seguridad

Seguridad y fraude

Este año se ha puesto en marcha una metodología para la detección proactiva del fraude, basada en análisis de consumos de zonas geográficamente similares. También se ha establecido un protocolo de actuación en campo y se ha desarrollado una aplicación informática para la gestión del fraude.

Todo ello nos permite, a su vez, aprovechar el conocimiento y la experiencia de nuestros técnicos que diariamente realizan trabajos de campo para la localización de fraudes domésticos e industriales, ya que ellos son los ojos

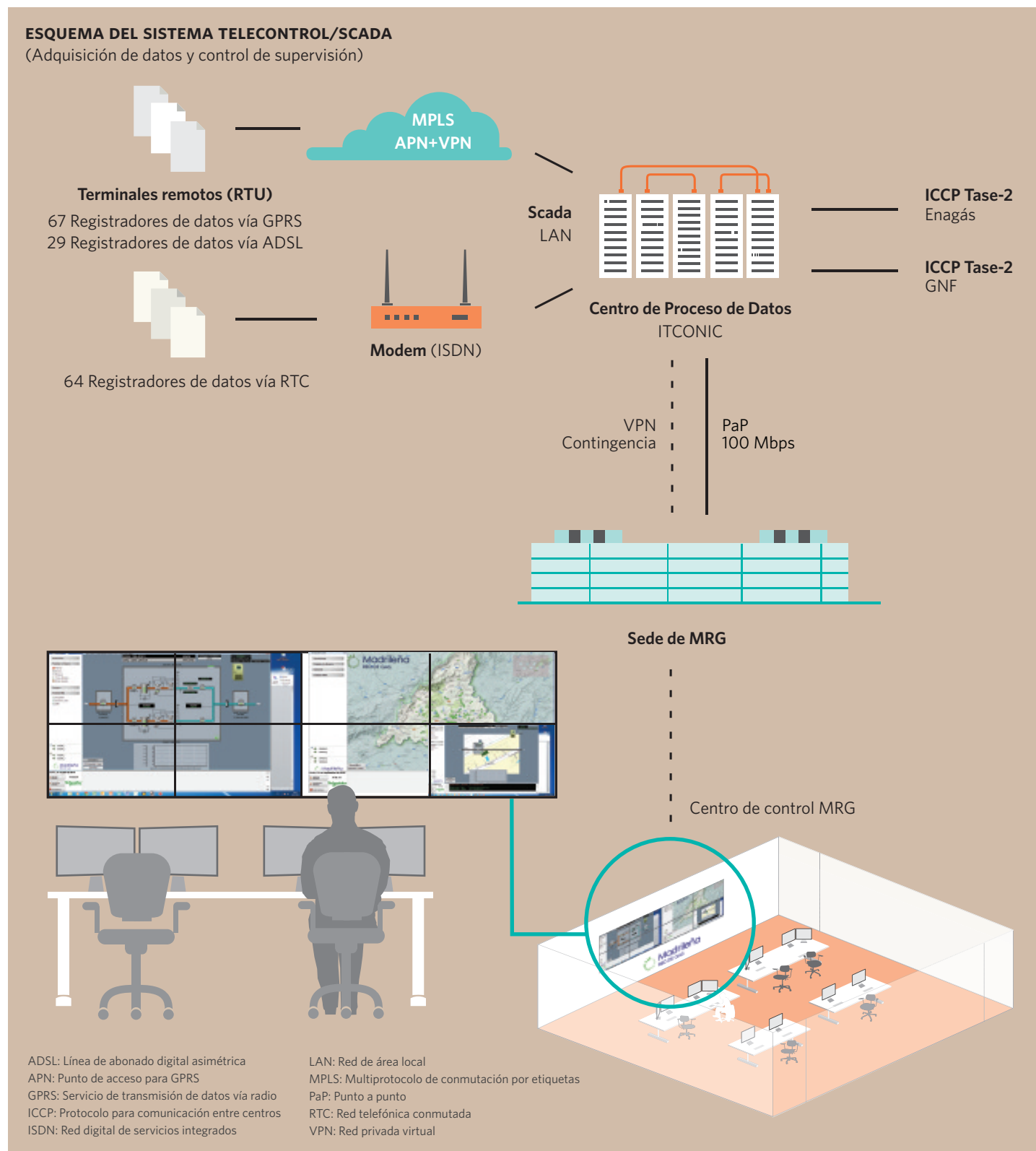
de la compañía. Por este motivo es importante que los técnicos dispongan de la información relevante sobre cuál es la situación de suministro (montaje de contador, cese, corte, etc.), de modo que les permita identificar de forma fácil y rápida si las instalaciones de las fincas que visitan son acordes a los registros de nuestros sistemas de información. En el caso contrario, esta herramienta da la posibilidad de registrar una intervención en la que se informa del tipo de anomalía identificada (manipulaciones de contador, perforaciones, etc.) y la actuación realizada en el momento por el inspector.

Gracias a esta nueva metodología, se han identificado y llevado a cabo más de 13.000 intervenciones en campo en diferentes campañas (polígonos industriales, puntos concretos, restaurantes, gestión energética, etc.). Asimismo, se ha recogido información muy valiosa para profundizar en la mejora de los procesos de detección de fraude.

Paralelamente, Madrileña incentiva la detección del fraude reactivo por sus contratas o por los propios clientes. Para ello hemos creado en nuestra web un espacio destinado a la denuncia ciudadana de los casos de manipulación de instalaciones que puedan poner en riesgo la seguridad. Hemos desarrollado también una app propia, denominada FRAPPE, para la denuncia *online* de instalaciones manipuladas y posibles fraudes. Actualmente, la utilizan todos los contratistas de MRG.

Ambas iniciativas han permitido que en este primer año se hayan detectado más de 1.100 fraudes contrastados, y recuperado 27 GWh en liquidaciones de consumo no medido por el contador manipulado. También hemos puesto en seguridad todas las instalaciones manipuladas que se han detectado y hemos cambiado todos los contadores manipulados y/o averiados que pueden poner en riesgo a los usuarios y a las propias instalaciones.

LA GESTIÓN DE MRG

**Sistemas de telecontrol**

Tras la implantación del nuevo sistema de telecontrol y telemando, hemos comenzado la migración de las señales de las estaciones de regulación y medida (ERM's), distribuidas en la red de gas de Madrileña, a nuestro sistema SCADA. En esta fase inicial ya se han migrado la totalidad de las señales asociadas a las zonas de la red que son totalmente independientes de las de Gas Natural Fenosa (GNF). Al cierre de nuestro ejercicio fiscal realizamos el telecontrol de cinco instalaciones (cuatro ERM's y un punto de red), la recepción vía ICCP de las señales de los puntos de entrega de Enagás y el 80% de los provenientes de GNF. Asimismo, en coordinación con todos los agentes implicados, estamos realizando los ajustes necesarios para recibir el control de las 165 instalaciones remotas previstas en el Proyecto de Sectorización que contempla la separación técnica de las redes de distribución de Madrileña Red de Gas de las de GNF y su conexión a las redes de transporte primario. La previsión para la migración del resto de señales asociadas a nuestras ERM's, y que actualmente opera GNF a través de un contrato de servicios, es la finalización de las obras de sectorización de la red de gas, que se prevé para el año próximo.

Desde el nuevo Centro de Control podemos seguir la operación de toda la red y explotar los datos recibidos a través del sistema SCADA. En los puestos de operación de dicha sala se reciben las 24 horas del día los datos relevantes de presiones, caudales y consumos de todos los puntos monitorizados de la red. Dicho sistema permite, a través del protocolo estándar ICCP Tase 2, recibir de GNF los valores de caudal y energía de los Puntos de

Conexión Distribuidor-Distribuidor (PCDD) y de Enagás, los valores de caudales y energía de los puntos de conexión entre Transporte-Distribuidor (PCTD). Cualquier anomalía o incidencia que se pudiera producir en los parámetros de operación definidos es recepcionada y procesada por los operadores de MRG durante las 24 horas del día.

Asimismo, dentro del Centro de Control disponemos de una sala de crisis en la que se pueden visionar los datos ofrecidos en tiempo real por *videowall*, canales de televisión y/o datos compartidos desde cualquier dispositivo portátil.

Telecomunicaciones

MRG ha iniciado una labor de revisión de costes en el ámbito de la infraestructura de IT y de telecomunicaciones de la compañía. En esta línea de trabajo, este año se han aplicado cambios a los contratos de gestión de comunicaciones corporativas. Madrileña ha ampliado la base instalada de servicios de comunicaciones relacionados con el sistema SCADA, lo que permite obtener la información de los más de 160 equipos de medida -Remote Terminal Unit y Datalogger-, distribuidos por todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

Esta labor ha supuesto reorganizar y mejorar la gestión del mapa de comunicaciones de los sistemas de información corporativa -servidores y equipos en campo-, así como del sistema de telecontrol y telemando. Con ello se ha obtenido una reducción de costes de, aproximadamente, el 20%. En el ámbito de las comunicaciones móviles, la reducción ha superado ampliamente este porcentaje.

Mediciones y lecturas

Madrileña Red de Gas ha dado un paso más en la gestión eficiente de la red, cuyo objetivo es disponer de los datos de consumo más reales posibles de nuestros clientes. Esta política nos ha permitido alinear los importes de peajes facturados a los consumos reales de los clientes. Al mismo tiempo, esto ha permitido que el comercializador disponga de la mejor información para facturar a su cliente final.

Una parte de la actividad de la compañía se ha centrado en optimizar la ejecución de las actividades de gestión de la red de gas y las asociadas con las necesidades de los clientes, optimizando así los recursos humanos y materiales empleados.

Las actividades referidas en el párrafo anterior constituyen una base importante para evitar pérdidas técnicas en la red, si bien no mitigan las pérdidas no técnicas.

Con el fin de combatir estas últimas, hemos trabajado en la definición y el desarrollo de herramientas de análisis de datos que nos han permitido contrastar los datos de consumo de los clientes desde diferentes perspectivas: comparativas de consumo de diferentes años, comparación con máximo, comparación con la media de consumos de la finca, etc. Se han incluido no solo los datos transaccionales de los que dispone MRG, también los datos históricos de nuestros clientes anteriores al comienzo de nuestra operativa, así como los hechos relevantes que pudieran alterar las series de datos: altas, bajas, ceses, etcétera.

A lo largo de este proceso se han llevado a cabo distintas acciones:

LA GESTIÓN DE MRG

NÚMERO DE SOLICITUDES TRAMITADAS POR CANAL

- Plataforma telefónica

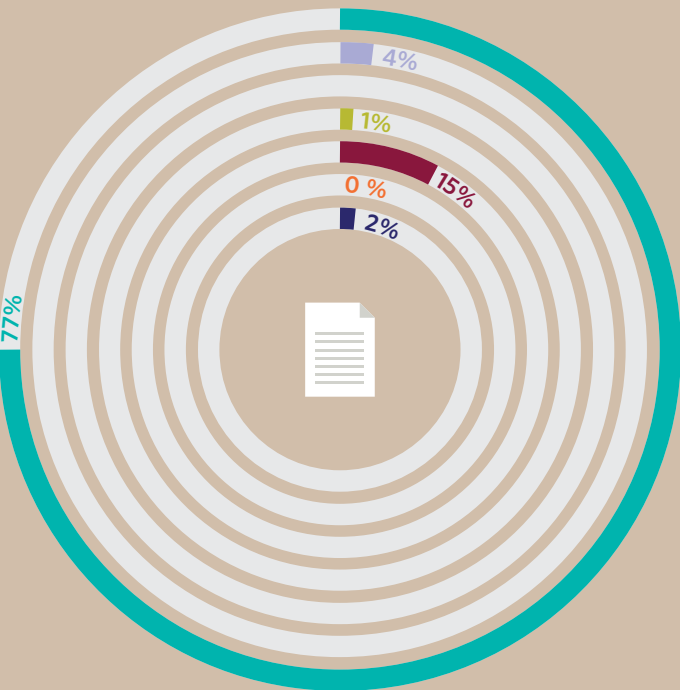
Fotolectura

Web - Oficina Virtual

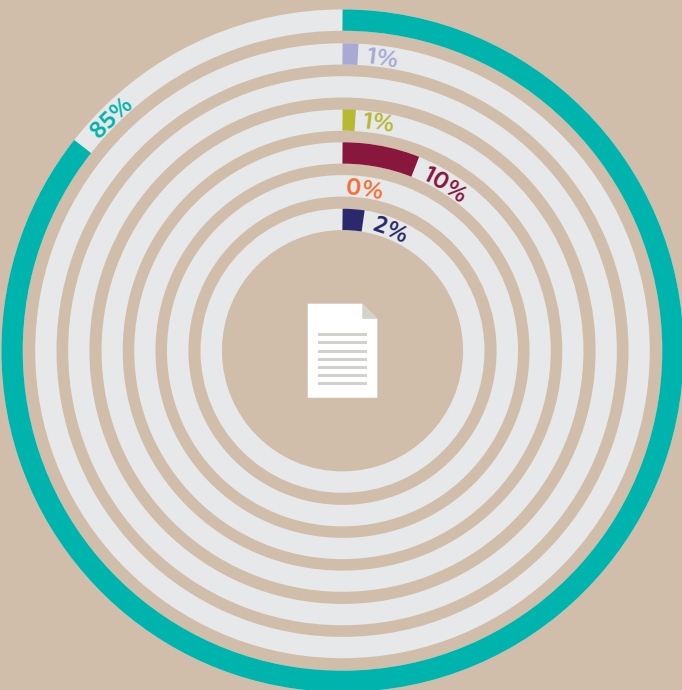
Expedientes escritos
- Buzón e-mail

Presencial

Acceso de terceros a red (ATR)



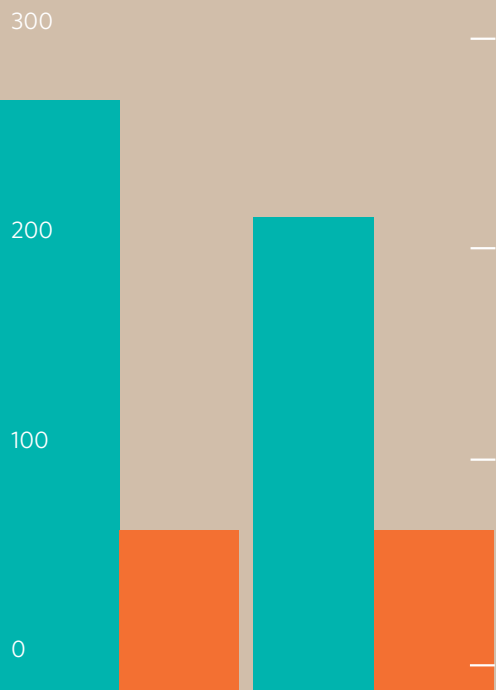
2015



2014

VOLUMEN DE LLAMADAS ATENDIDAS (miles)

- Nº de llamadas atendidas en Urgencias
- Nº de llamadas atendidas en Atención al Cliente

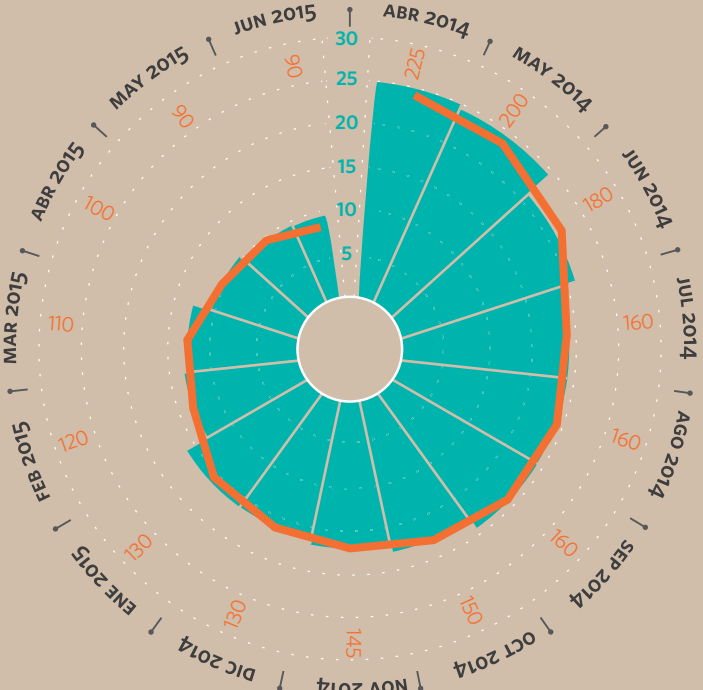


2015

2014

DISMINUCIÓN Nº DE CLIENTES SIN LECTURA REAL, 2015

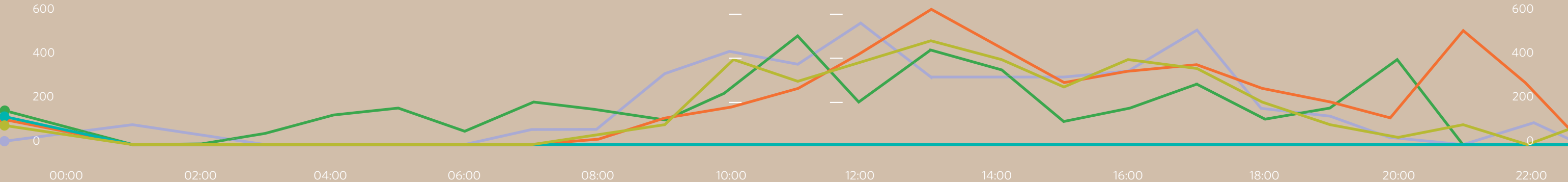
- %
- Miles de clientes



NÚMERO DE LECTURAS REALIZADAS POR FRANJA HORARIA Y LECTOR

(Datos de las lecturas realizadas por la empresa Tradivel e informadas en el sistema de MRG)

- Lector A
- Lector B
- Lector C
- Lector D
- Lector E



LA GESTIÓN DE MRG

- Una mayor colaboración con las empresas de lectura en el seguimiento de los lectores y su éxito de lectura real. Se han incorporado más medios de control de lectores vía geolocalización de operarios *online*, así como ratios de lectura disponibles en la aplicación web de lecturas. Durante más de doce meses se ha hecho una identificación previa al reparto del trabajo al lector de los clientes sin lectura real, y se han dotado de mejoras los terminales de lectura. Así, se ha identificado visualmente este tipo de clientes en el momento concreto de la lectura.

- La posibilidad para el cliente de informar de la lectura a través de un correo electrónico con fotografía del contador, o bien a través de la plataforma de Atención al Cliente, donde se ha implantado el llamado IVR (*Interactive Voice Response*, funcionalidad de respuesta de voz interactiva). Este sistema permite que el cliente introduzca su DNI mediante el teclado de su teléfono y pueda facilitar la lectura de su contador sin necesidad de interactuar con un agente de la plataforma, salvo en el caso que se produzca una incidencia en el proceso del registro. Dicha lectura es analizada por el sistema informático y se considera como aceptada en el caso de que supere los filtros establecidos en el proceso de lecturas. Con esta iniciativa hemos conseguido facilitar en tiempo y forma la gestión del usuario, y también descongestionar, en volumen de llamadas, la atención directa por parte de los agentes de la plataforma telefónica. De tal modo, hemos podido atender un mayor

volumen de llamadas relacionadas con otros procesos propios de la actividad de la distribución de gas natural.

- Una política de concienciación al usuario, que ha incidido en la obligatoriedad de permitir al personal autorizado por la empresa distribuidora la entrada en el local o la vivienda para efectuar la lectura del contador.

- Un cambio en los horarios de lectura, con el fin de adecuarlos al estilo de vida de los clientes.

Estas acciones se traducen en que, en los últimos doce meses, se ha incrementado en el 6% el número de lecturas reales, y se ha producido una disminución del 14% en el número de clientes sin lectura real. También se ha producido un aumento del 2% en el número total de lecturas realizadas por los lectores. Todo ello sin que suponga una desviación sobre el presupuesto anual de lecturas.

Facturación

Para Madrileña Red de Gas el análisis de la climatología es clave, ya que es un elemento determinante en el consumo. La determinación de las causas de las variaciones de consumo y su comparativa con el sector, teniendo en cuenta la singular tipología de los clientes de MRG, es una necesidad básica para el control del consumo facturado y su previsión a corto y medio plazo.

Este análisis exhaustivo ha facilitado una correcta evolución de las correcciones del consumo facturado, de tendencia descendente. Se ha observado

una mejora en el reparto del consumo de gas entre los diferentes meses del año. También se posee un mejor conocimiento del porcentaje del consumo facturado que obedece a la lectura real del contador.

La comparativa con la demanda convencional del sector y el propio histórico de MRG permiten realizar previsiones de consumo y su influencia en la retribución asignada.

Solicitudes de clientes

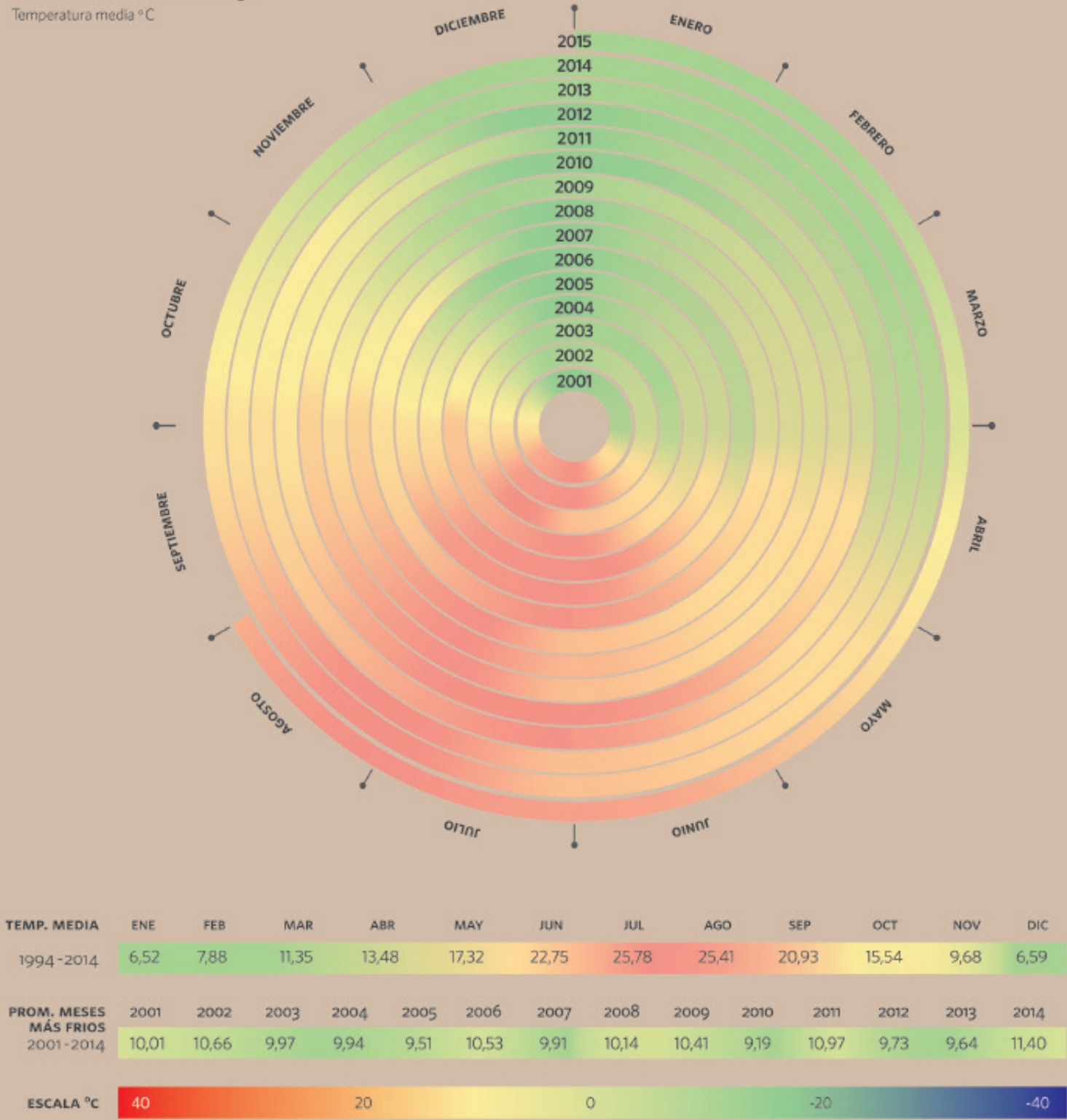
Madrileña Red de Gas ha establecido mejoras en el sistema informático SAP para el registro de solicitudes. Ahora se puede asociar a la solicitud la creación de la orden de trabajo necesaria para ofrecer la solución óptima. De esa manera, es factible cerrar de forma automática la solicitud, siempre y cuando la orden de trabajo se finalice con un resultado correcto, lo que asegura que toda solicitud que requiera de una ejecución en campo se cierre en el momento en que se finaliza dicha ejecución.

Inspección periódica

Una de las obligaciones de una distribuidora de gas natural es velar por la seguridad de las instalaciones del cliente mediante la realización, cada cinco años, de la inspección reglamentaria de cada punto de suministro.

A pesar de que las inspecciones periódicas (IIPP) realizadas en este ejercicio se han acometido dentro del año en el que se ha cambiado el ciclo de la inspección periódica, que ha pasado de realizarse cada cuatro años a hacerlo cada cinco, MRG ha conseguido llevar a cabo con éxito 136.509 inspecciones

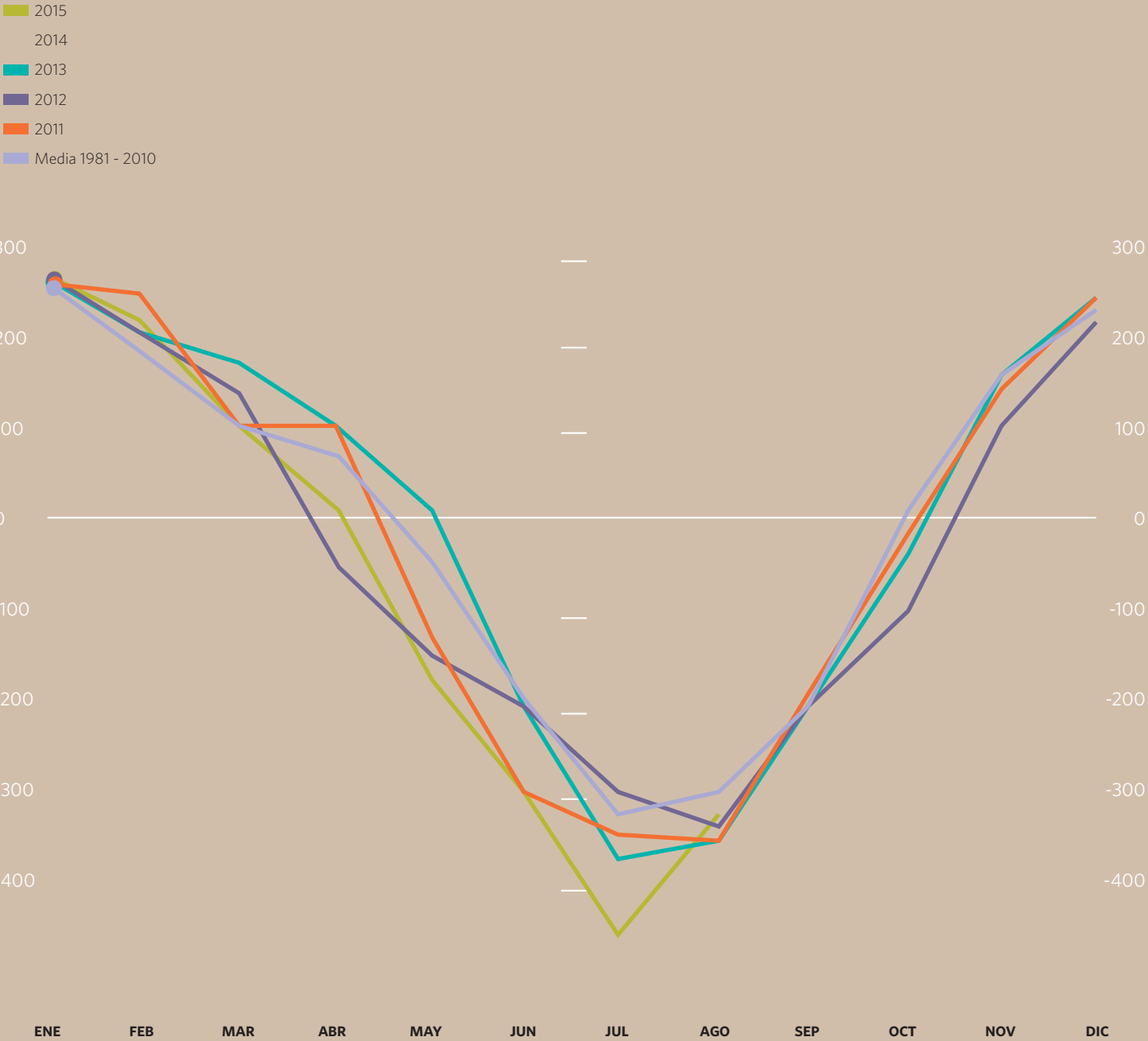
VALORES CLIMATOLÓGICOS
MADRID (RETIRO) 2001-2015
Temperatura media °C



Fuente: Agencia Estatal de Meteorología

LA GESTIÓN DE MRG

GRADOS-DÍA/MES, DURANTE LOS MESES CON USO DE CALEFACCIÓN (Medición grados-día)¹

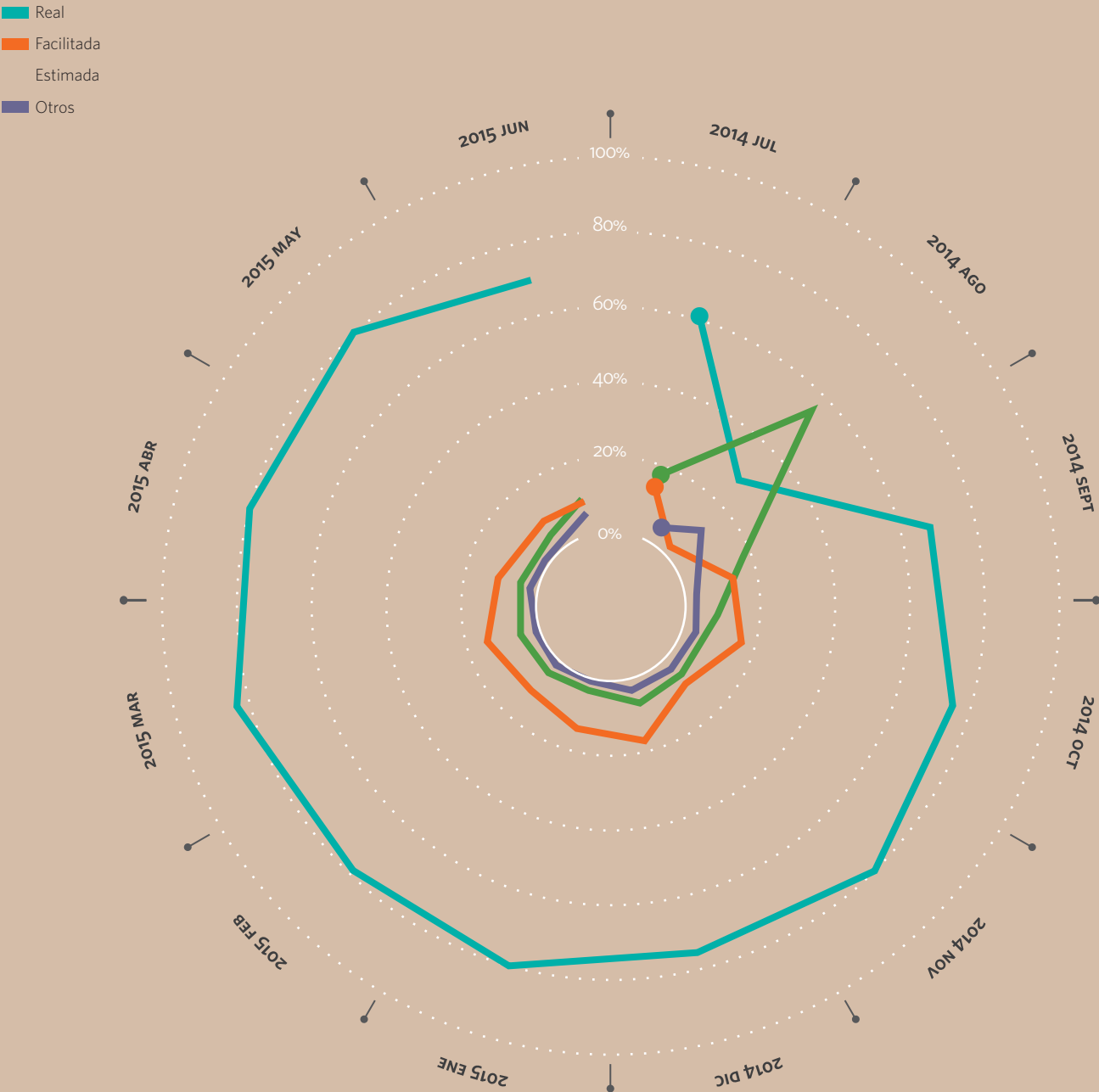


¹Valores obtenidos mediante la fórmula

$$GD_{cal} = \left(T_{Bc} - \frac{T_{max} + T_{min}}{2} \right) \cdot n$$

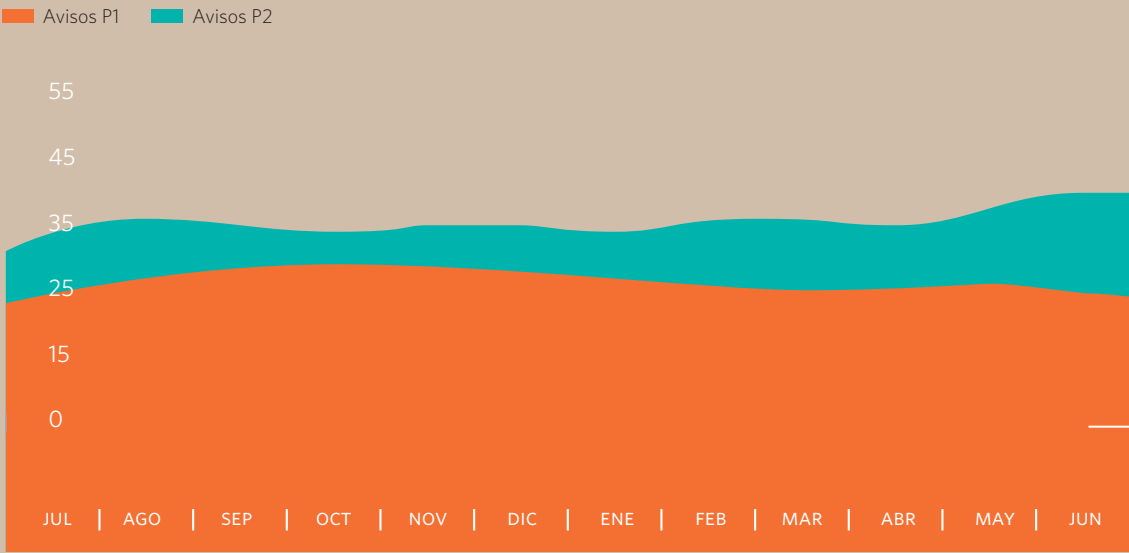
$T_{Bc} = 15^{\circ}$

TIPO DE LECTURAS SOBRE CONSUMO
FACTURADO/MES, 2015

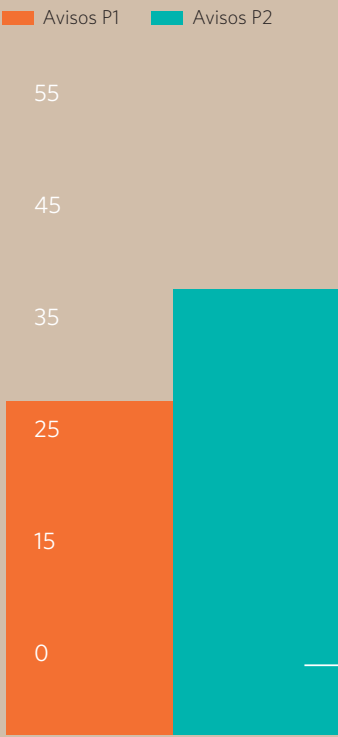


LA GESTIÓN DE MRG

TIEMPOS DE ATENCIÓN DE AVISOS DE MÁXIMA PRIORIDAD, 2015 (minutos)



TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN (minutos)



2015

TOTAL ANUAL DE AVISOS (nº de avisos realizados)

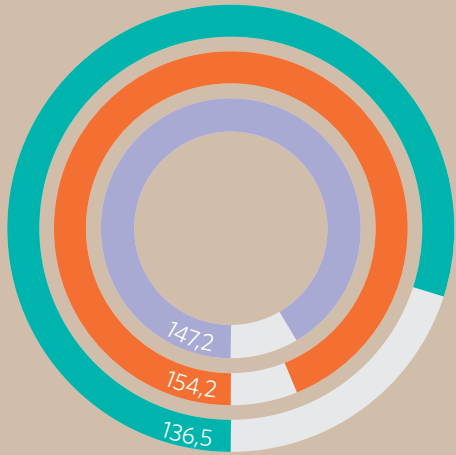


2014-2015

2013-2014

INSPECCIONES PERIÓDICAS REALIZADAS POR MRG (miles)

■ 2015
■ 2014
■ 2013



periódicas, lo que ha supuesto el 92% de éxito en el año fiscal.

Las acciones tomadas para conseguir este resultado han sido las siguientes:

- Instalaciones sin inspección periódica: se han realizado 15.000 IIPP, lo que ha supuesto un ratio de éxito global del 53%. Además se ha garantizado la seguridad de los propios usuarios, ya que nos ha permitido detectar anomalías en sus instalaciones de gas: un 5% con anomalías principales y un 10% con anomalías secundarias.

- IIPP realizadas por otras áreas de la compañía: se han formado a contratistas de otras áreas para la realización de inspecciones periódicas. Esto ha significado un aumento de la agilidad a la hora de prestar este servicio. Además, se

ha podido realizar la inspección periódica simultáneamente con otras operaciones, como son las inspecciones de fraude o reaperturas tras un corte por impago, dejando siempre el punto de suministro en seguridad.

Urgencias

Este año hemos visto incrementados los avisos de urgencias el 30,3% respecto al año anterior. Aun así, Madrileña Red de Gas ha logrado establecer una vez más un tiempo medio de atención de solo 28 minutos para los avisos de prioridad 1. Esto ha sido posible gracias a la mejora en la gestión, las nuevas aplicaciones y al sistema de geolocalización, que han permitido asignar cada aviso a los equipos más cercanos al lugar de la incidencia, tanto en los domicilios de los usuarios como en nuestro sistema de distribución de gas natural.

Mantenimiento de la red

Hemos llevado a cabo al cien por cien el plan de mantenimiento en la actividad preventiva y también en la correctiva, previsto en la normativa y según los estándares de calidad de MRG, reduciendo en un 6,75% el presupuesto de gastos asociados a dichas actividades.

Operaciones domiciliarias

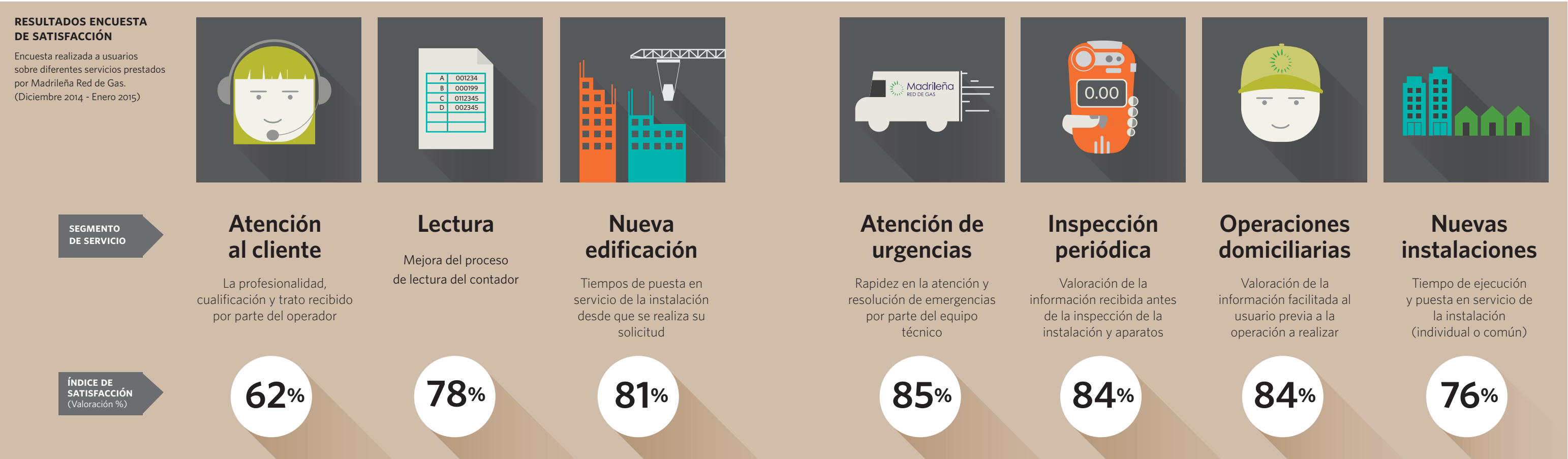
Durante este año, MRG ha mejorado los ratios de éxito en las operaciones de corte, cese y reaperturas, lo que ha permitido destinar más y mejores medios a otras unidades internas de la empresa como la nueva unidad de fraude o el departamento de inspecciones periódicas.

- Ceses solicitados por las comercializadoras: 61%
- Ceses a petición del cliente: 94%
- Cortes: 82%
- Reaperturas: 92%

Gestión documental

Como parte de las tareas de gestión de la red de distribución de gas, Madrileña realiza cada año más de 4.500.000 de lecturas a sus clientes que se utilizan para elaborar los datos de facturación enviados a las comercializadoras. Además de los datos que se mandan vía GPRS al sistema transaccional corporativo, estas operaciones generan un gran número de fotografías –más de 500.000 al año de media– que sirven para contrastar la recogida de datos y/o como prueba de su realización.

Por otra parte, se llevan a cabo diferentes operaciones en campo que también generan un gran volumen de documentación:



1. Puestas en servicio de gas: cada año se realizan de media más de 10.000 operaciones. Con la implantación del sistema de movilidad en el proceso de puesta en servicio, hemos reducido los plazos en 1,5 días, lo que supone una mejora del 35% en el tiempo de puesta en funcionamiento de la instalación.
2. Operaciones domiciliarias: realizamos una media de 50.000 operaciones domiciliarias (ceses, cortes, reaperturas, verificación de contador, etc.)
3. Inspecciones periódicas: nuestra legislación requiere que, cada cinco

años, las distribuidoras de gas natural realicen la inspección periódica de las instalaciones receptoras individuales (IRI's) y las instalaciones receptoras comunes (IRC's) de sus clientes. De ahí que realicemos anualmente una media de 175.000 inspecciones periódicas a clientes.

Asociado a estas operaciones se genera un certificado con los datos de la operación y las firmas del cliente y del técnico de campo. Además, existe la posibilidad de anexar fotografías que complementan los datos recopilados en la aplicación de movilidad de operaciones en campo.

Madrileña Red de Gas genera una gran cantidad de información y documentación diaria. Esta se almacena en un sistema de gestión documental que permite acceder a dichos datos a partir de diferentes criterios (cliente, Código Universal Punto de Suministro CUPS, fecha de ejecución, etc.) y en el menor tiempo posible.

El desarrollo de esta aplicación ha hecho posible la mejora sustancial de los tiempos en la actividad de nuestros gestores. Asimismo, ha permitido a los operadores del *call center* acceder de una forma más rápida a la información y documentación, proporcionando una mejor atención a los clientes de MRG.

SATISFACER

El índice de satisfacción global de los clientes de MRG alcanza el 78,5%

Entre diciembre de 2014 y enero de 2015 se ha realizado, sobre una muestra de 473 usuarios, la primera encuesta de satisfacción acerca de los diferentes servicios prestados por Madrileña Red de Gas, distribuidos en siete segmentos de servicios.

Asimismo, entre los meses de noviembre de 2014 y febrero de 2015, se realizó la primera encuesta de satisfacción de las comercializadoras

sobre los diferentes servicios prestados por Madrileña: se efectuaron más de 90 entrevistas a 15 comercializadoras referidas a ocho tipos de actividades.

De la encuesta de satisfacción de los usuarios, se desprende, entre otros datos:

- Un índice de satisfacción global del 78,5%.
- El 46,7% de los usuarios de MRG encuestados nos recomendarían a familiares y amigos.
- Un nivel de fidelidad (también denominado NPS o Net Promoter

Score) entre los usuarios encuestados del 23,2%.

Por su parte, las encuestas de satisfacción de las comercializadoras señalan como resultados más significativos:

- Un índice de satisfacción global del 77,4%.
- Una media global de recomendación de 7,55 sobre 10.

LA GESTIÓN DE MRG

ORGANIZAR

En 2015 se diseña e implanta el modelo organizativo de la dirección de operaciones de red

Partiendo de la base de que las organizaciones deben obtener resultados, y su estructura es un medio que debe contribuir a lograrlos, durante este año hemos diseñado e implantado el modelo organizativo de la dirección de operaciones de red. Este modelo ha perseguido los siguientes objetivos:

1. Optimizar la eficiencia de los activos que son responsabilidad de la dirección.
2. Optimizar la eficiencia de los procesos que desarrolla, en cuanto a calidad de servicio y seguridad.
3. Concentrar los recursos humanos propios en los procesos más críticos y rentables del negocio, utilizando la contratación externa para el resto de actividades de menor incidencia y valor añadido.

Uno de los grandes éxitos de este nuevo modelo organizativo es que ha permitido unificar el puesto de jefe de intervención con el de operador del centro de control. Se ha conseguido así una única posición denominada «coordinador del centro de control de emergencias». Dicha posición está integrada por 14 trabajadores y aúna las diferentes sinergias de los dos puestos anteriores, a la vez que mantiene un perfil de trabajo polivalente, orientado tanto a la coordinación como a la resolución de cualquier tipo de incidencia, algo inédito en las compañías de distribución de gas de ámbito nacional.

La implantación de este modelo se ha dirigido a un colectivo de 65 personas, lo que supone el 42% de la plantilla de Madrileña Red de Gas.

FORMAR

Más de 7.000 horas lectivas y 49 cursos de formación específica destinados al 77% de la plantilla

Las personas son una prioridad para Madrileña, por ello seguimos confiando en la formación continua. De hecho, este ha sido un año ejemplar en ese aspecto. En total, los empleados de MRG han realizado 49 cursos que han superado las 7.000 horas lectivas.

Los cursos de formación responden al cambio en el modelo organizativo de la dirección de operaciones de red y a la apuesta de la empresa por los mandos intermedios.

En lo que respecta al cambio en el modelo organizativo de la dirección de operaciones de red, se han creado 14 posiciones de coordinadores del centro de control emergencias. Esto ha supuesto el diseño y realización de un plan formativo de tres meses de duración. Dicho plan ha requerido la organización, coordinación y ejecución de 24 acciones formativas que recogen las cuatro especialidades de negocio, habilidades, informática y prevención de riesgos laborales (PRL). Se han impartido más de 2.000 horas lectivas y se ha destinado una inversión económica por encima de los 47.000 euros.

En cuanto a la apuesta por potenciar los mandos intermedios, nos ha llevado a implementar el desarrollo de una acción formativa en temas de liderazgo. El curso ha constado de tres fases, una

primera en la que se recibieron 12 píldoras formativas que permitieron asentar las bases teóricas necesarias para el buen aprovechamiento de los procesos de *coaching* y *mentoring*, la segunda y tercera fase, respectivamente. El curso se ha desarrollado a lo largo de 969 horas, se ha destinado a 20 empleados y ha contado con una inversión que alcanza los 40.000 euros.

Todo esto se traduce en que el 77% de nuestra plantilla ha recibido formación específica durante este año. Asimismo, las horas formativas se han incrementado el 63% respecto al año anterior.

EMPLEAR

Se rejuvenece la plantilla, a la que se incorporan siete nuevas contrataciones

Durante este ejercicio MRG ha realizado siete contrataciones nuevas, de las cuales seis se han hecho mediante contratos de relevo. Con este tipo de contratación se buscaba un triple propósito: facilitar la transición progresiva de la vida activa al retiro de los trabajadores mayores de 61 años, fomentar el empleo y rejuvenecer la plantilla.

PREVENIR

12 meses consecutivos sin accidentes laborales, y un nuevo canal de formación de la prevención

En octubre de 2014 se cerró el primer ciclo de tres años como empresa certificada con el sello de excelencia empresarial en prevención OHSAS 18001. En ese mismo mes, y por primera vez en

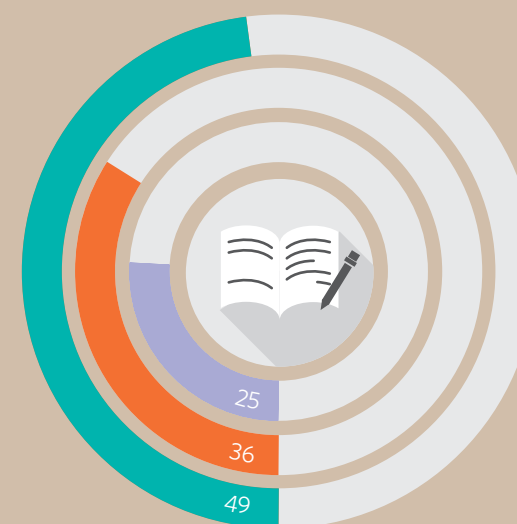
FORMACIÓN CONTINUA IMPARTIDA A EMPLEADOS DE MRG

2014 - 2015

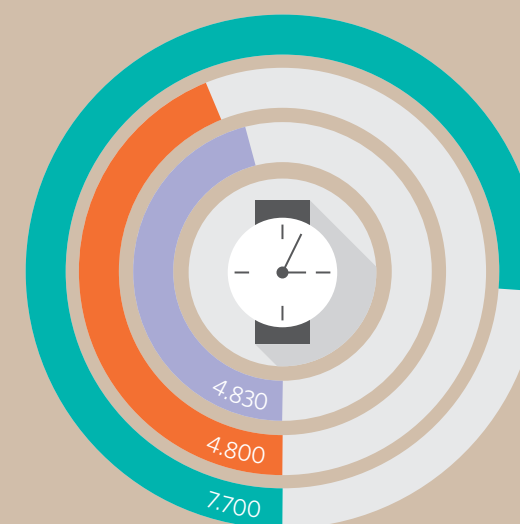
2013 - 2014

2012 - 2013

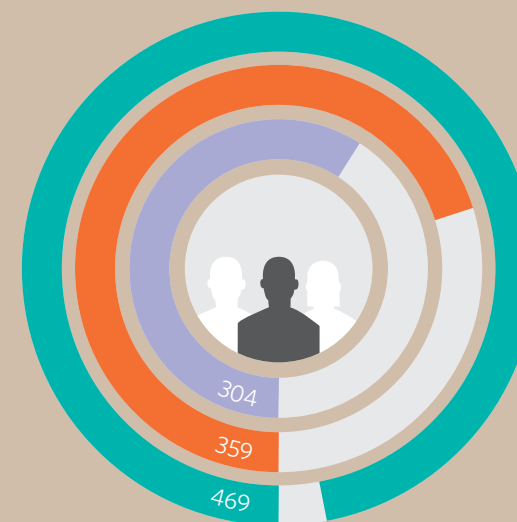
Nº DE CURSOS



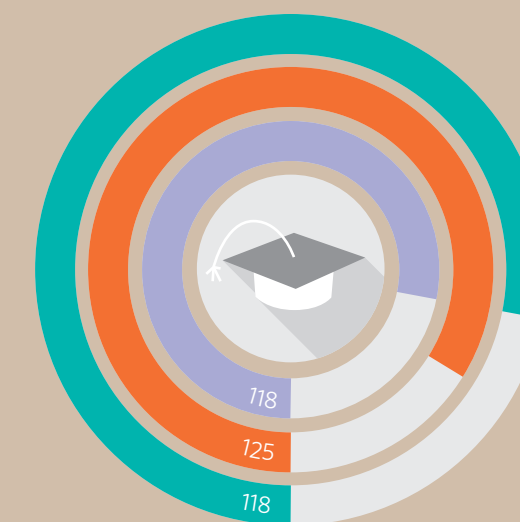
Nº DE HORAS



Nº DE PARTICIPANTES



TOTAL EMPLEADOS FORMADOS





la trayectoria de MRG, se han sucedido 12 meses consecutivos sin accidentes laborales con baja de personal propio, gracias a la estrecha colaboración que existe entre las diferentes áreas de la compañía, la formación exhaustiva en materia de prevención y las buenas prácticas de toda la plantilla.

Por otro lado, durante el primer semestre de 2015 Madrileña ha impartido los primeros cursos de prevención sobre violencia de terceros, destinado a todos aquellos trabajadores que tienen un trato directo con los usuarios.

Hemos puesto en marcha un nuevo servicio de gestión y supervisión de la documentación de prevención de riesgos laborales de empresas contratistas y subcontratistas. Actualmente, están registradas 67 empresas contratistas y subcontratistas, así como 688 trabajadores. Desde dicha plataforma se gestionan más de 7.500 documentos.

Asimismo, el programa de visitas de supervisión de prevención de la propia actividad, ejecutada por contratas, ha tenido continuidad durante el presente ejercicio. Durante este período, se han realizado un centenar de visitas, lo que ha permitido resolver las incidencias detectadas.

También hemos inaugurado el nuevo canal de información de prevención, basado en las tecnologías disponibles conocidas como «la nube». Este canal aporta, entre otras ventajas, un entorno amigable, sencillo, intuitivo, cercano y estructurado, en el que «bucar» en la información sobre prevención; tener siempre disponible la información, a la que se accede directamente desde internet, lo que permite la entrada «desde campo» a la información, así como la posibilidad de suscripción voluntaria a los temas y/o actualizaciones de documentos de interés para estar siempre al día.

COMPARATIVA. GAS NATURAL VEHICULAR (GNV) – OTROS COMBUSTIBLES
AHORRO DE EMISIONES DE CO₂ Y NO_x

	GEI ¹		CONTAMINANTES			
	CO ₂ (g/km)	CO (g/km)	NO _x (g/km)	NMHCs (g/km)	Partículas (g/km)	SO _x (g/km)
Vehículos pesados						
Gas natural	1.074	2,105	3,459	0,353	0,053	0
Gasóleo	1.291	2,819	12,874	0,950	0,536	1,457
Vehículos ligeros						
Gas natural	148	0,602	0,248	0,031	0,010	0
Gasóleo	157	0,799	0,770	0,560	0,107	0,230
Gasolina	217	1,939	0,240	0,580	0,013	0,140

¹ Gases efecto invernadero.

Fuente: ICAEN / FENERCOM

CUIDAR

Madrid Respira es la nueva plataforma por el fomento del GNV, la alternativa más económica y responsable con el medio ambiente

Se ha impulsado la creación de Madrid Respira, una plataforma de sensibilización ciudadana que persigue los siguientes objetivos:

- Dar a conocer las ventajas del gas natural vehicular a todos los ciudadanos.
- Promover el debate social sobre esta cuestión.
- Procurar el apoyo de la Administración.

Con esta iniciativa MRG pretende concienciar a los ciudadanos de la importancia de reducir las emisiones provocadas por el tráfico rodado y promover el uso del GNV como una alternativa más económica y ecológica.

INNOVAR

Un bloqueador de segunda generación que facilita la instalación y garantiza la seguridad

Durante este ejercicio fiscal, y continuando en la línea de años anteriores, se ha creado un bloqueador de segunda generación que permite su instalación en casi todas las llaves de abonado de las viviendas existentes en el territorio donde opera MRG.

Se ha realizado un exhaustivo análisis que ha tenido en cuenta todas las tipologías de llaves de abonado instaladas en los últimos 40 años. Este estudio ha permitido que un único dispositivo de corte pueda dar solución técnica a una gran variedad de llaves. Este nuevo modelo, más robusto que su predecesor, reduce costes a la empresa al evitar que los usuarios puedan reabrir el suministro por sí solos y/o pongan en riesgo su seguridad.

ANÁLISIS ECONOMICO

Dos hitos marcan este ejercicio 2015: el cambio en el accionariado de la compañía y la confirmación del marco regulatorio del sistema gasista

RESUMEN DE RESULTADOS

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

M€	2014	2015
Retribución regulada	153,4	140
Otros ingresos	27,4	26,1
EBITDA¹	149,2	135,7
EBIT	114,7	102
Beneficio neto	10,3	47,6

¹ Excluyendo gastos no recurrentes.

Destacan dos hechos en este ejercicio financiero: por una parte, la entrada en vigor del Real Decreto 8/2014, de 4 de julio, posteriormente validado con algunas modificaciones en la Ley 18/2014, de 15 de octubre, que ratifica el marco regulatorio aplicable a la actividad de distribución de gas natural, al tiempo que establece determinadas medidas encaminadas a reducir y controlar el incipiente déficit de tarifa del sistema gasista; por otra, el cambio en el accionariado de Madrileña Red de Gas tras la adquisición del 100% del capital de la compañía por parte de un consorcio formado por Gingko Tree Investment, PGGM y EDF Invest.

MRG obtuvo durante el ejercicio 2015 un beneficio neto de 47,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 64,4% con respecto a la cifra de beneficio alcanzada en el ejercicio anterior. En este ejercicio, al contrario de lo reportado en el anterior con motivo de la refinanciación de la deuda bancaria de la compañía, no se ha incurrido en gastos significativos relacionados con proyectos de carácter no recurrente.

La expansión de la red de distribución, en aras de incrementar la penetración del gas natural como fuente de energía de referencia, continúa constituyendo el pilar básico de la estrategia de la compañía. Durante el ejercicio 2015 la conexión de nuevos clientes a la red de distribución y la construcción de tres plantas de gas natural licuado, ha permitido consolidar la senda de crecimiento desarrollada a lo largo de los últimos años.

En este sentido, y con el objeto de dar servicio a nuevos municipios en la Comunidad de Madrid, MRG ha puesto en marcha tres plantas satélites de gas natural licuado, en Guadalix de la Sierra, Torrelaguna y Talamanca del Jarama, que permitirán desarrollar la red de distribución de forma eficiente.

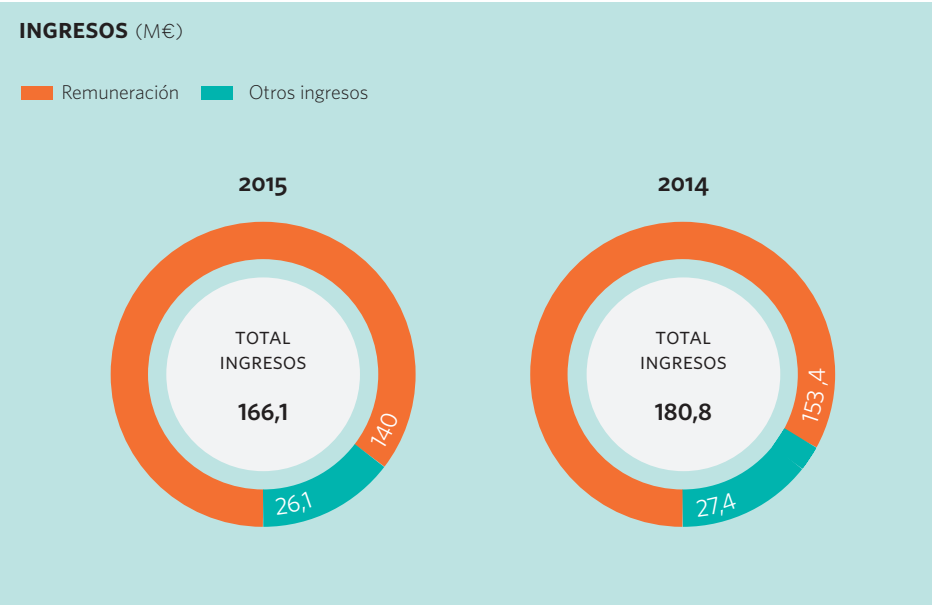
El total de municipios activos a fecha de cierre del ejercicio es de 59, incluido el municipio de Madrid capital donde se mantiene la actividad de distribución en cinco distritos. El total de puntos de suministro a los que la Madrileña Red de Gas presta servicio es de 845.468.

RESULTADOS OPERATIVOS

Ralentización del crecimiento operativo de la compañía

El resultado bruto de explotación (EBITDA) ha decrecido un 9% respecto al ejercicio anterior.

El ajuste en la remuneración de la compañía derivado de las medidas adoptadas en el Real Decreto 8/2014; la disminución en el volumen de las operaciones de inspecciones periódicas; el aumento en la ejecución de operaciones domiciliarias destinadas a mejorar la eficiencia de la red de distribución, junto con la disminución en la demanda de gas natural, debida a las elevadas temperaturas registradas con respecto al año anterior, constituyen los principales factores que han influido en la evolución del EBITDA.



INGRESOS

El total de ingresos de 2015 proviene de la remuneración reconocida a la actividad de distribución (84%) y de las prestaciones de otros servicios regulados y no regulados (16%)

El importe neto de la cifra de negocios en el ejercicio 2015 fue de 166,1 millones de euros. Del total de ingresos, el 84% proviene de la remuneración reconocida a la actividad de distribución, fijada en virtud de las Órdenes del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 2446/2013, publicada en el Boletín Oficial del Estado nº 312, de 30 de diciembre de 2013, la 2355/2014 publicada en el Boletín Oficial del Estado nº 303, de 16 de diciembre de 2014, y la 2445/2014 publicada en el Boletín Oficial del Estado nº 312, de 26 de diciembre de 2014. El 16% restante corresponde a prestaciones de otros servicios regulados y no regulados.

Con fecha 5 de julio de 2014 se publicó en el Boletín Oficial del Estado nº 163 el Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, en el cual se aprobaban una serie de medidas urgentes dirigidas a garantizar la sostenibilidad y accesibilidad en los mercados de hidrocarburos, así como a establecer un sistema de eficiencia energética en línea con las directrices europeas.

A raíz de dicho Real Decreto, convalidado posteriormente en virtud de la Ley 18/2014, se publicó la citada Orden del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 2355/2014, en la que se fijó un ajuste a la remuneración de las compañías distribuidoras de 110,7 millones de euros. La revisión de la remuneración correspondiente al año 2014 de la sociedad supuso un ajuste, en base anual, de 10,9 millones de euros, el cual fue aplicado desde el 5 de julio de 2014.

ANÁLISIS ECONÓMICO

POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE

No se han producido variaciones significativas en la estructura del balance de la empresa tras la refinanciación de la deuda bancaria del grupo, en el pasado ejercicio, mediante la emisión de obligaciones a largo plazo por un importe agregado de 775 millones de euros

BALANCE		
M€	2014	2015
Autorizaciones administrativas	713,4	713,4
Inmovilizado material	374,3	369,8
Total inmovilizado de la red de distribución	1.087,7	1.083,2
Fondo de comercio	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	32,3	9,6
Otros activos no corrientes	3,4	27,7
Activos corrientes	41	18,5
Caja y bancos	55,4	56,1
Total activos	1.277,2	1.252,4
Patrimonio neto	436,7	422,1
Deuda subordinada	–	–
Deudas a largo plazo	769	769,9
Pasivos por impuesto diferido	27,8	7,4
Otros pasivos no corrientes	2	1,8
Pasivo corriente	41,7	51,2
Total del patrimonio neto y pasivo	1.277,2	1.252,4

CASH FLOW DE LAS OPERACIONES

El aumento temporal de la inversión y los cambios en el marco regulatorio del gas natural son los grandes impactos en la generación de caja de este ejercicio

FLUJO LIBRE DE CAJA		
M€	2014	2015
EBITDA	149,2	135,7
Impuesto sobre sociedades	(14,7)	(18,3)
Capital circulante	(19,8)	0,8
Capex	(17,1)	(21)
Cash flow libre	97,6	97,1

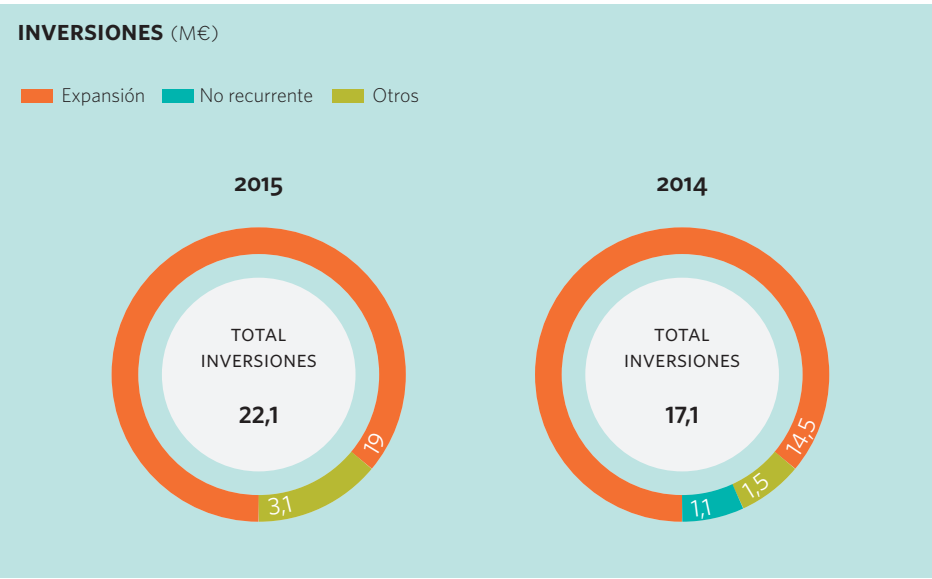
El flujo de caja generado por las operaciones durante el ejercicio 2015 ha sido de 97,1 millones de euros, en línea de estabilidad con el resultado del pasado ejercicio.

Los principales factores que han condicionado la disminución del flujo de caja generado en el ejercicio han sido los siguientes:

- Disminución en la remuneración asignada por el sistema gasista tras la modificación en la regulación, y un aumento de las operaciones de control de la eficiencia de la red de distribución ha provocado una caída del 9% en el EBITDA de la compañía.

- Aumento de la inversión. Se han llevado a cabo durante este ejercicio proyectos de inversión en el nuevo sistema de reseguimiento telemático, lo que ha provocado un aumento en la inversión del 18% respecto al ejercicio anterior.

ANÁLISIS ECONÓMICO



INVERSIONES

La expansión de la red de distribución a los municipios adyacentes al territorio de la compañía constituye el principal vector de la estrategia de crecimiento

La inversión en inmovilizado del grupo, a través de los diversos proyectos llevados a cabo durante el ejercicio, ha alcanzado una cifra de 22,1 millones de euros.

En atención a sus características esenciales, las inversiones del grupo en 2015 pueden agruparse en dos grandes áreas:

Expansión

La estrategia de la sociedad está enfocada en la expansión de su red de distribución, tanto mediante la conexión a la misma de nuevos clientes dentro de su territorio como a través de la extensión de la misma a nuevos términos municipales adyacentes.

Siguiendo esta línea estratégica, MRG ha invertido un total de 19 millones de euros en la expansión de sus redes de distribución, lo que supone un crecimiento del 23% con respecto al ejercicio anterior.

Además de la expansión sostenida en el territorio consolidado del grupo, se ha llevado a cabo una inversión para la gasificación de nuevos municipios, como Guadalix de la Sierra, Talamanca del Jarama y Torrelaguna, a través de la construcción de plantas de gas natural licuado.

Otros proyectos

Destacan en este apartado las inversiones en proyectos de desarrollo de sistemas de información y mejoras técnicas en el resto de áreas del grupo, y el proyecto de reseguimiento telemático de todos los sistemas automáticos de la red de distribución.

La estrategia de la compañía para los próximos años continúa centrada en afianzar el crecimiento de su actual red de distribución en municipios adyacentes

al territorio en el que opera MRG que no cuentan actualmente con suministro de gas natural, así como a la captación de nuevos puntos de suministro en la zona de operaciones de MRG.

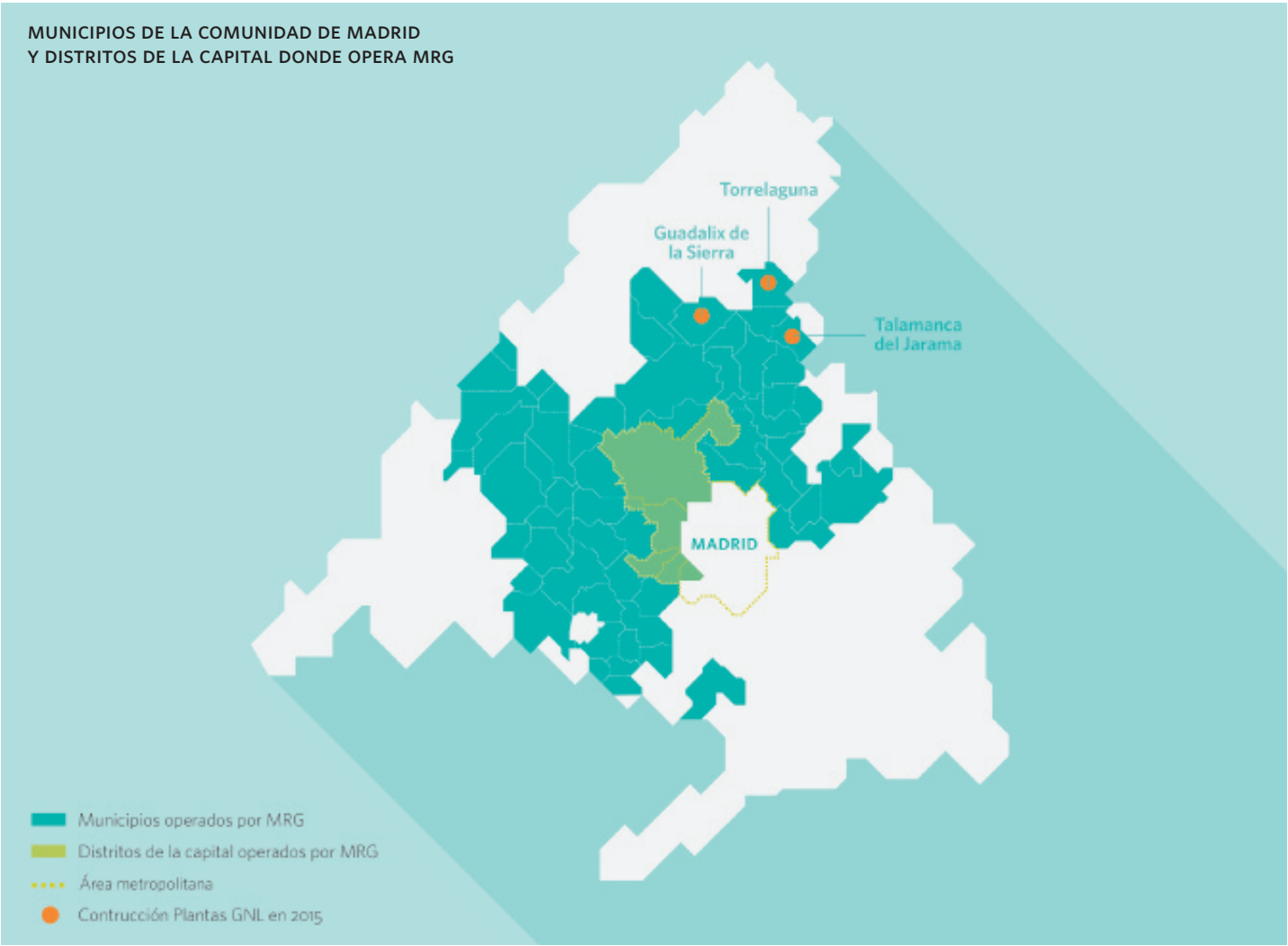
CAMBIO EN LA REGULACIÓN E IMPACTO

La reforma de julio 2014 incentiva la penetración del gas natural en España

Tras la reforma del sector eléctrico en 2013, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha llevado a cabo la revisión del marco regulatorio de las actividades reguladas del sector del gas natural. Los principales vectores de la reforma se enfocaron en eliminar el incipiente déficit tarifario que existía en el sector, asegurar la viabilidad económica del sistema gasista durante los próximos años e incentivar la penetración del gas natural en el mix energético español (actualmente situada en el 28% en comparación con el 54% registrado en la Unión Europa).

En este sentido, el Real Decreto 8/2014 estableció, entre otras, las siguientes medidas, destinadas a alcanzar los objetivos anteriormente mencionados:

- Ajustes en los costes regulados por un total de 238 millones de euros, de los cuales 110,7 correspondieron a las compañías distribuidoras.
- Eliminación del IPH (índice de precios de hidrocarburos) como factor de actualización de las retribuciones.



- Alineamiento de las remuneraciones a todas las actividades reguladas del sistema gasista (y no únicamente en el caso de la distribución, como sucedía hasta entonces) con la evolución de la demanda de gas natural.
- Incremento de la retribución a la distribución por puntos de suministro en zonas de reciente gasificación, así como una mayor remuneración asociada a la demanda incremental de gas.

- Reconocimiento del déficit de tarifa de 2014, el cual será amortizado en un plazo máximo de 15 años.
- Establecimiento de límites a los déficits tarifarios que eventualmente pudieran generarse, con obligación de incrementos de peajes para equilibrar las cuentas del sistema gasista en el supuesto de que aquellos sean excedidos.
- Establecimiento de períodos regulatorios de seis años de duración.

Madrileña Red de Gas valora favorablemente las medidas adoptadas en el revisión del marco regulatorio, ya que garantizan la viabilidad económica del sistema gasista, incentiva notablemente la penetración del gas natural en España –labor esencial de las compañías distribuidoras– y aporta la necesaria estabilidad regulatoria y seguridad jurídica bajo la cual los diferentes actores del sistema gasista desarrollan su actividad.



INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES

Al Accionista Único de Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal):

Informe sobre las cuentas anuales

Hemos auditado las cuentas anuales adjuntas de la sociedad Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal), que comprenden el balance a 30 de junio de 2015, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal), de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, que se identifica en la nota 3 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de la entidad de las cuentas anuales, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría con salvedades.

Fundamento de la opinión con salvedades

Tal como establece la Ley de Sociedades de Capital y el Plan General de Contabilidad, la Sociedad debe desglosar en la memoria adjunta el importe de los sueldos, dietas y remuneraciones de cualquier clase así como anticipos, créditos o garantías concedidas, obligaciones contraídas en materia de pensiones y seguros de vida devengados en el curso del ejercicio por el personal de alta dirección de la misma. Dado el número reducido de perceptores de estas prestaciones y el carácter personal de las mismas, la Sociedad no desglosa esta información en la memoria adjunta. Igualmente nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales del ejercicio 2014 contenía una salvedad por este concepto.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87 250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 5.094, sección 3ª
Inscrita en el R.D.A.C. con el número 50242 - CIF: B-79 031290

1



Opinión con salvedades

En nuestra opinión, excepto por los efectos del hecho descrito en el párrafo de "Fundamento de la opinión con salvedades", las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la sociedad Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal) a 30 de junio de 2015, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2015 contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación de la sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2015. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la sociedad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Juan Manuel Anguita Amate

29 de septiembre de 2015



2

Publica
Madrileña Red de Gas

Edición
Nuria Martínez Deaño

Diseño
Francisco Dorado

Gráficos
Comando-G

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

Impresión y encuadernación
Gráficas Crutomen

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2015



Calle Virgilio, 2-B
28223-Pozuelo de Alarcón
Madrid, España
T (+34) 902 330 150

www.madrilena.es