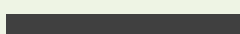




Madrileña
RED DE GAS



Memoria Comercial

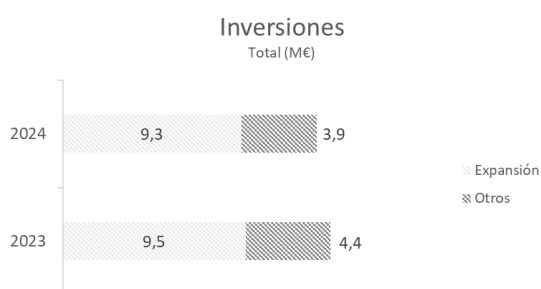
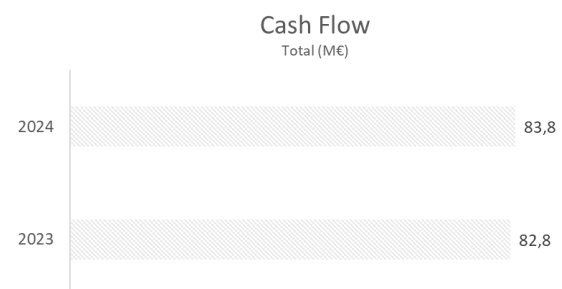
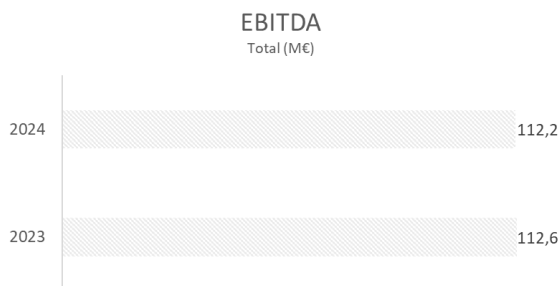
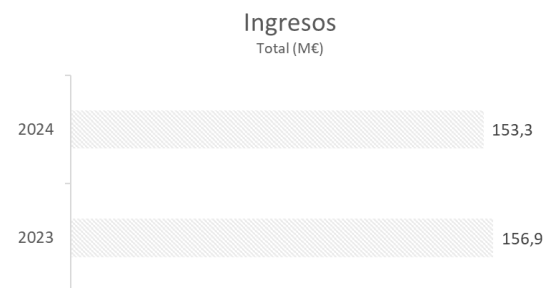
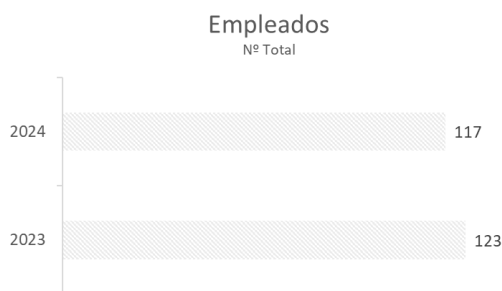
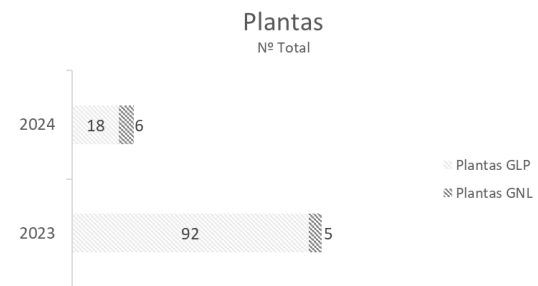
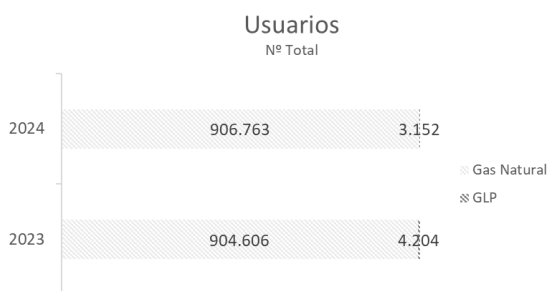
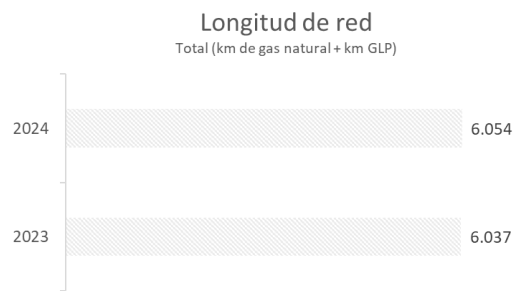
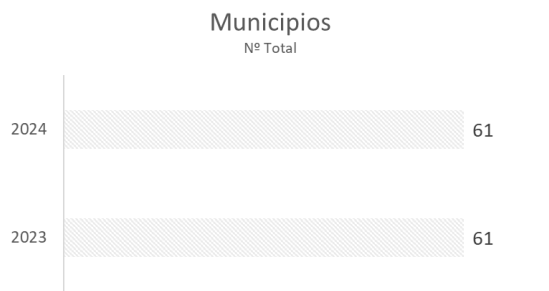


2025

Índice

- 1 Principales magnitudes
- 2 Compañía
- 3 Negocio
- 4 Clientes
- 5 Capital humano
- 6 Gas y sociedad
- 7 Resultados

Principales magnitudes



Compañía



Uno de los hitos más importantes para Madrileña Red de Gas durante 2024 ha sido obtener la máxima puntuación en el índice GRESB, alcanzando el liderazgo sectorial en España, Europa y a nivel mundial. Además, debido a dicho resultado, unido a su gran desempeño, la compañía fue galardonada con el Premio a la Sostenibilidad de la revista Corporate.

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

Finalmente, también ha fortalecido su madurez en ciberseguridad con la colaboración del INCIBE, entre otras muchas acciones, y se lanzó el proyecto estratégico Turing para impulsar una transformación hacia una organización basada en datos ("data driven").



Consejo de Administración

Carmen Gómez de Barreda Tous de Monsalve. **Presidenta**

Cornelia Bernadette María van Heijningen **Consejera**

Suyu Wu **Consejero**

Simon Davy **Consejero**

Romain Thierry Victor Bruneau **Consejero**

Alexandre Pieyre **Consejero**

Kai Chen **Consejero**

Jan Matthijs Lakerveld **Consejero**

Shankar Krishnamoorthy **Consejero**

María Martín **Secretaria (no consejera)**

Comité de Dirección

Alejandro Lafarga **CEO**

Rafael Fuentes **Director jurídico**

Inés Zarauz **Directora financiera**

David Ortiz **Director de expansión**

Félix Blasco **Director de operaciones de red**

Glen Lancaster **Director de sistemas y operaciones de cliente**

María Vázquez **Directora de recursos humanos**

Marco regulatorio

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

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

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

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

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

Normativa europea para la transición energética en el sector gasista

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

Este marco normativo tiene como objetivos principales, entre otros, facilitar la penetración de gases renovables, integrar el hidrógeno en el sistema energético, actualizar las normas de acceso a las redes de gas natural e hidrógeno y contribuir a la descarbonización y transición energética de la Unión Europea. El Reglamento, de aplicación directa, será plenamente exigible a partir del 5 de febrero de 2025, aunque su entrada en vigor se produjo a los 20 días siguientes a su publicación. Por su parte, la Directiva fija como plazo máximo para su trasposición al ordenamiento jurídico nacional el 5 de agosto de 2026.

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

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



Prevención de delitos penales

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

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

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

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

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

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

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

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

En concreto:

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

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

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

"Durante 2024 se ha evaluado de nuevo el riesgo relacionado con los delitos incluidos en el mapa de riesgos de la compañía, con el fin de detectar conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa correspondiente y que conlleven alguna responsabilidad"

Gestión corporativa de riesgos

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

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

Los contenidos de la agenda que se tratan en las reuniones periódicas del comité, cuya celebración se realiza previamente a cada reunión del Consejo de Administración, son consensuados internamente al inicio de cada nuevo ejercicio fiscal. Entre las materias más recurrentes se encuentran el seguimiento del mapa de riesgos corporativo, los riesgos más relevantes y los controles y planes de mitigación establecidos o propuestos, la auditoría de cuentas, auditorías del sistema integrado de prevención, medio ambiente y calidad, un número creciente de asuntos relacionados con la sostenibilidad, la política de prevención de delitos penales, así como el riesgo de ciberseguridad y las auditorías del sistema de seguridad de la información. El resultado de dichas actividades permite al Comité de Auditoría y Riesgos emitir recomendaciones destinadas a la gestión de riesgos y/o al Consejo de Administración.

La integración de la política de gestión de riesgos en la compañía se ha articulado mediante la implantación progresiva de los análisis transversales de los riesgos, en los que intervienen las unidades de negocio más vinculadas con los procesos afectados. De igual forma, la gestión de riesgos ocupa una parte de la agenda en las reuniones periódicas del Comité de Dirección.

En la actualidad, el mapa de riesgos de Madrileña Red de Gas (Imagen 1) contempla una amplia variedad de riesgos focalizando su atención sobre los diez riesgos más materiales, cuya evaluación se ha realizado aplicando un criterio fundamentado en:

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

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

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

"La integración de la política de gestión de riesgos en la compañía se ha articulado mediante la implantación progresiva de los análisis transversales de los riesgos, en los que intervienen las unidades de negocio más vinculadas con los procesos afectados"



Sostenibilidad

Tras nueve años de participación continua y con una destacada puntuación en las tres ediciones anteriores (93, 96 y 100 sobre 100), Madrileña Red de Gas ha vuelto a asegurar su liderazgo sectorial en España con la máxima calificación posible: 100 puntos sobre 100. Este logro le permite renovar por cuarto año consecutivo la prestigiosa calificación de 5 estrellas, que solo se otorga al 20% de las compañías con mejores puntuaciones en la evaluación GRESB.

A este reconocimiento, se suma que Madrileña Red de Gas ha escalado hasta el primer puesto en el ranking del sector de Europa, así como a nivel mundial en el ámbito multisectorial, al conseguirla primera posición en todo el espectro del índice GRESB 2024 (Imagen 2).

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



Imagen 2 Sello de reconocimiento otorgado a Madrileña Red de Gas como líder del sector en GRESB

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

Como reconocimiento a esta labor, y tras el éxito obtenido en la calificación GRESB, Madrileña Red de Gas ha sido galardonada con el Premio a la Sostenibilidad de la revista "Corporate", reconociendo su liderazgo en la implementación de prácticas responsables y sostenibles (Imagen 3).



Imagen 3 Alejandro Lafarga, CEO de Madrileña Red de Gas, recogiendo el premio a la Sostenibilidad otorgado por la revista Corporate

"Madrileña Red de Gas ha sido galardonada con el Premio a la Sostenibilidad de la revista "Corporate"

Transparencia y comunicación

Con el objetivo de mejorar la comunicación y transparencia en materia de sostenibilidad, Madrileña Red de Gas ha actualizado en su web corporativa las políticas más relevantes, los objetivos establecidos y el desempeño logrado en cada uno de los vectores de gobierno, medio ambiente y ámbito social, tanto a través de los resultados de sus propios indicadores como mediante los diferentes sellos y verificaciones de excelencia empresarial.

Por otro lado, durante el primer semestre de 2024, Madrileña Red de Gas elaboró y verificó su cuarta Memoria de Sostenibilidad según los estándares GRI (Global Reporting Initiative) considerando las versiones vigentes y el estándar sectorial para el "Oil & gas".

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

Fruto de este esfuerzo, Madrileña Red de Gas participó en la última edición del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) (Imagen 4), dónde junto con otras compañías compartió su experiencia en el ámbito de la sostenibilidad, destacando los avances conseguidos hasta la fecha y su enfoque para afrontar los retos que plantea la nueva normativa en materia de reporte, especialmente en relación con la entrada en vigor de la Directiva CSRD.



Imagen 4 Participación de Madrileña Red de Gas en CONAMA 2024

Ciberseguridad

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

La Imagen 5 muestra la evolución del gasto en ciberseguridad, como porcentaje del total presupuesto de tecnologías de la información. En 2024, la ciberseguridad representó un 10% del gasto total de sistemas de información para Madrileña Red de Gas, en línea con los benchmarks globales para 2024 que comprenden entre el 6%-10%. (referencias del Forrester's 2024 Cybersecurity Benchmarks Global Report).

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

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

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

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

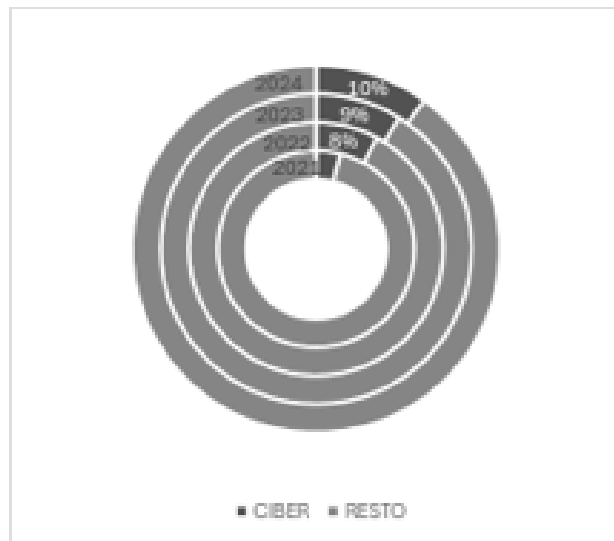


Imagen 5 Evolución del gasto en ciberseguridad

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

Seguridad de la información y protección de datos personales

"En 2022, Madrileña Red de Gas terminó la implantación y completó la certificación de su sistema de gestión de seguridad de la información según el estándar ISO 27001, modelo que está plenamente alineado con el actual sistema integrado de gestión y dentro de cuyo alcance también ha quedado incluido el modelo de gestión de protección de datos personales"

Madrileña Red de Gas ha designado a su delegado de protección de datos, quien es la máxima autoridad en la materia y participa en el Comité de Dirección, en el Comité de Auditoría y Riesgos y en el Comité de ciberseguridad. Asimismo, se ha designado a un responsable del sistema de gestión de la seguridad de la información, así como a un responsable de la seguridad técnica que cuenta con el apoyo de un equipo de administradores.

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

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

A través de la realización del inventario de activos, se han identificados 11 grupos de activos que se desglosan en 111 tipos de activos, habiéndose valorado la criticidad de cada uno de ellos desde la perspectiva de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, para posteriormente evaluar el riesgo como la combinación de la criticidad, probabilidad e impacto.

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

- 1)** Publicación en la página web de las políticas de seguridad de la información y de protección de datos personales, así como de la información de tratamiento de datos personales destinada a los interesados, y cuya difusión además se refuerza a través de las diversas comunicaciones que se hacen llegar a los usuarios
- 2)** Gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales, al que han llegado un importante número de solicitudes.
- 3)** Actividades de concienciación y formación de los empleados.

4) Interacción con los organismos y autoridades, como son la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE).

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

- Establecimiento de cláusulas contractuales de seguridad de la información y de protección de datos personales.
- Identificación de los proveedores más sensibles desde el punto de vista de la seguridad de la información.
- Acciones de coordinación de actividades empresariales en materia de protección de datos con los encargados de tratamiento mediante reuniones, unificación de criterios y acuerdos de buenas prácticas.
- Monitorización del desempeño en seguridad de la información y protección de datos de la cadena de proveedores a través de la información que aportan en el portal Repro-Achilles sobre la madurez de sus políticas de privacidad, así como a través de los informes de auditoría realizados por la Comunidad Repro-Achilles.
- Registro de incidencias de seguridad de la información y de protección de datos, cuya investigación contribuye a introducir mejoras en la gestión de la información.
- Alto alineamiento de las metas consideradas dentro del objetivo anual del sistema con las acciones establecidas en el plan director de ciberseguridad vigente.



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

- Se ha incrementado en más de un 50% el número de consultas sobre protección de datos personales en comparación con el año anterior.

- Registro de cuatro incidencias de protección de datos personales, ninguna de ellas del nivel de una brecha de seguridad de protección de datos, cuyas investigaciones puso de manifiesto la necesidad de incorporar mejoras en la gestión y tratamiento de los datos personales.

- Se ha seguido mejorando el cuadro de mando de indicadores de gestión y ha sido desarrollado un primer informe ejecutivo del sistema siguiendo la filosofía y líneas maestras de este otro tipo de informes. En este informe se contemplan diferentes apartados: gestión de incidentes, seguridad física y del entorno, cumplimiento, relación con proveedores, gestión de activos, seguridad de las comunicaciones, seguridad de las operaciones, seguridad relativa a los recursos humanos e indicadores de procesos del SGSI.

- Se han efectuado el ajuste de diferentes procedimientos.

- Revisión y actualización del análisis del contexto, respecto de las amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas.

- Desarrollo del primer plan de emergencias en ciberseguridad y realización de un simulacro en el que se ha aplicado el mismo, realizándose un informe que recoge acciones de mejora.

- Se ha comenzado con los trabajos de adecuación del modelo de gestión a los requisitos de la NIS2 y de la versión actualizada de la ISO 27001 de cara a poder renovar esta certificación bajo el nuevo estándar el próximo año.

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

Proyecto Turing: hacia una organización data driven

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

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

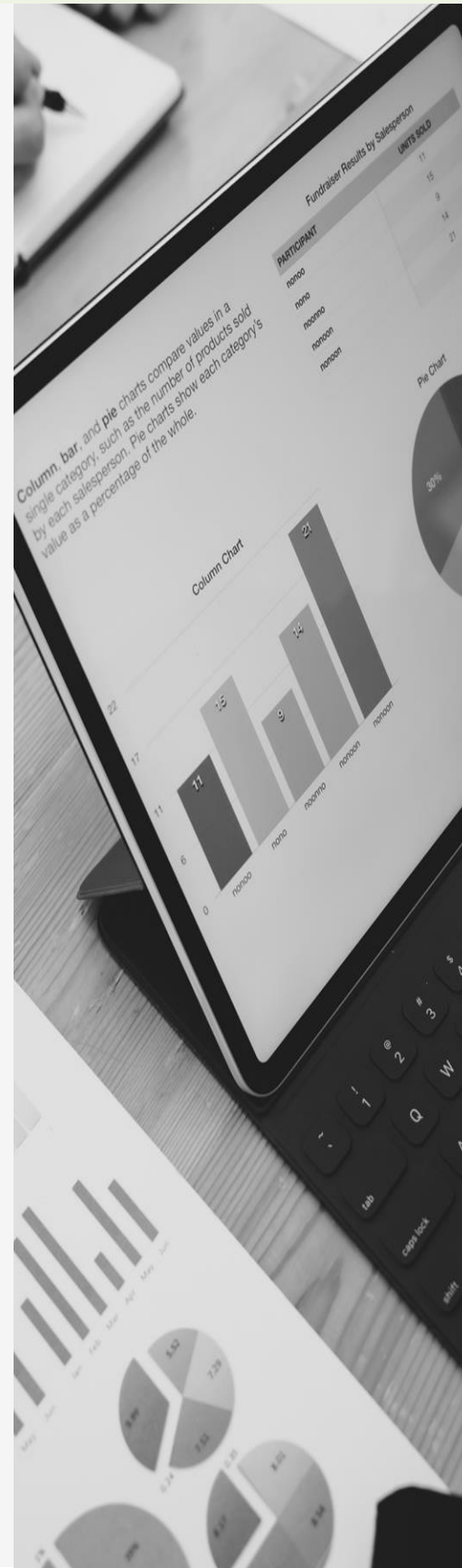
Para llevarlo a cabo, se organizó un equipo de trabajo, liderado por la unidad de sistemas y procesos, formado con un miembro de cada unidad de negocio. Se creó un comité con reporte directo al CEO y a la Dirección, y se desarrolló un plan director a 3 años. Dicho plan incluye la formación del equipo en estrategia y analítica de datos, la generación de una cultura del dato en la organización, el gobierno y la calidad de datos, la estandarización de informes, la toma de decisiones basadas en datos, así como, la identificación del uso de la inteligencia artificial y el análisis predictivo en determinados casos, que ayuden a optimizar y hacer más eficientes los procesos de negocio.

Negocio

En 2024 Madrileña Red de Gas mantuvo una tendencia de crecimiento sostenido, consolidándose como la distribuidora líder en la Comunidad de Madrid con más de 905.000 puntos de suministro activos y un aumento neto de más de 2.000 nuevas instalaciones. Destaca el impulso logrado en el mercado de saturación horizontal y el cumplimiento de los objetivos en el mercado de Gran Consumo.

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

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



Mercado residencial

En el año 2024, la expansión de negocio en Madrileña Red de Gas presenta una tendencia continuista respecto a los ejercicios anteriores, manteniendo un crecimiento neto positivo de nuevos puntos de suministro y consumo total, tal y como se puede apreciar en la Imagen 6.

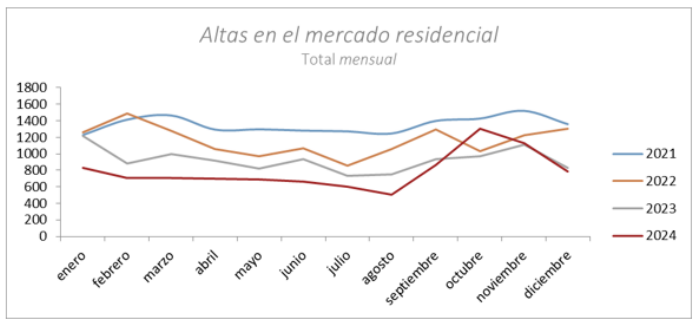


Imagen 6 Altas en el mercado residencial durante 2024

Según los resultados del "Informe Trimestral del mercado de gas natural en España", publicado por la CNMC el primer y segundo trimestre del 2024, donde se analizan temas como la evolución del crecimiento, la cuota de mercado, etc. de las empresas suministradoras y DSO en el mercado de gas natural en España, Madrileña Red de Gas se consolida como la distribuidora de gas con más puntos de suministro en la Comunidad de Madrid, con más de 905.000 puntos de suministro activos (Imagen 7).

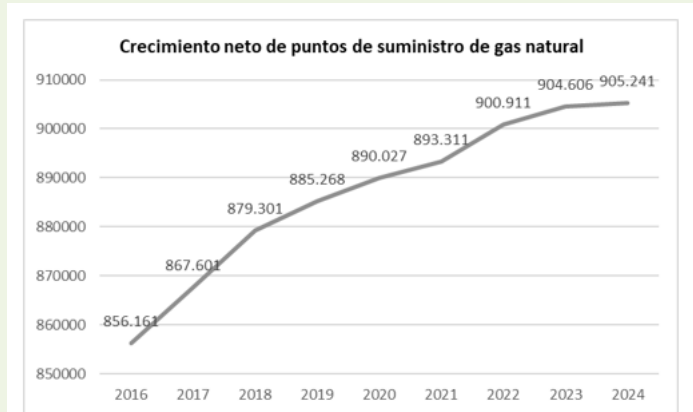


Imagen 7 Crecimiento neto de puntos de suministro de gas natural

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

Las acciones comerciales, complementadas con acciones inorgánicas, como las transformaciones de GLP y adquisiciones de instalaciones han permitido, una vez más, obtener un crecimiento neto positivo en número de puntos de suministro en más de 2000 instalaciones, tal y como se muestra en la Imagen 8. En un entorno desfavorable, el equipo de expansión demuestra su compromiso para continuar incrementando el valor de la compañía.



Imagen 8 Crecimiento neto en número de puntos de suministro

"En el año 2024, la expansión de negocio en Madrileña Red de Gas presenta una tendencia continuista respecto a los ejercicios anteriores, manteniendo un crecimiento neto positivo de nuevos puntos de suministro y consumo total"

A pesar del contexto de estigmatización en el que se está sumiendo al sector gasista en los últimos años, Madrileña Red de Gas sigue apostando por ofrecer importantes incentivos tanto a clientes finales, como al canal comercial de empresas instaladoras, para fomentar la construcción y puesta en servicio de nuevas instalaciones (Imagen 9 e Imagen 10).

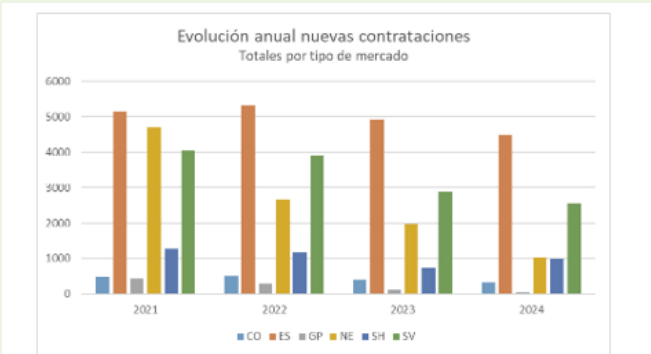


Imagen 9 Evolución anual nuevas contrataciones por tipo de mercado



Imagen 10 Nuevas contrataciones 2024 por tipo de mercado

En 2024, se ha conseguido dar un empuje adicional en el mercado de saturación horizontal, tal y como se muestra en la Imagen 11. Las acciones comerciales llevadas a cabo en este mercado, han respondido muy bien a las necesidades de los usuarios.

Se han encontrado nuevos nichos de mercado potencial en descentralizaciones de fincas en altura, consiguiendo desplazar a energías obsoletas como gasóleo, propano e incluso carbón.

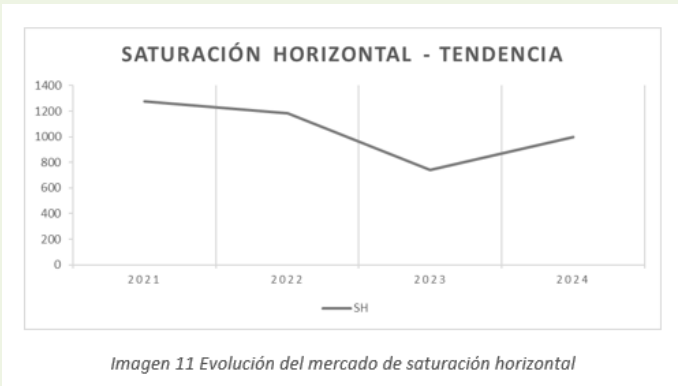


Imagen 11 Evolución del mercado de saturación horizontal

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

"En un entorno desfavorable, el equipo de expansión demuestra su compromiso para continuar incrementando el valor de la compañía En 2024, se ha conseguido dar un empuje adicional en el mercado de saturación horizontal"



Gran Consumo

Un año más, en el mercado de Gran Consumo se han alcanzado los objetivos establecidos.

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

El mercado de Gran Consumo tiene especial relevancia al ser menos estacional. El perfil de consumo se ve menos afectado por la climatología.

Uno de los usos del gas natural en el que se ha reflejado un notable incremento, es el de los **talleres con cabinas de pintura**, dado que tiene muchas ventajas en comparación con otros combustibles.

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

Durante el año 2024, 14 talleres han elegido el gas natural como su principal fuente de energía. Dado que este mercado es estratégico para los objetivos de 2025, se ha establecido el compromiso de impulsar su crecimiento. Para ello, se lanzarán campañas comerciales y se colaborará estrechamente con AMDA (Asociación Madrileña de Distribución de Automóviles), para promover los beneficios del gas natural y apoyar a otros talleres en su transición hacia esta fuente de energía.

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

Durante el año 2024, se inauguraron 42 nuevas lavanderías en la zona de distribución de Madrileña Red de Gas, todas ellas con suministro de gas natural, destacando la rapidez y eficiencia de la compañía para dotar del suministro de gas natural a las mismas, siendo este un factor clave para que importantes franquicias del sector confíen en Madrileña Red de Gas para la apertura de sus nuevos establecimientos.

Asimismo, destacar también que, tras la modernización de dos **centros comerciales**, estos dispondrán de suministro de gas natural. Por un lado, la reforma integral del centro comercial Sexta Avenida, en la zona de Moncloa, en cuya reforma se sigue contando con el gas natural y se han realizado nuevas acometidas para el futuro suministro de sus locales de restauración. También el centro comercial Parque Corredor en Torrejón de Ardoz se ha rehabilitado para mejorar sus instalaciones y ha contado con el suministro de gas natural, ampliando la instalación para dar suministro a nuevos locales comerciales.

En relación con la **actividad comercial** del mercado de Gran Consumo, durante el año 2024 se han realizado esfuerzos en campañas de mailing dirigidas a diversos mercados. En este contexto, se ha propuesto a varios Institutos de Educación Secundaria, los cuales en su mayoría utilizan gasóleo, la realización de un estudio técnico-económico para evaluar la viabilidad del cambio a gas natural. Este estudio ha contado con el asesoramiento y la colaboración de una empresa especializada. Esto ha permitido que estas instituciones puedan programar las adecuaciones de las instalaciones en función de sus presupuestos en los próximos ejercicios, dadas las limitaciones presupuestarias de las Administraciones Públicas. Por otro lado, esta misma acción se ha realizado para empresas de polígonos industriales concretos, así como diversos hoteles y gimnasios, siempre con el objetivo de mejorar la eficiencia energética de los mismos.

Asimismo,

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

Esta confusión sigue generando desinformación y desconfianza en los usuarios finales, incluidas las salas de calderas centralizadas de comunidades de propietarios en las que, en ocasiones, la confusión se incrementa al introducir en las posibles reformas a realizar modificaciones de cerramientos.

Aun así, ante todas estas dudas generadas a clientes futuros y existentes, se ha conseguido mantener un volumen de instalación importante, frenando el cambio a bomba de calor de este tipo de cliente, a través de una caldera centralizada que abastece a cerca de 1.000 viviendas.

En este sentido, frente al proyecto de aerotermia y con la ayuda de una empresa colaboradora, se presentó un proyecto eficiente con nuevos equipos (calderas de condensación a gas natural, preparadas para funcionar con biometano e hidrógeno) con un presupuesto muy inferior a la bomba de calor, más asequible para los vecinos, y con unas mejoras importantes en rendimiento y ahorro. Se ha explicado a la nueva junta directiva el tipo de instalación del que disponía sus viviendas y en base a ésta, han entendido que la opción más económica, eficiente y preparada para las futuras energías (biometano e hidrógeno) era mantener el gas natural al tratarse de una apuesta segura para el bienestar de los usuarios que forman parte de esta comunidad. Ante ambos proyectos, decidieron parar la transformación a bombas de calor, continuar con el gas natural y estudiar el proyecto de Madrileña Red de Gas. Como apoyo al proyecto, se realizaron visitas con la junta directiva para ver instalaciones actualmente funcionando con las calderas propuestas, donde pudieron ver su funcionamiento y hablar con la propiedad de estas instalaciones para escuchar su opinión y poder aclarar cualquier tipo de duda o consulta.

Desde Madrileña Red de Gas, a través de contactos con administradores de fincas, presidentes, etc. siempre se ha tratado de transmitir las ventajas del uso del gas natural en las comunidades de vecinos como es el suministro continuo, porque está conectado directamente a las redes de distribución, una energía cómoda y limpia, así como una de las energías más baratas actualmente, muy por debajo de la electricidad o gases licuados del petróleo.

Además de lo anteriormente expuesto, mencionar un cuarto de calderas que se firmó para sustitución de las calderas actuales de gasóleo por calderas de gas natural obteniendo un ahorro económico importante entorno a los 92.000 €/año. Este cuarto de calderas, abastece de calefacción y agua caliente sanitaria (ACS) a un total de 520 viviendas del municipio Alcorcón.

En cuanto a campañas comerciales en relación a cuartos de calderas, se realizaron campañas a administradores de fincas y se lanzaron, con la ayuda de The Marketing Hub, folletos y cartas informativas a comunidades de propietarios ofreciendo estudios técnicos y económicos para la sustitución de sus cuartos de calderas de gasóleo por gas natural.

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

"El gas natural sigue siendo clave en el mercado de Gran Consumo e indispensable para aquellas actividades que requieren una alta demanda calorífica"

Nueva edificación

Durante el año 2024, en el mercado de nueva edificación se ha puesto de manifiesto cómo ha cambiado la predisposición hacia los sistemas renovables, en especial, la aerotermia. En este sentido, para fomentar la presencia de la compañía en este sector, Madrileña Red de Gas ha participado en colaboración con Nedgia y Gas Extremadura en el REBUILD 2024.

REBUILD es el principal evento que impulsa y promueve la evolución en la forma en que se construyen edificios y ofrece, a fabricantes y distribuidores de la industria de la construcción, la oportunidad de:

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

construcción.

Madrileña Red de Gas no quiso desaprovechar la oportunidad de estar presente en un evento de esta envergadura y en colaboración con Inmergas, dar a conocer una tecnología de hibridación (aparentemente una caldera de gas natural de condensación en el cuerpo) con acumulación de ACS, y que lleva incorporado en el cuerpo de la caldera, la aerotermia eléctrica (Imagen 12).



Imagen 12 Equipo de Inmergas con tecnología híbrida de gas natural y aerotermia

Desde el equipo de Expansión, se ha seguido trabajando arduamente con los promotores, manteniendo reuniones con cada uno de ellos para hacerles ver que utilizar un sistema de gas natural en el presente, es la puerta de entrada al H2 en el futuro y, especialmente, promoviendo la hibridación aerotermia – gas natural.

Además, a lo largo del año 2024, se han construido más de 3000 metros de redes de terceros para los futuros desarrollos urbanísticos, tal y como se muestra en la Imagen 13.

Dichas redes están preparadas para gases renovables, dando entrada también a las futuras redes de hidrógeno.

Asimismo, se ha conseguido reactivar la concesión administrativa de los nuevos desarrollos urbanísticos en el municipio de Brunete (Imagen 14), lo que supone un importante avance en las canalizaciones del municipio.

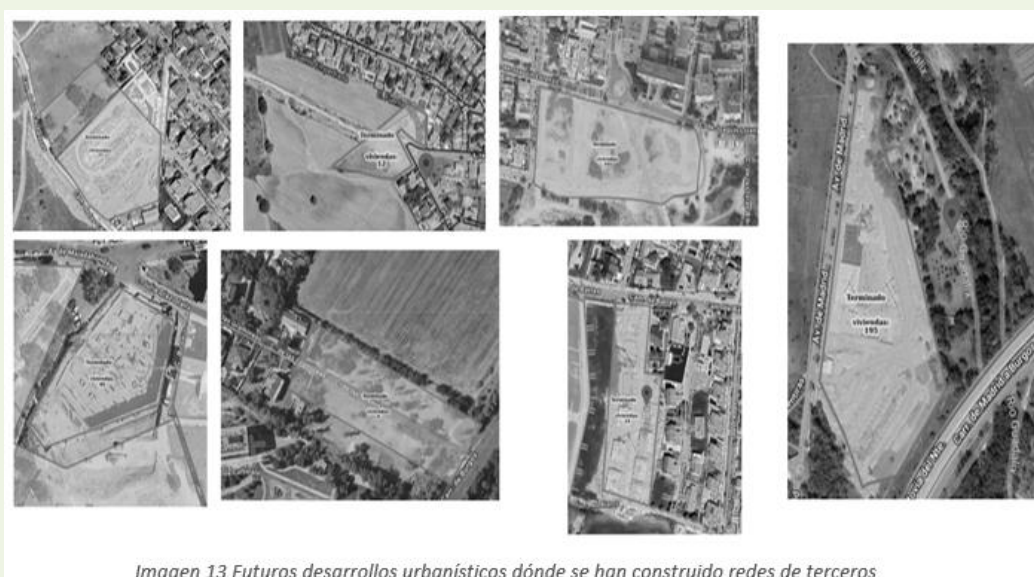


Imagen 13 Futuros desarrollos urbanísticos dónde se han construido redes de terceros



Imagen 14 Nuevos desarrollos urbanísticos en el municipio de Brunete

"A lo largo del año 2024, se han construido más de 3000 metros de redes de terceros para los futuros desarrollos urbanísticos"

Mercado GLP

Madrileña Red de Gas ha comenzado una fase del proyecto de transformación de más de 850 puntos de suministro en Miraflores de la Sierra, alrededor de 2.400 puntos de suministro en Villanueva de la Cañada, 685 puntos de suministro en Los Molinos, así como, la finalización de la transformación del municipio de Griñón para los años 2024 y 2025.

Durante el año 2024, se ha realizado la transformación a gas natural de más de 2.000 puntos de suministro en los municipios de Griñón, Leganés, Villanueva de la Cañada y Miraflores de la Sierra. (Imagen 15)

Esta operación se ha realizado entre cuatro empresas referentes en el sector, transformando a gas natural 8 centros de almacenamiento. Cabe destacar, el comienzo de operación en el municipio de Villanueva de la Cañada, debido a la dificultad en la reutilización de las redes existentes.

Asimismo, en 2024 se han destinado más de 2,3 millones de euros para realizar los trabajos de reutilización y expansión de redes, adecuaciones y modificaciones de instalaciones, transformación de aparatos y desmantelamiento de los centros de almacenamiento (Imagen 16).

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

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

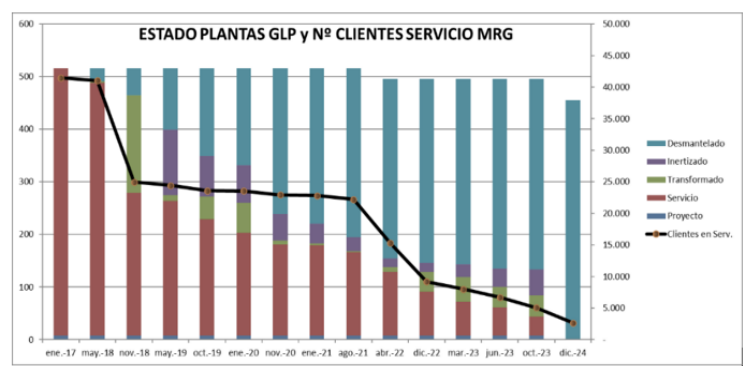


Imagen 15 Estado de las plantas de GLP y número de clientes en servicio



Imagen 16 Operaciones realizadas en las plantas de GLP durante el año 2024

Puestas en servicio y digitalización

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

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

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

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

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

Continuando con la búsqueda constante de mejora en los procesos, durante el 2024 se ha puesto el foco en puntos de suministro que, si bien a priori pueden ser minoritarios, aportan un grandísimo valor a Madrileña Red de Gas como distribuidora; los locales comerciales e industrias.

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

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

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

Asimismo, manteniendo el foco constante en la seguridad de las instalaciones, y siendo conscientes que la clave para avanzar es una buena comunicación, la interacción constante entre distintos departamentos, ha permitido en el 2024 detectar varias industrias con fraudes, así como ampliaciones realizadas sin comunicar a la distribuidora.

Se trata de incumplimientos graves de normativa, los cuales ponen en riesgo, no sólo la seguridad de los propios trabajadores de esos negocios, sino las de los colindantes, además de pérdidas económicas para Madrileña Red de Gas por las mermas de gas no registradas. En plazos que no llegan a extenderse más de 15 días, se consigue dejar la instalación en seguridad, legalizada y regularizada.

Para el año 2025, se tiene la intención de revisar y mejorar por completo la forma en que se gestionan las altas de los clientes, con el objetivo de optimizar el proceso y ofrecer un servicio aún más eficiente.

En numerosas ocasiones, se tiende a mantener procesos antiguos, buscando mejoras en algo que, desde su concepción, podría no haber sido planteado de la manera más óptima, lo que dificulta una visión más amplia. Con el propósito de definir el mejor sistema posible si se diseña desde cero, se llevarán a cabo las mejoras correspondientes para el próximo ejercicio. Estas mejoras irán enfocadas en mejorar la trazabilidad, unificar los trabajos y permitir al cliente gestionar su cita de forma mucho más rápida y personalizada.

Nuevos municipios

El año 2024 ha sido fructífero en materia de nuevos municipios para Madrileña Red de Gas.

"Tras un largo periodo de tramitación, se obtuvieron las autorizaciones para la llegada del gas natural a los municipios de Casarrubuelos y Miraflores de la Sierra y se inició el suministro de las mismas"

El suministro de Casarrubuelos se ha llevado a cabo mediante conexión con la red de distribución de Madrileña Red de Gas en el municipio de Cubas de la Sagra. Tras la ejecución de esta conexión, de aproximadamente 2.500 metros, se está desarrollando la red de distribución para el suministro a todas las viviendas interesadas. Actualmente, hay más de 70 clientes en servicio, así como 250 contrataciones.

Pocas semanas después, se inició el suministro de gas natural en Miraflores de la Sierra (Imagen 17). En este caso, se ha instalado una moderna planta de Gas Natural Licuado en la misma ubicación que la antigua planta de GLP (Gas Licuado del Petróleo).

De manera previa, se realizó una importante obra que conectó las redes existentes del municipio para poder coordinar la transformación de los clientes de GLP del mismo.

Esta nueva planta cuenta con toda la tecnología disponible actualmente en materia de seguimiento y telecontrol 24 horas.

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

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



Imagen 17 Planta de GNL nueva instalada en Miraflores de la Sierra

Cambios normativos

La obtención de las autorizaciones para llevar a un nuevo municipio el suministro, es un proceso largo, sinuoso y complejo. Para llevar una tubería de gas entre dos municipios hay que recabar, además de las autorizaciones de funcionamiento por parte de la administración, en este caso la Dirección General de Transición Energética y Economía Circular, sucesivos permisos de otros Organismos a los que afecte el trazado de la canalización. Entre otros pueden ser, licencias municipales, permisos de Medioambiente, Vías Pecuarias, de la Confederación Hidrográfica del Tajo, de Carreteras (tanto de la Comunidad de Madrid como del Ministerio), de Patrimonio Histórico, etc.

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

De la mano de Deloitte se trabajó junto con la Comunidad de Madrid, manteniendo reuniones de trabajo Con la Consejería de Medioambiente, Agricultura e Interior, así como con distintas Direcciones Generales como las de Urbanismo y la de Transición Energética, con el objeto de trasladar un propuesta coherente y aplicable por parte de la administración. Esto se plasmó, a finales de 2023 e inicios de 2024, en una propuesta de modificación de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid que fue bien recibida, sobre la cual se informó que sería aprobada a lo largo del año.

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

La Comunidad de Madrid estaba a su vez trabajando en un plan de agilización y adecuación de determinados trámites urbanísticos. Todo esto fructificó en la publicación de la Ley 7/2024, de 26 de diciembre, de medidas para un desarrollo equilibrado en materia de medio ambiente y territorio. A partir de ahora, “en el caso de infraestructuras de transporte y distribución energética necesarias para la prestación de servicios de interés general, la autorización o permiso de la administración competente en función de la materia otorgue para la puesta en servicio de las nuevas instalaciones, legitimará la ejecución de los actos.” Por lo tanto, es una excelente y esperada noticia que facilitará y agilizará los trámites.

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

Acciones comerciales

Campañas genéricas en todo el territorio

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

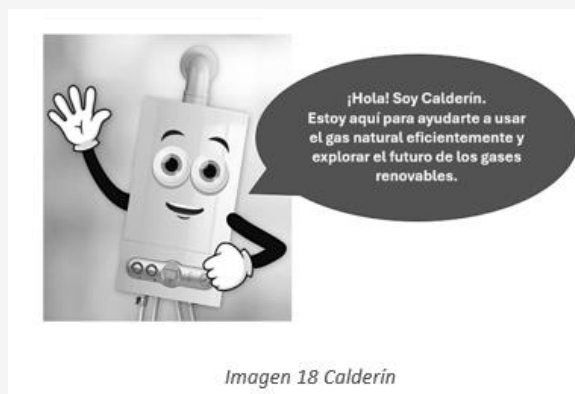
- Se ha apostado por las descentralizaciones, con aportaciones de hasta 650€ por punto suministro.
- Se ha renovado la campaña de plurifamiliares, con aportaciones de hasta 450€ por punto suministro.
- Se amplían las campañas unifamiliares, con aportaciones de hasta 500€ por punto de suministro.

Campañas publicitarias

Nacimiento de Calderín

Durante 2024, y en colaboración con la agencia de marketing de Madrileña Red de Gas, nació Calderín, un personaje de animación creado de forma simpática y llamativa para comunicar la actualidad sobre el gas natural y los gases renovables (Imagen 18).

Es un personaje que aporta personalidad y engancha a todos los públicos, ayudando a Madrileña Red de Gas a comunicar de forma más efectiva.



El planteamiento de campaña perseguía los siguientes objetivos:

- Incremento de la conciencia sobre la situación real del gas natural y la evolución a gases renovables: aumentar la conciencia sobre los beneficios de los gases renovables.
- Sensibilización sobre políticas públicas y transición energética: fomentando el espíritu crítico de la sociedad, como apoyar la adopción de tecnologías limpias.
- Participación de la ciudadanía: Las redes sociales permiten interacción directa, reaccionando y reenviando el contenido.

- Contenido educativo de impacto visual: se han creado 2 videos, 3 blogs, y una landing page, con el objetivo de combatir bulos, hablar de gases renovables, cómo funcionan los gases renovables en la caldera, así como por qué son esenciales para combatir el cambio climático. (Imagen 19)

Dípticos y posters dirigidos a diferentes nichos de mercado

En colaboración con TMH, se han elaborado diferentes dosieres de publicidad para poder llegar a nichos de mercado de difícil acceso, como el tríptico de los sistemas híbridos (Imagen 20), dirigido a promotores inmobiliarios, comunidades de propietarios o salas de calderas con sistemas antiguos y obsoletos, donde la mejor solución energética es modernizar el sistema.

Firma del acuerdo comercial Madrileña Red de Gas /Aliara

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



Imagen 20 Campaña publicitaria sobre sistemas híbridos

Esto no solo permite un mejor control sobre las estrategias de ventas y marketing, sino que también facilita la adaptación a las necesidades y preferencias de los clientes. Además, contar con un equipo interno, puede fomentar una cultura empresarial más sólida y alineada con los objetivos de la empresa.

Por esta razón, se firmó el acuerdo comercial Madrileña Red de Gas/Aliara.

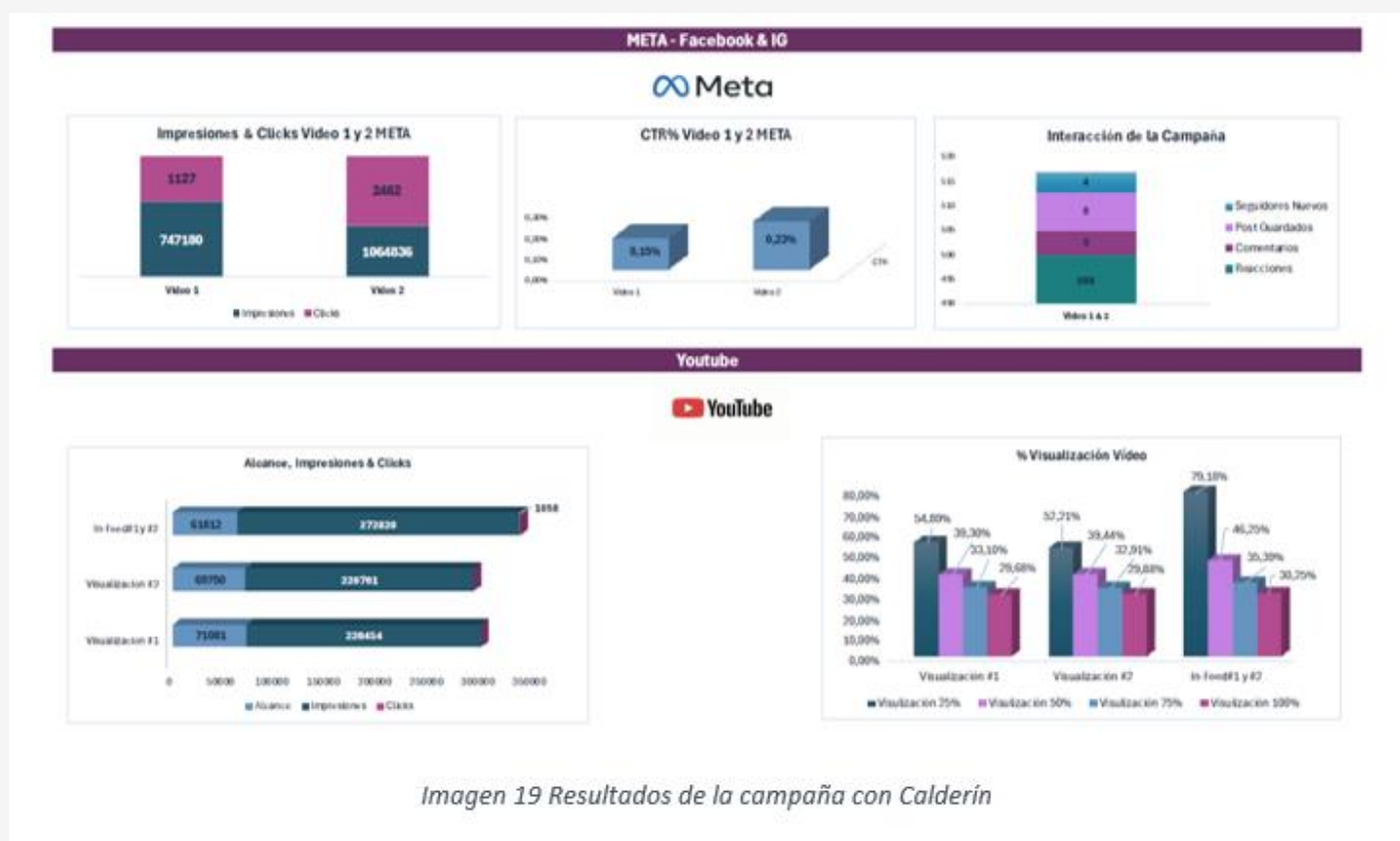


Imagen 19 Resultados de la campaña con Calderín

Oferta Pública 2024

Gracias a todas las campañas comerciales realizadas, durante 2024 se ha conseguido que más de 150 empresas instaladoras acompañen a Madrileña Red de Gas en este viaje, firmando su oferta pública 2024 y los planes comerciales publicitados a través de la página web (Imagen21)

<https://www.madrilena.es/colaboradores>



Programa de referidos

Durante 2024, se han realizado dos campañas a través del programa de referidos de Madrileña Red de Gas, una en verano y otra en otoño, donde el importe de los premios fue de 75 € para la persona que recomienda y 125€ para el referido una vez puesto en servicio.

El objetivo de este programa es premiar a aquellos clientes que recomienden exitosamente a uno de sus contactos, obteniendo un regalo, tanto él, como su contacto (Imagen 22)

Otras acciones

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

Durante 2024, se ha llegado con la red de gas natural al municipio de Casarrubuelos, poniendo en servicio a más de 100 viviendas en esta primera fase, con el objetivo de continuar ampliando en el futuro. Esta información fue publicada y compartida a través de las redes sociales de la compañía (Imagen 23).



Red de distribución

Al igual que en años anteriores, se ha completado el cien por cien del Plan de mantenimiento establecido por la normativa vigente y la norma interna de la compañía, sobre los 6.060 Km de la red de gas, las instalaciones auxiliares, las 6 plantas satélites de GNL y las plantas de GLP existentes. Para ello, se han llevado a cabo más de 11.000 actuaciones programadas.

Asimismo, se ha gestionado el correcto funcionamiento de los sistemas de regulación en sus distintas presiones.

Se ha realizado la correspondiente vigilancia reglamentaria sobre la red de gas, se ha llevado a cabo el control de estanqueidad de cerca de 2.600 Km de la red de gas, se han operado más de 7.500 válvulas para comprobar su correcto funcionamiento, se han realizado cerca de 1.000 acciones de pintura/limpieza de elementos de red y se han llevado a cabo alrededor de 6.903 mediciones sobre lo equipos que aseguran la protección catódica de las redes de acero.

Por otro lado, en coordinación con los ayuntamientos de distintos municipios de la Comunidad de Madrid, a lo largo del año 2024 se ha llevado a cabo el desmantelamiento de 52 plantas de GLP, para lo cual, se ha realizado el vaciado, quemado e inertizado y retirada de 80 depósitos. Para ello, ha sido preciso coordinar con Repsol los más de 60 desplazamientos por carretera con objeto de transvasar el gas vaciado a las instalaciones nodrizas de Repsol, evitando así emisiones a la atmósfera.

Igualmente, se ha realizado el transporte de los residuos obtenidos en dichos desmantelamientos a las plantas de tratamiento habilitadas por la Comunidad de Madrid, respetando el compromiso de Madrileña Red de Gas con el medio ambiente. Todo se ha llevado a cabo sin interferir en las dinámicas habituales de los clientes y vecinos de los términos municipales en los que se encontraban las plantas de GLP, cumpliendo los protocolos de actuación en materia de seguridad, gracias a lo cual, no se han producido accidentes.

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

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

En colaboración con diferentes empresas, organismos públicos y clientes, se han atendido las solicitudes recibidas para retranquear la red de gas por afecciones a nuevos desarrollos urbanísticos de los distintos ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, como hospitales, carreteras, construcción de nuevos edificios, etc. Se han llevado a cabo retranqueos en la red de gas, aproximadamente sobre 1000 m de la misma.

Centro de Control

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

Asimismo, se han realizado visitas de calidad para el control del THT en toda la red de distribución y en las redes de distribución de GNL, realizando 105 visitas mensuales. En 2024, se ha puesto en servicio dicha planta de GNL de Miraflores de la Sierra, por lo que, actualmente, estas visitas han aumentado al incluir la red de distribución de dicha planta, en la cual, está aumentando el consumo a medida que se va transformando la red de GLP en GN.

Durante el año 2024, se han gestionado 86 cisternas de GNL para garantizar el suministro de gas en las redes de distribución con plantas de GNL.

Por otro lado, se ha realizado la actualización de la cartografía de todos los polígonos de GLP que se han transformado.

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

Asimismo, se han corregido 479 errores de conexión en la cartografía de la red de distribución.

En relación a la verificación y medida, se está llevando a cabo la adecuación de todo el parque de contadores industriales a la nueva normativa ICT 555/2020. Se han actualizado 1288 contadores y conversores.

Con respecto al programa SCADA, se ha iniciado la tarea de migración de este programa para su actualización y upgrade. Esta migración se terminará a finales de febrero del año 2025.

Urgencias

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

De estos avisos, 1.154 fueron avisos de prioridad 1, atendidos en un promedio de 26 minutos, con cumplimiento del 99,3% en menos de una hora, lo que supone que hemos sobrepasado ampliamente el objetivo de calidad establecido en 30 minutos, con el 96% resuelto en menos de una hora. Los 3.952 avisos de prioridad 2, se realizaron con un tiempo medio de atención de 38 minutos (Imagen 25).

Asimismo, durante 2023, se han atendido un total de 92 avisos de roturas de la red de distribución por compañías de terceros. La resolución de estos avisos es inmediata, por razones de seguridad y medioambientales.

Los tiempos medios de atención son de 31 minutos, 8 minutos menos que durante el año anterior. La emisión de gas fugado ha alcanzado los 1,05 Gwh, recuperándose los costes en prácticamente todos los casos.

Durante la realización de los avisos de Urgencia, se han detectado 72 fraudes o manipulaciones.

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

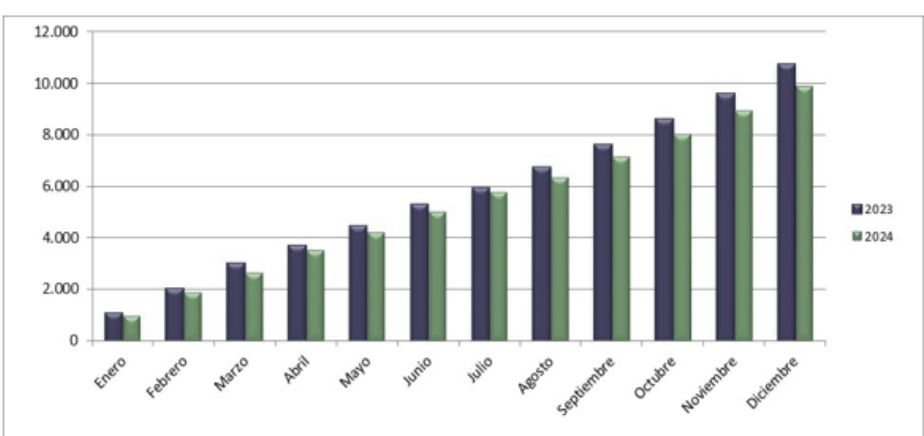


Imagen 24 Total de avisos de urgencia mensuales acumulados

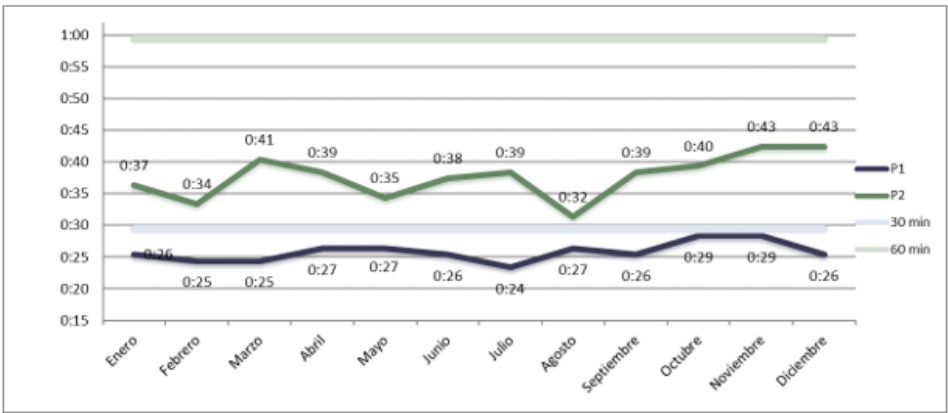


Imagen 25 Tiempo de atención por prioridad

Clientes



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

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

En lo que respecta a las operaciones en cliente, se ha logrado mantener los altos niveles de calidad y servicio.



Demanda de gas

Además de las temperaturas, variables económicas como el precio del gas y la renta de los clientes, variables sociodemográficas como el número de miembros del hogar y superficie útil de la vivienda y políticas gubernamentales son variables explicativas del consumo.

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

En 2023, a pesar de ser un año más frío que el 2022, se produjo una bajada de consumo, coincidiendo esta bajada con un entorno de precios excepcionalmente altos del gas natural y una alta inflación. En 2024, a pesar de ser un año más cálido en términos de grados día, el consumo ha sido algo más alto, pero sin recuperar los niveles de consumo previos a la subida de precios y de alta inflación.

El sector utiliza la métrica de grados día (días por debajo de 15°C) para modelar la temperatura asociado con la demanda (Imagen 26).

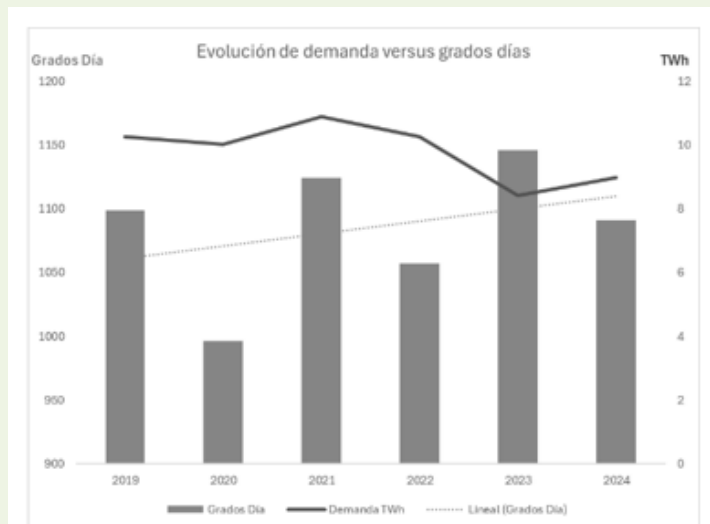


Imagen 26 Evolución de la demanda de gas vs grados día

Atención al cliente

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

Esta reordenación ha tenido como principales objetivos:

1. Control total del servicio

Este nuevo modelo permite un control completo sobre la operación, incluyendo la formación del personal, la gestión de procesos y la supervisión de la calidad.

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

2. Mayor conocimiento del producto y la empresa

Los gestores tienen un mayor conocimiento de los productos, servicios y políticas de la empresa, lo que les permite ofrecer un servicio más informado y preciso a los clientes.

"Durante 2024, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo una transformación integral en su modelo de atención al cliente"

3. Reducción de costes a largo plazo

Aunque los costes iniciales pueden ser similares o incluso superiores, a largo plazo el nuevo modelo puede generar ahorros significativos, especialmente al reducir el volumen de llamadas mediante la mejora de procesos y la digitalización, disminuir el porcentaje de rellamadas y de reclamaciones de clientes que no quedan conformes con la gestión, y potenciar la digitalización del cliente para que este tenga una autonomía 24x7 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana).

4. Mejora de la comunicación y coordinación

El nuevo modelo facilita la comunicación y coordinación entre gestores y otros departamentos de la empresa, lo que se traduce en una experiencia más fluida y satisfactoria para el cliente, y una concienciación de la calidad del servicio entre los miembros de los diferentes equipos de trabajo.

5. Aumento de la satisfacción del cliente

Al ofrecer un servicio más personalizado y coordinado, eficiente y coherente con la cultura y valores de la empresa, este nuevo modelo contribuye a aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes.

6. Implantación nueva metodología de formación

Se centraliza la formación desde el Departamento de Excelencia y se hace partícipe al resto de unidades de la compañía en dicha formación, empoderando a los gestores del servicio con una formación inicial que dura unas tres semanas, y persiguiendo una formación continua asociada a la gestión diaria del servicio y al feedback continuo entre el nuevo servicio y las unidades.

En relación a los canales de atención al cliente existentes en Madrileña Red de Gas, la Imagen 27 muestra cómo han cambiado las preferencias de los usuarios entre distintos medios de contacto con la compañía.

Se observa un crecimiento significativo del canal "Web sin login", que pasa de un 28% en 2021 a más del 60% en 2022, manteniéndose como el canal dominante hasta 2024. Esta tendencia indica una clara preferencia por soluciones rápidas y accesibles sin necesidad de autenticación.

En contraste, canales como autoservicio y oficina virtual experimentan una caída en 2022, estabilizándose posteriormente. El canal WhatsApp también muestra un crecimiento sostenido, aunque en menor medida.

Los canales más tradicionales, como agente y organismos oficiales, se mantienen en niveles bajos y relativamente estables, lo que podría reflejar un cambio estructural en los hábitos de atención al cliente, con mayor inclinación hacia lo digital y automatizado.

Con respecto al número de solicitudes recibidas, tras un período de crecimiento constante hasta alcanzar su máximo en el año anterior, durante 2024, existe una disminución en la demanda o interacción por parte de los clientes (Imagen 28).

Las medidas implementadas recientemente, como la mejora en la atención, digitalización o mayor autonomía del cliente, podrían estar teniendo un efecto positivo en la reducción de solicitudes por parte de los clientes, posiblemente al resolver sus necesidades de forma más eficiente y anticipada.

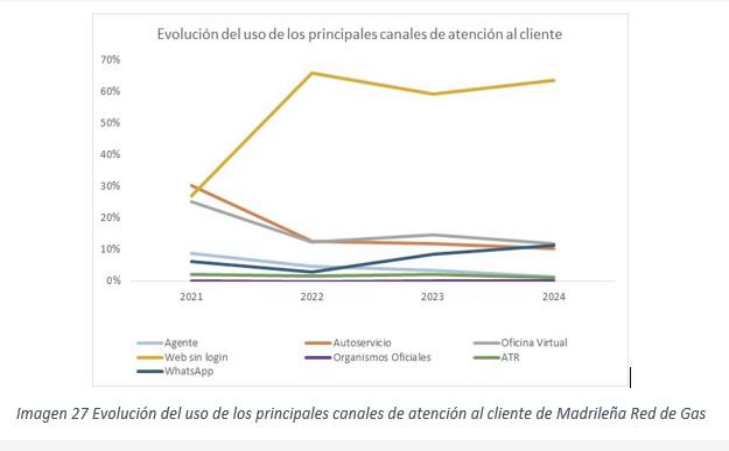


Imagen 27 Evolución del uso de los principales canales de atención al cliente de Madrileña Red de Gas

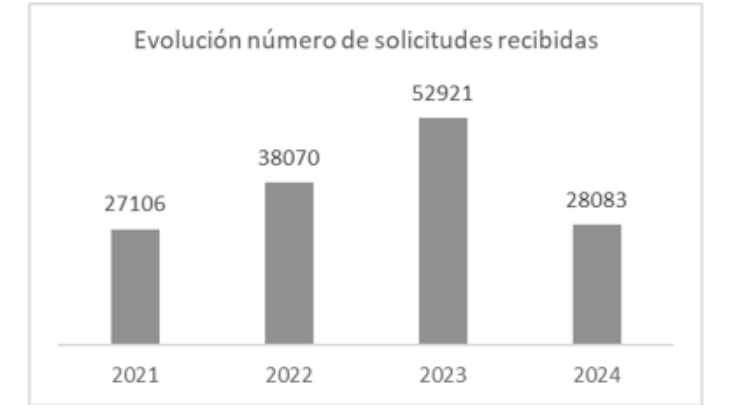


Imagen 28 Evolución del número de solicitudes del cliente recibidas

Durante 2024, los niveles de resolución de solicitudes se estabilizan por encima del 90%, lo que refleja una mejora significativa en la capacidad de respuesta y eficiencia del sistema (Imagen 29). Este comportamiento sugiere que las acciones correctivas implementadas han sido efectivas, permitiendo recuperar y mantener altos niveles de servicio en la resolución de solicitudes.



Imagen 29 Evolución de la resolución de las solicitudes de clientes recibidas

El objetivo de Madrileña Red de Gas es garantizar que el cliente se mantenga permanentemente informado, proporcionándole valor no solo en relación con los propios procesos de la compañía, como las lecturas o inspecciones periódicas, sino también respecto a las solicitudes que Madrileña Red de Gas recibe por parte de las empresas comercializadoras (Imagen 30).

Bajas administrativas

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

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

El conjunto de acciones implementadas por Madrileña Red de Gas, ha permitido reducir en más de un 60% el volumen de puntos de suministro en situación de baja, pasando de un total inicial de 3.421 a los actuales 1.291 (Imagen 31).



Imagen 31 Evolución del número de bajas administrativas

Customer Analytics

Durante 2024, Madrileña Red de Gas se ha volcado en la implementación de la analítica de clientes para todos sus procesos y canales de interacción con el cliente. Como resultado de dicho análisis, se ha obtenido un mapa detallado (Imagen 32) que permite identificar con precisión las áreas en las que es necesario enfocar los esfuerzos.

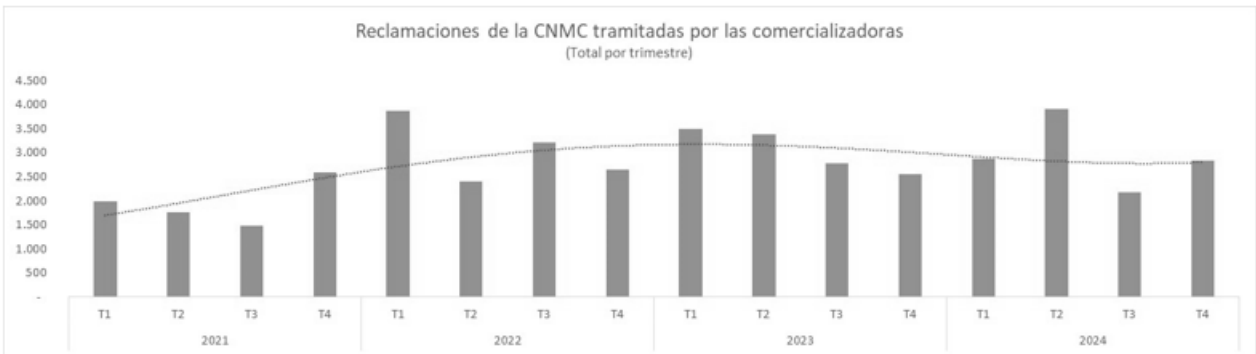


Imagen 30 Evolución de las reclamaciones de la CNMC tramitadas por las comercializadoras

En concreto, se analiza el servicio tanto por proceso como por canal de comunicación. Con mayor granularidad, se hace seguimiento sobre métricas de cumplimiento, reclamaciones por 1000 operaciones, rellamadas, reworking o tiempo medio de respuesta.

Inteligencia artificial

"Durante el transcurso del año 2024, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo las primeras pruebas de concepto utilizando herramientas de inteligencia artificial, con el objetivo de apoyar el análisis del contexto de las llamadas y los viajes de cliente"

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

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

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



Comunicación digital

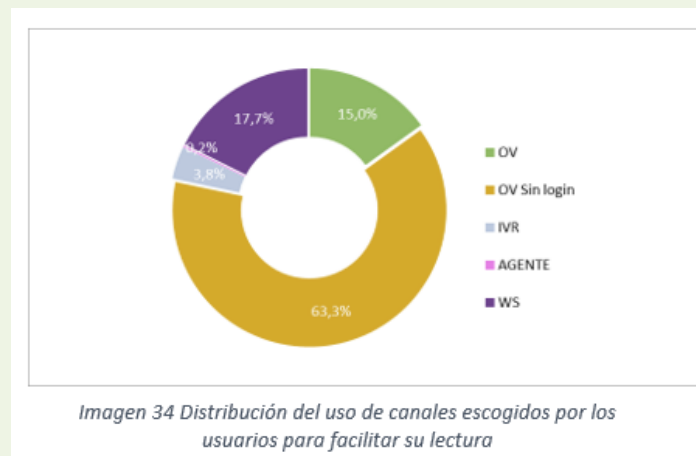
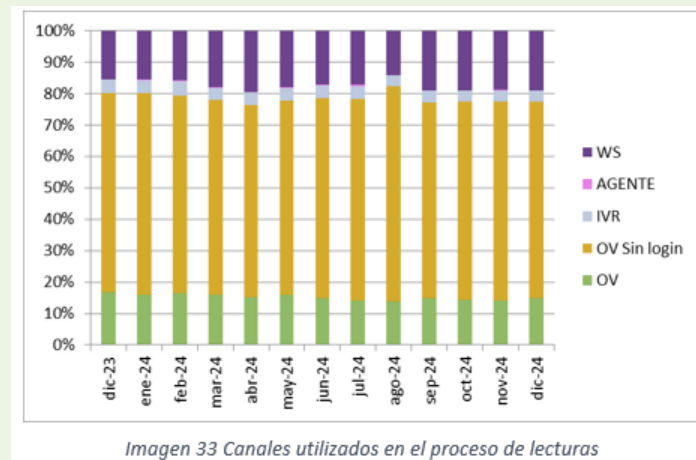
Madrileña Red de Gas recuerda a sus clientes la importancia de facilitar una lectura real del contador al menos una vez al año, así como la conveniencia de que las facturaciones se basen, siempre que sea posible, en lecturas reales.

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

La Imagen 33 muestra una clara preferencia de los clientes por los canales digitales autónomos, especialmente la oficina virtual sin login, para comunicar la lectura del contador. Esta tendencia refleja el éxito de la estrategia de Madrileña Red de Gas de fomentar la autogestión, con una participación mínima del canal atendido por agentes y un uso estable de otras vías digitales como la Oficina Virtual y el IVR.

"Madrileña Red de Gas pone a disposición de sus usuarios diferentes canales para la comunicación de la lectura del contador"

Concretamente, en el proceso de lectura facilitada por el cliente, los canales elegidos durante 2024 son la Oficina Virtual sin login (63,3 %), Oficina Virtual con login (15%), WhatsApp (17,7%), IVR (locución) (3,8%), y llamadas a agentes del call center (0,2%) (Imagen 34).



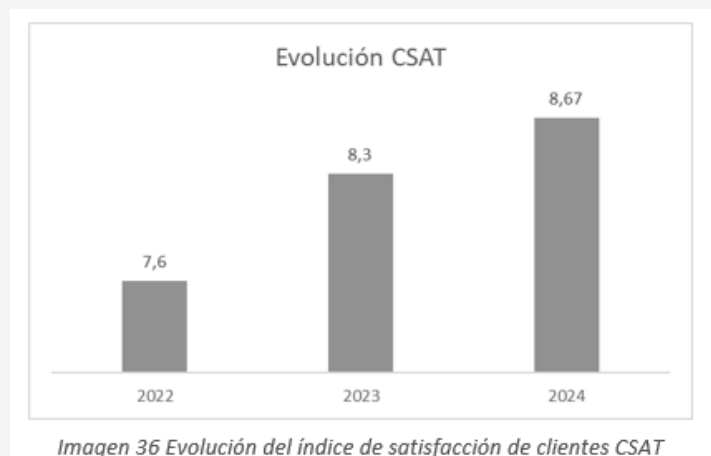
Por otro lado, la Imagen 35 muestra las reclamaciones mensuales recibidas durante los años 2023 y 2024 en relación con el proceso de lecturas. Se observa una reducción significativa y sostenida en el volumen de reclamaciones en 2024 respecto al año anterior, con una tendencia mucho más estable y controlada a lo largo del año.



Esta evolución es una evidencia clara del impacto positivo de las medidas de mejora en el proceso de lecturas. Se ha fortalecido la transparencia informativa hacia el cliente, proporcionando de forma clara la cronología de lecturas y los valores que serán utilizados en la facturación por parte de la comercializadora. Esta medida ha contribuido a una mejor comprensión del proceso por parte del usuario, y ha generado una disminución en el volumen de consultas recibidas. Adicionalmente, la estandarización y mejora en las respuestas a las reclamaciones ha sido determinante para reducir la reincidencia, asegurando criterios de resolución más coherentes y mejorando la percepción general del servicio.

Fidelización

El índice medio de CSAT (Customer Satisfaction Score), que evalúa la satisfacción de los clientes considerando el conjunto de servicios ofrecidos por Madrileña Red de Gas, refleja una clara tendencia al alza en la percepción del servicio (Imagen 36). Esta mejora sostenida es el resultado de un enfoque estratégico orientado a la excelencia operativa, la digitalización centrada en el usuario y una atención cada vez más cercana, proactiva y multicanal.



Durante el año 2024, Madrileña Red de Gas identificó a WhatsApp como el canal digital más accesible y amigable para sus usuarios mayores, superando ampliamente a otros medios tradicionales como el correo electrónico, los SMS e incluso las llamadas telefónicas.

Como parte de su estrategia de transformación digital centrada en el cliente, la compañía implementó el uso de WhatsApp en el 100% de sus procesos de atención y gestión. Los resultados fueron contundentes: el canal WhatsApp ya concentra el 55% de todas las interacciones registradas en su call center, posicionándose como el medio preferido por sus usuarios.

La acogida por parte de los clientes ha sido sobresaliente, tanto en términos de uso como de satisfacción. Según las últimas mediciones, el canal WhatsApp alcanzó un índice de satisfacción del cliente (CSAT) de 9,1 puntos, significativamente superior al promedio de 8 puntos registrado por los canales tradicionales.

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

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

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

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



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

"El canal WhatsApp ya concentra el 55% de todas las interacciones registradas en su call center, posicionándose como el medio preferido por sus usuarios"

Asimismo, y en línea con su compromiso con la transparencia, Madrileña Red de Gas publica de forma accesible en su página web sus principales ratios de servicio de atención al cliente (Imagen 37).

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

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

Por otro lado, la percepción general de los usuarios también se refleja en plataformas abiertas y democratizadas como Google My Business, donde la compañía ha mantenido una sólida valoración media de 4 estrellas al cierre del año, basada en más de 14.000 reseñas anónimas.

"Madrileña Red de Gas ha reforzado su compromiso con la cercanía y la atención al cliente mediante un recorrido por las OMIC responsables del 80% de su base de clientes"



Imagen 37 Publicación en la página web de las principales ratios de atención al cliente

"Madrileña Red de Gas publica de forma accesible en su página web sus principales ratios de servicio de atención al cliente"

Operaciones en cliente

Excelencia en Campo

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

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

Uno de los ámbitos donde este esfuerzo ha dado resultados especialmente significativos es el de las lecturas de consumo. Gracias a una mejor planificación, al uso de herramientas tecnológicas y a una gestión más eficiente de las visitas, se ha alcanzado un mínimo histórico del 1,8% de clientes a los que no se ha podido realizar la lectura anual (Imagen 38).

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



Imagen 38 Porcentaje de clientes sin lectura real en 12 meses

La experiencia del cliente no solo depende del resultado final, sino también de cómo se gestionan los momentos de contacto. En este sentido, uno de los focos ha sido dar mayor flexibilidad y control al usuario sobre las visitas programadas. Actualmente, el 18% de las visitas son reagendadas directamente por el propio cliente, en una franja de compromiso de solo 2 horas.

Paralelamente, la compañía reforzando su compromiso con la puntualidad y la fiabilidad. Madrileña Red de Gas ha logrado reducir el incumplimiento de visitas agendadas hasta un mínimo del 0,29%, un indicador clave de eficiencia operativa y de respeto por el tiempo del cliente (Imagen 39).

Además, Madrileña Red de Gas aprovecha las visitas a campo para realizar comprobaciones de posible fraude mediante pruebas de litros (conocidas como “gas flow testing”). Este procedimiento se aplica en el 90% de los contadores identificados como prioritarios.



Imagen 39 Porcentaje de incumplimiento de visitas agendadas

Uno de los principales desafíos en la ejecución de operaciones en campo sigue siendo la accesibilidad a los contadores y la presencia del cliente en el domicilio.

A pesar de estas limitaciones inherentes, Madrileña Red de Gas ha logrado mantener altos porcentajes de éxito en las principales operaciones (Imagen 40), gracias a una planificación cuidadosa, un contacto proactivo con el cliente y la constante adaptación de sus equipos a las realidades del entorno operativo.

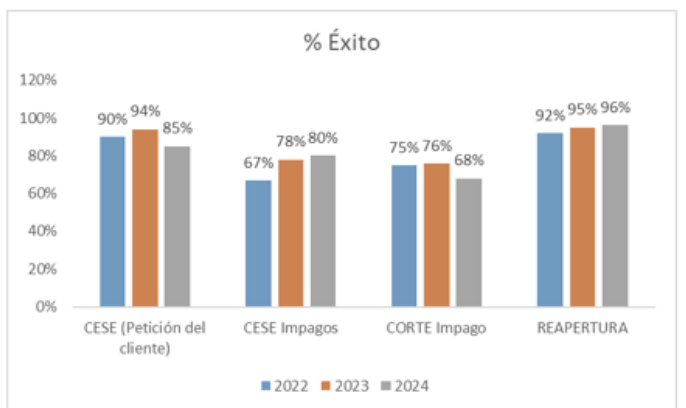


Imagen 40 Porcentaje de éxito en operaciones domiciliarias ordinarias

Inspección periódica

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

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

Gracias a esta dedicación, el proceso de inspección quinquenal se ha convertido en uno de los aspectos mejor valorados por los clientes (Imagen 41). No solo lo ven como una obligación, sino como una oportunidad para mejorar y asegurar sus instalaciones, guiados por un equipo profesional, cercano y comprometido con la excelencia en el servicio.

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

El seguimiento proactivo de subsanación de anomalías ha permitido recuperar justificantes de corrección del 92%, evitando tener que cortar el suministro por seguridad.

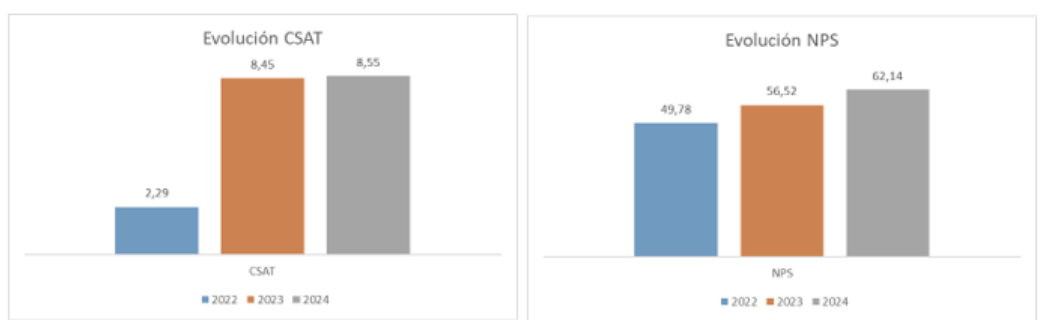


Imagen 41 Evolución de la valoración de los clientes de Madrileña Red de Gas del servicio de inspección periódica

Capital humano



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

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

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



Evolución de la plantilla

La plantilla de Madrileña Red de Gas ha seguido una tendencia decreciente a lo largo de su trayectoria. El ejercicio 2024 ha cerrado con una plantilla de 117 empleados (sin considerar jubilados parciales) (Imagen 42), lo que supone una reducción del 4,8% con respecto a 2023, y del 26% desde 2012.

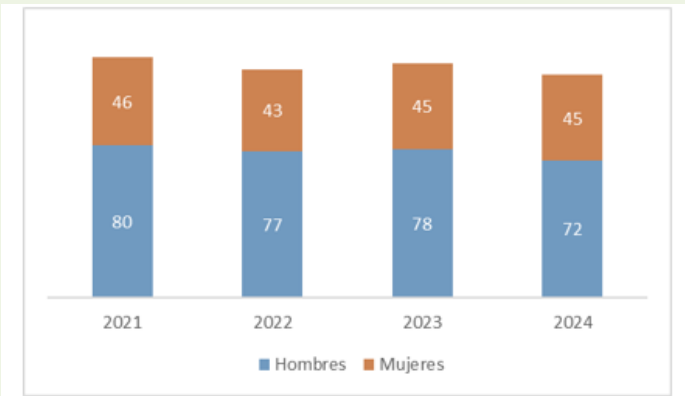


Imagen 42 Evolución de la plantilla (totales por género sin jubilados parciales)

En 2024, la media de antigüedad de la plantilla de Madrileña Red de Gas se sitúa en 15 años, un dato que refleja la estabilidad y fidelización del talento dentro de la organización. Asimismo, durante el período 2012-2024, la media de edad se ha mantenido en 46 años al igual que en el ejercicio anterior (Imagen 43).

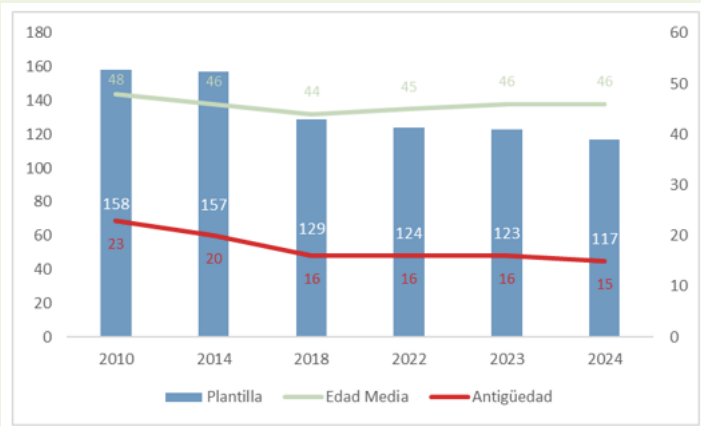


Imagen 43 Evolución de la antigüedad y de la edad media de la plantilla

A su vez, la representación femenina en Madrileña Red de Gas no ha dejado de crecer, alcanzando en 2024 el 38% de la plantilla total, con 45 mujeres y 72 hombres. Esta evolución representa un notable avance desde el 18% registrado en 2012, y refleja el compromiso sostenido de la compañía con la equidad de género. Este progreso es especialmente significativo dado el carácter tradicionalmente masculinizado del sector energético, posicionando a Madrileña Red de Gas como un referente en inclusión y diversidad dentro de su sector (Imagen 44).

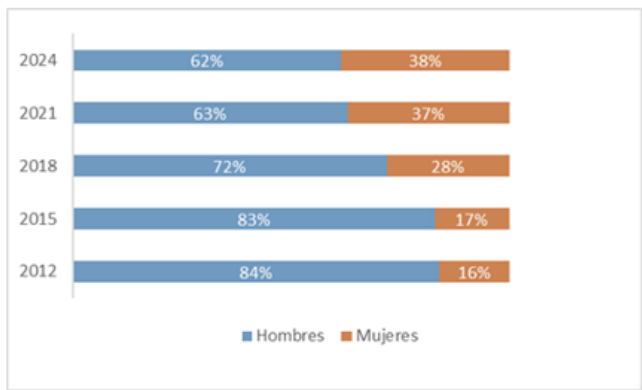


Imagen 44 Evolución del porcentaje de hombres y mujeres en la plantilla (sin jubilados parciales)

"La representación femenina en Madrileña Red de Gas no ha dejado de crecer, alcanzando en 2024 el 38% de la plantilla total"

Madrileña Red de Gas mantiene un ratio de retención del 92,7%, un dato especialmente relevante que refleja la eficacia de sus políticas de gestión del talento y las buenas prácticas internas. La rotación voluntaria se situó en un 1,6% en el último año, con una media del 1,2% en el periodo 2020–2024, mientras que la rotación no deseada se ha mantenido en 0% durante cinco años consecutivos (Imagen 45).

Estos indicadores refuerzan los resultados de la encuesta de clima laboral, donde los empleados destacan el orgullo de pertenecer a la compañía como uno de los aspectos más valorados. Además, el teletrabajo continúa siendo el beneficio mejor percibido por la plantilla, consolidando su posición como una herramienta clave para la conciliación y la satisfacción laboral.

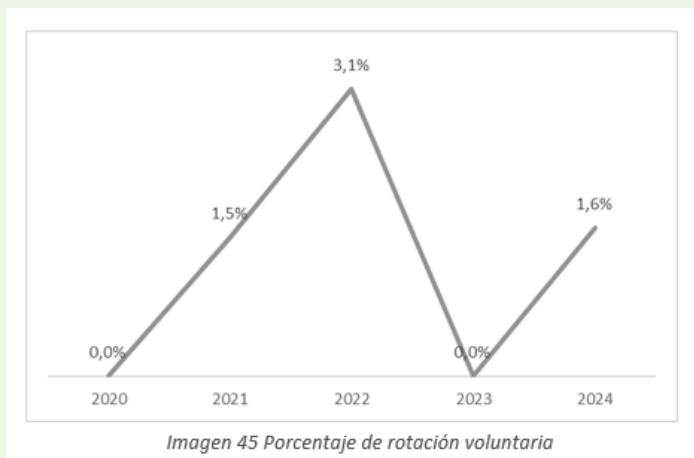


Imagen 45 Porcentaje de rotación voluntaria

Selección e incorporación

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

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

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

Desde el punto de vista de la jornada, un 96,7 de la plantilla desempeña sus funciones a tiempo completo. En contraste, solo un 0,8% trabaja a tiempo parcial y un 2,5% tiene una jornada reducida (Imagen 46). Estos datos reflejan que la mayoría de los trabajadores están vinculados a sus empleos con una dedicación completa y constante.

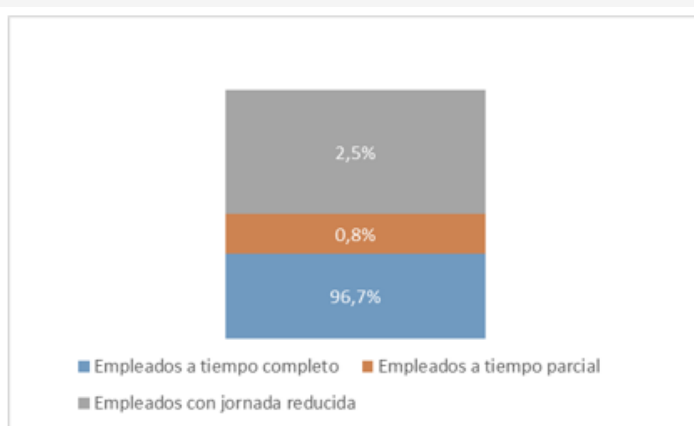


Imagen 46 Porcentaje de plantilla por cada tipo de jornada laboral

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

En referencia a la incorporación de nuevo talento, Madrileña Red de Gas lleva años promoviendo prácticas entre jóvenes de perfiles diversos, a través de convenios con diferentes universidades de la Comunidad de la Madrid. En este sentido, durante 2024 se ha ampliado el número de universidades con las que Madrileña Red de Gas mantiene activo un convenio.

En el transcurso de 2024, un total de seis jóvenes estudiantes han realizado sus prácticas profesionales en la empresa, de los cuales cuatro fueron hombres y dos mujeres. Cabe destacar que una de las estudiantes ha sido incorporada a la plantilla tras finalizar su período de prácticas, lo que refleja el compromiso de la empresa con la formación y el desarrollo del talento joven (Imagen 47).

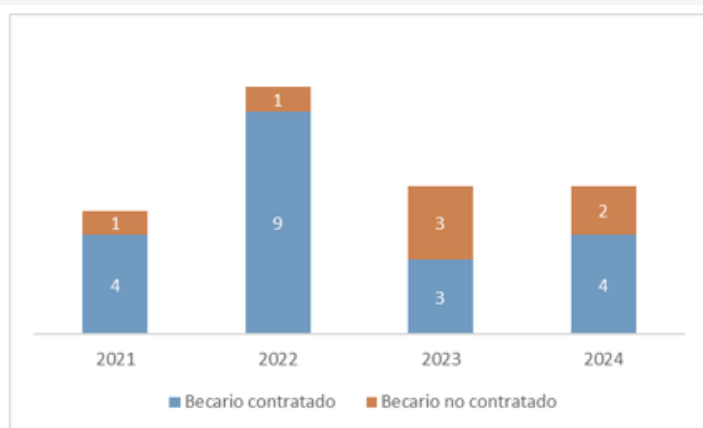


Imagen 47 Evolución del número de becas anuales

Gestión del talento

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

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

"Durante 2024, ha cobrado especial relevancia la formación en torno al dato"

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

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

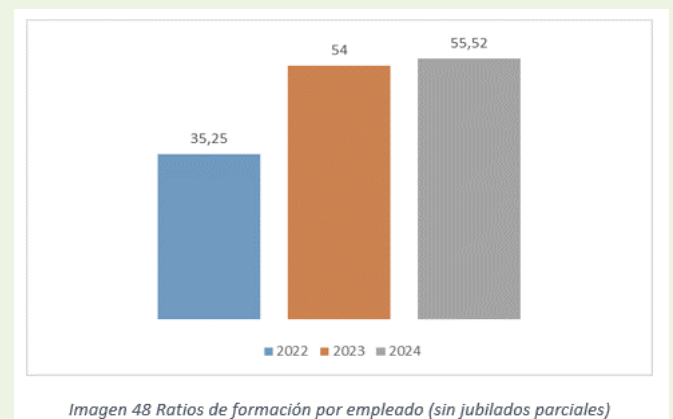
Siendo consciente también de la importancia de articular diversas iniciativas y crear espacios de trabajo con los que garantizar el crecimiento de todos sus profesionales, Madrileña Red de Gas lanzó en 2024 un nuevo proyecto de desarrollo denominado "Anatomía del Manager", dirigido a los jefes de departamento,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

Por otro lado, durante 2024 Madrileña Red de Gas ha mantenido la buena praxis de fomentar las relaciones interdepartamentales no sólo a través de la formación, dando continuidad a la iniciativa EVOLUCIONA, la cual cabe señalar el original formato presentado por el Departamento de Sistemas y Operaciones de cliente para dar a conocer en detalle su actividad al resto de la plantilla; sino también a través de los eventos de empresa, donde este año las actividades realizadas tenían como objetivo fomentar el trabajo en equipo a través del ensalzamiento de las cualidades de cada individuo, como se verá en el siguiente capítulo.

En el ámbito de la diversidad, Madrileña Red de Gas siempre ha estado comprometida con este principio fundamental y, concretamente, con el de igualdad, por su profundo impacto en los derechos de las personas.

Por ello Madrileña Red de Gas ha dado continuidad a la formación en materia de igualdad, no sólo a través de los webinars de "lenguaje inclusivo" o "prevención de acoso laboral", ofrecidos a toda la plantilla, sino también a través del curso de prevención y sensibilización en materia de violencia y acoso laboral, que ha representado la formación con mayor peso dentro del área de Prevención de Riesgos Laborales.

Como resultado de las acciones llevadas a cabo, durante 2024 se han alcanzado un total de 6.496 horas de formación, distribuidas en 44 acciones formativas. Esto se traduce en un ratio de 55,28 horas de formación por empleado, superando ligeramente las 54,7 horas registradas en el ejercicio anterior y consolidando una tendencia positiva en materia de desarrollo profesional. Este dato refleja el compromiso de Madrileña Red de Gas por mantener elevados niveles de formación por empleado, en contraste con cifras de años anteriores, como las 35,25 horas registradas en 2022 (Imagen 48).



Clima Laboral

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

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

"En 2024, se han alcanzado dos hitos destacados en la encuesta de clima laboral"

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

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

Desde una perspectiva cuantitativa, la encuesta de clima laboral de 2024 ha arrojado el nivel de satisfacción general más alto registrado hasta la fecha, alcanzando un 86% (Imagen 49). Este resultado indica que, en promedio, las distintas dimensiones evaluadas en el cuestionario han sido valoradas positivamente. Este porcentaje representa un incremento de 3 puntos porcentuales respecto a los niveles de satisfacción obtenidos en los dos años anteriores.

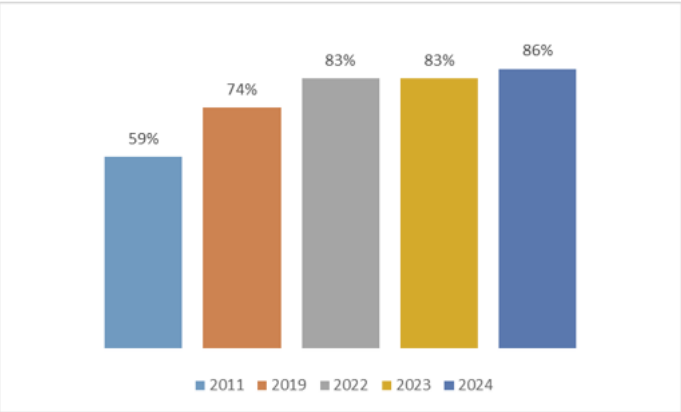


Imagen 49 Evolución del nivel de satisfacción global de la plantilla

Respecto al ratio eNPS, se ha alcanzado una puntuación de excelente, logrando un ratio de 58,4, elevándolo el 36% con respecto al año anterior (42,9) (Imagen 50). Y es que, ante la pregunta de en qué grado recomendaría su empresa como lugar para trabajar, Madrileña Red de Gas ha logrado un significativo peso de promotores, nada menos que el 66,3%.

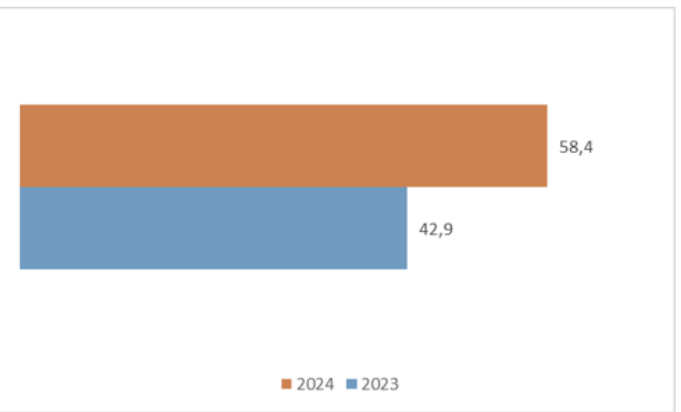


Imagen 50 Evolución del eNPS de Madrileña Red de Gas

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

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

Jornadas anuales de equipo

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

Si en algo destacan los eventos organizados por Madrileña Red de Gas durante el año 2024, es por su originalidad. Las actividades realizadas tenían como objetivo fomentar el trabajo en equipo a través del ensalzamiento de las cualidades de cada individuo. Y todo ello, para finalizar formando una única “actuación”, donde cada uno aporta y donde el conjunto es insuperable.

"A lo largo de 2024, se ha continuado impulsando la colaboración interdepartamental mediante jornadas formativas y eventos corporativos orientados a fortalecer la cohesión interna"

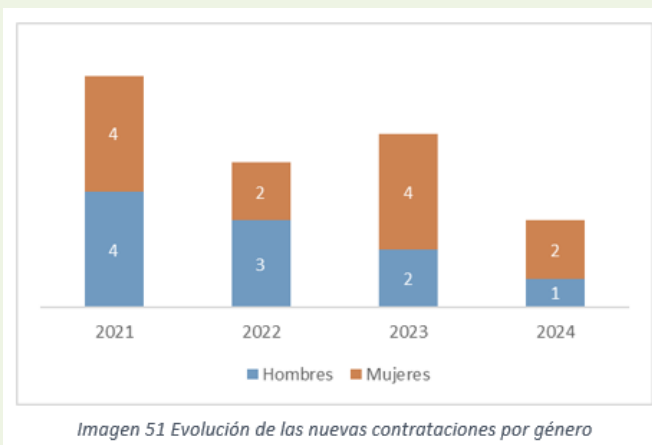
Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

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

Además de a través de su Código Ético, Madrileña Red de Gas refuerza su compromiso con los valores de la diversidad y la igualdad de oportunidades mediante la implementación de diversas herramientas, entre las que se incluyen el Plan de Igualdad, vigente desde 2022; el Protocolo para la prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo, en vigor desde 2023; la Guía de actuación frente a la violencia de género; y la Guía de lenguaje inclusivo.

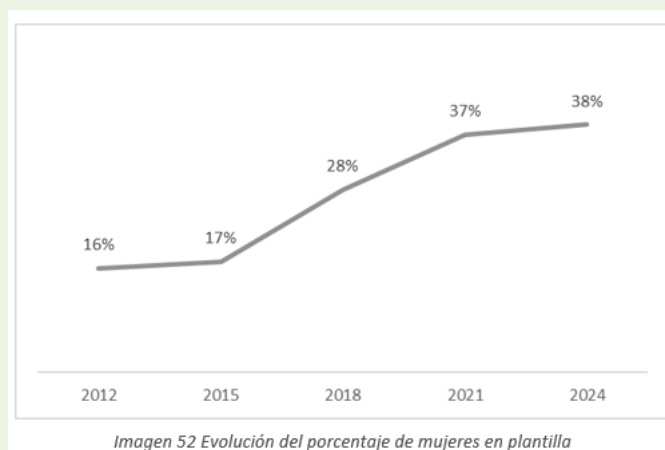
Madrileña Red de Gas ha mantenido su compromiso con la incorporación de grupos infrarrepresentados. En los últimos cuatro años, sin excepción, la compañía ha integrado en su plantilla a personas mayores de 50 años y, en el otro extremo generacional, ha apostado por la atracción de nuevo talento a través de un joven que realizó sus prácticas en la compañía, tal y como se ha comentado anteriormente.

En cuanto a las contrataciones efectuadas durante el ejercicio 2024, se han incorporado tres personas (dos mujeres y un hombre) (Imagen 51): una menor de 30 años, una con edad comprendida entre los 30 y los 50 años, y una mayor de 50 años.



Si bien Madrileña Red de Gas es consciente de la necesidad de continuar avanzando en materia de igualdad, no puede obviarse la histórica masculinización del sector en el que opera. En este contexto, resulta especialmente destacable el esfuerzo sostenido de la compañía por mejorar la representación femenina a lo largo del tiempo.

Tal como se ha mencionado anteriormente, la proporción de mujeres en la plantilla ha alcanzado actualmente el 38%, con un total de 45 trabajadoras, frente al 16% registrado en el año 2012 (Imagen 52)



Cabe señalar que el histórico de registros de permisos por nacimiento de hijo pone de manifiesto que todos los años, sin excepción, han sido más los hombres que han disfrutado de este permiso de paternidad. En 2024, fueron cuatro las personas que se acogieron al permiso por paternidad (por primera vez, ninguna mujer solicitó el permiso por maternidad) (Imagen 53).

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

"En los últimos cuatro años, sin excepción, la compañía ha integrado en su plantilla a personas mayores de 50 años"

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

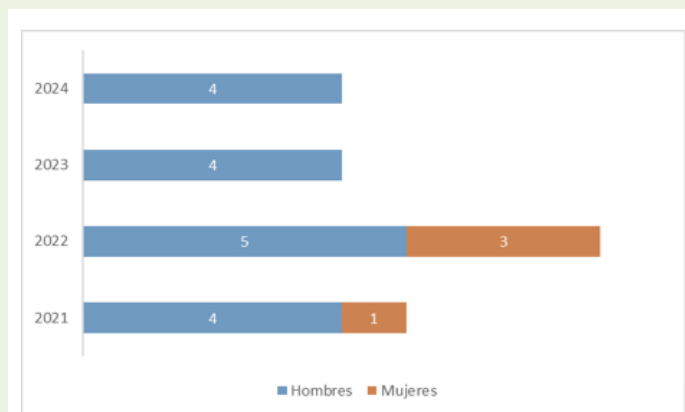


Imagen 53 Evolución de los permisos de maternidad o paternidad

Seguridad y Salud Laboral

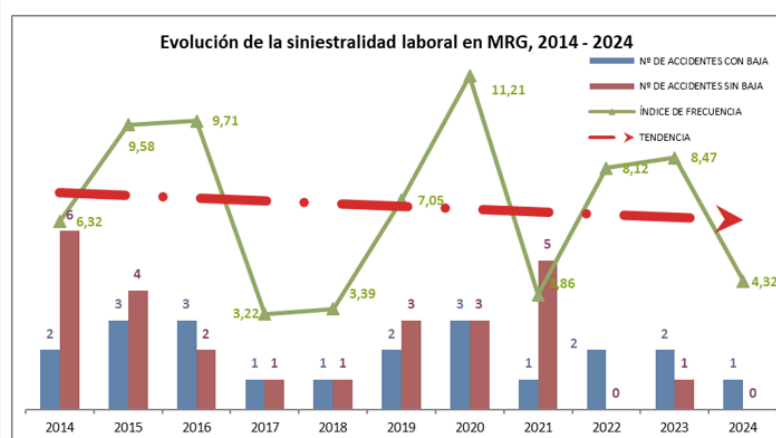
En el ejercicio de 2024, Madrileña Red de Gas ha continuado alineada con el nivel de excelencia empresarial vinculado al mantenimiento de la certificación del sistema de gestión según la norma ISO 45001:2018, siendo los aspectos más destacables los siguientes:

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

"Durante 2024 se realiza de forma voluntaria la auditoria legal de prevención de riesgos laborales"

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

Respecto a la siniestralidad, en 2024 se ha registrado un único accidente con baja no in itinere, debido a sobreesfuerzos (Imagen 54).



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

Imagen 54 Evolución del número de accidentes, no in itinere, en Madrileña Red de Gas durante los últimos 10 años

Gas y sociedad



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

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



Gas natural vehicular (GNV)

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

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

Es importante destacar que aproximadamente el 40 % de los vehículos de gas natural que se venden en España, se venden en Madrid.

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

Un ejemplo de ello es Torrejón de Ardoz, donde se ha inaugurado una estación de recarga de GNC en el Polígono Industrial Las Monjas. Esta estación, con 8 puntos de llenado, abastece a los vehículos que se utilizan para la limpieza de la ciudad. Su construcción fue financiada por la empresa adjudicataria del contrato de limpieza, con el objetivo de mejorar y modernizar el servicio prestado.

Asimismo, Valoriza Servicios Medioambientales ha construido otra estación en Majadahonda para cumplir con las estipulaciones del contrato con el Ayuntamiento y continuar mejorando el servicio en la localidad. Dicha estación, ha comenzado a funcionar a finales del año 2024.

De este modo, existen ya 13 estaciones públicas y 9 de acceso privado, suministradas desde las redes de Madrileña Red de Gas. (Imagen 55)



Imagen 55 Estaciones de servicio de GNC en la Comunidad de Madrid

<https://gasnam.es/mapa-estaciones-gas-natural-hidrogeno/>

"Existen ya 13 estaciones públicas y 9 de acceso privado, suministradas desde las redes de Madrileña Red de Gas"

Medioambiente

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

Asimismo, por tercer año consecutivo, se ha realizado la verificación externa del Cálculo Huella de Carbono para 2023 (Alcances 1, 2 y 3) según la norma ISO 14064, así como la verificación de Memoria de Sostenibilidad según los estándares GRI, la cual engloba muchos requisitos de información en materia medio ambiente.

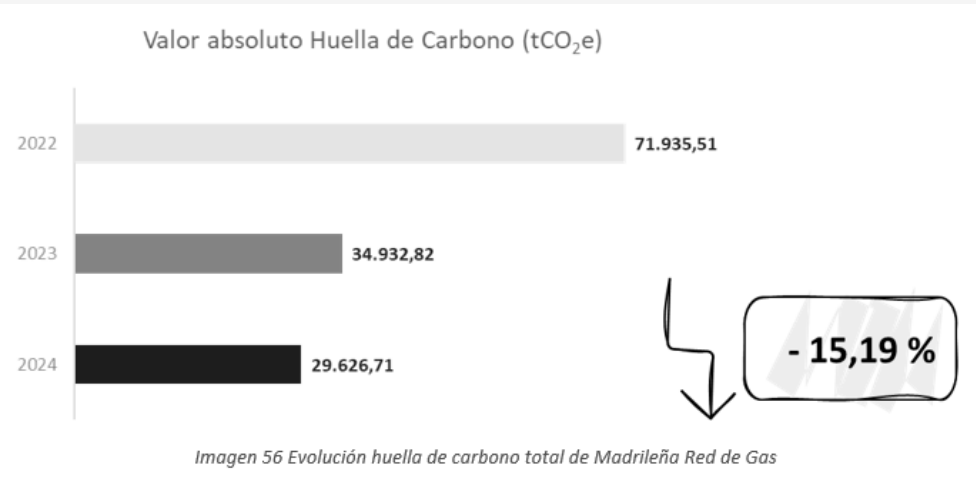
Madrileña Red de Gas ha logrado reducir su huella total de carbono en más de un 15% respecto al ejercicio anterior (Imagen 56), un avance significativo que refuerza su compromiso con los objetivos climáticos de la Unión Europea, contribuyendo activamente al cumplimiento del plan "Fit for 55" para 2030 y del objetivo de neutralidad climática "Net Zero" para 2050.

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

Iniciativa OGMP 2.0

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

"Madrileña Red de Gas ha logrado reducir su huella total de carbono en más de un 15% respecto al ejercicio anterior"



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

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

Uso de hidrógeno en las oficinas de Madrileña Red de Gas

Con el objetivo de demostrar la utilización de hidrógeno como fuente de energía para calefacción y agua caliente sanitaria (ACS), en el año 2023, Madrileña Red de Gas firmó un acuerdo con el fabricante de calderas Vaillant para instalar un prototipo de caldera preparada para hidrógeno (Imagen 57).

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

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

La caldera utiliza un 100% de hidrógeno proveniente de un almacenamiento externo, donde, tras una etapa de regulación de la presión el hidrógeno, llega a la caldera a una presión de 22 mbar. Con esto se demuestra que las instalaciones actuales son capaces de vehicular hidrógeno, abriendo la puerta a descarbonizar la calefacción mediante el uso de hidrógeno renovable. Si bien aún no es capaz de utilizar mezclas de hidrógeno y gas natural, el fabricante trabaja en esa dirección.



Imagen 57 Caldera instalada en las oficinas de Madrileña Red de Gas, preparada para consumir un 100% de hidrógeno

Durante el año 2024, han sido numerosas las visitas que se han realizado a la instalación. La instalación ha sido visitada por técnicos del MITECO, representantes de la CNMC, asociaciones, como CONAIF o AGREMIA, así como diferentes promotores de viviendas e instaladores (Imagen 58).

"En el año 2023, Madrileña Red de Gas firmó un acuerdo con el fabricante de calderas Vaillant para instalar un prototipo de caldera preparada para hidrógeno"



Imagen 58 Miembros de la CNMC durante su visita a la instalación de hidrógeno

Proyecto Inspira Madrid

Obtención de ayudas europeas

Durante el año 2023, se trabajó en la presentación de Inspira Madrid a la convocatoria de ayudas del Mecanismo Conectar Europa (CEF, por sus siglas en inglés), en la parte relativa al sector del transporte. Este mecanismo se configura como un instrumento financiero creado por la Comisión Europea para el desarrollo de la Red Transeuropea, poniendo el foco en la infraestructura de combustibles alternativos (AFIF).

Tras valorar las propuestas, la Agencia Europea del Clima, Infraestructura y Medioambiente (CINEA, por sus siglas en inglés) seleccionó 42 proyectos para la convocatoria de 2023, con una ayuda propuesta de 424 M€. En esta convocatoria, el CEF AFIF de la Unión Europea apoyará la construcción de 4.200 puntos de recarga eléctricos y 48 estaciones de recarga de hidrógeno. De los 4 proyectos españoles seleccionados por el CEF AFIF, Inspira Madrid se posicionó como el único destinado a infraestructuras de generación y recarga de hidrógeno en España.

En base al cumplimiento de los criterios de prioridad y urgencia, madurez, calidad e impacto y escalabilidad, Inspira Madrid cuenta con hasta 7,3 M€ de ayuda de fondos europeos del programa CEF Transport. Junto a la aprobación de financiación adicional del Instituto de Crédito Oficial (ICO), a mediados de año se firmó el acuerdo de ayudas con la Agencia Ejecutiva Europea de Clima, Infraestructuras y Medio Ambiente (CINEA), dando confirmación a la concesión de las ayudas.

Estado actual del proyecto

El apoyo de la Unión Europea con la concesión de ayudas del programa CEF, ha impulsado al proyecto a avanzar en nuevas fases de desarrollo, arrancando junto con Sacyr Proyecta la preparación de la Ingeniería Básica Avanzada previa a la fase de construcción. En paralelo, se trabaja con la Comunidad de Madrid en el avance de los permisos y la autorización ambiental de la planta de generación de hidrógeno.

"De los 4 proyectos españoles seleccionados por el CEF AFIF, Inspira Madrid se posicionó como el único destinado a infraestructuras de generación y recarga de hidrógeno en España"

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

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

Proyecto Pryconsa

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

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

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

Estudios New Deal

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

El escenario desarrollado, denominado «New Deal», presenta un escenario para descarbonizar España impulsado por los gases renovables, en contraposición a las propuestas actuales marcados por una política energética con un foco casi exclusivo en la electrificación. El New Deal busca un desarrollo equilibrado de electrificación y los gases renovables, maximizando el uso de la infraestructura existente.

Con ello se es capaz de descarbonizar los usos térmicos un 11% más rápido en el largo plazo, con una eficiencia en costes de 73.000 M€ para el usuario final y un volumen de inversiones de 172.000 M€ respecto al escenario de referencia actual.

Conclusiones para el corto plazo (2035)

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

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

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

Conclusiones para el largo plazo (2050)

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

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

Biometano

Procedimiento de conexión de plantas de biometano

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

Este procedimiento tiene por objeto la gestión de las conexiones de plantas de generación de biometano con la red de transporte y distribución de gas natural. En cumplimiento de esta resolución, durante el 2024 se puso en marcha en la web de Madrileña Red de Gas, la herramienta de gestión de estas solicitudes. Desde el apartado de nuevas energías, los usuarios pueden informarse sobre biometano e hidrógeno, solicitar información para inyección de gases renovables en la red de distribución y desmitificar las ideas sesgadas y preconcebidas que rodean al hidrógeno y al biometano, entre otros contenidos.

Firma del primer contrato de conexión en la red de Madrileña Red de Gas

En 2024 se firmó el primer contrato de conexión de una planta de producción para la inyección de biometano en la red de Madrileña Red de Gas. La producción del biometano provendrá de un vertedero clausurado en el municipio de Alcalá de Henares, donde el biogás que genera el vertedero se someterá a un proceso de upgrading para inyectar el biometano resultante en la red.

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

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

Colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria

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

A finales de año, se organizó una conferencia para los alumnos de ingeniería de la UFV (Imagen 59). Abordando los retos en la distribución y el suministro para la transición energética, se pudo compartir con los futuros ingenieros los retos a los que se enfrenta el desarrollo de proyectos de hidrógeno, la situación actual del sector y responder sus dudas e inquietudes sobre esta energía.

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

A su vez, este convenio de colaboración ha permitido que dos alumnos de último año de ingeniería de la UFV se unan al equipo de Expansión de Madrileña Red de Gas como alumnos en prácticas, dando apoyo al departamento y permitiendo que tengan su primer contacto con proyectos de biometano e hidrógeno.



Imagen 59 Pablo Grande, responsable de proyectos de hidrógeno y biometano, durante la conferencia impartida en la UFV

"El éxito de participación y la buena acogida son pruebas del interés de los futuros ingenieros por el hidrógeno verde, reforzando con ello las actividades que se llevan a cabo dentro del convenio de colaboración"

Resultados

El ejercicio 2024 se ha distinguido por una tendencia descendente en los precios del gas, acompañada de condiciones climáticas invernales relativamente más benignas en comparación con el ejercicio anterior.

En este contexto, cuarto año del ciclo regulatorio 2021-2026, Madrileña Red de Gas sigue destacando por su notable capacidad de adaptación en el ámbito financiero. Al cierre del ejercicio, la compañía alcanzó un total de 909.915 puntos de suministro, distribuidos entre 906.763 de Gas Natural y 3.152 de GLP.

A lo largo del año, Madrileña Red de Gas ha destinado 8,7 millones de euros a la ampliación de su red de distribución, mejorando así el acceso de hogares, industrias y comercios a un combustible eficiente, mediante un suministro continuo y de confianza.



Resumen de resultados

El año 2024 se ha caracterizado por una tendencia a la baja en los precios del gas, así como por temperaturas invernales relativamente más cálidas, en comparación con 2023. En este contexto, Madrileña Red de Gas ha cerrado el ejercicio con un incremento del 4% en la demanda total respecto al año anterior, lo que evidencia una recuperación del volumen de consumo, previamente afectado por la volatilidad de los precios del gas.

Según datos del operador del sistema gasista, ENAGAS, el consumo total de gas natural en el mercado convencional alcanzó los 237,8 TWh en 2024, lo que representa un aumento del 3,2 % en comparación con 2023. La demanda registrada por la compañía se situó por encima de este volumen, consolidando su posición en el mercado.

La compañía ha obtenido unos ingresos de 117.8 millones de euros (Imagen 60), un 2% por debajo del año 2023, a pesar del recorte regulatorio aplicado en el año por 17.2 millones de euros que representa un 30% más que el aplicado el año anterior.

La principal actividad de Madrileña Red de Gas – la distribución de gas natural – es una actividad regulada, cuyos períodos regulatorios abarcan 6 años. El ejercicio 2024 ha sido el cuarto año del período regulatorio 2021-2026, en el que el año de gas ha cerrado el 30 de septiembre.

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

De acuerdo con los informes trimestrales publicados por la CNMC, correspondientes a 2024, Madrileña Red de Gas sigue creciendo en puntos de suministro de gas natural en su zona de influencia.

A cierre de 2024, Madrileña Red de Gas distribuía gas a un total de 909.915 puntos de suministro, de los cuales 906.763 correspondían a Gas Natural y 3.152 a GLP. La estrategia de crecimiento de la compañía continúa focalizada en una expansión rentable y sostenible dentro de su ámbito territorial.

Entre los pilares que sustentan esta estrategia destacan los esfuerzos realizados para afrontar los riesgos y oportunidades derivados de la necesaria transición energética. En el caso de Madrileña Red de Gas, esto se vincula principalmente a la capacidad para distribuir gases renovables, como hidrógeno y biogás.

<i>Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (M€) ⁽¹⁾</i>	2023	2024
Retribución regulada	119,7	117,8
Otros ingresos	37,2	35,5
EBITDA ⁽²⁾	114,0	113,0
EBIT	80,9	77,1
Beneficio Neto	44,3	39,7
(1) Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de acuerdo con NIIF		
(2) Excluyendo gastos no recurrentes		

Imagen 60: Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (M€)

"La fortaleza financiera es un pilar fundamental de la compañía, que persigue mantener fuertes niveles de solvencia y liquidez consistentes con el grado de inversión con el que está comprometida, equilibrando el nivel de la deuda con la generación de caja"

Resultados operativos

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

El EBITDA consolidado de 2024 ha sido de 113 millones de euros, prácticamente en línea con el resultado del año anterior. La cifra de ingresos se ha visto reducida en tan solo un 2%, habiendo amortiguado el impacto del recorte regulatorio con una recuperación de la demanda, mayores ingresos por inspecciones periódicas de acuerdo con el ciclo de revisión previsto, mejoras en la gestión de mermas de gas y eficiencias alcanzadas en otras áreas operativas.

El beneficio neto alcanzado ha sido de 39,7 millones de euros, un 10% inferior al año anterior, derivado de mayores gastos extraordinarios y gastos financieros, como resultado de la reestructuración de la deuda formalizada, por la que el 1 de julio de 2024 el Accionista Único, Elisandra Spain V, S.L.U reemplazó Madrileña Red de Gas SAU como garante de los bonos emitidos por Madrileña Red de Gas Finance, B.V., asumió la posición deudora del préstamo sindicado de 225 millones de euros, sustituyendo a Madrileña Red de Gas SAU. y formalizó una facilidad financiera adicional por 180 millones de euros, no dispuestos a 31 de diciembre de 2024.

"Los resultados operativos que se presentan reflejan la actividad de Madrileña Red de Gas a nivel consolidado, conforme a las normas internacionales de información financiera (NIIF)"

Ingresos

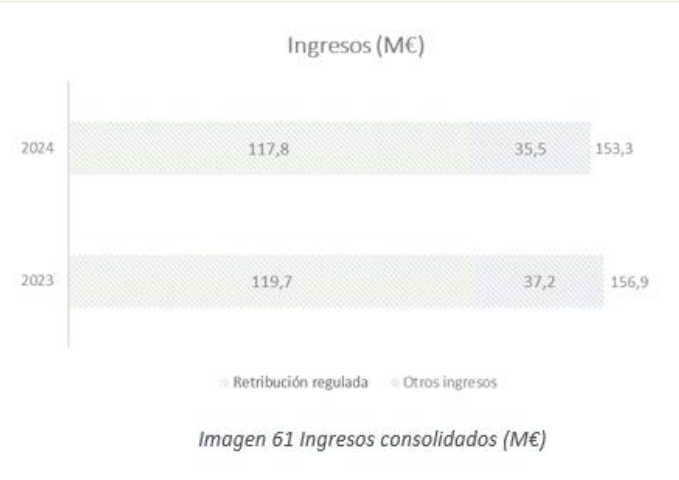
La compañía ha obtenido unos ingresos de 153.3 millones de euros (Imagen 61). El 94% de los ingresos generados a nivel consolidado, provienen de la actividad regulada.

Sobre el total de ingresos, 137.3 millones de euros provienen del negocio regulado de gas natural, mientras que 6.5 millones de euros se originaron a través de la actividad de GLP y los 9.4 millones restantes, provienen de actividad no regulada tanto realizada por Madrileña Red de Gas como por la sociedad Aliara Energía.

Dentro del negocio de gas natural, el 84% lo aportó la remuneración regulada a la actividad de distribución compuesta por la cifra fijada mediante la Resolución de 30 de mayo de 2023 y 23 de mayo de 2024, de la CNMC, así como la mejor estimación de la retribución realizada por parte de la Dirección.

El 16% restante está referido a otros servicios

relacionado con la actividad de distribución de gas natural, como el alquiler de contadores, las inspecciones periódicas y otros servicios que se ofrecen a los consumidores.



Posición financiera y balance

El balance que se presenta en la Imagen 62, refleja la estructura del grupo a nivel consolidado conforme a las normas internacionales de información financiera (NIIF).

La fortaleza financiera es un pilar esencial de la estrategia de Madrileña Red de Gas. La compañía cuenta con fuertes niveles de solvencia y liquidez, consistentes en un grado de inversión. La estructura financiera es eficiente a largo plazo.

En el ejercicio 2024, la deuda bruta consolidada suma 900 millones de euros y tiene vencimientos durante los años 2027, 2029 y 2031.

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

La flexibilización en la política de dividendos es otra característica fundamental que dota a la compañía de una mejor posición financiera.

Del total de deuda del grupo, 675 millones de euros están emitidos por MRG Finance BV en el mercado regulado de Luxemburgo bajo un programa EMTN.

Dicha deuda está calificada con grado de inversión (BBB-) por la agencia Standard and Poors y la agencia de calificación DBRS, subió en 2024 la calificación a BBB (stable) desde BBB (low).

Balance consolidado (M €) ⁽¹⁾	2023	2024
Autorizaciones administrativas y otros intangibles	1573,2	1573,2
Inmovilizado material	326,0	307,7
Total inmovilizado red de distribución	1899,2	1880,8
Activos por impuesto diferido	14,3	14,3
Otros activos no corrientes	3,4	2,7
Activos corrientes	39,8	48,5
Caja y bancos	70,0	126,6
Total activos	2026,7	2072,9
Patrimonio neto	752,0	788,3
Deudas a largo plazo	897,2	596,6
Pasivos por impuesto diferido	317,4	326,5
Otros pasivos no corrientes	29,5	29,6
Pasivo corriente	30,5	331,8
Total patrimonio neto y pasivo	2026,7	2072,9
(1) Balance consolidado conforme a NIIF		

Imagen 62 Balance consolidado (M€)

"La fortaleza financiera es un pilar esencial de la estrategia de Madrileña Red de Gas. La compañía cuenta con fuertes niveles de solvencia y liquidez"

Cash flow de las operaciones

El flujo operativo de caja ha sido de 83 millones de euros, frente a los 82 millones del año anterior (Imagen 63). Esta cifra, incluye el pago de gastos extraordinarios por importe de 3,1 millones de euros como resultado de la restructuración de la deuda formalizada el 1 de julio de 2024.

El cash-flow libre después de atender el servicio de la deuda, ha sido de 58,6 millones de euros, superior al alcanzado el año anterior al considerar el efecto derivado de la devolución de la RCF dispuesta por 20 millones de euros en el año 2023.

Cash Flow consolidado (M€) ⁽¹⁾	2023	2024
EBITDA	114,0	113,0
Impuesto sobre Sociedades	-3,9	-0,5
Capital circulante	-14,0	-16,2
Capex	-13,9	-13,2
Cash Flow operativo	82,2	83,1
Servicio de la deuda	-40,8	-24,5
Cash Flow libre después de servicio de la deuda	41,4	58,6
(1) Cash flow consolidado de acuerdo con NIIF		

Imagen 63 Cash flow consolidado (M€)

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

"El flujo operativo de caja ha sido de 83 millones de euros, frente a los 82 millones del año anterior"

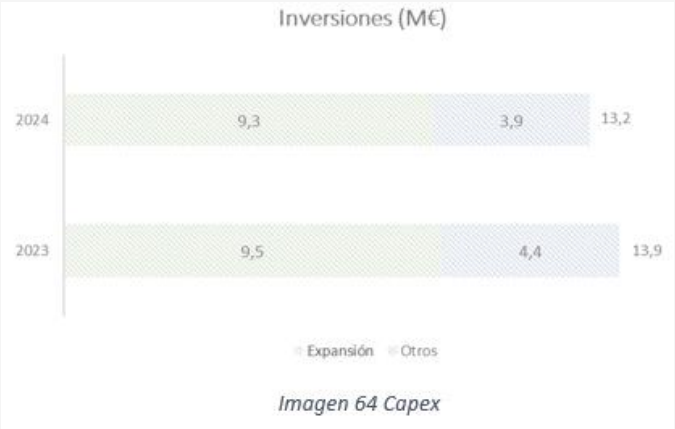
Inversiones

Durante 2024, la inversión ascendió a 13,2 millones de euros, frente a los 13,9 millones ejecutados en 2023 (Imagen 64).

La compañía continúa invirtiendo de forma sostenida en redes propias y otros proyectos, así como en las transformaciones de puntos de suministro de GLP a gas natural. Atendiendo a su naturaleza, se pueden clasificar las siguientes agrupaciones:

Expansión

Madrileña Red de Gas ha invertido 9.3 millones de euros, de los cuales 7,1 millones fueron para la expansión de la red de gas natural y 2,2 millones al plan de transformación de GLP a gas natural.



Otros proyectos

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



Madrileña

RED DE GAS

Centro Empresarial Arco, C. de Virgilio, 2B

28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid

<https://www.madrilena.es/>