



Informe de Responsabilitat Corporativa 2004



Carta del President – 002

Abast – 004

■ **El Grup Gas Natural – 005.** Perfil del Grup Gas Natural – **006.**

Missió, Visió i Valors – **012.**

La Responsabilitat Corporativa al Grup Gas Natural – **013.**

Govern corporatiu – **014.** La nostra marca – **021.**

■ **Parts interessades – 023.** Clients – **024.** Empleats – **034.**

Accionistes – **046.** Proveïdors – **049.** Societat – **052.**

■ **Medi ambient – 059.**

■ **Informe de verificació externa – 083.**

■ **Índex de continguts i indicadors GRI – 087.**

■ **Glossari – 095.** Definició de termes – **096.**

Bases i criteris de preparació dels indicadors subjectes a verificació externa independent – **100.**

■ **Annex. Societats del Grup Gas Natural – 103.**

■ **Opinió dels lectors – 107.**



Informe de Responsabilitat Corporativa 2004



Carta del President

És per a mi un honor presentar per primera vegada, com a President del Consell d'Administració de Gas Natural sòc, aquest Informe de Responsabilitat Corporativa corresponent a l'exercici de 2004, document que per tercer any consecutiu elaborem al Grup Gas Natural per donar a conèixer les nostres activitats en els àmbits econòmic, social i mediambiental.

Abans d'iniciar aquesta presentació, vull destacar la intensa i excel·lent labor realitzada pel Sr. Antoni Brufau, anterior President de la nostra Companyia, que no només ha permès consolidar Gas Natural com a un gran grup multinacional, sinó també convertir-lo en referent en el sector energètic i en una de les empreses líders en matèria de responsabilitat corporativa.

La publicació de l'Informe de Responsabilitat Corporativa expressa la nostra voluntat d'actuar de forma ètica i responsable en tots els àmbits de l'activitat empresarial, i d'informar, de manera adequada i transparent, sobre els avenços en la implementació dels criteris i polítiques de responsabilitat social i mediambiental a tots els públics interessats en l'activitat del Grup i, en definitiva, a tota la societat. Amb aquest objectiu s'ha iniciat per primera vegada la verificació d'aquest Informe per un expert independent.

Aquesta memòria s'ha elaborat d'acord amb la Guia de 2002 del GRI, i constitueix una presentació equilibrada i raonable de l'exercici econòmic, ambiental i social de la nostra organització.

En l'aspecte econòmic, durant l'any 2004 el Grup Gas Natural va aconseguir un benefici de 633,9 milions d'euros, xifra que representa un augment de l'11,5% respecte a la de 2003, i que va permetre repartir 317,9 milions d'euros en concepte de dividend entre els seus més de 40.000 accionistes.

Pel que fa a la contribució al desenvolupament econòmic i social, el Grup va prosseguir l'important esforç inversor, amb un volum de 1.525,2 milions d'euros, que va destinar a continuar l'ampliació de les seves infraestructures i a estendre el subministrament de gas natural i electricitat a més de 850.000 nous clients.

Per la seva significativa aportació a la millora del medi ambient, cal destacar tant el desenvolupament de nous projectes per a futures centrals de cycle combinat, com l'atenció preferent del Grup a la protecció de l'entorn. Amb aquest objectiu es van realitzar, durant el 2004, projectes mediambientals i estudis d'impacte ambiental per un import superior als 42 milions d'euros.

Respecte als criteris de bon govern corporatiu, durant el 2004 va seguir l'avenç en el procés d'implantació, per a la qual cosa es va portar a terme l'actualització del Codi Intern de Conducta en matèries relatives als mercats de valors.

Finalment, la presència i integració del Grup Gas Natural a la societat es va centrar, durant el 2004, en prosseguir la seva col·laboració en diverses iniciatives de caràcter social, cultural i mediambiental, a les quals va destinar més de 13 milions d'euros.

Tot el que hem exposat fins aquí posa de manifest, un any més, el demostrat i profund compromís que, com a empresa pionera i líder, assumeix el Grup Gas Natural en la gestió de la seva responsabilitat corporativa. Concepte que, encara abans que es conegués com a tal, ha estat sempre present, al llarg de la seva història, en totes les activitats del Grup.

En aquest sentit, conscients que l'èxit de les empreses socialment responsables depèn, en realitat, de l'actuació de les persones que les integren, hem iniciat un procés per contribuir que totes les que componen el Grup Gas Natural comparteixin, amb il·lusió i motivació, els objectius del nostre projecte empresarial i la voluntat d'actuar en conformitat als més exigents criteris de responsabilitat econòmica, social i mediambiental.

Per tal d'aconseguir-ho, el primer pas va ser la definició i aprovació de la Missió, Visió, Valors i Principis del Grup, document que recull i destaca, en especial, el compromís de gestió i compliment dels objectius de responsabilitat social corporativa i de sostenibilitat que assumeix el Grup Gas Natural en totes les seves actuacions.

El segon pas ha estat l'elaboració, durant el 2004, del Codi de Conducta del Grup Gas Natural. Basat en el document anterior, i actualment en fase d'aprovació pels òrgans de Direcció del Grup, la seva finalitat és ésser una guia bàsica de comportament per tal que totes les persones de Gas Natural puguin desenvolupar i implementar, en la seva activitat diària, un treball creatiu, intel·ligent i innovador, beneficiós per a la Companya i per al conjunt de la societat.

Així mateix, continuarem l'impuls del compliment dels principis del Pacte Mundial de l'ONU, al qual el Grup Gas Natural es va adherir l'abril de 2002 per a la seva aplicació en totes les empreses del Grup, i el contingut del qual és present en els dos documents anteriors i incorporats en la seva política de Recursos Humans.

En el Grup Gas Natural creiem que són responsabilitats bàsiques i primordials de totes les grans empreses intentar complir bé amb el que d'elles espera la societat, i donar a conèixer, amb la màxima transparència, el seu compromís amb els diversos públics d'interès. Aquest és, en resum, el gran compromís actual i futur del nostre Grup. El compromís del primer operador global de gas natural a Espanya i a l'Amèrica Llatina. Un compromís que, amb humilitat, però amb il·lusió, volem compartir amb els nostres accionistes i inversors, clients, empleats, proveïdors i col·laboradors, i amb totes les societats dels països on som presents.

Per aconseguir-ho, els nostres més immediats i prioritaris objectius són continuar l'ascendent trajectòria de prestigi, creixement i rendibilitat del nostre Grup, i enfortir la seva imatge i reputació mitjançant el més decidit i actiu impuls al desenvolupament i aplicació de les polítiques de responsabilitat corporativa.



Salvador Gabarró i Serra
President



Abast

L'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Corporativa s'ha basat en els principis de la Guia de Global Reporting Initiative (GRI), adaptant-los a l'organització i característiques del Grup Gas Natural.

Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa contempla totes les activitats del Grup Gas Natural en els diferents països on són presents les seves empreses. Les societats que componen el Grup Gas Natural s'inclouen en un annex al final de l'Informe.

Així, la informació que apareix inclou les operacions de distribució i comercialització de gas, electricitat, proveïment i transport internacionals de gas, així com les activitats desenvolupades pel Grup Gas Natural al Marroc, Amèrica i Itàlia. Així mateix, s'inclouen les activitats desenvolupades per la Fundació Gas Natural.

La informació que s'hi mostra es refereix fonamentalment a les activitats realitzades pel Grup Gas Natural durant l'exercici 2004, incloent-hi en la mesura del possible dades dels anys anteriors.

El Grup Gas Natural, seguint amb la política marcada per l'Alta Direcció i atenent les exigències cada cop més creixents de dotar les empreses d'una major transparència envers els seus grups d'interès, ha sol·licitat a un expert independent la verificació dels indicadors que s'han considerat, pel Grup Gas Natural, com a més rellevants en els àmbits corporatiu, econòmic, mediambiental i social, amb l'objectiu de verificar la seva exactitud i coherència.

Els indicadors verificats s'identifiquen al llarg de l'Informe amb el següent símbol gràfic (✓).

L'Informe de Responsabilitat Corporativa és un document de comunicació interna i externa per informar els nostres públics d'interès (*stakeholders*) sobre les accions que ens hem compromès a fer, d'acord amb les responsabilitats adquirides en l'àmbit econòmic, mediambiental i social.

El Grup Gas Natural ha publicat, a més, l'Informe Anual i l'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe de la Comissió d'Auditoria i Control corresponents al 2004, i disposa d'una *web* a Internet (www.gasnatural.com) amb informació actualitzada de la companyia.

Igualment, qualsevol consulta o informació addicional es pot obtenir adreçant-se al següent correu electrònic: natural@gasnatural.com

De l'anterior edició de l'Informe de Responsabilitat Corporativa corresponent a l'any 2003 se'n van editar a prop de 4.200 exemplars en tres idiomes (català, castellà i anglès) i es van distribuir als nostres públics d'interès per correu o en reunions presencials.



■ **El Grup Gas Natural.** – Perfil del Grup Gas Natural – **006.** Missió, Visió i Valors – **012.**

La Responsabilitat Corporativa al Grup Gas Natural – **013.** Govern corporatiu – **014.** La nostra marca – **021.**



Perfil del Grup Gas Natural

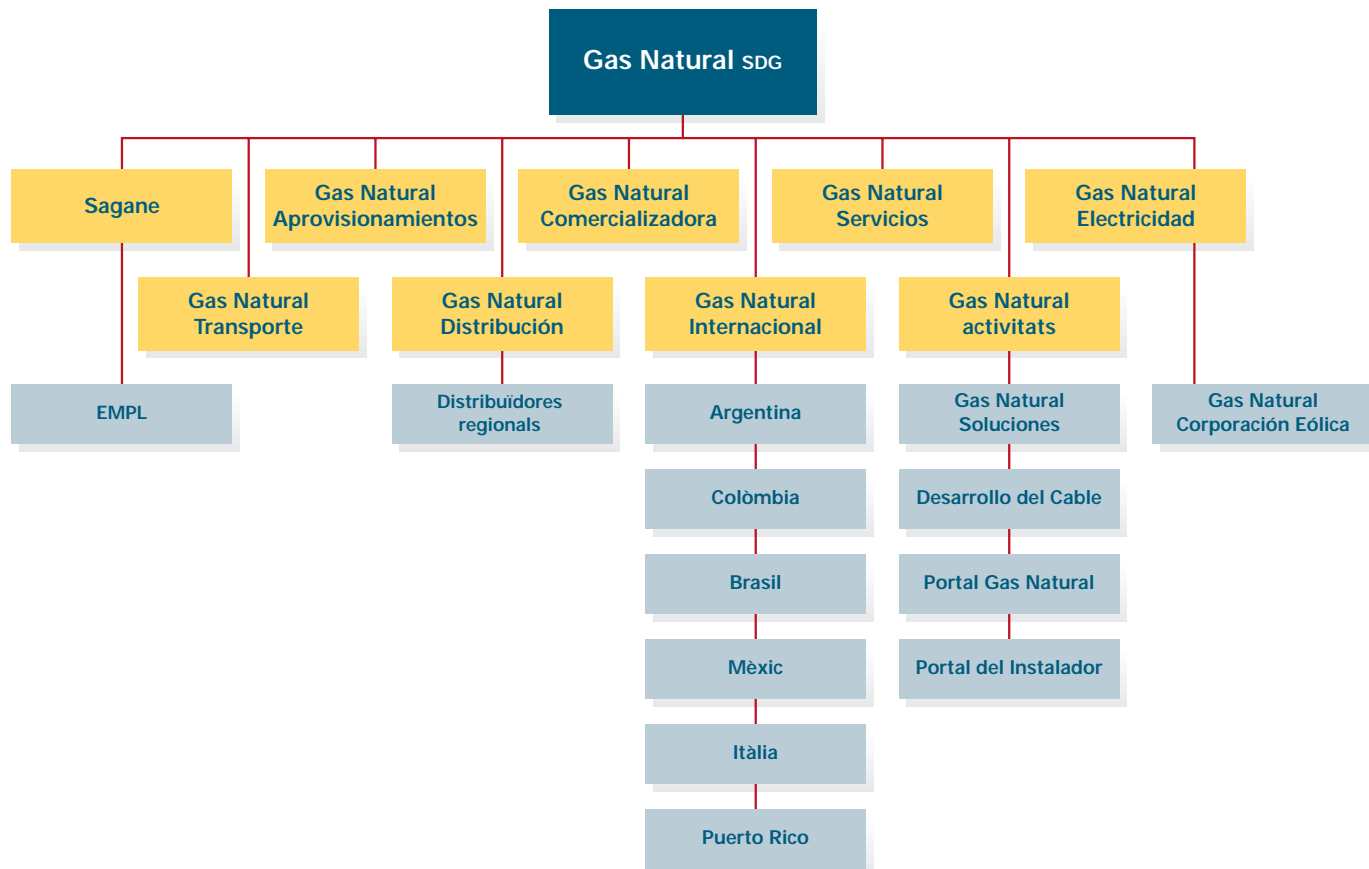
El Grup Gas Natural és un dels grups empresarials més grans per volum de negoci, i el principal operador de distribució de gas a Espanya i Amèrica Llatina.

A més, després del procés de liberalització energètica que s'ha produït a Espanya, ha esdevingut una companyia multiservei, amb presència als sectors de generació i comercialització d'electricitat, i *trading* d'energia.

També comercialitza i distribueix gas natural a Itàlia, i té una important presència en l'empresa EcoEléctrica de Puerto Rico.

Així mateix, és soci majoritari de les empreses que tenen el dret d'ús i realitzen l'operació del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa, principal via d'entrada de gas natural a la Península Ibèrica.

Gas Natural SDG, la companyia matriu del Grup Gas Natural, té estructura de societat anònima, i els seus principals accionistes, el 31 de desembre de 2004, eren "la Caixa" amb el 32% ✓, Repsol YPF amb el 30,8% ✓, Holding de Infraestructuras y Servicios Urbanos, S. A. (Hisusa) amb el 5% ✓, i Caixa d'Estalvis de Catalunya, amb el 3% ✓.



■ Magnituds principals del Grup Gas Natural

■ Explotació

	2004	2003	2002
Vendes de gas (GWh)	381.980 ✓	352.705	312.387
Transport de gas (GWh)	167.156 ✓	148.739	126.819
Nombre de clients de gas (milers)	9.565	8.707	8.082
Quilòmetres de xarxa	95.155	85.905	79.574
Energia elèctrica produïda (GWh)	7.272 ✓	4.324	2.075
Vendes d'electricitat (GWh)	4.457 ✓	3.023	2.571
Contractes per client	1,4	1,3	1,2

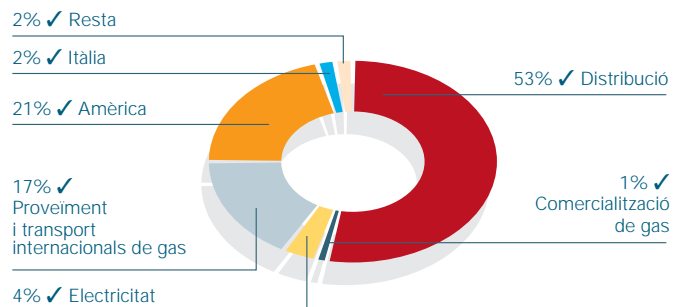
■ Personal

	2004	2003	2002
Nombre d'empleats	6.697 ✓	6.150	6.040
Despeses de personal (milions d'euros)	246,0 ✓	227,7	245,8

■ Financer (milions d'euros)

	2004	2003	2002
Import net de la xifra de negocis	6.265,8 ✓	5.628,0	5.267,9
Benefici operatiu brut (Ebitda)	1.362,5 ✓	1.201,7	1.366,0
Resultat operatiu (Ebit)	898,7 ✓	799,0	906,7
Inversions totals	1.525,2 ✓	1.361,3	1.067,0
Recursos procedents de les operacions	1.003,6 ✓	856,8	909,5
Resultat net	633,9 ✓	568,5	805,9
Deute financer net	2.573,6 ✓	1.869,2	1.627,0
Reserves de la societat dominant	3.109,3 ✓	2.992,0	2.281,9
Impostos pagats	172,1 ✓	112,1	154,6
Subvenciones rebudes	13,5 ✓	1,9	31,3

Contribució a l'Ebitda per activitats ✓



Àrees de negoci

Distribució

El negoci de distribució de gas inclou l'activitat retribuïda de distribució de gas, la comercialització de tarifa i el transport secundari, així com les activitats no retribuïdes de distribució a Espanya (lloguer de comptadors, preses als clients, 2004. Parts interessades. Empleats.), que el Grup Gas Natural realitza a través de Gas Natural SDG i les seves distribuïdores regionals.

L'activitat de distribució a Espanya va aportar el 53% ✓ de l'Ebitda del Grup Gas Natural durant l'any 2004.

Distribució Magnituds principals (Espanya)

	2004	2003	2002
Vendes activitat de gas (GWh)	127.065 ✓	125.814	133.991
Vendes de gas	51.449 ✓	63.437	88.693
Residencial ^o	31.204 ✓	34.540	31.443
Industrial	12.678 ✓	20.541	43.261
Elèctriques	7.567 ✓	8.356	13.989
Transport de gas/ATX (GWh)	75.616 ✓	62.377	45.298
Xarxa de distribució (km)	37.534 ✓	34.701	31.648
Increment de clients (en milers)	326 ✓	308	289
Nombre de clients (el 31/12) (en milers)	4.808 ✓	4.482	4.174

^o Clients <4 bars; per tant, també inclou els clients comercials i els petits industrials.

Comercialització de gas

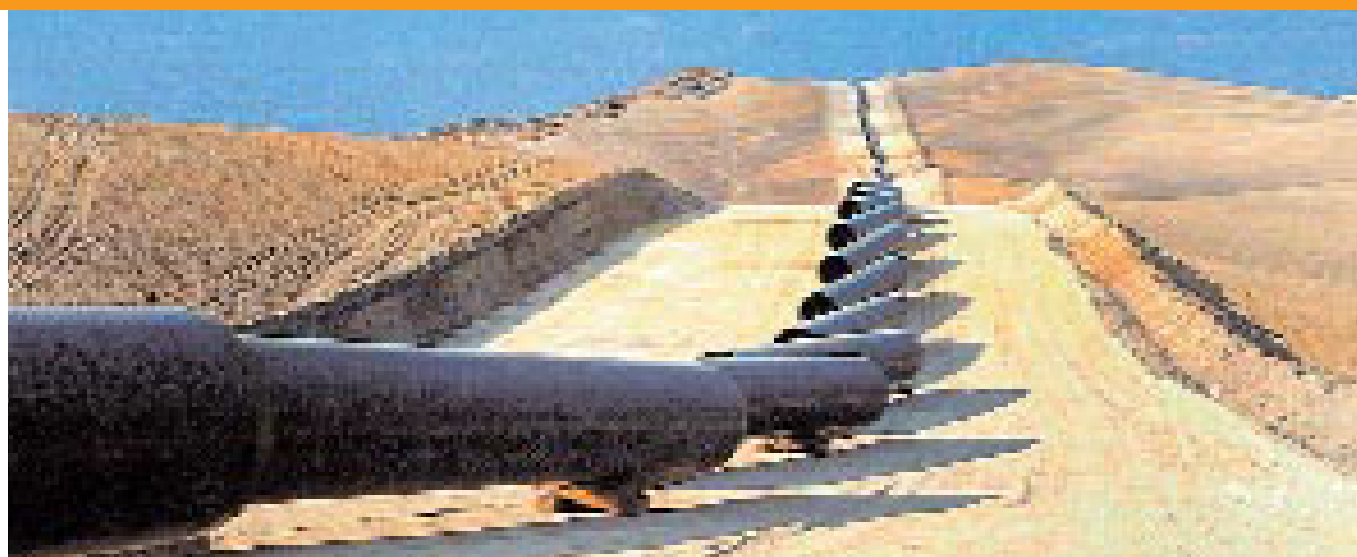
Aquest apartat aplega les activitats de comercialització de gas en el mercat liberalitzat, així com el proveïment de gas per a altres distribuïdors i comercialitzadors de gas, i la comercialització d'altres productes i serveis relacionats a Espanya que es fan fonamentalment mitjançant Gas Natural Comercializadora, de Gas Natural Servicios, i d'altres companyies de serveis del Grup.

L'activitat de comercialització de gas a Espanya va suposar l'1% ✓ de l'Ebitda del Grup Gas Natural durant l'any 2004.

Comercialització de gas Magnituds principals (Espanya)*

	2004	2003
Vendes de gas (GWh)	192.574 ✓	173.063
Comercialització	138.972 ✓	111.155
Proveïment	53.602 ✓	61.908
Comercialitzadores no Grup	43.173 ✓	43.909
Distribuïdores no Grup	10.429 ✓	17.999
Contractes multiservei (el 31/12)	1.727.147	1.277.608
Contractes per client (el 31/12)	1,4	1,3

* Per al 2002 no hi ha dades comparables perquè s'ha realitzat una reclassificació de les diferents magnituds l'any 2003 i 2004.



Electricitat

Inclou les activitats de generació d'electricitat, el *trading* per la compra d'electricitat al mercat majorista, la cogeneració i la comercialització d'electricitat en el mercat liberalitzat espanyol.

Aquestes activitats són realitzades principalment per Gas Natural Electricidad i diverses companyies del Grup que operen en el mercat de cogeneració.

La contribució d'aquesta àrea de negoci a l'Ebitda del Grup Gas Natural durant l'any 2004 fou del 4% ✓.

Electricitat Magnituds principals (Espanya)*

	2004	2003
Vendes d'electricitat (GWh)	4.457 ✓	3.023
Residencial	657 ✓	13
Industrial	3.800 ✓	3.010
Energia elèctrica produïda (GWh/any)	5.802 ✓	4.042
Cicles combinats	5.672 ✓	3.964
Eòlica ^{o)}	24 ✓	–
Cogeneració ^{o)}	106 ✓	78
Energia contractada d'electricitat (GWh/any)	4.942 ✓	3.550
Potència instal·lada (MW)	874	815
Cicles combinats	800	800
Eòlica ^{o)}	51	–
Cogeneració ^{o)}	23	15

^{o)} Capacitat de potència instal·lada atribuïble al Grup Gas Natural en funció de la seva participació en la instal·lació i al mètode de consolidació utilitzat.

* Per al 2002 no hi ha dades comparables perquè s'ha realitzat una reclassificació de les diferents magnituds l'any 2003 i 2004.

Proveïment i transport internacionals de gas

Inclou l'activitat de proveïment de gas per la venda al major fora d'Espanya, la gestió del transport marítim i l'operació del gasoducte Magrib-Europa, que es realitzen principalment a través de Gas Natural Aprovisionamientos, Gas Natural Trading, Gas Natural Transporte i EMPL.

La contribució d'aquestes activitats a l'Ebitda del Grup durant l'any 2004 fou del 17% ✓.

Proveïment i transport internacionals de gas Magnituds principals* (GWh)

	2004	2003
Proveïment de gas	36.033 ✓	29.929
Transport de gas (Portugal)	28.251	28.568

* Per al 2002 no hi ha dades comparables perquè s'ha realitzat una reclassificació de les diferents magnituds l'any 2003 i 2004.

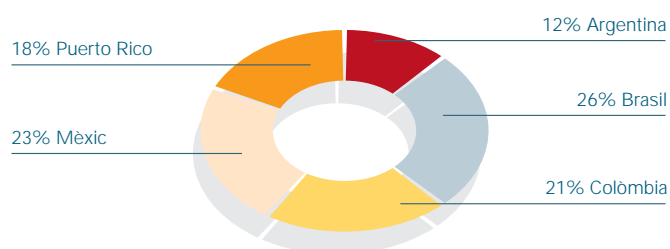


Amèrica

Les activitats del Grup Gas Natural a Amèrica inclouen l'activitat de distribució de gas que realitzen les empreses del Grup Gas Natural a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia i Mèxic, així com l'activitat desenvolupada per EcoEléctrica a Puerto Rico.

La contribució de les activitats del Grup a Amèrica van aportar el 21% ✓ de l'Ebitda de 2004.

Amèrica. Distribució Ebitda per països



Amèrica. Magnituds principals

	2004	2003	2002
Vendes activitat de gas (GWh)	155.346 ✓	140.934	128.304
Vendes de gas	92.097 ✓	83.140	77.506
Residencial	30.769	29.931	27.364
Industrial	35.801	33.849	30.937
Elèctriques	10.515	6.395	9.037
Automoció	15.012	12.965	10.168
Transport de gas/ATX	63.249 ✓	57.794	50.798
Xarxa de distribució (km)	54.120	51.204	47.926
Increment de clients (en milers)	280	317	208
Nombre de clients (en milers) (el 31/12)	4.505	4.225	3.908

Amèrica. Magnituds principals per països

	Argentina		Brasil		Colòmbia		Mèxic	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Vendes d'activitat gas (GWh)	66.911 ✓	63.545	37.232 ✓	29.674	9.746 ✓	8.361	41.457 ✓	39.354
Xarxa de distribució (km)	20.930	20.574	4.236	3.553	14.656	13.818	14.298	13.259
Nombre de clients (en milers) (el 31/12)	1.257	1.230	691	647	1.495	1.371	1.062	977



Itàlia

Els resultats aplegats en aquest apartat corresponen a l'activitat de comercialització i distribució de gas a Itàlia, la contribució dels quals a l'Ebitda del Grup durant l'any 2004 fou del 2% ✓.

Durant l'any 2004, el Grup Gas Natural, que ja estava present en el mercat de comercialització de gas a Itàlia, a través de Gas Natural Vendita, va iniciar també l'activitat de distribució, mitjançant l'adquisició del grup Brancato, primer operador de gas de Sicília; del grup Smedigas, integrat per una empresa distribuïdora i una comercialitzadora que operen ambdues a Sicília; i del grup Nettis, l'activitat del qual es desenvolupa en 24 municipis de La Puglia, Calàbria i Sicília.

Itàlia. Magnituds principals

	2004	2003
Vendes activitat de gas (GWh)	9.867 ✓	3.136
Vendes de gas	9.827 ✓	3.136
Residencial	1.151	—
Industrial	7.437	2.180
Elèctriques	1.239	956
Transport de gas/ATX	40 ✓	—
Xarxa de distribució (km)	3.501	—
Nombre de clients (en milers) (el 31/12)	252	—



Missió, Visió i Valors

■ Missió

La Missió del Grup Gas Natural és atendre les necessitats energètiques de la societat, proporcionant als nostres clients serveis i productes de qualitat respectuosos amb el medi ambient, als nostres accionistes una rendibilitat creixent i sostenible, i als nostres empleats la possibilitat de desenvolupar les seves competències professionals.

■ Visió

La Visió del Grup Gas Natural és ser un grup energètic i de serveis líder i en continu creixement, amb presència multinacional, que es distingeixi per proporcionar una qualitat de servei excel·lent als nostres clients, una rendibilitat sostinguda als nostres accionistes, una ampliació d'oportunitats de desenvolupament professional i personal als nostres empleats, i una contribució positiva a la societat actuant amb un compromís de ciutadania global.

■ Valors

Els valors que guien la forma d'actuar del Grup Gas Natural estan basats en l'orientació al client, el compromís amb els resultats, la sostenibilitat, l'interès per les persones, la responsabilitat social i la integritat, i es defineixen de la manera següent:

- **Orientació al client.** Dediquem els nostres esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels nostres clients. Volem proporcionar-los un servei excel·lent i ser capaços de donar-los una resposta immediata i eficaç.
- **Compromís amb els resultats.** Elaborem plans, assenyalarem objectius col·lectius i individuals i prenem decisions en funció del seu impacte en la consecució dels objectius de la nostra Visió, assegurant l'acompliment dels compromisos adquirits.
- **Sostenibilitat.** Desenvolupem els nostres negocis amb un horitzó estratègic que transcendeix els interessos econòmics immediats, contribuint al desenvolupament econòmic, mediambiental i social tant a curt com a llarg termini.
- **Interès per les persones.** Promovem un entorn de treball respectuós amb els nostres empleats i implicat en la seva formació i desenvolupament professional. Propiciem la diversitat d'opinions, les perspectives, les cultures, les edats i els gèneres en el si de les nostres organitzacions.
- **Responsabilitat social.** Acceptem la nostra responsabilitat social corporativa, aportant a la societat els nostres coneixements, la capacitat de gestió i la creativitat. Dediquem part dels nostres beneficis a l'acció social, mantenint un diàleg permanent amb la societat per conèixer les seves necessitats i procurar-ne la satisfacció, de tal forma que incrementi la credibilitat i el prestigi del nostre Grup.
- **Integritat.** Totes les persones del Grup hem de comportar-nos amb honestedat, rectitud, dignitat i ètica, contribuint així a l'augment de la confiança de la societat respecte a la nostra empresa. La Direcció del Grup actuarà amb transparència i responsabilitat davant de totes les parts interessades.



La Responsabilitat Corporativa al Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural manté una política activa de responsabilitat corporativa, i aporta a la societat els seus coneixements, la capacitat de gestió i la creativitat en totes les activitats de negoci i en la relació amb els seus públics d'interès (*stakeholders*).

La política de responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural es basa en el seu document de Missió, Visió, Valors i Principis, i en els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, al qual es va adherir l'any 2002.

Aquest Pacte inclou l'adopció de deu principis universals enfocats a millorar els drets humans, les condicions laborals dels més desfavorits i protegir el medi ambient.

La iniciativa suposa assumir un compromís en la promoció d'un creixement mundial sostenible, en el que s'hauran de contemplar a més dels aspectes econòmics, els aspectes socials i mediambientals, assegurant un desenvolupament harmònic i equilibrat.

El president del Grup Gas Natural, Salvador Gabarró, va renovar el gener de 2005 el compromís d'impulsar el compliment d'aquests principis en l'àmbit de totes les empreses del Grup.

A més, el contingut d'aquests principis va ser present a la definició de la Missió, Visió, Valors i Principis del Grup Gas Natural, així com en el Codi de Conducta que actualment és en fase d'aprovació per part dels òrgans de direcció del Grup, i formen part de la política de Recursos Humans del Grup.

Tots aquests elements s'integren en la política de responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural, que es fonamenta en cinc dimensions bàsiques:

- **Gestió econòmica.** Garantir una gestió econòmica eficient, buscant un creixement sòlid i rendible que permeti traslladar la millora de rendibilitat a l'accionista i la consegüent creació de valor.

- **Desenvolupament econòmic i social.** Contribuir a garantir el proveïment de gas natural i electricitat de la societat mitjançant la construcció de noves infraestructures que permetin millorar la qualitat i seguretat del subministrament energètic, que fa possible el desenvolupament econòmic i social i contribueix a millorar la qualitat de vida.

- **Govern corporatiu.** Realitzar una gestió transparent, per tal de maximitzar el valor de l'empresa a llarg termini de cara als accionistes, respectant fidelment la legalitat vigent, els codis de conducta interns i altres que hagi assumit o pugui assumir en el futur.

- **Medi ambient.** Desenvolupar totes les activitats d'acord amb una exigent política de gestió mediambiental, de forma que contribueixin positivament a la cura de l'entorn.

- **Patrocini i Acció social.** Realitzar actuacions de patrocini i acció social com un compromís d'integració positiva a cada comunitat i país on desenvolupa les seves activitats, respectant-ne la cultura, les normes i l'entorn, i aportant valor a la societat, amb una especial sensibilitat cap a les àrees on hi hagi discriminació de qualsevol tipus.

■ □ Enfocament cap als *stakeholders*

La política de responsabilitat corporativa del Grup Gas Natural es tradueix en una estratègia orientada cap a les diferents parts interessades amb les quals es relaciona la companyia o *stakeholders*, i en funció de les característiques i necessitats de cada una.

- **Orientació cap al client:** ampliant les xarxes de distribució per portar el gas natural a un major nombre de clients, subministrant gas i electricitat, i posant a la seva disposició una àmplia cartera de productes i serveis mitjançant una àmplia xarxa de vendes, i proporcionant un alt nivell de qualitat de servei i seguretat.

- **Orientació cap a l'accionista:** realitzant una gestió transparent que contribueixi a crear un valor sostenible, i traslladant a l'accionista la millora en la rendibilitat.

- **Enfocament cap als empleats:** impulsant organitzacions eficients i flexibles, orientades al client, la qualitat, la rendibilitat i el creixement, i proporcionant oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.

- **Relació amb els proveïdors:** alineant les empreses col·laboradores i proveïdores en general amb els nostres objectius de qualitat.

- **Compromís amb la societat:** comproment-nos amb els objectius de la política energètica i la protecció del medi ambient, contribuint a garantir el proveïment d'energia eficient, millorant la qualitat i seguretat del subministrament, i col·laborant en l'assoliment d'una major eficiència i competitivitat. Dedicant part dels nostres beneficis a l'acció social, i mantenint un diàleg permanent amb la societat per conèixer les seves necessitats i procurar la seva satisfacció.



Govern corporatiu

El Grup Gas Natural considera que les pràctiques de bon govern corporatiu constitueixen un dels aspectes més destacats de la política de responsabilitat corporativa que s'ha imposat com a nucli de la seva diligència empresarial. En aquest sentit, el Grup Gas Natural presta una especial atenció a totes aquelles actuacions que contribueixin a garantir una gestió transparent de la companyia, respectant fidelment no sols la legalitat vigent, sinó també els reglaments i codis de conducta interns aprovats pels òrgans de govern competents.

Per aquesta raó, a més de la informació continguda en aquest Informe, el Grup Gas Natural també publica un Informe Anual de Govern Corporatiu i un Informe de la Comissió d'Auditoria i Control, que estan disponibles a través de la pàgina *web* del Grup Gas Natural (www.gasnatural.com), on ofereix informació més detallada de les actuacions de la companyia en matèria de govern corporatiu.

■ Principis de govern

Els principis que regeixen el govern de la societat s'estableixen als Estatuts Socials i a la normativa aplicable a les societats anònimes cotitzades a Borsa, així com en el propi sistema normatiu del Grup Gas Natural.

A més, el Consell d'Administració de Gas Natural SDG va aprovar el juliol de 2003 un Codi Intern de Conducta en matèries relatives als mercats de valors, amb l'objectiu d'establir els criteris de comportament de totes aquelles persones del Grup Gas Natural que participen en activitats relacionades amb els mercats de valors.

Durant l'any 2004, el Consell d'Administració de la companyia va aprovar la modificació de l'epígraf 7 del Codi Intern de Conducta, referit a les Normes de Gestió d'Autocartera, durant la sessió celebrada el dia 23 de juny de 2004.

L'aprovació i actualització d'aquest Codi de Conducta respon al ferm compromís de Gas Natural SDG de garantir la major transparència en totes les actuacions realitzades per la companyia que puguin afectar els mercats borsaris i proporcionar una major seguretat a tots els seus inversors.

Aquest Codi té caràcter obligatori i les seves normes afecten especialment els Membres del Consell d'Administració, així com els Directors Generals, Directors Corporatius i totes les persones del Grup Gas Natural relacionades amb les activitats del mercat de valors, i aquelles persones que tinguin accés a informació privilegiada o reservada de la societat.

■ Estructura de govern

Els principals òrgans de govern de Gas Natural SDG són la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració, el funcionament dels quals està regulat, a més de pels Estatuts Socials, pel Reglament del Consell d'Administració i de les seves Comissions, aprovat pel Consell d'Administració celebrat el 24 de març de 2004 i el Reglament de la Junta General d'Accionistes aprovat a la Junta General celebrada el 14 d'abril de 2004.



Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes és el màxim òrgan de decisió de la societat i pot ser ordinària o extraordinària. La Junta General Ordinària d'Accionistes s'haurà de reunir dins dels sis primers mesos de cada exercici per a:

- a) Censurar la gestió social.
- b) Aprovar, si s'escau, els comptes de l'exercici anterior.
- c) Resoldre sobre l'aplicació del resultat.
- d) Acordar qualsevol altre assumpte, a més dels anteriors, que figuri al seu ordre del dia.

Qualsevol Junta diferent a la prevista al paràgraf anterior tindrà la consideració de Junta General Extraordinària.

Organització i funcionament del Consell d'Administració

El Consell d'Administració és l'òrgan encarregat de l'administració de la societat, entenen per tal la realització de tots aquells actes que resultin necessaris per al compliment de l'objecte social previst als estatuts, essent el criteri que presideix en tot moment la seva actuació el de la maximització del valor de l'empresa. Està format per un mínim de deu consellers i un màxim de 20 consellers. Correspon a la Junta General determinar el seu nombre, així com el nomenament i separació dels consellers que el formen. A l'actualitat està format per 17 consellers (un president, un vicepresident, un conseller delegat i 14 vocals), i existeix una plaça vacant a finals de 2004.

- Al president, a més de les funcions i facultats que li són atribuïdes per la llei, li correspon l'impuls i la direcció de les activitats de la companyia, d'acord sempre amb les decisions i criteris assenyalats per la Junta General d'Accionistes i el Consell d'Administració, en els àmbits de les respectives competències.
- Al vicepresident li correspon substituir el president per delegació, absència o malaltia, i quan ho consideri oportú el mateix president.
- El conseller delegat exercirà aquelles funcions que, amb caràcter temporal o permanent, li hagin estat delegades pel Consell d'Administració.
- Els consellers hauran de ser persones que, a més de complir els requisits legals estatutaris que el càrrec exigeix, gaudeixin de reconegut prestigi i tinguin coneixements i experiència professionals adequats a l'exercici de les seves funcions.

Cada conseller té un vot al Consell d'Administració excepte en els supòsits legalment taxats en què es requereix una majoria reforçada. Els acords s'han de prendre amb el vot de la majoria absoluta dels consellers presents i representats.

Durant l'any 2004, el Consell d'Administració de Gas Natural s.d.g. va celebrar un total de dotze reunions. ✓



Comissions del Consell d'Administració

El Consell d'Administració de Gas Natural sòg té diferents Comissions:

- *Comissió Executiva*

La Comissió Executiva està formada pel President del Consell d'Administració i per un màxim de set consellers més. La designació dels membres de la Comissió Executiva requereix el vot favorable de com a mínim els dos terços dels membres del Consell. Correspon a aquesta Comissió el seguiment continu de la gestió de l'Alta Direcció de la companyia, així com qualsevol altra funció que li correspongui d'acord amb els Estatuts o el Reglament del Consell i les seves comissions, o la que li assigni el Consell d'Administració.

Durant l'any 2004, la Comissió Executiva va celebrar 14 reunions. ✓

- *Comissió de Nomenaments i Retribucions*

La Comissió de Nomenaments i Retribucions està formada per un màxim de cinc consellers designats pel Consell d'Administració. Té funcions d'estudi i proposta relacionades amb les polítiques de nomenament i retribucions dels consellers i directius de la companyia.

Durant l'any 2004, la Comissió de Nomenaments i Retribucions va celebrar set reunions. ✓

- *Comissió d'Estratègia, Inversions i Competència*

La Comissió d'Estratègia, Inversions i Competència està formada per un màxim de cinc consellers designats pel Consell d'Administració. Té funcions de proposta o informe al Consell d'Administració o a la Comissió Executiva sobre aquelles decisions estratègiques de rellevància per al Grup, així com per a les inversions o desinversions en actius que, per raó de la seva quantia, correspongui conèixer al Consell d'Administració o a la seva Comissió Executiva.

Durant l'any 2004, la Comissió d'Estratègia, Inversions i Competència va celebrar set reunions. ✓

- *Comissió d'Auditoria i Control*

La Comissió d'Auditoria i Control està formada per un màxim de cinc consellers designats pel Consell d'Administració. Té competències sobre les qüestions relatives a l'auditoria de les actuacions de la societat, el compliment del Reglament Intern de Conducta en els Mercats de Valors i el compliment de les regles de govern de la societat.

Les funcions de la Comissió d'Auditoria i Control són les d'estudi, informe, suport i proposta al Consell d'Administració en les seves comeses de vigilància, mitjançant la revisió periòdica del compliment de la normativa legal i del Sistema Normatiu de la Societat (normes, polítiques, codis, procediments comptables i de control intern, etc.), del sistema de control i avaluació de riscos, del procés d'elaboració de la informació econòmica financera i de la independència de l'Auditor Extern.

Aquestes funcions s'exerceixen d'acord amb les seves competències (establertes als Estatuts Socials de la Societat i el Reglament del seu Consell d'Administració) i mitjançant la informació i documentació proporcionada principalment per la Direcció d'Auditoria Interna, l'Auditor Extern i la Direcció Corporativa Financera.

Les funcions de la Comissió d'Auditoria i Control i les seves principals actuacions durant l'exercici 2004 s'han inclòs al seu Informe Anual d'activitats, el qual formarà part de la documentació a presentar per part del Consell d'Administració de Gas Natural sòg a la Junta General d'Accionistes.

Durant l'any 2004, aquesta Comissió va celebrar cinc reunions. ✓

El Grup Gas Natural desenvolupa la funció d'Auditoria Interna com una activitat de valoració independent i objectiva. La Direcció d'Auditoria Interna depèn directament de la Comissió d'Auditoria i Control de Gas Natural sdc.

La missió principal de la funció d'Auditoria Interna és la de contribuir en la consecució dels objectius estratègics del Grup Gas Natural i la de col·laborar amb els seus membres en l'acompliment efectiu de les seves responsabilitats. Per a això, realitza una revisió contínua i sistemàtica, en tots els àmbits del Grup, de l'eficàcia i eficiència del sistema de control intern establert a cada un dels processos, fet que inclou l'avaluació dels controls i els riscos. Així mateix, revisa l'aplicació homogènia del Sistema Normatiu del Grup en tots els seus àmbits d'actuació i el compliment dels procediments i estàndards de qualitat establerts.

En general, els Plans d'Auditoria Interna s'elaboren tenint en compte sobretot el Pla Estratègic del Grup, les àrees de risc incloses al Mapa de Riscos del Grup i els processos relacionats, els resultats de les auditories d'anys anteriors i les propostes de l'Alta Direcció. A l'Informe Anual de Govern Corporatiu s'indica la metodologia d'identificació i control dels riscos del Grup Gas Natural.

La gestió de la funció d'auditoria interna al Grup està orientada a la millora contínua en la prestació dels serveis d'auditoria, mitjançant l'aplicació de polítiques basades en la gestió i mesurament de la seva qualitat i a potenciar la creació d'un equip humà qualificat, fomentant la rotació interna, la formació, l'avaluació continuada i el seu desenvolupament professional dins del Grup. En aquest sentit, cal assenyalar que la funció es desenvolupa d'acord amb les Normes Internacionals per a la Pràctica d'Auditoria Interna i que part dels auditors interns són o estan en procés d'obtenció del Certified Internal Auditor (CIA), única certificació reconeguda mundialment que avala l'excel·lència en la prestació de serveis d'auditoria.

Els processos principals revisats per la Direcció d'Auditoria Interna durant l'any 2004 foren els relacionats amb les àrees Comercials (mercat liberalitzat, principalment), les àrees de Proveïments, Financera, Qualitat, Inversions i Adjudicació i Contractació de béns i serveis.

Mecanisme de nomenament

Els membres del Consell d'Administració són nomenats per la Junta General d'Accionistes, a les seves reunions ordinàries o extraordinàries. De forma excepcional, poden ser nomenats pel mateix Consell d'Administració mitjançant el sistema de cooptació, circumstància que es produeix quan dins del termini per al qual foren nomenats els Consellers es produeix alguna vacant. En aquest supòsit, el Consell pot nomenar el vocal que hagi de cobrir l'esmentada vacant fins que es reuneixi la primera Junta General d'Accionistes.

Els membres de la Comissió Executiva i de la resta de comissions són nomenats pel Consell d'Administració d'entre els seus consellers.

Remuneració dels membres del Consell

Els Estatuts Socials de Gas Natural sdc estableixen que la remuneració del Consell d'Administració consistirà en un 10% del benefici anual com a màxim, i que es determinarà la quantitat dins de l'esmentat límit en proporció al nombre de consellers en exercici.

Així mateix, els Estatuts Socials de la companyia assenyalen que aquesta remuneració només podrà ser detreta dels beneficis líquids un cop cobertes les reserves legals i estatutàries i d'haver reconegut a les accions ordinàries un dividend no inferior al 4% del seu valor nominal.

De manera addicional, i previ acord de la Junta General, es preveu la possibilitat d'altres formes de remuneració dels consellers. Les percepcions com a consellers seran compatibles amb les derivades de les funcions executives que el mateix conseller pugui exercitar.

Durant l'exercici 2004, l'import acreditat pels membres del Consell d'Administració de Gas Natural sdc va assolir els 3,3 milions d'euros, i aquestes quantitats comprenen tant les atribuïdes per la seva pertinença al Consell d'Administració i a les diferents comissions seves, com les corresponents, si s'escau, a les relacions de tipus laboral o responsabilitats directes que poguessin tenir a diferents nivells executius.

Els imports acreditats en l'exercici 2004 de retribucions per la seva pertinença al Consell d'Administració, Comissió Executiva i altres Comissions, que van percebre individualment els membres del Consell d'Administració, foren els següents:

Retribucions dels membres del Consell d'Administració de Gas Natural sdc l'any 2004 ✓

	Càrrec	Període	Retribucions (euros)			
			Consell	Comissió Executiva	Altres Comissions	Total
Sr. Salvador Gabarró i Serra	President ^{en}	01/01/04 a 31/12/04	136.000 ✓	136.000 ✓	10.000 ✓	282.000 ✓
Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vicepresident ^{en}	01/01/04 a 31/12/04	141.000 ✓	141.000 ✓	9.000 ✓	291.000 ✓
Sr. Enrique Locutura Rupérez	Conseller Delegat	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	—	200.000 ✓
Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	10.000 ✓	110.000 ✓
Sr. José Ramón Blanco Balín	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	10.000 ✓	210.000 ✓
Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	6.000 ✓	206.000 ✓
Sr. José María Goya Laza	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
Sr. Josep Lluís Jové i Vintró	Vocal	26/11/04 a 31/12/04	9.000 ✓	9.000 ✓	—	18.000 ✓
Sr. Emiliano López Atxurra	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	6.000 ✓	206.000 ✓
Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	100.000 ✓	16.000 ✓	216.000 ✓
Sr. Miguel Ángel Remón Gil	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	82.000 ✓	19.000 ✓	201.000 ✓
Sr. Leopoldo Rodés Castañé	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
Sr. Josep Vilarasau Salat	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
Sr. Gregorio Villalabeitia Galarraga	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	10.000 ✓	110.000 ✓
Caixa d'Estalvis de Catalunya						
Representada pel						
Sr. Josep M. Loza i Xuriach	Vocal	01/01/04 a 31/12/04	100.000 ✓	—	—	100.000 ✓
Sr. Narcís Barceló Estrany	Vocal	01/01/04 a 19/06/04	55.000 ✓	—	—	55.000 ✓
Sr. Juan Sancho Rof	Vocal	01/01/04 a 28/10/04	82.000 ✓	—	5.000 ✓	87.000 ✓
			1.723.000 ✓	868.000 ✓	101.000 ✓	2.692.000 ✓

^{en} Nomenament de data 27 d'octubre de 2004.

L'import de les retribucions acreditades en l'exercici 2004 pels membres del Consell de Administració de Gas Natural sdc, per la seva pertinença als òrgans d'administració d'altres societats del Grup o associades, va assolir els 171.000 ✓ euros, d'acord amb el detall següent.

	Gas Natural		Total (euros)
	Electricidad sdc	Enagás	
Sr. Salvador Gabarró i Serra	5.000 ✓	12.000 ✓	17.000 ✓
Sr. Antoni Brufau i Niubó	—	56.000 ✓	56.000 ✓
Sr. Enrique Locutura Rupérez	5.000 ✓	35.000 ✓	40.000 ✓
Sr. José Ramón Blanco Balín	—	53.000 ✓	53.000 ✓
Sr. Leopoldo Rodés Castañé	5.000 ✓	—	5.000 ✓
		15.000 ✓	171.000 ✓

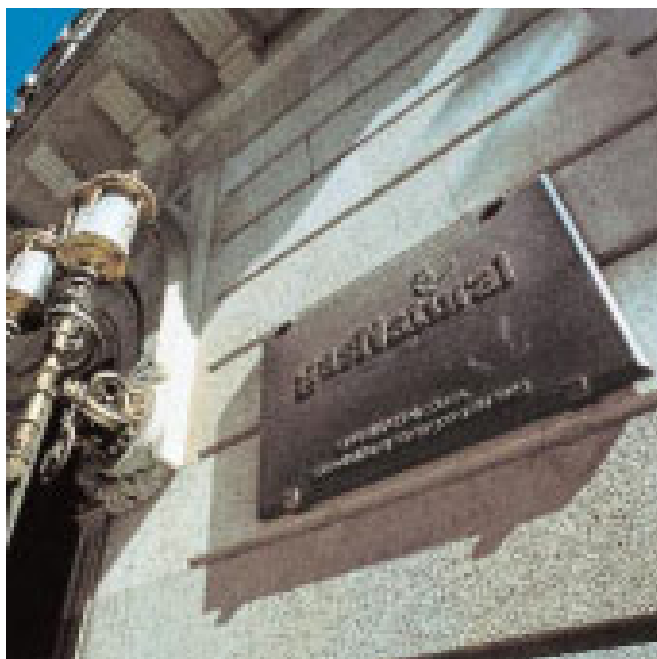
Els membres del Consell d'Administració de Gas Natural s.d.g en la seva condició de consellers no han percebut cap import per préstecs i pensions i no existeix cap obligació en matèria d'assegurança de vida. L'import de les obligacions concretes en matèria de pensions i de pagaments de primes d'assegurances de vida respecte dels membres del Consell, en la seva condició de directius, va assolir els 23.000 ✓ euros.

Composició del Consell d'Administració i les diferents Comissions (el 31 de desembre de 2004)

	Consell d'Administració	Comissió Executiva	Comissió d'Auditoria i Control	Comissió de Nomenaments i Retribucions	Comissió d'Estratègia, Inversions i Competència	Naturalesa del càrrec
President	Sr. Salvador Gabarró i Serra	President		President		Executiu
Vicepresident	Sr. Antoni Brufau i Niubó	Vocal				Dominical
Conseller Delegat	Sr. Enrique Locutura Rupérez (*)	Vocal				Executiu
Vocal	Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui			Vocal		Dominical
Vocal	Sr. José Ramón Blanco Balín	Vocal		Vocal		Dominical
Vocal	Sr. Santiago Cobo Cobo	Vocal			Vocal	Independent
Vocal	Sr. José María Goya Laza					Independent
Vocal	Sr. Josep Lluís Jové i Vintró	Vocal				Dominical
Vocal	Sr. Emiliano López Atxurra					Independent
Vocal	Sr. Carlos Losada Marrodán	Vocal			President	Independent
Vocal	Sr. Fernando Ramírez Mazarredo	Vocal	Vocal		Vocal	Dominical
Vocal	Sr. Miguel Ángel Remón Gil		President			Dominical
Vocal	Sr. Leopoldo Rodés Castañé					Independent
Vocal	Sr. Josep Vilarasau Salat					Dominical
Vocal	Sr. Gregorio Villalabeitia Galarraga		Vocal			Dominical
Vocal	Caixa d'Estalvis de Catalunya Representada pel Sr. Josep M. Loza i Xuriach					Dominical
Vocal	Sr. Narcís Barceló Estrany (**)					Independent
Secretari	Sr. Mariano Martín Rosado					
No Conseller						
Vicesecretari	Sr. Felip Cañellas i Vilalta					
No Conseller						

(*) El Sr. Enrique Locutura Rupérez, en data 28 de gener de 2005, fou substituït en el seu càrrec de Conseller Delegat pel Sr. Rafael Villaseca i Marco.

(**) El Sr. Narcís Barceló Estrany va morir el dia 19 de juny de 2004.



Comitè de Direcció

El Comitè de Direcció és el màxim òrgan de decisió en l'àmbit executiu del Grup Gas Natural.

Després del tancament de l'exercici 2004, la companyia va decidir la remodelació del seu Comitè de Direcció, que des del 13 de gener de 2005 ha quedat constituït de la manera següent:

Conseller Delegat

Sr. Rafael Villaseca i Marco

Direcció General d'Electricitat

Sr. José Luis López de Silanes Busto

Direcció General de Gas Espanya

Sr. Joan Saurina i Gispert

Direcció General Internacional

Sr. Alberto Toca Gutiérrez-Colomer

Direcció General de Proveïments

Sr. Carlos Torralba Gallego

Direcció Corporativa Financera

Sr. Carlos J. Álvarez Fernández

Direcció Corporativa de Planificació

Sr. José M^a Egea Krauel

Direcció Corporativa de Recursos Humans

Sr. Francisco J. Gea Barberá

Direcció Corporativa de Serveis Compartits

Sr. Antoni Llardén i Carratalá

Direcció Corporativa d'Affers Jurídics

Sr. Mariano Martín Rosado



La nostra marca

La identitat corporativa i la marca del Grup Gas Natural constitueixen un dels seus actius més importants, sobretot en el context en el que es desenvolupa actualment la seva activitat, que es caracteritza per una àmplia expansió internacional i una oferta diversificada de productes i serveis en un mercat clarament competitiu.

El Grup Gas Natural, mitjançant la seva marca, pretén expressar la integració de tres conceptes bàsics relacionats amb la companyia:

- Qui és
- Què i com ho fa
- Cap on va

Aquests tres conceptes estan relacionats amb la seva visió reputacional, que s'expressa de la manera següent:

Gas Natural és una companyia energètica regida pels principis d'excel·lència i seguretat en el servei als seus clients. És una companyia orientada al creixement i compromesa amb el progrés sostenible de les societats en les quals actua, amb una gestió interna integradora i participativa, capaç d'atraure els millors professionals i col·laboradors, i amb una capacitat de projecció que garanteixi als seus accionistes l'èxit del projecte empresarial.

■ Estructura de la marca com a nexa d'unió

D'acord amb els estudis d'imatge que realitza la companyia periòdicament, d'ençà de la seva creació, fa poc més d'una dècada, la marca "Gas Natural" ha aconseguit un alt nivell de penetració i reconeixement entre els diferents públics amb els quals es relaciona la companyia, actuant com a verdader nexa d'unió entre les diferents empreses del Grup, i els diversos públics amb els que es relaciona.



■ Clients

Els clients perceben el Grup Gas Natural com una empresa pròxima, dinàmica, ecològica, transparent, honesta, senzilla, moderna i amb experiència, que ofereix seguretat i confiança. A més, consideren que és una companyia càlida i familiar, propera al món de la llar, que representa el benestar i la qualitat de vida.

■ Accionistes i inversors

Els accionistes i inversors valoren especialment la garantia i rendibilitat que ha demostrat el Grup Gas Natural al llarg dels anys, així com el permanent esforç de transparència que realitza dins del seu sector d'activitat.

■ Empleats

Els empleats reconeixen principalment els valors de Gas Natural que es deriven de la pertinença a una gran empresa, i ben en especial els relacionats amb la seguretat en l'ocupació.

■ Societat

En el conjunt de la societat, un dels aspectes més valorats de la marca "Gas Natural" és el seu compromís amb el medi ambient i el respecte pel seu entorn.

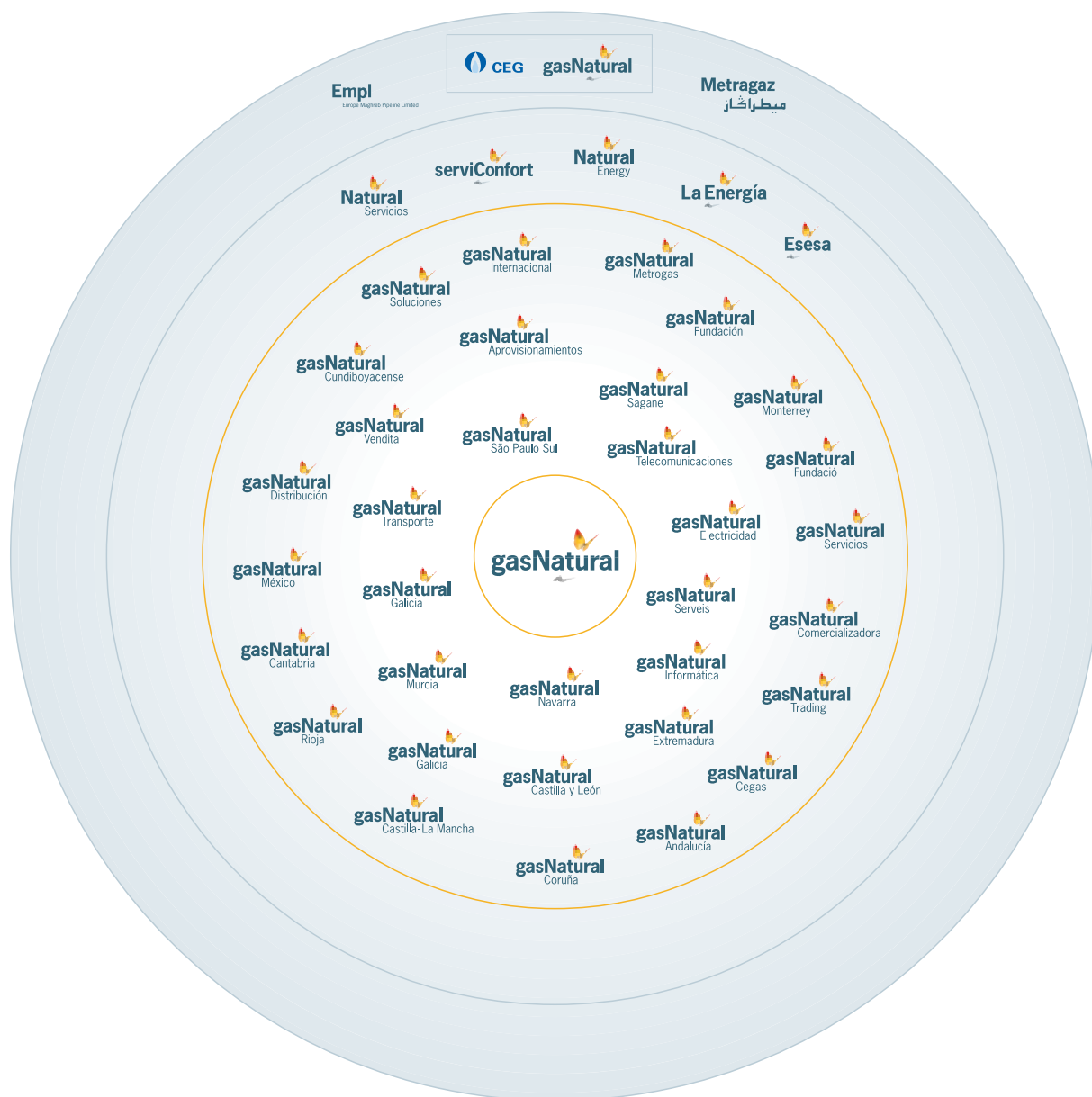
La coherència i fortalesa dels diferents valors relacionats amb la marca "Gas Natural" constitueixen una garantia per tal que la companyia pugui actuar en diferents àmbits i continuar oferint nous productes i serveis a tots els seus clients, amb el suport d'una marca poderosa.

Mapa d'identitat

La marca "Gas Natural" s'estructura entorn d'una marca matriu potent que dona cobertura a la resta de les marques que conformen el Grup, establint una estructura monolítica que incorpora els elements de més fortaleza, com són: nom, símbol, tipografia i color, creant forts llaços de pertinença i afegint el concepte geogràfic o d'activitat.

En alguns casos, aquesta estratègia monolítica en el disseny de la marca és substituïda per un altre disseny de forta pertinença que té denominació diferent, però que conserva els valors màxims de la identitat: símbol, tipografia i color.

D'altra banda, de vegades, i per raons d'estratègia de marca, es creen denominacions que tenen una identitat pròpia i que mantenen una vinculació menor amb els senyals d'identitat de la matriu: color i tipografia.



■ □ **Parts interessades.** – Clients – 024. Empleats – 034. Accionistes – 046. Proveïdors – 049. Societat – 052.





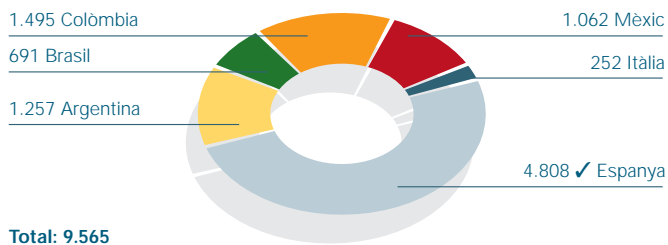
Clients

■ El nostre compromís: un servei excel·lent

El Grup Gas Natural dedica els seus principals esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels seus clients, amb l'objectiu de millorar continuament la qualitat i seguretat dels seus productes i serveis i de proporcionar-los un servei excel·lent.

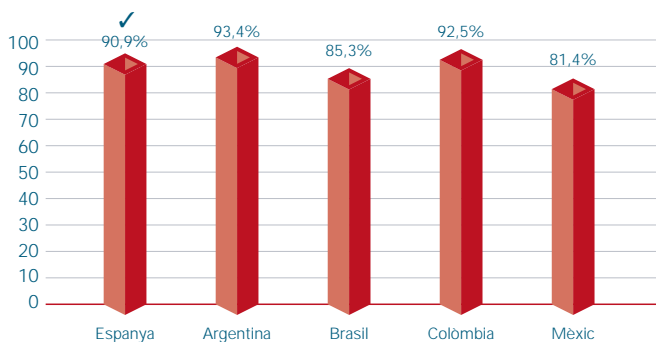
■ Dades principals

■ Nombre de clients (en milers)



■ Satisfacció mitjana dels clients

(clients satisfets + molt satisfets)



■ Balanç 2004

- Inici del Pla Estratègic de Qualitat 2004-2008.
- Increment del nombre de clients (en milers).

Espanya	326
Argentina	27
Brasil	44
Colòmbia	124
Mèxic	85
Itàlia	252
Total	858

- Inici del subministrament (nous municipis):

Espanya	47
Argentina	1
Brasil	10
Colòmbia	4
Total	62

■ Objectius 2005

- Continuació del Pla Estratègic de Qualitat 2004-2008.
- Ampliar el subministrament de gas a noves zones.

■ Productes i serveis

La decidida orientació del Grup Gas Natural cap al client es veu reflectida en l'àmplia cartera de productes i serveis que comercialitza i que abasta, des del subministrament de gas i electricitat, fins a una variada oferta multiservei per a la llar (contractes de manteniment, assegurances, targetes de crèdit, finançament, etc.), que pretén satisfer les expectatives dels clients.

■ Qualitat

El Grup Gas Natural s'ha proposat ser el grup empresarial líder en qualitat en els sectors on opera, oferint productes i serveis de qualitat superiors als de la seva competència. Per a això ha dissenyat un Pla Estratègic de Qualitat per al període 2004-2008, amb uns objectius i un Pla Director que incideixen especialment en la necessitat de millorar la qualitat de servei percebuda pels clients, buscant el màxim compromís del personal intern i els col·laboradors del Grup.

En aquest informe es presenten les principals actuacions desenvolupades durant l'any 2004 per aconseguir aquest objectiu a cada un dels països on el Grup Gas Natural té un volum destacat de clients, amb excepció d'Itàlia, on la companyia ha adquirit tres empreses de distribució de gas durant l'any 2004, amb més de 250.000 clients, i encara no disposa d'indicadors de qualitat homogenis.

Per aconseguir els objectius previstos al Pla Estratègic de Qualitat, durant l'any 2004 es va continuar avançant en els projectes de millora següents: Projecte "SUN", que contribueix a millorar l'eficiència i eficàcia del servei d'atenció telefònica, desplegament del Procés de Millora Contínua; i Projecte "Q" d'avaluació de la qualitat dels proveïdors.

Altres projectes que també s'estan desenvolupant dins del Pla Estratègic de Qualitat són: desenvolupament del mapa de processos i la Gestió per Processos, implantació d'un Sistema d'Indicadors que permeti el seguiment del Pla de Qualitat i Desplegament d'Autoavaluacions, segons European Foundation for Quality Model (EFQM) o Fundibeq per Direccions Corporatives, Línies de Negoci i Filials.

D'altra banda, el Grup Gas Natural també va continuar treballant en la implantació i desenvolupament del sistema de qualitat basat en la norma ISO 9001:2000. Actualment, totes les empreses distribuïdores i comercialitzadores del Grup Gas Natural a Espanya ja compten amb aquesta certificació.

Així mateix, entre les empreses del Grup Gas Natural a l'Amèrica Llatina, diferents companyies, entre les quals s'inclouen Gas Natural BAN, CEG i CEG Rio, compten amb sistemes certificats segons normes ISO per a alguns dels processos més destacats.

A més, durant l'any 2004, a Gas Natural BAN es va ampliar l'abast de la certificació amb la incorporació del procés de Calibrament de Mesuradors Domèstics.

D'altra banda, a CEG es van impartir diferents cursos amb l'objectiu de fer conèixer la Política de Qualitat, la documentació i el funcionament del sistema de Gestió de Qualitat, així com altres cursos relacionats amb la sensibilització del personal i la divulgació del compromís de qualitat.

A Gas Natural México es van implantar, durant l'any 2004, programes de Control de Qualitat al *call center* i en el procés de presa de lectures. A més, es va modificar el procés de posada en servei de nous clients residencials, amb la introducció del concepte d' "un sol dia" per a la construcció, les proves, la posada en servei i l'adequació d'aparells per a ús amb gas natural.

Finalment, a Gas Natural ESP es van desenvolupar projectes d'acreditament d'acord amb les necessitats particulars i exigències actuals del negoci. L'any 2004 es va certificar el Laboratori de Mesuradors Residencials i Industrials. Així mateix, es va continuar desenvolupant el procés de certificació d'Inspecció d'Instal·lacions per al subministrament de gas combustible, i es va iniciar el procés de control de qualitat en la Inspecció i Posada en Servei d'instal·lacions Receptores i en la Revisió Quinquennal d'Instal·lacions Receptores.

Com a part de la política del Grup Gas Natural cap a l'orientació al client, a Espanya es van realitzar diverses jornades de formació i sensibilització, tant per al personal intern com per a col·laboradors externs.

A més, el Grup Gas Natural compta amb diversos mecanismes de control que permeten conèixer el nivell de satisfacció dels seus clients i tenir en compte les seves opinions i suggeriments, per tal d'introduir els canvis i millores necessaris per adaptar-se permanentment a les seves necessitats.

■ Satisfacció de clients

Les enquestes de satisfacció, fetes al llarg de 2004, mostren uns alts nivells de satisfacció global amb la qualitat de servei, obtenint a Espanya i en la major part de les distribuïdores internacionals d'Amèrica Llatina valors superiors al 90%.

Al llarg de l'any 2004 es va dur a terme un procés per homogeneitzar entre Espanya i totes les filials llatinoamericanes la metodologia en el Sistema de Mesurament de la Satisfacció dels clients.

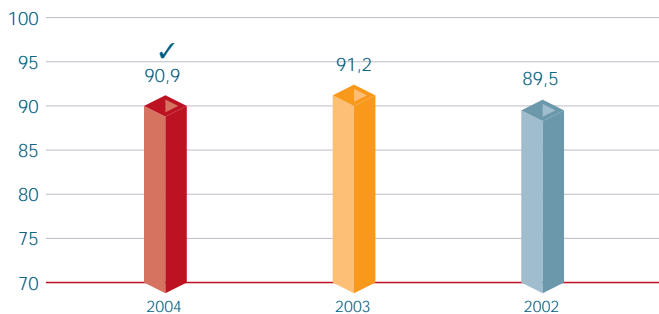
Els processos mesurats en alguns casos són diferents, ja que obeeixen a característiques específiques de cada país.

En tots els casos, les enquestes són realitzades mitjançant empreses especialitzades en estudis de mercat.

El segment de clients que són objectiu de les enquestes pertany al mercat residencial, que s'estima que representen més del 95% dels clients totals del Grup Gas Natural.

■ Índex de qualitat de servei (Espanya)*

(% clients satisfets + molt satisfets. Any 2004)



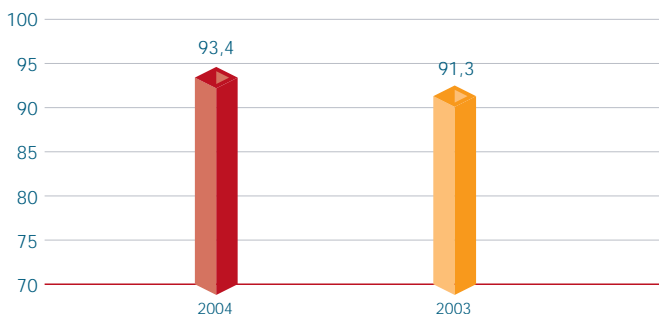
Observacions: malgrat l'impacte del procés de liberalització desenvolupat a Espanya, que ha suposat canvis importants en l'organització, en els sistemes d'informació, així com en la relació amb clients, proveïdors i col·laboradors, s'han mantingut els índexs de qualitat respecte a l'any 2003.

Marge d'error 2004: 0,6%

*Integra clients del mercat residencial regulat i liberalitzat.

■ Índex de qualitat de servei (Argentina)

(% clients satisfets + molt satisfets. Any 2004)

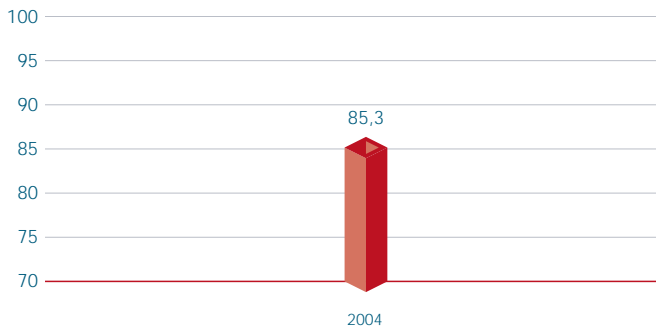


Observacions: l'índex de qualitat de servei ha evolucionat respecte a l'any 2003, mantenint un alt nivell de qualitat. A causa del canvi de metodologia en l'obtenció dels índexs, no disposem de dades comparables d'anys anteriors l'any 2003.

Marge d'error 2004: 1,4%

Índex de qualitat de servei (Brasil)

(% clients satisfets + molt satisfets. Any 2004)

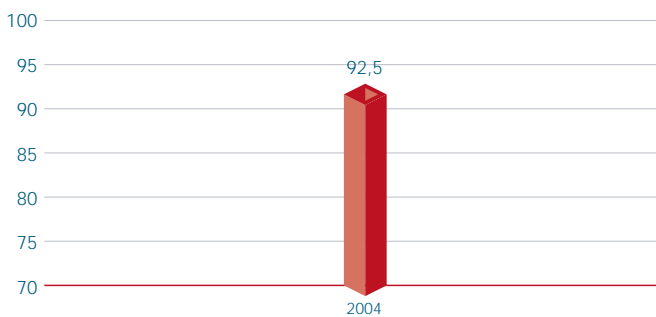


Observacions: durant l'any 2004 la metodologia aplicada al Brasil és homogènia amb la de totes les empreses del Grup Gas Natural. A causa del canvi de metodologia en l'obtenció dels índexs, no disposem de dades comparables d'anys anteriors.

Marge d'error 2004: 1,6%.

Índex de qualitat de servei (Colòmbia)

(% clients satisfets + molt satisfets. Any 2004)



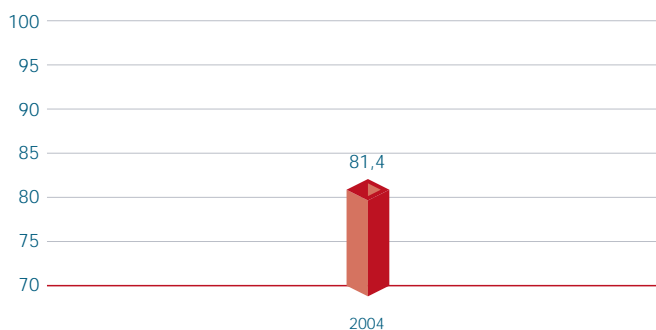
Observacions: durant l'any 2004 la metodologia aplicada a Colòmbia és homogènia amb la de totes les empreses del Grup Gas Natural. Els valors obtinguts mantenen un alt nivell de qualitat de servei.

A causa del canvi de metodologia en l'obtenció dels índexs, no disposem de dades comparables d'anys anteriors.

Marge d'error 2004: 3,2%.

Índex de qualitat de servei (Mèxic)

(% clients satisfets + molt satisfets. Any 2004)



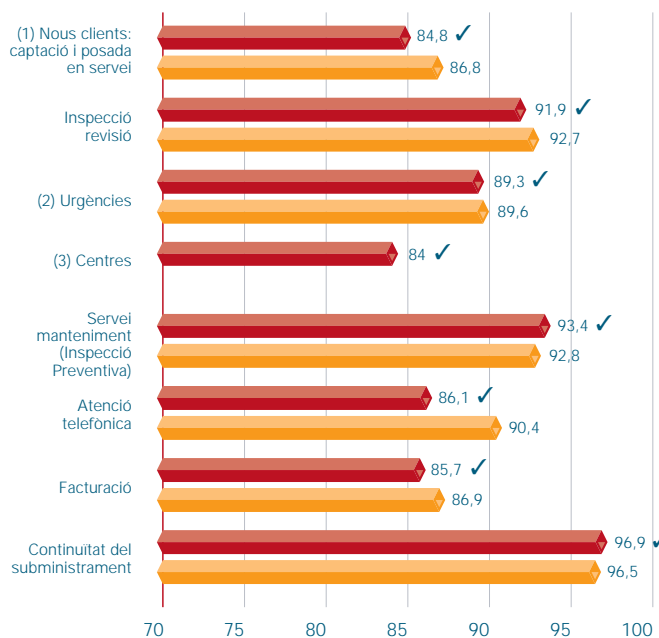
Observacions: el sistema de mesurament continu s'ha posat en marxa durant l'any 2004, amb criteris homogenis amb la resta d'empreses del Grup, per la qual cosa no disposem de dades comparables d'anys anteriors.

Marge d'error 2004: 1,89%.

Índex de satisfacció dels principals processos

(Espanya) (% clients satisfets + molt satisfets.

Anys 2003 i 2004)



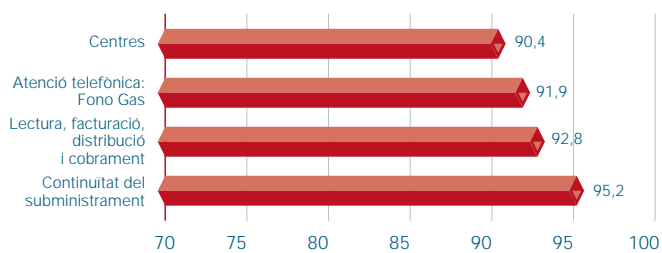
Any 2004
Any 2003

(1) A l'Informe de Responsabilitat Corporativa corresponent a l'any 2003 només s'hi van incloure altes procedents de nova construcció, mentre que l'any 2004, el resultat integra clients de nova construcció i finca habitada.
(2) L'any 2004 s'ha modificat el criteri en la definició d'Urgències.
(3) S'ha començat a comptabilitzar l'any 2004.

Índex de satisfacció dels principals processos

(Argentina) (% clients satisfets + molt satisfets.

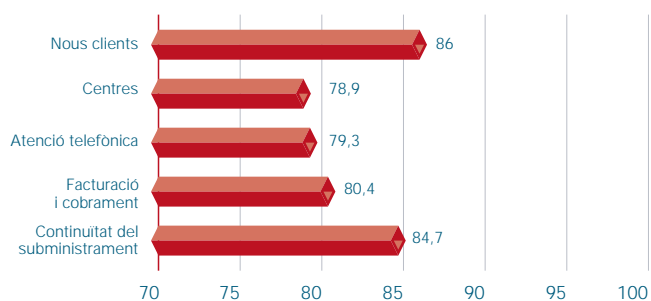
Any 2004)



Índex de satisfacció dels principals processos

(Mèxic) (% clients satisfets + molt satisfets.

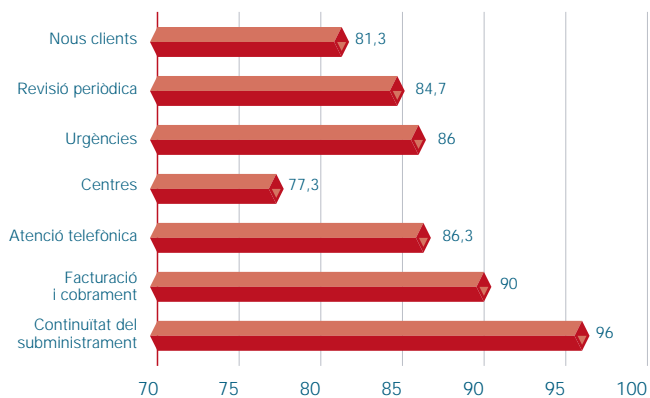
Any 2004)



Índex de satisfacció dels principals processos

(Colòmbia) (% clients satisfets + molt satisfets.

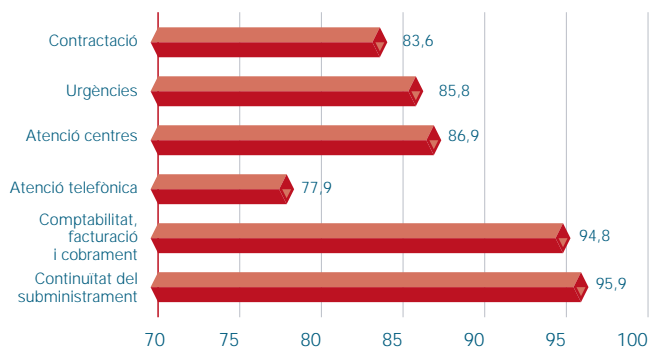
Any 2004)



Índex de satisfacció dels principals processos

(Brasil) (% clients satisfets + molt satisfets.

Any 2004)





■ Servei al client a Espanya

Durant l'any 2004, el Grup Gas Natural va continuar ampliant les xarxes de distribució de gas natural per dur a terme el subministrament d'aquesta font d'energia a un major nombre de llars, iniciant el subministrament de gas natural a 47 nous municipis.

A les noves localitats en les quals es va iniciar el subministrament, durant l'any 2004 s'hi van desenvolupar diversos actes, amb la col·laboració de les autoritats locals, per tal de presentar els projectes de gasificació i informar la població dels avantatges del gas natural i de la possibilitat d'accedir a aquesta energia.

D'altra banda, dins de l'estratègia multiservei que està desenvolupant el Grup Gas Natural, durant l'any 2004 es va realitzar una intensa campanya comercial per a la captació de nous contractes elèctrics. En aquest sentit es van desenvolupar dues campanyes publicitàries a televisió, premsa i ràdio en els mesos de febrer i octubre, que van tenir una acollida molt favorable per part dels clients.

Així mateix, el Grup Gas Natural va continuar facilitant als nous clients la realització de les instal·lacions amb l'ús del gas natural mitjançant una línia de finançament, que ofereix unes condicions molt avantatjoses. Amb aquesta finalitat, durant l'any 2004 es van desenvolupar dues campanyes de comunicació a televisió per promocionar el sistema de finançament per a les instal·lacions de calefacció.

La línia de finançament va ampliar la seva cobertura a l'aire condicionat i a la bomba de calor elèctrics, amb la realització d'una campanya de comunicació a la premsa per tal de promocionar amb un notable èxit el finançament d'aire condicionat.

Durant l'any 2004 també es van continuar desenvolupant diverses accions lligades a la seguretat dels clients. En aquest sentit, es van fer 775.739 ✓ visites d'inspecció de les instal·lacions dels clients, acomplint l'obligació reglamentària.

Comunicació amb els clients

El Grup Gas Natural disposa d'un servei d'atenció telefònica gratuït, disponible les 24 hores dels 365 dies de l'any, per atendre qualsevol tipus d'urgència relacionada amb l'ús del gas natural. Igualment, es va continuar potenciant el desenvolupament de diversos canals per tal que els clients puguin realitzar amb facilitat totes les seves consultes, tràmits i queixes. El telèfon d'atenció al client a Espanya va rebre al llarg de l'any 2004 a prop de 9,5 ✓ milions de trucades.

D'altra banda, les transaccions realitzades directament pels clients mitjançant el portal Gas Natural (www.gasnatural.com), que té com a objectiu facilitar la relació amb els clients a través d'Internet, es van multiplicar per 3 respecte a l'any anterior, i per 2,2 el total dels clients registrats. Així mateix, les consultes a la *web* van sumar 35 milions de pàgines, dada que augmenta en quinze milions les pàgines visitades durant l'any anterior.



Igualment, la companyia va continuar incrementant la xarxa de centres del gas, que ja compta amb més de 870 centres.

En aquest sentit, el Grup manté un diàleg obert amb diferents associacions de consumidors com l'Organització de Consumidors i Usuaris (OCU), la Confederació Espanyola d'Associacions i Organitzacions de Mestresses de Casa, Consumidors i Usuaris (CEACU) i l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC) per conèixer més bé la seva relació amb els clients i les qüestions que puguin ser millorables.

Col·laboració amb altres organismes

Durant l'any 2004, el Grup Gas Natural va col·laborar amb les comunitats autònomes de Catalunya, Madrid, Andalusia, Castella i Lleó i La Rioja en la difusió de temes mediambientals. En aquest sentit, es va incloure a la factura enviada als clients en els mesos de març i abril i maig, un fullet desenvolupat en col·laboració amb la Fundació Gas Natural i els respectius governs autonòmics.

També es va col·laborar amb la Comissió Nacional d'Energia (CNE) en la difusió d'informació relacionada amb la liberalització dels mercats energètics, incloent a la factura que s'envia periòdicament als clients un fullet informatiu elaborat per la CNE en el context de la campanya informativa que va desenvolupar en els primers mesos de l'any 2004.

Factura *on line*

Una de les iniciatives realitzades al llarg de 2004 per millorar el servei d'atenció al client, va consistir a oferir-los la possibilitat d'acollir-se al servei de factura *on line*, renunciant a rebre el document en paper, amb la consegüent millora per al medi ambient que això suposa.

Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD)

El Grup Gas Natural ha assumit des de fa anys el compromís de l'ús responsable i confidencial de les seves dades, seguint les pautes marcades per la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD), norma jurídica que garanteix i protegeix els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a la informació proporcionada a les empreses del Grup. En aquest sentit, el Grup ha establert les mesures necessàries per salvaguardar la confidencialitat de les dades de caràcter personal de tots els seus clients, i revisa periòdicament aquestes mesures per tal de garantir-ne en tot moment l'eficàcia.



■ Servei al Client a l'Amèrica Llatina

El Grup Gas Natural també va tenir un especial interès en la millora de l'atenció dels seus clients i a proporcionar-los informació relacionada amb l'ús adequat del gas natural a cada un dels països de l'Amèrica Llatina on és present.

Argentina

A l'Argentina, Gas Natural BAN va posar en marxa diverses iniciatives per donar més facilitats de pagament als seus clients.

Així mateix, es va continuar incrementant la xarxa de distribució existent, fet que va permetre captar nous clients i portar el subministrament de gas a una nova localitat, Libertad Sur, que pertany al partit de Merlo.

Així mateix, es van introduir diverses millores en els serveis d'atenció al client, entre les quals cal destacar la transformació de diverses agències en centres integrals de pagament i l'ampliació dels serveis oferts a través del telèfon d'atenció al client, Fono Gas.

Mitjançant aquest servei, la companyia va atendre prop d'un milió de trucades. A més, mitjançant el servei d'atenció d'urgències, que funciona de manera permanent durant les 24 hores del dia, la companyia va atendre més de 49.000 avisos.

Brasil

Al Brasil, la companyia va continuar desenvolupant el procés de transformació de les instal·lacions dels clients per tal que puguin utilitzar gas natural en comptes de gas manufacturat, i ha tancat l'exercici amb més del 51% de les instal·lacions renovades.

Així mateix, es van continuar ampliant les xarxes de distribució, fet que va permetre portar el gas natural a cinc nous municipis a l'estat de Rio de Janeiro i altres cinc de l'estat de São Paulo.

D'altra banda, les companyies del Grup Gas Natural al Brasil van realitzar més de 271.000 visites a les instal·lacions dels seus clients, i van atendre a prop d'1,7 milions de trucades a través dels seus serveis d'atenció al client.



Colòmbia

A Colòmbia, les empreses del Grup Gas Natural van continuar ampliant les xarxes de distribució de gas natural per portar el subministrament a un major nombre de llars, fet que va permetre iniciar el subministrament a quatre nous municipis.

Així mateix, es va continuar facilitant als nous clients la construcció de les instal·lacions relacionades amb l'ús del gas natural mitjançant una línia de finançament, en condicions avantatjoses i amb diverses promocions, com la campanya "Aigua calenta per a tothom".

Durant l'any 2004 també es van continuar desenvolupant diverses accions lligades a la seguretat dels clients. En aquest sentit, es van realitzar 218.135 visites d'inspecció de les instal·lacions dels clients, en compliment de l'obligació reglamentària. També es va posar en marxa el "Programa Àgora" per informar més de 5.000 veïns de dotze localitats de Bogotà de temes relacionats amb la utilització del gas natural.

A més, les Companyies del Grup van continuar posant a disposició dels seus clients un servei d'atenció telefònica durant les 24 hores del dia, cada dia de l'any, per atendre qualsevol urgència relacionada amb l'ús del gas. Durant l'any 2004, mitjançant aquest servei, es van atendre 1.698.457 trucades.

Igualment es va continuar potenciant la xarxa de centres del gas, que ja compta amb sis centres.

Mèxic

A Mèxic es van obrir dos nous centres d'atenció al client i es va posar en marxa una campanya per millorar la qualitat de l'atenció a l'usuari.

D'altra banda, es van realitzar més de 100.000 visites d'inspecció de les instal·lacions dels clients i es van atendre més de 627.000 trucades mitjançant els serveis d'atenció telefònica de la companyia.

■ Quadre d'indicadors de clients a Espanya l'any 2004 ✓

Nombre de clients de distribució de gas	4.808.271 ✓
Vendes de distribució de gas (GWh)	228.943 ✓
Nombre de clients finals de gas	4.633.978 ✓
Vendes de gas a clients finals (GWh)	193.387 ✓
Quota de mercat en clients de distribució de gas (%)	85 ✓
Quota de mercat en vendes de distribució de gas (%)	72 ✓
Quota de mercat en clients finals de gas (%)	82 ✓
Quota de mercat en vendes de gas a clients finals gas (%)	61 ✓
Nombre de contractes d'electricitat	204.775 ✓
Vendes d'electricitat (GWh)	4.457 ✓
Quota de mercat en vendes d'electricitat (%)	2 ✓
Nombre de contractes de serveis de manteniment	1.155.341 ✓
Nombre de contractes de finançament vius	326.140 ✓
Nombre de visites d'inspecció d'instal·lacions de gas de clients (inspeccions reglamentàries efectives)	775.739 ✓
Nombre de visites preventives de manteniment de Servigas (efectives)	866.946 ✓
Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	9.453.250 ✓
Resseguiment de xarxa (km)	18.004 ✓
Renovació de xarxa (km)	114 ✓
Renovació de preses	5.690 ✓

■ Quadre d'indicadors de clients a Amèrica Llatina i Itàlia l'any 2004

	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Nombre de clients de distribució de gas (en milers)	1.257	691	1.495	1.062	252
Vendes de gas (GWh)	66.911	37.232	9.746	41.457	9.867
Nombre de visites d'inspecció d'instal·lacions de gas de clients (inspeccions reglamentàries) (en milers)	(1)	271	218	100	(3)
Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica (en milers)	1.000	1.687	1.698	627	(3)
Renovació de xarxa (km)	2,8	61,7	2,4	64,7	(3)
Resseguiment de xarxa (km)	10.920	687	3.131	133,5	(3)
Renovació de preses	8.917	2.893	(2)	6.414	(3)

(1) A l'Argentina no es realitzen inspeccions reglamentàries a les instal·lacions del client. Les úniques inspeccions que es realitzen són amb motiu de l'alta del nou client.

(2) A Colòmbia, les preses són propietat dels clients.

(3) A Itàlia, a causa de la recent adquisició dels actius de distribució, no disposem encara d'indicadors homogenis.



Empleats

■ El nostre compromís: creixement i desenvolupament professional

La política de Recursos Humans del Grup Gas Natural està orientada a promoure un entorn de treball respectuós amb els empleats, en el que es potèncii i faciliti la seva formació, creixement i desenvolupament professional.

■ Dades principals del Grup Gas Natural

Nombre d'empleats	6.697 ✓
Edat mitjana de la plantilla (anys)	39,9 ✓
Mitjana d'antiguitat (anys)	13,4
Homes/dones (%)	71/29 ✓
Plantilla amb formació universitària (%)	37,42 ✓

■ Balanç 2004

- Reunió de presentació del nou president del Grup Gas Natural, Salvador Gabarró, amb l'equip directiu del Grup.
- Implantació del nou Model de Direcció per Objectius i Avaluació de l'Exercici. Millora del Sistema de Gestió per Competències.
- Millores a la Intranet corporativa amb l'ampliació de continguts i reforçant vies de comunicació ascendent i descendent (inclusió de nous canals de comunicació com ara la Bústia de l'Empleat, el Canal d'Opinió, el Canal Temàtic, el Tauló d'Anuncis, accesos directes a nous projectes...).

- Definició i elaboració del Codi de Conducta del Grup Gas Natural a partir de la nova definició de la Missió, Visió i Valors aprovada l'any 2003.
- Pla de Formació 2004.
- Realització del Programa de Desenvolupament Professional (PDP) orientat a empleats inclosos en conveni.
- Firma de diferents convenis col·lectius: destacant la firma del conveni col·lectiu 2004-2006 de Gas Natural Andalusia, firma del Conveni Col·lectiu 2004-2006 de Gas Natural Cantabria i dels acords de reforma dels reglaments dels Plans de Pensions de Gas Galicia i Gas Natural Coruña.
- Enquestes de clima laboral a l'Argentina, Marroc, el Brasil, Colòmbia i Mèxic.

■ Objectius 2005

- Continuar desenvolupant el Model de Direcció per Objectius i Avaluació de l'Exercici i el Sistema de Gestió per Competències.
- Aprovació i difusió del Codi de Conducta del Grup Gas Natural.
- Pla de Formació 2005.
- Realització d'enquestes de clima laboral a Espanya.



■ Reunió del president amb l'equip directiu

El 28 d'octubre, el nou president del Grup Gas Natural, Salvador Gabarró, junt amb el president sortint, Antoni Brufau, van mantenir una reunió amb l'equip directiu del Grup Gas Natural, que es va poder seguir a través de videoconferència des de tots els països on opera el Grup.

En aquesta reunió, Salvador Gabarró va destacar la confiança que té en tot l'equip que integra el Grup Gas Natural a Espanya, l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic, el Marroc, Itàlia i Puerto Rico, i es va comprometre a continuar la trajectòria d'èxit que ha acompanyat el Grup Gas Natural en els darrers anys i a contribuir a aquest esforç que entre tots fa possible que Gas Natural sigui avui una gran companyia.

Per la seva part, Antoni Brufau va expressar el seu agraïment a totes les persones del Grup Gas Natural que l'han acompanyat en la seva trajectòria durant aquests darrers set anys al capdavant de la companyia.

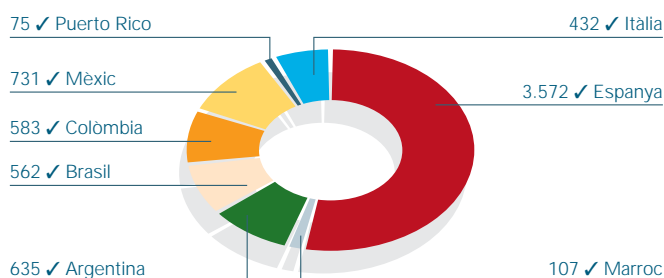
■ Els professionals del Grup Gas Natural

El Grup Gas Natural està format per 6.697 ✓ empleats, distribuïts en un total de vuit països, dels quals una mica més del 50% treballen a Espanya, i prop del 40% a Amèrica.

Del total de la plantilla, aproximadament el 71% ✓ són homes i el 29% ✓ dones, i més del 37,42% ✓ de la plantilla té titulació universitària.

L'edat mitjana de la plantilla és d'uns 39,9 ✓ anys i la mitjana d'antiguitat al Grup es situa entorn dels 13,4 anys.

■ Distribució de la plantilla per països ✓



Índex de rotació

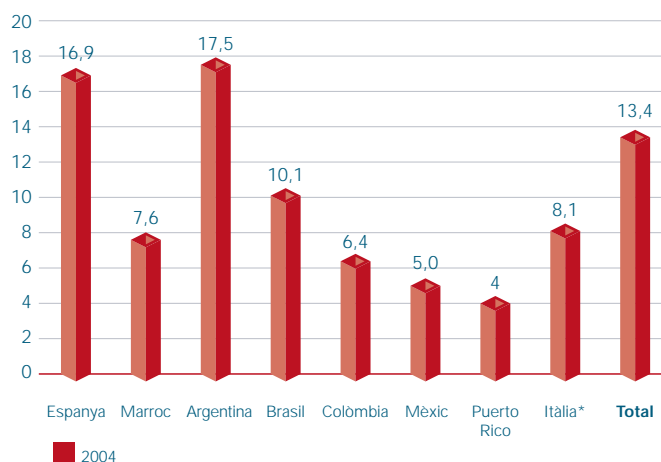
(percentatge entre les altes i baixes de personal, en relació amb el nombre mitjà d'empleats de plantilla)

	Altes	Baixes	Plantilla mitjana	I.R. (%)
Espanya	355	218	3.538	16,20
Marroc	4	7	107	10,28
Argentina	12	21	637	5,18
Brasil	33	30	562	11,21
Colòmbia	42	44	582	14,78
Mèxic	118	120	736	32,34
Puerto Rico	5	7	71	16,90
Itàlia	450	21	251	187,65
Total*	1.019	468	6.484	22,93

* L'elevat índex de rotació té la causa a les altes motivades per la integració de noves empreses italianes al Grup.

Índex de permanència

(mitjana d'antiguitat en anys del total de la plantilla)



* La dada d'Itàlia es refereix als anys de permanència en les societats italianes previ a la seva incorporació al Grup.

Formació universitària

	Titulats universitaris	Plantilla	%
Espanya	1.360 ✓	3.572 ✓	38,0 ✓
Marroc	47 ✓	107 ✓	43,9 ✓
Argentina	127 ✓	635 ✓	20,0 ✓
Brasil	254 ✓	562 ✓	45,1 ✓
Colòmbia	337 ✓	583 ✓	57,8 ✓
Mèxic	321 ✓	731 ✓	43,9 ✓
Itàlia	32 ✓	432 ✓	7,4 ✓
Total	2.478 ✓	6.622 ✓	37,42 ✓

El 92% de la plantilla té contracte fix, enfront d'un 8% amb contractes temporals.

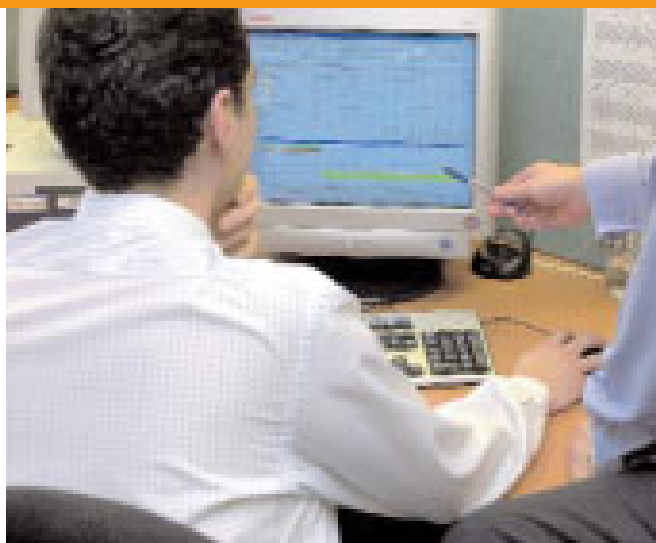
Tot i que la major part dels empleats del Grup Gas Natural treballen al propi país d'origen, durant l'any 2004 el Grup ha potenciat l'intercanvi de professionals entre els diferents països on és present la companyia, especialment amb destí a Itàlia, a causa del creixement de les activitats en aquest país.

Estratègia de Recursos Humans

La política de Recursos Humans del Grup Gas Natural es basa en la seva definició de Missió, Visió i Valors, en la qual es manifesta el seu interès per les persones i per promoure un entorn de treball respectuós amb els empleats, que permeti el seu desenvolupament professional.

Des d'aquesta perspectiva, el Grup Gas Natural desenvolupa un esforç permanent per aconseguir un esperit de treball en equip, fomentant la participació en un projecte comú orientat a la consecució de tres objectius estratègics: la qualitat, la rendibilitat i el creixement.

Per aconseguir aquests objectius, la gestió dels recursos humans del Grup Gas Natural es basa en dos sistemes de gestió fonamentals, que són el Model de Direcció per Objectius i Avaluació de l'Exercici, i el Sistema de Gestió per Competències, que faciliten la connexió dels professionals del Grup amb els objectius estratègics de la companyia.



▣ Direcció per objectius

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Persones incorporades al sistema DPO i Avaluació d'exercici 2004	723	29	89	82	100	136	9
Persones participants en sistema DPO i Avaluació d'exercici 2004 (%)	20,2	27,10	14,01	14,59	17,03	18,6	2,08

▣ Promoció i desenvolupament professional

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Puerto Rico
Persones promocionades	102	9	23	74	38	20	10
Plantilla promocionada (%)	2,85	8,4	3,61	13	6,4	2,7	13,3

▣ Selecció i desenvolupament professional

Els criteris de selecció del Grup Gas Natural es basen en la identificació i avaluació de competències dels candidats, d'acord amb el perfil requerit en els llocs existents. Per a això, els nous empleats han de passar per un procés de selecció previ al seu ingrés, diferent en funció del perfil del lloc a ocupar.

Per afavorir el desenvolupament professional dins del Grup Gas Natural, l'empresa posa a disposició dels empleats procediments com els Programes de Desenvolupament Professional (PDP), adreçats als empleats inclosos en conveni. Aquests programes requereixen el compliment d'una sèrie de requisits professionals i la realització de diferents proves d'avaluació, que un cop superades orienten el desenvolupament professional.

Per als col·lectius que no estan inclosos en conveni, la promoció interna i el desenvolupament professional es basen en processos de selecció interna, en els que es defineixen els requisits professionals específics per a cada lloc i es fan diferents proves i entrevistes, que junt amb els resultats obtinguts en els sistemes d'avaluació per competències i en l'avaluació de l'exercici del Sistema de Direcció per Objectius, serveixen per determinar la idoneïtat dels diferents candidats.



■ Dades de formació l'any 2004

	✓ Cursos	✓ Assistents	✓ Hores	Cost de formació (euros)	✓ Plantilla	✓ Hores/ Empleat	Despesa per empleat (euros)
Espanya	1.450 ✓	12.896 ✓	133.690 ✓	1.872.514	3.572 ✓	37,42 ✓	524,22
Marroc	63 ✓	478 ✓	7.159 ✓	41.748	107 ✓	66,91 ✓	390,17
Argentina	232 ✓	1.895 ✓	15.227 ✓	57.250	635 ✓	23,97 ✓	90,15
Brasil	378 ✓	2.857 ✓	26.949 ✓	183.131	562 ✓	47,95 ✓	325,85
Colòmbia	127 ✓	2.313 ✓	19.796 ✓	145.071	583 ✓	33,95 ✓	248,83
Mèxic	307 ✓	3.526 ✓	26.654 ✓	161.206	731 ✓	36,46 ✓	220,52
Puerto Rico	32 ✓	95 ✓	5.704 ✓	5.668	75 ✓	76,05 ✓	75,57
Itàlia	9 ✓	37 ✓	788 ✓	14.858	432 ✓	1,82 ✓	34,39
Totals	2.598 ✓	24.097 ✓	235.967 ✓	2.481.446	6.697 ✓	35,23 ✓	370,53

■ Formació

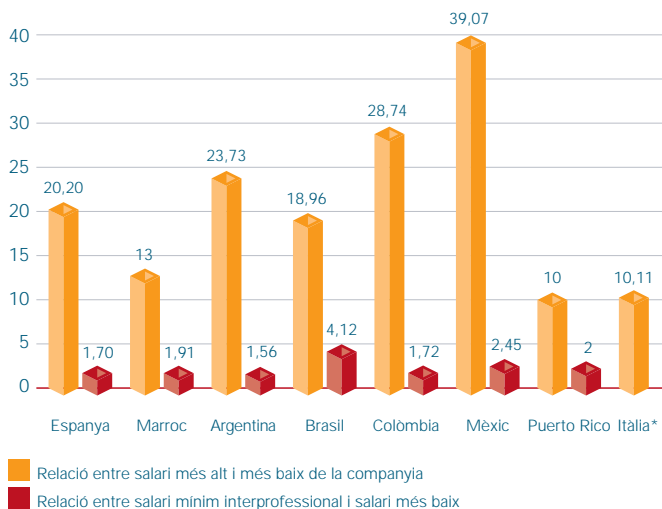
El Grup Gas Natural elabora anualment un Pla de Formació que inclou programes formatius de tot tipus, amb accions específiques relacionades amb els negocis del Grup.

El Pla de Formació combina diferents mètodes que inclouen formació professional i a distància, sistemes *e-learning*, activitats *outdoor*, i altres fórmules que responguin a les necessitats de formació dels diferents col·lectius d'empleats que integren la plantilla del Grup Gas Natural.

Durant l'any 2004 es van realitzar un total de 2.598 cursos, que van comptar amb més de 24.000 assistents.

L'àrea de formació que va comptar amb un major nombre de participants fou el d'informàtica de gestió, dedicada a l'homologació i implantació de nous sistemes de gestió al Grup, seguida per les àrees de qualitat i medi ambient, seguretat, gestió, tècnica i comercial.

Rangs salarials (2004)



* A Itàlia no hi ha un salari mínim interprofessional establert per Llei.

Gestió del coneixement

El Grup Gas Natural promou que la informació i el coneixement que es genera en l'empresa flueixin adequadament entre tots els seus empleats.

Per a això, dins de la Intranet del Grup hi ha diferents comunitats virtuals que permeten l'accés de persones de diverses àrees amb interessos afins, en els quals poden compartir els diferents recursos de què disposen.

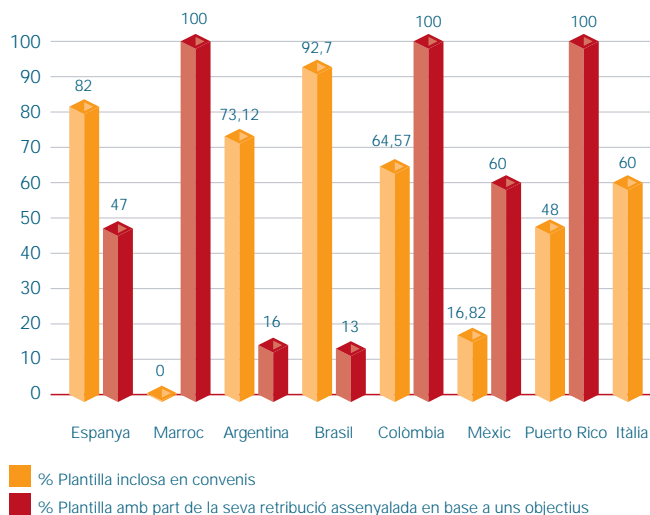
A l'actualitat, hi ha comunitats d'aquest tipus en els àmbits de Recursos Humans i Màrqueting, així com comunitats per als empleats de Gas Natural Comercializadora, Gas Natural Informática i per a totes les persones que han participat en les diferents edicions del Programa de Desenvolupament Gerencial (PDG).

D'altra banda, mitjançant la Intranet del Grup també es pot accedir a una eina formativa, *On Demand Player*, que permet generar manuals específics per a l'ús de diferents programes de *software* d'ús comú a la companyia.

Política retributiva

La política retributiva del Grup Gas Natural per al personal inclòs als diferents convenis col·lectius que hi ha a la companyia s'assenyala en funció del grup professional (tècnic, comercial, administratiu i operari) i del subgrup professional (nivell d'entrada, general i desenvolupament) establerts en els convenis col·lectius de les diferents empreses del Grup.

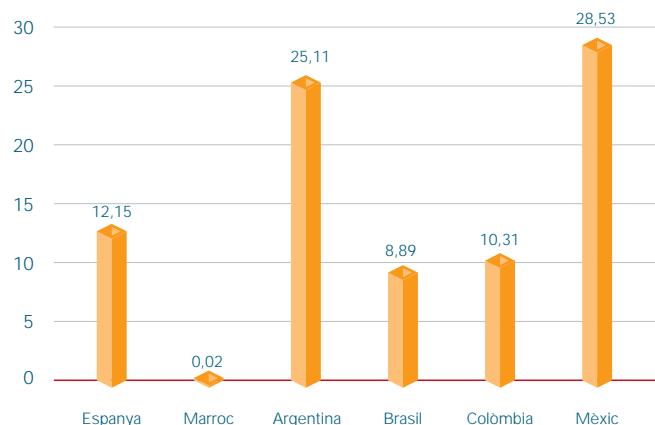
Estructura retributiva



D'altra banda, la retribució del personal directiu i exclòs de conveni s'aplica individualment, en base a la política retributiva establerta per la Comissió de Nomenaments i Retribucions del Consell d'Administració.

A Espanya, el 47% de la plantilla té establerta part de la seva retribució en funció d'uns objectius determinats en consonància amb el Pla Estratègic i els objectius de l'empresa.

Índex d'accidents i danys laborals*



* Nombre d'accidents amb baixa per cada 1.000 treballadors.

Nombre de participants en campanyes de salut laboral

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Campanyes de detecció precoç	5.300	74	981	435	—	75	—
Campanyes de vacunació	388	—	—	450	490	435	—
Campanyes de prevenció d'addiccions	122	—	—	—	—	—	—
Reconeixements	2.063	308	662	639	265	800	103
Labor assistencial	3.729	129	3.968	4.311	1.104	1.672	—

Seguretat i salut en el treball

El Grup Gas Natural promou l'adopció de polítiques de seguretat i salut al treball i de les mesures preventives establertes en la legislació vigent de cada un dels països on és present, per tal de minimitzar els riscos relacionats amb la sinistralitat laboral.

Així mateix, disposa de sistemes de seguretat i prevenció de riscos laborals adaptats a les característiques dels diferents països on operen les seves empreses, amb l'objectiu d'analitzar els accidents que es produeixen i prendre les mesures necessàries per prevenir-los.

Durant l'any 2004, el Grup Gas Natural va dur a terme diverses campanyes i programes de salut laboral, orientades a millorar la qualitat de vida dels seus empleats, entre les quals destaquen les campanyes de detecció precoç de diferents patologies (cardiovasculars, diabetis, càncer, etc.), així com campanyes de vacunació (antigripal i antitetànica) i de prevenció d'addiccions a substàncies tòxiques.

Així mateix, es va continuar realitzant una intensa labor de vigilància de la salut dels empleats mitjançant la realització de més de 4.800 reconeixements mèdics en tot l'àmbit del Grup.

D'altra banda, es van fer diverses accions de formació i informació en matèria de seguretat i salut laboral. Es van celebrar 132 cursos de formació en aquestes matèries, amb 1.264 assistents, i es va editar un Manual de Seguretat i Primers Auxilis en el que s'ofereixen consells pràctics per prevenir accidents en el lloc de treball, que es va lliurar a tots els empleats del Grup a Espanya.



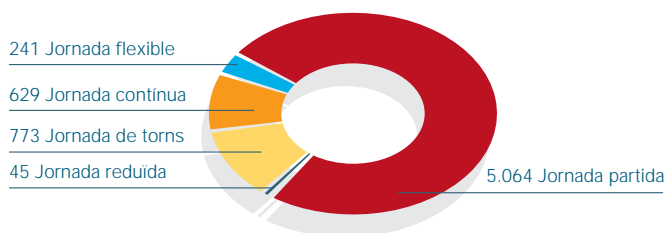
■ Serveis i beneficis per als empleats

En funció dels nivells professionals i el lloc de treball, el Grup Gas Natural posa a disposició dels seus empleats una variada gamma de beneficis socials que afecten diferents col·lectius a cada país.

Dels diferents beneficis que poden gaudir els empleats, els que afecten a un major percentatge de plantilla a Espanya es refereixen, per exemple, a Plans de Pensions (87%), Bonificació gas (82%), Hipoteques i préstecs (81%); a Mèxic, la major part d'empleats disposa del Fons d'estalvi (100%), Assegurança de Vida (100%) o "Vales Despensa" (100%); a Colòmbia els beneficis que gaudeixen un major nombre d'empleats són les Assegurances per a empleats i familiars (100%), Hipoteques i Préstecs (94%), Pòlisses Sanitàries (92%); a l'Argentina tenen accés a l'Assegurança col·lectiva de vida (66%), Assegurança de sepeli (61%); i al Brasil posa a disposició de la major part dels seus empleats Tiquets d'alimentació (100%), Hipoteques i Préstecs (82%), o Auxili per al Transport (80,60%).

A més, dins dels mecanismes de flexibilitat establerts per a compatibilitzar la vida laboral amb la vida familiar, 286 persones estan acollides a jornades de treball flexibles o reduïdes.

■ Desglossament de la plantilla per tipus de jornada



* Dades tancades el setembre de 2004.



■ Proporció total de dones i homes a la plantilla ✓ (desembre 2004)

	Homes	Dones
Espanya	2.464 ✓	1.108 ✓
Marroc	90 ✓	17 ✓
Argentina	471 ✓	164 ✓
Brasil	406 ✓	156 ✓
Colòmbia	370 ✓	213 ✓
Mèxic	503 ✓	228 ✓
Puerto Rico	59 ✓	16 ✓
Itàlia	397 ✓	35 ✓
Total	4.760 ✓	1.937 ✓
%	71 ✓	29 ✓

■ Proporció total de dones en llocs directius (desembre 2004)

	Llocs directius	Dones en llocs directius	% Dones en llocs directius
Espanya	212	36	17
Marroc	0	0	0
Argentina	18	5	27,8
Brasil	25	4	16
Colòmbia	23	9	39,13
Mèxic	27	1	3,7
Puerto Rico	1	0	0
Itàlia	7	0	0
Total	321	55	17,1

■ Igualtat d'oportunitats

El Grup Gas Natural promou el desenvolupament professional i personal de tots els seus empleats, assegurant la igualtat d'oportunitats.

En aquest sentit, rebutja qualsevol tipus de discriminació per motius d'edat, raça, color, sexe, religió, opinió política, ascendència nacional, origen cultural, social o discapacitat.

Així mateix, propicia la incorporació de la dona en l'àmbit laboral, com ho mostra el fet que actualment el 29% ✓ de la plantilla són dones i que el 17,1% d'aquestes ocupa llocs directius.

D'altra banda, la companyia recolza les polítiques públiques establertes de forma expressa per promoure una major igualtat d'oportunitats.

Per aquesta raó, el Grup Gas Natural és present a diferents programes que tenen com a objectiu afavorir la igualtat d'oportunitats en l'entorn laboral. D'aquesta manera, el Grup és membre de la Fundació Femarec, amb la qual col·labora en l'àrea de discapacitat. Així mateix, recolza l'Organització Nacional de Cecs d'Espanya (ONCE) i la Fundació AFIM, que treballa en l'ajut a minusvàlids i persones grans per a la seva integració social, així com Tallers de Catalunya, que ofereix serveis realitzats per persones discapacitades.



■ Comunicació interna

La comunicació interna al Grup Gas Natural s'entén com un procés alineat amb l'estratègia de la companyia, que contribueix a fomentar la motivació i satisfacció dels empleats, propiciant un clima laboral adequat per a la consecució dels objectius.

Per a això, el Grup Gas Natural compta amb un Pla de Comunicació Interna, que té com a objectiu impulsar la difusió d'una cultura corporativa homogènia i preveu accions específiques de comunicació per als diferents col·lectius que l'integren, entre les que s'inclouen les reunions de directius, les reunions funcionals, la realització de sessions informatives i la difusió de comunicats i notes informatives.

A més, i amb motiu de la posada en marxa de projectes especials, es realitzen accions de comunicació específiques amb l'objectiu de donar-los a conèixer adequadament a tota la plantilla.

Entre les principals eines de comunicació interna amb què compta el Grup Gas Natural, figura la Intranet corporativa, NaturalNet, amb més de 916.000 visites durant l'any 2004, i la revista Natural, que es distribueix trimestralment a tots els empleats del Grup.

Així mateix l'any 2004 s'han realitzat millores a la Intranet corporativa, ampliant continguts i reforçant les vies de comunicació ascendent i descendent, mitjançant la inclusió de nous canals de comunicació, com la Bústia de l'Empleat, el Canal d'Opinió, el Canal Temàtic, el Tauló d'Anuncis i accessos directes a nous projectes.

D'altra banda, durant l'any 2004 el Grup Gas Natural va realitzar enquestes de Clima Laboral a l'Argentina, el Brasil, Colòmbia, Marroc i Mèxic. L'objectiu d'aquests estudis ha estat realitzar un diagnòstic de les percepcions de totes les persones del Grup respecte al seu treball i al seu grau de satisfacció, per tal d'orientar futures accions de millora per

■ Enquestes de clima laboral

	% Plantilla participant
Marroc	92
Argentina	92
Brasil	93
Colòmbia	86
Mèxic	85

part de l'organització. La participació i involucració dels empleats en l'Estudi de Clima ha estat molt elevada en tots els països on s'ha realitzat fins ara.

També cal destacar la realització durant l'any 2004 del Codi de Conducta del Grup Gas Natural, basat en la definició de la Missió, Visió, Valors i Principis, que té com a objectiu servir de guia d'actuació a totes les persones del Grup.

El Codi de Conducta del Grup Gas Natural, que està en fase d'aprovació, mostra els deu principis del Pacte Mundial als quals el Grup Gas Natural es va adherir l'any 2002.

Principis del Pacte Mundial

Drets Humans

Les empreses han de:

1. Recolzar i respectar la protecció dels drets fonamentals a nivell internacional dins de la seva esfera d'influència.
2. Assegurar-se que les pròpies corporacions no actuen com a còmplices en la violació dels drets humans.

Condicions laborals

Es demana que les empreses recolzin:

3. La llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
4. L'eliminació de tota mena de treball forçat o obligat.
5. L'eradicació del treball infantil.
6. L'eliminació de la discriminació respecte al treball i l'ocupació.

Medi ambient

Es demana a les empreses que:

7. Fomentin els enfocaments preventius enfront dels reptes mediambientals.
8. Portin a terme iniciatives per fomentar una major responsabilitat mediambiental.
9. Facilitin el desenvolupament i la divulgació de mitjans tecnològics respectuosos amb el medi ambient.

Lluita contra la corrupció

10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.

■ Relacions laborals

Dins del Grup Gas Natural hi ha diferents convenis col·lectius d'empresa que regulen les relacions laborals amb la plantilla acollida a aquests acords. A Espanya hi ha un total d'onze convenis col·lectius d'empresa diferents, que acullen el 82% de la plantilla en aquest país.

A la resta de països on és present el Grup Gas Natural també hi ha diferents convenis col·lectius, que apleguen més del 60% de la plantilla

Entre les actuacions més destacades desenvolupades durant l'any 2004, cal destacar la firma del conveni col·lectiu 2004-2006 de Gas Natural Andalusia, la firma del Conveni Col·lectiu 2004-2006 de Gas Natural Cantabria i dels acords de reforma dels reglaments dels Plans de Pensions de Gas Galicia i Gas Natural Coruña.

D'altra banda, totes les empreses del Grup compten amb representants sindicals elegits, directament o indirecta, pels empleats.

■ Una de les millors empreses per treballar

A Espanya, la Fundació Know How per al Desenvolupament Directiu, a la seva enquesta anual entre més de 10.000 universitaris, ha identificat el Grup Gas Natural com la tercera empresa preferida per iniciar la carrera professional.

Al Brasil, l'Associació de Suport a les persones Minusvàlides de la Zona Oest (ADEZO), ha destacat la labor realitzada per la filial del Grup Gas Natural al Brasil, CEG, junt amb el Ministeri del Treball i el Ministeri Públic, en adequar un espai per a la realització d'accions formatives per a les persones amb minusvàlues.

■ Quadre d'indicadors de capital humà del Grup Gas Natural

Competències: coneixements, habilitats i qualitats professionals	2004	2003	2002
Nombre d'empleats	6.697 ✓	6.150	6.040
Hores de formació per empleat	35,23 ✓	27,2	32,18
Total d'hores lectives	235.967 ✓	165.168	194.404
Inversió en formació anual (euros)	2.481.446	2.351.790	2.367.000
Inversió en formació per persona (euros)	370,53	388,4	391,89
Participants	5.870	4.805	—
Assistents	24.097 ✓	18.918	16.670
Nombre d'edicions de cursos <i>on line</i> realitzades	620	205	—
Persones sobre el total de plantilla usuaris de formació <i>on line</i> (Espanya)* (%)	58	7	—

* L'elevada participació en cursos on line a Espanya durant 2004 obeeix principalment a la realització de programes corresponents a Informàtica de Gestió units a la implantació dels Models Econòmic Financer i de Compres.

Capacitat d'innovar i millorar	2004	2003	2002
Edat mitjana de la plantilla	39,9 ✓	40	37,5
Homes/dones (%)	71/29 ✓	71/29	72/28
Nombre de directius	321	355	—
Persones amb titulació universitària (%)	37,42 ✓	—	—
Nombre de suggeriments aportats a la Bústia de l'Empleat*	74 ✓	—	—

* La Bústia de l'Empleat es va posar en marxa el juny de 2004.

Conciliació vida personal/vida professional	2004	2003	2002
Nombre de persones amb jornada flexible	239	124	—
Nombre de persones amb jornada reduïda	45	1	—

Compromís i motivació	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Puerto Rico
Persones promocionades	102	9	23	74	38	20	10
Plantilla promocionada (%)	2,85	8,4	3,61	13	6,4	2,7	13,3
Persones amb retribució fixada en base a objectius (%)	47	100	16	13	100	60	60
Taxa d'absentisme	0,0491	0,0179	0,1	0,18	0,01	2,2	1,10

	Espanya	Marroc	Argentina	Brasil	Colòmbia	Mèxic	Itàlia
Persones incorporades al sistema DPO i Avaluació d'exercici 2004 (*)	723	29	89	82	100	136	9
Persones participants en el sistema DPO i Avaluació d'exercici 2004 (%) (*)	20,2	27,10	14,01	14,59	17,03	18,6	2,08

(*) Actualment el sistema DPO no està implantat a Puerto Rico.



Accionistes

■ El nostre compromís: valor sostenible i transparència informativa

El Grup Gas Natural treballa per proporcionar una rendibilitat creixent i sostenible als seus accionistes, amb la màxima transparència informativa en totes les seves actuacions.

■ Dades principals

Nombre d'accionistes	40.000
Dividend de 2004 (en euros)	0,71

■ Balanç 2004

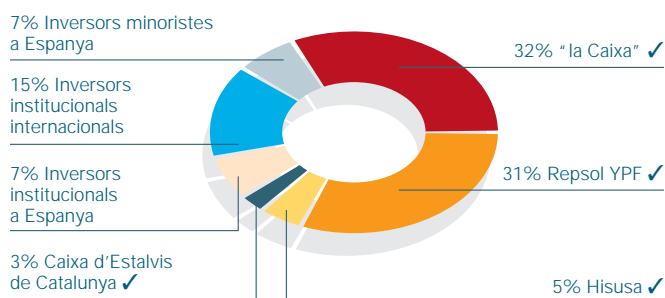
- Incorporació al Dow Jones Sustainability Index (DJSI).
- Realització de dos programes de visites a inversors a les principals places financeres.
- Increment del 18,3% en el dividend de 2004 respecte al 2003.

■ Objectius 2005

- Mantenir la presència al Dow Jones Sustainability Index i al FTSE4Good.
- Continuar augmentant la rendibilitat i el dividend per als accionistes.

■ Estructura accionarial de Gas Natural sdc

(desembre 2004)



■ Base accionarial

El capital social de Gas Natural sdc està representat per 447.776.028 ✓ accions d'un euro de valor nominal cada una. Les accions es negocien a través del mercat continu espanyol amb el codi GAS i formen part de l'índex Ibex 35.

El capital social de la companyia està distribuït entre prop de 40.000 accionistes minoristes i més de 300 inversors institucionals (espanyols i internacionals). Els inversors institucionals de Gas Natural sdc estan distribuïts en 22 països, tot i que la seva major part es localitzen als Estats Units i al Regne Unit.

■ Relació amb els accionistes i inversors

Gas Natural sdc disposa d'un Departament de Relacions amb els Inversors que té com a principal objectiu proporcionar informació als inversors institucionals i minoristes amb un criteri d'homogeneïtat, i sempre sota el principi d'igualtat de tracte i difusió simultània d'informació.

El Departament de Relacions amb els Inversors, que inclou les funcions de l'Oficina d'Atenció a l'Accionista, atén personalment els accionistes, així com les sol·licituds d'informació que es fan mitjançant diferents vies de comunicació (correu, *e-mail*, telèfon, etc.).

D'altra banda, el Departament de Relacions amb els Inversors organitza periòdicament reunions amb analistes borsaris i inversors institucionals, nacionals i internacionals, per explicar la marxa de la companyia i el desenvolupament de les seves activitats.

En aquest sentit, Gas Natural sdc organitza dos programes anuals de visites a inversors a les principals places financeres del mercat, a més de totes aquelles trobades específiques que es consideren necessàries per tal d'informar els inversors sobre qualsevol esdeveniment destacat relacionat amb l'activitat de la companyia.

Així mateix, anualment s'organitza una presentació anual per a analistes, a més de totes aquelles reunions que sol·licitin per tal d'actualitzar les seves estimacions sobre la companyia.

Igualment, i de manera periòdica, es fan *mailings* adreçats als analistes i inversors que segueixen habitualment l'activitat de Gas Natural sdc per informar de qualsevol fet destacat que es produeixi.

■ Web corporativa

La *web* corporativa del Grup Gas Natural (www.gasnatural.com) disposa d'un apartat específic amb informació elaborada especialment per als accionistes i els inversors, des del qual es pot accedir a totes les dades útils relacionades amb els valors de la companyia, els seus índexs i la informació econòmica i de gestió més destacada, a més de mostrar més continguts dels estrictament demandats per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament.

Mitjançant l'espai de l'inversor habilitat a la *web* del Grup Gas Natural, els accionistes i inversors poden accedir als darrers informes de resultats trimestrals publicats pel Grup, així com als informes anuals i altres publicacions editades pel Grup.



A més, a través d'aquest mateix espai, poden consultar les principals magnituds econòmiques de la companyia durant els darrers cinc anys i les presentacions i informes exclusius elaborats per als accionistes i inversors.

Igualment, en aquest apartat de la *web* corporativa es pot consultar tota la informació tractada a les Juntes Generals d'Accionistes celebrades en els dos darrers anys, el calendari financer de la companyia i informació sobre les darreres emissions i *rating* de la societat.

En una altra secció de la *web*, els accionistes i inversors poden consultar tota la informació relativa al Govern Corporatiu de la companyia i els principals fets destacats relacionats amb l'activitat de la societat.

■ Informes anuals

El Grup Gas Natural publica periòdicament els informes següents:

- Informes trimestrals de resultats
- Informe Anual
- Informe de Responsabilitat Corporativa
- Informe de Govern Corporatiu
- Informe d'activitats de les Comissions d'Auditoria i Control.

Totes aquestes publicacions estan a disposició de qualsevol persona interessada que les demani, a través del Departament de Relacions amb els Inversors.

■ Índexs socialment responsables

L'any 2004, Gas Natural sbg es va incorporar al prestigiós i reconegut Dow Jones Sustainability Index (DJSI), que inclou les empreses del món més ben posicionades en el compliment dels criteris de sostenibilitat i responsabilitat corporativa.

Així mateix, la companyia ha continuat formant part de l'índex FTSE4Good, un cop feta la revisió de les empreses integrants d'aquest índex realitzada el setembre de 2004. Aquest índex aplega prop de 900 empreses d'arreu del món que compleixen una sèrie d'indicadors en matèria de responsabilitat social corporativa, que les fan elegibles per a la inversió socialment responsable.



Proveïdors

■ El nostre compromís: col·laboració i lleialtat mútua

El Grup Gas Natural considera els seus proveïdors i empreses col·laboradores part indispensable per a la consecució dels seus objectius de creixement i de millora de la qualitat de servei, per la qual cosa manté amb ells una relació d'estreta col·laboració i lleialtat mútua.

■ Dades principals

Volum de compres anual de materials i serveis (en milions de euros)	1.050
Proveïdors amb els quals hi ha acords de col·laboració	6.000 *
Proveïdors que compten amb la certificació ISO 9000	131
Proveïdors que compten amb la certificació ISO 14001	29
Volum dels proveïments de gas (en GWh)	274.700

* Dada estimada.

■ Balanç 2004

- Implantació del nou Model de Compres a Espanya.
- Inici de la implantació del nou Model de Compres a l'Argentina, Mèxic i Itàlia.
- Premi a Gas Natural sdc per la seva participació al "Programa e+5".

■ Objectius 2005

- Acabament de la implantació del nou Model de Compres a l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic i Itàlia.



■ Model de Compres

El Grup Gas Natural ha posat en marxa un nou Model de Compres que té com a objectiu aconseguir millors condicions de compra per a tot el Grup i assegurar la integració global de la funció de compres.

La nova organització suposa concentrar tota la gestió de compres, llevat de les adquisicions singulars, com poden ser els proveïments de gas, en unitats centrals a cada país, que són la Direcció de Contractació i Compres a Espanya i les gerències de compres corresponents a cada filial.

Actualment, el nou Model de Compres és operatiu a Espanya i està en diverses fases d'implementació a la resta de països on és present el Grup Gas Natural.

■ Proveïments de gas

A diferència de la resta de compres que es fan al Grup Gas Natural, a causa de la seva particularitat i coneixement específic, els proveïments de gas i la contractació dels vaixells necessaris per fer el seu transport es gestionen directament des de la Direcció General de Proveïments.

El Grup Gas Natural compta amb una cartera de subministraments a llarg termini diversificada, que està formada per més de onze proveïdors internacionals.

Així mateix, durant l'any 2004 el Grup Gas Natural va adquirir alguns carregaments de gas a curt termini o *spot* a diferents subministadors seus habituals i a altres operadors.

Al llarg de l'any 2004 el volum dels proveïments de gas natural fets pel Grup Gas Natural fou de 274.700 GWh.

D'altra banda, el Grup Gas Natural compta amb una flota de nou vaixells metaners, noliejats mitjançant contractes a mig o llarg termini, operada per diferents armadors.

A causa de les peculiars característiques del negoci gasista, en el que normalment s'estableixen relacions a llarg termini, tant en el cas dels subministadors de gas com en el dels armadors dels vaixells que el transporten, el Grup Gas Natural manté unes relacions molt estretes amb aquest tipus de proveïdors.

A més, als contractes realitzats amb els proveïdors de gas i els armadors dels vaixells s'hi contemplen clàusules específiques, per assegurar els compliment dels més alts estàndards internacionals en matèria de qualitat, seguretat i medi ambient.

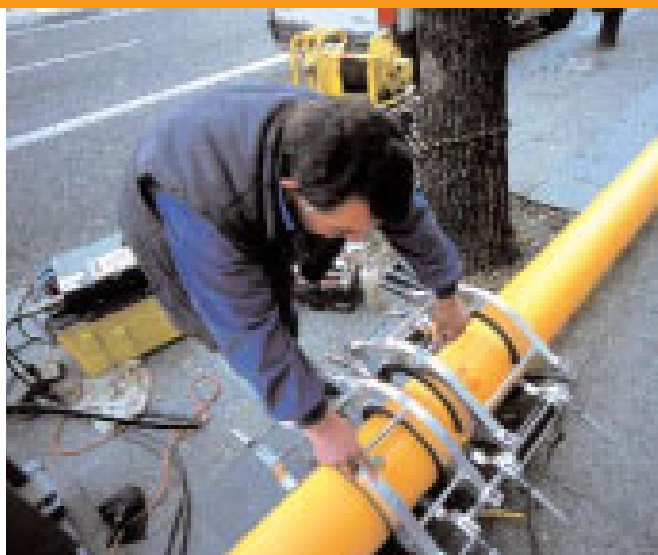
■ Mecanismes de selecció de proveïdors

Tots els mecanismes relacionats amb el procés de compres estan aplegats a la Norma General d'Adjudicació i Contractació, així com en diversos procediments de compres, i són revisats quan es produeixen determinades circumstàncies (millores de processos, impacte en altres funcions, etc.) que facin necessària la modificació dels procediments establerts.

El Model de Compres del Grup Gas Natural està orientat a millorar l'eficiència dels processos de compres mitjançant la seva simplificació i automatització, i a potenciar la dedicació al desenvolupament de les compres.

En aquest sentit, aquest Model de Compres estableix una sistematització de les activitats estratègiques de les compres, tals com l'anàlisi del mercat de subministrament, la selecció o avaluació de proveïdors i l'anàlisi de la despesa.

Així mateix, el Model potencia l'ús de contractes marc per a la realització de compres repetitives, com la compra de materials i l'optimització del procés de negociació de necessitats puntuals, com pot ser l'adjudicació de grans projectes com la construcció de noves centrals de cicle combinat.



■ Acords de col·laboració amb proveïdors

El Grup Gas Natural manté una relació molt estreta amb els diferents col·lectius de proveïdors amb els quals opera habitualment al llarg de tot el procés de compra (acreditació, peticions d'oferta, adjudicació, elaboració de contractes, emissió de comandes i relacions posteriors d'avaluació i seguiment).

Així mateix, mitjançant les unitats encarregades de la realització de les compres, s'estableixen reunions periòdiques dels proveïdors amb altres unitats de l'empresa, com la Direcció de Qualitat i la Direcció de Tecnologia i Medi Ambient, amb l'objectiu d'assegurar que els proveïdors compleixin les condicions de qualitat i respecte al medi ambient establertes pel Grup Gas Natural.

A més, el Grup Gas Natural disposa d'altres vies de relació amb els proveïdors de materials i serveis mitjançant el Portal del Proveïdor, mitjançant eines d'*e-Sourcing*, negociacions *on line* mitjançant subhastes, i d'*e-Procurement*.

També compta amb un Portal dedicat específicament als instal·ladors, per a la prestació de serveis a professionals i empreses instal·ladores relacionades amb el sector energètic i de serveis. Durant l'any 2004, aquest Portal va incrementar en un 28% el nombre d'instal·ladors registrats respecte a l'any anterior i en un 75% el nombre de pàgines servides.

D'altra banda, el Grup Gas Natural exigeix als seus proveïdors a Espanya el compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals i el desenvolupament del Pla de Seguretat i Salut en el treball en totes les obres i serveis als quals afecta la legislació vigent.

Igualment, i d'acord amb allò que estableix la Llei de Protecció de Dades, el Grup Gas Natural informa els seus proveïdors de la incorporació de les seves dades al fitxer automatitzat de proveïdors de la companyia per al manteniment de les relacions contractuals, així com de la possibilitat d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició, en els termes establerts en la legislació vigent, adreçant-se a la companyia.

■ "Programa e+5"

Gas Natural sdc va rebre l'any 2004 el VII Premi de Medi Ambient Garrigues-Expansión, en la categoria de "Gestió Ambiental Sostenible", per la seva participació al "Programa e+5", promogut per la Fundació Entorno per a la qualificació ambiental de proveïdors i contractistes de grans empreses.

La participació de Gas Natural sdc en aquest projecte té com a objectiu aconseguir que els seus principals proveïdors i contractistes disposin de la certificació ISO 14001 de Medi Ambient, per a la qual cosa la companyia col·labora amb ells, amb la finalitat d'ajudar-los tècnicament i econòmicament a implantar i desenvolupar els seus sistemes de Gestió Ambiental.

Durant l'any 2004, els proveïdors que van obtenir l'acreditació ISO 14001 amb el suport de Gas Natural sdc foren Cyma Grupo, GR4, Masa, Aux. Pipelines, Inforeim i Maessa.



Societat

■ El nostre compromís: integritat i responsabilitat

El compromís del Grup Gas Natural amb la societat es basa en l'actuació responsable en cada una de les seves activitats de negoci, i en el desenvolupament d'unes relacions adequades amb cada un dels seus públics d'interès o *stakeholders*.

■ Dades principals

Aportació total en projectes de patrocini i acció social (milions de euros)	13,27
Nombre de projectes de responsabilitat social realitzats	206

■ Balanç 2004

- Participació de més de 68.500 escolars als programes pedagògics desenvolupats pel Grup.
- Participació als actes de celebració del Xacobeo 2004, amb la col·laboració dels empleats del Grup.
- Continuació del "Programa Primera Exportación" a l'Argentina.
- Patrocini de 16 concerts en set ciutats espanyoles diferents, amb més de 26.000 assistents
- Projectes de col·laboració amb associacions i ONG's com ara Creu Roja, Càritas, Aldeas Infantiles, Femarec, Tallers de Catalunya o Fundació per a l'Emigració.

■ Objectius 2005

- Increment de les activitats d'acció social en un 3%.
- Participació en els actes programats per celebrar el IV centenari de l'edició de "El Quijote".

■ Línies d'actuació

El Grup Gas Natural manté un compromís de col·laboració amb la societat, que va més enllà de la seva activitat empresarial, i que es concreta en el desenvolupament d'una àmplia labor de patrocini i acció social.

La política d'assignació de recursos a programes culturals i socials es centra en aquells projectes que generen un major valor per a la societat, alhora que permet reforçar el compromís pres pel Grup Gas Natural per integrar-se, de manera positiva, a cada comunitat i país on desenvolupa la seva activitat de negoci.

En aquest sentit, el Grup Gas Natural dedica una atenció creixent als projectes de caràcter social impulsats per associacions i fundacions, destacant aquells relacionats amb l'educació infantil, l'ajut a persones sense llar i els ancians, així com la col·laboració amb iniciatives que promouen la inserció laboral de persones discapacitades.

Durant l'any 2004, l'aportació realitzada pel Grup Gas Natural per finançar projectes culturals i d'acció social va assolir els 13,27 ✓ milions d'euros, 12,75 ✓ milions dels quals es van destinar a projectes realitzats a Espanya, i la resta a iniciatives realitzades als diferents països de l'Amèrica Llatina on és present el Grup Gas Natural.

Les accions de patrocini cultural realitzades pel Grup Gas Natural a Espanya i Amèrica Llatina es van concentrar en activitats relacionades amb la música clàssica, les arts plàstiques i l'edició de diferents publicacions.

En aquest sentit, cal destacar la col·laboració del Grup Gas Natural en l'organització de 16 concerts celebrats a set ciutats diferents, i que van comptar amb més de 26.000 assistents.

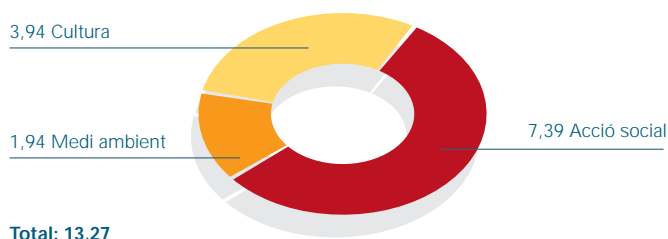
Així mateix, durant l'any 2004 el Grup Gas Natural va continuar dedicant una especial atenció al desenvolupament de programes pedagògics destinats als escolars per tal de familiaritzar-los amb l'estalvi energètic i el respecte al medi ambient, que van comptar amb la participació de més de 68.500 estudiants.

En l'àmbit internacional, cal destacar la realització del programa "El gas natural en la escuela" a l'Argentina i Colòmbia, així com la continuació del "Programa Primera Exportación", a l'Argentina, que d'ençà que es va posar en marxa l'any 2001, amb l'objectiu de proporcionar assessorament a petites i mitjanes empreses per potenciar la seva capacitat exportadora, ha permès prestar assessorament a més de 10.000 empreses de diferents sectors.

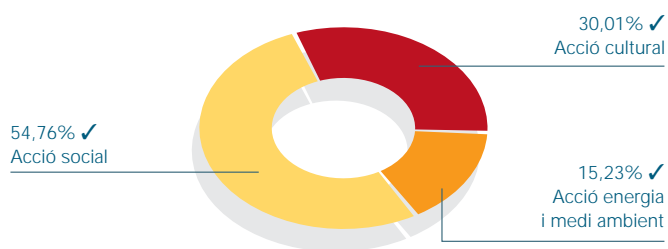
Aquest programa ha rebut nombrosos premis al llarg de tota la seva trajectòria, i en col·laboració amb la prestigiosa escola de negocis ESADE s'ha presentat davant l'Organització de les Nacions Unides (ONU) com un cas pràctic d'aplicació dels principis del Pacte Global.

■ Aportació per tipus d'acció

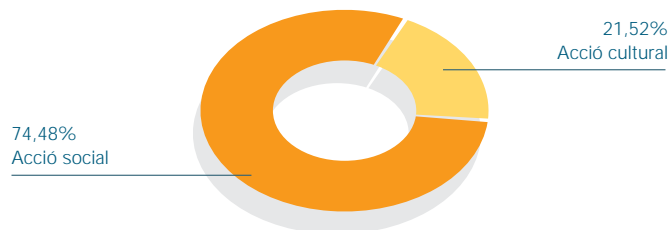
(milions d'euros)



■ Aportació a Espanya per tipus d'acció ✓



■ Aportació a l'Amèrica Llatina per tipus d'acció





Una altra àrea d'activitat en la qual el Grup Gas Natural ha començat a desenvolupar diverses iniciatives ha estat la col·laboració en programes de voluntariat. Una de les actuacions realitzades en aquest àmbit, va consistir en el fet que els treballadors de Gas Natural participants al Camí de Santiago aportaren voluntàriament donatius, que l'empresa va incrementar amb una xifra idèntica a la recaptada entre els empleats, per donar-la finalment a Aldeas Infantiles.

Així mateix, a l'Argentina es va realitzar un programa de voluntariat, amb la col·laboració dels empleats de Gas Natural BAN, per promoure el desenvolupament d'habilitats de joves sense treball i en situació de risc, col·laborant en el menjador Comunitari del Barri d'Almafuerte, i també amb diverses institucions de l'àmbit d'influència de Gas Natural BAN.

Al Brasil, les principals actuacions realitzades pel Grup es van concentrar en l'àmbit de la formació professional per a col·lectius desfavorits, i en el projecte "Natación para todos", que té com a objectiu ensenyar a nedar els nens de les comunitats més pobres de l'estat de Rio de Janeiro, i el programa "Menores Aprendices", en col·laboració amb l'Institut d'Educació de Sords.

Entre les activitats patrocinades pel Grup Gas Natural a Colòmbia, cal destacar el Conveni Cultural amb les autoritats de Bogotà per recolzar les iniciatives culturals que es van realitzar durant l'any 2004 al Teatre Municipal Jorge Eliécer Gaitán, al Museu d'Art Modern de Bogotà i al Museu Botero, Casa de la Moneda.

Així mateix, col·labora amb el programa "Dividendo por Colòmbia", que concedeix beques a nens i joves de sectors vulnerables que han sortit del sistema formal d'educació pels efectes de la crisi econòmica i el desplaçament per la violència.

A Mèxic l'acció social més destacada feta durant l'any 2004 fou la col·laboració amb la IV Fira del Llibre al Zócalo: "La ciudad un libro abierto".

■ Fundació Gas Natural

La Fundació Gas Natural va iniciar l'any 2004 una nova etapa amb l'objectiu d'ampliar les seves activitats a nous àmbits, com ara la formació d'instal·ladors i la preservació del patrimoni històric de la indústria gasista, sense deixar de banda la seva especialització en temes de sensibilització mediambiental.

En aquest sentit, la Fundació Gas Natural va continuar amb la seva estratègia d'actuació basada en l'organització de seminaris, patrocini d'actes i edició de publicacions, a més d'ampliar la seva presència en les diferents comunitats autònomes d'Espanya on el Grup Gas Natural desenvolupa la seva activitat. Així mateix, durant l'any 2004 va continuar realitzant diferents accions en l'àmbit internacional, com activitats a l'Argentina, Colòmbia i el Marroc, i desenvolupant nous plantejaments a Mèxic.

Cursos i seminaris

Durant l'any 2004, la Fundació va celebrar tretze actes a vuit comunitats autònomes diferents, incrementant la seva activitat respecte a l'any anterior. Totes les jornades foren desenvolupades amb l'activa col·laboració de les autoritats corresponents de l'Administració Central, Autònoma i Local, junt amb experts nacionals i estrangers de l'àmbit universitari i empresarial.

Es van organitzar diferents seminaris a diverses ciutats espanyoles, on es van tractar, entre altres temes, el problema de l'edificació sostenible, l'estalvi energètic o la compatibilització del desenvolupament urbà amb el medi ambient. Madrid, Barcelona, Sevilla o Pamplona van ser escenari d'interessants debats a l'entorn d'aquests temes. Les intervencions dels ponents de les diferents jornades són publicades a la pàgina *web* de la Fundació.



Igualment, en col·laboració amb el Ministeri de Medi Ambient i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP), es va organitzar a Madrid el IV Seminari Internacional sobre Canvi Climàtic: "Canvi climàtic: l'hora de la veritat", que va abordar les diferents mesures a prendre per part dels governs regionals per prevenir el canvi climàtic.

Publicacions

La Fundació Gas Natural va continuar la seva labor de divulgació mediambiental elaborant durant l'any 2004 dues fitxes pedagògiques sobre l'ús del gas natural i l'hidrogen com a combustible en automoció, a més de promoure l'edició i distribució de dos llibres sobre transport i protecció jurídica del medi ambient, amb el suport de les autoritats de les comunitats autònomes, dins de la col·lecció "Guías técnicas de energía y medio ambiente".

Per tal de fomentar l'educació ambiental, la Fundació Gas Natural va editar diversos fulls, amb recomanacions sobre el respecte al medi ambient, que van ser distribuïdes als clients del Grup Gas Natural junt amb les factures de consum. Així mateix, es va distribuir entre diversos ajuntaments de més de 2.000 habitants de sis comunitats autònomes, un CD editat per la Fundació sobre legislació i jurisprudència mediambiental i se'ls va facilitar l'accés gratuït al portal especialitzat Ambientum.

Convenis de col·laboració

Al llarg de l'any 2004 es van subscriure diferents convenis de col·laboració amb diferents organitzacions i organismes públics, que es van afegir als ja existents a diverses comunitats autònomes. En aquest any es van iniciar les

obres de senyalització del Parc Regional dels Picos de Europa (Lleó), gràcies al conveni subscrit amb la Junta de Castella i Lleó.

També es van signar convenis amb les comunitats de Navarra i La Rioja per tal de desenvolupar polítiques i programes d'estalvi energètic i de protecció del medi ambient. Així mateix, es va prorrogar el patrocini de l'exposició itinerant "Ciudad Viva", organitzada amb la Comunitat de Madrid i la Fundació d'Investigació i Desenvolupament Ambiental (FIDA).

A més, la Fundació va subscriure diferents acords per a la realització de treballs d'investigació i va col·laborar activament en el curs d'estiu "Combustibles alternativos", de la Universitat de Burgos, i a les jornades organitzades pel Centre de Referència en Materials Avançats per a l'Energia (CeRMAE) sobre "Nous materials per a l'energia del futur".

Activitats internacionals

Durant l'any 2004 la Fundació Gas Natural va impulsar nombroses activitats, per tal de sensibilitzar i involucrar la societat en la protecció del medi ambient en el context dels països on actua.

A l'Argentina, va prosseguir desenvolupant nombroses iniciatives, com el patrocini del "Programa Primera Exportación", que assessora PiMes argentines, o l'aportació de la Fundació al Consejo Empresario de Argentina para el Desarrollo Sostenible, com a associada d'aquesta entitat en la qual hi ha representades les principals empreses del país.



Així mateix, es va continuar fent el programa de voluntariat apadrinat per la Fundació, així com la col·laboració amb Gas Natural BAN i el Foro Latinoamericano de Ciencias Ambientales, amb el suport al "Programa Postgraduados".

A Colòmbia, la Fundació va continuar desenvolupant la seva ferma tasca pedagògica mitjançant el "Programa Pequeños Científicos", l'objectiu del qual és generar l'aprenentatge de conceptes i actituds científiques en estudiants de primària amb l'ús de mètodes educatius innovadors.

A Mèxic, la Fundació Gas Natural, en col·laboració amb Gas Natural México, va posar en marxa un projecte consistent a millorar les relacions amb les empreses col·laboradores, millorant el seu posicionament i imatge.

Al Marroc, la Fundació va continuar recolzant el centre per a nens autistes "Institut Lalla Maryem pour enfants autistes à Tanger". Amb motiu del Dia Internacional del Munusvàlid, es va organitzar un "Seminari Nacional sobre Autisme".

■ Diàleg amb les administracions

El Grup Gas Natural manté una intensa relació amb les diferents administracions nacionals i locals a tots els països on opera.

Espanya

Les administracions més destacades per a les actuacions del Grup Gas Natural, i amb les qual es genera una major relació mitjançant les diferents àrees de la companyia, són el Ministeri d'Indústria, el Ministeri de Medi Ambient, la Comissió Nacional d'Energia (CNE), així com la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) i els governs de les diferents comunitats autònomes, sobre tot a través de les conselleries d'Indústria i de les conselleries de Medi Ambient. Així mateix, el Grup manté un contacte habitual amb els ajuntaments dels municipis on actuen les diferents empreses.

Marroc

El Grup Gas Natural treballa habitualment amb diferents administracions i organismes del Marroc. Destaca especialment la seva col·laboració amb el Ministeri de l'Energia i Mines, l'Oficina Nacional d'Electricitat (ONE), la Direcció de Duanes i Impostos Indirectes i amb les diverses administracions provincials per les quals passa el tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa.

Argentina

Gas Natural BAN té una estreta relació amb diferents administracions nacionals, entre les quals s'inclou l'Ens Nacional Regulador del Gas (Enargas) i la Secretaria d'Energia (SE), així com l'Administració Federal d'Ingressos Públics (AFIP), la Comissió Nacional de Valors (CNV) i la Inspecció General de Justícia (IGJ). A més, manté un contacte permanent amb les autoritats municipals de totes aquelles localitats en les quals realitza el subministrament de gas.

Brasil

Les empreses del Grup Gas Natural al Brasil, CEG i CEG Rio i Gas Natural sps, es relacionen a nivell federal amb el Ministeri de Mines i Energia i amb la companyia Petrobras, Així mateix, a nivell estatal, estan vinculades amb la Secretaria d'Energia i l'Ens Regulador (CSPE a São Paulo i ASEP-RJ, a Rio de Janeiro).

Colòmbia

Els principals òrgans de l'administració de Colòmbia amb els qual es relaciona Gas Natural ESP són el Congrés de la República i el Consell de Bogotà, així com les alcaldies dels municipis on és present la companyia.



Mèxic

El Grup Gas Natural, a través de les seves empreses de Mèxic, manté una relació permanent amb les autoritats del país, entre les quals destaquen les autoritats municipals, delegacions, governadors i secretaris, i ocasionalment amb diputats, senadors i regidors.

Puerto Rico

El Grup Gas Natural manté contactes periòdics amb diferents administracions del país, com l'Autoritat d'Energia Elèctrica, el Departament de Recursos Naturals, la Junta de Qualitat Ambiental, l'Autoritat de Ports i el Departament de Treball.

Itàlia

Malgrat la seva recent implantació en aquest país, el Grup Gas Natural també té una intensa relació amb les administracions estatals responsables de les àrees d'indústria i medi ambient, i amb les administracions de les regions on és present la companyia.

Col·laboració amb associacions

El Grup Gas Natural també participa activament en diverses organitzacions sectorials i empresarials a cada un dels països on és present.

Espanya

Les principals associacions i organitzacions en les quals és representat el Grup Gas Natural a Espanya són: Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), cambres de comerç, Club Espanyol de l'Energia, Sedigas, Fòrum de Reputació Corporativa, Institut Espanyol d'Analistes Financers, entre altres.

Així mateix, el Grup Gas Natural està representat a diferents associacions internacionals, com Eurogas, Associació Tècnica Europea de la Indústria del Gas (Marcogaz), International Gas Union, The Conference Board o International Chamber of Commerce, entre altres.

A més, el Grup Gas Natural està adherit al Fòrum de Reputació Corporativa, per tal de col·laborar en l'anàlisi i la divulgació de tendències, eines i models de reputació corporativa en la gestió empresarial.

Argentina

Gas Natural BAN està representada a les principals associacions del país. El llistat d'associacions empresarials en els quals és present la companyia inclou més de 15 associacions nacionals i internacionals.

Brasil

CEG, CEG Rio i Gas Natural sps són presents a les principals associacions sectorials de Brasil: Associació Brasileira de les Empreses Distribuïdores de Gas Canalitzat (ABEGAS), Associació Brasileira de Comunicació Empresarial (ABERJE), Associació Brasileira de Normes Tècniques (ABNT), Associació Brasileira de Prevenció d'Accidents (ABPA), Associació Comercial de Rio de Janeiro, Cambra de Comerç Americana, Club d'Enginyeria, Federació de les Indústries de Rio de Janeiro, Institut Brasiler de Petrolí i SENAI.

Colòmbia

Gas Natural ESP també té una gran presència en les associacions de Colòmbia. Està representada en l'Associació Nacional d'Empresaris de Colòmbia (ANDI), Naturgas, Cambra Colombiana de la Construcció (Camacol) i Associació Colombiana de Gestió Humana (Acrip).



FTSE4Good

Mèxic

Gas Natural México és present a diferents associacions sectorials del país, com l'Associació Mexicana de Gas Natural (AMGN), la Confederació Patronal Mexicana (Compamex), la Cambra Nacional de la Indústria de la Transformació (Canacindra) i la Cambra de la Indústria de la Transformació de Nuevo León (Caintra).

Puerto Rico

EcoEléctrica pertany a diferents associacions sectorials nacionals com les Cambres de Comerç de Puerto Rico, Ponce i Sud de Puerto Rico, l'Associació d'Industrials, l'Aliança Internacional d'Homages i Dones Empresaris i el Col·legi d'Enginyers. També és present a diferents associacions internacionals, entre les quals s'inclou la International Liquefied Natural Gas Alliance, la Society of International Gas Tanker & Terminal Operations Ltd. i la Caribbean Electric Utilities Service Corporation.

Participació en jornades i seminaris

Els directius del Grup Gas Natural participen molt activament en diferents fòrums relacionats amb l'energia, el medi ambient i el desenvolupament sostenible. En aquest sentit, durant l'any 2004, els responsables del Grup Gas Natural van ser presents en més de 40 jornades i seminaris a Espanya, i també van intervenir en nombrosos fòrums desenvolupats en altres països on són presents les empreses del Grup.

■ Premis i reconeixements

Durant l'any 2004, el Grup Gas Natural va obtenir els premis i reconeixements pel desenvolupament de les seves activitats que relacionem tot seguit:

- El Grup Gas Natural es va incorporar al Dow Jones Sustainability Index (DJSI) que inclou les empreses del món més ben posicionades en el compliment dels criteris de sostenibilitat i responsabilitat corporativa.

- El Grup Gas Natural va mantenir la seva presència en l'índex FTSE4Good, després de la revisió de les empreses integrants en aquest indicador realitzada el setembre de 2004. Aquest índex aplega prop de 900 empreses arreu del món que compleixen una sèrie d'indicadors en matèria de responsabilitat social corporativa.

- Premi de la Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona als informes anuals de 2003.

- Premi al projecte "El recorregut de l'energia", patrocinat pel Grup Gas Natural, a la XIV edició dels Premis d'Excel·lència Energètica promoguts per la Generalitat de Catalunya.

- Premi de Transparència Informativa 2004, atorgat pel seminari econòmic "El Nuevo Lunes".

- Premi de l'Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció (ACCID), per les bones pràctiques en informació financera.

- Premi Garrigues-Expansió de Gestió Mediambiental per la participació al "Programa e+5" impulsat per la Fundació Entorn.

- Acreditació de Global Reporting Initiative (GRI) per a l'Informe de Responsabilitat Corporativa corresponent a l'exercici 2003.

- El Grup Gas Natural va obtenir el catorzè lloc en l'Informe de Reputació MERCO 2004, entre un total de 100 empreses, i el segon lloc en el sector d'hidrocarburs.

- El Grup Gas Natural va ocupar el vuitè lloc en el ranking de responsabilitat corporativa elaborat per la revista "Actualidad Económica" sobre les empreses de l'Íbex 35.

- El Grup Gas Natural va aconseguir la tercera posició en l'enquesta realitzada per la Fundació Know How per al Desenvolupament Directiu entre més de 10.000 universitaris sobre quina seria la seva empresa preferida per iniciar la seva carrera professional.

- La Cambra de Comerç d'Espanya a Itàlia va concedir al Grup Gas Natural el "Premi a la millor empresa espanyola a Itàlia durant l'any 2004".

■ Medi ambient.



Medi ambient

■ El nostre compromís: tenir cura del nostre entorn

La conservació del medi ambient constitueix un dels principals objectius del Grup Gas Natural, per la qual cosa totes les seves actuacions es desenvolupen d'acord amb la seva política de gestió mediambiental i de forma que contribueixin positivament a la cura del seu entorn.

■ Dades principals (Espanya)

Desemborsaments mediambientals (milions d'euros)	34,3 ✓
Consum d'energia (centres de treball) (GJ)	59.704 ✓
Gestió residus (centres de treball) (t)	355 ✓
Emissió de CH ₄ (milions de t CO ₂ eq)	0,663 ✓
Emissió de CO ₂ (milions de t)	2,054 ✓
Consum d'energia (procés) (TJ)	40.099 ✓

■ Balanç 2004

- Realització de 46 Estudis d'Impacte Ambiental.
- Instal·lació d'un sistema de registre i control del consum energètic als centres de treball del Grup Gas Natural.
- Instal·lació d'un sistema de generació elèctrica distribuïda, amb aprofitament d'escalfor i eficiència global superior al 70%, fent servir una microturbina de gas a l'edifici de Montigalà a Badalona (Barcelona).

■ Objectius 2005

- Construcció d'una planta de cogeneració de 9 MW i una instal·lació de generació elèctrica distribuïda per subministrar energia a la futura nova seu de Gas Natural a Barcelona i al seu entorn.
- Instal·lació d'una pila de combustible de darrera generació a l'edifici de l'Avenida de América, a Madrid.

Ambdós projectes tindran un rendiment global sobre energia primària proper al 80%.

■ Política de Gestió Mediambiental del Grup Gas Natural

La preservació de l'entorn i del medi ambient és una de les prioritats del Grup Gas Natural. En conseqüència, les seves activitats es desenvolupen de forma que contribueixin positivament al comportament mediambiental associat als seus processos, instal·lacions i serveis, prestant una especial atenció a la protecció de l'entorn, tant dels seus clients com del públic en general.

El Grup Gas Natural manifesta i assumeix, per tant, els compromisos mediambientals següents:

- **Millorar l'impacte.** Realitzar un esforç continuat a identificar, caracteritzar i millorar l'impacte mediambiental derivat de les seves activitats, instal·lacions, processos i serveis, procurant la seva utilització eficient.
- **Prevenició de la contaminació i avaluació de riscos potencials.** Aplicar el principi bàsic de prevenició de la contaminació des de la planificació i avaluació de decisions sobre projectes.
- **Col·laboració amb administracions públiques.** Prestar suport a les diferents administracions i entitats públiques o privades en la recerca de solucions als problemes mediambientals que planteja l'exercici de la nostra activitat.
- **Incorporació dels criteris mediambientals a la gestió del negoci.** Incorporar els criteris mediambientals en els processos de negoci del Grup Gas Natural.
- **Criteris mediambientals en relació amb els proveïdors.** Transmetre als proveïdors que treballin amb les empreses del Grup Gas Natural els procediments i requisits mediambientals aplicables i assegurar-ne el compliment.
- **Comunicació i informació mediambiental.** Facilitar la comunicació mediambiental interna i externa amb criteris de transparència. Informar públicament sobre els objectius aconseguits i treballs en curs, relatius al control dels aspectes mediambientals.
- **Formació mediambiental.** Promoure la formació mediambiental d'aquelles persones implicades en la gestió i operació de les instal·lacions del Grup Gas Natural.
- **Eficiència energètica.** Dissenyar i aplicar solucions que millorin l'eficiència energètica en els processos que desenvolupa Gas Natural i a les instal·lacions que fa servir.
- **Millora contínua.** Aplicar la millora contínua mitjançant l'avaluació sistemàtica i periòdica del Sistema de Gestió Mediambiental de cada una de les empreses del Grup Gas Natural, per a les quals es considerarà com a eina bàsica la realització d'auditories.



■ Actuacions principals

La informació mediambiental del Grup Gas Natural corresponent a l'exercici 2004 es presenta agrupada d'acord amb els dos grans àmbits d'actuació del Grup: Espanya i internacional.

Aquest any s'han inclòs nous indicadors i s'ha millorat la presentació dels resultats en relació amb exercicis anteriors, amb la finalitat de cenyir-nos amb més rigor als criteris establerts per Global Reporting Initiative (GRI), circumstància que fa que determinats indicadors no siguin comparables amb els d'anys anteriors.

Per a Espanya informem dels aspectes mediambientals associats als seus centres de treball, processos, activitats i serveis, d'acord amb el Sistema de Gestió Mediambiental implantat a les distribuïdores segons la norma UNE-EN-ISO 14001. S'han considerat les centrals de cicle combinat en explotació comercial durant l'exercici 2004, així com les plantes de cogeneració en les quals el Grup Gas Natural en controla la gestió.

Internacionalment informem de les activitats més significatives associades a processos amb implicacions i efectes sobre el medi ambient. Els països que integren l'apartat internacional són: Itàlia, Marroc, l'Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic i Puerto Rico. La informació corresponent a l'àmbit internacional exclou Itàlia, a causa de la seva incorporació recent al Grup Gas Natural. Puerto Rico s'exclou únicament en l'apartat d'inversions i despeses mediambientals, ja que el Grup Gas Natural no compta amb participació majoritària.

■ Abast de la Gestió Mediambiental

La Gestió Mediambiental del Grup Gas Natural, certificada d'acord amb la Norma UNE-EN-ISO 14001, s'estén a onze empreses distribuïdores de gas a Espanya i a Metragaz, com a empresa de transport de gas, al Marroc. Des de l'abril de 2004, Gas Natural Mèxic també compta amb aquesta certificació. Aquestes empreses són:

- Gas Natural Cantabria
- Gas Natural Cegas
- Gas Natural Castilla y León
- Gas Navarra
- Gas Natural Rioja
- Gas Natural SDG
- Gas Galicia
- Gas Natural Coruña
- Gas Natural Castilla-La Mancha
- Gas Natural Murcia
- Gas Natural Andalucía
- Metragaz (Marroc)
- Gas Natural Mèxic



■ Grau de compliment d'Objectius 2004

Espanya

Direccions associades a la Certificació ISO

Mitjans Interns i Documentació

- Redefinir i millorar la identificació del consum de recursos naturals als centres de treball.
- Grau de compliment: 100%.

Servei al client

- Reduir el consum de paper per la tramesa de factures per *e-mail* a clients domèstics, establint com a valor final el 31 de desembre de 2004 un 1% de clients amb sistema "no tramesa de factura".
- Grau de compliment: 35%

Contractació i Compres

- Definir i implantar un pla de punts d'inspecció (PPIs) per al procés de logística de magatzems.
- Grau de compliment: 100% (des del mes de setembre s'han desglossat els PPIs de qualitat i els de medi ambient. Des d'aquesta data no s'ha detectat cap defecte en mediambient).

Enginyeria

- Reduir en un 10% les reclamacions motivades per reposició incorrecta/erosió del terreny per minimitzar l'impacte paisatgístic de la zona.
- Grau de compliment: 100%. Gràcies a la implicació del personal d'obra i que el nombre d'obres ha estat menor

del previst, l'objectiu ha estat aconseguit amb valors de satisfacció superiors als proposats, i només s'han rebut tres reclamacions, nombre molt per sota de les deu assenyalades com a objectiu.

Tecnologia i Medi Ambient

- Promoure les actuacions necessàries per a la substitució de 20 vehicles de la flota pròpia de gasolina a gas natural.
- Grau de compliment
 - Les accions de triar emplaçament, d'elaborar el projecte i realitzar els tràmits administratius s'han acomplert al 100%. La construcció de l'estació de càrrega s'ha endarrerit per dificultats per aconseguir la llicència d'obra a causa de les peculiaritats de la instal·lació. L'obra civil està avançada un 75% i l'obra mecànica (aplegament de material i muntatges en taller) un 50%. És previst d'acabar la construcció a finals de febrer de 2005.
 - En el mes d'octubre es va fer la transformació del primer vehicle de gas de la flota operativa.

Distribució

- Increment del grau de comunicació i sensibilització dels empleats de l'àrea de Gestió d'Actius mitjançant un nou suport de difusió d'objectius mediambientals que incrementi el coneixement del sistema.
- Grau de compliment: 70%.
- Deixar de fer servir abans del 31 de desembre de 2004 precintes de plom a les distribuïdores que el feien servir (queden excloses les distribuïdores d'Andalusia, Castella-La Manxa, La Corunya, Galícia i Madrid, en no fer servir precintes de plom).



- Determinar la situació inicial d'utilització de precintes de plom en operacions d'Assistència Tècnica a Clients (ATC).
- Buscar alternatives al precinte de plom.
- Definir i posar en marxa la substitució dels precintes en les operacions que es facin.
- Grau de compliment: 100%.

Expansió

- Reduir l'impacte mediambiental, en substituir el precinte de plom als comptadors per un altre material, amb l'objectiu que el desembre de 2004 ja no es facin operacions amb precintes de plom i s'assoleixi un 30% de les posades en servei d'instal·lacions amb els nous precintes en l'acumulat de l'any.
- Grau de compliment: 100%.

Internacional

Marroc

- Reducció de les emissions a l'atmosfera:
 - Eliminació de la utilització de R22 a la seu de Metragaz.
Grau de compliment: 100%.
 - Eliminació de respiradors provinents del sistema d'estanquitat dels tancs a l'estació de compressió de Tànger.
Grau de compliment: 100%.
- Millora de la comunicació, sensibilització i motivació del personal amb el Sistema de Gestió Mediambiental.
 - Grau de compliment: 100%.
- Reducció del consum de productes químics (THT i pintures).
 - Pla de reducció del consum de THT.
Grau de compliment 100%: realització d'un estudi proposant substituïts al THT.
 - Tànger: Reducció del consum de pintura del 5% en relació al 2003.
Grau de compliment: 50%.
- Reducció de la generació de residus.
 - Reducció del 2% de plàstic.
Grau de compliment: 12%.

- Centres intermediaris: reducció del 5% en relació a 2003, dels draps impregnats.

Grau de compliment: 5%.

- Reducció del 5%, en relació al 2003, de piles.

Grau de compliment: 5%.

- Reducció del 3%, en relació al 2003, de fluorescents.

Grau de compliment: 11%.

- Reducció del consum de recursos naturals:

- Reducció del consum d'aigua.

Grau de compliment: 30%.

- Reducció del consum de gasoil al centre d'Ain Beni Mathar.

Grau de compliment: no s'aconsegueix l'objectiu i es va obtenir un augment del 20% a causa essencialment del consum d'aigua, ja que el grup electrogen del pou funciona amb gasoil.

- Reducció del consum de paper.

Grau de compliment. S'ha obtingut una reducció del 50%.

Brasil

- Reducció de les emissions de gas manufacturat en un 13,8% respecte al 2003.

- Grau de compliment: 100%.

- Reducció del consum d'aigua en un 13,8% en relació al 2003.

- Grau de compliment: 100%.

- Recuperació ambiental del sòl (retirar oli del subsòl de l'àrea nord-est de la Fàbrica de Gas).

- Grau de compliment: 100%.

- Realitzar estudis ambientals i anàlisi de riscos (EIA/RIMA).

- Grau de compliment: 60%.

Colòmbia

- Coordinació del Sistema de Gestió Mediambiental en les activitats de construcció de Gas Natural, amb l'adaptació i normalització dels procediments i normes requerits per al Grup.

- Grau de compliment: 97%.

- Estructuració, formulació i aprovació nacional del Projecte "Mecanisme de Desenvolupament Net" (MDN).

- Grau de compliment: 100%.

Mèxic

- Legalització d'activitats.

- Acabament de procediments administratius oberts de caràcter ambiental.

Grau de compliment: 50%.

- Determinació dels residus perillosos generats en la construcció i manteniment de la xarxa de distribució i instal·lacions auxiliars.

Grau de compliment: 100%.

- Implantació i certificació del SIGMA.

- Aconseguir la certificació del SIGMA.

Grau de compliment: 100%.

- Millora mediambiental.

- Eliminació de passius ambientals.

Grau de compliment: 75%.

- Disminució de les emissions de gas per fuites en les conduccions.

Grau de compliment: 80%.

- Disminució de la generació de no conformitats per impacte visual (entorn d'obra) de les obres de construcció i manteniment de la xarxa.

Grau de compliment: 100%.

- Elaboració d'un pla adequat de tractament de residus generats als centres de treball.

Grau de compliment : 30%.

- Disminució dels sorolls generats en la construcció i manteniment de la xarxa de distribució i instal·lacions auxiliars.

Grau de compliment: 30%.

■ Propostes de millora mediambiental per al 2005

Espanya

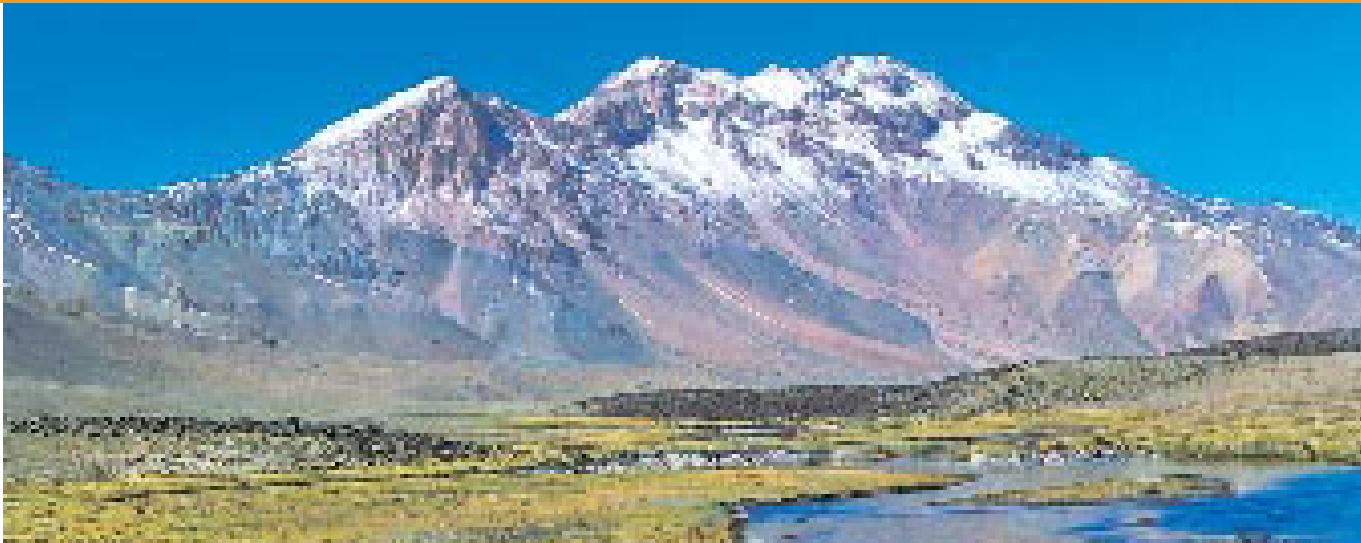
Direccions associades a la Certificació ISO.

Servei al client

- Reduir el consum de paper en factura i sobre i arribar el 31 de desembre de 2005 al 2% de clients amb factura per *e-mail*.
- Dissenyar mecanisme per oferir als clients del mercat regulat la possibilitat de rebre les factures via *e-mail*.

Contractació i Compres

- Promoure la implantació de la gestió de residus procedents de comptadors obsolets i de productes químics caducats als magatzems de l'operador logístic que presta serveis a Gas Natural.
- Definir i implantar el procediment per a l'alienació de residus de comptadors produïts per altres unitats del Grup Gas Natural.
- Definir i implantar el procediment de control de la devolució per caducitat de productes per a la reparació de fuites en xarxes de MPA i BP existents en stock de magatzem.



Distribució

- Implantar el procediment de desballestament de plantes de gasos líquats de petroli (GLP), millorant i controlant l'operativa.
- Incorporar quadre de comandament per a cada planta amb indicació de les dates en les quals es fa cada una de les fases de desballestament.

Internacional

Brasil

- Reducció de les emissions de gas manufacturat en un 10% respecte al 2004.
- Reducció del consum d'aigua en un 10% en relació al 2004.
- Retirar 1.200 litres d'oli del subsòl de l'àrea nord-est de la Fàbrica de Gas.
- Substituir el subministrament de 88.500 clients de gas manufacturat per gas natural.
- Formulació d'un projecte de MDN de reducció d'emissions a les xarxes de distribució.
- Realitzar estudis ambientals y anàlisi de risc del ramal de distribució Cachoeiro de Macacu/Friburgo.

Colòmbia

- Projectes de Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN): validació del "Proyecto Sombrilla" per part de l'Entitat Operacional i monitoratge de compromisos. Formulació del projecte MDN per a Rajoleria (desplaçament de carbó), i avaluació de la viabilitat d'altres.

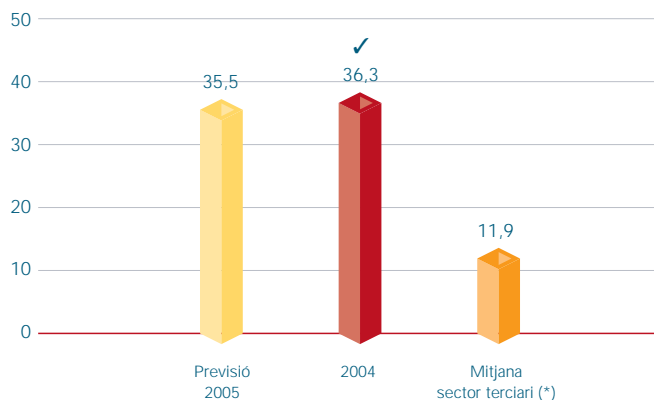
- Sensibilització i capacitació en ambient i seguretat a la Direcció de Distribució.
- Viabilitat del Sistema de Gestió Ambiental sota paràmetres RUC (sector hidrocarburs).
- Implementació al 100% de la base de dades "Sistema Integral d'Avaluació de Gestió Ambiental (SIAGA)" per a la gestió dels Indicadors Ambientals Corporatius i Informes de Seguiment, basats en els compromisos de millora de registre per al 2005.
- Avaluació del control operacional en obres d'acer, avaluació per obra, seguiment i tancament de no conformitats.

Mèxic

- Obtenir el certificat de Compliment Ambiental de PROFEPA.
- Formulació d'un projecte de MDN de foment de substitució de combustibles fòssils (carbó i gasoil) per gas natural, utilitzant solucions de cogeneració.

Consum de gas kWh/m² (Espanya)

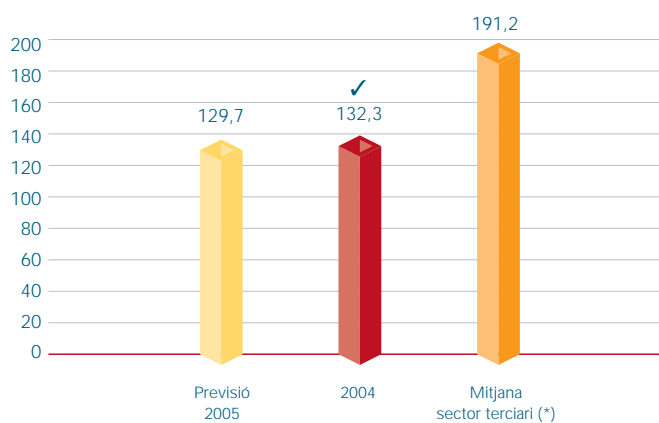
(Gràfica 1)



(*) Pla de Millora Energètica de Barcelona 2002. Ajuntament de Barcelona.

Consum d'electricitat kWh/m² (Espanya)

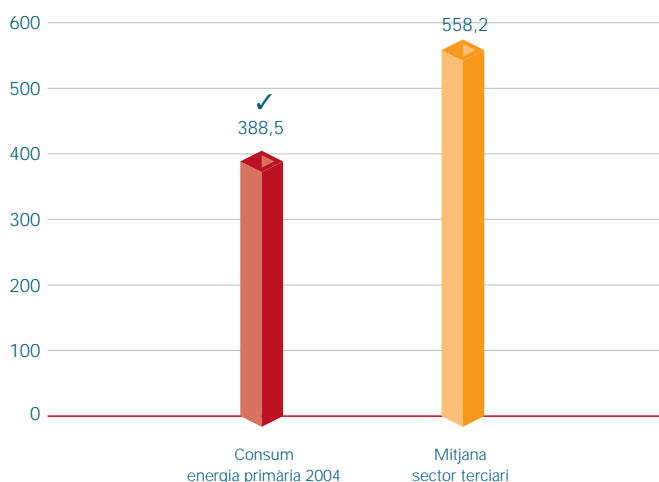
(Gràfica 2)



(*) Pla de Millora Energètica de Barcelona 2002. Ajuntament de Barcelona.

Consum d'Energia Primària kWh/m² (Espanya)

(Gràfica 3)



Consum energètic

Consum energètic als centres de treball

El consum energètic als centres de treball del Grup Gas Natural a Espanya durant l'any 2004 (67% del total de centres de treball) fou de 12.844 GJ ✓ de gas natural i 46.860 GJ ✓ d'electricitat, xifres que suposen 36,3 kWh/m² ✓ i 132,3 kWh/m² ✓, respectivament (gràfiques 1 i 2).

Les previsions per al 2005 estableixen una reducció dels consums energètics del 2%.

Les dades del sector terciari, per a oficines de nova construcció, en funció de la font energètica final utilitzada, assenyalen consums d'11,9 kWh/m² i 191,2 kWh/m², per a gas i electricitat respectivament.

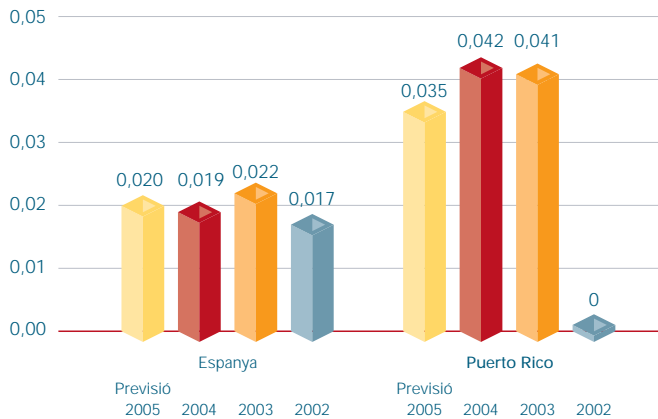
És evident que, atesa l'activitat principal de la nostra empresa, es propicia l'ús de solucions que facin servir gas natural (equips de generació de fred accionats per gas i cogeneracions), enfront de solucions elèctriques (per exemple, bombes de calor).

Integrant ambdues gràfiques i aconseguint un rendiment elèctric final en punt de consum del 35%, s'obtenen els consums que es mostren a la gràfica 3.

Per tant, podem concloure que els edificis del Grup Gas Natural, tot i tenir algun d'aquests una antiguitat considerable, es comporten energèticament molt millor que la mitjana dels edificis terciaris de nova planta.

GJe autoconsum/GJe generats

(Gràfica 4)



Mirall Energètic

Un dels objectius del Sistema de Gestió mediambiental del Grup Gas Natural és la reducció dels consums d'energia i d'aigua als seus centres de treball. Per tal de facilitar-ne el seguiment per part de tothom i contribuir a l'estalvi de recursos naturals, l'edifici principal de Madrid i alguns edificis de Barcelona ja disposen d'un conjunt de panells denominats "Mirall Energètic". En aquests panells es mostren els valors històrics i actuals dels esmentats consums, per tal que els usuaris de l'edifici puguin seguir-ne l'evolució i comparar-los amb els valors considerats com a objectiu, i per tal que els gestors energètics puguin prendre decisions de millora d'eficiència.

D'altra banda, altres edificis del Grup disposen de sistemes de telemesura per controlar i gestionar els consums energètics.

Sistemes d'alta eficiència energètica

A més de fomentar la incorporació de tecnologies d'alta eficiència i baixes emissions entre els seus clients, el Grup Gas Natural està impulsant diversos projectes de generació elèctrica distribuïda, sobretot en l'entorn de polígons de nou disseny.

Coherentment amb aquest criteri, el Grup Gas Natural aplica aquests conceptes a les instal·lacions pròpies, i una mostra d'això és la instal·lació d'una microturbina de gas a l'edifici de Montigalà a Badalona (Barcelona). Aquesta instal·lació de generació elèctrica distribuïda genera energia elèctrica i tèrmica per a les necessitats pròpies i, a més, distribueix escalfor a una escola municipal propera, amb la qual cosa l'eficiència total s'incrementa. L'estalvi d'energia primària previst és de 349,9 MWh/any i la reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle de 66 t CO₂/any.

A més, s'està acabant el projecte d'una planta de generació elèctrica distribuïda de 9 MW al costat de la futura seu de Gas Natural a Barcelona. Aquesta planta ha de proveir energèticament, a més de l'edifici propi, l'Hospital del Mar, el Parc de Recerca Biomèdica de Barcelona, algunes dependències de la Universitat Pompeu Fabra, l'Institut Oceanogràfic i un hotel en construcció.

Un altre projecte que s'està elaborant és la instal·lació d'una pila de combustible de darrera generació a l'edifici propi de la Avenida de América a Madrid. Aquest equip aportarà a les necessitats pròpies de l'edifici 230 kWe i 170 kWt en un sistema avançat de trigeneració, que es preveu que pugui estar en funcionament unes 8.000 hores/any i que operará amb un rendiment entorn del 80%.

Gas i electricitat de procés

La tecnologia de cicles combinats és a l'actualitat la millor opció per produir energia elèctrica a partir d'energia fòssil, ja que als seus elevats rendiments s'afegeix el seu menor impacte ambiental.

Durant l'exercici 2004, la producció elèctrica del Grup Gas Natural, mitjançant centrals de cicle combinat a Espanya, va tenir lloc a les instal·lacions de:

- San Roque (Cadis).
- Sant Adrià de Besòs (Barcelona).
- Arrúbal (La Rioja) (en fase de posada en marxa).

Pel que fa a l'àrea internacional del Grup, la generació elèctrica es concentra a la central de cicle combinat de Puerto Rico.

La gràfica 4 mostra la tendència des del 2002, quan es van posar en marxa les primeres centrals de cicle combinat del Grup a San Roque (Cadis) i Sant Adrià de Besòs (Barcelona),

Centrals de Cicle Combinat a Espanya

(Taula 1)

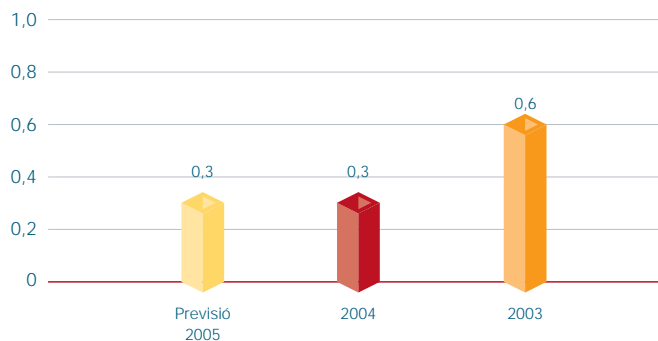
	Rendiment %	Hores de funcionament *
San Roque (Cadis)	55,34	7.913
Sant Adrià de Besòs (Barcelona)	55,97	8.373
Arrúbal (La Rioja)	En fase de posada en marxa	

* El funcionament mitjà del Sistema Elèctric Espanyol és de 3.579 hores.

Cogeneració. Principals plantes de cogeneració amb participació del Grup a través de La Energía (Taula 2)

	Província	Potència MW	Rendiment elèctric %	Participació %
A.E. CS Valle de Hebrón, A.I.E.	Barcelona	4,2	26,06	81,25
S. de Tratamiento Hornillos, S.L.	Valladolid	7,4	Operació l'any 2005	80,00
UTE La Energía – SPA	Madrid	5,8	40,44	60,00
A.E. Hospital U. G. Tries, A.I.E.	Barcelona	1,8	38,24	50,00
A.E. CSU Bellvitge, A.I.E.	Barcelona	1,8	34,30	50,00
A.E. Hospital Josep Trueta, A.I.E.	Girona	1,2	35,48	50,00
A.E. H. Arnau de Vilanova, A.I.E.	Lleida	1,1	33,23	50,00
S. Tratamiento La Andaya, S.L.	Burgos	7,4	41,54	45,00

Energia consumida en xarxes (J)/energia vehiculada(kJ) (Espanya) (Gràfica 5) (%)



fins a l'actualitat, del ratio GJe autoconsumits en relació amb els GJe generats per les centrals de cicle combinat operatives a l'actualitat.

El rendiment anual individualitzat l'any 2004 i les hores de funcionament de les tres centrals de cicle combinat que el Grup Gas Natural té a Espanya van ser les que s'indiquen en la taula 1.

El Grup Gas Natural fomenta el desenvolupament d'aquest tipus de projectes en els quals, per obtenir el màxim aprofitament energètic, les plantes es situen properes als grans consumidors d'electricitat. En aquesta línia es planteja la nova central de cicle combinat del Port de Barcelona.

Una altra forma de millorar l'eficiència energètica en la fase de producció d'energia elèctrica és l'ús de cogeneració.

Les principals plantes de cogeneració amb participació del Grup Gas Natural a través de La Energía, de les que controla la seva gestió, així com el seu rendiment elèctric, es detallen a la taula 2.

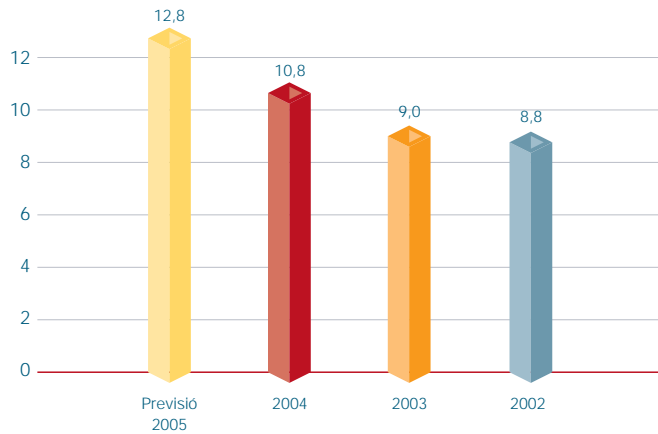
Transport i distribució de gas (Autoconsum de gas en procés)

A Espanya el consum de gas per a operació de xarxes l'any 2004 va assolir els 88.944 GJ per transportar 272,218 TJ (transport de gas/ATX), xifra que suposa 3J per cada kJ transportat.

A la gràfica 5 es mostra la tendència del ratio gas consumit/gas vehiculat (mercat regulat + mercat liberalitzat) durant els dos darrers exercicis a Espanya.

Metragaz va consumir, l'any 2004, un total de 4.482 TJ de gas per vehicular 413.428 TJ de gas (gràfica 6).

■ Energia consumida en xarxes (J)/energia vehiculada (kJ)
Metragaz (Gràfica 6)



■ Consum Recursos Naturals

Aigua

El consum d'aigua sanitària als centres de treball del Grup Gas Natural a Espanya l'any 2004 va assolir els 61.735 m³, procedents de la xarxa de proveïment públic i pous (2.251 m³), mentre que en l'àmbit internacional va assolir els 289.317 m³ dels quals 22.479 m³ provenien de pous i 751 m³ de canals (gràfica 7).

El consum d'aigua per empleat l'any 2004 als centres de treball del Grup Gas Natural fou de 15,9 m³ (el consum mitjà per persona i any a Espanya, a títol simplement orientatiu, és de 60,2 m³) (gràfica 8).

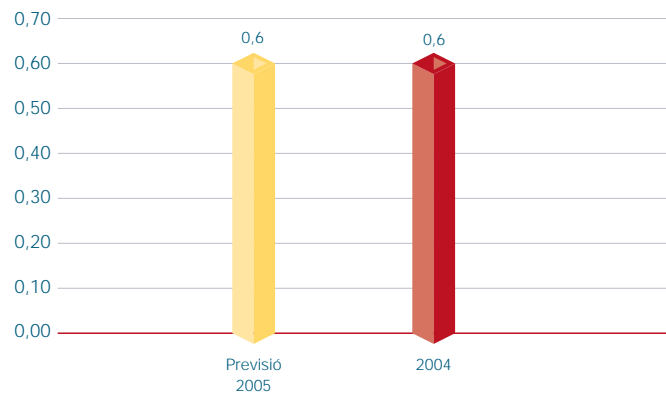
Les previsions per al 2005 estableixen una reducció del consum d'aigua del 2%.

L'aportació principal d'aigua a les instal·lacions de cogeneració i cicles combinats del Grup Gas Natural a Espanya té lloc en el procés de refrigeració. En el cas de refrigeració en circuit tancat, el consum és a causa de l'evaporació de part del cabal d'aigua incorporada al circuit (1,96 milions de m³ a Espanya l'any 2004). En el cas de circuit obert no hi ha consum, ja que tota l'aigua que entra al circuit és retornada al medi d'origen.

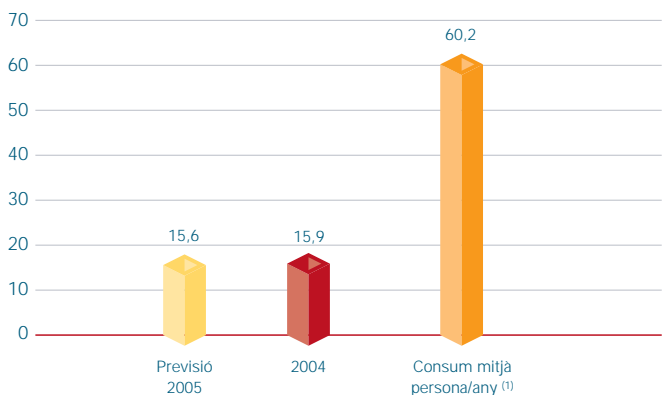
Independentment, es fa una aportació d'aigua per a la seva utilització en el procés que, un cop tractada per assegurar l'estricta compliment dels límits legals establerts, és recuperada gairebé totalment i retornada al medi d'origen o bé destinada a altres usos.

A Espanya, les centrals de cicle combinat durant l'any 2004 van emprar 392.768 m³ d'aigua (de procés) procedent de diferents cabals, mentre que en plantes de cogeneració es van fer servir 44.936 m³ procedents de xarxa de proveïment i pous.

■ m³ aigua/m² superfície oficines Espanya
(Gràfica 7)

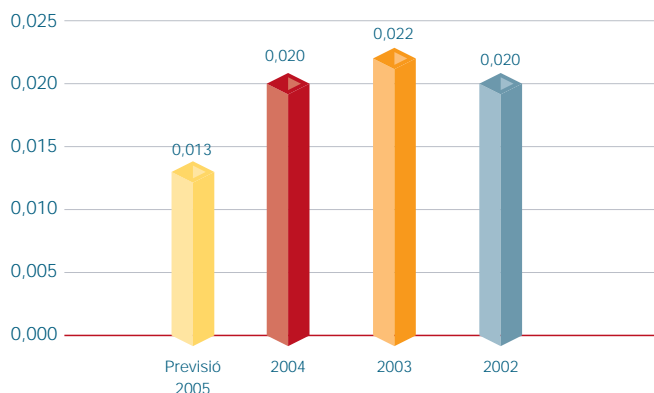


■ m³ aigua/empleado España (Gràfica 8)

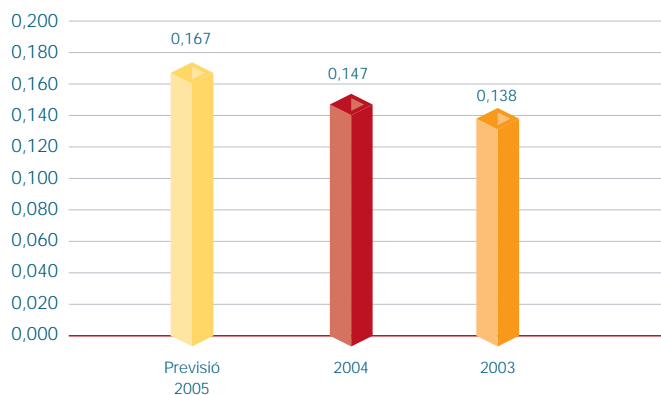


⁽¹⁾ Ministeri de Medi Ambient 2004.

■ m³ aigua/GJe generat centrals de cycle combinat (Espanya)
(Gràfica 9)



■ m³ aigua/GJe generat cogeneració (Espanya)
(Gràfica 10)



Aquest volum d'aigua utilitzat en el procés de les centrals de cycle combinat significa, en l'exercici 2004, 0,020 m³ d'aigua per GJe generat. El consum de les plantes de cogeneració és de 0,147 m³/GJe generat (gràfica 9).

Com es veu a la gràfica 10, el consum unitari d'aigua ha crescut en els darrers exercicis, probablement a causa que en exercicis anteriors no s'ha realitzat un control tan exhaustiu de l'aigua consumida en aquestes instal·lacions. No obstant, durant l'exercici 2005 es farà un estudi concret per tal de determinar si és possible implementar mesures d'estalvi d'aigua en aquestes instal·lacions.

El Grup Gas Natural compta entre els seus objectius el d'emprar sempre als seus nous projectes de centrals de cycle combinat la millor tecnologia disponible. Conseqüència d'això ha estat la seva decisió d'instal·lar sistemes de refrigeració de circuit tancat amb torres de refrigeració a les noves plantes, per tal de reduir al mínim les necessitats d'aportació d'aigua.

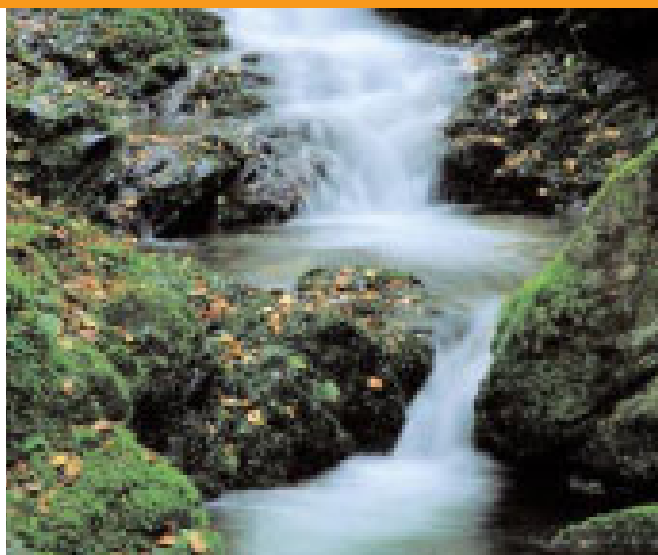
En l'àrea internacional, el principal consum d'aigua té lloc a la central de cycle combinat de Puerto Rico, a l'Argentina a la planta de *peak-shaving*, i en el procés de fabricació de gas manufacturat al Brasil.

Durant l'any 2004, a Puerto Rico es van consumir 1,04 milions de m³ a causa de l'evaporació i es van fer servir 2,69 milions de m³ en procés.

A l'Argentina, el consum d'aigua de procés per liquar gas natural procedent de pous va assolir els 2.263 m³.

Al Brasil, es van consumir 160.563 m³ d'aigua, amb un ratio de 0,025 m³/GJ de gas produït.

Les previsions globals de consum d'aigua de procés l'any 2005 indiquen una lleugera tendència a la baixa.



Paper

El consum de paper del Grup Gas Natural a Espanya durant 2004 fou de 170 t de paper blanc en les seves varietats d'ecològic i reciclat, suposant el primer d'aquests el 96% del total.

En l'àrea internacional, el consum de paper va assolir els 834 t, dels quals el 99,6% era de caràcter ecològic.

L'augment registrat l'any 2004 respecte al 2003 té la causa en la incorporació de les societats Gas Natural Servicios, Gas Natural Soluciones i La Energia.

La previsió per a l'exercici 2005 és de mantenir una reducció d'un 2% (gràfica 11).

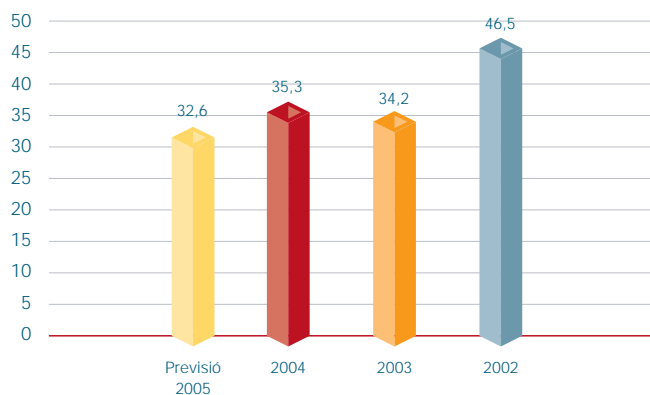
Residus

Durant l'any 2004, el Grup Gas Natural va generar a Espanya 355 t ✓ de residus, dels quals només el 4,16% ✓ van ser de caràcter perillós. El 73% dels residus es van gestionar i registrar a través de "Resinet"; la resta del 27% s'ha estimat considerant els corresponents ratios de generació per persona (empleats i subcontractats) present als centres de treball (gràfica 12).

A la resta de països es van gestionar 3.446 t de residus. L'augment registrar durant aquest exercici, en relació amb l'anterior, té la causa en el desballestament d'un dels gasòmetres de Brasil, per al qual s'ha establert un Pla de Gestió de Residus específic, i a la implantació del sistema de gestió a Puerto Rico.

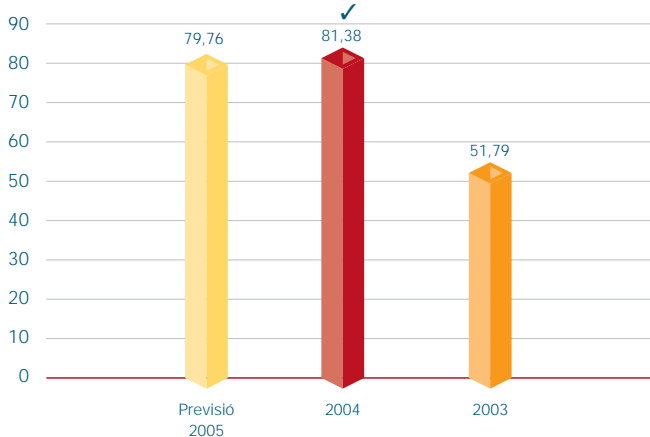
Consum de paper per client a Espanya

(Gràfica 11) (kg paper/1.000 clients)



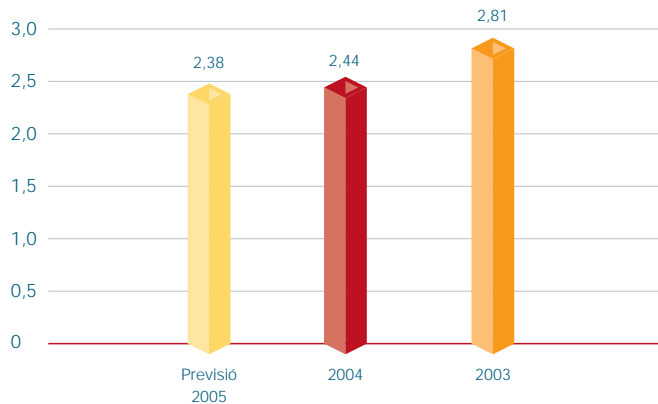
Gestió de residus a Espanya

(Gràfica 12) (kg residus /persona)



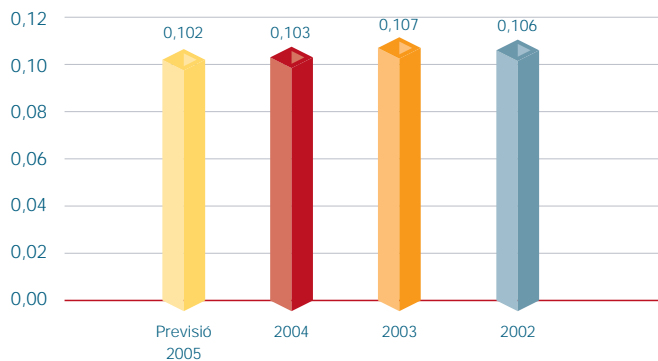


Emissions per transport i distribució de gas (Espanya)
(Gràfica 13)
(t CO₂ eq/TJ gas vehiculat)



Nota: només inclou emissions de CH₄.

Emissions per generació d'energia elèctrica en centrals de cycle combinat (Espanya) (Gràfica 14)
(t de CO₂/GJe generat)



Emissions de gasos d'efecte hivernacle (CH₄ i CO₂)

Les emissions totals de gasos d'efecte hivernacle del Grup Gas Natural a Espanya, expressades en milions de tones de CO₂ eq, l'any 2004 foren:

Distribució	0,67 ✓
Generació elèctrica	2,04 ✓
Consums propis	0,0084 ✓

Amb la idea de promoure un desenvolupament sostenible, el Grup Gas Natural manté el compromís constant d'elaborar i aplicar mesures tendents a reduir les seves emissions de gasos d'efecte hivernacle, d'acord amb les directrius establertes pel Protocol de Kioto i les directives comunitàries derivades, entre les quals la Directiva 2003/87/CE, relativa al règim per al Comerç de Drets d'Emissió de Gasos d'Efecte Hivernacle, i la seva transposició a la legislació espanyola per RDL 5/2004 de 27 d'agost.

Emissions per transport i distribució de gas

Les emissions de CH₄ del Grup Gas Natural s'originen exclusivament en pèrdues a la xarxa, per manca d'estanquitat, així com en actuacions que s'hi operen.

L'any 2004, a Espanya les emissions de CH₄ expressades en forma de CO₂ eq foren de 0,66 milions de t CO₂ eq ✓ (gràfica 13).

En l'àmbit internacional (països sense restriccions d'emissions de gasos d'efecte hivernacle en el Protocol de Kioto) del Grup Gas Natural, l'any 2004 es van registrar 0,62 milions de t de CO₂ eq per manca d'estanquitat i operacions a les xarxes, fet que va suposar 1,9 kg de CO₂ eq per GJ de gas vehiculat.



Emissions per generació d'energia elèctrica

Pel que fa a les emissions de CO₂ a Espanya, el valor absolut registrat l'any 2004 va totalitzar la xifra de 2,04 milions de t ✓.

Si fem l'evolució del factor d'emissió de CO₂ per a les principals fonts d'emissió, és a dir, centrals de cycle combinat a Espanya i Puerto Rico, així com plantes de cogeneració espanyoles, la situació seria la que es mostra a les gràfiques 14, 15 i 16.

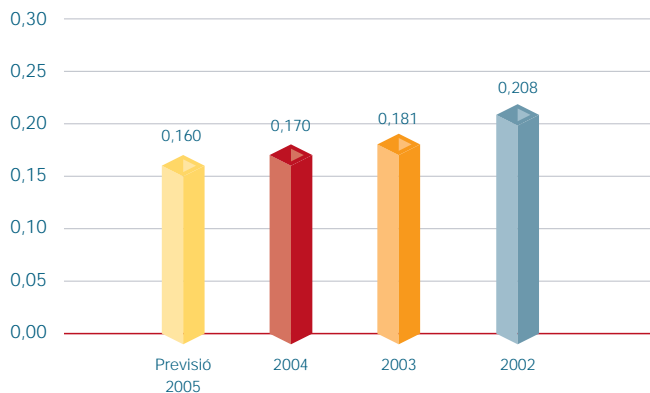
Si aquestes centrals de cycle combinat no hi fossin, i s'hagués generat l'energia produïda pel Grup Gas Natural (5,375 TWh) en centrals tèrmiques convencionals, s'haurien emès a l'atmosfera 2,9 milions de t CO₂ addicionals (càlcul realitzat amb el diferencial d'emissió de les tèrmiques convencionals i les centrals de cycle combinat segons l'estructura de generació elèctrica 2003).

La previsió, no obstant, d'un augment en valor absolut de les emissions de CO₂ l'any 2005 tindrà la causa en la major producció d'electricitat, per part del Grup Gas Natural, en aquest tipus de centrals.

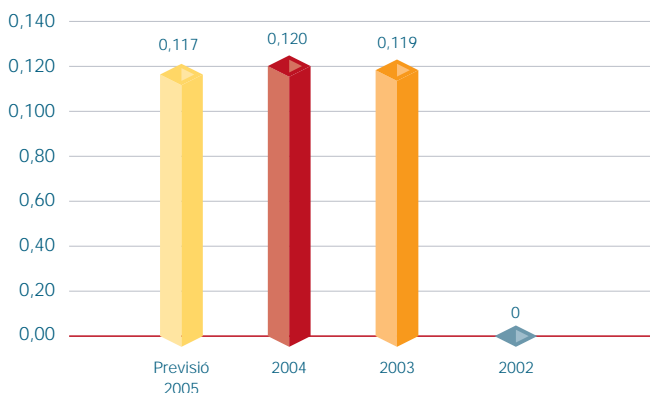
Les plantes de cogeneració del Grup Gas Natural van emetre a l'atmosfera l'any 2004 i en valor absolut, 51.733 t CO₂ ✓. A la gràfica 15 representem les seves emissions per GJe generat.

En l'àmbit internacional, les emissions de CO₂ a causa de la central de cycle combinat de Puerto Rico es mostra a la gràfica 16.

■ Emissions per generació d'energia elèctrica en instal·lacions de cogeneració (Espanya) (Gràfica 15)
(t de CO₂/GJe generat)

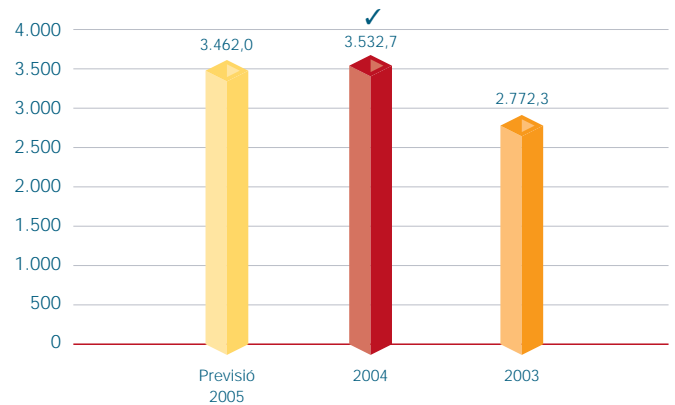


■ Emissions per generació d'energia elèctrica en centrals de cycle combinat (Puerto Rico) (Gràfica 16)
(t de CO₂/GJe generat)



Emissions de CO₂ a Espanya a causa de fonts mòbils

(Gràfica 17) (t de CO₂)



Emissions de CO₂ a Espanya a causa de fonts fixes

(Gràfica 18) (t de CO₂)



Usos propis

En aquest apartat incloem les emissions per a usos propis derivades dels vehicles del Grup Gas Natural destinats al desplaçament del personal de l'empresa per a activitats professionals, les derivades de la utilització de gas natural, així com les emissions indirectes per consum d'electricitat, ambdues en centres de treball.

Les emissions de CO₂ a Espanya, a causa de fonts mòbils, foren l'any 2004 de 3.533 t ✓. Per al 2005 es preveu una reducció del 2% gràcies, en part, a una renovació del parc de vehicles del Grup a Espanya (gràfica 17).

Les emissions a causa del consum de gas natural i electricitat en centres de treball a Espanya van totalitzar, l'any 2004, 4.854 t de CO₂ ✓ (fonts fixes i indirectes). La tendència prevista per al 2005 és una reducció d'aquestes emissions en un 2%.

En l'àmbit internacional, globalment, es van emetre a l'atmosfera durant l'exercici 2004, 0,89 milions de t de CO₂, entre les motivades per fonts mòbils, fixes i indirectes, amb el repartiment següent:

Fonts mòbils	0,14 %
Fonts fixes	99,12 %
Indirectes	0,74 %

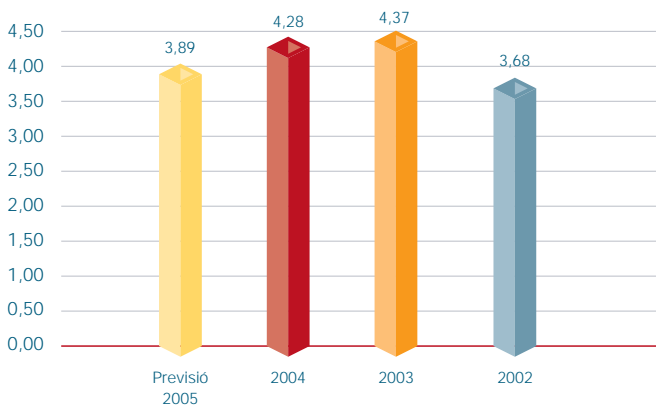
Altres emissions (CO i NOx)

La resta d'emissions a l'atmosfera del Grup Gas Natural, CO i NOx, es produeixen principalment en els processos de generació d'electricitat en centrals de cycle combinat i plantes de cogeneració. L'emissió de CO en centrals de cycle combinat és inapreciable.

Les emissions totals de CO a Espanya l'any 2004 van ser 86 t.

■ Emissions a Espanya de CO en plantes de cogeneració i centrals de cycle combinat (Gràfica 19)

(g de CO/GJe generat)



La quantitat, expressada en grams de CO per GJe generat en plantes de cogeneració i cicles combinats, es mostra a la gràfica 19.

Pel que fa a les emissions de NOx a Espanya l'any 2004 es van totalitzar 774 t.

La quantitat, expressada en grams de NOx per GJe generat en plantes de cogeneració i cicles combinats, es mostra a la gràfica 20.

L'emissió de NOx per GJe generat en centrals de cycle combinat presenta una tendència de reducció des de valors ja baixos.

En l'àmbit internacional, la central de cycle combinat de Puerto Rico és una de les fonts emissores de CO i NOx. L'any 2004 va registrar emissions de 11,84 t de CO i 113 t de NOx, fet que representa valors per GJe generat de 2,3 i 22,3 g, respectivament.

Un altre focus emissor d'aquest tipus de contaminants el constitueixen els turbocompressors i calderes industrials de Metragaz, al Marroc. L'any 2004 van emetre 974,84 t de CO i 779 t de NOx, que suposen unes emissions per GJ de gas vehiculat de 2,3 y 1,8 g, respectivament.

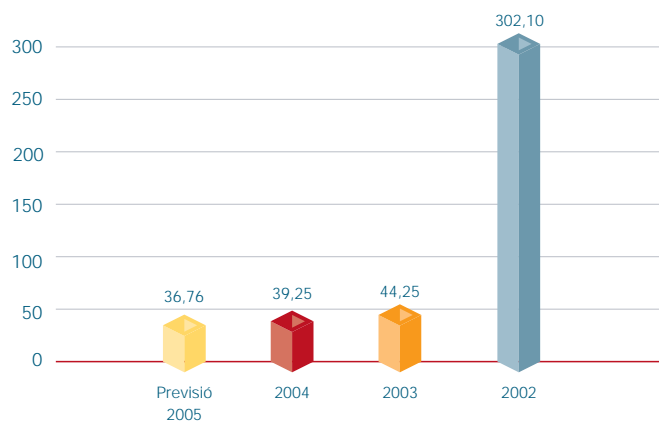
■ Sorolls

El Grup Gas Natural no ha registrat a Espanya cap no conformitat associada al seu Sistema de Gestió Mediambiental, a causa de soroll en obres i instal·lacions durant l'exercici 2004.

Tan sols a Mèxic, durant aquest exercici, s'han comptabilitzat quatre no conformitats per soroll en obres urbanes en sobrepassar, en alguns dels intervals horaris, els nivells permesos. El nivell extrem mesurat ha estat de 101 dB(A) quan es permetien 68 dB(A). En tots els casos s'han pres les mesures correctores oportunes.

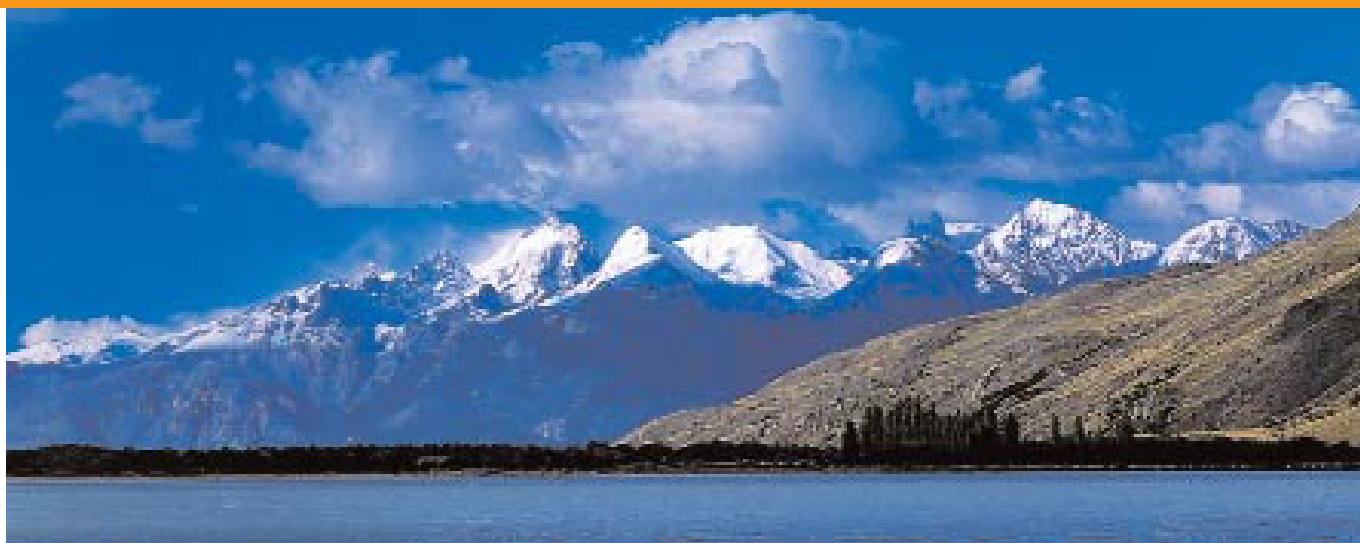
■ Emissions de NOx a Espanya en plantes de cogeneració i centrals de cycle combinat (Gràfica 20)

(g de NOx/GJe generat)



Brasil ha sobrepassat, en la pitjor situació, en 4,9 dB(A) el nivell de soroll permès en els compressors de les fàbriques de gas manufacturat. No obstant, el personal fa servir elements de protecció acústica que aconseguen una atenuació de 10,3 dB.

El Grup Gas Natural ha realitzat durant l'any 2004 un estudi sobre l'emissió de sorolls que es genera a cada una de les fases d'instal·lació de xarxes de distribució de gas, així com d'estacions de regulació i mesura (ERM) i armaris de regulació. Les dades obtingudes són comparades amb les assenyalades com a objectiu a les diferents ordenances comunitàries o locals i, en cas de superar-se, determinar les mesures necessàries per reduir-les tant en temps com en intensitat sonora.



■ Estudis d'Impacte Ambiental

El Grup Gas Natural ha realitzat l'any 2004 diferents Estudis d'Impacte Ambiental (EIA). Entre els quals podem destacar:

- Creuament del riu Tirón a Anguciana (La Rioja).
- Projecte de subministrament de gas natural a Escalante (Cantàbria).
- Ramal d'AP des de posició IO 15-Betanzos-Miño (zona d'influència del riu Mandeo i a la zona de protecció especial Xarxa Natural 2000) (Galícia).
- Contaminació acústica d'obres de canalització (València).
- Projecte especial per a canalització del Tibidabo a Barcelona (Catalunya).
- Anàlisi mediambiental de la central cycle combinat de Cartagena (Múrcia).
- EIA de projectes distribució gas.
- EIA de projectes d'emmagatzematge i regasificació de Zaule i Taranto per a Itàlia.
- Projecte Alfaraque, creuament de riu. Projecte de l'empresa Proincer (Andalusia).
- EIA de la central de cycle combinat de Sines (Portugal) de 800 MW, per a l'Administració portuguesa.
- Dos projectes de reforestació de l'àrea degradada de Petrópolis (Brasil), que superen els 10.000 m².

L'any 2005 es preveu la realització d'Estudis d'Impacte Ambiental, per a les plantes de GNL de Vinaròs, Benidorm i Gandia, així com per als nous projectes de centrals de cycle combinat previstos pel Grup Gas Natural.

■ Incidències Mediambientals

Les úniques incidències produïdes durant l'any 2004 a Espanya, han estat:

- Vessaments d'olis detectats a la supervisió de l'execució d'obra de canalització i preses: es van detectar 203 no conformitats d'un total de 145.409 aspectes (0,14%).
- Reclamacions d'un client per soroll produït per planxa col·locada a l'obra.
- Reclamació per mala olor.
- Dues reclamacions per sorolls/vibracions.

Totes foren ateses de forma convenient i corregides.

En l'àmbit internacional, les incidències mediambientals van tenir l'origen en petites fuites i canvis de pressió per infiltració d'aigua a la xarxa com a conseqüència d'obres alienes al Grup Gas Natural.

■ Incompliments i multes

A Espanya es van registrar dues sancions per una quantia de 60.702 euros per haver afectat a dos exemplars d'ullastre (*Olea Europea Silvestrys*) amb expedient sancionador l'any 2001, però pagada l'any 2004, i una tala sense permís exprés d'arbres per a restitució de pista. De forma addicional, es va produir la retirada d'un arbre sense coneixement de l'Ajuntament corresponent, que no va generar expedient i que fou replantat. A més, queden per resoldre quatre expedients per embrutament de la via pública a Andalusia.

En l'àmbit internacional, estan pendents de resolució multes per valor de 57.801 euros, que s'han produït al Brasil i Mèxic.

■ Community Development Carbon Fund

Durant l'exercici 2004 el Grup Gas Natural ha demanat al Banc Mundial de participar al Community Development Carbon Fund. Aquest Fons de Carboni ha estat especialment dissenyat per a la realització de projectes vinculats amb el desenvolupament dels processos productius, els hàbits, l'educació i la salut de les poblacions dels països més desfavorits del planeta.

■ Desemborsaments mediambientals

Al llarg de l'exercici 2004, el Grup Gas Natural ha continuat avançant en la consolidació i desenvolupament del seu Sistema de Gestió Mediambiental.

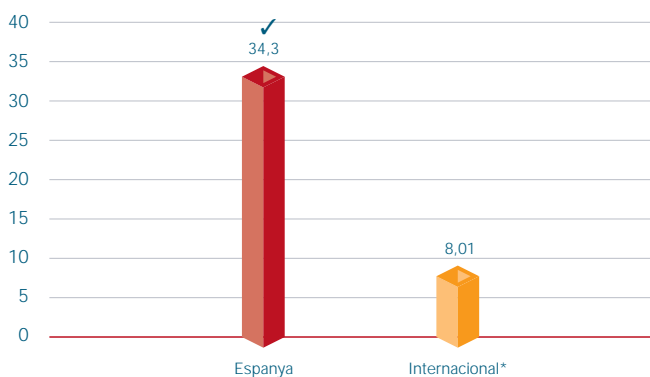
Els desemborsaments mediambientals realitzats a Espanya van assolir els 34,3 ✓ milions d'euros i en l'àmbit internacional els 8,01 milions d'euros (gràfica 21).

Els principals conceptes en què s'han efectuat els desemborsaments han estat:

- Renovació de xarxes i preses.
- Canalitzacions de rius.
- Descontaminació de sòl.
- Vigilància de la qualitat de l'aire.
- Restitució de terrenys.
- Adquisició de vehicles industrials lleugers.
- Projectes de reducció d'emissions de CO₂.
- Programes de PPI's en obres.

■ Desemborsaments mediambientals (Gràfica 21)

(milions d'euros)



* S' exclouen Itàlia i Puerto Rico.

■ Principals indicadors mediambientals

■ Consum d'aigua (milers de m³)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Sanitària	61,68	62,42	91,63	ND
Refrigeració	4.698,65	1.964,04	1.612,37	1.027,42
Procés	519,54	437,70	342,54	151,33
Internacional				
Sanitària	260,23	289,32	275,13	270,30
Refrigeració	1.121,82	1.099,18	255,88	ND
Procés	2.866,95	2.803,59	642,00	259,02

■ Gestió aigua de procés (milers de m³)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Utilitzada	519,54	437,70	342,54	151,33
Tractada	491,25	409,45	323,64	151,33
Reutilitzada o tornada al medi	448,67	397,93	312,93	148,94
Internacional				
Utilitzada	2.866,95	2.803,59	642,0	259,02
Tractada	2.780,53	2.693,44	516,18	ND
Reutilitzada o tornada al medi	2.498,97	2.423,97	463,30	ND

■ Consum d'energia en centres de treball (GJ)

Espanya*	Previsió 2005	2004	2003	2002
Gas natural	12.586,78	12.843,65 ✓	ND	ND
Electricitat	45.923,16	46.860,36 ✓	77.611,07	ND
Internacional				
Gas natural	33.314,66	37.359,85	29.314,26	20.686,04
Electricitat	67.183,80	77.381,41	68.597,29	69.267,35

■ Consum d'energia en procés (TJ)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Gas natural	65.419,80	39.714,32 ✓	30.222,30	15.718,98
Electricitat	664,49	385,54 ✓	314,82	127,77
Internacional				
Gas natural	18.890,29	17.009,90	6.322,47	4.030,38
Electricitat	221,19	243,85	81,11	67,33

■ Consum total d'energia (TJ)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Totals	66.142,80	40.159,56 ✓	30.614,73	15.846,75
Internacional				
Totals	19.211,98	17.368,49	6.501,49	4.187,67

ND: No disponible. NA: No aplica

* La informació corresponent a l'exercici 2004 s'ha calculat i/o obtingut amb criteris diferents als utilitzats en exercicis precedents, sense que hagi estat possible recalculer aquestes dades per preservar la compatibilitat entre exercicis.

■ Rendiment energètic (cicles combinats i cogeneració) (T_e generats)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
C. Combinats	32.235,84	19.353,35	14.018,40	7.347,60
Cogeneració	453,56	304,17	234,08	119,60
Internacional				
C. Combinats	5.195,16	5.032,43	964.440	ND
Cogeneració	NA	NA	NA	NA

■ Consum de paper (t)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Reciclat	159,61	162,87	140,52	179,05
Ecòlegic	6,71	6,85	12,69	15,00
Internacional				
Reciclat	811,99	830,70	718,45	264,39
Ecòlegic	3,35	3,28	3,52	4,08

■ Generació de residus (t)

Espanya (centres de treball)	Previsió 2005	2004	2003	2002
Perillosos	14,48	14,78 ✓	6,95	ND
No perillosos	333,89	340,70 ✓	219,26	ND
Internacional				
Perillosos	14,52	3.226,05	30,77	3,94
No perillosos	32,21	220,23	20,24	20,94

■ Emissions de CH₄ (milers de t CO₂ eq)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Xarxes	—	663,05 ✓	632,85	598,22
Internacional				
Xarxes	461,14	620,46	595,14	950,31

■ Emissions de CO₂ (milers de t CO₂)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Fonts mòbils	3,46	3,53 ✓	ND	ND
Fonts fixes	3.374,61	2.046,74 ✓	1.551,64	810,69
Indirectes	4,11	4,19 ✓	6,94	ND
Internacional				
Fonts mòbils	1,26	1,21	0,85	0,63
Fonts fixes	976,01	878,75	327,64	208,87
Indirectes	7,85	6,56	6,39	6,52

■ Emissions de CO (t)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Totals	128,02	86,36	62,33	27,50
Internacional				
Totals	1.519,62	1.041,70	583,33	558,98

■ Emisions de NOx (t)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Totals	1.202,17	773,58	640,69	2.255,83
Internacional				
Totals	1.273,08	946,20	774,36	737,17

■ Soroll en obres i instal·lacions (Núm.)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
No conformitats	0	0	0	0
Internacional				
No conformitats	0	4	0	0

■ Estudis d'impacte ambiental (Núm.)

Espanya*	Previsió 2005	2004	2003	2002
EIA	NP	27	3	ND
Internacional				
EIA	NP	19	17	7

■ Incidències mediambientals (Núm.)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Incidències	NP	203	ND	ND
Internacional				
Incidències	NP	Vàries	Vàries	Vàries

■ Incompliments i multes (milers d'euros)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Totals	NP	60,70	ND	ND
Internacional				
Totals	NP	57,80	48,70	24,31

■ Comportament ambiental de proveïdors (Núm.)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
e+5	—	5	NA	NA
Internacional				
e+5	NA	NA	NA	NA

■ Desemborsaments mediambientals (milers d'euros)

Espanya	Previsió 2005	2004	2003	2002
Desemborsaments	—	34.250,66 ✓	ND	ND
Internacional (Exceptuant Itàlia i Puerto Rico)				
Desemborsaments	—	8.006,48	ND	ND

ND: No disponible.

NA: No aplica.

NP: No se'n preveu l'existència.

* La informació corresponent a l'exercici 2004 s'ha calculat i/o obtingut amb criteris diferents als utilitzats en exercicis precedents, sense que hagi estat possible recalculer aquestes dades per preservar la compatibilitat entre exercicis.

Informe de verificació externa



Edificio Caja Madrid
Avenida Diagonal 640
08017 Barcelona
Tel. centralitat: +34 93 253 70 00
Fax: +34 93 405 90 32

INFORME DE VERIFICACIÓ

Al Comitè de Direcció de Gas Natural SDG, S.A.

1. Hem aplicat els procediments descrits en el paràgraf 2 següent per tal de verificar aquells indicadors de sostenibilitat, identificats amb el símbol "✓", inclosos en l'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats per a l'exercici anual finalitzat a 31 de desembre de 2004 (en endavant l'*"Informe de Responsabilitat Corporativa 2004"*). Els esmentats indicadors són els que la Direcció de Gas Natural SDG, S.A. ha considerat de major rellevància, tenint en compte les indicacions establertes en la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 2002.

La Direcció de Gas Natural SDG, S.A. és responsable de la informació inclosa en l'*"Informe de Responsabilitat Corporativa 2004"* així com del disseny, implantació i manteniment dels processos per a la seva elaboració i de les bases i criteris per a la seva preparació.

La nostra responsabilitat és, basant-nos en les esmentades bases i criteris de preparació i d'acord amb els procediments de revisió aplicats, expressar una conclusió sobre els següents aspectes:

- L'adequació dels procediments i controls establerts als efectes de la preparació, recollida i agregació de les dades relatives als indicadors objecte de la nostra revisió.
 - Que els indicadors objecte de la nostra revisió s'han preparat d'acord amb les bases i criteris de preparació expressades en l'*"Informe de Responsabilitat Corporativa 2004"*.
 - L'exactitud i coherència dels valors dels esmentats indicadors.
 - Si l'*"Informe de Responsabilitat Corporativa 2004"* segueix l'índex de continguts recomanat per la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 2002.
2. Amb caràcter general, els procediments aplicats per a la realització del nostre treball han consistit en:
 - El desenvolupament d'entrevistes amb el personal de Gas Natural SDG, S.A. i del seu Grup de societats responsable de la recopilació de la informació i l'elaboració dels indicadors objecte de la nostra revisió.
 - Revisió de la documentació rellevant i dels sistemes utilitzats per recopilar i agregar la informació.



- Aplicació de proves substantives dissenyades per evidenciar, sobre la base de mostreig, la raonabilitat de les bases i criteris de preparació esmentats en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2004 i de les dades relatives als indicadors objecte de la nostra verificació.
 - Comparació de l'índex de continguts inclòs en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2004 amb el suggerit pel Global Reporting Initiative (GRI) en la seva Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, versió 2002.
3. No existeixen normes generalment acceptades per a la preparació o verificació d'informes de responsabilitat corporativa. En conseqüència, hem basat el nostre enfocament de revisió en les millors pràctiques conegudes i en les normes subjacents en l'International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised). Hem planificat i desenvolupat les nostres proves per tal d'obtenir una base de raonabilitat sobre la que sustentar les nostres conclusions respecte als indicadors subjectes a la nostra revisió i que s'identifiquen amb el símbol "✓" en el mateix Informe de Responsabilitat Corporativa 2004. Sobre la base dels procediments aplicats, descrits en el paràgraf 2 anterior i d'acord amb les bases i criteris de preparació dels indicadors que s'indiquen en l'esmentat Informe, podem concloure que:
- Els procediments i controls establerts als efectes de la preparació, recollida i agregació de les dades relatives als indicadors objecte de la nostra revisió, proporcionen una base raonable per a l'obtenció d'aquests indicadors.
 - Els indicadors de referència s'han preparat d'acord amb les bases i criteris de preparació esmentats en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2004.
 - No hem identificat indicis de desviacions significatives pel que fa a l'exactitud i coherència dels valors dels indicadors objecte de la nostra revisió.
 - L'Informe de Responsabilitat Corporativa 2004 segueix l'índex de continguts recomanats per la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI), versió 2002.

Els saludem atentament,

PricewaterhouseCoopers Aseores de Negocio, S.L.

Máximo Ibáñez

Soci

21 de març de 2005

Índex de continguts i indicadors GRI



Índex de continguts i indicadors GRI

La següent taula identifica les pàgines de l'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup Gas Natural on es recullen els diferents requisits establerts pel Global Reporting Initiative (GRI, Guia 2002). Els possibles aclariments estan especificats amb notes al peu de la taula.

1. Visió i estratègia		Pàgines
1.1	Exposició de la visió i estratègia respecte al desenvolupament sostenible.	2-3, 12
1.2	Declaració del President.	2-3, 13
2. Perfil de l'Organització		
2.1	Nom de l'organització.	2-3, 12
2.2	Principals productes i serveis, incloent-hi marques, si cal.	8-11, 25
2.3	Estructura operativa.	20, 47
2.4	Descripció de Direccions, companyies operadores, filials i empreses conjuntes.	8-11, 20
2.5	Països on opera.	6-11
2.6	Naturalesa de la propietat: forma jurídica.	6
2.7	Naturalesa dels mercats als quals serveix.	8-11
2.8	Magnitud de l'organització.	6-11, 34, 45, 47
2.9	Llista de parts interessades, característiques principals i relació amb l'organització.	12, 13, 21, 46, 49, 52, 56-59
Abast de l'Informe		
2.10	Persones de contacte per a temes relacionats amb l'Informe.	4, 107
2.11	Període cobert per l'Informe.	4
2.12	Data d'informes previs (si estan disponibles).	4
2.13	Cobertura de l'Informe i limitacions específiques de l'abast.	4, 25-27, 33, 36-41, 45, 62
2.14	Canvis significatius des de la publicació de l'Informe anterior.	2-3, 11, 13, 20, 24, 29-33
2.15	Bases per elaborar informes d'empreses filials, compartides...	(1)
2.16	Descripció de la naturalesa, motius i efecte de modificacions introduïdes respecte als informes anteriors.	2-3, 28
Perfil de l'Informe		
2.17	Decisions de no aplicar els principis o protocols del GRI a l'Informe.	4
2.18	Criteris emprats en la comptabilitat de costos i beneficis econòmics, ambientals i socials.	8-10, 26, 40, 49
2.19	Canvis significatius en els mètodes de càlcul respecte als informes anteriors.	8-9
2.20	Polítiques i mesures internes per garantir la precisió, exhaustivitat, i veracitat de l'Informe.	4, 12, 16
2.21	Política i mesures per a la verificació externa de l'Informe.	4, 84-85
2.22	Mètodes d'obtenció d'informació addicional relacionada amb l'Informe.	4, 14, 17, 48

(1): La informació es pot consultar a l'Informe Anual 2004 del Grup Gas Natural.

3. Estructura de govern i sistemes de gestió		Pàgines
3.1	Estructura de govern de l'Organització.	16-19
3.2	Percentatge de consellers independents sense càrrec executiu.	19
3.3	Procés per determinar la necessitat dels membres del grup d'experts de guiar l'estratègia de l'organització en temes ambientals i socials.	16-17
3.4	Processos directius per supervisar oportunitats i riscos de l'Organització.	12, 16-17
3.5	Relació entre la remuneració directiva i la consecució d'objectius de l'Organització.	17-19, 39, 45
3.6	Estructura organitzativa i membres clau responsables de la supervisió, posada en marxa i auditoria.	16
3.7	Missió, valors, principis, codis de conducta i polítiques.	12-13, 14, 43
3.8	Mecanismes que permeten proposar als accionistes recomanacions.	15
Compromís amb les parts interessades		
3.9	Bases per a la identificació i selecció de les principals parts interessades.	13, 21
3.10	Descripció i mètodes de consulta a les parts interessades.	25-26, 29-34, 43, 45, 47-48, 51
3.11	Tipus d'informació generada per les consultes a parts interessades.	24, 26-28
3.12	Ús de la informació obtinguda com a resultat del compromís amb les parts interessades.	24-25, 43
Polítiques globals i sistemes de gestió		
3.13	Explicació de l'aplicació del principi de precaució.	40, 44, 61
3.14	Compromisos o altres iniciatives desenvolupades externament, que l'Organització subscriu o recolza.	44
3.15	Principals associacions a les quals pertany l'Organització.	42, 58, 79
3.16	Polítiques i/o sistemes per gestionar els impactes ocasionats per processos anteriors/posteriors de l'Organització.	13, 25, 29-32, 49-51, 61
3.17	Enfocament de la gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials indirectes.	55
3.18	Principals decisions sobre la ubicació o modificació de les operacions.	6-11, 24-33
3.19	Programes i procediments d'exercici econòmic, mediambiental i social.	25, 34, 36-37, 50, 63-66
3.20	Estat de la certificació de sistemes de gestió econòmica, ambiental i social.	17, 25, 62
4. Índex de continguts i indicadors GRI		
4	Continguts i indicadors GRI.	88-94

Indicadors d'exercici econòmic

Aspecte	Codi GRI	Descripció GRI	C/A	IRC 2003	Pàgines
Clients	EC-1	Vendes netes.	C	*	7-11
	EC-2	Desglossament geogràfic dels mercats.	C	*	24
Proveïdors	EC-3	Costos de totes les primeres matèries i mercaderies adquirides, i de tots els serveis contractats.	C	*	49
	EC-4	Percentatge de contractes pagats d'acord amb els termes acordats.	C		⁽²⁾
Empleats	EC-5	Despeses salarials totals (sous, pensions i altres prestacions i indemnitzacions per acomiadament) desglossades per països o regions.	C	*	7
Proveïdors de capital	EC-6	Distribució entre els proveïdors de capital, desglossada per interès sobre deutes i préstecs, i dividendes sobre accions de tota mena, amb especificació de qualsevol retard dels dividendes preferents.	C	*	46
	EC-7	Augment/disminució dels guanys retinguts a la fi del període.	C	*	7
Sector Públic	EC-8	Suma total de tota mena d'impostos pagats, desglossats per països.	C		7
	EC-9	Subsidis rebuts, desglossats per països o regions.	C	*	7
	EC-10	Donacions a la comunitat, societat civil o altres grups, en metàl·lic i en espècie, desglossades per tipus de grups.	C	*	52-53

C/A: - C: Indicadors rellevants per a la majoria de les parts interessades.

- A: Indicadors que representen una pràctica destacada, encara que el seu ús no està gaire estès actualment entre les organitzacions informants.

IRC 2003: Indica presència de l'indicador a l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2003 del Grup Gas Natural.

⁽²⁾: Informació no disponible, a causa de la manca de sistemes de dades per generar aquesta informació. El nou Model de Compres que ha posat en marxa el Grup Gas Natural permetrà proporcionar informació relacionada amb aquest indicador en properes edicions de l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

Indicadors d'exercici social: pràctiques laborals

Aspecte	Codi GRI	Descripció GRI	C/A	IRC 2003	Pàgines
Ocupació	LA-1	Desglossament del col·lectiu de treballadors, si és possible per regions/països, situació, tipus de contractació i modalitat de contracte.	C	*	34-36, 41, 45
	LA-2	Creació d'ocupació neta i mitjana de facturació desglossada per regions/països.	C	*	36
	LA-12	Prestacions socials als empleats no exigides per llei.	A	*	41
Relacions empresa-treballadors	LA-3	Percentatge d'empleats representats per organitzacions sindicals o altres representants responsables, desglossat geogràficament o percentatge d'empleats inclosos en convenis col·lectius, desglossat per regions/països.	C	*	34, 39, 44
	LA-4	Política i procediments d'informació, consulta i negociació amb els empleats sobre els canvis en les operacions de les organitzacions informants.	C	*	44
Salut i seguretat	LA-5	Mètodes de registre i notificació dels accidents de treball i les malalties professionals en referència al repertori de recomanacions pràctiques de l'OIT.	C		40
	LA-6	Descripció de les comissions sobre salut i seguretat formades per la direcció i els representants dels treballadors, i en proporció de la plantilla a l'empara de les esmentades comissions.	C		⁽³⁾
	LA-7	Taxes d'absentisme, accidents i danys laborals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball (inclosos els treballadors subcontractats).	C	*	40, 44 ⁽⁴⁾
	LA-8	Descripció de polítiques o programes (en el lloc de treball o altres àmbits) sobre el VIH/SIDA.	C		⁽⁵⁾
Formació i educació	LA-9	Mitjana d'hores de formació per any i empleats, d'acord amb la categoria d'empleat.	C	*	38, 45, ⁽⁶⁾
	LA-16	Descripció dels procediments que fomenten la contractació contínua d'empleats i que gestionen els programes de jubilació.	A		34-36, 45
	LA-17	Polítiques específiques enfocades a la gestió dels coneixements pràctics o a la formació continuada.	A	*	34, 38-39
Diversitat i oportunitat	LA-10	Descripció de polítiques i programes d'igualtat d'oportunitats, i dels sistemes de revisió per assegurar el compliment i els resultats de les revisions.	C	*	42, 44
	LA-11	Composició dels departaments superiors de gestió i govern corporatiu (inclosa la junta directiva), atenent la proporció entre sexes i altres indicadors de diversitat, si es consideren culturalment adequats.	C	*	34-35, 42, 45

⁽³⁾: Informació no disponible en el moment de tancar el contingut de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2004, a causa de la manca de sistemes de dades per generar aquesta informació. Es té com a objectiu informar sobre aquest indicador l'any 2006.

⁽⁴⁾: Durant l'any 2004, a Espanya es va registrar un accident mortal per infart al centre de treball. A la resta de països ressenyats no es van registrar accidents mortals. La major part dels accidents registrats foren accidents de trànsit.

⁽⁵⁾: En l'àmbit del Grup Gas Natural no es van realitzar programes específics relacionats amb el VIH/SIDA, ja que no hi ha prevalència d'aquesta malaltia que ho justifiqui.

⁽⁶⁾: Es completarà la informació segons categories en pròximes edicions de l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

Indicadors d'exercici social: drets humans

Aspecte	Codi GRI	Descripció GRI	C/A	IRC 2003	Pàgines
Estratègia y gestió	HR-1	Relació detallada de polítiques, directrius, estructura corporativa i procediments entorn dels drets humans vinculats a les operacions, així com els sistemes de seguiment i els seus resultats.	C	*	44
	HR-2	Mostres de què es tenen en consideració els impactes de drets humans vinculats a les operacions, així com els sistemes de seguiment i els seus resultats.	C	*	12, 13 ⁽ⁿ⁾
	HR-3	Relació detallada de les polítiques i procediments necessaris per valorar l'actuació sobre els drets humans respecte a la cadena de subministrament i els contractistes, així com els sistemes de seguiment i els seus resultats.	C	*	12, 13 ⁽ⁿ⁾
No discriminació	HR-4	Relació detallada de les polítiques i procediments/programes globals dedicats a evitar tota mena de discriminació en les operacions, així com sistemes de seguiment i els seus resultats.	C	*	12, 44
Libertat d'associació	HR-5	Anàlisi de la política de llibertat d'associació i el seu grau d'aplicació (a part de les lleis locals), així com dels procediments/programes relacionats amb aquest tema.	C	*	13, 44
Treball infantil	HR-6	Exposició de la política de rebutj del treball infantil.	C	*	13, 44
Treball forçós	HR-7	Exposició de la política de rebutj al treball forçat i obligatori.	C	*	13, 44

^{(n) (n)}: El Codi de Conducta del Grup Gas Natural, que està en fase d'aprovació, mostra els deu principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, i estableix mesures concretes per garantir el compliment d'aquests indicadors.

Indicadors d'exercici social: societat

Aspecte	Codi GRI	Descripció GRI	C/A	IRC 2003	Pàgines
Comunitat	SO-1	Descripció de les polítiques de gestió dels impactes causats a les comunitats de les regions afectades per les activitats i dels procediments/programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	C	*	⁽⁹⁾
	SO-4	Distincions rebudes en relació amb l'actuació social, ambiental i ètica.	A	*	44, 49, 51, 58
Corrupció	SO-2	Descripció de política, sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment entorn de la corrupció i el suborn, adreçats tant a les organitzacions com als empleats.	C	*	44
Contribucions polítiques	SO-3	Descripció de la política i sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment dedicats a les contribucions i els instruments de pressió política.	C	*	⁽¹⁰⁾

^{(9) (10)}: El Codi de Conducta del Grup Gas Natural, que està en fase d'aprovació, mostra els deu principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, i estableix mesures concretes per al compliment d'aquests indicadors.

Indicadors d'exercici social: responsabilitat de producte

Aspecte	Codi GRI	Descripció GRI	C/A	IRC 2003	Pàgines
Salut i seguretat del client	PR-1	Descripció de política sobre la salut i seguretat del client durant la utilització de productes i serveis, grau d'informació i aplicació, i relació de procediments/programes relacionats amb aquest tema, així com dels sistemes de seguiment i els seus resultats.	C		29-33
Productes i serveis	PR-2	Descripció de polítiques, sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment referents a l'etiquetat i a la informació sobre els productes.	C		29-33
Respecte a la intimitat	PR-8	Anàlisi de polítiques, sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de gestió y compliment respecte a la satisfacció del client, així com dels resultats dels estudis que avaluïn aquesta satisfacció.	A	*	24-28
	PR-3	Descripció de polítiques, sistemes de gestió/procediments, així com de mecanismes de compliment concernents a la intimitat del client.	C	*	30

 **Indicadors d'exercici mediambiental**

Aspecte	Codi GRI	Descripció GRI	C/A	IRC 2003	Pàgines
Matèries primeres	EN-1	Consum total de matèries primeres, a part d'aigua, per tipus.	C	73, 81	
	EN-2	Percentatge de matèries primeres utilitzades que són residus (processats o no) procedents de fonts externes a l'organització informant.	C	81	
Energia	EN-3	Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.	C	60, 68, 80	
	EN-4	Consum indirecte d'energia.	C	69-71	
	EN-17	Iniciatives per emprar fonts d'energies renovables i per incrementar el rendiment energètic.	A	60-61, 69-70	
Aigua	EN-5	Consum total d'aigua.	C	71-72, 80	
Biodiversitat	EN-6	Ubicació i extensió de sòl en propietat, arrendat o administrat en els hàbitats rics en biodiversitat.	C		(11)
	EN-7	Anàlisi dels principals impactes en la biodiversitat derivats de les activitats i/o productes i serveis en els entorns terrestre, marí i d'aigua dolça.	C		(12)
Emissió, abocaments i residus	EN-8	Emissions de gasos d'efecte hivernacle.	C	60, 74-76, 81	
	EN-9	Utilització i emissions de substàncies reductores de l'ozó.	C		(13)
	EN-10	NOx, SOx i altres emissions atmosfèriques d'importància, desglossades per tipus.	C	76-77, 81-82	
	EN-11	Quantitat total de residus, desglossats per tipus i destí	C	60, 73, 81	
	EN-12	Abocaments a l'aigua d'importància, per tipus.	C	N.A.	
	EN-13	Abocaments de substàncies químiques, olis i combustibles d'importància, expressats en xifres i volums totals.	C	N.A.	
Productes i serveis	EN-14	Impactes ambientals significatius dels principals productes i serveis.	C	60-82	
	EN-15	Percentatge del pes dels productes abocats susceptible de ser recuperat a la fi de la seva vida útil i percentatge recuperat en la realitat.	C	N.A.	
Compliment	EN-16	Episodis i multes associades a l'incompliment dels convenis/tractats/declaracions d'aplicació internacional, així com de les normatives locals, regionals, subnacionals i nacionals associades als temes ambientals.	C	79, 82	
Proveïdors	EN-33	Actuació dels proveïdors en relació als aspectes ambientals dels programes i procediments elaborats en resposta a l'apartat Estructura de govern i sistemes de gestió.	A	50-51, 61, 62	
Transport	EN-34	Impactes ambientals significatius vinculats al transport amb finalitats logístiques.	A	70	
General	EN-35	Despeses totals en matèria de medi ambient per tipus.	A	60, 79, 82	

(11)(12): No hi ha ocupació del sòl en propietat en zones naturals. A l'hora de triar els emplaçaments de les diferents infraestructures del Grup Gas Natural, es tenen en compte consideracions de tipus ambiental, i s'eviten les zones protegides o sensibles. Quan es fan obres que, per les seves característiques, requereixen estudis ambientals específics, es fa el corresponent Estudi d'Impacte Ambiental o Memòries Resum, segons el cas, tal i com ho demana l'organisme competent. El Grup Gas Natural pren a cada situació les mesures oportunes derivades dels corresponents Estudis d'Impacte Ambiental (EIA).

(13): Els sistemes de refrigeració i equips d'extinció d'incendis de totes les instal·lacions del Grup Gas Natural, compleixen amb la legislació ambiental vigent pel que fa a la no utilització de substàncies clorofluorocarbonades (CFC's). De manera addicional, la utilització de sistemes de refrigeració per absorció amb gas natural facilita la presa de mesures de supressió de CFC's, emprats en els cicles de refrigeració per compressió. L'absorció empra refrigerants amb un ODP (Ozone Depletion Potential) nul sobre la capa d'ozó. Els cicles de refrigeració d'absorció per gas (fent servir mesclures amoníac-aigua o bromur de liti-aigua) contribueixen a la política internacional de supressió de l'ús dels CFC's.

N.A.: No aplica.

Glossari



Definició de termes

AENOR. Acrònim d'Associació Espanyola de Normalització. És l'entitat dedicada al desenvolupament de la normalització i la certificació en tots els sectors industrials i de serveis i que té com a propòsit contribuir a millorar la qualitat i la competitivitat de les empreses, així com protegir la natura.

Alta pressió (AP). N'hi ha de dos tipus: APA, que comprèn de 4 a 16 bar, i APB, que aplega pressions superiors a 16 bar.

ATX. Acrònim d'Accés de Tercers a la Xarxa. Ús de la xarxa de gas, per part d'entitats externes a aquesta, mitjançant un peatge específic que depèn del servei: cànon de connexió, regasificació, transport i emmagatzematge.

Cash flow. Flux de caixa. Xifra que mostra els recursos (beneficis, amortitzacions i provisions) generats per una empresa al llarg d'un període.

Central tèrmica convencional. Central de generació d'energia elèctrica, en la qual s'empra gas natural com a combustible de caldera per a la generació de vapor d'aigua i un conjunt generador de vapor-turbina de vapor-alternador.

Central de gas de cycle combinat (CCC). Central de generació d'electricitat en cycle combinat, amb turbina de gas i turbina de vapor acoblades a generadors elèctrics, que s'alimenta per gas natural.

CCTC. Central de cycle combinat amb turbina de gas.

CeRMAE. Centre de Referència en Materials per a Energia de la Generalitat de Catalunya.

CH₄. Metà. La més petita de les molècules dels hidrocarburs, amb un àtom de carboni i quatre àtoms d'hidrogen. És el component principal del gas natural, però també és present en les capes de carbó, i és produït per animals i per la descomposició dels vegetals. És un gas lleuger i sense color ni olor.

CNE. Acrònim de Comissió Nacional de l'Energia. És l'ens regulador dels sistemes energètics a Espanya.

CNMV. Acrònim de Comissió Nacional del Mercat de Valors. És l'encarregada del bon funcionament i vigilància del compliment de totes les normatives vigents a la Borsa.

CO. Monòxid de carboni. Gas tòxic, incolor i inodor, que es desprèn en la combustió incompleta (mal rendiment) del carboni, contingut en tota matèria orgànica.

CO₂. Diòxid de carboni o anhidrid carbònic. És el gas que més incideix en l'efecte hivernacle. Es produeix en tots els processos de combustió en els que intervé el carboni, que està en la totalitat de les substàncies orgàniques, tant en processos naturals (p. ex., la respiració dels éssers vius) com artificials (p. ex., la utilització de combustible en processos industrials, motors d'automòbils, etc.).

CO₂ eq. Diòxid de carboni equivalent.

Cogeneració. Producció d'electricitat i escalfor en un procés combinat (CHP) a partir de determinades fonts d'energia, que resulta d'eficiència energètica molt superior als sistemes tradicionals i es pot fer en instal·lacions molt diverses, des d'una planta tèrmica fins a una estació de calefacció d'edificis.

Combustible fòssil. Substància combustible que es troba a l'interior de l'escorça terrestre i que s'ha format pel soterrament i posterior transformació, al llarg dels temps geològics, de la matèria orgànica. Són combustibles fòssils el carbó, el petroli, el gas natural i les pissarres carbonosa i bituminosa.

Comercialitzadora. Persona física o jurídica que accedeix a les xarxes de transport o distribució i ven el gas als consumidors qualificats o a altres agents del sistema en condicions lliurement pactades. Fa servir les instal·lacions de transportistes i distribuïdors per al transport i subministrament de gas als seus clients, a canvi d'un peatge.

Consumidor qualificat. Consumidor que adquireix el gas als comercialitzadors en condicions lliurement pactades o directament.

Consumidor no qualificat. Consumidor que adquireix el gas als distribuïdors en règim de tarifes.

dB. Decibel. Unitat de la intensitat del so.

dB (A). La intensitat del so es mesura normalment per mesurament d'un filtre amb una determinada característica de pas. El filtre A és el que més s'usa gràcies a la seva igualtat amb l'oida humana.

Desenvolupament sostenible. Aprofitament dels recursos que satisfan les necessitats actuals protegint el medi ambient sense posar en perill la capacitat de les generacions futures de satisfer les seves.

Distribuidor de gas. Persona física o jurídica que és el titular d'instal·lacions de distribució de gas natural (amb pressió menor o igual de 16 bars o que alimenten un sol consumidor). Compra el gas al transportista a un preu de transferència regulat i el ven també a preu regulat als clients de tarifa. De la mateixa manera que el transportista, el distribuïdor ha de permetre l'accés a les seves instal·lacions a tercers.

Dividend. És la part del benefici d'una empresa que es paga als accionistes en proporció al nombre d'accions que tinguin. El dividend a compte és el dividend repartit a compte dels beneficis que s'esperen obtenir en un exercici.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Índex, elaborat per Dow Jones, STOXX i SAM, del que formen part les companyies que ja estan al Dow Jones STOXX 600 Index, i que inclou les empreses del món més ben posicionades en el compliment dels criteris de sostenibilitat i responsabilitat corporativa.

Ebit. Resultat de les operacions. Són els ingressos d'explotació menys les despeses d'explotació, dotacions per a les amortitzacions de l'immobilitzat, fons de comerç i les provisions per a riscos de naturalesa operativa.

Ebitda. Resultat brut d'explotació. Benefici d'explotació abans d'interessos, amortitzacions i provisions.

EFQM. European Foundation Quality Management.

Energia alternativa. Energia substitutiva de les considerades clàssiques (carbó, petroli, gas natural, nuclear, hidràulica, etc.) com les energies pròpiament conegudes com a renovables i altres com les cèl·lules de combustible, que funcionen amb hidrogen, pràcticament inesgotable.

Energia renovable. Energia que es presenta a la natura de manera contínua i pràcticament inesgotable, p. ex. la solar, l'eòlica i gairebé totes les energies alternatives.

Estació de compressió. Instal·lació per a l'elevació de la pressió d'un gas en un gasoducte, formada de compressors i dispositius auxiliars de mesura, control i regulació.

Estació per a la regulació de la pressió del gas. Instal·lació de funcionament automàtic per reduir la pressió del gas a un valor constant més baix.

Estudi d'impacte ambiental (EIA). Avaluació de les condicions d'un emplaçament on es preveu realitzar un projecte, per analitzar els possible impactes i determinar les mesures compensatòries necessàries.

Eurogas. Acrònim d'Unió Europea de la Indústria del Gas.

e-procurement. Obtenció automatitzada de dades o de processos de forma electrònica. S'aplica tant en les transaccions comercials a través d'Internet com en les comunicacions internes de l'empresa. L'objectiu de l' *e-procurement* és guanyar en eficiència, és a dir, agilitzar les rutines dels processos i descarregar als empleats de les pesades tasques burocràtiques de confirmació o aprovació de dades.

e-sourcing. Terme genèric emprat per descriure tot el procés de gestió del subministrament de l'empresa a través d'Internet, incloent-hi la logística, proveïment, emmagatzematge i gestió de compres.

FTSE4Good. Índex, elaborat per FTSE (Financial Times Stock Exchange), del que formen part aquelles companyies amb més compromís en el compliment de la responsabilitat social corporativa.

Fundibeq. Fundació Iberoamericana per a la Gestió de Qualitat.

Gas natural. Mescla d'hidrocarburs gasosos formada en roques sedimentàries en jaciment sec o conjuntament amb cru de petroli. Està constituït principalment per metà (86%), gasos líquats de petroli, nitrogen i gas carbònic. Gràcies al seu gran poder calorífic i la gairebé total absència de contaminants, està augmentant el seu ús en la generació d'energia elèctrica i en consums domèstics urbans.

Gasos d'efecte hivernacle. Conjunt de gasos d'origen natural o antropogènic causants de l'efecte hivernacle. Es consideren sis gasos: diòxid de carboni, metà, òxid nítric, halofluorocarbonis, perfluorocarbonis i hexafluorur de sofre.

Gasoducte. Conducció que permet el transport, a alta pressió i gran distància, d'un gas combustible. Pot estar connectat a xarxes internacionals i subministrar a una sola o diferents comarques.

Gestor Tècnic del Sistema Gasista. És el responsable de la gestió tècnica de la xarxa bàsica i de transport secundari de gas natural. A Espanya, el Gestor és Enagás, S.A. i té per objecte garantir la continuïtat i seguretat del subministrament de gas natural i la correcta coordinació entre els punts d'accés, els emmagatzematges, el transport i la distribució, sota els principis de transparència, objectivitat i independència.

GJ. Giga juli. Unitat d'energia.

GJe. Giga juli elèctric. Unitat d'energia.

Global Reporting Initiative (GRI). Organització europea independent, creada l'any 1997, l'objectiu de la qual és elaborar unes directrius d'aplicació voluntària per a tota mena d'entitats que informen sobre la dimensió econòmica, social i mediambiental de les seves activitats, productes i serveis. Els criteris establerts per aquesta prestigiosa associació, a través de la seva guia anual, són reconeguts a nivell internacional.

GLP. Acrònim de Gas Lliquit de Petroli. Fracció d'hidrocarburs lleugers que s'obtenen per destil·lació directa del petroli cru, constituïda principalment per propà i butà, així com per la seva mescla en proporcions diferents. Es manté gasós en condicions normals de temperatura i pressió, i passa a l'estat líquid elevant la pressió o minvant-ne la temperatura. S'empra com a combustible domèstic.

GNL. Acrònim de Gas Natural Lliquit. Gas natural format principalment per metà i età que, per facilitar-ne el transport, es passa a fase líquida mitjançant el descens de la seva temperatura.

GW. Gigavat. Unitat de potència equivalent a mil milions de vats.

Ibex 35. És el primer índex de les borses espanyoles i està format pels 35 títols de més capitalització borsària del mercat continu. Es revisa cada sis mesos i és un índex ponderat.

Informe Aldama. Publicat el gener de 2003, és l'Informe per al Foment de la Transparència i Seguretat en els Mercats i en les Societats Cotitzades. Aquest document ve a complementar l'"Informe Olivencia", publicat el febrer de 1998.

ISO 14001. Norma internacional que especifica els requisits que ha de complir un sistema de gestió mediambiental i que permet a l'organització comptar amb una més bona gestió dels impactes mediambientals de la seva activitat, complir els requisits legals i facilitar la consecució d'objectius mediambientals.

ISO 9001. Norma internacional que especifica els requisits per a un sistema de gestió mediambiental.

kg. Quilogram. Unitat de pes.

kWe. Quilovat elèctric.

kWh. Quilovat hora. Unitat de treball, o d'energia, equivalent a l'energia produïda o consumida per una potència d'un quilovat durant una hora.

kWh/m². Quilovat hora per metre quadrat. Ratio d'energia per unitat de superfície.

Mecanisme de Desenvolupament Net (MDN). El Protocol de Kioto, per tal de facilitar i alleugerir el cost econòmic del compliment dels compromisos de limitació d'emissions de gasos hivernacle dels països desenvolupats, va establir allò que s'anomena mecanismes de flexibilitat, que són tres: comerç d'emissions, aplicació conjunta i mecanisme per a un desenvolupament net.

Tal i com el defineix el Protocol de Kioto, el Mecanisme per a un Desenvolupament Net permet als països de l'annex I (països desenvolupats i de l'est d'Europa) invertir en projectes sostenibles que originin una reducció de les emissions o un augment de les seves absorcions por clavaguerams.

La diferència final entre les emissions reals i les que caldria esperar en absència del projecte es traduirà en crèdits (Reduccions d'emissions certificades, CERs) que els països inversors podran utilitzar per a complir els seus compromisos de limitació d'emissions.

El Mecanisme per a un Desenvolupament Net compleix per tant un triple objectiu: d'una banda, els països inversors poden utilitzar aquests crèdits per complir les seves obligacions, els països en desenvolupament reben inversions per a projectes sostenibles, i es contribueix a assolir l'objectiu darrer de la Convenció de Nacions Unides contra el Canvi Climàtic.

Mercat de gas de tarifa o regulat. És el model tradicional de relació entre clients i empresa gasista. El client compra el gas al distribuïdor, al preu o tarifa regulada.

Mercat liberalitzat. En aquest model, el client qualificat subscriu un contracte de subministrament amb una empresa comercialitzadora, a un preu lliure i en competència.

MW. Megavat. Unitat de potència equivalent a un milió de vats. La potència de les grans centrals elèctriques s'expressa en aquesta unitat.

MWh/any. Megavat hora per any. Ratio d'energia per unitat de temps.

NOx. Òxid de Nitrogen. Són òxids formats i despresos en tota mena de combustions ordinàries a altes temperatures. Procedeix de l'oxidació del nitrogen contingut a l'aire i del contingut en el combustible. Té un efecte nociu sobre l'aparell respiratori de l'home i sobre les plantes i intervé en el fenomen de la "pluja àcida".

Objecte social. Activitat mercantil per a la realització de la qual es constitueix la societat.

OPA. Acrònim d'Oferta Pública d'Adquisició. És una oferta de compra d'accions de forma pública i indiscriminada, amb ànim d'adquirir una participació majoritària en una societat. El preu sol ser superior al del mercat per afavorir l'acceptació totalment voluntària, que s'ha d'assenyalar en un termini establert amb anterioritat.

Ordre ECO/3722/2003, de 26 de desembre. Norma que estableix una sèrie de criteris a complir relatius a l'informe anual de govern corporatiu i altres instruments d'informació de les societats anònimes cotitzades i altres entitats.

Pacte Mundial de Nacions Unides. Iniciativa de l'ONU l'objectiu de la qual és fomentar l'adopció de principis universals en els àmbits dels drets humans, normes laborals i medi ambient, que contribueixin a millorar les condicions laborals dels més desfavorits i protegir el medi ambient.

Peak-shaving. Terme anglès utilitzat per referir-se a les plantes d'emmagatzematge criogènic de gas que es fan servir per assegurar-ne la provisió en els períodes crítics o per cobrir les puntes de demanda.

Planta de liquació. Instal·lació en la qual el gas natural, procedent d'una planta de tractament, es sotmet a diferents etapes de compressió-refrigeració fins a aconseguir unes condicions de pressió i temperatures tals que, en expandir-lo fins a la pressió inicial, la temperatura corresponent sigui inferior a la del punt d'equilibri líquid vapor a aquesta pressió.

Planta de regasificació. Instal·lació que rep gas natural líquid dels vaixells per emmagatzemar-lo i regasificar-lo.

Planta de tractament. Instal·lació annexa a un jaciment de gas natural on es fan les operacions d'assecatge, desgasolinat i eliminació de diòxid de carboni i àcid sulfhídric.

Planta dessaladora. Instal·lació en la qual l'aigua del mar o les aigües continentals salobres són tractades per disminuir-ne la salinitat i així fer-les aptes per a determinats usos.

Planta satèl·lit. Instal·lació per al subministrament de gas a centres de consum als quals no arriben les xarxes de distribució i que es proveeix de camions cisterna. En definitiva, és una planta de regasificació de gas natural líquid de capacitat reduïda.

Productor de gas. Societat que realitza l'exploració, investigació i explotació dels jaciments d'hidrocarburs.

Protocol de Kioto. Acord internacional de 1997 per reduir, en el període de 2008 a 2012, un 5,2% de mitjana l'emissió combinada de gasos amb efecte hivernacle respecte als nivells de 1990.

Purí. Efluent orgànic procedent de la ramaderia intensiva porcina. En ser biodegradable, a les plantes de tractament són manipulats per obtenir-ne biogas.

Qualitat. Conjunt d'accions orientades a assolir la satisfacció dels clients i augmentar-ne la fidelització amb criteris d'eficiència econòmica.

R-22. Clorodifluorometà. Gas refrigerant que s'empra en els equips de climatització.

Rating. Qualificació assignada a les emissions de deute d'empreses, organismes, institucions o Estats per indicar-ne el nivell de risc creditici. El *rating* és elaborat per les anomenades Agències de *Rating* i pretén mesurar, per tant, la solvència de les emissions de deute: és a dir, la seva capacitat per fer front als compromisos de pagament adquirits.

SIAGA. Acrònim del Sistema Integral d'Avaluació de la Gestió Ambiental.

Sistema de gestió mediambiental (SGMA). Part del sistema de gestió de l'empresa que inclou l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les pràctiques, els procediments, els processos i els recursos per determinar i efectuar la política mediambiental.

Sistema gasista. Sistema que comprèn les instal·lacions de gas incloses a la xarxa bàsica, les xarxes de transport secundari, les xarxes de distribució i les altres instal·lacions.

Sostenibilitat. És l'activitat econòmica que satisfà les necessitats de la generació present sense afectar la capacitat de les generacions futures de satisfer les pròpies necessitats.

Stakeholders. Aquest terme engloba totes aquelles terceres parts, ja siguin persones físiques, jurídiques o col·lectives que es veuen afectats de forma directa o indirecta per les activitats d'una empresa, els seus productes o serveis (clients, accionistes, empleats, proveïdors, societat, entre altres).

Tona. Unitat de pes.

THT. Tetrahidrotiofè. Odoritzant del gas natural.

Trading. Activitat de compra-venda de gas natural líquid.

Transportista de gas. Persona física o jurídica que és el titular de les instal·lacions d'emmagatzematge, regasificació o gasoductes de transport (pressió superior a 16 bar). Adquireix el gas natural al mercat internacional per a la seva venda als distribuïdors per al mercat de tarifa, i a més permet l'accés a les seves instal·lacions a aquells tercers (transportistes, comercialitzadors i consumidors qualificats) que ho demanin, a canvi del pagament d'un peatge.

Turbocompressor. Unitat formada per turbina, compressor de gas i tots els equips i sistemes auxiliars. A la indústria del gas es situa a les estacions de compressió per impulsar el fluid per les conduccions.

Vaixell metaner. Nau d'emmagatzematge flotant, caracteritzada pel tipus de dipòsits que allotja, que transporta gas natural líquid a -160 graus centígrads i a una pressió relativa lleugerament superior a l'atmosfèrica.



Bases i criteris de preparació dels indicadors subjectes a verificació externa independent

Indicador	Bases i criteris de càlcul
Bon govern	
Reunions del Consell d'Administració i Comissions	Nombre de reunions realitzades pel Consell d'Administració i Comissions del Grup Gas Natural durant l'any 2004, registrades a les corresponents actes de reunió del llibre oficial del Grup.
Medi ambient	
Consum d'energia	Autoconsum en concepte de m ³ (n) de gas natural i kWh d'electricitat en els centres de treball (il·luminació, climatització, força) i en el procés (cicles combinats, cogeneració, xarxa de gas, ERM's, plantes de GNL) del Grup Gas Natural a Espanya durant el 2004, obtinguts a través de les lectures directes dels comptadors, de factures de tercers o bé sobre la base d'estimacions internes.
Generació de residus	Quantitat (kg) de residus perillosos i no perillosos, segons especificacions legals, generats pels Centres de Treball del Grup Gas Natural a Espanya durant el 2004, calculats a partir dels kg facturats, si s'escau, quan no es disposa d'informació, a partir d'estimacions internes.
Emissions de CO ₂	kg de diòxid de carboni emesos a l'atmosfera com a conseqüència del consum de combustible en fonts mòbils (flota de vehicles) i del consum d'energia en forma de gas natural en fonts fixes (cicles combinats, cogeneració, calderes de climatització i ACS) així com els emesos de forma indirecta (deguts a l'autoconsum d'electricitat) pel Grup Gas Natural a Espanya durant el 2004. Per a la seva obtenció s'apliquen factors d'emissió interns i/o estàndards als valors sobre consum energètic.
Emissions de CH ₄	Fuites a l'atmosfera de m ³ (n) de metà de preses, armaris i canonades dels sistemes de distribució del Grup Gas Natural a Espanya durant el 2004, calculades a partir de factors d'emissió interns aplicats als valors de longitud de les canonades.
Desemborsament mediambiental	Import de les inversions i despeses que suposen un impacte positiu sobre el medi ambient, efectuats pel Grup Gas Natural a Espanya durant el 2004 (entre d'altres: renovació de xarxes i preses, realització de EIA, desenvolupament i implantació de SGMA, restitució de terrenys, revegetació, gestió de residus, adquisició de nous vehicles, etc.).
Compromís amb la societat	
Patrocinis realitzats per Gas Natural a Espanya	Imports efectuats pel Grup Gas Natural a Espanya durant el 2004 en accions de tipus social, cultural i mediambiental, en les quals l'empresa hi té alguna presència i per tant n'obté publicitat.

Indicador	Bases i criteris de càlcul
Recursos humans	
Edat mitjana de la plantilla	Mitjana global de les edats del personal donat d'alta al Grup Gas Natural a 31 de desembre de 2004.
Hores de formació per any i empleat, segons categoria	Nombre d'hores de formació (presencial i <i>on line</i>) rebudes pels treballadors del Grup Gas Natural durant l'any 2004.
Proporció total d'homes i dones en la plantilla	Percentatge global de treballadors homes i dones sobre el total de treballadors del Grup Gas Natural a 31 de desembre de 2004.
Nombre de suggeriments aportats a la bústia de l'empleat	Nombre de suggeriments dels treballadors del Grup Gas Natural rebuts a la bústia de l'empleat durant l'any 2004.
Percentatge de persones amb titulació universitària	Nombre de treballadors amb titulació universitària (superior i mitja) sobre el total de treballadors del Grup Gas Natural a 31 de desembre de 2004.
Qualitat	
Índexs de satisfacció	Percentatge de clients en base anual que, en l'enquesta realitzada diàriament per una empresa externa, declaren que estan satisfets o molt satisfets amb la Qualitat de Servei, Atenció Telefònica, Atenció Urgències, Altes, Inspeccions, Manteniment, Facturació i Subministrament oferts pel Grup Gas Natural a Espanya durant el 2004.
Comercial	
Nombre de clients	Nombre de contractes en alta facturable a 31 de desembre de 2004 del Grup Gas Natural a Espanya.
Vendes de gas i electricitat	GWh de gas i electricitat facturats als clients del Grup Gas Natural a Espanya durant l'any 2004.
Quota de mercat en clients de gas i electricitat	Percentatge de clients corresponents al Grup Gas Natural a Espanya en relació als punts de subministrament globals publicats per la CNE a 31 de desembre de 2004 a Espanya.
Quota de mercat vendes gas i electricitat	Percentatge de gas i energia elèctrica subministrats l'any 2004 als clients del Grup Gas Natural a Espanya en relació a la quantitat global subministrada a Espanya i publicada per la CNE durant l'any 2004.
Nombre de contractes de serveis de manteniment	Contractes de manteniment en cartera a 31 de desembre de 2004, inclou manteniment Pimes, llar i comunitàries.
Nombre de visites d'inspecció i manteniment	Inspeccions reglamentàries reals en mercat regulat realitzades per les Distribuïdores i manteniments realitzats a clients amb contracte amb Servigas.
Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica	Trucades rebudes a les plataformes telefòniques del Grup Gas Natural Espanya a 31 de desembre de 2004.
Quilòmetres de xarxa resseguida	km de canonades inspeccionades a Espanya durant l'any 2004, per analitzar si es troba en bon estat o si és necessari realitzar-hi millores. Dades procedents del sistema d'informació geogràfica.
Quilòmetres de renovació de xarxes i preses	km de canonades i nombre de preses renovades per mal estat, canvis de cabal o fuites, pel Grup Gas Natural a Espanya durant l'any 2004. Dades procedents del sistema d'informació geogràfica.
Econòmics	
Indicadors econòmics	Aquests indicadors han estat preparats d'acord amb les normes de valoració dels Comptes Anuals Consolidats del Grup Gas Natural a 31 de desembre de 2004.

Annex. Societats del Grup Gas Natural

Annex – Societats del Grup Gas Natural que formen el perímetre de consolidació el 31 de desembre de 2004

Societat	País	Activitat	% Participació total
Sagane, S.A.	Espanya	Proveïment de gas	100,0
Gas Natural Aprovevisionamientos SDG, S.A.	Espanya	Proveïment de gas	100,0
A.I.E. Ciudad Sanitaria Vall d'Hebrón	Espanya	Cogeneració	81,3
La Energía, S.A.	Espanya	Cogeneració	100,0
Sociedad de Tratamiento Hornillos, S.L.	Espanya	Cogeneració	80,0
Sociedad de Tratamiento La Andaya, S.L.	Espanya	Cogeneració	45,0
UTE La Energía-SPA	Espanya	Cogeneració	60,0
AECS Hospital Trias i Pujol AIE	Espanya	Cogeneració	50,0
AECS Hospital Bellvitge AIE	Espanya	Cogeneració	50,0
Gas Natural Servicios SDG, S.A.	Espanya	Comercialització gas, electricitat i serveis	100,0
Smedigas, S.r.L.	Itàlia	Comercialització de gas	100,0
Impianti Sicuri, S.r.L.	Itàlia	Comercialització de gas	100,0
Nettis Gas Plus, S.p.A.	Itàlia	Comercialització de gas	100,0
SCM Gas Plus, S.r.L.	Itàlia	Comercialització de gas	100,0
GEA, S.p.A.	Itàlia	Comercialització de gas	100,0
Congas, S.p.A.	Itàlia	Comercialització de gas	100,0
Gas Natural Commercialisation France, S.p.a.S.	França	Comercialització de gas	100,0
Gas Natural Vendita Italia, S.p.A.	Itàlia	Comercialització de gas	100,0
Natural Energy, S.A.	Argentina	Comercialització de gas	49,9
Gas Natural Comercializadora, S.A.	Espanya	Comercialització de gas i electricitat	100,0
CH4 Energía, S.A de C.V.	Mèxic	Comercialització de gas i transport	43,4
Transnatural, S.R.L. de México, C.V.	Mèxic	Comercialització de gas i transport	43,4
Kromschroeder, S.A.	Espanya	Comptadors	42,5
Gas Natural Cegas, S.A.	Espanya	Distribució de gas	99,7
Gas Natural Andalucía, S.A.	Espanya	Distribució de gas	100,0
Gas Natural Castilla-La Mancha, S.A.	Espanya	Distribució de gas	95,0
Gas Galicia SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas	62,0
Gas Natural Castilla y León, S.A.	Espanya	Distribució de gas	90,1
Gas Natural La Coruña, S.A.	Espanya	Distribució de gas	56,4
Gas Navarra, S.A.	Espanya	Distribució de gas	90,0
Gas Natural Rioja, S.A.	Espanya	Distribució de gas	87,5
Gas Natural Murcia SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas	99,9
Gas Natural Cantabria SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas	90,4
Gas Natural Distribución SDG, S.A.	Espanya	Distribució de gas	100,0
Gas Natural de Álava, S.A.	Espanya	Distribució de gas	10,0
Gas Aragón, S.A.	Espanya	Distribució de gas	35,0
Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro, S.A.	Espanya	Distribució de gas	54,2
CEG Rio, S.A.	Espanya	Distribució de gas	72,0
Gas Natural São Paulo Sul, S.A.	Espanya	Distribució de gas	100,0
Gas Natural, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas	59,1
Gases de Barrancabermeja, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas	32,2
Gas Natural del Oriente, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas	32,2
Gas Natural Cundiboyacense, S.A. ESP	Colòmbia	Distribució de gas	45,8
Gas Natural BAN, S.A.	Argentina	Distribució de gas	50,4
Gas Natural México, S.A. DE C.V.	Mèxic	Distribució de gas	86,8
Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V.	Mèxic	Distribució de gas	86,8
Smedigas, S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas	100,0
Nettis Gestioni, S.r.L.	Itàlia	Distribució de gas	100,0
SCM, S.r.L.	Itàlia	Distribució de gas	100,0
Gasdotti Azienda Siciliana, S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas	100,0
Agragas, S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas	100,0

Societat	País	Activitat	% Participació total
Normanna Gas, S.p.A.	Itàlia	Distribució de gas	100,0
Gas Natural Distribución Eléctrica, S.A.	Espanya	Distribució elèctrica	100,0
Electra de Abusejo, S.L.	Espanya	Distribució elèctrica	100,0
Distribución Eléctrica Navasfrías, S.L.	Espanya	Distribució elèctrica	100,0
Portal Gas Natural, s.A.	Espanya	e-Business	63,2
Gas Natural Finance, B.V.	Holanda	Financera	100,0
Gas Natural International, Ltd.	Irlanda	Financera	100,0
Ecoeléctrica L.P., Ltd.	I. Bermudes	Generació d'electricitat	47,5
Central Térmica la Torrecilla, S.A.	Espanya	Generació d'electricitat	50,0
Corporación Eólica de Zaragoza, S.L.	Espanya	Generació Eòlica	65,6
Montouto 2000, S.A.	Espanya	Generació Eòlica	49,0
Explotaciones Eólicas Sierra Utrera, S.L.	Espanya	Generació Eòlica	50,0
Enervent, S.A.	Espanya	Generació Eòlica	26,0
Burgalesa de Generación Eólica, S.A.	Espanya	Generació Eòlica	20,0
Gas Natural Electricidad sdg, s.A.	Espanya	Generació i comercialització electricitat	100,0
Gas Natural do Brasil, S.A.	Brasil	Generació i comercialització electricitat	100,0
UTE Dalkia-GN Servicios	Espanya	Gestió Energètica	50,0
Iradia Climatización AIE	Espanya	Gestió Energètica	100,0
Gas Natural Informática, s.A.	Espanya	Informàtica	100,0
Torre Marenostrum, S.L.	Espanya	Immobilària	45,0
Compañía Auxiliar de Industrias Varias, S.A.	Espanya	Serveis	100,0
Natural Servicios, s.A.	Argentina	Serveis	79,3
Serviconfort Colombia, S.A.	Colòmbia	Serveis	100,0
Gas Natural Servicios, s.A. de c.v.	Mèxic	Serveis	86,8
Sistemas Administración y Servicios, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis	87,0
Energía y Confort Admón. de Personal, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis	87,0
Administradora de Servicios Energía, S.A. de C.V.	Mèxic	Serveis	86,8
Serviconfort Brasil, S.A.	Brasil	Serveis	100,0
Gas Natural Soluciones, s.L.	Espanya	Serveis	100,0
Portal del Instalador, S.A.	Espanya	Serveis	47,4
Gas Natural Distribuzione Italia, S.p.A.	Itàlia	Societat de Cartera	100,0
Gas Fondiaria, S.p.A.	Itàlia	Societat de Cartera	100,0
Gas Natural Servizi e Logistica, S.p.A.	Itàlia	Societat de Cartera	100,0
Gas Natural Puerto Rico Inc.	Puerto Rico	Societat de Cartera	100,0
Gas Natural Corporación Eólica, S.L.	Espanya	Societat de Cartera	100,0
SINIA XXI, S.A.	Espanya	Societat de Cartera	100,0
La Propagadora del Gas, S.A.	Espanya	Societat de Cartera	100,0
Holding Gas Natural, S.A.	Espanya	Societat de Cartera	100,0
Gas Natural Internacional sdg, s.A.	Espanya	Societat de Cartera	100,0
Invergas, S.A.	Argentina	Societat de Cartera	72,0
Gas Natural sdg Argentina, S.A.	Argentina	Societat de Cartera	72,0
Invergas Puerto Rico, S.A.	Espanya	Societat de Cartera	100,0
Buenergía Gas & Power, Ltd.	I. Cayman	Societat de Cartera	95,0
Ecoeléctrica Holdings, Ltd.	I. Cayman	Societat de Cartera	47,5
Ecoeléctrica, Ltd.	I. Cayman	Societat de Cartera	47,5
Nettis Impianti, S.p.A.	Itàlia	Societat de Cartera i distribució de gas	100,0
Desarrollo del Cable, S.A.	Espanya	Telecomunicacions	100,0
Grupo Enagás	Espanya	Transport de gas	26,1
Europe Maghreb Pipeline, Ltd. (EMPL)	Regne Unit	Transport de gas	72,6
Metragaz, S.A.	Marroc	Transport de gas	72,3
Gas Natural Transporte sdg, s.L.	Espanya	Transport de gas	100,0



Opinió dels lectors

Impressió general d'aquest Informe

Sense interès
 Algun interès
 Interessant
 Molt interessant

L'ajuda a conèixer les activitats del Grup Gas Natural en matèria de responsabilitat corporativa

Gairebé gens
 Poc
 Bastant
 Molt

La informació aportada als apartats següents la considera

	Insuficient	Suficient	Excel·lent
Carta del President	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perfil del Grup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Missió, Visió i Valors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilitat Corporativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Govern Corporatiu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La nostra marca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accionistes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empleats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proveïdors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Societat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medi ambient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentaris o suggeriments

Nom _____

Companyia _____

Adreça _____

Relació amb el Grup Gas Natural:

Client
 Accionista
 Empleat
 Proveïdor

Altres (si us plau, especificar) _____

Fax: (34) 91 589 65 00
 e-mail: natural@gasnatural.com

Edició: Direcció Corporativa de Comunicació i Gabinet de Presidència
<http://www.gasnatural.com>
Disseny gràfic: Gabinet Técnico Echeverría
Impressió: Gráficas Aries
Imprès en paper ecològic

A silhouette of a person standing on a beach, holding a large kite. The scene is set against a bright, hazy sunset sky with a warm orange and yellow color palette. The person is positioned on the left side of the frame, and the kite is held high, extending towards the center. The background shows the ocean waves and the horizon line.

gasNatural

Gas Natural sdc, s.A.

Domicili Social

Av. Portal de l'Àngel, 22
08002 Barcelona
Tel.: 902 199 199
Fax: 93 402 58 70

Seu a Madrid

Avenida de América, 38
28028 Madrid
Tel.: 902 199 199
Fax: 91 726 85 30