



informe  
responsabilitat  
corporativa

ICG  
2010



# Sumari

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Carta del president                                  | 04  |
| Procés d'elaboració de l'informe                     | 06  |
| Gas Natural Fenosa                                   | 10  |
| Perfil de l'organització                             | 12  |
| Estratègia                                           | 18  |
| Contribució al desenvolupament                       | 20  |
| La responsabilitat corporativa i Gas Natural Fenosa  | 26  |
| Indicadors clau de responsabilidad corporativa       | 28  |
| Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa | 30  |
| El govern de la responsabilitat corporativa          | 34  |
| Diàleg amb els grups d'interès                       | 37  |
| How to Read the Corporate Responsibility Report      | 40  |
| Compromisos de responsabilitat corporativa           | 42  |
| Orientació al client                                 | 44  |
| Compromís amb els resultats                          | 66  |
| Medi ambient                                         | 74  |
| Interès per les persones                             | 110 |
| Seguretat i salut                                    | 134 |
| Compromís amb la societat                            | 149 |
| Integritat                                           | 162 |
| Informació addicional                                | 178 |
| Premis i reconeixements                              | 180 |
| Índex de continguts i indicadors GRI                 | 182 |
| Pacte Mundial, ODM i GRI                             | 204 |
| Declaració del nivell d'aplicació GRI                | 206 |
| Informe de Revisió Independent                       | 207 |

## Carta del President



### Senyores i Senyors Accionistes:

Un any més, vull presentar l'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, corresponent a l'exercici 2010. El d'aquest any és un informe especial, ja que reflecteix el primer exercici complet en el que la companya, després de la fusió, rendeix comptes de la seva activitat i dels avenços desenvolupats en l'àmbit de la responsabilitat corporativa.

Si fem un exercici de síntesi, podem concloure que l'any 2010 va ser tot un èxit per a la nostra companyia. Després del procés de fusió conclòs el setembre de 2009, Gas Natural Fenosa s'ha convertit en un operador líder de gas i electricitat, que presta un servei excel·lent als seus clients i gaudeix d'un gran atractiu per a accionistes i inversors. Les nostres xifres no fan altra cosa que confirmar-ho. L'import net de la xifra de negocis va ascendir a gairebé 20.000 milions d'euros, un 32% més que l'exercici anterior, mentre que l'Ebitda va ser de 4.477 milions d'euros, un 14% més que el 2009.

El 2010, la nostra companyia va presentar el Pla Estratègic corresponent al període 2010-2014. L'estratègia dissenyada s'articula al voltant de l'enfortiment del balanç, l'optimització i la captura del creixement, i impulsa a la companyia cap a l'assoliment d'un perfil de negoci únic i diferenciat de la resta d'operadors del mercat. Aquest nou pla ens ajudarà també a reforçar la nostra raó de ser: contribuir a satisfer, d'una manera eficient, sostenible i segura, les necessitats d'energia de les societats on operem.

Així mateix, durant el passat exercici, varem adaptar la Política de Responsabilitat Corporativa a la nova realitat de la companyia, com a conseqüència de la fusió amb Unión Fenosa i per tal d'alinejar-la als objectius del nou Pla Estratègic. El Consell d'Administració, en compliment dels principis de bon govern, va ratificar el nou text, que substitueix el també aprovat pel màxim òrgan de gestió de la companyia el 2008.

Els assoliments en matèria de responsabilitat corporativa han estat confirmats pels reconeixements externs que, de nou, varem rebre el 2010. El Dow Jones Sustainability Index (DJSI), índex selectiu les companyies constituents del qual han d'acreditar bones pràctiques en assumptes socials, ambientals i de govern corporatiu, va designar a Gas Natural Fenosa com la companyia líder mundial entre les companyies de serveis d'aigua, gas i electricitat i, per segon any consecutiu, com a líder del sector de distribució de gas. Així mateix, Gas Natural Fenosa s'ha convertit en l'única companyia del seu sector inclosa en el selectiu DJSI Europe i ha mantingut, per novè any consecutiu, la seva presència a FTSE4Good, un altre dels índexs de sostenibilitat més prestigiosos.

També conservem el nostre compromís amb Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada per inversors institucionals internacionals per promoure la transparència informativa de les societats cotitzades en matèria de canvi climàtic, així

com la nostra ferma adhesió als deu principis del Pacte Mundial de Nacions Unides.

En matèria ambiental, cal destacar els magnífics resultats assolits, fruit de l'ardu treball desenvolupat en els últims anys. Les emissions atmosfèriques de la companyia es van rebaixar significativament, complint amb els objectius establerts en aquesta matèria. I pel que fa al canvi climàtic, les emissions totals de CO<sub>2</sub> es van reduir en un 25% respecte a les de l'any 2009.

En matèria de R+D+i, m'agradaria destacar l'esforç de la nostra companyia en favor d'aquelles tecnologies que, probablement, configuraran el futur energètic. L'hidrogen, les solucions d'alta eficiència energètica, el desenvolupament de les xarxes intel·ligents (Smart Grids) o l'aplicació del gas natural en el transport, ocupen un lloc important dins dels esforços de Gas Natural Fenosa en aquest àmbit.

Voldria també fer una menció especial als treballs desenvolupats per la companyia durant l'any passat per formalitzar la seva Política de Drets Humans. Per a això, duem a terme un rigorós procés d'anàlisi i consulta amb organitzacions especialitzades, amb l'objectiu de contribuir a la promoció i respecte dels drets humans en tots els països on desenvolupem la nostra activitat.

Abans d'acabar, voldria felicitar a totes les persones que, en 25 països diferents, treballen en d'aquest esforç col·lectiu anomenat Gas Natural Fenosa i a les que cal atribuir, en gran mesura, l'èxit

aconseguit amb la integració. Un cop completada, la companyia ha capitalitzat les millors pràctiques en gestió de les persones i s'ha facilitat el procés d'optimització de l'organització. El compromís i afany de superació dels nostres gairebé 19.000 empleats ens estimula per avançar en un model de negoci cada dia més responsable i eficient, que augmenta la confiança i el respecte cap a la nostra companyia.

Com en anys anteriors, aquest informe s'estructura al voltant dels set compromisos assumits per la companyia en la seva Política de Responsabilitat Corporativa, i recull l'acompliment de Gas Natural Fenosa en matèria econòmica, mediambiental i social. En les pàgines següents, es descriuen les estratègies definides i les fites assolides al llarg de 2010, així com les metes i aspiracions fixades pels pròxims exercicis.

La informació recollida es publica d'acord amb les recomanacions i principis de la tercera versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de Global Reporting Initiative (GRI), incorporant els indicadors del suplement per a empreses del sector elèctric, publicat per la mateixa institució. La informació recollida ha estat també verificada per l'auditor de comptes de la companyia, PricewaterhouseCoopers.

Els convido a llegir el nostre Informe de Responsabilitat Corporativa, que reflecteix el nostre esforç per construir una companyia millor, més eficient, més responsable, més transparent i més útil per a la societat. Volem anar encara més

enllà cada dia, i la responsabilitat corporativa és el millor camí per tal d'aconseguir-ho.



**Salvador Gabarró i Serra**  
President del Consell  
d'Administració

# Procés d’elaboració de l’informe

## Abast i enfocament

Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa és el primer que descriu un any natural complet després del procés d’integració, culminat a mitjans

de 2009, que va donar lloc a Gas Natural Fenosa. El seu objectiu és oferir una informació veraç, fiable i equilibrada sobre l’acompliment de la companyia en els àmbits de la responsabilitat corporativa.

### Activitats de Gas Natural Fenosa (a 31 de desembre de 2010)

|                      | Electricitat |             | Gas                      |           |             |           |             |                       |                    | Comercia-<br>lització<br>d'energia | Mineria |
|----------------------|--------------|-------------|--------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------------------|--------------------|------------------------------------|---------|
|                      | Generació    | Distribució | Exploració<br>(upstream) | Producció | Liqüefacció | Transport | Distribució | Emmagatzema-<br>ments | Rega-<br>sificació |                                    |         |
| Angola               |              |             | •                        | •         | •           |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Argentina            |              |             |                          |           |             |           | •           |                       |                    |                                    |         |
| Austràlia            | •            |             |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Bèlgica              |              |             |                          |           |             |           |             |                       |                    | •                                  |         |
| Brasil               |              |             |                          |           |             |           | •           |                       |                    |                                    |         |
| Xile                 | •            |             |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Colòmbia             |              | •           |                          |           |             |           | •           |                       |                    |                                    |         |
| Costa Rica           | •            |             |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Egipte               |              |             |                          |           | •           |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Espanya              | •            | •           | •                        |           |             | •         | •           | •                     | •                  | •                                  |         |
| França               |              |             |                          |           |             |           |             |                       |                    | •                                  |         |
| Guatemala            |              | •           |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Itàlia               |              |             |                          |           |             |           | •           |                       | •                  | •                                  |         |
| Kenya                | •            |             |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Luxemburg            |              |             |                          |           |             |           |             |                       |                    | •                                  |         |
| Marroc               |              |             | •                        |           |             | •         |             |                       |                    |                                    |         |
| Mèxic                | •            |             |                          |           |             |           | •           |                       |                    |                                    |         |
| Nicaragua            |              | •           |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Oman                 |              |             |                          |           | •           |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Panamà               | •            | •           |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Portugal             | •            |             |                          |           |             |           |             |                       |                    | •                                  |         |
| Puerto Rico          | •            |             |                          |           |             |           |             |                       | •                  |                                    |         |
| República Dominicana | •            |             |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Moldàvia             |              | •           |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    |         |
| Sud-àfrica           |              |             |                          |           |             |           |             |                       |                    |                                    | •       |

Nota: a més d’aquests 25 països anteriors, Gas Natural Fenosa té societats instrumentals, de cartera o serveis professionals a Irlanda i Madagascar. L’activitat de Gas Natural Fenosa a Angola, Austràlia, Xile, Itàlia (regasificació) i Portugal (generació) es refereix a projectes concrets relacionats amb les activitats assenyalades, no a que la companyia disposi d’una infraestructura operativa o en construcció.

L'informe contempla totes les activitats de Gas Natural Fenosa com a operador global de gas i electricitat als països on és present. En aquest sentit, la informació publicada inclou les operacions de generació i distribució d'electricitat, les de proveïment, producció, líquüefacció, transport, distribució, emmagatzematge i regasificació de gas, les de comercialització d'energia i les d'extracció de carbó.

El procés d'elaboració de l'informe ha seguit els criteris marcats per la norma AA1000 APS (2008), les recomanacions incloses en la tercera versió de la "Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat" de la Global Reporting Initiative (GRI) i la informació requerida pel suplement corresponent al sector *utilities* de l'esmentada organització. Aquest suplement és d'obligatori seguiment, des del primer de gener de 2010, per a aquelles companyies del sector que desitgen obtenir la qualificació A + respecte del seu seguiment de les recomanacions de la GRI.

La informació recollida en aquest informe fa referència, principalment, a l'exercici 2010. Així mateix, per tal de facilitar que els lectors puguin observar l'evolució de la companyia i formar-se una opinió més completa sobre el seu acompliment, l'informe inclou informació, en funció de la seva rellevància i disponibilitat, d'anys anteriors.

Les dades de Gas Natural Fenosa corresponents al 2010 presentats en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa són consolidats i fan referència al conjunt de la companyia per a la totalitat de l'esmentat exercici.

No obstant això, per tal de facilitar als lectors la comprensió i la comparabilitat de l'informe, les dades de 2009 poden presentar-se de dues maneres diferents. Amb caràcter general, l'informe reflecteix la dada consolidada de Gas Natural Fenosa des de l'1 de maig de 2009, data en què va tenir lloc la integració comptable d'Unión Fenosa que va donar lloc a la nova companyia. Quan aquesta és la modalitat escollida, les dades de 2008 corresponen a les publicades en els informes anteriors de la companyia.

No obstant això, hi ha casos en què, per la naturalesa de l'indicador, es presenta la informació d'una manera de "proforma". L'opció "proforma" ofereix la dada per al 2009 com si la integració de les companyies s'hagués produït l'1 de gener d'aquest any i incorpora la informació conjunta d'ambdues. Quan s'utilitza aquesta modalitat, la dada de 2008 es presenta, així mateix, com si les dues companyies haguessin estat ja integrades en l'exercici 2008.

La presentació "proforma" de la informació és especialment significativa als capítols de "Medi ambient" i "Seguretat i salut". En aquets capítols, l'opció de consolidar la informació des del primer de maig de 2009 podria oferir una imatge distorsionada de l'acompliment de la companyia al moment d'augmentar o disminuir determinats indicadors significativament, sense que aquestes variacions fossin fruit de la gestió, sinó de l'integració de les dues companyies. Per això, tot i presentar també la dada consolidada des d'aquesta data, la modalitat que dona una imatge més fidel de l'acompliment de la companyia en aquests capítols, especialment, és l'anomenada "proforma".

En matèria de recursos humans, es reporten les dades de plantilla i despeses de personal dels països on Gas Natural Fenosa és present. L'excepció a la regla anterior la constitueixen Angola, Bèlgica, Luxemburg, Oman i Portugal, països on la companyia desenvolupa activitats però on no hi ha empleats o, en cas d'haver-los, estan adscrits a societats espanyoles. Per a la resta d'indicadors s'aporta informació, en la major part de les ocasions i en la mesura del possible, dels països on Gas Natural Fenosa té gestió centralitzada. Així mateix, l'informe inclou certa informació de Kenya i Sud-àfrica, països on la companyia disposa de plantilla gestionada, però no d'una gestió centralitzada.

### Aplicació de la norma AA1000 APS en l'elaboració d'aquest informe

El propòsit de la norma AA1000 APS és proporcionar a les organitzacions un conjunt de principis amb l'objectiu d'emmarcar i estructurar la forma en què entenen, governen, administren, implementen, avaluen i rendeixen comptes del seu acompliment en matèria de sostenibilitat. Els principis que regeixen aquesta norma són els següents:

- **Inclusivitat.** Es defineix com la participació dels grups d'interès en el desenvolupament i assoliment d'una resposta responsable i estratègica de la companyia cap al desenvolupament sostenible. En relació amb aquest principi, resulta especialment rellevant la informació presentada per Gas Natural Fenosa en cadascun dels capítols d'aquest informe sobre les accions de diàleg amb grups d'interès.
- **Rellevància.** Es refereix a la necessitat de determinar la importància dels assumptes relacionats amb la sostenibilitat o la responsabilitat corporativa per a la companyia i els seus grups d'interès. Un assumpte rellevant és aquell que influeix en les decisions, accions i acompliment d'una organització o dels seus grups d'interès. Per a Gas Natural Fenosa els assumptes rellevants són aquells que s'inclouen dins la seva Política de Responsabilitat Corporativa, aprovada en desembre de 2010. Aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 s'estructura d'acord amb aquests assumptes.
- **Capacitat de resposta.** Aquest principi fa referència a la resposta de la companyia en assumptes rellevants

relacionats amb la sostenibilitat o la responsabilitat corporativa. La capacitat de resposta es manifesta a través de les decisions, accions i l'acompliment, així com mitjançant la comunicació amb els grups d'interès. En aquest sentit, en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 s'inclouen els principals indicadors d'acompliment de la companyia, així com les seves principals polítiques i sistemes de gestió en els àmbits considerats.

### Principis per a l'elaboració d'aquest informe

D'acord amb les recomanacions de la Global Reporting Initiative, la presentació equilibrada i raonable del desenvolupament de l'organització requereix de l'aplicació de certs principis per determinar el contingut de la informació pública elaborada en la matèria.

- **Materialitat.** La materialitat és el llindar a partir del qual un aspecte de la sostenibilitat té la suficient importància per ser inclòs en l'Informe de Responsabilitat Corporativa. Per a Gas Natural Fenosa, són materials els aspectes inclosos en les recomanacions de la Global Reporting Initiative i, en particular, aquells que poden trobar-se en el suplement *utilities* de l'esmentada organització. La companyia considera així mateix materials els aspectes analitzats pel Dow Jones Sustainability Index i pel FTSE4Good, així com aquells assumptes de sostenibilitat inclosos en les polítiques dels inversors institucionals que apliquen aquest tipus de consideracions a l'hora de

construir carteres d'inversió. Gas Natural Fenosa considera així mateix materials els elements d'anàlisi de RepTrak, metodologia que Gas Natural Fenosa empra per mesurar la seva reputació.

La companyia entén que, d'aquesta manera, tots els assumptes que li resulten materials, per les seves característiques i les dels sectors on opera, s'inclouen en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2010.

- **Participació dels grups d'interès.** L'establiment d'un diàleg actiu amb els grups d'interès és un principi fonamental de l'estratègia de Gas Natural Fenosa. La companyia ha identificat els seus grups d'interès i les seves expectatives, i ha concretat accions per establir amb ells un diàleg bidireccional. Aquest procés es detalla als apartats corresponents al diàleg amb els grups d'interès i al govern de la responsabilitat corporativa.
- **Context de sostenibilitat.** L'informe analitza l'acompliment de la companyia en el context de les exigències econòmiques, ambientals i socials del seu entorn social i de mercat. Aquest àmbit es tracta de manera intensa als apartats corresponents a estratègia i contribució al desenvolupament.
- **Exhaustivitat.** L'esquema de continguts ha estat definit amb la participació dels responsables de les principals àrees de gestió de la companyia. Això assegura que els aspectes i impactes essencials de l'activitat de Gas Natural Fenosa han estat considerats.

### Qualitat de la informació divulgada

Al igual que en anys anteriors, per a l'elaboració d'aquest informe, Gas Natural Fenosa ha seguit les recomanacions de la Global Reporting Initiative, vetllant així per la qualitat de la informació divulgada. La consideració dels principis exposats més avall garanteix que la informació reuneix les degudes garanties de qualitat.

- **Equilibri:** l'informe exposa clarament els aspectes positius i negatius de l'acompliment de l'organització, el que permet fer una valoració raonable del mateix.
- **Comparabilitat:** la informació continguda en aquest informe permet analitzar els canvis experimentats per la companyia amb el pas del temps. Per això, en la mesura del possible i tenint presents les particularitats resultants del procés d'integració culminat el 2009, l'informe inclou informació d'anys anteriors. Cada indicador és reportat de la manera més adequada per tal d'oferir la possibilitat de comparar.
- **Precisió:** tota la informació descrita a l'informe és precisa i es presenta de manera prou detallada perquè els grups d'interès de la companyia puguin valorar adequadament l'acompliment d'aquesta.
- **Periodicitat:** Gas Natural Fenosa publica els seus informes de responsabilitat corporativa amb caràcter anual, tan aviat com la informació estigui disponible, per tal que els grups d'interès de la companyia puguin prendre decisions amb la informació més recent possible.

- **Claredat:** la informació presentada s'exposa d'una manera entenedora, accessible i útil. Per facilitar-ne la seva correcta comprensió s'evita l'ús de tecnicismes. Així mateix, es fan servir gràfics, esquemes, taules i indicadors per descriure els impactes més rellevants de la companyia i agilitar la lectura del document.
- **Fiabilitat:** les dades recollides en aquest Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 han estat verificades per PricewaterhouseCoopers. Per a la seva elaboració s'han tingut en compte els tres principis exigits per la norma AA1000 APS d'AccountAbility, relacionats amb la rellevància o materialitat, exactitud i si allò que s'exposa respon als requeriments i preocupacions dels grups d'interès.

### Verificació

La integritat, robustesa i veracitat de la informació continguda en aquest informe són preservades per les polítiques i els procediments incorporats en els sistemes de control intern de Gas Natural Fenosa, i tenen per objecte, entre d'altres, assegurar davant tercers la correcta presentació de la informació de la companyia.

Dins de les esmentades polítiques, i en el marc de les recomanacions de la Global Reporting Initiative, Gas Natural Fenosa encarrega anualment una verificació externa dels continguts del seu Informe de Responsabilitat Corporativa. Aquesta revisió la fa un expert independent, PricewaterhouseCoopers, que revisa l'adaptació dels continguts de l'informe de responsabilitat

corporativa a allò que s'assenyala a les recomanacions de la Global Reporting Initiative i de l'estàndard AA1000 APS.

Fruit del procés s'elabora un Informe de Revisió Independent on s'inclouen els objectius i abast del procés, així com els procediments de verificació que han estat utilitzats i les seves conclusions. Després de l'avaluació de la informació inclosa en l'informe de 2010, l'expert independent aplica el nivell d'assegurament que s'especifica a l'Informe de Revisió Independent.

### Consultes i informació addicional

A més del present Informe de Responsabilitat Corporativa 2010, Gas Natural Fenosa ha publicat l'Informe Anual, l'Informe de Govern Corporatiu i l'Informe de la Comissió d'Auditoria i Control, tots ells corresponents a l'exercici 2010. Així mateix, la companyia compta amb un lloc web ([www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)) on les persones interessades hi poden consultar informació actualitzada de la companyia. Cal ressaltar, a més, que la companyia publica informes de responsabilitat corporativa a l'Argentina, Colòmbia i Mèxic.



Els lectors poden dirigir els seus dubtes, consultes o sol·licituds d'informació a:

[reputacioncorporativa@gasnaturalfenosa.com](mailto:reputacioncorporativa@gasnaturalfenosa.com)



RC  
2010



# Gas Natural Fenosa

Perfil de l'organització

**12**

Estratègia

**18**

Contribució al desenvolupament

**20**

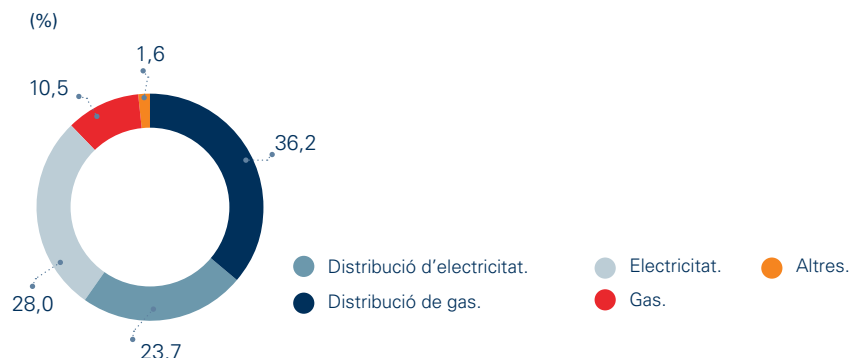
## Perfil de l'organització

### Gas Natural Fenosa al món



Gas Natural Fenosa és una de les companyies multinacionals líders del sector del gas i l'electricitat, és present a 25 països i compta amb més de 20 milions de clients i al voltant de 17 GW de potència instal·lada

### Contribució de l'Ebitda per activitats



Gas Natural Fenosa és una de les companyies multinacionals líders del sector del gas i l'electricitat, és present a 25 països i compta amb més de 20 milions de clients i al volant de 17 GW de potència instal·lada. És la companyia més gran integrada de gas i electricitat a Espanya i l'Amèrica Llatina, líder en comercialització de gas natural a la península Ibèrica, tercer operador de gas natural líquid al món, amb una flota de 13 vaixells metaners, així com el principal subministrador de gas natural líquid a les conques Mediterrània i Atlàntica.

L'any 2010 va ser el primer exercici natural, després del reeixit procés d'integració del Grup Gas Natural i Unión Fenosa que va culminar a mitjans de 2009, convertint a la companyia en un operador integrat de gas i electricitat.

Gas Natural Fenosa opera en tota la cadena de valor del gas a través de la participació en projectes d'exploració, producció, líquefacció i transport. En el sector elèctric, en què la companyia és el tercer operador espanyol i un important actor a l'Amèrica Llatina, la companyia genera i ven aquest recurs energètic gràcies a la producció de les seves centrals tèrmiques i instal·lacions renovables.

La companyia compta amb un mix de generació ric i diversificat. Disposa de centrals tèrmiques de gas natural, carbó i fueloil, a més d'altres instal·lacions renovables. Aquesta diversificació, unida a la dilatada trajectòria de la companyia en el sector energètic, li permet competir amb la màxima eficiència en uns mercats cada vegada més competitius i globalitzats.

A finals de 2010 la companyia comptava amb 18.778 empleats, la meitat dels quals desenvolupen la seva activitat en l'àmbit internacional.

Els principals accionistes de Gas Natural Fenosa, a 31 de desembre de 2010 eren:

- Critería CaixaCorp: 36%.
- Repsol YPF, S.A.: 30%.
- Inversors institucionals internacionals: 19%.
- Accionistes minoritaris: 9%.
- Inversors institucionals espanyols: 4%.
- Caixa d'Estalvis de Catalunya: 2%.



Per a obtenir una informació més detallada sobre les activitats i resultats de Gas Natural Fenosa de l'exercici 2010, consulteu l'Informe Anual i el lloc web corporatiu [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)



A finals de 2010 la companyia comptava amb 18.778 empleats, la meitat dels quals desenvolupen la seva activitat en l'àmbit internacional

#### Principals magnituds de Gas Natural Fenosa

| Operacions                                                         | 2010    | 2009                | 2008                  |
|--------------------------------------------------------------------|---------|---------------------|-----------------------|
| Vendes d'activitat de gas (GWh)                                    | 411.930 | 402.651             | 481.381               |
| Transport de gas/EMPL (GWh)                                        | 109.792 | 109.230             | 133.497               |
| Punts de subministrament de distribució de gas (en milers)         | 11.361  | 11.534              | 11.492                |
| Punts de subministrament de distribució d'electricitat (en milers) | 9.436   | 9.136               | –                     |
| Xarxa de distribució de gas (km)                                   | 115.271 | 118.658             | 115.295               |
| Energia elèctrica produïda (GWh)                                   | 58.389  | 54.125              | 31.453 <sup>(1)</sup> |
| Contractes per client Espanya                                      | 1,32    | 1,39 <sup>(2)</sup> | 1,39                  |
| Personal                                                           | 2010    | 2009                | 2008                  |
| Nombre d' empleats                                                 | 18.778  | 19.803              | 6.842                 |
| Ràtios financeres (milions d'euros)                                | 2010    | 2009                | 2008                  |
| Import net de la xifra de negocis                                  | 19.630  | 14.873              | 13.544                |
| Benefici operatiu brut (Ebitda)                                    | 4.477   | 3.923               | 2.564                 |
| Resultat d'explotació                                              | 2.893   | 2.448               | 1.794                 |
| Inversions totals                                                  | 1.553   | 15.243              | 3.697                 |
| Benefici atribuïble a la companyia                                 | 1.201   | 1.195               | 1.057                 |
| Dades per acció (euros per acció)                                  | 2010    | 2009                | 2008                  |
| Cotització a 31 de desembre                                        | 11,49   | 15,085              | 19,29                 |
| Benefici                                                           | 1,30    | 1,48 <sup>(3)</sup> | 2,36                  |

(1) A l'informe 2008 es van reportar 31.451 GWh. La diferència amb la dada publicada aquest any inclou l'energia generada en proves.

(2) Dada disponible només per a clients de gas.

(3) Dades ajustades per l'ampliació de capital de març de 2009.

## Capacitat instal·lada per font d'energia i règim de reglamentació

|                                                          | Tancament<br>10 (MW) | Tancament<br>09 (MW) | Variació<br>10/09 (%) |
|----------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
| <b>Potència instal·lada en règim ordinari Espanya</b>    | <b>13.679</b>        | <b>12.436</b>        | <b>10,00</b>          |
| Hidràulica                                               | 1.860                | 1.860                | –                     |
| Nuclear                                                  | 589                  | 589                  | –                     |
| Carbó                                                    | 2.048                | 2.048                | –                     |
| Fueloil-gas                                              | 617                  | 617                  | –                     |
| Cicle combinat                                           | 8.565                | 7.322                | 16,98                 |
| <b>Potència instal·lada règim especial. Espanya</b>      | <b>958</b>           | <b>974</b>           | <b>(1,64)</b>         |
| Renovables                                               | 958                  | 974                  | (1,64)                |
| <b>Potència instal·lada total. Espanya</b>               | <b>14.637</b>        | <b>13.410</b>        | <b>9,15</b>           |
| <b>Potència instal·lada règim ordinari Internacional</b> | <b>2.692</b>         | <b>4.451</b>         | <b>(39,52)</b>        |
| Hidràulica                                               | 73                   | 73                   | –                     |
| Fueloil                                                  | 321                  | 321                  | –                     |
| Cicle combinat                                           | 2.298                | 4.057                | (43,36)               |
| <b>Potència total</b>                                    | <b>17.328</b>        | <b>17.861</b>        | <b>(2,98)</b>         |



## Producció neta d'energia per font i règim de reglamentació

|                                               | Tancament<br>10 (GWh) | Tancament<br>09 (GWh) | Variació<br>10/09 (%) |
|-----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Producció en règim ordinari Espanya</b>    | <b>35.809</b>         | <b>26.694</b>         | <b>34,15</b>          |
| Hidràulica                                    | 4.752                 | 1.849                 | 157,00                |
| Nuclear                                       | 4.325                 | 2.908                 | 48,73                 |
| Carbó                                         | 772                   | 741                   | 4,18                  |
| Fueloil-gas                                   | 32                    | 4                     | 700,00                |
| Cicle combinat                                | 25.928                | 21.192                | 22,35                 |
| <b>Producció règim especial Espanya</b>       | <b>2.529</b>          | <b>2.034</b>          | <b>24,34</b>          |
| Renovables                                    | 2.529                 | 2.034                 | 24,34                 |
| <b>Producció total Espanya</b>                | <b>38.338</b>         | <b>28.728</b>         | <b>33,45</b>          |
| <b>Producció règim ordinari Internacional</b> | <b>20.051</b>         | <b>25.397</b>         | <b>(23,59)</b>        |
| Hidràulica                                    | 391                   | 1.633                 | (77,04)               |
| Fueloil                                       | 1.675                 | 1.126                 | (7,10)                |
| Cicle combinat                                | 17.985                | 22.638                | (20,55)               |
| <b>Producció total</b>                        | <b>58.389</b>         | <b>54.125</b>         | <b>6,69</b>           |

Nota: La dada de producció hidràulica internacional per a l'any 2009 inclou la producció d'EPSA, Costa Rica i Panamà. La dada per al 2010 inclou únicament la producció de Panamà. El 2009 es va desinvertir a EPSA, mentre que la producció de Costa Rica no es té en compte a efectes de consolidació per aplicació de la CINIIF 12 "Acords de concessió de serveis".



Eficiència mitjana per tecnologia i règim regulador

| Règim             | Tecnologia      | Eficiència <sup>(*)</sup> (%) |
|-------------------|-----------------|-------------------------------|
| Ordinari. Espanya | Tèrmica carbó   | 34,97                         |
|                   | Tèrmica fueloil | 31,77                         |
|                   | Cicle combinat  | 54,35                         |
| Internacional     | Cicle combinat  | 52,83                         |
|                   | Fueloil         | 39,68                         |

(\*) Eficiència sobre Poder Calorífic Inferior (PCI) calculada com la mitjana ponderada per a la producció real de cada tecnologia.

Factor de disponibilitat mitjana per tecnologia i règim regulador

| Règim             | Tecnologia      | Disponibilitat 2010(%) |
|-------------------|-----------------|------------------------|
| Ordinari. Espanya | Hidràulica      | 90,00                  |
|                   | Tèrmica carbó   | 95,14                  |
|                   | Tèrmica fueloil | 60,57                  |
|                   | Nuclear         | 89,17                  |
|                   | Cicle combinat  | 93,14                  |
| Especial. Espanya | Eòlica          | 98,30                  |
|                   | Minihidràulica  | 90,40                  |
|                   | Cogeneració     | 98,00                  |
| Internacional     | Hidràulica      | 93,41                  |
|                   | Motors diesel   | 89,70                  |
|                   | Cicle combinat  | 93,13                  |

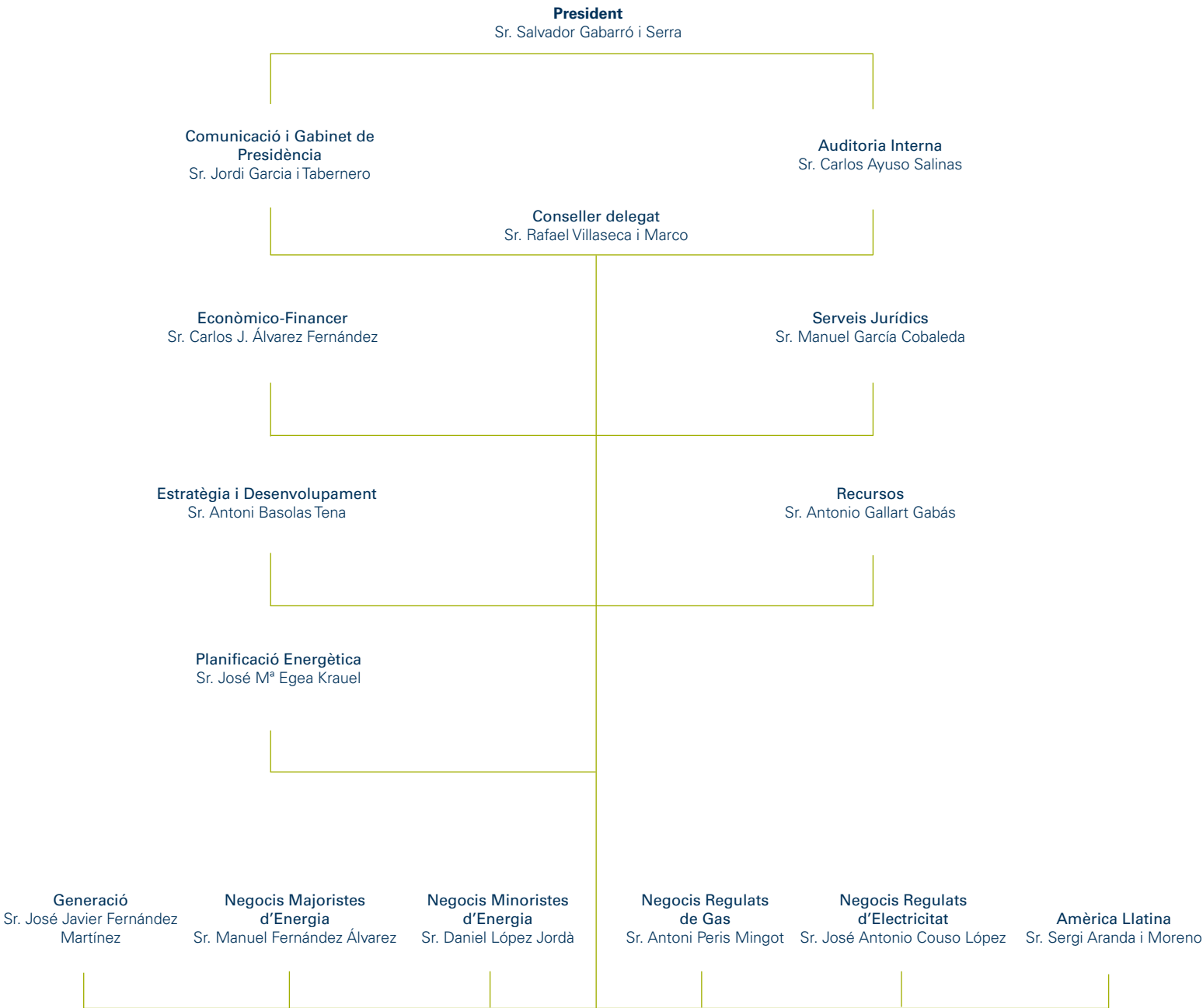
Instal·lacions de distribució elèctrica de Gas Natural Fenosa per països

| Països                                     | Transformadors reductors |                 | Longitud de línies (km) |
|--------------------------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|                                            | Nombre                   | Capacitat (MVA) |                         |
| Colòmbia                                   | 75.350                   | 6.702           | 51.607                  |
| Espanya                                    | 37.858                   | 12.937          | 108.608                 |
| Guatemala                                  | 77.835                   | 1.623           | 63.496                  |
| Nicaragua                                  | 46.866                   | 1.836           | 14.851                  |
| Panamà                                     | 40.598                   | 3.031           | 20.395                  |
| Moldàvia                                   | 8.681                    | 1.919           | 32.396                  |
| <b>Total baixa tensió i mitjana tensió</b> | <b>249.330</b>           | <b>15.111</b>   | <b>182.745</b>          |
| Colòmbia                                   | 76                       | 3.077           | 1.376                   |
| Espanya                                    | 817                      | 26.349          | 8.648                   |
| Panamà                                     | 17                       | 698             | 153                     |
| Moldàvia                                   | 182                      | 1.611           | 1819,56                 |
| <b>Total alta tensió</b>                   | <b>275</b>               | <b>5.386</b>    | <b>3.349</b>            |
| <b>Total</b>                               | <b>249.605</b>           | <b>20.496</b>   | <b>186.094</b>          |

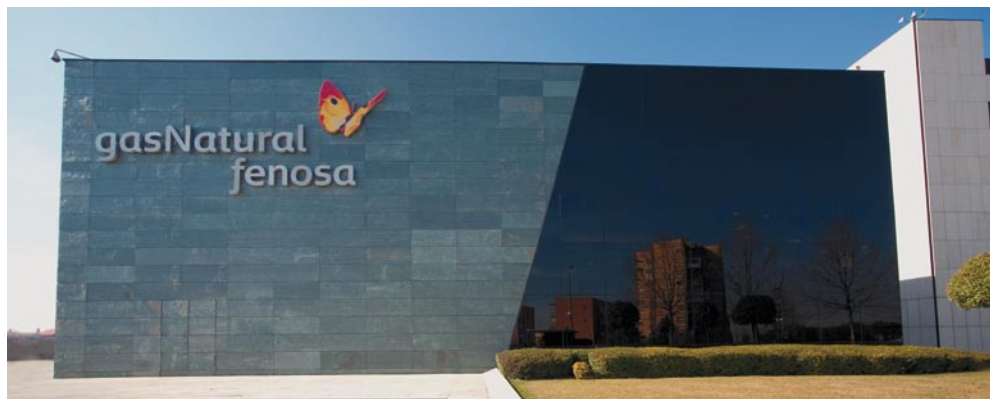
Pèrdues d'energia elèctrica en transport i distribució

| (%)                                              | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------------------------|------|------|------|
| Pèrdues d'energia en transport i distribució (%) | 6,32 | 6,43 | 6,22 |

Organigrama de Gas Natural Fenosa



## Estratègia de Gas Natural Fenosa



El Pla Estratègic 2010-2014 compta amb tres grans vectors: enfortiment del balanç, optimització i captura del creixement

Gas Natural Fenosa va presentar el 2010 el seu primer pla estratègic després de culminar el procés d'integració que va donar lloc a la nova companyia. El pla compta amb tres grans vectors: enfortiment del balanç, optimització i captura del creixement.

El Pla Estratègic 2010-2014 es desenvoluparà en dues fases diferenciades: una fins a 2012, enfocada a l'enfortiment del balanç, l'optimització per a la consecució de sinergies i el creixement orgànic, i una altra fins al 2014, centrada en la realització d'inversions, en funció del entorn, per aprofitar oportunitats de creixement en mercats i negocis clau, però mantenint la solidesa financera. D'aquesta manera, la companyia fixa uns objectius concrets per al 2012 i unes aspiracions per 2014.

La previsió d'inversió per al període 2010-2014 és de més de 9.000 milions d'euros. Les inversions podrien arribar als 13.000 milions si es dona l'entorn adequat.

El nou pla estratègic fixa els objectius per a l'any 2012 en la consecució de 22 milions de punts de subministrament en tot el món, d'un percentatge de clients dual-fuel superior al 20% a Espanya i de 15,3 GW de capacitat instal·lada pel 2012 (després de les desinversions pactades amb la CNC).

Per al període 2010-2012, el nou pla preveu inversions de 5.300 milions d'euros i aconseguir un

Ebitda superior als 5.000 milions d'euros el 2012, el que implicarà un creixement anual acumulat de l'Ebitda del 5%.

Les línies estratègiques de Gas Natural Fenosa per al període 2013-2014 es fonamenten en la captura d'entre 2 i 3 milions de punts de subministrament addicionals, la consecució d'1 GW de nova potència instal·lada de generació convencional en mercats clau, aconseguir 1,2 GW de nova capacitat en renovables, i comercialitzar entre 4 i 5 bcm addicionals de gas, dels quals 3,5 bcm s'aconseguirien en mercats internacionals.

El pla estratègic de la companyia estableix objectius específics per a cadascuna de les seves línies de negoci principals: distribució, gas i electricitat.

En el negoci de la distribució, la companyia pretén, a Espanya, incrementar la xifra de punts de subministrament en 700.000 pel 2014. Així mateix, el pla preveu aconseguir més d'1,1 milions de clients pel 2014 al Brasil i Mèxic. Pel que fa a Itàlia, el pla preveu assolir 90.000 nous punts de subministrament per a aquest mateix any.

Pel que fa al negoci del gas, les bases estratègiques del pla se sustenten en la internacionalització de la comercialització de gas i en el desenvolupament d'infraestructures, aprofitant l'actual posició de la companyia a les conques mediterrània i atlàntica, per explorar noves oportunitats d'accés a infraestructures en mercats d'Europa i Amèrica Llatina.

Per la seva banda, el negoci elèctric centrarà les seves prioritats a completar projectes de generació ja en marxa, a potenciar la comercialització minorista d'electricitat i serveis energètics, i en enfortir el negoci de comercialització majorista. A mitjà i llarg termini el pla preveu la instal·lació d'1,2 GW de capacitat d'energia renovable i 1 GW de capacitat d'energia convencional per reequilibrar el *mix* energètic en mercats clau.

Per satisfer els exigents objectius marcats pel pla estratègic, i per donar cobertura a les demandes externes, la companyia compta amb els següents punts de suport:

- Gas Natural Fenosa és un operador *best-in-class* a l'àrea *downstream*, en la distribució i venda d'energia. La integració que va donar lloc a Gas Natural Fenosa potencia les sinergies de dues companyies que ja tenien una dilatada experiència.
- El parc de generació d'energia de la companyia té una elevada diversificació i eficiència, el que li permet gestionar de manera competitiva els recursos naturals de què disposa.
- El fort posicionament de la companyia a l'Amèrica Llatina, zona geogràfica amb àmplies perspectives

de desenvolupament, fa preveure un important creixement de Gas Natural Fenosa en aquesta zona geogràfica.

- L'equip humà, reforçat després del procés de fusió.

La companyia continuarà comptant amb un *mix* energètic competitiu, diversificat i respectuós amb el medi ambient, en el qual les energies renovables tindran un pes molt rellevant.

D'aquesta manera, Gas Natural Fenosa donarà suport amb eficàcia els compromisos adquirits per la Unió Europea per a l'any 2020, l'anomenat objectiu 20/20/20, pel qual es preveu reduir un 20% les emissions de gasos d'efecte hivernacle, estalviar un 20% en el consum d'energia primària i que un 20% de l'energia final consumida procedeixi de fonts renovables. Aquest compromís internacional suposa una gran oportunitat, que Gas Natural Fenosa, donat el seu model de negoci, es troba en una posició immillorable per aprofitar.

El parc de generació d'energia de la companyia té una elevada diversificació i eficiència, el que li permet gestionar de manera competitiva els recursos naturals de què disposa

## Contribució al desenvolupament



La companyia té un mix de generació elèctrica fiable i segur, capaç de respondre adequadament a la demanda d'energia de les societats on opera

El repte de les companyies del sector de l'energia no consisteix únicament a satisfer la creixent demanda energètica d'un món en desenvolupament. A més, han de fer-ho d'una manera cada vegada més neta, més segura i més fiable. El subministrament d'energia sota criteris de sostenibilitat, eficiència i seguretat és la principal contribució de Gas Natural Fenosa a la consecució d'un desenvolupament més sostenible.

Gas Natural Fenosa es líder en la comercialització de gas natural a la península Ibèrica i primera distribuïdora de gas natural a l'Amèrica Llatina. Cal recordar que la seva composició química i propietats converteixen al gas natural en el combustible fòssil més net.

La companyia té, així mateix, un *mix* de generació elèctrica fiable i segur, capaç de respondre adequadament a la demanda d'energia de les societats on opera. La companyia té centrals tèrmiques de carbó, gas o fuel, hidroelèctriques, parcs eòlics, plantes solars i centrals nuclears, la qual cosa la converteix en un *actor* imprescindible per a la seguretat i fiabilitat del subministrament dels entorns on opera.

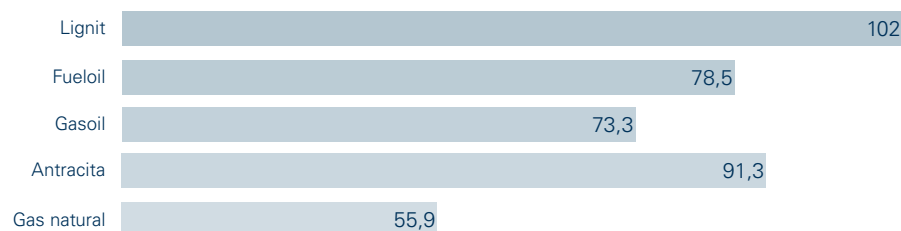
### Una companyia que subministra energia neta

L'acompliment ambiental de les companyies energètiques està sotmès a un creixent escrutini social. Gas Natural Fenosa assumeix aquest repte de manera activa, conscient que les activitats de transport, generació i distribució d'electricitat i gas pròpies del seu negoci no es poden concebre sense cert impacte ambiental. Per aquest motiu, la companyia treballa en la prevenció dels impactes i la reducció dels contaminants millorant l'eficiència dels processos, instal·lant equips d'alt rendiment i emprant les millors tecnologies disponibles.

En un context marcat per una creixent sensibilitat social sobre el desenvolupament sostenible, tant el gas natural com l'energia generada a partir de fonts renovables cobraran un creixent protagonisme en el *mix* energètic. Referent a això, cal destacar l'important increment de la producció d'energia sobre fonts renovables de Gas Natural Fenosa el 2010, prop d'un 35%. La generació d'energia a partir de gas natural, la font fòssil amb menor contingut en carboni, constitueix el 76% de l'electricitat produïda per la companyia.

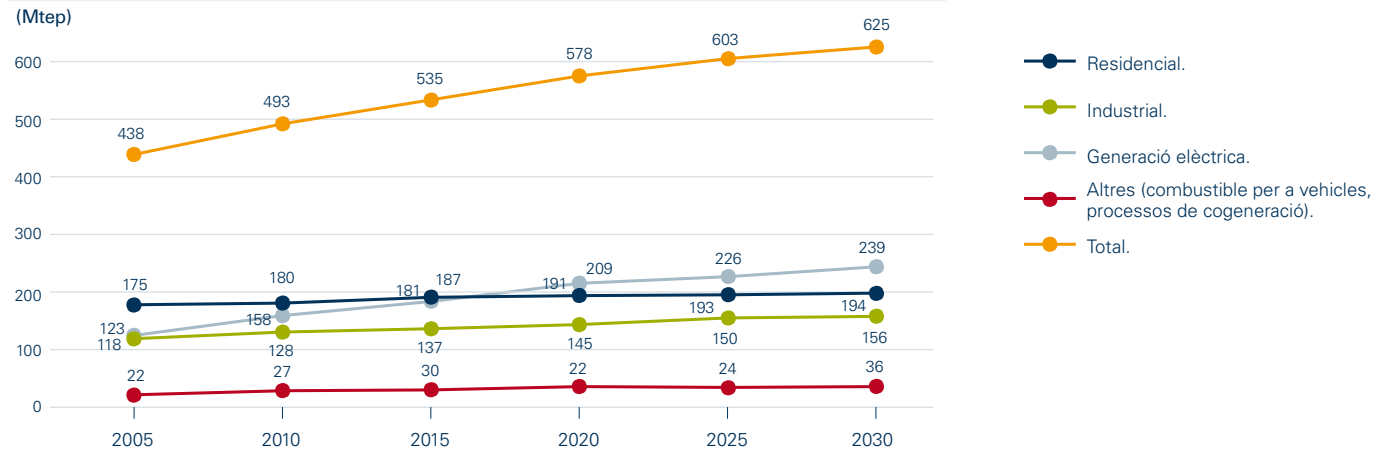
### CO<sub>2</sub> produït fruit de la combustió de combustibles fòssils

(kg/GJ)



Font: IPCC-Eurogas.

### Demanda de gas natural a la Unió Europea per sector



Font: EUROGAS. Natural gas demand and supply. Long term Outlook to 2030.

En l'àmbit de l'eficiència energètica i la reducció d'emissions, el gas natural és la millor, entre els combustibles fòssils, de les alternatives disponibles. Per a una mateixa quantitat d'energia produïda el gas natural emet, en la combustió, entre un 40 i un 45% menys CO<sub>2</sub> que el carbó, i entre un 20 i un 30% menys que el petroli. Així mateix, les emissions d'NO<sub>x</sub> fruit de la combustió de gas natural són molt reduïdes. Per la seva banda, les d'SO<sub>x</sub> i partícules sòlides són pràcticament nul·les.

Les seves propietats ambientals i versatilitat com a font energètica, situen el gas natural com una de les millors opcions davant el canvi climàtic i altres problemes ambientals, com la qualitat de l'aire o l'acidificació de sòls i aigües.

#### Una energia eficient i amb un creixent nombre d'usos

El gas natural ofereix un rendiment energètic superior a l'obtingut per la resta dels combustibles fòssils. Les centrals de cicle combinat que operen

amb gas natural són, aproximadament, un 20% més eficients que les tèrmiques convencionals.

El gas natural ofereix una altra sèrie d'avantatges des del punt de vista de l'eficiència que generen i els efectes ambientals beneficiosos. Així, les seves emissions específiques, és a dir, les emissions per unitat d'energia produïda, són inferiors a les de la resta de combustibles fòssils.

Adicionalment, el gas natural és una de les energies primàries amb major potencial de creixement. Això és a causa del seu creixent ús en tots els sectors, a l'extensió de la xarxa de gasoductes, a la seva utilització en els processos per a la generació d'energia i al seu ús com a combustible per a vehicles.

#### Una companyia que aposta per l'eficiència i la R+D+i

Gas Natural Fenosa desenvolupa activitats de R+D+i orientades a la millora del rendiment i la minimització de l'impacte ambiental

de la generació d'electricitat a partir d'altres combustibles fòssils.

Així mateix, Gas Natural Fenosa disposa d'una àmplia cartera de generació elèctrica a partir de fonts renovables i manté un compromís de creixement en aquest àmbit, com es desprèn del resultat dels concursos públics per a nous parcs eòlics a Catalunya i Galícia, en què la companyia va resultar adjudicatària. En aquest sentit, en l'àmbit de la R+D+i, cal destacar el treball realitzat per la companyia amb l'objectiu d'abaratir els costos d'aquestes energies i d'ampliar, en la mesura del possible, la seva aplicació a través d'una cartera més extensa de tecnologies i la seva integració amb el gas natural.

En l'àmbit de les energies renovables, van prosseguir els cicles d'assajos avançats per a la caracterització i optimització de la planta de producció d'hidrogen al parc eòlic de Sotavento. Així mateix, va concloure la fase de disseny i execució d'un sistema d'emmagatzematge tèrmic mitjançant materials de canvi de fase.



Els propers passos estaran orientats al disseny del sistema de control per al cicle d'experimentació d'aquest nou sistema integrat a la planta de refrigeració solar de l'Escola Superior d'Enginyers de la Universitat de Sevilla. La companyia també va concloure i va presentar a l'IDAE el programa complementari a les funcionalitats de l'eina de qualificació energètica CALENER, que inclou el disseny i qualificació d'instal·lacions de refrigeració solar.

En eficiència energètica, les activitats de R+D+i van estar relacionades, en l'àmbit residencial i terciari, amb eines i solucions d'alta eficiència energètica, incloent eines d'anàlisi de demanda energètica en edificis, de predisseny i de dimensionament de solucions de trigeneració de petita potència. En el segment domèstic la companyia va investigar les possibilitats d'estalvi energètic en instal·lacions comunitàries, la seva automatització, la maximització d'aprofitament d'energies renovables i, en l'àmbit de l'habitatge, la integració dels mesuraments domèstics així com les possibilitats d'informació i estímul als usuaris per promoure l'estalvi i la gestió de la demanda.

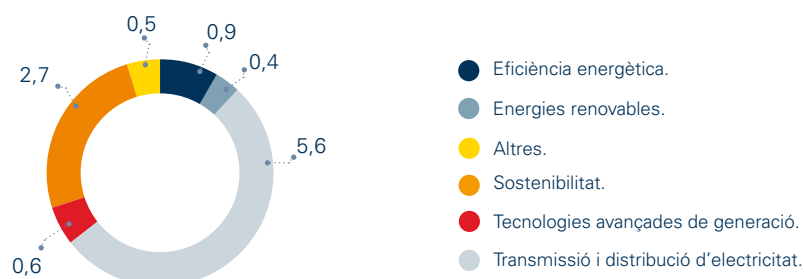
Cal destacar que, el 2010, la companyia va iniciar accions per a la concepció del model i les eines per al desenvolupament de la xarxa intel·ligent (Smart Grid). L'objectiu últim d'aquesta xarxa serà integrar de forma eficient el comportament i accions de tots els elements connectats a la xarxa (consumidors, generadors i productors, entre altres), assegurant la seguretat i la sostenibilitat (tècnica i econòmica) del sistema elèctric.

En tecnologies avançades de generació, la planta pilot experimental a La Robla està en la seva última fase de desenvolupament. De 300 kW de potència instal·lada, la planta està ideada per a la captura de CO<sub>2</sub> mitjançant cicles de carbonatació-calcinació per combustió sobre llit fluïditzat de biomassa. Al mateix temps, es van caracteritzar els tipus de biomassa potencials que seran utilitzades en la fase d'experimentació i s'han desenvolupat els procediments d'arrencada de la planta.

En serveis relacionats amb la sostenibilitat, les activitats en R+D+i en 2010 es van desenvolupar en tres línies de recerca fonamentals. En primer lloc, el desenvolupament de tecnologies de producció, transport, emmagatzematge i ús de l'hidrogen. Especialment, pel que fa a l'obtenció d'hidrogen a partir de gasificació de biomassa i per descomposició termocatalítica del metà, així com l'estudi de les possibilitats i límits d'utilització en turbines de gas de cicles combinats de gasos de síntesi empobrits. En segon lloc, en l'àmbit de la mobilitat sostenible, les investigacions de la companyia van estar orientades al desenvolupament

### Inversió en R+D+i

(milions de euros)



d'infraestructures de recàrrega per als vehicles elèctrics i els models d'ús i gestió associats, per permetre una òptima integració d'aquesta nova tecnologia, a curt termini, en la xarxa actual, i, a mitjà-llarg termini, com un component més de les xarxes intel·ligents. També en aquest àmbit, Gas Natural Fenosa va treballar en l'estandardització d'una estació de càrrega pública de vehicles lleugers de gas natural comprimit. Finalment, la companyia està bolcada amb el concepte d'*smart metering* de gas natural, que permetrà entre d'altres, la millora de l'eficiència energètica.

El 2010, Gas Natural Fenosa va dedicar 10,82 milions d'euros a activitats i projectes de R+D+i, orientats a aconseguir un subministrament energètic més fiable i sostenible.

Una companyia compromesa amb les comunitats

Gas Natural Fenosa genera riquesa i ocupació als països en què desenvolupa la seva activitat, i això es manifesta a través del pagament de salaris, d'impostos, mitjançant les inversions que realitza o gràcies a la creació de valor al llarg de la cadena

En serveis relacionats amb la sostenibilitat, les activitats en R+D+i en 2010 es van desenvolupar en tres línies de recerca fonamentals. En primer lloc, el desenvolupament de tecnologies de producció, transport, emmagatzematge i ús de l'hidrogen

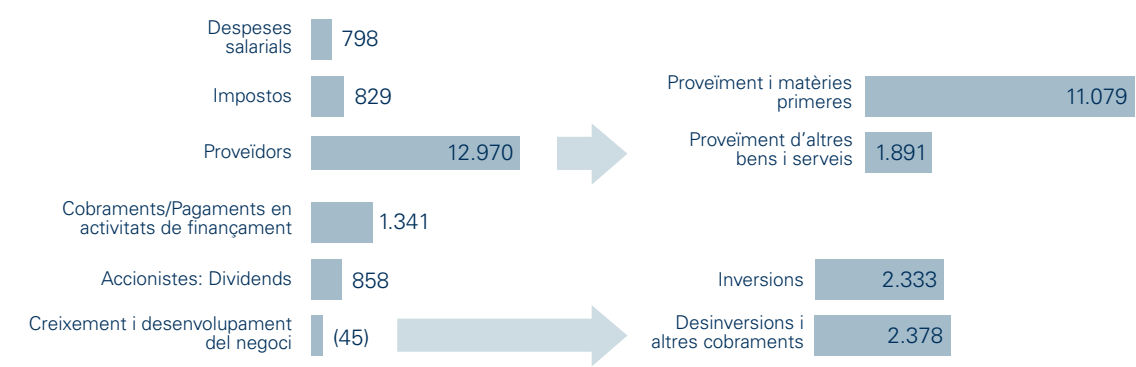
Població sense servei elèctric

| (%)                      | 2009                 | 2008  |
|--------------------------|----------------------|-------|
| Colòmbia (Electricaribe) | 6,10 <sup>(1)</sup>  | 9,79  |
| Guatemala                | 26,63 <sup>(2)</sup> | 24,83 |
| Nicaragua                | 33,20 <sup>(3)</sup> | 39,00 |
| Panamà                   | 14,00 <sup>(4)</sup> | 18,60 |

(1) Font: Unitat de Planejament Miner Energètic del Govern de Colòmbia. Dades publicades el desembre de 2010.  
(2) Dada calculada en base a la informació proporcionada pel Ministeri d'Energia i Mines de Guatemala. Les dades del 2009 no inclouen la cobertura de l'empresa de Jalapa.  
(3) Font: Ministeri d'Energia i Mines de Nicaragua.  
(4) Font: Contraloria General de la República de Panamà.

Contribució a la societat

(milions d'euros)



El coneixement obtingut, fruit del desenvolupament de les operacions de la companyia en una gran diversitat de països i entorns, permet l'ús de les millors pràctiques apreses, adaptades a la realitat social i ambiental de cada projecte

energètica. Així mateix, la companyia participa en projectes socials alineats amb el seu negoci que tenen com a objectiu contribuir al desenvolupament de les societats on opera.

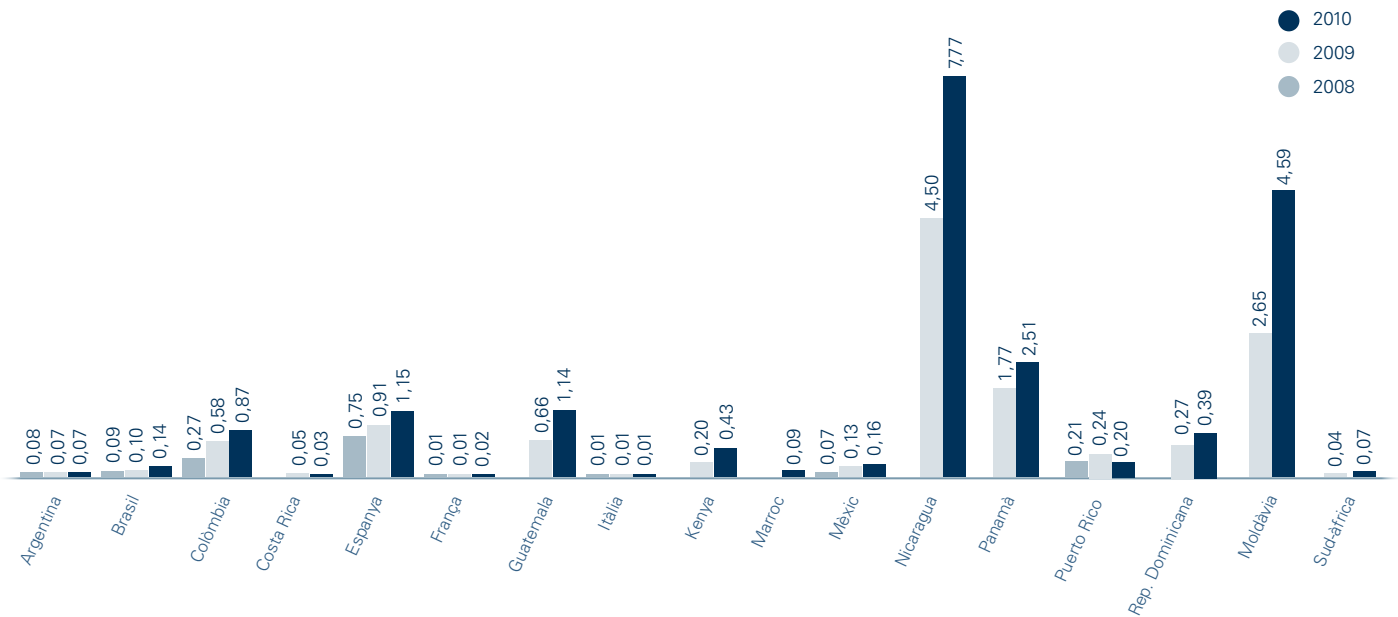
L'energia és motor de prosperitat. En la seva absència no hi ha desenvolupament. Gas Natural Fenosa opera a països que, de vegades, no tenen una infraestructura adequada per satisfer les necessitats energètiques dels seus habitants. En ells, hi ha determinades zones geogràfiques en què la cobertura energètica no arriba a la totalitat de la població. La companyia treballa activament per atendre a totes aquelles persones, famílies i organitzacions ubicades en àrees on li ha estat concedida una licència de distribució o de servei.

Gas Natural Fenosa preveu els impactes, socials i ambientals, o en matèria de drets humans, que es puguin produir com a conseqüència dels seus projectes i inversions, especialment aquells relacionats amb els desplaçaments de població.

En compliment de les diferents legislacions aplicables, la companyia proposa mesures de mitigació per reduir eventuais impactes. Aquestes inclouen, en els casos aplicables, instruments de compensació ambiental, com royalties, cànons o altres tipus d'acords. Així mateix, en els processos de presa de decisions, la companyia té en consideració l'opinió dels grups d'interès afectats per a maximitzar l'impacte positiu dels projectes.

Contribució al PIB per països

(%)



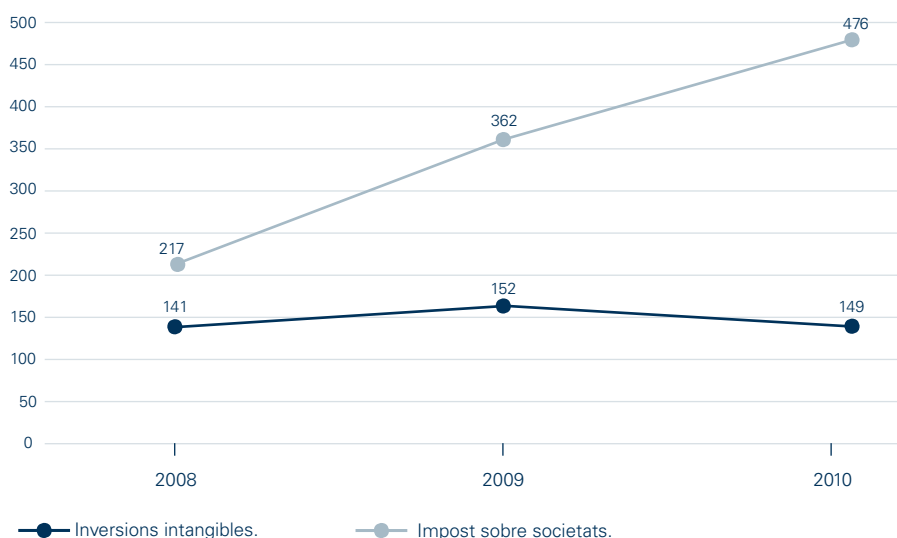
La participació dels grups d'interès es concreta des del moment d'anàlisi de les operacions. De la mateixa manera, durant les fases d'execució, posada en marxa i operació de les instal·lacions, Gas Natural Fenosa dialoga amb agents externs, cosa que facilita la resolució d'eventuals incidències.

Cal ressaltar que durant el 2010 no es van produir desplaçaments de persones com a conseqüència dels projectes de desenvolupament d'infraestructures de la companyia. En els estudis preliminars i de prefactibilitat d'aquests projectes, Gas Natural Fenosa presta especial atenció a l'impacte social dels mateixos i atorga prioritat a aquelles alternatives que no afecten a poblacions properes i que minimitzen l'impacte ambiental.

El coneixement obtingut, fruit del desenvolupament de les operacions de la companyia en una gran diversitat de països i entorns, permet l'ús de les millors pràctiques apreses, adaptades a la realitat social i ambiental de cada projecte.

### Aportació a la societat

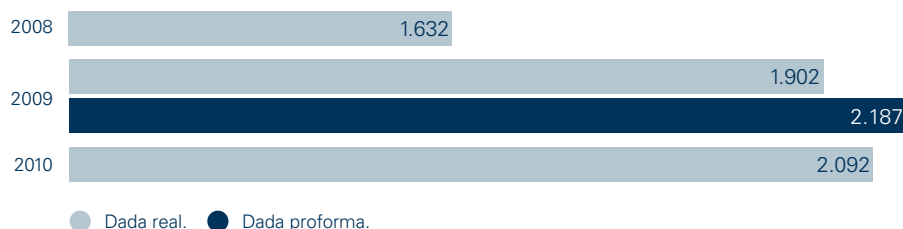
(milions d'euros)



Nota: La dada d'inversions intangibles corresponent a 2009 difereix de la publicada l'any anterior, ja que amb data 1 de gener 2010, Gas Natural Fenosa ha aplicat la CINIIF 12 "Acords de concessió de serveis" de manera retroactiva.

### Volum total de compra adjudicat

(milions d'euros)





RC  
2010



# La responsabilitat corporativa i Gas Natural Fenosa

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| Indicadors clau de responsabilitat corporativa       | <b>28</b> |
| Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa | <b>30</b> |
| El govern de la responsabilitat corporativa          | <b>34</b> |
| Diàleg amb els grups d'interès                       | <b>37</b> |
| Com llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa  | <b>40</b> |

## Indicadors clau de responsabilitat corporativa

Els següents indicadors han estat definits per Gas Natural Fenosa per donar seguiment al seu acompliment en matèria de responsabilitat corporativa.

| <b>Orientació al client</b>                                                  | <b>2010</b>        | <b>2009</b> | <b>2008</b>        |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|
| Percentatge de clients satisfets (%) <sup>(1)</sup>                          |                    |             |                    |
| Espanya                                                                      | 83,00              | 85,60       | 87,50              |
| Itàlia                                                                       | 73,80              | 78,50       | 87,40              |
| Amèrica Llatina                                                              | 87,40              | 86,00       | 87,80              |
| Proveïdors amb qui existeixen contractes en vigor                            | 8.203              | 11.249      | 4.608              |
| Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)                            | 2.092              | 1.902       | 1.632              |
| <b>Compromís amb els resultats</b>                                           | <b>2010</b>        | <b>2009</b> | <b>2008</b>        |
| Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)                          | 19.630             | 14.873      | 13.544             |
| Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)                             | 4.477              | 3.923       | 2.564              |
| Inversions totals (milions d'euros)                                          | 1.553              | 15.243      | 3.697              |
| Benefici net (milions d'euros)                                               | 1.201              | 1.195       | 1.057              |
| Dividend (milions d'euros)                                                   | 737 <sup>(2)</sup> | 730         | 663 <sup>(4)</sup> |
| Evolució de la qualificació de Gas Natural Fenosa al DJSI                    | 85                 | 83          | 76                 |
| <b>Medi ambient</b>                                                          | <b>2010</b>        | <b>2009</b> | <b>2008</b>        |
| Emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (t CO <sub>2eq</sub> )          | 19.371.616         | 20.988.306  | 12.604.880         |
| Emissions de GEH/Generació electricitat (t CO <sub>2eq</sub> /GWh)           | 314                | 342         | 347                |
| Emissions de metà en transport i distribució (t CO <sub>2eq</sub> /km xarxa) | 11,79              | 11,50       | 12,18              |
| Emissions d'SO <sub>2</sub> /electricitat generada (g/kWh)                   | 0,125              | 0,145       | –                  |
| Emissions d'NO <sub>x</sub> /electricitat generada (g/kWh)                   | 0,497              | 0,462       | –                  |
| Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)                        | 0,020              | 0,022       | –                  |
| Generació de residus perillosos (t)                                          | 7.297              | 7.348       | 2.364              |
| Reciclat de cendres (%)                                                      | 272 <sup>(5)</sup> | 82          | –                  |
| <b>Interès per les persones</b>                                              | <b>2010</b>        | <b>2009</b> | <b>2008</b>        |
| Índex de plantilla. Nombre d'empleats                                        | 18.778             | 19.803      | 6.842              |
| Homes / Dones (%)                                                            | 73/27              | 74/26       | 69/31              |
| Dones en llocs directius (%)                                                 | 21,70              | 19,70       | 18,90              |
| Despeses de personal (milions d'euros)                                       | 798                | 600         | 338                |
| Hores de formació per empleat                                                | 47,80              | 42,20       | 44,52              |
| Inversió en formació anual (euros)                                           | 8.057.570          | 8.505.000   | 3.480.300          |

| <b>Seguretat i salut</b> | <b>2010</b> | <b>2009</b> | <b>2008</b> |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Accidents amb baixa      | 228         | 244         | 85          |
| Dies perduts             | 5.147       | 5.932       | 1.668       |
| Víctimes mortals         | 2           | 1           | 0           |
| Índex de freqüència      | 6,80        | 8,89        | 6,26        |
| Índex de gravetat.       | 0,15        | 0,22        | 0,12        |
| Índex d'incidència       | 13,68       | 17,38       | 12,25       |
| Taxa d'absentisme        | 3,30        | 2,56        | 1,94        |

| <b>Compromís amb la societat</b>                                | <b>2010</b> | <b>2009</b>          | <b>2008</b> |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|----------------------|-------------|
| Evolució de l'aportació de Gas Natural Fenosa (milions d'euros) | 13,70       | 15,40 <sup>(6)</sup> | 16,80       |
| Distribució per tipus d'acció (%)                               |             |                      |             |
| Social                                                          | 39,90       | 40,70                | 57,60       |
| Mediambiental                                                   | 14,80       | 23,80                | 25,60       |
| Cultural                                                        | 45,30       | 35,40                | 16,80       |
| Altres                                                          | –           | 0,10                 | –           |
| Nombre d'activitats de patrocini i acció social                 | 388         | 325                  | 274         |

| <b>Integritat</b>                                        | <b>2010</b> | <b>2009<sup>(4)</sup></b> | <b>2008</b> |
|----------------------------------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic      | 45          | 25                        | 22          |
| Nombre de comunicacions per cada 200 empleats            | 0,48        | 0,75 <sup>(7)</sup>       | 0,64        |
| Origen geogràfic de les comunicacions (%)                |             |                           |             |
| Argentina                                                | 2           | 8                         | 5           |
| Brasil                                                   | 2           | 0                         | 0           |
| Colòmbia                                                 | 13          | 4                         | 0           |
| Espanya                                                  | 42          | 56                        | 40          |
| Guatemala                                                | 7           | –                         | –           |
| Itàlia                                                   | 2           | 4                         | 5           |
| Kenya                                                    | 2           | –                         | –           |
| Mèxic                                                    | 16          | 28                        | 50          |
| Nicaragua                                                | 11          | –                         | –           |
| Panamà                                                   | 2           | –                         | –           |
| Temps mitjà de resolució de las comunicacions (dies)     | 40          | 48                        | 46          |
| Projectes d'auditoria analitzats en base al risc de frau | 32          | 26                        | 35          |

(1) Mesurat només pels clients de gas.

(2) Import total equivalent.

(3) Inclou 90 milions d'euros de dividend extraordinari.

(4) Fruit del resultat del procés de fusió completat per la companya, en 2009 es van definir nous indicadors clau en matèria ambiental.

(5) S'han reciclat més cendres de les que s'han generat en haver enviat a reciclar cendres del runam de la central tèrmica d'Anlles.

(6) El 2009 han canviat els criteris pel càlcul de la dada "aportació a la societat". La xifra indicada no contempla l'aportació en l'àmbit internacional d'Unión Fenosa.

(7) Calculat sobre dades del Grup Gas Natural sense Unión Fenosa.

## Gestió de la Política de Responsabilitat Corporativa

La responsabilitat corporativa està integrada en l'estratègia de Gas Natural Fenosa. La política de la companyia en aquesta matèria formalitza i fa visibles els compromisos adquirits amb els grups d'interès concurrents.



### Orientació al client

Dediquem els nostres esforços a conèixer i satisfer les necessitats dels nostres clients. Volem ser capaços de donar-los una resposta ràpida i eficaç i proporcionar-los un servei excel·lent que, a més de complir amb els requisits legals, estigui d'acord amb els compromisos voluntàriament assumits pel nostre grup.

#### Els nostres principis

- Construir relacions de confiança amb vocació a llarg termini a través d'un tracte proper i accessible.
- Escoltar les seves opinions per poder adequar-nos a les seves necessitats.
- Treballar, durant tota la nostra cadena de valor, per millorar contínuament la qualitat i la seguretat dels nostres productes i serveis.



### Compromís amb els resultats

Elaborem plans estratègics i fixem objectius col·lectius i individuals. Prenem decisions per tal de millorar els nostres resultats i assegurar l'acompliment dels compromisos adquirits, tot gestionant adequadament els riscos.

#### Els nostres principis

- Treballar per obtenir una rendibilitat adequada als recursos emprats.
- Promoure la gestió eficient dels recursos dins del marc d'una millora continua dels processos.
- Aplicar en tot moment les millors pràctiques de transparència informativa, establint canals de comunicació, tant amb els mercats com amb la resta d'agents amb interessos dins el grup, per a refermar la seva credibilitat i reputació.



### Medi ambient

Desenvolupem les nostres activitats prestant especial atenció a la protecció de l'entorn i l'ús eficient dels recursos naturals que necessitem per satisfer la demanda energètica.

En el respecte al medi ambient actuem més enllà del compliment dels requisits legals i dels requisits ambientals que voluntàriament adoptem, involucrant als nostres proveïdors i fomentant en els nostres grups d'interès un ús responsable de l'energia.

#### Els nostres principis

- Contribuir al desenvolupament sostenible mitjançant l'ecoeficiència, l'ús racional dels recursos naturals i energètics, la minimització de l'impacte ambiental, el foment de la innovació i l'ús de les millors tecnologies i processos disponibles.
- Contribuir a la mitigació del canvi climàtic a través d'energies baixes en carboni i renovables, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica, l'aplicació de noves tecnologies i la captura del carboni.
- Integrar criteris ambientals en els processos de negoci, en els nous projectes, activitats, productes i serveis, així com en la selecció i avaluació de proveïdors.
- Minimitzar els efectes adversos sobre els ecosistemes i fomentar la conservació de la biodiversitat.
- Garantir la prevenció de la contaminació i la millora contínua mitjançant l'organització de la gestió ambiental, la minimització dels riscos ambientals i la participació activa dels empleats.



## 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, perspectives, cultures, edats i gèneres en les nostres organitzacions.

### Els nostres principis

- Proporcionar als nostres empleats formació i oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.
- Promoure un entorn de treball motivador, on es garanteixi i respecti l'empleat i l'aportació responsable de les seves iniciatives.
- Fomentar la claredat d'objectius, el lideratge eficaç, les compensacions competitives i el reconeixement dels èxits.
- Facilitar les condicions per al millor equilibri personal i professional en un marc d'igualtat i diàleg.



## Compromís amb la societat

Acceptem la nostra responsabilitat i contribuïm al desenvolupament econòmic i social dels països on som presents aportant els nostres coneixements, capacitat de gestió i creativitat. Dediquem part dels nostres beneficis a la inversió social, mantenint un diàleg permanent amb la societat per conèixer les seves necessitats i procurar la seva satisfacció.

### Els nostres principis

- Integració positiva en la societat, avaluant l'impacte social de la nostra activitat i respectant la cultura, les normes i l'entorn.
- Generar valor a través de la nostra pròpia activitat i amb la col·laboració amb organitzacions no governamentals, la comunitat local i altres agents socials en tots els països on som presents.
- Promoure l'educació, la formació, la riquesa cultural i la inclusió dels col·lectius més desfavorits a través de la inversió social.



## Seguretat i salut

Impulsem estratègies per a la contínua integració de la prevenció en la nostra cultura empresarial, garantint les millors condicions per a la protecció de la seguretat i salut en tota la cadena de valor.

### Els nostres principis

- Garantir que la seguretat és una responsabilitat assumida col·lectivament.
- Formar adequadament i establir canals d'informació, consulta i participació, com a element clau de prevenció.
- Incorporar criteris preventius en les decisions i processos de l'empresa, nous projectes, productes i serveis, assegurant la millora contínua.
- Rebutjar qualsevol comportament que pugui generar un entorn laboral insegur, intimidador o ofensiu.



## Integritat

Fomentar que totes les persones que conformen el grup actuïn amb ètica, honestetat i integritat, respectant els valors, principis i codis de conducta professional que impulsa el grup, contribuint així a l'augment de la confiança de la societat cap a la nostra empresa.

### Els nostres principis

- Rebutjar la corrupció, el frau i el suborn en el desenvolupament de la nostra activitat i establir mesures per evitar-los i combatre'ls, desenvolupant canals interns que permetin la comunicació d'irregularitats, respectant i protegint l'anonimat del comunicant.
- Donar suport als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, així com als principis de l'OCDE per al Govern de les Societats.
- Respectar tots els aspectes recollits en la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i en la Declaració de l'OIT, relatius als principis i drets fonamentals en el treball, prestant especial atenció al reconeixement dels drets de les minories ètniques, al rebuig a l'explotació infantil, als treballs forçats o a qualsevol altra pràctica que vulneri els drets dels treballadors.



Per a Gas Natural Fenosa, la responsabilitat corporativa comprèn el conjunt d'accions desenvolupades per establir relacions de confiança amb els seus grups d'interès i satisfer de manera coherent i equilibrada les seves expectatives. Una adequada relació amb l'entorn és un aspecte estratègic de primer ordre per a la companyia; imprescindible per a la generació de valor i per vetllar per la sostenibilitat de la companyia a llarg termini.

El procés de fusió que va tenir lloc el 2009 va generar noves exigències derivades de les característiques del negoci elèctric, que van fer rellevant revisar els compromisos adquirits, i van suposar una nova oportunitat per impulsar la gestió de la responsabilitat corporativa a tota l'organització.

Per a la definició de la nova Política de Responsabilitat Corporativa es va fer una consulta, a través del Comitè de Reputació Corporativa, en el qual totes les àrees de la companyia van col·laborar en la definició dels principis que componen la política, incloent-hi aquells aspectes rellevants per als grups d'interès.

La política va ser aprovada pel Comitè de Direcció i finalment pel Consell d'Administració al desembre de 2010, en línia amb els principis de bon govern aplicables.

La nova política està alineada amb el Pla Estratègic 2010-2014, i garanteix l'aportació positiva de la companyia als seus grups d'interès, contribuint al desenvolupament i benestar de les comunitats on és present.

Per a Gas Natural Fenosa la responsabilitat corporativa és una eina imprescindible per a la generació de valor, constituint a més un avantatge competitiu i un element crític per vetllar per la sostenibilitat de la companyia i la seva capacitat de crear valor en el llarg termini.

La política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa és la manifestació d'un sistema de gestió que engloba tota la companyia. Recull els set compromisos assumits per la companyia en la matèria. Són els següents:

- Orientació al client.
- Compromís amb els resultats.
- Medi ambient.
- Interès per les persones.
- Seguretat i salut.
- Compromís amb la societat.
- Integritat.

El present Informe de Responsabilitat Corporativa està estructurat al voltant dels compromisos anteriors, que són impulsats de manera efectiva des de l'alta direcció de la companyia.

Gas Natural Fenosa disposa de mecanismes que li permeten donar seguiment de manera efectiva a la Política de Responsabilitat Corporativa, reportar el seu grau d'acompliment i fixar objectius en la matèria. Els indicadors seleccionats dins de cada un dels compromisos són reportats en els diferents capítols d'aquest Informe de Responsabilitat Corporativa, i són fidel reflex de l'acompliment de la companyia en aquests assumptes.

Els indicadors publicats es refereixen a tots aquells assumptes de responsabilitat corporativa que la companyia considera materials i s'ofereixen, quan això és possible, amb un històric de tres anys. Permeten informar els diferents òrgans de govern i direcció sobre els resultats de les actuacions desenvolupades, detectar les accions de millora i definir nous objectius.

Pel que fa a la divulgació de la política, cal ressaltar que la comunicació interna de la Política de Responsabilitat Corporativa correspon, fonamentalment, al Comitè de Reputació Corporativa i a la Comissió del Codi Ètic.



La comunicació exterior de la política es plasma en la publicació d'informes, la presentació d'informació en diferents suports i la participació de la companyia en fòrums o grups de treball.

Per a Gas Natural Fenosa la responsabilitat corporativa és una eina imprescindible per a la generació de valor, constituint a més un avantatge competitiu

### Gestió estratègica de la responsabilitat corporativa a Gas Natural Fenosa



## El govern de la responsabilitat corporativa

| Accions proposades 2010                                                                                                                                          |   | Accions realitzades 2010                                                                                    | Accions previstes 2011                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adaptació de la Política de Responsabilitat Corporativa a la nova realitat de la companyia.                                                                      | ● | Aprovació de la nova Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa.                         | Elaboració del Pla Director de Responsabilitat Corporativa.                                                   |
| Definició del marc d'actuació de Gas Natural Fenosa en matèria de drets humans.                                                                                  | ● | Constitució del Comitè de Reputació Corporativa després de la fusió.                                        | Definició d'una metodologia per a mesurar la reputació online.                                                |
| Translació del model de gestió d'indicadors als diferents països, per avançar en la gestió homogènia de la responsabilitat corporativa d'acord amb el nou model. | ● | Revisió del manual d'indicadors incloent aquells sectorials i adaptació a la nova realitat de la companyia. | Implantació d'indicadors homogenis de medició i report a filials amb Informes de Responsabilitat Corporativa. |

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

### Òrgans de govern

En l'estratègia de negoci de Gas Natural Fenosa, el compromís amb la responsabilitat corporativa té un paper essencial. El Consell d'Administració és l'òrgan encarregat, d'acord amb el que es disposa el seu reglament i a les recomanacions establertes pel Codi Unificat de Bon Govern, de supervisar les actuacions desenvolupades per la companyia en aquesta matèria.

La companyia compta amb un Comitè de Reputació Corporativa i una Comissió del Codi Ètic, que exerceixen una

important tasca pel que fa al foment i la implantació d'accions relacionades amb la responsabilitat corporativa

#### Comitè de Reputació Corporativa

El Comitè de Reputació Corporativa està format per representants d'algunes de les àrees de la companyia més involucrades en l'impuls d'accions en matèria de responsabilitat i reputació corporativa. És presidit per la Direcció General de Comunicació i Gabinet de Presidència

Les principals funcions del Comitè de Reputació Corporativa es refereixen al desenvolupament de les polítiques i procediments en responsabilitat corporativa, a la coordinació de l'elaboració dels informes en la matèria i a la supervisió del procés de revisió externa de la informació que s'hi publica. El comitè reporta al Comitè de Direcció, que al seu torn informa al Consell d'Administració..

### Funcions del Comitè de Reputació Corporativa

- Implantar la gestió de la responsabilitat i la reputació corporativa a tota l'organització, basant-se en la premissa d'una actuació responsable i creadora de valor per als grups d'interès.
- Analitzar els riscos i oportunitats reputacionals de cada unitat de negoci i àrea geogràfica, facilitant l'intercanvi d'informació necessari per orientar la gestió de la companyia.
- Vetllar per la construcció d'una cultura corporativa compromesa amb la protecció de la reputació i amb l'impuls de la responsabilitat corporativa.

### Funcions de la Comissió del Codi Ètic

- Fomentar la difusió i coneixement del Codi Ètic.
- Facilitar una via de comunicació a tots els treballadors que desitgin enviar consultes o comunicar incompliments del Codi.
- Facilitar la resolució de conflictes relacionats amb l'aplicació del Codi Ètic.

### Composició comissions locals (\*)

#### Argentina-Brasil-Colòmbia-Guatemala-Itàlia-Mèxic-Moldàvia-Nicaragua-Panamà

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| President         | Recursos Humans    |
| Vocal             | Auditoria Interna  |
| Vocal             | Relacions Externes |
| Vocal i secretari | Assumptes Jurídics |

(\*) Les consultes i notificacions procedents de països diferents als anteriors es gestionen per la Comissió del Codi Ètic.

### Comissió del Codi Ètic

La tasca de la Comissió del Codi Ètic és propiciar el coneixement, la comprensió i el compliment del Codi Ètic a la companyia.

La comissió està formada per representants d'algunes de les unitats més directament involucrades en els assumptes previstos en el Codi Ètic. La presidència correspon a la Direcció d'Auditoria Interna. La Comissió del Codi Ètic reporta al Comitè de Direcció i a la Comissió d'Auditoria i Control.

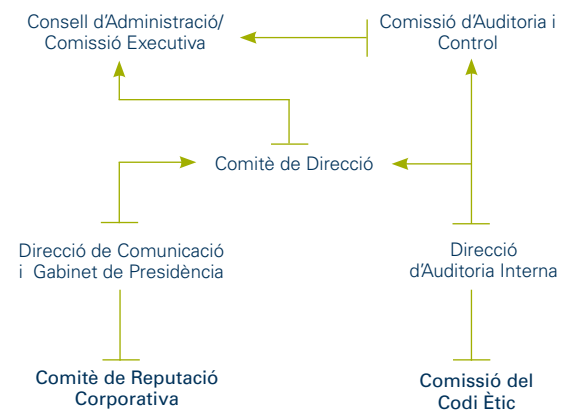
Amb l'objectiu de vetllar per la difusió del Codi Ètic en els diferents àmbits d'actuació de la companyia, Gas Natural Fenosa compta també amb comissions locals en diferents països d'operació. Les comissions locals tenen una composició funcional que replica a la Comissió del Codi Ètic.

### Membres del Comitè de Reputació Corporativa

- Comunicació i Gabinet de Presidència (President del Comitè).
- Comptabilitat i fiscalitat.
- Assumptes de govern corporatiu.
- Auditoria Interna.
- Qualitat, seguretat, salut, medi ambient i serveis generals.
- Compres.
- Desenvolupament Corporatiu Amèrica Llatina.
- Desenvolupament de RRHH.
- Distribució Zona Nord.
- Estratègia Corporativa i Desenvolupament Corporatiu Europa Occidental i Mediterrani.
- Expansió de Negocis Liberalitzats.
- Expansió Orgànica Amèrica Llatina.
- Mercat Terciari i Solucions Energètiques.
- Relacions amb inversors.
- Relacions Externes.
- Riscos.
- Servei al Client.
- Serveis Jurídics comercialització majorista.

### Membres de la Comissió del Codi Ètic

- Auditoria Interna (Presidència de la Comissió).
- Assignació de Directius i Gestió del talent (Secretaria).
- Finançament i mercat de capitals.
- Relacions Externes.
- Relacions Laborals.
- Servei al Client.



## RepTrak

El model RepTrak, desenvolupat pel Fòrum de Reputació Corporativa i el Reputation Institute, és l'eina utilitzada per Gas Natural Fenosa per avaluar, d'una manera sistemàtica i rigorosa, la seva reputació.

RepTrak mesura la reputació emocional (RepTrak Pulse) en funció de l'afecció, admiració, confiança i percepció de la companyia en la societat. Així mateix, desenvolupa una anàlisi racional (RepTrak Index) de la reputació de la companyia valorant 27 atributs agrupats en set dimensions: oferta, treball, innovació, ciutadania i finances.

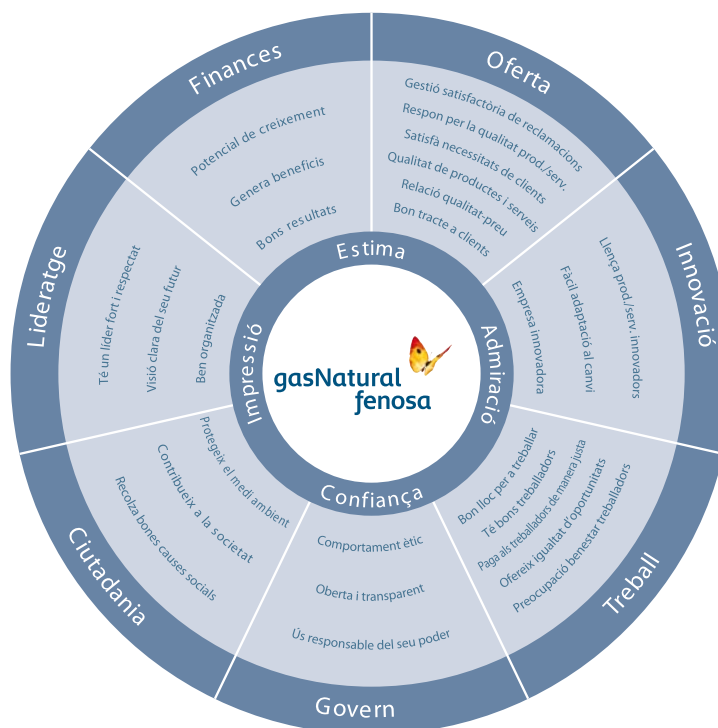
El model permet una avaluació contínua que, al seu torn, possibilita el desenvolupament d'iniciatives específiques per a l'avenç en els aspectes clau de la reputació.

La companyia va començar a utilitzar RepTrak el 2007 i els seus resultats són presentats al Comitè de Reputació Corporativa.

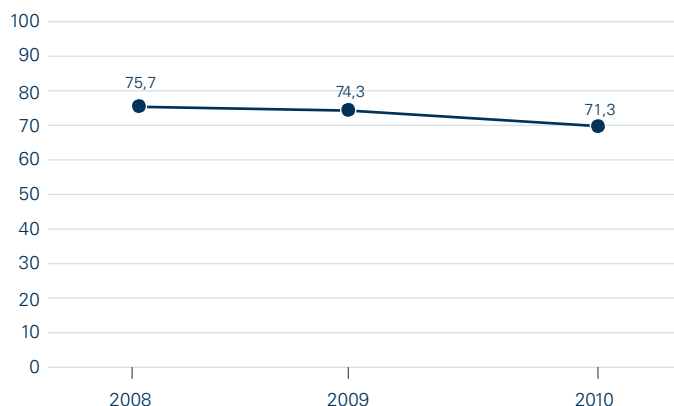
L'abril de 2010 va tenir lloc el llançament de la nova marca comercial de la companyia, Gas Natural Fenosa.

La utilització de RepTrak ha permès valorar la confiança i impressió que la nova denominació genera a la societat.

## Metodologia RepTrak

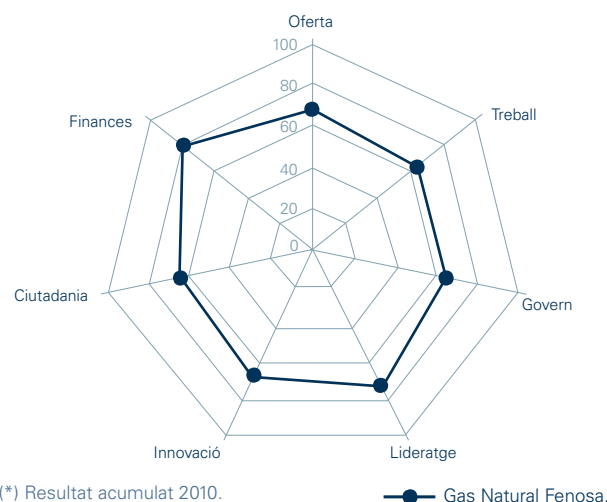


## RepTrak Pulse: la percepció de Gas Natural Fenosa entre la societat<sup>(\*)</sup>



(\*) A partir d'aquest informe, s'ofereix la dada anual de la percepció de la companyia entre la societat. Amb anterioritat es reportaven les dades trimestrals. El 2010, la valoració es refereix a Gas Natural Fenosa.

## RepTrak Pulse: la reputació de Gas Natural Fenosa per dimensions<sup>(\*)</sup>



(\*) Resultat acumulat 2010.

● Gas Natural Fenosa.

## Diàleg amb els grups d'interès

Gas Natural Fenosa considera que el desenvolupament d'un clima de confiança amb els seus grups d'interès és determinant per a l'acceptació social de la companyia i per a l'èxit dels seus negocis. Per això, busca establir relacions duradores i estables amb els actors principals dels mercats on té presència. Amb aquest propòsit, la companyia dissenya accions que li permeten conèixer per endavant les expectatives i demandes dels seus grups d'interès actuals per, d'aquesta manera, poder avaluar alguns dels principals riscos i oportunitats associades al negoci.

Les accions de diàleg de Gas Natural Fenosa es divideixen en:

- **Accions de consulta.**  
Són bidireccionals: la companyia i els seus grups d'interès interactuen per a un intercanvi d'informació àgil i fluid. Les conclusions es consideren per a la millora i adequació dels processos de la companyia i, en particular, per a la selecció dels continguts dels informes de responsabilitat corporativa de Gas Natural Fenosa i les seves filials.
- **Accions divulgatives.**  
Unidireccionals, on la companyia transmet informació als seus grups d'interès.

Las principals accions de diàleg desenvolupades per Gas Natural Fenosa durant el 2010 son les següents:

### Accions de consulta

#### Clients

- Enquestes a clients del servei de manteniment de gas per identificar els atributs del servei que més impacten en la seva satisfacció.
- Enquestes a clients per valorar, bàsicament, la satisfacció sobre els diferents serveis de la companyia i identificar necessitats i expectatives.
- Sondeig a clients i no clients per mesurar la imatge de les principals empreses energètiques i adaptar els missatges de marca i gamma de producte a les preferències de clients actuals i potencials.
- Estudis per conèixer els principals inconvenients per a la instal·lació de gas natural a noves llars.
- A Espanya, diàleg actiu amb organitzacions representants dels consumidors i posada al dia de convenis de col·laboració.
- Enquestes orientades a la medició de la satisfacció en les diferents accions de fidelització realitzades amb clients.

#### Accionistes/Inversors

- Contacte amb les principals firmes d'anàlisi borsari per a l'elaboració d'informes de percepció de mercat i estimacions de resultats, així com continuació de l'ajut en la revisió dels models de valoració de la companyia un cop comprada Unión Fenosa.
- Reunions *one-on-one* celebrades amb inversors.
- Atenció continuada a les sol·licituds d'informació dels analistes i consultes a la Unitat de Relacions amb Inversors.

#### Empleats

- Llançament de l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís en tota la companyia.
- Posada en marxa i gestió de la bústia de la Universitat Corporativa per a la resolució de dubtes.
- Enviament de l'enquesta de percepció sobre la formació i dels processos de la Universitat Corporativa a 30 directius.
- Enquesta d'avaluació de satisfacció amb la formació, emplenada per més de 15.000 alumnes.
- Elaboració de 300 avaluacions d'aplicació de la formació al lloc de treball.
- Difusió de l'informe d'eficàcia de la formació a responsables dels negocis.
- Reunions d'anàlisi de necessitats formatives amb més de 200 directius.
- Actuacions informatives dutes a terme per la companyia en matèries com desinversions projectades o canvis de models organitzatius tant a Espanya com en altres societats internacionals del grup.
- Signatura de més de 30 acords col·lectius amb diferents denominacions i continguts segons país a Espanya i àmbit internacional
- Constitució i desenvolupament de quatre estudis pel panell d'empleats, com a mostra representativa estable d'empleats que participa en la formalització d'estudis d'opinió sobre diferents qüestions internes.
- Manteniment en "La nostra Energia" de l'espai "Participa" i "Ens preguntem", que es consoliden al costat dels canals d'opinió habituals.
- Acció "Esmorzars amb la Direcció", amb l'objectiu d'afavorir la comunicació ascendent.
- Foment de la participació directa d'empleats a través de concursos: jocs interactius, definició de valors, proposta nom de la revista interna, joc del pla estratègic, etc.
- Constitució del nou Comitè de Seguretat i Salut.



Proveïdors

- Contacte amb els titulars del contracte marc de desenvolupament i manteniment de línies elèctriques MBT per proposar l'adhesió al document de bones pràctiques ambientals de Gas Natural Fenosa.
- Implantació del Model de Qualitat de Proveïdors en el negoci elèctric d'Espanya, Colòmbia, Mèxic, Guatemala, Nicaragua, Panamà i Moldàvia, sobre condicions i normativa que han de complir els productes i serveis contractats, promovent, entre els proveïdors, el mesurament i millora de la qualitat.
- A l'Argentina, grups de discussió amb empleats, proveïdors, ONGs i clients.
- Al Brasil, sessions de treball amb els contractistes per a l'elaboració d'inventaris de materials en existències i auditories per a la verificació de la disminució d'estocs.
- Col·laboració amb associacions sectorials per a identificació de necessitats específiques en matèria energètica, que permetin l'adaptació contínua de la proposta comercial pel segment majorista i per a la difusió conjunta de qüestions relacionades amb la sostenibilitat.

Societat

- Consulta de proposta de la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa amb set organitzacions especialitzades de diferents països.
- Recepció i anàlisi de 616 propostes de col·laboració i atenció a organitzacions i entitats per a major coneixement dels seus projectes.
- Presència a CONAMA 10, amb un estand a la fira, participació de responsables ambientals en els diferents grups de treball, taules rodones, etc. A més, com a patrocinadora d'aquest esdeveniment, Gas Natural Fenosa va disposar d'una sala dinàmica, on va presentar l'"Espai Baix en Carboni", que va tenir com a principal protagonista l'eina corporativa de càlcul de la petjada del CO<sub>2</sub>.
- Patrocini de diferents organitzacions científiques i conservacionistes, amb la finalitat de donar suport a les seves iniciatives en defensa de la natura.
- Convocatòria de premis dirigits a alumnes d'últim curs de les Escoles de Mines d'Oviedo i de Camins de Madrid, per a projectes de fi de carrera que tractin sobre el tema de l'energia i el medi ambient, alhora que es facilita la realització de pràctiques d'alumnes a les seves instal·lacions.

Accions divulgatives

Clients

- Participació en esdeveniments per a la divulgació d'assumptes relacionats amb l'eficiència energètica: cursos de formació municipals, jornades sobre enllumenat eficient i presència en fires especialitzades en energia, medi ambient, combustibles alternatius i serveis energètics i vehicles.
- Jornades de formació i sensibilització de l'ús de l'energia i per a la millora de la qualitat del servei.
- Cinquena edició de l'Índex d'Eficiència Energètica a les llars espanyoles, un baròmetre de l'eficiència energètica que mesura els hàbits i els costums que poden suposar un estalvi energètic en el sector residencial.
- Divulgació de l'Oficina de Garantia. Participació en accions divulgatives i formatives orientades a representants dels consumidors.
- Compromís Natural, acció de patrocini a centres d'art per a la millora dels seus sistemes d'il·luminació, mitjançant la substitució d'aparells convencionals per altres de més eficients energèticament. L'acció es dona a conèixer al web i permet la interacció amb els clients, que donen les seves opinions al respecte.
- Celebració de jornades divulgatives amb clients, en les quals es traslladen tant novetats reguladores com qüestions d'interès en l'àmbit ambiental i energètic.

## Accionistes/Inversors

Retransmissió via Internet de les presentacions trimestrals de resultats.

Retransmissió via Internet del Pla Estratègic 2010-2014, el mes de juliol de 2010.

Atenció a les sol·licituds d'informació de petits accionistes, tant per Internet, com per telèfon, per correu o en persona.

## Empleats

Posada en marxa de la bústia de la Universitat Corporativa, per a convocatòries i inscripcions als cursos.

Publicació del Pla Universitat Corporativa 2010 a les intranets, comunicació individual mitjançant correu electrònic a 8.000 empleats i distribució del pla en paper imprès als centres de formació de Gas Natural Fenosa.

Publicació permanent d'informació en la nova plataforma d'integració "La nostra energia" i a la intranet "Naturalnet".

Llançament de la revista corporativa interna amb un nou format.

A Espanya, avançament de campanyes comercials i anuncis publicitaris a empleats abans de la difusió a mitjans de comunicació.

Publicació de vídeos d'alt impacte: entrevistes a directius en la presentació del Pla Estratègic, el Pla Estratègic en imatges, Xacobeo 2010 i Club Esportiu, entre d'altres.

Llançament de campanyes de comunicació interna d'alt impacte per als empleats: "Posicionament i Marca" i "Nou pla estratègic del grup".

A Panamà, celebració de jornades de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals.

Al Brasil, celebració de la Setmana de la Prevenció de Riscos.

Nova enquesta de riscos psicosocials enfocada a treballadors provinents del negoci elèctric.

## Proveïdors

Al Brasil, sessions de formació amb fabricants de comptadors per millorar el procés de mesurament.

Formació de tècnics de qualitat de proveïdors a Guatemala, Nicaragua, Panamà, Moldàvia i el Marroc, mitjançant sessions teòriques i pràctiques, complementades amb visites a instal·lacions de producció de fabricants a Espanya.

A l'Argentina, comunicació dels estudis i auditories d'impacte ambiental i canvi climàtic, i llançament de la campanya "EPA!" per a l'estalvi d'energia, paper i aigua.

A Guatemala, desenvolupament d'accions formatives de caràcter tecnològic i funcional per a la implantació del nou model logístic que suposa un important avenç en la integració de processos i compartició de tecnologia amb les contractes de desenvolupament i manteniment de xarxes elèctriques.

A Colòmbia, programa de formació a totes les contractes de desenvolupament i manteniment de xarxes elèctriques en l'ús de les noves versions de l'aplicatiu que suporta la funció logística.

A Colòmbia, sessions de treball amb proveïdors per compartir els resultats de les auditories i enquestes de satisfacció realitzades, dels materials i serveis subministrats, acordant, amb cada un d'ells, els plans de millora pertinents.

## Societat

Celebració del Dia Mundial de l'Eficiència Energètica mitjançant una acció de conscienciació social duta a terme a la Plaça Major de Madrid, que va consistir en l'exposició de dos habitatges tipus *loft* idèntics on els actors van mostrar com viure d'una forma eficient, fent un ús racional de l'energia.



# Com Llegir l'Informe de Responsabilitat Corporativa

L'Informe de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa aporta informació clara i fiable sobre la manera en què la companyia respon als seus principals reptes en matèria de sostenibilitat i de responsabilitat corporativa.

Els continguts del document s'han estructurat al voltant dels compromisos definits a la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, aprovada a finals de 2010. Els capítols tenen una estructura homogènia per agilitzar la seva lectura i perquè la recerca d'informació sigui més ràpida i senzilla. Encara que l'organització de la informació pot variar lleugerament en funció de l'assumpte plantejat, els capítols tenen alguns elements comuns.

44 | Informe responsabilitat corporativa 2010 Gas Natural Fenosa

### Orientació al client



Gas Natural Fenosa té com a funció social contribuir al desenvolupament i benestar de tots els països on opera, a través d'un subministrament energètic sostenible, eficient, segur i respectuós amb l'entorn.

El client és la raó de ser de la companyia. Per això, la garantia d'un contacte administratiu i la satisfacció del client constitueixen els eixos centrals de la seva estratègia de negoci.

Gas Natural Fenosa disposa de procediments, eines i canals adequats que li permeten proporcionar un servei excel·lent i oferir una resposta ràpida i eficaç. En aquest sentit, hi ha tres línies d'actuació principals: construir relacions de confiança, escoltar les opinions dels clients i millorar continuament la qualitat i seguretat dels productes i serveis.

**Principis d'actuació responsable que regulen la relació amb els clients**

Concretant el client de un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els següents principis:

- Construir relacions de confiança amb els clients a través d'un tracte proper i accessible.
- Escoltar les seves opinions per a poder adequar-les a les seves necessitats.
- Treballar, durant tota la nostra cadena de valor, per millorar continuament la qualitat i la seguretat dels nostres productes i serveis.

## Introducció

Presenta tant la posició de la companyia com els principis que es recullen en la seva Política de Responsabilitat Corporativa.

Informe responsabilitat corporativa 2010 Compromisos de responsabilidad corporativa | 111

### Principals indicadors

|                                        | 2010      | 2009      | 2008      |
|----------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Total de clients. Nombre d'empleats    | 18.776    | 19.803    | 4.942     |
| Homes/Dones (%)                        | 73/27     | 74/26     | 69/31     |
| Dones en llocs directius (%)           | 21,70     | 19,70     | 18,90     |
| Despeses de personal (milions d'euros) | 798       | 600       | 238       |
| Horas de formació per empleat          | 43,90     | 42,20     | 44,52     |
| Inversió en formació anual (euros)     | 8.050.750 | 8.505.000 | 3.480.300 |

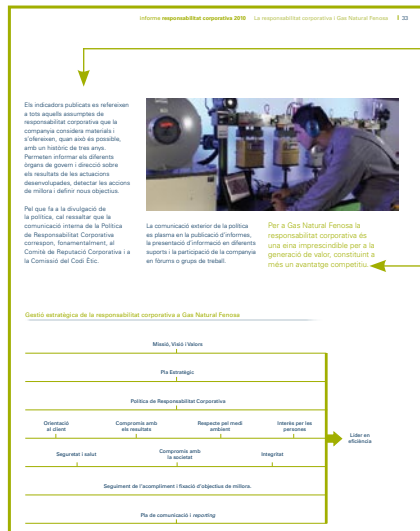
### Accions rellevants

| Accions proposades 2010                                                                                                                                             | Accions realitzades 2010                                                                                                                 | Accions previstes 2011                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitució d'una Comissió d'igualtat per a les societat amb començament.                                                                                           | Constitució de la Comissió d'igualtat                                                                                                    | Elaboració del Pla d'igualtat                                                                     |
| Noves serveis internet canal d'atenció i continguts adaptats a la nova companyia en correspondència amb l'opinió d'empleats (enquesta específica sobre la novetat). | Campanyes de comunicació interna relacionades: "Salut, salut i Procurement" i "Noi Pau Estrany".                                         | Desenvolupament d'un programa de reconeixement a la millora contínua i la innovació.              |
| Pla Director i Pla Anual de Comunicació Interna.                                                                                                                    | Elaboració del Pla Director i Pla Anual de Comunicació Interna.                                                                          | Campanya de reforç de valors i de la nova Política de Responsabilitat Corporativa.                |
| Realització d'Enquesta de Clima Psosol en marxa de parada permanent d'empleats. Enquestes específiques i periòdiques.                                               | Realitzada Enquesta de Clima Laboral i Compromís. Placada en marxa de parada permanent d'empleats. Enquestes específiques i periòdiques. | Comunicació dels resultats de l'Enquesta de Clima i pla d'acció derivat dels resultats obtinguts. |

Clau d'acompanyament: ● Alt ● Mitja ● Baix

## Principis, principals indicadors i accions rellevants

Recull els principis que es contemplen en la Política de Responsabilitat Corporativa, així com els indicadors fixats per la companyia per informar de l'acompliment del compromís en qüestió, les accions realitzades i els objectius fixats per al següent exercici.



## Capítol

Informació detallada del compromís en apartats que ordenen la informació i faciliten la seva comprensió.

## Destacats

Aspectes rellevants sobre els quals es pretén cridar l'atenció del lector



## —|Suports d'informació

En ocasions, per tal d'ampliar la informació es remet el lector a d'altres suports, sigui al lloc web de la companyia o a informes prèviament publicats.

## — Taules i gràfics

Permeten al lector, d'una manera senzilla,  
valorar tendències i establir conclusions  
sobre l'acompliment de la companyia



## Casos d'estudi

Descripció detallada d'aquelles activitats, desenvolupades durant l'any, que el grup entén són especialment significatives per novedoses o per constituir un exemple destacable de l'enfocament de gestió.



RC  
2010



## Compromisos de responsabilidad corporativa

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| Orientació al client        | 44  |
| Compromís amb els resultats | 66  |
| Medi ambient                | 74  |
| Interès per les persones    | 110 |
| Seguretat i salut           | 134 |
| Compromís amb la societat   | 149 |
| Integritat                  | 162 |

## Orientació al client



Gas Natural Fenosa té com a funció social contribuir al desenvolupament i benestar de tots els països on opera, a través d'un subministrament energètic sostenible, eficient, segur i respectuós amb l'entorn.

El client és la raó de ser de la companyia. Per això, la garantia d'un correcte subministrament i la satisfacció del client constitueixen els eixos centrals de la seva estratègia de negoci.

Gas Natural Fenosa disposa de procediments, eines i canals adequats que li permeten proporcionar un servei excel·lent i oferir una resposta ràpida i eficaç. En aquest sentit, hi ha tres línies d'actuació principals: construir relacions de confiança, escoltar les opinions dels clients i millorar contínuament la qualitat i seguretat dels productes i serveis.

### Principis d'actuació responsable que regeixen la relació amb els clients

L'orientació al client és un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els següents principis:

- Construir relacions de confiança amb vocació a llarg termini a través d'un tracte proper i accessible.
- Escoltar les seves opinions per a poder adequar-nos a les seves necessitats.
- Treballar, durant tota la nostra cadena de valor, per millorar contínuament la qualitat i la seguretat dels nostres productes i serveis.

## Principals indicadors

|                                                     | 2010  | 2009   | 2008  |
|-----------------------------------------------------|-------|--------|-------|
| Percentatge de clients satisfets (%) <sup>(*)</sup> |       |        |       |
| Espanya                                             | 83,00 | 85,60  | 87,50 |
| Itàlia                                              | 73,80 | 78,50  | 87,40 |
| Amèrica Llatina                                     | 87,40 | 86,00  | 87,80 |
| Proveïdors amb qui existeixen contractes en vigor   | 8.203 | 11.249 | 4.608 |
| Volum total de compra adjudicat (milions d'euros)   | 2.092 | 1.902  | 1.632 |

(\*) Només clients de gas.

## Accions rellevants

| Accions proposades 2010                                                                                                                                                                                                                                             | Accions realitzades 2010                                                                                                                                                                                                                                   | Accions previstes 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incorporació dels clients de la companyia al model de mesura contínua de la satisfacció. Incorporació de la percepció de la qualitat del servei ofert pels principals competidors. Desenvolupament de la metodologia Lean Six Sigma com a eina de millora contínua. | ●<br>Desenvolupament del model integral de satisfacció dels clients, incorporant el mercat elèctric i els principals competidors i desenvolupant un model d'importància dels diferents atributs del servei                                                 | Incorporació dels segments Pimes i Grans Clients. Extensió del model a tots els països d'Amèrica Llatina.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Desenvolupament d'un assessor energètic personalitzat per a la llar, així com d'eines de càlcul d'eficiència energètica, per sectors, per a Pimes.                                                                                                                  | ●<br>Canvi de marca després de la fusió de les dues companyies. Adaptació de la comunicació.                                                                                                                                                               | Increment del portafoli de serveis de manteniment, tant preventiu com correctiu.<br><br>Divulgació a clients de les iniciatives en sostenibilitat ambiental de Gas Natural Fenosa mitjançant la publicació del llibre "Cap a una societat baixa en carboni".                                                                                                    |
| Promoció del canal <i>online</i> com a plataforma de comunicació i gestió de clients.                                                                                                                                                                               | ●<br>Evolució dels canals d'atenció: racionalització de centres del gas, adequant-los per donar suport d'atenció al client a qualsevol perfil de client, i ampliació dels serveis oferts per l'Oficina Virtual amb el pagament de factures <i>online</i> . | Desenvolupament de l'atenció "a distància": implementació d'aplicacions mòbils per a clients, desenvolupament de fórmules de contractació de productes i serveis <i>online</i> i realització d'accions per intensificar l'ús de l'Oficina Virtual i de l'e-factura.<br><br>Desenvolupament d'un web amb una calculadora de la petjada de carboni per a clients. |
| Extensió del Portal del Proveïdor progressivament als països on el grup Gas Natural és present.                                                                                                                                                                     | ●<br>Extensió, a Espanya, del Portal del Proveïdor als Proveïdors d'activitats del negoci elèctric.                                                                                                                                                        | Desenvolupar el Model de Desenvolupament de Proveïdors de Gas Natural Fenosa. Iniciar la implantació de Desenvolupament de Proveïdors a Mèxic i Brasil.                                                                                                                                                                                                         |

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

Durant 2010, els esforços en matèria de satisfacció de clients van estar centrats en mantenir els nivells de qualitat de servei i en continuar sent la companyia líder del sector en aquesta matèria

### Satisfacció del client a través de la qualitat del servei

Gas Natural Fenosa monitoritza de manera contínua el grau de satisfacció dels seus clients, coneix quins aspectes són els que més els preocupen i avança en la millora contínua dels índexs de satisfacció.

Durant 2010, els esforços en matèria de satisfacció de clients van estar centrats en mantenir els nivells de qualitat de servei i en continuar sent la companyia líder del sector en aquesta matèria. Un objectiu prioritari va ser aconseguir la integració i consolidació dels processos de gestió de clients de Gas Natural i Unión Fenosa. En aquest sentit, a Espanya, un dels primers processos homogeneïtzats va ser el d'atenció telefònica al client tant de gas com d'electricitat, amb mesures conjuntes de satisfacció per a aquest servei.

Gas Natural Fenosa es troba immersa en un projecte per establir un model de mesurament de la qualitat percebuda pels clients que integri tots els negocis i països de la companyia. S'han unificat els diferents models de mesurament i s'han incorporat referències dels principals competidors, obtenint d'aquesta manera, índexs homogenis i comparables per als principals indicadors tant elèctrics com de gas, la qual cosa ha permès tenir una visió global no només dels propis processos sinó també de la percepció dels clients de la competència.

La incorporació dels clients del negoci elèctric al model de mesura es va desenvolupar tant a Espanya com a Guatemala i Colòmbia, on s'han realitzat dos projectes pilot.

Cal ressaltar que l'índex de satisfacció global (clients que es manifesten satisfets o molt satisfets) de Gas Natural Fenosa va arribar el 2010 al 81,70%. A Espanya, la companyia és líder del seu sector, amb una valoració del 78,10%, incloent tant als clients de gas com d'electricitat.

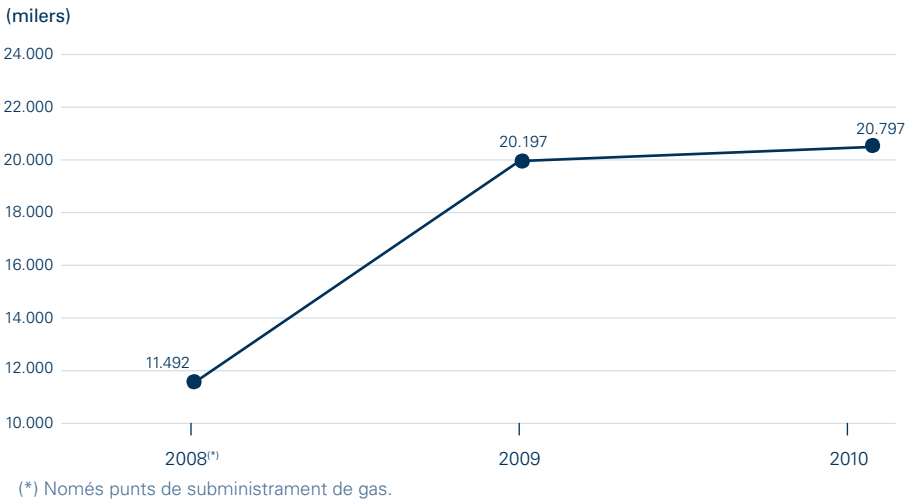
Per la seva banda, el 62,60% dels clients en el segment majorista, integrant així mateix gas i electricitat, estan satisfets o molt satisfets.

El 2010, Gas Natural Fenosa va desenvolupar nombroses iniciatives de millora de la qualitat en el servei al client per optimitzar els resultats en aquest àmbit. A Espanya, destaquen les millores del procés de resolució de les reclamacions, dutes a terme en els controls de qualitat dels principals processos que afecten al client. També cal destacar l'ampliació de la mesura de la percepció dels clients al mercat terciari i a les solucions energètiques.

A Itàlia, els esforços van estar centrats en desenvolupar iniciatives de millora sobre processos clau per al client final. Destaca la millora del *lay-out* de la factura en termes de claredat i transparència, la reducció de terminis i la millora de les respostes a les reclamacions escrites.

A Colòmbia, la companyia va destinar un equip de treball permanent per impulsar i liderar iniciatives de qualitat. També es van harmonitzar els mesuraments de satisfacció del client, tant de l'àmbit del gas com d'electricitat.

Punts de subministrament de gas i electricitat



La incorporació dels clients del negoci elèctric al model de mesurament es va desenvolupar tant a Espanya com a Guatemala i Colòmbia, on s’han realitzat dos projectes pilot

Punts de subministrament (gas i electricitat) per país



Clients de gas i electricitat

| (milers) <sup>(1)</sup>                                                                                                     | 2010                   | 2009 <sup>(2)</sup>    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| <strong>Clients de gas</strong>                                                                                             |                        |                        |
| Tarifa d’últim recurs                                                                                                       | 2.461                  | 2.716                  |
| Mercat liberalitzat<br>(Consums >50.000 kWh/any fins a 500 MWh/any a l’alta pressió i fins a 1.000 MWh/any a baixa pressió) | 31                     | 27                     |
| Mercat liberalitzat (resta consums)                                                                                         | 1.872                  | 1.747                  |
| <strong>Total</strong>                                                                                                      | <strong>4.364</strong> | <strong>4.490</strong> |
| <strong>Clients d’electricitat</strong>                                                                                     |                        |                        |
| Tarifa d’últim recurs                                                                                                       | 3.256                  | 3.353                  |
| Mercat liberalitzat (potencia <10 kW)                                                                                       | 410                    | 328                    |
| Mercat liberalitzat<br>(Potència >10 kW i vendes fins a 0,75 GWh) (Pimes i altres)                                          | 221                    | 147                    |
| <strong>Total</strong>                                                                                                      | <strong>3.887</strong> | <strong>3.828</strong> |

(1) Dades d’Espanya.  
(2) Les dades de 2009 han estat actualitzades, ja que les proporcionades el 2009 estaven calculades en base a estimacions.

A Mèxic, la companyia va posar en marxa el projecte “Coneguem al client”, orientat a conèixer els principals motius de la satisfacció i insatisfacció dels clients. Així mateix, la companyia va obrir sis nous centres d'atenció i va implantar els telèfons directes xarxa line que comuniquen directament amb el centre d'atenció telefònica, la qual cosa millora la capacitat per donar servei 24 hores al dia, set dies a la setmana. En l'àmbit de l'atenció telefònica, gràcies a la tecnologia de mobilitat, el client té la possibilitat

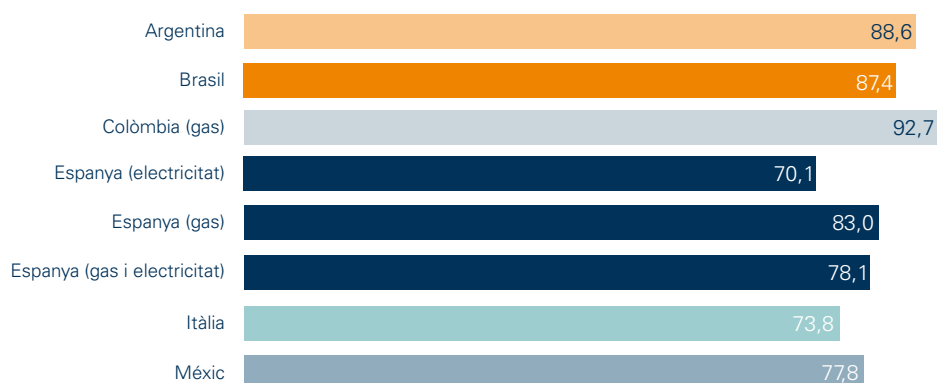
d'estar informat en temps real dels treballs de tall i reconexió que l'afectin.

Al Brasil, els esforços de millora es van focalitzar en el procés de reclamacions, en particular, a tractar de mantenir al client informat durant tot el procés, des del registre fins a la resolució. Com a part d'aquesta iniciativa, la companyia va posar en valor el paper d'atenció al client a través del concepte VIP, amb el qual va buscar sensibilitzar els col·laboradors sobre la importància del

seu treball per millorar la percepció del client. Aquestes accions van tenir el seu reflex positiu en els índexs de satisfacció, que van millorar 19,2 punts en el procés de gestió de reclamacions. Així mateix, cal destacar que CEG, companyia de Gas Natural Fenosa, va ser una de les empreses guardonades en la X edició del premi ABT, en la categoria “Atenció al Client”.

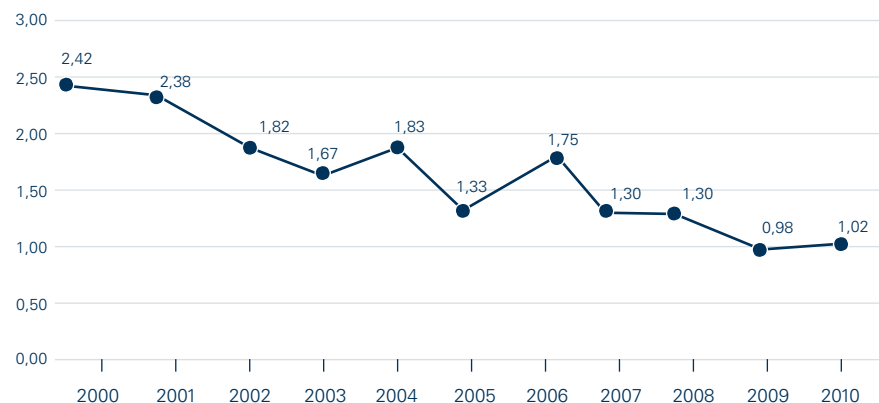
### Satisfacció de la qualitat del servei global

(%)



### Temps d'Interrupció Equivalent a la Potència Instal·lada (TIEPI)

(hores) (\*)



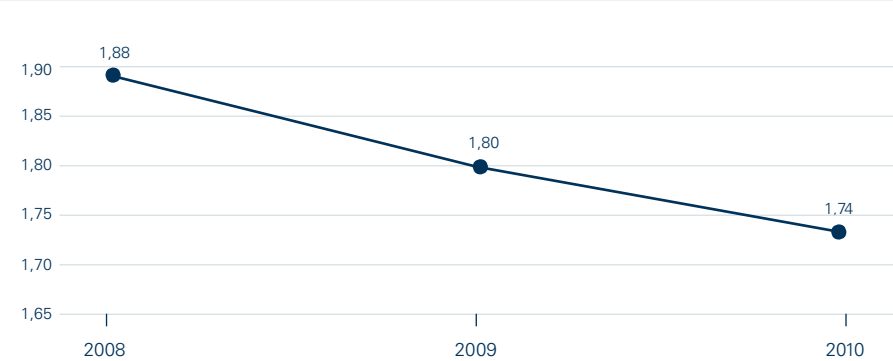
(\*) Dades del negoci elèctric per a Espanya.

Temps d'Interrupció Equivalent a la Potència Instal·lada (TIEPI) i Nombre d'Interrupcions Equivalent a la Potència Instal·lada (NIEPI) per països<sup>(\*)</sup>

|                                      | 2010                        |                                  |                                   |                                    |                               | 2009                        |                                  |                                   |                                    |                               |
|--------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|
|                                      | Colòmbia<br>(Electricaribe) | Guatemala<br>(Deorsa/<br>Deocsa) | Moldàvia<br>(Red Unión<br>Fenosa) | Nicaragua<br>(Disnorte/<br>Dissur) | Panamà<br>(Edemet/<br>Edechi) | Colòmbia<br>(Electricaribe) | Guatemala<br>(Deorsa/<br>Deocsa) | Moldàvia<br>(Red Unión<br>Fenosa) | Nicaragua<br>(Disnorte/<br>Dissur) | Panamà<br>(Edemet/<br>Edechi) |
| TIEPI<br>(hores)                     | 91,31                       | 98,09                            | 8,71                              | 108,27                             | 21,49                         | 93,22                       | 101,48                           | 7,07                              | 124,23                             | 18,65                         |
| NIEPI<br>(Nombre<br>d'interrupcions) | 50,03                       | 30,39                            | 5,83                              | 36,12                              | 12,8                          | 53,3                        | 36,52                            | 4,76                              | 46,41                              | 10,88                         |

(\*) Dades del negoci elèctric.

Freqüència de tall de subministrament elèctric (Nombre d'interrupcions per client)<sup>(\*)</sup>



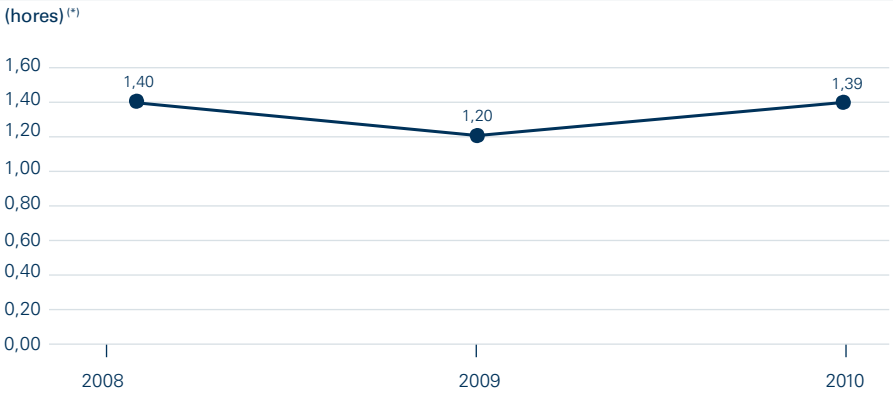
(\*) Dades per a Espanya.  
Nota: es defineix com el nombre mitjà d'interrupcions que un client experimentaria o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): Nombre total d'interrupcions a clients/Nombre total de clients subministrats. Els clients s'han assimilat a punts de subministrament.

A Guatemala, la companyia va desenvolupar iniciatives encaminades a millorar el servei al client, incloent la prestació del servei en els tres idiomes oriünds més importants del país. Cal destacar que la companyia va augmentar en un terç els centres en els quals el client pot fer efectiu el pagament de les seves factures. També destaca l'operativa del servei de lectura a través del mòbil, el que millora el control de qualitat de les lectures i redueix el nombre de reclamacions associades. Finalment, la companyia va posar en marxa la unitat de garantia de servei al client, els objectius principals de la qual són agilitzar les relacions interinstitucionals, donar solució a reclamacions crítiques i millorar els processos d'atenció al client.

En relació amb la qualitat del servei elèctric, Gas Natural Fenosa va empitjorar lleugerament el seu TIEPI (Temps d'Interrupció Equivalent a la Potència Instal·lada) a Espanya, que va augmentar de 0,98 hores el 2009 a 1,02 el 2010.

La dada obtinguda el 2010, per a Espanya, dona una fiabilitat del subministrament d'energia elèctrica del 99,988%.

Durada mitjana tall de subministrament elèctric



(\*) Dades per a Espanya.  
Nota: la durada mitjana dels talls elèctrics es calcula com el sumatori del producte de clients afectats pel temps d'interrupció (només es consideren les interrupcions majors de 3 minuts per la legislació) expressat en hores i dividit pel nombre de clients totals. Els clients s'han assimilat a punts de subministrament.

Impuls del procés de millora contínua

Gas Natural Fenosa va continuar impulsant el 2010, com a palanca del nou pla estratègic de la companyia, la millora contínua dels processos per augmentar l'eficiència operacional. La companyia va formar tant sponsors com experts en la metodologia Lean Six Sigma a Espanya, Colòmbia, Brasil, Panamà i Guatemala, fonamentalment. Així mateix, es van iniciar més de 50 projectes la finalitat comuna dels

quals és millorar l'eficàcia i eficiència de diferents processos de negoci de la companyia.

A Espanya, va continuar la millora contínua en els processos de distribució de gas. Destaquen els projectes de reducció temps de posada en servei de nous clients i l'optimització del procés de construcció d'obres. En el cas del negoci d'electricitat, es van definir nous criteris de mostreig per a la inspecció d'obres i projectes, així com per a la gestió d'alguns registres i la verificació

Desconnexions del segment residencial per impagament

| Nombre de clients “desconnectats” per impagament classificats segons la durada total entre la desconnexió per impagament i el pagament del deute |                |        |          |        |                        |                 |           |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|----------|--------|------------------------|-----------------|-----------|--------|
|                                                                                                                                                  | Negoci del gas |        |          |        |                        | Negoci elèctric |           |        |
|                                                                                                                                                  | Argentina      | Brasil | Colòmbia | Mèxic  | Colòmbia               | Guatemala       | Nicaragua | Panamà |
| Menys de 48 hores                                                                                                                                | 17.692         | 17.121 | 252.503  | 88.426 | 676,431 <sup>(1)</sup> | 132.158         | 75.436    | 41.178 |
| Entre 48 hores i una setmana.                                                                                                                    | 5.037          | 7.803  | 59.015   | 35.812 |                        | 21.345          | 16.502    | 5.873  |
| Entre una setmana i un mes                                                                                                                       | 2.809          | 9.349  | 25.525   | 26.020 |                        | 20.631          | 19.090    | 4.911  |
| Entre un mes i un any                                                                                                                            | 1931           | 5.241  | 5        | 31.016 |                        | 32.206          | 19.557    | 4.347  |
| Més d'un any                                                                                                                                     | 0              | 0      | 0        | 39.032 |                        | –               | –         | 18     |

Desconnexions del segment residencial per impagament

| Nombre de clients “desconnectats” per impagament classificats segons la durada total entre el pagament del deute i la reconnexió |                |        |          |         |                        |                 |           |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|----------|---------|------------------------|-----------------|-----------|--------|
|                                                                                                                                  | Negoci del gas |        |          |         |                        | Negoci elèctric |           |        |
|                                                                                                                                  | Argentina      | Brasil | Colòmbia | Mèxic   | Colòmbia               | Guatemala       | Nicaragua | Panamà |
| Menys de 24 hores                                                                                                                | 455            | –      | 262.251  | 195.761 | 678,431 <sup>(1)</sup> | 65.608          | 92.728    | 51.861 |
| Entre 24 hores i una setmana                                                                                                     | 26.938         | 39.514 | 74.634   | 20.218  |                        | 134.668         | 37.682    | 4.460  |
| Més d'una setmana                                                                                                                | 76             | –      | 162      | 4.327   |                        | 6.064           | 175       | 6      |

(1) Les dades de Colòmbia del negoci elèctric, agrupen els clients d'Electricaribe i Empresa de Energía del Pacífico S.A. (EPSA).

de dades. Així mateix, la companyia va optimitzar la gestió logística de determinats materials clau.

A Itàlia, destaquen les iniciatives realitzades en els processos de manteniment d'estacions de regulació, gestió de contactes verbals en l'àmbit de la comercialització i la reducció dels temps en la posada en servei de nous clients.

Al Marroc, va finalitzar amb èxit un projecte de millora de l'eficiència, orientat a reduir els autoconsums del sistema de transport de gas natural al gasoducte Magrib-Europa.

Al Brasil, la companyia va introduir millores en els processos tècnics, millorant la capacitat de detecció de fuites, i va optimitzar la recuperació de comptadors. En l'àmbit de servei al client, va millorar l'eficàcia en els avisos de lectura i en l'enviament de notes d'avís per impagament i tall.

A l'Argentina, destaca la millora implantada en l'àmbit econòmic-financer, sobre l'activació comptable de les obres en curs.

A Mèxic, la companyia va finalitzar dos projectes en l'àmbit del servei al client, utilitzant amb èxit diferents tècniques de la metodologia Lean Six Sigma, aplicades en la millora del nou model operatiu d'atenció en centres del gas i en l'optimització de processos de reconexió.

A Guatemala, la companyia va iniciar diversos projectes de millora contínua. Cal destacar la millora en la detecció de fuites en serveis auxiliars de subestacions i l'optimització dels cobraments de remeses bancàries.

Tant a Colòmbia com a Panamà, la companyia va començar el desplegament formal del procés de millora contínua amb el començament de la formació i sensibilització dels diferents rols dins de l'organització.

També van donar començament les primeres iniciatives en àmbits com l'atenció al client, la distribució o els centres de mesurament de gas, entre altres.

### Avançament en la gestió de la qualitat

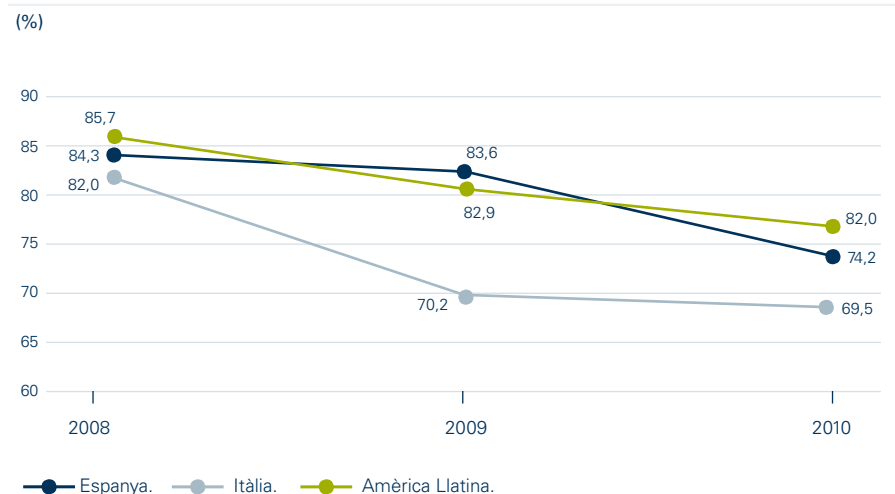
Gas Natural Fenosa va establir el 2010 les bases per implantar un projecte global que millorarà la gestió de la qualitat mitjançant la integració dels sistemes de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals en un sistema únic a nivell corporatiu.

Amb aquest propòsit, la companyia va revisar les seves polítiques corporatives en aquestes tres àrees, així com la seva integració amb la Política de Responsabilitat Corporativa. A més, va aprovar el manual del sistema integrat de gestió i els vuit procediments generals sobre els quals s'articula, que són d'aplicació global.

La companyia va planificar les tasques amb vista a assolir l'objectiu en dos anys i incorporar tots els negocis i activitats que, en l'actualitat, no disposen d'un sistema de gestió integrat.

Tots els sistemes de qualitat i medi ambient de la companyia, certificats els anys anteriors d'acord amb les normes ISO 9001 i ISO 14001 van renovar les seves certificacions després de sotmetre's a les corresponents auditories. Nous processos, com la comercialització d'energia elèctrica a Moldàvia, han obtingut la corresponent certificació de qualitat durant 2010. La companyia també va completar la integració de les certificacions de qualitat del negoci regulat elèctric a Espanya.

### Imatge de la companyia



Llançament del Sistema Integrat de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat i Salut

El 2010, Gas Natural Fenosa va llançar un projecte que pretén la integració dels sistemes de gestió de qualitat, medi ambient i seguretat i salut, no només a Espanya, sinó a nivell internacional.

L'objectiu del projecte és, pel 2012, unificar els nombrosos sistemes i certificacions de què disposa la companyia per a les diferents normes de referència, ISO 9001 per qualitat, ISO 14001 i EMAS per medi ambient, i OHSAS 18001 per a seguretat i salut. En aquest sentit, la companyia ja ha fet avenços notables, entre els quals destaquen els següents:

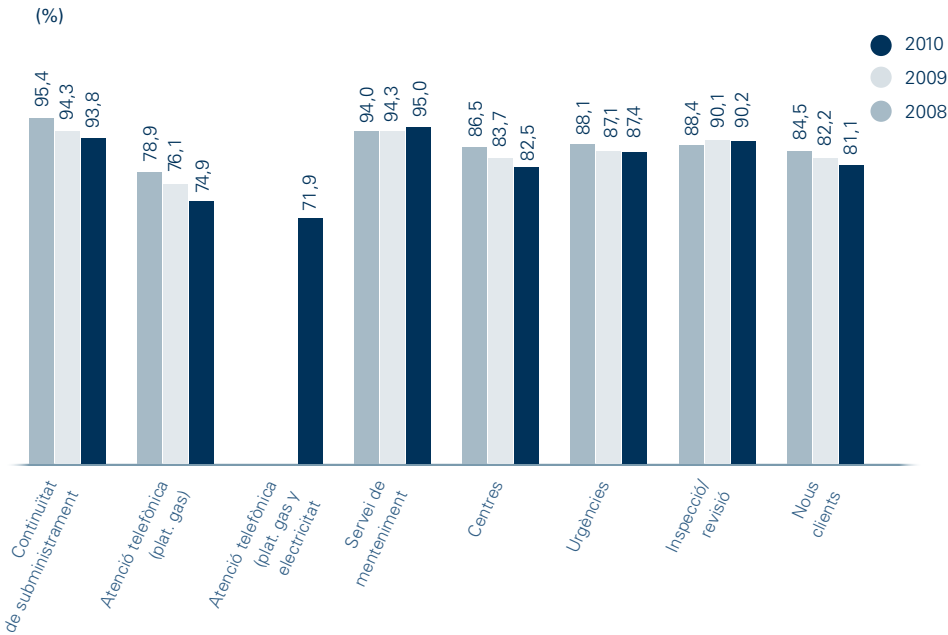
- Disposar d'una política única i integrada, la Política de Responsabilitat Corporativa.
- Elaboració d'un manual de qualitat, medi ambient i seguretat i salut, d'abast global, aprovat pel conseller delegat, que en el futur tindrà addendes per negoci/país.
- Implantació de vuit procediments generals per aspectes comuns del sistema integrat de gestió, d'aplicació a tots els països.
- Elaboració de normes generals, com la de gestió del cos normatiu i la de compres, que articulen aquests processos en tota la companyia.

- Definició d'eines de gestió comunes.

Per tal de donar suport a la difusió i desplegament del projecte, els responsables del mateix van mantenir reunions a diferents nivells de l'organització, celebrant així mateix dues jornades de comunicació, una en l'àmbit d'Europa i una altra a l'Amèrica Llatina, concretament a Panamà, on van ser convocats els responsables de les diferents àrees dels diferents països.

La companyia va planificar les tasques amb vista a assolir l'objectiu en dos anys i incorporar tots els negocis i activitats que, en l'actualitat, no disposen d'un sistema de gestió integrat

Índex de satisfacció dels principals processos. Espanya



% Total de respostes de clients molt satisfets i satisfets.  
Nota: Mesurat només per als clients de gas, a excepció de les dades d'atenció telefònica de la plataforma de gas i electricitat, dada que es reporta el 2010 per primera vegada en ser el primer any que aquest servei opera.

A Brasil, Panamá y Argentina, Gas Al Brasil, Panamá i Argentina, Gas Natural Fenosa va mantenir l'acreditació dels seus respectius laboratoris segons la norma ISO 17025. A Colòmbia es van desenvolupar treballs per a la implantació del sistema de gestió de qualitat pels processos de distribució de gas.

Adicionalment, a Espanya es van realitzar auditories tècniques de diferents processos com la inspecció periòdica, les operacions domiciliàries i la construcció de xarxes de distribució

de gas, entre altres. Així mateix, Gas Natural Fenosa va renovar a Espanya la marca “Madrid Excelente,” en superar els requisits d'excel·lència en la gestió exigits per a la seva obtenció.

Cal destacar que Gas Natural Fenosa pertany a l'Associació Espanyola per a la Qualitat, on participa activament tant en el seu Comitè d'Indústries Energètiques, com en el de Six Sigma, i a la Comissió de Certificació del Centre de Registre i Certificació de Persones (Cerpa). Representants de la companyia també formen part de la

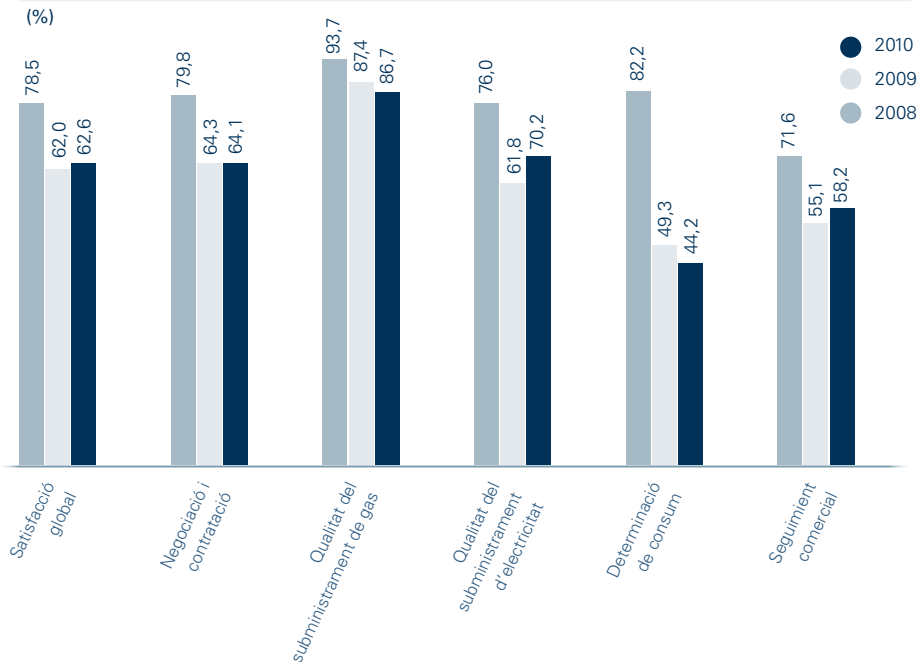
Junta Directiva d'AENOR, del Comitè de Govern del Club Excel·lència en la Gestió i del Comitè Executiu de la Fundació Iberoamericana de Qualitat (Fundibeq).

Índex de satisfacció dels principals processos. Internacional

(%)

|                                 | Argentina | Brasil | Colòmbia | Itàlia | Mèxic |
|---------------------------------|-----------|--------|----------|--------|-------|
| Continuïtat del subministrament | 93,20     | 93,40  | 91,90    | 91,80  | 87,20 |
| Facturació i cobrament          | 86,70     | 85,40  | 86,60    | 61,70  | 77,70 |
| Atenció telefònica              | 77,30     | 79,60  | 71,90    | 76,20  | 65,80 |
| Centres                         | 76,90     | 88,50  | 77,50    | 84,10  | 67,30 |
| Urgències                       | 89,60     | 83,10  | 89,30    | 94,00  | 84,70 |

Índex de satisfacció. Clients industrials. Espanya



Gas Natural Fenosa considera crític poder oferir un *mix* d'ofertes i de productes i serveis ampli i que permeti als seus clients contractar aquella combinació que millor satisfaci les seves necessitats

### Implicació de la cadena de valor en el compromís amb la qualitat

Gas Natural Fenosa va continuar amb la implantació i consolidació del model d'homologació de proveïdors i productes. Aquests processos tenen l'objectiu de contribuir a la selecció d'aquells més adequats per a les activitats més crítiques del negoci. El model va ampliar el seu àmbit d'actuació a Panamà, Guatemala, Nicaragua, Marroc i Moldàvia, unint-se així a Argentina, Brasil, Colòmbia, Mèxic i Itàlia, països on el model ja es troba consolidat. Així mateix, la companyia va estendre el model a les àrees de distribució elèctrica i generació a Espanya.

En l'àmbit de la distribució de gas, la companyia va consolidar el model de gestors d'obra i va implantar un nou model d'assegurament de la qualitat en les obres de construcció d'infraestructures i en les operacions que es realitzen en els punts de subministrament.

### Una gamma de productes i serveis adaptada a les necessitats del client

Gas Natural Fenosa, en la seva condició de líder del mercat, considera crític poder oferir un *mix* d'ofertes i de productes i serveis ampli i que permeti als seus clients contractar aquella combinació que millor satisfaci les seves necessitats. En aquest sentit, durant 2010, la companyia va presentar a Espanya la campanya de plans "Tenim un bon pla per a tu ...", que inclou nombroses ofertes de gas i electricitat, tant per al client actual com per al potencial. La campanya posa especial èmfasi en el Pla Energia Dual amb ServiGas, que ofereix als clients gas i electricitat de manera conjunta.

Les tarifes de gas que actualment ofereix Gas Natural Fenosa són les següents:

- Gas Mini, per a nous clients de gas natural amb un consum molt baix.
- Gas Bàsica, per a consumidors sense calefacció.
- Gas Òptima, per a clients amb calefacció.
- Gas Família, per a llars amb un elevat consum de gas.
- Gas Negoci, per a petits negocis amb elevats consums.
- Gas Plus, per a petits negocis.
- Gas Supra, per a negocis amb elevat consum.



Per la seva part, les tarifes d'electricitat són les següents

- Òptima Elèctrica, per a nous clients domèstics elèctrics fins a 10 kW de potència instal·lada.
- Pla Negoci Intel·ligent, per a petits negocis.
- Pla Negoci Rodó, per a negocis amb un consum mitjà.

- Pla Negoci a Mida, per a negocis amb elevat consum.

Així mateix, la comercialitzadora majorista disposa d'ofertes adaptades a clients d'elevat consum. Les ofertes poden incloure serveis de caracterització energètica en les seves diferents vessants, cosa que permet avançar en matèria d'eficiència energètica. La gamma d'ofertes és la següent:

#### Llançament de ServiElectric, nou servei de manteniment elèctric correctiu

El juny de 2010, Gas Natural Fenosa va presentar ServiElectric, un servei pioner en quant a cobertures i nivell de prestació. A finals de 2010, el servei comptava amb 22.000 clients.

ServiElectric és un servei d'assistència a la llar que no només cobreix les urgències davant d'una avaria en la instal·lació elèctrica, sinó que a més cobreix totes les reparacions d'electrodomèstics de gamma blanca, termos i escalfadors elèctrics i equips d'aire condicionat i bombes de calor domèstic.

ServiElectric cobreix cinc situacions d'urgència, que inclouen:

- El no funcionament de l'aparell d'aire condicionat, de la bomba de calor o la nevera.
- El baix rendiment de qualsevol dels electrodomèstics anteriors.
- El no funcionament de la rentadora.

- La no disponibilitat d'aigua calenta per avaria del termos o de l'escalfador elèctric.
- La no disponibilitat de llum en el domicili.

Gas Natural Fenosa ofereix als seus clients una assistència preferent amb visita a domicili abans de les tres hores des de la notificació de l'avaría, desplaçament gratuït del tècnic i cobertura de les tres primeres hores de mà d'obra.

Entre les prestacions addicionals per a la llar s'ofereix l'assistència en altres assumptes associats, com fontaneria o informàtica, entre d'altres, mantenint la gratuïtat del desplaçament del tècnic.

El llançament de ServiElectric està en línia amb la nova estratègia d'integració de gas i electricitat, vinculant l'energia amb els serveis de Gas Natural Fenosa.



- Pla Negoci a Mida per a negocis amb elevat consum.
- Oferta dual fuel per a grans consums.
- Oferta amb optimització tarifària per a grans consums.
- Oferta elèctrica per a grans clients.
- Oferta de gestió multisubministrament.

Durant l'exercici 2010, la companyia va posar l'accent en el Pla Estalvi Online, que ofereix descomptes en la factura a aquells clients que optin per rebre les comunicacions de la companyia en format electrònic. Aquest format redueix el consum de paper, minimitza l'impacte ambiental i permet que els clients guanyin en comoditat.



Gas Natural Fenosa va presentar, també el 2010, un nou servei de manteniment correctiu, ServiElectric. Es tracta d'un servei d'assistència a la llar que cobreix tant les urgències davant d'una avaria en la instal·lació elèctrica com l'assistència de les reparacions d'electrodomèstics de gamma blanca i altres equips de la llar.

Durant el passat any Gas Natural Fenosa va continuar fomentant la instal·lació del gas natural, oferint un finançament adaptat als clients, descomptes especials, així com altres ofertes en electricitat i en ServiGas.

En aquest context de promoció i desenvolupament del gas natural, la companyia va prestar serveis de gestió energètica integrada a 1.642 clients.

També en l'àmbit dels projectes d'eficiència energètica, convé destacar que la companyia va aconseguir l'adjudicació del Concurs "Cuzco" (Administració Central de l'Estat), pel qual es realitzarà un projecte d'eficiència energètica en

diferents edificis pertanyents als ministeris d'Economia i Hisenda i Indústria, Turisme i Comerç, amb el doble objectiu de reduir costos econòmics i emissions a l'atmosfera.

En relació amb el gas natural vehicular, el 2010, la companyia va posar en marxa la instal·lació d'un sortidor de l'Empresa Municipal de Transportes de Madrid, on es preveu donar servei a 500 autobusos.

Comunicació efectiva amb els clients

La capacitat de la companyia per detectar i anticipar-se a les necessitats dels clients neix, fonamentalment, de l'establiment de canals de comunicació efectiva que permetin establir relacions de confiança amb ells. En aquest sentit, l'objectiu dels canals definits és atendre els clients, conèixer les seves necessitats i escoltar i donar resposta a les seves reclamacions.

Indicadors generals de clients

|                                      | Argentina | Brasil | Colòmbia | Espanya   | Itàlia | Mèxic  | Total     | Variació % 09-10 |
|--------------------------------------|-----------|--------|----------|-----------|--------|--------|-----------|------------------|
| Vendes activitat de gas (GWh)        | 74.621    | 64.212 | 16.160   | 207.197   | 3.387  | 46.002 | 411.930   | 2,30             |
| Renovació de la xarxa (km)           | 4,57      | 27,15  | 1,58     | 17,32     | 0      | 30,17  | 81        | (29,23)          |
| Xarxa de distribució (km)            | 23.005    | 6.006  | 19.010   | 44.931    | 5.848  | 16.471 | 115.271   | (2,85)           |
| Increment respecte a 31/12/2009 (km) | 269       | 74     | 1.559    | 1.152     | 204,10 | 275    | 3.533     | 5,08             |
| Inspeccions reglamentàries           | 0         | 0      | 352.792  | 1.223.134 | 0      | 0      | 1.575.926 | (15,51)          |
| Resseguiment de xarxa (km)           | 12.895    | 5.628  | 4.131    | 24.938    | 3.383  | 14.588 | 65.563    | (2,20)           |
| Renovació d'escomeses (ut)           | 12.157    | 1.136  | 0        | 2.767     | 59     | 6.038  | 22.157    | (5,40)           |

Nota: Mesurat només pels clients de gas.

### Gas Natural Fenosa potencia l'ús de combustibles alternatius a Espanya

Gas Natural Fenosa va arribar a un acord amb el Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC), el major club de l'automòbil d'Espanya, per impulsar a Espanya l'ús del cotxe elèctric i potenciar el gas natural com a combustible per a flotes de vehicles.

El conveni pretén el disseny, desenvolupament i promoció de serveis i ofertes conjuntes en l'àmbit del vehicle elèctric, incorporant productes complementaris d'ambdues entitats.

D'aquesta manera, l'acord brindarà als potencials usuaris del cotxe elèctric ofertes en el subministrament de l'energia,

el finançament i l'adquisició de vehicles elèctrics i la instal·lació d'infraestructures de recàrrega. L'oferta també s'estendrà als serveis d'assistència, assegurances i manteniment. Així mateix, s'analitzaran solucions conjuntes per a flotes de vehicles de gas natural. El conveni signat també preveu el desenvolupament, a través de les fundacions de les dues entitats, d'accions conjuntes de difusió i formació sobre energies alternatives aplicades al transport, i en especial sobre mobilitat elèctrica.

En el marc de l'acord, Gas Natural Fenosa i el RACC col·laboraran en el projecte Infotransit, un servei

*online* destinat a oferir al conductor informació de trànsit en temps real, a través de l'aprofitament de la tecnologia dels cotxes elèctrics per alimentar aquesta eina d'informació.

Cal destacar el compromís que Gas Natural Fenosa manté amb el desenvolupament d'alternatives energètiques aplicades al transport. En relació al vehicle elèctric, la companyia participa, entre altres iniciatives, en el projecte MOVELE, gestionat i coordinat per l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia (IDAE), que pretén introduir, en el termini de dos anys, 2.000 vehicles elèctrics en l'entorn urbà i la instal·lació de 500 punts de recàrrega per a aquests vehicles.

El 2010, entre les principals accions en matèria de comunicació amb clients, cal esmentar les següents:

- Comunicació dels canvis legislatius o reguladors que els afectaven, segons la seva tarifa o mercat.
- Comunicació amb consells d'ús i de seguretat del gas. L'enviament va incloure un adhesiu amb recomanacions en cas de detectar olor de gas.
- Comunicació a clients amb informació sobre eficiència energètica, estalvi i millor ús de les instal·lacions de gas i electricitat.

### Indicadors de clients. Espanya

|                                              | 2010      | 2009      | 2008      |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Nous municipis subministrats                 | 33        | 32        | 55        |
| Nombre de visites preventives de manteniment | 1.108.462 | 1.322.538 | 1.222.216 |

Nota: Mesurat només pels clients de gas.

### Longitud de les línies de transport i distribució elèctriques en superfície i subterrànies per règim de reglamentació

| (km) <sup>(*)</sup> | Mitjana i baixa tensió | Alta tensió  |
|---------------------|------------------------|--------------|
| Superfície          | 81.518                 | 8.029        |
| Subterrània         | 27.090                 | 619          |
| <b>Total</b>        | <b>109.608</b>         | <b>8.648</b> |

(\*) Dades de Espanya.



Per tal de promoure l'eficiència energètica entre els clients es va desenvolupar una altra sèrie d'accions, entre les quals cal destacar les següents:

- Llançament d'"hogareficiente.com" i "empresaeiciente.com". Es tracta d'espais especialitzats en eficiència energètica que posen a disposició del consumidor final eines necessàries per optimitzar el seu consum d'energia. També ofereixen un diagnòstic gratuït sobre la situació energètica de particulars i empreses i consells sobre com millorar-la. Fins ara, tots dos llocs web han rebut 300.000 visites.
- Acord amb Procter & Gamble per fer arribar als clients valors descompte per a la compra de productes d'aquesta companyia, que ofereixen un valor afegit en termes d'estalvi energètic o de consum d'aigua.
- Signatura d'acords amb empreses i instituts tecnològics per col·laborar en campanyes de formació,

informació i sensibilització als usuaris en matèria d'estalvi i eficiència energètica.

- Organització de jornades i conferències formatives dirigides a clients, amb l'objectiu d'informar sobre la possibilitat d'incorporar noves tecnologies eficients que millorin la seva competitivitat i redueixin les seves emissions.
- Publicació de noves guies de bones pràctiques.

Per la seva banda, la comercialitzadora majorista col·labora amb associacions sectorials per a la identificació de necessitats específiques per tal d'adaptar l'oferta comercial de la companyia, i per a la difusió conjunta de qüestions relacionades amb la sostenibilitat i l'eficiència energètica.

Així mateix, Gas Natural Fenosa desenvolupa iniciatives per reduir les barreres del llenguatge, la cultura i les discapacitats, afavorint l'accés i l'ús segur de l'energia i una millor atenció als clients. L'esforç de la companyia per superar aquestes limitacions ha estat especialment notable a l'Amèrica Llatina, on s'han desenvolupat iniciatives en diferents països.

#### Campanya "Consum Responsable" a Argentina

Gas Natural Fenosa va desenvolupar un programa de responsabilitat corporativa denominat "Consum Responsable" al municipi de Morón (Buenos Aires). La campanya es va dur a terme a través de tallers pedagògics, dissenyats en coordinació amb el Centre d'Educació al Consumidor (CEC), que fomenten l'ús eficient de l'energia a la llar. Utilitzen per a això un espai interactiu on s'imparteix formació i s'atenen les inquietuds i dubtes dels clients.

Els cicles formatius consten dels següents mòduls: l'ABC del gas; beneficis ambientals i econòmics; ús racional, mesures de seguretat; prevenció d'accidents per monòxid de carboni; lectura de la factura, drets i obligacions dels consumidors, i, finalment, activitats didàctiques. Així mateix, el

programa compta amb dos manuals: el "Manual del Col·laborador", destinat als participants, i el "Manual de Capacitat" perquè els tècnics voluntaris del CEC i l'empresa formin a formadors sobre la matèria.

El primer cicle de tallers de 2010 va comptar amb la presència de 29 funcionaris del municipi, que van participar amb l'objectiu de conèixer el programa i poder aplicar-lo en diferents organismes i barris de la localitat.

El programa de responsabilitat corporativa "Consum Responsable" s'emmarca en la voluntat de Gas Natural Fenosa d'informar i formar els usuaris perquè facin un ús eficient i segur del subministrament de gas i és una de les accions que plasmen el compromís de la companyia amb la sostenibilitat.

A l'Argentina, Brasil i Panamà, Gas Natural Fenosa ofereix als seus clients invidents la possibilitat de rebre la factura en escriptura Braille. Addicionalment, Electricaribe, a Colòmbia, va millorar l'accessibilitat als centres d'atenció amb la construcció de rampes d'accés en nombrosos centres propis.

A Colòmbia, en col·laboració amb el SENA (Servei Nacional d'Aprenentatge), Gas Natural Fenosa va impulsar el programa de formació "Promotor Social". Amb una durada de 600 hores, busca promoure la formació de líders entre la comunitat perquè formin part dels comitès de desenvolupament i control social que contribuïran al desenvolupament social i econòmic de les comunitats del seu entorn.

També a Colòmbia, Gas Natural Fenosa va iniciar la inclusió dels projectes PRAES (Projectes Ambientals Escolars) en el programa Guies de l'Energia, amb la finalitat d'enfortir el procés educatiu dels clients en l'ús eficient de l'energia i la conservació del medi ambient, entre altres.

A Guatemala la companyia va implantar l'atenció en idiomes maies per trencar les barreres lingüístiques i culturals. Així mateix, va reforçar el servei de les oficines d'atenció mòbils. Aquestes realitzen campanyes de resolució de dubtes o connexions de subministraments, tant per a nous clients com per a comunitats remotes on ja es presta el servei.

Finalment, a Nicaragua, la companyia va consolidar l'atenció preferencial en els centres d'atenció, prioritzant les dones embarassades i les persones d'avançada edat.

Autoregulació en pràctiques de comunicació

Gas Natural Fenosa és soci d'Autocontrol, associació sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol. La resolució de conflictes es desenvolupa a través d'un sistema, reconegut per la Comissió Europea, que respecta i compleix els principis establerts a la recomanació 98/257/CE.

Així mateix, Gas Natural Fenosa està adherida al codi d'autoregulació publicitària sobre Arguments Ambientals. Elaborat pel Ministeri de Medi Ambient, Medi Rural i Marí i l'Associació per a l'Autoregulació de la Comunicació Comercial (Autocontrol), té com a objectiu establir regles pel desenvolupament, execució i difusió de missatges publicitaris en els quals s'incloguin arguments o referències ambientals. Les companyies adherides a aquest codi es comprometen a fer un ús responsable i veraç dels missatges

Gas Natural Fenosa és soci d'Autocontrol, associació sense ànim de lucre que gestiona el sistema d'autoregulació publicitari espanyol

publicitaris que utilitzen arguments de caràcter ambiental. El novembre de 2010, Gas Natural Fenosa va ser nomenada representant del sector energètic en la comissió de seguiment de l'esmentat codi.

Nombre de trucades rebudes al servei d'atenció al client

|                        | Consolidació<br>des d'01.05.09 |                   | Dada proforma     |                                 |
|------------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|
|                        | 2010                           | 2009              | 2009              | 2008                            |
| Argentina              | 1.657.234                      | 1.684.506         | 1.684.506         | 1.353.053                       |
| Brasil                 | 774.656                        | 725.898           | 725.898           | 874.306                         |
| Colòmbia               | 6.171.796                      | 5.334.920         | 6.674.813         | 6.865.264                       |
| Espanya <sup>(1)</sup> | 13.422.401                     | 13.344.473        | 15.257.763        | –                               |
| Guatemala              | 1.749.519                      | 1.013.031         | 1.450.561         | 1.561.524                       |
| Itàlia                 | 398.949                        | 426.916           | 426.916           | 432.559                         |
| Mèxic                  | 1.718.963                      | 1.405.935         | 1.364.957         | 1.105.245                       |
| Nicaragua              | 3.100.838                      | 1.957.624         | 3.258.197         | 6.281.635                       |
| Panamà                 | 853.166                        | 464.090           | 720.681           | 885.902                         |
| <b>Total</b>           | <b>16.026.172</b>              | <b>26.357.393</b> | <b>31.564.292</b> | <b>19.359.488<sup>(1)</sup></b> |

(1) No hi ha dades disponibles d'Unión Fenosa pel 2008.

Gas Natural Fenosa fomenta una política per a la contractació de proveïdors que incentiva les relacions de llarg termini

Relacions de confiança i a llarg termini amb els proveïdors

Per a Gas Natural Fenosa, l'excel·lència en el servei ofert als seus clients parteix de la definició de relacions comercials duradores, estables i de confiança amb els seus proveïdors. Per això, la companyia fomenta una política per a la contractació de proveïdors que incentiva les relacions a llarg termini.

A Espanya, el 2010 va concloure el concurs per a la contractació de les activitats de desenvolupament i manteniment de línies elèctriques de baixa, mitjana i alta tensió, en les clàusules del qual està inclosa la prestació de serveis durant un període màxim de cinc anys.

A Amèrica Llatina, Gas Natural Fenosa es troba immersa en concursos per a l'adjudicació d'obres de construcció i manteniment de línies elèctriques i de gas, amb clàusules que tenen establerts períodes de servei de fins a cinc anys.

Ràtios d'Atenció al Client. Espanya

|                                                                                        | 2010  | 2009  | 2008  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Sol·licituds del client resoltes immediatament (%) <sup>(1)</sup>                      | 96,60 | 96,10 | 95,50 |
| Nivell de satisfacció del client amb el Servei d'Atenció Telefònica (%) <sup>(2)</sup> | 71,9  | 76,10 | 78,90 |
| Temps mitjà de resolució de sol·licituds (dies)                                        | 7,50  | 11,40 | 7     |
| Trucades ateses abans de 15 segons (%) <sup>(3)</sup>                                  | 80,02 | 83,90 | –     |

(1) El % de sol·licituds de clients resoltes immediatament i el temps mitjà de resolució és només del que abans era el grup Gas Natural. Pel que abans era Unión Fenosa no es disposa d'aquesta mesura.

(2) El nivell de satisfacció del client amb el Servei d'Atenció Telefònica correspon a les plataformes de gas i electricitat.

(3) El % de trucades ateses abans de 15" és la suma de totes les trucades ateses en gas i electricitat encara que les d'electricitat fins sept/oct es comptabilitzaven en menys de 20". El 2010 es consolida l'objectiu marcat per a Gas Natural Fenosa el 2009 d'atendre el 80% de les trucades abans de 15".

Indicadors del lloc web Gas Natural Fenosa

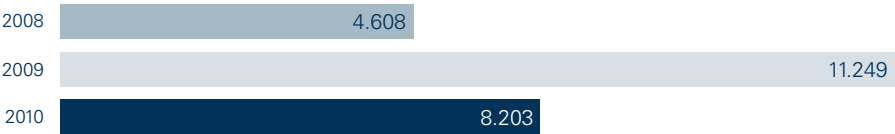
| (en milers)                                              | 2010                 | 2009  | 2008  |
|----------------------------------------------------------|----------------------|-------|-------|
| Nombre de clients registrats al cap de l'any             | 740                  | 706   | 587,8 |
| Nombre de transaccions <i>online</i> a l'Oficina Virtual | 3.451 <sup>(*)</sup> | 6.150 | 6.431 |
| Nombre d'altres de client en factura <i>online</i>       | 94                   | 41    | 60,5  |

(\*) El rati no és comparable amb els anys anteriors ja que s'han canviat els sistemes de càlcul i s'han modificat els criteris, a més d'haver-se eliminat algunes transaccions.

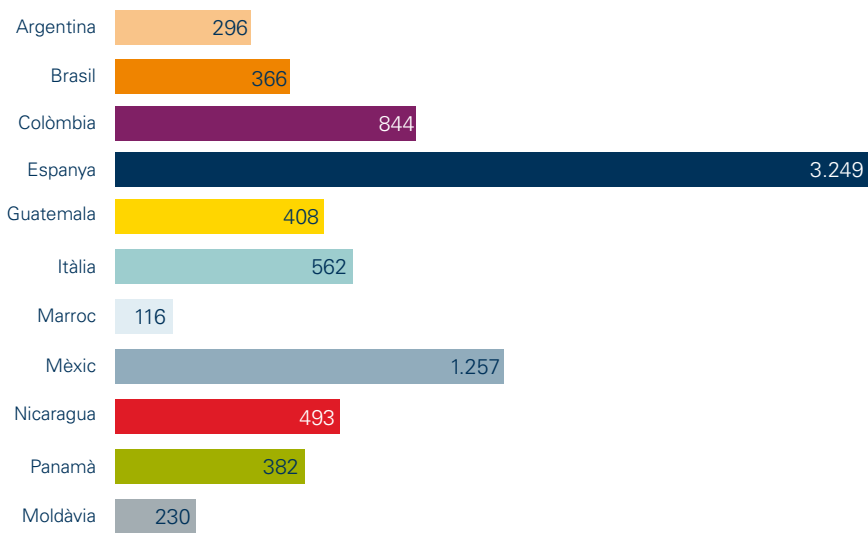
Adicionalment, la companyia va potenciar la implantació de contractes mercantils amb major cobertura temporal per a les adquisicions de subministraments de materials, prioritzant aquells destinats al manteniment d'instal·lacions i els relacionats directament amb el manteniment de la continuïtat del subministrament elèctric.

Les condicions generals de contractació d'obres i serveis de la companyia inclouen una clàusula sobre el Codi Ètic de Gas Natural Fenosa i subratllen l'exigència del compliment de la normativa ambiental.

Proveïdors amb contractes en vigor existents

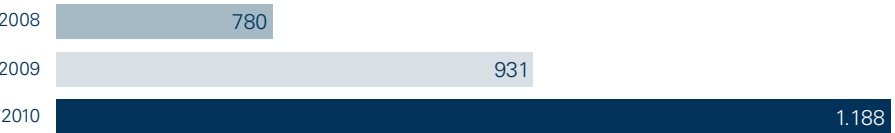


Proveïdors amb contractes en vigor existents, per països



Contractes mercantils

(vigents a finals d'exercici)<sup>(\*)</sup>



(\*) Dades d'Espanya.

Indicadors de proveïdors<sup>(\*)</sup>

|                                                               | 2010 | 2009 | 2008 |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Nombre total d'acords amb instal·ladors                       | 346  | 598  | 667  |
| Instal·ladors amb Centre d'Atenció al Client                  | 236  | 209  | 212  |
| Instal·ladors col·laboradors sense Centre d'Atenció al Client | 110  | 389  | 455  |

(\*) Només clients de gas.

Formació a la cadena de valor

Gas Natural Fenosa considera que oferir formació als proveïdors fomenta la millora del seu rendiment, redunda en la qualitat de productes i serveis oferts al client final de la companyia i promou la reducció dels costos.

A Espanya, a través del Centre de Formació de l'Energia de la Fundació Gas Natural Fenosa, es van desenvolupar durant el 2010 dotze programes formatius adreçats a empleats de proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores. Es van impartir 232 cursos i 50.337 hores de formació, que van comptar amb la participació de 3.400 persones.

A l'Argentina, la companyia va organitzar una nova jornada de capacitació per a proveïdors, que van rebre una formació intensiva en qualitat, logística, negociació i gestió i lideratge.

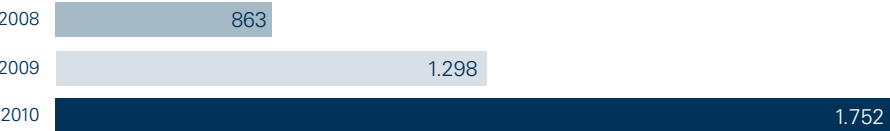
Establiment de mecanismes objectius de selecció

Gas Natural Fenosa realitza la selecció de proveïdors a través d'un procés regit pels següents principis:

- Eficàcia
- Eficiència
- Flexibilitat
- Igualtat d'oportunitats
- Transparència

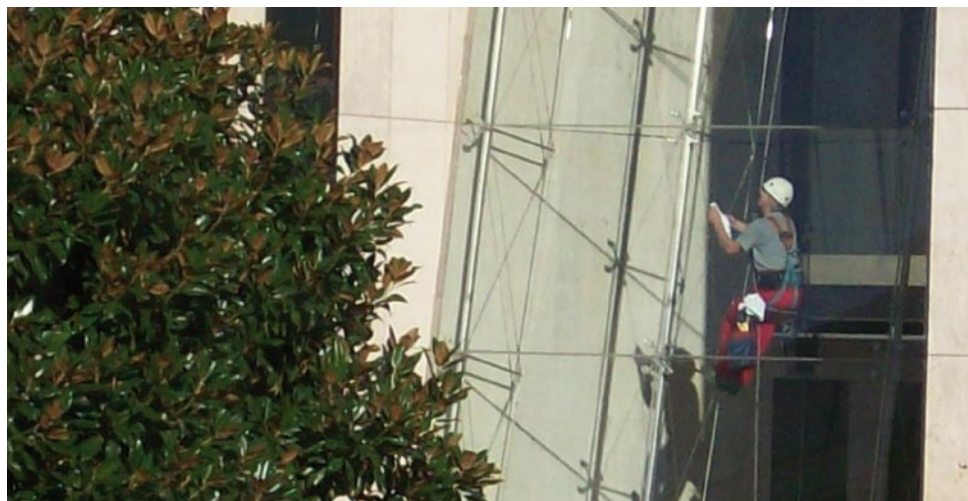
Aquests principis són també la base de la Norma General de Contractació externa de Gas Natural Fenosa. Amb ella, la Norma General de Qualitat de Proveïdors té com a objectiu fonamental afavorir l'elecció dels proveïdors més apropiats en cada situació, amb l'objectiu últim de maximitzar la qualitat de servei oferta al client final.

Empreses inscrites al Portal del Proveïdor



Compres a proveïdors locals

|           | 2010            |                                 | 2009                       |               |                                 |               |
|-----------|-----------------|---------------------------------|----------------------------|---------------|---------------------------------|---------------|
|           | Comandes emeses | % Compra subministradors locals | Comandes emeses            |               | % Compra subministradors locals |               |
|           |                 |                                 | Consolidació des d'1.05.09 | Dada proforma | Consolidació des d'1.05.09      | Dada proforma |
| Argentina | 614             | 99,5                            | 414                        | 414           | 75                              | 75            |
| Brasil    | 1.721           | 99,3                            | 911                        | 911           | 70                              | 70            |
| Colòmbia  | 10.633          | 97,8                            | 12.239                     | 17.490        | 85                              | 85,3          |
| Espanya   | 10.382          | 93,4                            | 24.580                     | 33.554        | 85,5                            | 86,7          |
| Guatemala | 1.890           | 80,3                            | 3.871                      | 3.871         | 85,9                            | 85,9          |
| Itàlia    | 1.547           | 98,9                            | 1.187                      | 1.187         | 70                              | 70            |
| Marroc    | 216             | 70,1                            | 163                        | 163           | 60                              | 60            |
| Mèxic     | 5.398           | 86,6                            | 4.906                      | 6.001         | 63,9                            | 68,1          |
| Nicaragua | 2.836           | 61                              | 4.081                      | 4.081         | 77,6                            | 77,6          |
| Panamà    | 1.403           | 79,8                            | 5.244                      | 5.244         | 90,9                            | 90,9          |
| Moldàvia  | 1.792           | 57,2                            | 2.181                      | 2.181         | 88,6                            | 88,6          |
| Total     | 38.432          | 88,9                            | 59.789                     | 75.098        | 82,3                            | 83,3          |



Gas Natural Fenosa imposa tres requisits obligatoris previs a la contractació d'un proveïdor:

- Compliment de les condicions ambientals i de qualitat de la companyia.
- Compliment de la normativa en vigor en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Desenvolupament del pla de seguretat i salut laboral a totes les obres i serveis afectats per la legislació vigent.

Així mateix, Gas Natural Fenosa participa a la Plataforma RePro, un sistema de publicació, classificació i homologació de proveïdors. L'objectiu perseguit és testificar que el procés de selecció es porta a terme sota els nivells d'exigència establerts, garantint que els proveïdors seleccionats satisfan tots els criteris.

El 2010, Electricaribe va implantar una nova eina per al seu ús en els processos de concurs i contractació, la qual cosa permet millorar l'eficiència i aportar major transparència i equitat al procés.

Així mateix, Gas Natural Fenosa considera prioritari l'establiment de canals de comunicació amb els seus proveïdors. Aquesta funció la compleix el Portal del Proveïdor, que ofereix les següents funcionalitats:

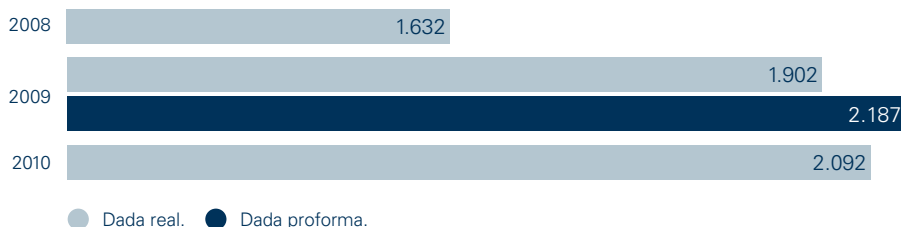
- Gestió d'ofertes.
- Publicació i acceptació de comandes.
- Intercanvi de documentació associada a comandes.
- Acceptació de normativa tècnica associada a contractes.

Així mateix, val a dir que, d'acord amb els compromisos adquirits per la companyia, Gas Natural Fenosa promou la contractació de proveïdors locals, contribuint així al desenvolupament de les comunitats locals i dels països en què opera. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa no disposa d'una política específica per a la contractació de proveïdors locals, però fa tots els esforços necessaris per garantir la compra local.

El 2010, Gas Natural Fenosa ha estès el seu model de qualitat de proveïdors al negoci de generació i distribució elèctrica a Espanya, Colòmbia, Mèxic, Guatemala, Nicaragua, Panamà i Moldàvia.

### Volum total de compra adjudicat

(milions d'euros)



## La diversitat de fonts de producció permet assegurar la fiabilitat del proveïment elèctric ofert per Gas Natural Fenosa

### Seguretat i diversitat al proveïment

La garantia d'oferir un subministrament regular de gas i electricitat és essencial per a prestar un servei de qualitat i el compliment de la funció social de la companyia.

Dins del servei de distribució de gas, els subministradors en són la peça clau. La seva funció és proveir gas de forma estable i continuada. Gas Natural Fenosa disposa d'una àmplia cartera de subministradors, tots ells de primer nivell, que doten de gran fiabilitat al subministrament de gas ofert al client.

El proveïment de gas natural pot realitzar-se en estat gasós mitjançant gasoductes o a través de vaixells de transport de gas natural líquid (GNL). Durant el 2010, el proveïment de gas es va distribuir de manera equilibrada entre les dues fonts anteriorment esmentades, aconseguint d'aquesta manera un mix de subministrament optimitzat des del punt de vista de la seva sensibilitat als riscos d'interrupció.

Gas Natural Fenosa articula la seva relació amb els subministradors en base a contractes estables i a llarg termini. D'aquesta manera, la companyia s'assegura un subministrament regular de gas i els subministradors poden disposar d'un flux continu d'ingressos, factor indispensable per dur a terme les quantioses inversions necessàries en el sector energètic.

Gas Natural Fenosa manté amb els seus subministradors un contacte periòdic amb l'objectiu d'establir mesures de millora, conscient que una bona relació amb ells repercuteix directament sobre la qualitat del servei ofert als seus clients.

Tots els contractes de Gas Natural Fenosa s'adeqüen al que estableixen les Normes de Gestió Tècnica del Sistema. Aquestes normes, publicades pel Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç del Govern d'Espanya, constitueixen un marc d'obligat compliment per a tots els operadors del mercat gasista espanyol.

En relació al proveïment elèctric, la diversitat de fonts de producció permet assegurar la fiabilitat de l'abastament elèctric ofert per la companyia als seus clients. Gas Natural Fenosa disposa de recursos propis per a la generació d'energia elèctrica a partir de diverses fonts: cicles combinats, centrals hidroelèctriques, centrals nuclears, parcs eòlics i altres fonts renovables i tèrmiques.

En el desenvolupament de la seva cartera de nous projectes de generació a Espanya, Gas Natural Fenosa treballa de forma coordinada amb autoritats d'àmbit nacional, autonòmic i local per mantenir, en els límits establerts, una reserva de potència instal·lada que assegurï una eficient cobertura de la demanda elèctrica. Així mateix, a través de convenis amb les autoritats locals, la companyia col·labora en el desenvolupament d'iniciatives i demandes socials en aquelles àrees on promou els seus projectes. En aquest sentit, és destacable el treball desenvolupat per Gas Natural Fenosa, per a la definició i redacció del document actualment vigent sobre Planificació dels Sectors d'Electricitat i Gas, en col·laboració amb el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

En mercats on Gas Natural Fenosa desenvolupa, a través de licitacions o esquemes publico-privats, projectes de nova capacitat, la companyia manté una estreta col·laboració i coordinació amb les autoritats responsables. Tot això amb l'objectiu d'assegurar que la capacitat instal·lada compleix amb les necessitats de demanda a llarg termini. A alguns països on Gas Natural Fenosa hi és present s'inclouen, a més, programes d'accés a l'electricitat, com els impulsats per Electricaribe per a la normalització de les instal·lacions elèctriques a barris amb deficiències.

L'escenari energètic a curt i mitjà termini preveu que l'increment de la potència vindrà condicionat per la conscienciació ambiental, la qual cosa motivarà un gran desenvolupament d'energies netes. El desenvolupament renovable farà necessari complementar el *mix* de generació amb altres fonts. Per això, la companyia manté una àmplia cartera de projectes de generació en diferents fases de desenvolupament i amb diverses tecnologies.

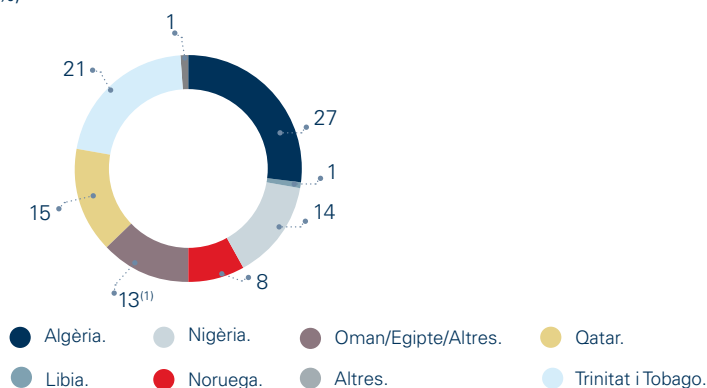
A més, per assegurar la correcta correlació entre oferta i demanda en tots i cada un dels mercats en què opera, Gas Natural Fenosa està en contacte permanent amb les diferents autoritats i institucions del sector energètic. L'objectiu és mantenir en els límits establerts la reserva de potència instal·lada per assegurar una eficient cobertura de la demanda elèctrica espanyola.

A través del Centre de Control Elèctric, la companyia fa un control i seguiment continu de la demanda real del mercat. Aquesta informació s'utilitza per actuar a curt termini, tant en generació com en distribució. Al mitjà termini la informació és utilitzada per a l'optimització de la producció i consum així com per a la planificació anual i plurianual de noves inversions, tant de generació com de distribució.



### Diversificació de las fonts de subministrament

(%)



## Compromís amb els resultats



Els mercats energètics viuen un constant procés d'integració, globalització i augment de la competència. En aquest context, Gas Natural Fenosa es va marcar l'objectiu d'integrar els negocis de gas i electricitat en una companyia amb llarga experiència en el sector energètic i amb capacitat de competir de forma eficient.

L'adquisició d'Unión Fenosa, tercera companyia elèctrica a Espanya, va consolidar a Gas Natural Fenosa com una companyia de referència dins del seu sector. Gas Natural Fenosa és avui la major companyia integrada en gas i electricitat d'Espanya i l'Amèrica Llatina. Dins del mercat gasista, és líder en comercialització a la Península Ibèrica i en distribució a l'Amèrica Llatina. Així mateix, la companyia es va convertir en 2010 en un dels majors operadors de gas natural líquid (GNL) del món, aspecte en el que és referent a la conca atlàntica i mediterrània per volum d'operacions.

L'abril de 2010, Gas Natural Fenosa va presentar la nova marca de la companyia que reflecteix un caràcter

més dinàmic, honest i modern, resultat de la unió dels principals valors de Gas Natural i Unión Fenosa. Com a símbol, la companyia manté la papallona que, més que mai, expressa la frescor, la llibertat i el constant moviment.

El juliol de 2010 i després de finalitzar amb èxit la integració amb Unión Fenosa, la companyia va presentar el Pla Estratègic 2010-2014, que es desenvolupa al voltant de tres vectors principals: enfortiment del balanç, optimització i captura del creixement.

En la seva estructura, el pla distingeix dues fases ben diferenciades, fixant uns objectius concrets per al 2012 i unes aspiracions, que depenen de l'evolució de l'entorn, per al 2014.

Durant la primera fase del pla, de 2010 a 2012, la companyia preveu centrar els seus esforços en l'enfortiment de la posició financera, alineant l'estratègia amb una estricta disciplina inversora, amb la consecució d'un important despallanquejament i amb el compromís d'obtenir una qualificació creditícia "A" en el mitjà termini.

L'optimització serà un altre dels objectius en aquest període, enfocada a millorar l'eficiència fins al 2012 i aconseguint fins a 750 milions d'euros en sinèrgies, el que suposarà multiplicar per dos les aconseguides a tancament de 2009.

Així mateix, serà important la optimització dels negocis actuals de la companyia. Per a això, Gas Natural Fenosa optimitzarà de manera proactiva la cartera de subministraments, adaptant-la a les condicions del nou entorn, i aprofitarà les

oportunitats fruit de la comercialització dual de gas i electricitat. El capítol d'optimització es completarà amb la gestió proactiva dels marcs regulatoris d'Europa i l'Amèrica Llatina.

La segona fase del nou pla estratègic, referida al període 2012-2014, està enfocada al creixement de la companyia, permetent el posicionament en el mitjà termini per aprofitar la recuperació dels mercats i per créixer en els negocis liberalitzats.

Amb relació amb la controvèrsia de Gas Natural Fenosa amb Sonatrach, sobre la revisió de preu dels contractes de subministrament de gas rebut d'Algèria a través del gasoducte Magrib-Europa, l'agost de 2010 és va notificar el laude que donava fi al procediment arbitral. El tribunal arbitral va reconèixer amb efectes retroactius el dret de Sonatrach a incrementar el preu a partir del 2007, fet que suposa un import de 1.970 milions de dòlars a facturar per Sonatrach pel període que va fins al juliol de 2010. El laude ha estat impugnat per Gas Natural Fenosa davant el Tribunal Federal de Suïssa. Així mateix, la companyia ha demanat l'obertura del procés de revisió del preu dels contractes afectats, de manera que es tinguin en compte, tal com es preveu en els corresponents contractes, els profunds canvis soferts i la situació actual dels mercats mundials i, especialment, de l'espanyol.

El novembre de 2010 el Tribunal Federal de Suïssa va concedir una mesura cautelar en relació amb el laude dictat, que ha permès la seva suspensió fins que dit tribunal decideixi sobre la impugnació presentada per Gas Natural Fenosa.

Paral·lelament, Gas Natural Fenosa i Sonatrach mantenen negociacions sobre les revisions de preu previstes en aquests contractes, i s'espera obtenir un acord beneficiós per a ambdues parts que resolgui definitivament la controvèrsia.

En el cas que no prosperés cap de les mesures empreses per Gas Natural Fenosa en relació amb l'esmentat laude, una part de l'increment de preus es repercutiria a determinats clients, d'acord amb els termes contractuals. En particular, el Reial Decret Llei 6/2000, de 23 de juny, estableix en l'article 15 l'obligació per al titular del contracte de proveïment de gas natural procedent d'Algèria i subministrat a través del gasoducte Magrib-Europa, d'assignar el gas provinent del mateix preferentment a la venda a consumidors a tarifa. Per la seva banda, la normativa del sector d'hidrocarburs preveu un sistema econòmic integrat del sector de gas natural en el qual, entre altres aspectes, s'estableix que l'activitat realitzada per al subministrament a tarifa es configura com una activitat regulada per la qual s'estableix un mecanisme de compensacions que cobreix els costos de la matèria primera, configurant-se com un cost del sistema.

En un altre ordre de coses, Gas Natural Fenosa ha estat classificada, per segon any consecutiu, com la primera companyia del món en el sector del gas segons el rànking "Platts Top 250" que avalua a les empreses energètiques més importants del món.

Gas Natural Fenosa ocupa el primer lloc en la categoria gas *utility* d'aquesta classificació, el lloc 31 entre les empreses energètiques d'Europa, Orient Mitjà i Àfrica, i el 58 del món. El Platts Top 250 destaca els resultats financers de les principals companyies energètiques a nivell mundial, tenint en compte quatre paràmetres: valor d'actius, ingressos, beneficis i retorn de la inversió, segons dades proporcionades per Capital IQ Compustat de l'agència de qualificació Standard & Poors.

Així mateix, convé destacar que, el 2010, el Dow Jones Sustainability Index va reconèixer a Gas Natural Fenosa com la companyia líder mundial entre les empreses del sector *utilities* (aigua, gas i electricitat). Les companyies constituents d'aquest índex selectiu són seleccionades d'entre les 2.700 més grans del món. Només el 10%, aproximadament, de les quals, entren a formar part de l'índex. Es tracta d'aquelles que poden de acreditar un millor acompliment en qüestions socials, ambientals, de govern corporatiu o en assumptes d'indole ètica.

Principis d'actuació responsable que regeixen la relació amb els accionistes

L'orientació als resultats és un dels compromisos que figuren a la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els següents principis:

- Treballar per obtenir una rendibilitat adequada als recursos emprats.
- Promoure la gestió eficient dels recursos dins del marc d'una millora contínua dels processos.
- Aplicar en tot moment les millors pràctiques de transparència informativa, establint canals de comunicació, tant amb els mercats com amb la resta d'agents amb interessos en el grup, per refermar la seva credibilitat i reputació.

Principals indicadors

|                                                              | 2010               | 2009   | 2008               |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|--------|--------------------|
| Import net de la xifra de negocis (milions d'euros)          | 19.630             | 14.873 | 13.544             |
| Benefici operatiu brut. Ebitda (milions d'euros)             | 4.477              | 3.923  | 2.564              |
| Inversions totals (milions d'euros)                          | 1.553              | 15.243 | 3.697              |
| Benefici net (milions d'euros)                               | 1.201              | 1.195  | 1.057              |
| Dividend (milions d'euros)                                   | 737 <sup>(1)</sup> | 730    | 663 <sup>(2)</sup> |
| Evolució de la qualificació de Gas Natural Fenosa en el DJSI | 85                 | 83     | 76                 |

(1) Import total equivalent.  
(2) Inclou 90 milions d'euros de dividend extraordinari.



Enfocament a una rendibilitat creixent i sostinguda

Durant 2010 Gas Natural Fenosa va experimentar una fase de creixement impulsada, principalment, per la fusió amb Unión Fenosa, que

va permetre desenvolupar les activitats de generació i distribució elèctrica. D’aquesta manera, va continuar el procés de consolidació i expansió de la companyia, tant a Espanya com en l’àmbit internacional.

El benefici net de l’exercici 2010 es va incrementar un 0,50% respecte al de l’any anterior i se situa en 1.201 milions d’euros. Aquesta evolució positiva va venir reforçada per la recuperació de la demanda energètica a Espanya, l’aportació creixent dels negocis internacionals i els resultats de l’alienació dels actius de distribució de gas a la Comunitat de Madrid. Cal ressenyar que la provisió addicional realitzada pels riscos derivats del contenciós amb Sonatrach ha condicionat els resultats de l’exercici 2010.

Gas Natural Fenosa ha realitzat l’estimació de la provisió amb la informació disponible sobre l’evolució del contenciós amb Sonatrach, les negociacions en curs i els imports a transferir, de manera que cobreix

Accions rellevants

| Accions proposades 2010                                                                                                                                     |   | Accions realitzades 2010                                                                                                                                                                 | Accions previstes 2011                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presentació del Pla Estratègic de la companyia i divulgació del mateix a la comunitat financera.                                                            | ● | Col·laboració en la presentació del Pla Estratègic de la companyia i la seva divulgació a la comunitat financera.                                                                        | Compliment de criteris en matèria de drets humans i en matèria nuclear del FTSE4Good.                                  |
| Incorporació de les millors pràctiques de cada una de les empreses fusionades per continuar sent líders en els índexs de sostenibilitat.                    | ● | Mantenir la presència de la companyia en els índexs de sostenibilitat gràcies a l’adopció de les millors pràctiques.                                                                     | Augmentar la presència en conferències sectorials.                                                                     |
| Incorporar a la informació econòmico-financera aquells aspectes que responguin a les noves sol·licituds d’informació per part dels inversors en renda fixa. | ● | Estructurar la informació financera, d’acord amb les noves sol·licituds d’informació dels inversors de renda fixa.                                                                       | Establir als analistes de renda fixa com públic objectiu, a causa de l’augment d’emissions de renda fixa en el mercat. |
| Potenciar les reunions amb analistes borsaris a fi d’actualitzar els models de valoració de la companyia després de la integració amb Unión Fenosa          | ● | Potenciar les reunions amb analistes borsaris, per tal de revisar els seus models de valoració de la companyia després de l’adquisició d’Unión Fenosa i el nou Pla Estratègic 2010-2014. | Augmentar proactivament la realització de roadshows entre la comunitat financera.                                      |

Grau d’acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

adequadament els imports descrits tant pel període retroactiu com pel període addicional fins al 31 de desembre de 2010.

Cal destacar que l'adquisició d'Unión Fenosa, i la seva incorporació per integració global als resultats consolidats des del 30 d'abril de 2009, dóna lloc a significatives variacions en la comparació de l'exercici 2010 amb el del període anterior i no permet l'oportú anàlisi de l'evolució dels negocis de Gas Natural Fenosa.

L'Ebitda consolidat de l'exercici 2010 va arribar als 4.477 milions d'euros, el que suposa un augment del 14,1% respecte al de l'any anterior. És degut, en gran part, a la no incorporació per integració global d'Unión Fenosa fins el 30 d'abril de 2009. Aquests resultats operatius, recolzats pel creixement dels resultats de les activitats regulades i impulsats per la creixent contribució d'aquestes activitats en l'àmbit internacional i per un major nivell d'eficiència operativa en l'àmbit nacional, han permès compensar la provisió addicional realitzada pel contenciós amb Sonatrach. Així mateix, cal ressaltar que la gestió de la cartera global de comercialització d'energia

de Gas Natural Fenosa ha permès establir la seva contribució als resultats, tot i donar-se en un entorn de significativa volatilitat.

Els resultats obtinguts en el context esmentat, posen en valor el model de negoci de Gas Natural Fenosa, basat en un adequat equilibri entre els negocis regulats i liberalitzats en els mercats del gas i elèctric, amb una contribució creixent i diversificada de la seva presència internacional. De fet, el creixement de l'activitat internacional de la companyia, fonamentalment a través d'activitats regulades o gairebé-regulades a Amèrica Llatina (+30,40%), permet mostrar la robustesa del seu model de negoci.

La celeritat del procés de desinversions no estratègiques o compromeses amb la Comissió Nacional de la Competència (CNC), ha permès normalitzar progressivament el nivell d'endeutament, que es va situar en el 57,30% a 31 de desembre de 2010.

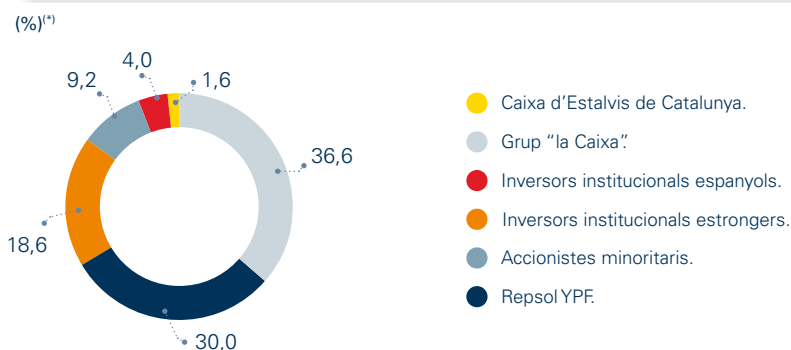
Les inversions materials i immaterials de l'exercici van arribar als 1.543 milions d'euros. El descens del 17,6% respecte les de l'any anterior és degut

fonamentalment a la finalització del programa de construcció de centrals de cycle combinat.

Pel que fa a la evolució borsària de la companyia, les accions de Gas Natural Fenosa van tancar l'exercici a un preu d'11,49 euros. Això suposa una caiguda del 23,80%, respecte al tancament de l'any anterior. Per la seva banda, l'Ibex35, principal índex de la borsa espanyola, va tancar l'any amb una baixada del 17,40% respecte l'exercici 2009.

Per al 2010, el Consell d'Administració proposarà a la Junta General d'Accionistes una remuneració per a l'accionista per un import total equivalent a 0,80 euros per acció amb càrrec als resultats de l'exercici, cosa que representa un augment d'un 1% sobre la retribució de l'any anterior i un *pay-out* del 61,40%. D'aquesta manera, Gas Natural Fenosa compatibilitza una política de retribució creixent a l'accionista amb el desenvolupament operatiu i la normalització del palanquejament, en un context macroeconòmic, energètic i financer molt exigent.

### Estructura accionarial de Gas Natural SDG



## Indicadors d'estadístiques borsàries

|                                           | 2010        | 2009                       | 2008                     |
|-------------------------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|
| Nombre d'accionistes (en milers)          | 80          | 67                         | 27                       |
| Cotització a 31/12 (euros)                | 11,49       | 15,08                      | 8,80                     |
| Benefici per acció (euros)                | 1,30        | 1,48 <sup>(*)</sup>        | 2,36/2,05 <sup>(*)</sup> |
| Relació cotització-benefici               | 8,80        | 11,60/10,20 <sup>(*)</sup> | 8,20                     |
| Capital social (nombre d'accions)         | 921.756.951 | 921.756.951                | 447.776.028              |
| Capitalització borsària (milions d'euros) | 10.591      | 13.905                     | 8.638                    |

(\*) Dades ajustades per l'ampliació de capital de març de 2009.

## Ràtios financeres

|                                 | 2010  | 2009   | 2008  |
|---------------------------------|-------|--------|-------|
| Endeutament <sup>(1)</sup>      | 59,60 | 63,20  | 42,20 |
| Ebitda/Resultat financer net    | 4,40x | 4,80x  | 9,70x |
| Deute net/Ebitda <sup>(2)</sup> | 4,30x | 4,30x  | 1,90x |
| PER                             | 8,80x | 10,20x | 8,20x |

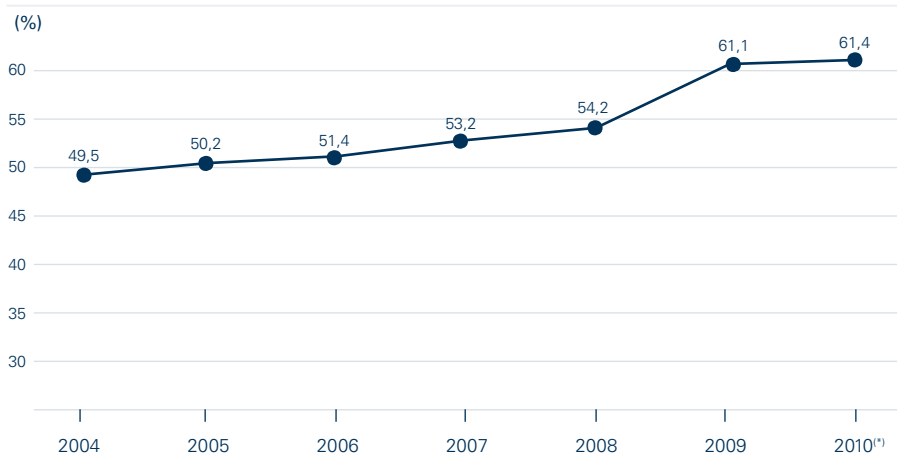
(1) Deute financer net/Deute financer net + Patrimoni+ Socis externs.

(2) Ebitda proforma.

## Índex de beneficis

| (milions d'euros)                  | 2010  | % 2010/2009 |
|------------------------------------|-------|-------------|
| Benefici net de Gas Natural Fenosa | 1.201 | 0,50        |

## Evolució del pay-out



(\*) Considerant l'import total equivalent de dividend.

## Canals de comunicació adaptats a les necessitats d'accionistes i inversors

Gas Natural Fenosa entén la transparència informativa com a factor clau per desenvolupar del seu compromís amb mercats, accionistes i inversors.

Amb aquesta finalitat, Gas Natural Fenosa ha dissenyat canals de comunicació propis que ofereixen el millor servei. Cal destacar els següents:

- **Relació amb inversors.**  
Amb el propòsit de garantir el compliment dels principis d'igualtat de tracte i difusió simultània de la informació, la companyia proporciona als seus inversors institucionals i minoritaris informació sota un criteri d'homogeneïtat. L'Oficina d'Atenció a l'Accionista facilita un servei d'informació constant als accionistes minoritaris.
- **Programa de comunicació amb analistes financers i inversors institucionals.** Té per objecte donar a conèixer, amb rigor i transparència, la situació i perspectives de Gas Natural Fenosa, per tal fomentar relacions de confiança entre analistes i inversors i la companyia.
- **Web corporatiu.** Recopila tota la documentació exigida per la Llei de Transparència i les seves normes de desenvolupament, d'aquesta manera, el web corporatiu de la companyia compta amb un espai que recull informació d'interès per a accionistes i inversors i que inclou, entre altres, dades econòmiques, de gestió i els resultats dels últims cinc exercicis.

A més de les anteriors, Gas Natural Fenosa manté altres vies de comunicació constant amb inversors i accionistes:

- Reunions informatives, desenvolupades en qualsevol lloc del món, sobre les perspectives de la companyia o sobre fets de rellevància que afectin a la companyia o al sector energètic.
- Participació en conferències i seminaris d'interès.
- Enviament regular d'informació d'interès a analistes i inversors que fan un seguiment més proper de la companyia.

Adicionalment, el 2010, i amb l'objectiu de prioritzar les iniciatives que puguin atraure inversors que, per les seves particularitats o filosofia d'inversió, resulten més interessants per a la companyia, Gas Natural Fenosa va elaborar dos estudis per conèixer la caracterització de l'accionariat i definir el perfil de d'inversor tipus.

Gas Natural Fenosa entén la transparència informativa com a factor clau per desenvolupar del seu compromís amb mercats, accionistes i inversors

Indicadors de canals de comunicació

|                                      | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Reunions amb accionistes i inversors | 168  | 320  | 320  |
| Reunions amb analistes               | 12   | 21   | 10   |



El 2010, el Dow Jones Sustainability Index va reconèixer a Gas Natural Fenosa com la companyia líder mundial entre les empreses del sector *utility* (aigua, gas i electricitat)

**Presència als índexs d'inversió socialment responsables**

Els mercats actuals es caracteritzen per l'aparició de la figura de l'inversor socialment responsable que, al costat dels aspectes financers tradicionals, incorpora en les seves decisions de selecció de cartera criteris de caràcter social, ambiental o ètic.

Per aquesta raó, els inversors exigeixen a les companyies que cotitzen un compromís amb la integritat, la responsabilitat i la transparència, ja que consideren que són indicadors de la bona qualitat en les seves pràctiques de govern i gestió empresarial.

Els inversors socialment responsables entenen que invertir en companyies el comportament de les quals destaca per guiar-se pels valors anteriorment esmentats, pot oferir un plus de rendibilitat que es manté en el llarg termini.

El 2010, Gas Natural Fenosa va mantenir la seva presència als índexs d'inversió socialment responsables de millor reputació a nivell internacional: el

Dow Jones Sustainability Index i el FTSE4Good. Tots dos són índexs selectius les companyies constituents dels quals han d'acreditar bones pràctiques en assumptes socials, ambientals, de govern corporatiu o en qüestions d'indole ètica.

El 2010, el Dow Jones Sustainability Index va reconèixer a Gas Natural Fenosa com la companyia líder mundial entre les empreses del sector *utility* (aigua, gas i electricitat). Dins del sector de distribució de gas, la companyia es va posicionar, per segon any consecutiu, com a empresa líder amb una valoració de 85 punts, un 2% més que el 2009.

Gas Natural Fenosa ha estat inclosa en el selectiu DJSI Europe, convertint-se en l'única companyia del seu sector a rebre aquest reconeixement.

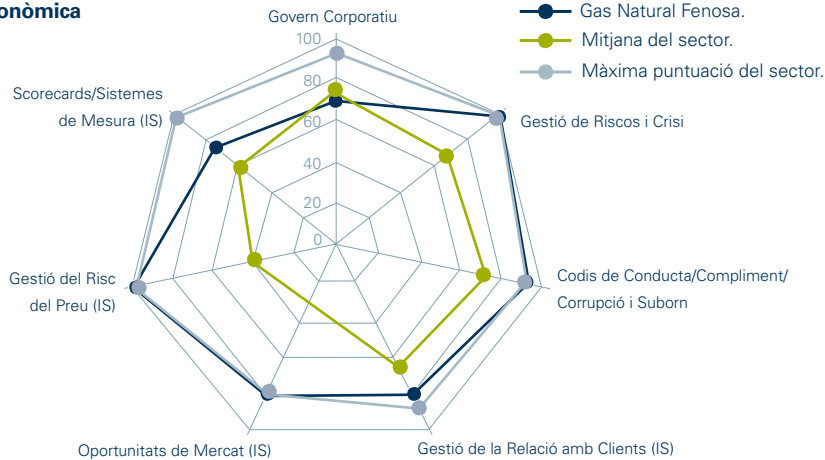
De la mateixa manera, Gas Natural Fenosa ha mantingut, per novè any consecutiu, la seva presència al FTSE4Good. Aquest fet suposa un altre reconeixement afegit a les seves pràctiques de gestió en qüestions ambientals socials, ambientals i d'ordre ètic.

La presència de Gas Natural Fenosa a índexs selectius d'inversió responsable posa en valor l'esforç realitzat per la companyia en matèria de sostenibilitat i transparència informativa, i implica, així mateix, una confirmació externa de la bona evolució de les actuacions de la companyia en aquesta matèria.

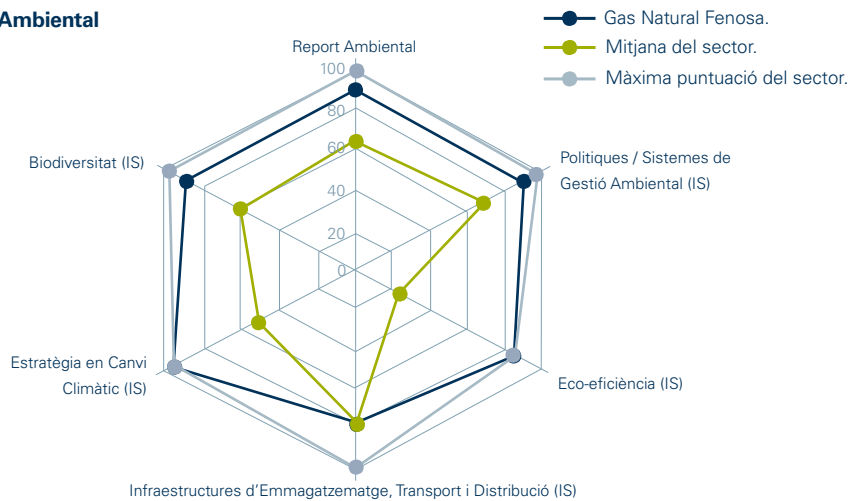


## Avaluació de Gas Natural Fenosa al DJSI

### Econòmica

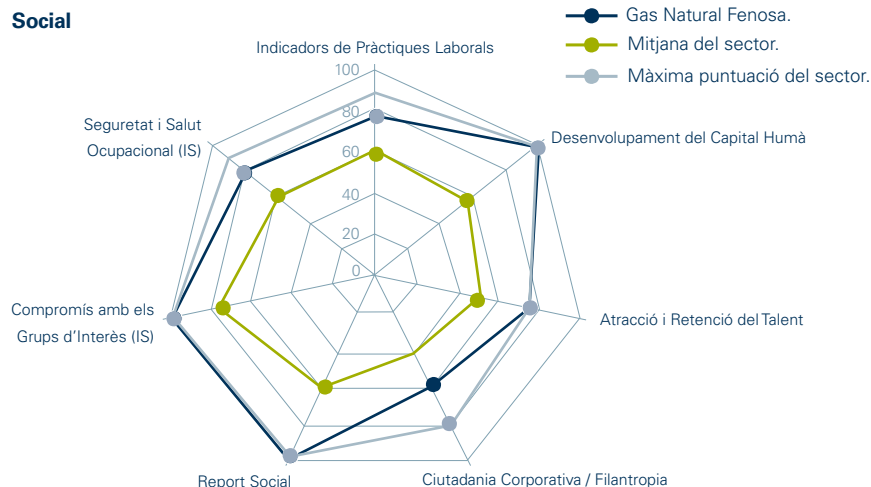


### Ambiental



Nota: La categoria "Plantes de gas manufacturat" no ha estat inclosa en el gràfic anterior donat que no és aplicable a Gas Natural Fenosa. La companyia no té instal·lacions d'aquesta naturalesa.

### Social



### Gas Natural Fenosa, líder per segon any consecutiu en l'índex Dow Jones de Sostenibilitat

Gas Natural Fenosa és la companyia líder entre les empreses de serveis bàsics, que inclou els sectors de distribució de gas, aigua i electricitat incloses en el prestigiós Dow Jones Sustainability Index (DJSI). La companyia també és líder, per segon any consecutiu, entre les empreses del sector de distribució de gas.

Cal destacar que Gas Natural Fenosa no només és líder a nivell sectorial, sinó que també lidera les puntuacions en les tres dimensions que analitza l'índex. La companyia va obtenir en les dimensions econòmica i ambiental 86 punts, mentre que la qualificació en la social va ascendir a 85 punts.

Gas Natural Fenosa ha obtingut les millors qualificacions del seu sector en les següents àrees: gestió de riscos i crisis, gestió del risc de preu, codis de conducta, oportunitats de mercat, estratègia climàtica, ecoeficiència, desenvolupament del capital humà, atracció i retenció de talent, informació sobre responsabilitat corporativa i compromís amb els grups d'interès.

En aquesta última revisió de la puntuació de l'índex mundial d'inversió socialment responsable, Gas Natural Fenosa revalida per sisè any consecutiu la seva pertinença al DJSI World i és l'única companyia del seu sector inclosa, una vegada més, en el selectiu europeu DJSI Europe.

El Dow Jones Sustainability Index (DJSI) selecciona per sectors a aquelles companyies que acrediten pràctiques més avançades en matèria de sostenibilitat i responsabilitat corporativa.

## Medi ambient



L'acompliment ambiental de Gas Natural Fenosa ha evolucionat des de les primeres declaracions de principis en matèria ambiental i la seva posada en pràctica, fins implementar polítiques proactives. Aspectes com l'ecoeficiència, l'ús racional dels recursos naturals i energètics, la minimització de l'impacte, el foment de la innovació i l'ús de les millors tecnologies i processos, són emprats per aconseguir la màxima eficiència en el consum i una gestió responsable dels recursos, els residus, les emissions i els abocaments.

Els nous desafiaments ambientals de la companyia passen per la internalització de les externalitats ambientals, així com per una major implicació per impulsar el desenvolupament i la difusió de noves tecnologies, més eficients i amb menor impacte ambiental. Durant 2010, Gas Natural Fenosa va abordar aquests desafiaments amb un enfocament preventiu, integrant criteris ambientals en les activitats i processos dels negocis, i tenint en compte els aspectes ambientals des de l'inici dels nous projectes, activitats, productes i serveis. També en la selecció i avaluació de proveïdors.

D'acord amb els principis ambientals de la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, les principals línies d'actuació estan orientades a garantir el compliment de la legislació, a reduir l'impacte ambiental, a mitigar el canvi climàtic, a preservar la biodiversitat de l'entorn, a prevenir la contaminació i a impulsar la millora contínua.

La responsabilitat de supervisar l'acompliment ambiental recau en l'alta direcció. La Direcció de Qualitat, Seguretat, Salut, Medi Ambient i Serveis Generals té com a missió definir les directrius, polítiques, models de gestió, plans i programes ambientals necessaris per assegurar el compliment de la normativa i el control operatiu dels aspectes ambientals. La coordinació en aquesta matèria es realitza mitjançant una triple via: a través del Comitè de Direcció, compost pels màxims responsables de les diferents àrees i negocis, del Comitè de Medi Ambient, format pels responsables ambientals de les unitats o instal·lacions; i per últim, de grups de treball específics.

### Principis d'actuació responsable amb el medi ambient

El medi ambient és un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els següents principis:

- Contribuir al desenvolupament sostenible mitjançant l'ecoeficiència, l'ús racional dels recursos naturals i energètics, la minimització de l'impacte ambiental, el foment de la innovació i l'ús de les millors tecnologies i processos disponibles.
- Contribuir a la mitigació del canvi climàtic a través d'energies baixes en carboni i renovables, la promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica, l'aplicació de noves tecnologies i la captura del carboni.
- Integrar criteris ambientals en els processos de negoci, en els nous projectes, activitats, productes i serveis, així com en la selecció i avaluació de proveïdors.
- Minimitzar els efectes adversos sobre els ecosistemes i fomentar la conservació de la biodiversitat.
- Garantir la prevenció de la contaminació i la millora contínua mitjançant l'optimització de la gestió ambiental, la minimització dels riscos ambientals i la participació activa dels empleats.

## Accions rellevants

| Accions proposades 2010                                                                                                                                                              |   | Accions realitzades 2010                                                                                                                                                                                                                                                             | Accions previstes 2011                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Evitar l'emissió de més de 8 milions de tones de CO <sub>2</sub> a través del foment d'energies netes i renovables, l'ecoeficiència, la reducció de les emissions de metà i els MDN. | ● | El foment de les energies netes i renovables, l'estalvi i l'eficiència energètica i els projectes MDN al costat d'altres iniciatives, ha evitat l'emissió de més de 17 milions de tones de CO <sub>2</sub> .                                                                         | Evitar l'emissió de més de 8 milions de tones de CO <sub>2</sub> a través del foment d'energies netes i renovables, l'ecoeficiència, la reducció de les emissions de metà i els MDN. |
| Establir mecanismes de control de la gestió dels residus per tal de prioritzar la seva reutilització, reciclat i valorització.                                                       | ● | Desenvolupament del projecte PRE3VER (Pla de Reutilització, Reducció, Reciclatge i Valorització Energètica de Residus 2010-2014), que defineix el marc de referència per a l'establiment i l'homogeneïtzació de criteris i pautes en relació amb la reducció i la gestió de residus. | Implementar el projecte PRE3VER: aconseguir els objectius definits de reducció, reutilització, reciclatge i valorització de residus.                                                 |
| Desenvolupar el Projecte PIEDRA. Pla Integral d'Avaluació i Disminució de Riscos Ambientals.                                                                                         | ● | Inici del Projecte PIEDRA (Pla Integral d'Avaluació i Disminució de Riscos Ambientals), avaluant els riscos ambientals de les principals instal·lacions.                                                                                                                             | Implementar el projecte PIEDRA: Identificar i avaluar els riscos ambientals en tots els processos i negocis de la companyia.                                                         |
| Estendre a altres negocis l'adhesió voluntària al document "Bones pràctiques d'actuació ambiental en obres" i avaluar l'impacte ambiental dels subministraments.                     | ● | Adhesió voluntària al document "Bones pràctiques d'actuació ambiental" per part del negoci de distribució d'electricitat.                                                                                                                                                            | Desenvolupament del Projecte TANDEM. Integració de les variables ambientals, de qualitat, i seguretat en la cadena de subministrament.                                               |

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

## Principals indicadors

|                                                                              | 2010               | 2009 <sup>(1)</sup> | 2008       |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|------------|
| Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (GEH) (t CO <sub>2eq</sub> ) | 19.371.616         | 20.988.306          | 12.604.880 |
| Emissions de GEH/generació electricitat (t CO <sub>2eq</sub> /GWh)           | 314                | 342                 | 347        |
| Emissions de metà en transport i distribució (t CO <sub>2eq</sub> /km xarxa) | 11,79              | 11,50               | 12,18      |
| Emissions d'SO <sub>2</sub> /electricitat generada (g/kWh)                   | 0,125              | 0,145               | –          |
| Emissions d'NO <sub>x</sub> /electricitat generada (g/kWh)                   | 0,497              | 0,462               | –          |
| Emissions de partícules/electricitat generada (g/kWh)                        | 0,020              | 0,022               | –          |
| Generació de residus perillosos (t)                                          | 7.297              | 7.348               | 2.364      |
| Reciclat de cendres (%)                                                      | 272 <sup>(2)</sup> | 82                  | –          |

(1) Les dades de 2009 consoliden amb les d'Unión Fenosa des de l'1 de maig.

(2) S'han reciclat més cendres de les que s'han generat en haver enviat a reciclar cendres del runam de la central tèrmica d'Anllares.

Gas Natural Fenosa compta amb sistemes per minimitzar i prevenir l'impacte de les seves activitats i instal·lacions sobre el medi ambient

Gestió ambiental

Planificació ambiental

Amb caràcter anual, la companyia estableix plans i programes on es defineixen objectius i metes quantificats per les societats i unitats que la conformen. El Pla de Medi Ambient de 2010, que contenia 698 objectius, es va complir en un 90%.

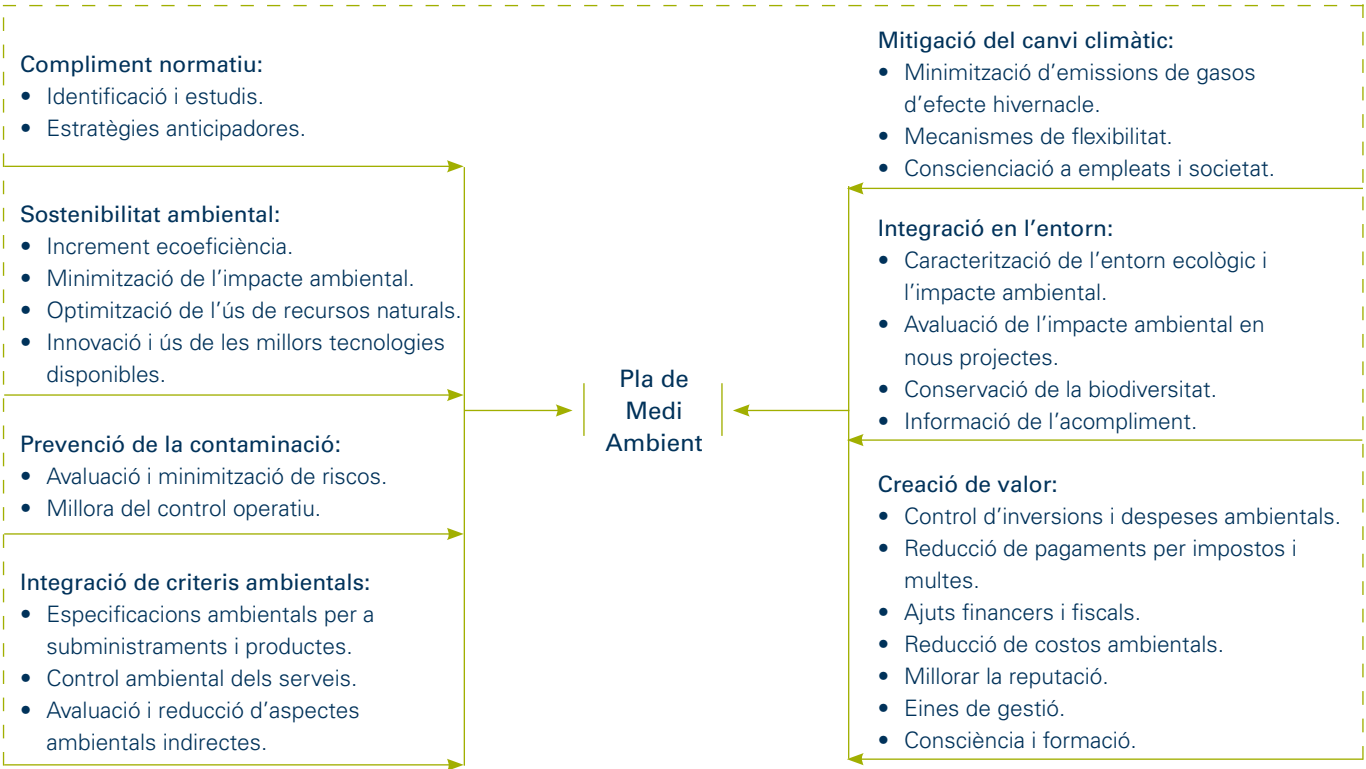
Implantació de sistemes de gestió ambiental

El model de gestió ambiental de Gas Natural Fenosa pren com a referència la norma UNE-EN ISO 14001. Els processos i activitats de les instal·lacions es regulen per manuals i procediments. Aquests recullen les directrius respecte de

l'organització, la planificació, les responsabilitats i el control dels aspectes ambientals. El 2010, van ser elaborats els manuals i procediments del nou Sistema Integrat de Gestió de Qualitat, Seguretat i Medi Ambient, que la companyia aplicarà de forma progressiva a partir de 2011.

La certificació ambiental d'acord amb la norma UNE-EN ISO 14001 comprèn, juntament amb Gas Natural SDG. S.A., societat matriu de la companyia, a onze empreses distribuïdores de gas a Espanya, a tres empreses comercialitzadores d'energia, a Gas Natural Soluciones i la planta de regasificació de Sagunt.

A finals de 2010, el 89% de la potència total instal·lada de Gas Natural Fenosa comptava amb certificació ambiental, és a dir,



15.467 MW de potència instal·lada de generació elèctrica, que correspon a tota la generació de carbó, fuel, nuclear, hidràulica i cicle combinat, a excepció d'alguna central que va entrar en explotació el 2010, i a pràcticament la totalitat de la potència eòlica, minihidràulica i cogeneració.

Adicionalment, la companyia té certificació ambiental per al subministrament de gas i electricitat a grans clients mitjançant l'accés a les instal·lacions de tercers, així com per a la seva gestió comercial, la comercialització, contractació i prestació del servei de manteniment d'instal·lacions i aparells de gas. També disposa de certificacions ambientals per a l'atenció al client, facturació, cobrament i la venda de serveis energètics, la distribució de gas natural i la gestió de projectes, obres i manteniment en el transport i distribució d'energia elèctrica a Espanya, els serveis d'enginyeria de SOCOIN i els principals centres de treball de la companyia.

En l'àmbit internacional, la companyia té certificada la distribució i comercialització de gas natural a Mèxic, la distribució i comercialització d'electricitat a Panamà, la distribució d'energia elèctrica i el subministrament elèctric a tarifa regulada a Moldàvia, el disseny, desenvolupament, manteniment i operació de la xarxa d'energia elèctrica en mitjana i baixa tensió i la comercialització de l'energia a Guatemala, la producció de gas natural líquid de Damietta, a Egipte, l'operació, manteniment i vigilància del tram marroquí del gasoducte Magrib-Europa, i, finalment, l'empresa de serveis professionals O & M Energy.

Així mateix, a Espanya, segueixen adherides al sistema europeu EMAS les centrals tèrmiques de carbó, la central tèrmica de Sabón, els cicles combinats de Palos de la Frontera i Nueva Generadora del Sur i el Sector Hidràulic de Tambre-Ulla a Galícia. Gas Natural Fenosa se situa com a empresa energètica líder en nombre de centres verificats d'acord amb aquesta exigent norma ambiental europea.

### Eines per a l'optimització de la gestió ambiental

Gas Natural Fenosa ha desenvolupat eines de gestió específiques per a facilitar el control operatiu dels aspectes ambientals, la gestió de les activitats i la integració dels negocis.

El 2010, la companyia va actualitzar la informació del Sistema Mediambiental de Distribució incorporant les noves zones protegides publicades l'últim any per les diferents administracions públiques. Així mateix, va incorporar els seguiments estacionals de vuit línies significatives en l'eina informàtica Control de Risc Avifauna-CRA, incloent l'inventari d'electrocucions i col·lisions. A més va afegir, a Espanya, onze noves subestacions al Sistema d'Avaluació de Riscos Ambientals i va actualitzar part de la base de dades. Els sistemes d'identificació i avaluació dels requisits legals ambientals (NorMA), d'avaluació d'aspectes ambientals (UMAS), el Sistema d'Informació Ambiental SIA-ENABLON i el Sistema de Planificació Ambiental SPA-ENABLON estan desenvolupats per a tots els processos, negocis i països on opera la companyia.





### Avaluació dels riscos ambientals

Gas Natural Fenosa compta amb sistemes per minimitzar i prevenir l'impacte de les seves activitats i instal·lacions sobre el medi ambient. Així mateix, disposa de les metodologies i eines necessàries per assegurar una adequada avaluació i gestió dels riscos ambientals.

En el cas d'instal·lacions en situacions potencials d'emergència, l'avaluació dels aspectes ambientals es realitza tenint en compte dos factors: la freqüència d'ocurrència de les situacions i la gravetat de les seves conseqüències. L'anàlisi conjunta dels dos factors determina el risc, que permet avaluar i jerarquitzar els aspectes ambientals potencials.

Els plans d'emergència o autoprotecció, i els seus corresponents procediments identifiquen i recullen la resposta als accidents potencials i situacions d'emergència, per tal de prevenir i reduir el seu impacte ambiental.

El 2010, es van produir quatre situacions que van activar el pla d'emergència: tres petits vessaments, un de combustible a la central tèrmica de fuel de Palamara, a la República Dominicana, un altre d'oli a la subestació de distribució d'electricitat (Alcázar I) a Ciudad Real i un altre de producte no perillós a la planta de cogeneració d'Almazán. En tots els casos, es van aplicar les mesures per retirar les terres contaminades i recuperar l'entorn a la seva situació inicial. El quart incident va ser un incendi al born del transformador principal de la central de cycle combinat de Palos de la Frontera. El foc es va extingir i es va procedir a

obturar el punt d'abocament d'aigües pluvials afectat. Aquesta situació no va generar cap afecció al medi ambient.

El 2010, Gas Natural Fenosa va realitzar 40 simulacres d'emergència per comprovar el bon funcionament i l'adequació dels plans d'emergència i dels procediments de resposta davant d'accidents.

Adicionalment, el 2010, la companyia va realitzar un projecte pilot sobre l'autoavaluació del sistema de prevenció de riscos del gasoducte Magrib-Europa, així com el pla d'actuació sobre els resultats i recomanacions.

De la mateixa manera, Gas Natural Fenosa va desenvolupar el projecte PIEDRA (Pla Integral d'Avaluació i Disminució de Riscos Ambientals), per identificar i sistematitzar els riscos ambientals i aconseguir la seva minimització. La metodologia emprada es basa en la Norma UNE 150008:2008, els models MIRAT i les guies metodològiques. Les principals instal·lacions de Gas Natural Fenosa tenen procediments d'identificació de riscos. La companyia preveu estendre la identificació de riscos ambientals a tots els negocis al llarg de 2011.

### Formació i conscienciació ambiental

Gas Natural Fenosa considera que la formació ambiental és una eina bàsica en la prevenció dels impactes ambientals, així com per actualitzar els coneixements de les persones amb responsabilitat ambiental i conscienciar al conjunt de les persones de la companyia en aquesta matèria.

El 2010, 3.726 treballadors van rebre un total de 18.659 hores de formació ambiental, que va estar focalitzada en aspectes generals de medi ambient, legislació, gestió de residus, riscos ambientals i eines corporatives de gestió.

La companyia té assumit el compromís de sensibilitzar el conjunt de la societat en matèria ambiental. Per això, ha signat diversos convenis amb associacions i institucions ambientals i educatives. La Fundació Gas Natural Fenosa també assumeix un paper actiu en aquesta matèria i organitza seminaris i altres activitats que promouen la conscienciació ambiental.

### Avaluació de l'acompliment dels requisits legals ambientals

D'acord amb el procés d'identificació i avaluació de requisits ambientals, Gas Natural Fenosa identifica i avalua els requisits legals amb l'eina NorMA, que al seu torn constitueix la base de dades que recull la normativa i legislació ambiental vigent en cadascun dels països en què la companyia és present.

El 2010, Gas Natural Fenosa va ser sancionada a Espanya en tres ocasions per qüestions ambientals. Els motius van ser l'inici d'obres sense autorització ambiental integrada, la crema de residus vegetals i l'incompliment de la declaració d'impacte ambiental en una línia de distribució d'electricitat. L'import total de les multes va ascendir a 243.550 euros.

A Colòmbia, la companyia va ser sancionada amb 90.966 euros com a conseqüència de tres expedients per poda i tala d'arbres inadequada, falta de neteja en una subestació elèctrica i crema de residus vegetals sense autorització.

Així mateix, hi ha expedients sancionadors en procés de recurs i pendents de resolució: onze a Espanya, nou a Colòmbia, un a Mèxic i un altre a Nicaragua.

Durant 2010, i per comprovar el compliment normatiu en matèria de contaminació acústica de les instal·lacions en servei i per donar resposta a queixes i reclamacions, la companyia va realitzar el mesurament i control d'emissions sonores. Amb l'objectiu de disminuir els nivells de soroll, es van redissenyar i homogeneïtzar els elements constructius de cada tipologia d'estacions de regulació i mesurament de gas natural.

Cal destacar que tots els resultats obtinguts dels mesuraments de camps electromagnètics, realitzades per donar resposta als requeriments presentats per particulars i per organismes públics, van mostrar valors inferiors als recomanats per la Unió Europea.

Adicionalment, a Espanya, i per donar compliment al Reial Decret 228/2006 pel qual s'estableixen mesures per a l'eliminació i gestió dels PCB i dels aparells que fan ús d'ells, es va continuar el procés de certificació de l'oli dielèctric dels transformadors d'alta i mitjana tensió per l'organisme de control autoritzat.

### Costos ambientals

Durant 2010, el cost de les actuacions ambientals desenvolupades va ascendir a 70,98 milions d'euros. D'aquest import, 39,81 van correspondre a inversions, mentre que els 31,17 restants van ser despeses incorregudes en la gestió ambiental.

Les principals inversions ambientals realitzades en l'exercici 2010 s'han dirigit a:

- Desenvolupament de noves minihidràuliques de cabal ecològic.
- Manteniment i millora dels equips de control d'emissions i immissions i del parc de carbó.
- Instal·lació de torres de refrigeració a la central d'Almaraz.
- Millores en les plantes de tractament d'aigües i abocaments en diferents centrals tèrmiques.
- Finalització de les plantes de dessulfuració humida de les centrals de Narcea i La Robla.
- Adequació i optimització del control en xemeneies.
- Canvi de rodets en centrals.
- Reducció de sorolls.

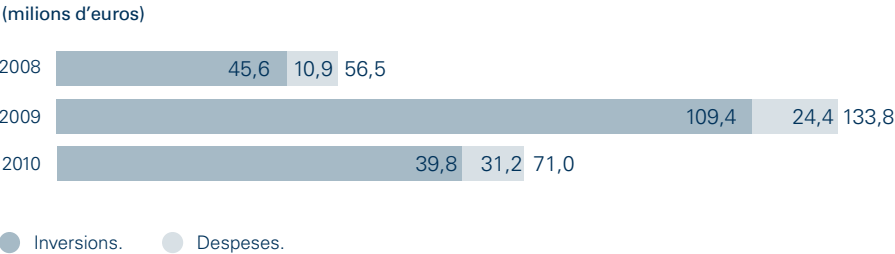
La companyia també ha realitzat inversions per compensar les emissions de NO<sub>x</sub> del cicle combinat del Port de Barcelona, amb una dotació d'autobusos de gas natural per al transport metropolità de Barcelona i l'electrificació de molls del port.

Adicionalment, Gas Natural Fenosa va efectuar desemborsaments ambientals relacionats amb la prevenció de la contaminació, la protecció atmosfèrica, gestió de l'aigua, gestió de residus i la qualitat de sòls, i l'elaboració d'estudis d'impacte ambiental i plans de vigilància ambiental. També es van posar en marxa diverses activitats en centres de treball, com monitoratge de consum i remodelacions d'instal·lacions, millores en la il·luminació i ús d'energies renovables, la renovació de flotes de vehicles i campanyes de sensibilització.

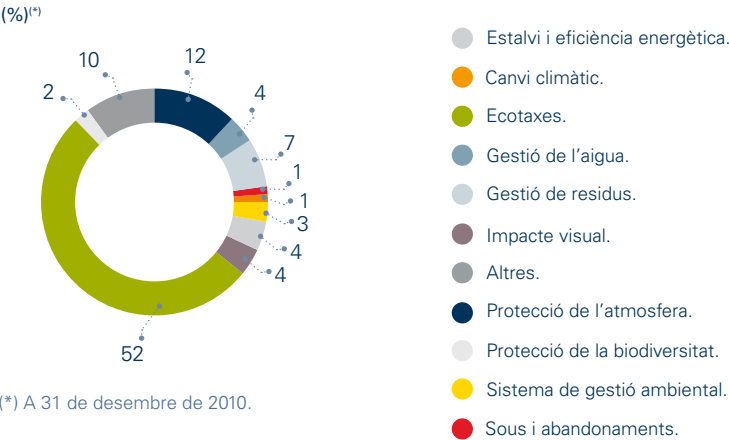
En concepte d'ecotaxes es van meritjar 16,2 milions d'euros, principalment per les centrals hidràuliques de Galícia i les de Trillo i Almaraz.

Gas Natural Fenosa assumeix els compromisos legals i econòmics pel desmantellament de les centrals nuclears. Anualment, es revisen els costos que la companyia haurà d'assumir durant el període comprès entre la parada definitiva de la central i la seva transferència a Enresa pel desmantellament i cessació d'activitat programada. Aquestes despeses s'estimen sobre la base del contracte existent entre Enresa i les empreses elèctriques. Per afrontar els costos de desmantellament de les centrals nuclears, es va dotar una provisió, a 31 de desembre de 2010, de 73,6 milions d'euros.

Inversions i costos en protecció del medi ambient



Desglossament de despeses ambientals



## Paràmetres ambientals

El 2010, la major part dels indicadors ambientals van millorar significativament com a conseqüència de les actuacions d'optimització desenvolupades per la companyia.

Per tal de permetre al lector la comparació de les dades, es mostra, sempre que sigui possible i amb caràcter general, la dada proforma, resultat d'integrar en una única dada la informació del Grup Gas Natural i d'Unión Fenosa pels anys 2009 i 2008. Aquests valors són els que realment mostren la situació ambiental dels diferents negocis i que permeten adonar-se'n, sense les distorsions ocasionades pel procés d'integració, dels esforços realitzats per Gas Natural Fenosa per reduir el seu impacte ambiental.

## Reducció de les emissions

La millora significativa dels principals indicadors ambientals de Gas Natural Fenosa aconseguida el 2010 es va produir principalment com a conseqüència de la menor generació elèctrica amb centrals de carbó i la seva substitució per energies netes, com el gas natural o les renovables. La millora també va tenir el seu origen en l'aplicació de les millors tecnologies i processos disponibles, com ara l'adaptació ambiental de la caldera de Meirama, la instal·lació de plantes de dessulfuració humida dels gasos de combustió de les centrals, el canvi de cremadors de baixes emissions de NO<sub>x</sub>, les millores en el control i rendiments dels precipitadors electrostàtics de partícules i la instal·lació d'injectors de SO<sub>3</sub> per a la reducció de partícules.

Les emissions absolutes de la companyia es van situar en 6,87 kt SO<sub>2</sub>, 27,30 kt NO<sub>x</sub> i 1,08 kt de partícules, assolint-se reduccions del 32 %, 16 % i 31 %, respectivament, en relació amb l'any 2009.

Les emissions específiques de SO<sub>2</sub> i partícules, com a conseqüència de la menor generació amb carbó, es van reduir un 14 % i un 12 %, respectivament. No obstant això, les emissions específiques de NO<sub>x</sub> van augmentar un 7 %, atès que la reducció de les emissions totals d'òxids de nitrogen no va aconseguir compensar la menor generació hidràulica, exempta d'emissions, per la venda d'actius a Colòmbia.

A Espanya, les emissions específiques d'òxids de sofre, òxids de nitrogen i partícules, es van reduir un 61 %, 53 %, 47 %, respectivament, en relació amb l'any 2009.

Tant per a les emissions totals com per a les emissions específiques, Gas Natural Fenosa va complir els objectius establerts per al 2010.

Cal esmentar que les emissions de mercuri van ascendir el 2010-432 Kgr. A les instal·lacions de Gas Natural Fenosa no s'emetien substàncies reductores de la capa d'ozó.

### Compliment d'objectius emissions atmosfèriques totals

| (milers de tones) | 2010  | Valor objectiu 2010 | Grau d'acompliment |
|-------------------|-------|---------------------|--------------------|
| SO <sub>2</sub>   | 6,87  | 27,00               | Acomplert          |
| NO <sub>x</sub>   | 27,30 | 65,00               | Acomplert          |
| Partícules        | 1,08  | 3,70                | Acomplert          |

### Compliment d'objectius emissions atmosfèriques específiques

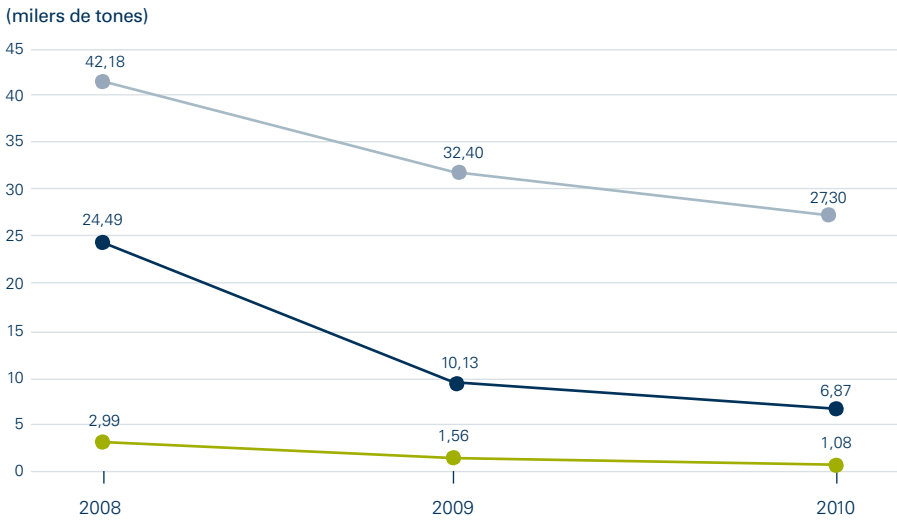
| (g/kWh)         | 2010   | Valor objectiu 2010 | Grau d'acompliment |
|-----------------|--------|---------------------|--------------------|
| SO <sub>2</sub> | 0,1249 | 0,48                | Acomplert          |
| NO <sub>x</sub> | 0,4966 | 1,09                | Acomplert          |
| Partícules      | 0,0196 | 0,06                | Acomplert          |

## Emissions atmosfèriques

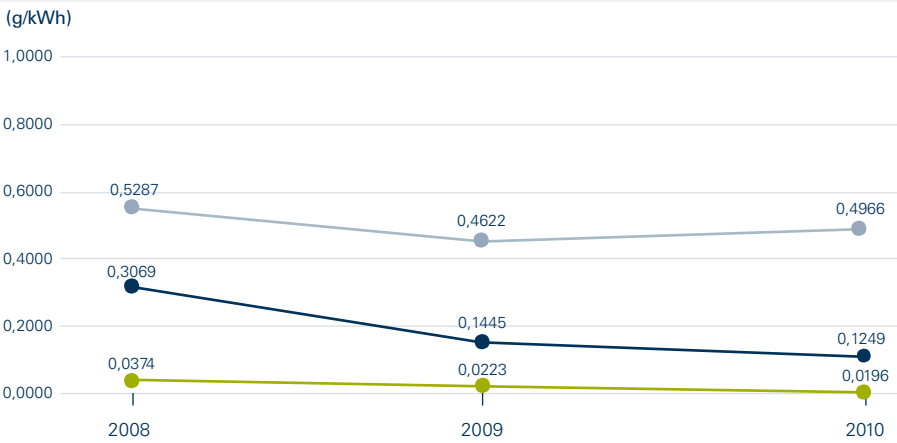
| (milers de tones) | Dada proforma |                               |      |       |       |
|-------------------|---------------|-------------------------------|------|-------|-------|
|                   | 2010          | Consolidació des d'01.05.2009 | 2008 | 2009  | 2008  |
| SO <sub>2</sub>   | 6,87          | 6,82                          | 0    | 10,13 | 24,49 |
| NO <sub>x</sub>   | 27,30         | 23,62                         | 7,61 | 32,40 | 42,18 |
| Partícules        | 1,08          | 1,14                          | 0    | 1,56  | 2,99  |



Emissions atmosfèriques

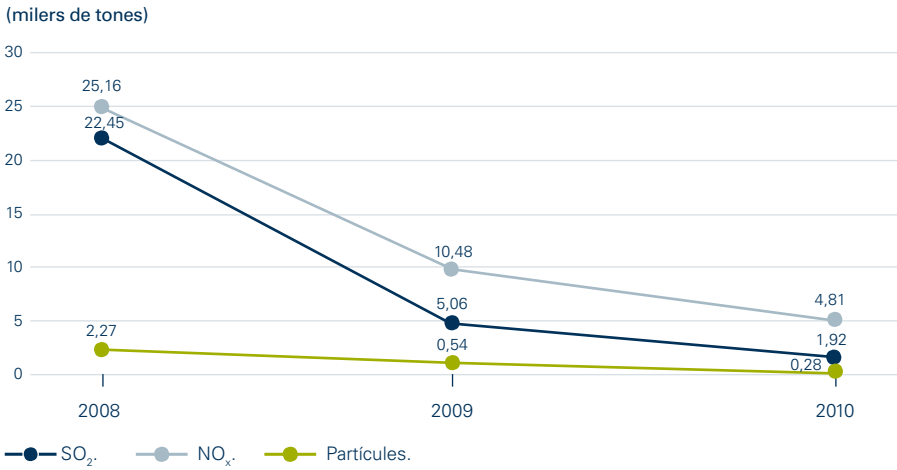


Emissions atmosfèriques específiques

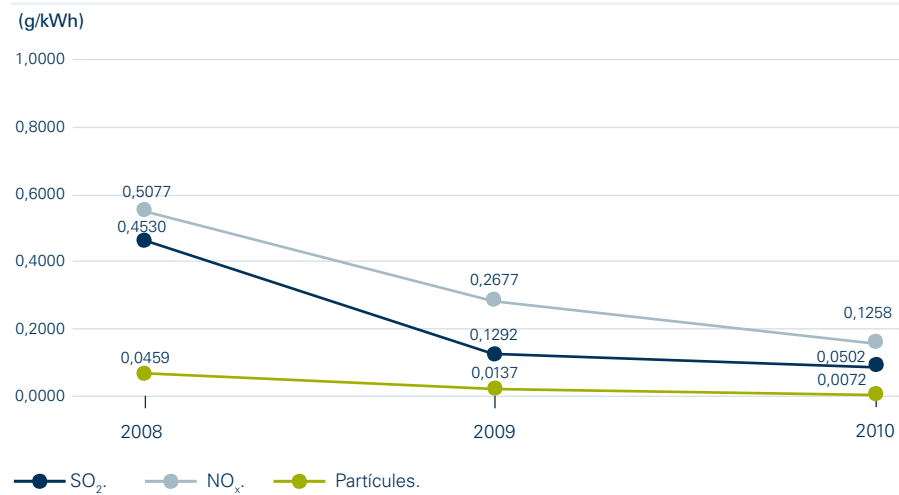


Nota: Les emissions totals i específiques dels gràfics s'han calculat amb les dades proforma per reflectir l'evolució real d'aquest indicador en els últims exercicis.

Emissions atmosfèriques. Espanya



## Emissions atmosfèriques específiques. Espanya



## Gestió i reducció dels residus

Gas Natural Fenosa segrega, emmagatzema i gestiona adequadament els seus residus. La gestió es centra sempre a minimitzar la seva quantitat i perillositat, en donar preferència al reciclatge i la reutilització sobre altres opcions de gestió i en la prioritització de la valorització energètica enfront del dipòsit en abocador.

La companyia gestiona els residus d'acord amb la legislació vigent a cada país. Totes les instal·lacions tenen les corresponents autoritzacions de productors de residus peril·losos, que permeten el seu registre, inventari, emmagatzematge i gestió.

Els residus produïts a les activitats de Gas Natural Fenosa es poden classificar com no peril·losos i peril·losos.

La generació de residus no peril·losos s'ha reduït un 31 % respecte a 2009. La major part són runes d'obra, produïts en els moviments de terra associats al desenvolupament de la xarxa de distribució de gas i al manteniment, i en menor proporció, fangs provinents de la depuració d'aigües, generats sobretot en mineria, i cendres i escòries provinents de les instal·lacions que utilitzen carbó com a combustible.

El 2010, la generació de runes va disminuir un 35% respecte a 2009 a causa de la reducció de les obres en distribució de gas. Per la seva banda, la generació de cendres es va reduir un 82%, a causa del menor consum de carbó i d'una major qualitat. Al seu torn, es van reciclar totes les cendres generades i, a més, es van retirar 81.193 tones del runam de la central d'Anlles.

Els residus urbans, com paper, cartró, orgànics i vidre, són generats, fonamentalment, als centres de treball. A la majoria de les instal·lacions, la companyia s'encarrega del reciclatge del paper. La resta de residus és gestionat a través dels serveis municipals de recollida.

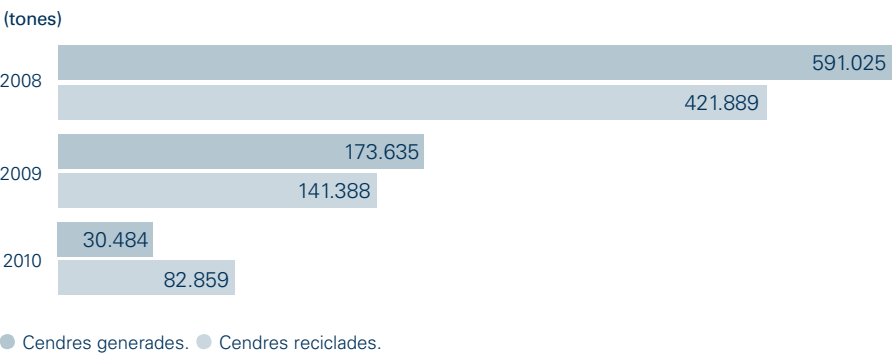


Residus no perillosos gestionats

| (tones)                          |           |                                  |
|----------------------------------|-----------|----------------------------------|
| Tipus                            | Quantitat | Mètode de tractament (%)         |
| Runa                             | 582.488   | Reciclat (34)                    |
| Fangs                            | 185.932   | Reciclat (2)                     |
| Cendres                          | 30.484    | Reciclat (100)                   |
| Ferralla                         | 4.707     | Reciclat (97) Valorització (2)   |
| Al·luvions                       | 2.037     |                                  |
| Residus vegetals                 | 1.931     | Reciclat (7)                     |
| Residus assimilables a urbans    | 1.676     | Reciclat (34)                    |
| Escòries                         | 1.138     |                                  |
| Paper i cartró                   | 952       | Reciclat (90)                    |
| Fusta                            | 326       | Reciclat (41) Valorització (25)  |
| Porcellanes, vidres i ceràmiques | 305       | Reciclat (100)                   |
| Equips informàtics               | 159       | Reciclat (94)                    |
| Plàstics                         | 132       | Reciclat (59) Valorització (3)   |
| Llana de roca                    | 34        |                                  |
| Tòner, cartutxos o CD            | 6         | Reciclat (100)                   |
| Vidre                            | 2         | Reciclat (100)                   |
| Filtres THT                      | 2         | Reciclat (93)                    |
| Altres                           | 1.089     | Reciclat (58). Valorització (13) |
| Total                            | 813.400   |                                  |

Nota: S'indica el percentatge de residus que es recicla o valorització. La resta es porta a l'abocador.

Generació i reciclatge de cendres



Nota: S'han reciclat més cendres de les que s'han generat en haver enviat a reciclar cendres del runam de la central tèrmica d'Anllares.

La majoria dels residus perillosos generats en els processos són hidrocarburs més aigua i absorbents, material de filtració provinent del manteniment de les centrals, PCB i transformadors amb PCB, i olis usats.

El 2010, Gas Natural Fenosa va complir l'objectiu de reducció establert, generant 7.299 tones de residus perillosos, el que suposa un 31% menys de l'objectiu establert i una disminució del 33% respecte a 2009. Aquesta reducció es deu, en gran mesura, a la disminució de la generació de terres contaminades amb hidrocarburs provinents de l'activitat de distribució d'electricitat, a la no generació d'aigües del rentat químic i a la reducció de l'amiant en acabar les obres d'adequació ambiental de les centrals.

Respecte a la gestió de residus perillosos la companyia va complir també, el 2010, amb els objectius establerts. Va reciclar o valoritzar energèticament un 74% del total de residus generats, i incinerar o enviar a abocador el 26% restant.

Dins del "Pla d'eliminació d'equips amb policlorobifenils" (PCB), es van gestionar 844 tones d'equips amb aquest material, donant compliment a la legislació vigent. També, en l'àrea internacional, es van realitzar inventaris i es va escometre la retirada i emmagatzematge adequat, reduint significativament el risc de contaminació a les instal·lacions per abocament d'aquest residu.

D'altra banda, la companyia va desenvolupar un Pla de Minimització de Residus (PRE3VER) per a tots els processos, negocis i països de

la companyia. En relació amb els objectius de reducció definits per residu cal destacar que el 2010 es van reduir, respecte l'any anterior, en un 6% els envasos buits contaminats i un 22% els dissolvents no halogenats.

Així mateix, cal destacar el reciclatge del 32% dels tubs fluorescents, del 91% de les piles i bateries generades, del 63% dels envasos buits contaminats, del 97% de la ferralla, del 100% de les cendres generades, del 42 % de la fusta, del 91% del paper i cartró generat i del 100% dels tòner.

#### Compliment d'objectius de generació de residus

| (tones)      | 2010         | Valor objectiu 2010 | Grau d'acompliment |
|--------------|--------------|---------------------|--------------------|
| <b>Total</b> | <b>7.299</b> | <b>10.600</b>       | <b>Acomplert</b>   |

#### Compliment d'objectius de gestió de residus

| (%)                                | 2010 | Valor objectiu 2010 | Grau d'acompliment |
|------------------------------------|------|---------------------|--------------------|
| Reciclat i valorització energètica | 74   | >50                 | Acomplert          |
| Incineració i abocador             | 26   | <50                 | Acomplert          |
| Reciclat de cendres                | 100  | 80                  | Acomplert          |

#### Producció de residus perillosos

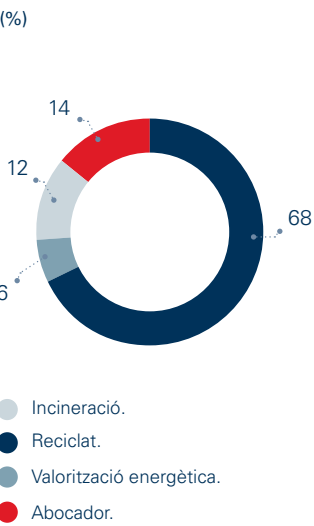
| (tones)                         | Dada proforma |                             |              |               |              |
|---------------------------------|---------------|-----------------------------|--------------|---------------|--------------|
|                                 | 2010          | Consolidació des d'01.05.09 | 2008         | 2009          | 2008         |
| <b>Total Gas Natural Fenosa</b> | <b>7.299</b>  | <b>7.348</b>                | <b>2.364</b> | <b>10.813</b> | <b>6.673</b> |

Residus perillosos gestionats

| (tones)                                       |           |                                                       |
|-----------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------|
| Tipus                                         | Quantitat | Mètode de tractament (%)                              |
| Hidrocarburs més aigua                        | 3.866     | Reciclat (95)<br>Valorització (2)                     |
| Oli fet servir                                | 1.045     | Reciclat (57)<br>Valorització (25)                    |
| PCB i transformadors amb PCB                  | 844       | Incineració (100)                                     |
| Terres contaminades amb hidrocarburs          | 219       | Reciclat (3)<br>Incineració (3)                       |
| Absorbents, aïllants i materials de filtració | 201       | Reciclat (11)<br>Valorització (7)<br>Incineració (12) |
| Residus sòlids contaminats amb hidrocarburs   | 157       | Reciclat (2)<br>Incineració (32)                      |
| Fangs de tractament d'aigua                   | 106       | Reciclat (44)                                         |
| Solucions aquoses                             | 81        | Reciclat (27)<br>Valorització (58)                    |
| Piles, bateries i acumuladors                 | 49        | Reciclat (88)                                         |
| Envasos buits contaminats                     | 48        | Reciclat (63)<br>Valorització (2)<br>Incineració (7)  |
| Residus elèctrics i electrònics               | 43        | Reciclat (92)                                         |
| Residus biosanitaris                          | 26        | Reciclat (100)                                        |
| Tubs fluorescents                             | 22        | Reciclat (92)<br>Incineració (1)                      |
| Pintures i vernissos                          | 9         | Reciclat (13)<br>Valorització (1)<br>Incineració (3)  |
| Fangs d'oli i combustible                     | 9         | Reciclat (100)                                        |
| Dissolvents no halogenats                     | 6         | Reciclat (96)                                         |
| Residus de laboratori                         | 5         | Incineració (44)                                      |
| Amiant                                        | 2         | Incineració (12)                                      |
| Altres                                        | 561       | Reciclat (82)<br>Valorització (1)<br>Incineració (3)  |
| Total                                         | 7.299     |                                                       |

Nota: S'indica el percentatge de residus que es recicla o valorització. La resta es porta a abocador.

Gestió de residus perillosos



### Control dels abocaments i reducció del consum d'aigua

A les instal·lacions de generació d'electricitat es produeixen fonamentalment dos tipus d'efluents líquids: descàrregues tèrmiques

i abocaments de les plantes de depuració. En l'exercici 2010, cal ressenyar el bon funcionament dels equips i sistemes de depuració, que va permetre a les instal·lacions complir amb les autoritzacions d'abocament.

La captació d'aigua de les instal·lacions el 2010 fou de 1.323 hm³. El 97% de l'aigua captada va procedir del mar. El consum d'aigua va suposar el 2% del volum captat. Segons els estudis realitzats, la captació d'aigua no va provocar impactes significatius en els ecosistemes aquàtics, i no es va produir cap afecció significativa sobre cap font d'aigua.

### Captació d'aigua per font

| (hm³)                                                         | 2010            | 2009<br>(dada proforma) |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| Aigua superficial captada (mar)                               | 1.289,06        | 1.315,08                |
| Aigua superficial captada (resta)                             | 13,66           | 33,62                   |
| Aigua subterrània captada                                     | 1,09            | 4,98                    |
| Aigua residual utilitzada, procedent d'una altra organització | 17,07           | 4,15                    |
| Aigua captada de la xarxa de proveïment                       | 1,85            | 2,72                    |
| Aigua pluvial recollida i emmagatzemada                       | –               | 0,94                    |
| <b>Volum total d'aigua captada del medi</b>                   | <b>1.322,73</b> | <b>1.361,49</b>         |

(\*) No s'ha tingut en compte l'aigua d'aportació a l'ompliment del llac de la mina de Limeisa per no ser una aigua captada per procés.

Tant la captació superficial, com el consum d'aigua es van reduir significativament en relació al 2009, per la substitució de la producció d'electricitat amb carbó per cicles combinats de gas, que tenen una menor necessitat d'aquest recurs.

### Gas Natural Fenosa implanta el Projecte PRE3VER

El Pla de Reducció, Reutilització, Reciclatge i Valorització Energètica dels Residus (Projecte PRE3VER) de Gas Natural Fenosa, que abasta el període 2010-2014, té com a objectiu principal definir el marc de referència per a l'establiment i l'homogeneïtzació dels criteris i pautes en relació amb la reducció i gestió de residus. L'abast d'aquest pla és global, per a tots els residus generats a totes les instal·lacions i països on la companyia és present.

El Pla PRE3VER s'articula al voltant de la prevenció de la generació de residus, el foment de la seva valorització, la gestió pròxima a la generació, la coordinació dels

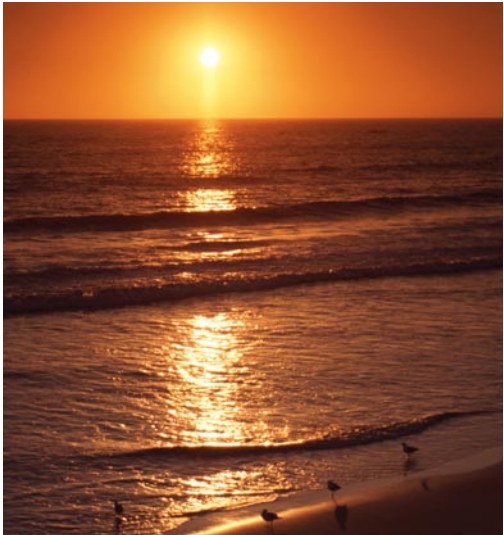
diferents agents implicats en la seva gestió per a l'adequada protecció del medi ambient i la salut de les persones encarregades de la gestió dels residus.

Els objectius definits per al període 2010-2014 són els següents:

- Millorar la captura de dades de generació i gestió de residus, amb vista a optimitzar la seva gestió.
- Reduir un 10% la generació de residus peril·losos
- Reutilitzar, reciclar o valorar com a mínim el 50% dels residus peril·losos generats.

- Reciclar, per al final del període establert, almenys el 90% de la ferralla, el 80% de les cendres generades i el 75% del paper.
- Fomentar la participació, a tots els nivells, dels empleats de la companyia per a la correcta gestió dels residus.

L'assoliment d'aquests objectius està associat a iniciatives individuals per a cada un dels residus peril·losos i no peril·losos, que han estat definits un cop analitzats els inventaris i la seva evolució temporal, així com les pràctiques de gestió aplicades.



Consum d’aigua

| (hm³)                               | 2009         |                 |
|-------------------------------------|--------------|-----------------|
|                                     | 2010         | (dada proforma) |
| Consum d’aigua a la refrigeració    | 22,53        | 48,98           |
| Consum d’aigua al cicle aigua/vapor | 3,52         | 4,77            |
| Consum d’aigua a d’altres processos | 2,86         | 3,48            |
| Consum d’aigua a serveis auxiliars  | 0,75         | 2,27            |
| Consum d’aigua als edificis         | 0,32         | 0,46            |
| <b>Consum total d’aigua</b>         | <b>29,98</b> | <b>59,96</b>    |

Vessament d’aigua

| (hm³)                            | 2009            |                 |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                  | 2010            | (dada proforma) |
| Aigua vessada al mar             | 1.270,65        | 1.064,81        |
| Aigua vessada a la llera fluvial | 11,92           | 13,03           |
| Aigua vessada a la xarxa pública | 0,62            | 0,50            |
| Aigua vessada a la fossa sèptica | 0,05            | 0,02            |
| <b>Volum total vessat</b>        | <b>1.283,24</b> | <b>1.078,35</b> |

El consum d’aigua és degut, en un 75%, a l’evaporació de les torres de refrigeració de les centrals tèrmiques. La resta es divideix entre els consums de cicle aigua-vapor, els serveis auxiliars i altres processos com la distribució de gas.

Destaca la recuperació d’aigua residual urbana procedent de les ciutats properes a les centrals d’Hermosillo i Naco-Nogales a Mèxic i EcoEléctrica a Puerto Rico. També és significativa la recuperació d’aigua continguda en els purins a les plantes de cogeneració.

El total d’aquesta aigua reutilitzada ha estat de 17,07 hm³, que suposa un 1,3% de tota l’aigua superficial captada, inclosa l’aigua de mar. L’aigua reutilitzada suposa el 57% del consum d’aigua de les instal·lacions i processos.

Racionalització del consum de recursos energètics i materials

Els principals consums de Gas Natural Fenosa es refereixen als combustibles i, en menor mesura, als productes químics.

El 2010 es van consumir 0,38 milions de tones de carbó i 0,39 milions de tones de fuel. El 99% va correspondre a carbó d’importació, amb baix contingut en sofre i d’alta qualitat ambiental. El consum de carbó, tant nacional com d’importació, es va reduir el 2010 en un 99,8% per al carbó nacional i del 61 % per al carbó d’importació.

Pel que fa al gas natural, el 2010 el consum va ser de 7.724 milions de m³. Això suposa una disminució del

21% respecte l'any anterior, a causa de les desinversions de centrals de cicle combinat a Mèxic.

El consum directe d'energia procedent de la utilització de combustibles fòssils va ascendir a 365.494 TJ, reduint-se un 21% respecte l'any anterior. Per la seva banda, el consum indirecte d'energia elèctrica, tant per a equips auxiliars a les instal·lacions com per consums terciaris en oficines i enllumenats, va suposar 19.608 TJ.

La racionalització del consum energètic és una de les prioritats de Gas Natural Fenosa. La companyia supervisa i sotmet els seus processos a estrictes controls en la matèria a la recerca de la màxima eficiència. En aquest sentit, durant el 2010 es van assolir rendiments globals propers al 100% a les activitats d'exploració i al sistema de transport i distribució de gas.

El 2010 el consum de materials va ser de 16.501 tones, el que suposa una reducció del 60% respecte l'any 2009. La reducció principal es deu a la no utilització de carbonat càlcic emprat en les dessulfuracions humides a les centrals tèrmiques de carbó en no entrar en funcionament durant l'exercici. Així mateix es va reduir un 37% el consum d'àcid sulfúric i un 57%

el d'hidròxid sòdic a causa del menor consum d'aigua desmineralitzada en les aportacions als cicles aigua-vapor.

El consum més rellevant va ser el d'oli lubricant i aïllant, emprat en les màquines i bombes rotatives i en els transformadors elèctrics, que va ascendir a 2.605 tones, un 9% menys que l'exercici anterior.

El segon major consum van ser les 1.789 tones de magnetita, que s'usa en el tractament de carbó a la mina de Kangra.

El consum més rellevant va ser el d'oli lubricant i aïllant, emprat en les màquines i bombes rotatives i en els transformadors elèctrics, que va ascendir a 2.605 tones, un 9% menys que l'exercici anterior

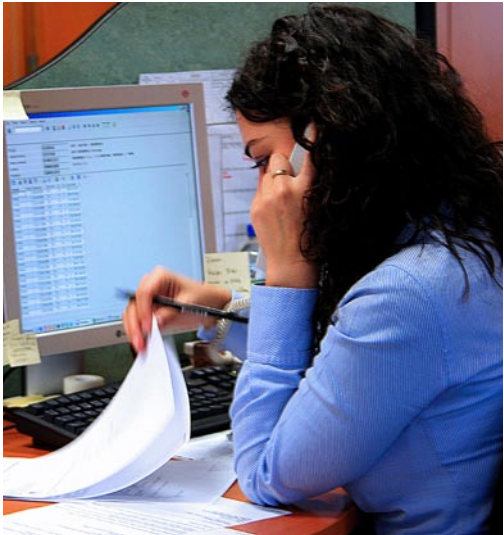
#### Consum indirecte d'energia en la generació d'electricitat per fonts primàries

| (TJ) <sup>(*)</sup>  | 2010          | 2009<br>(dada proforma) |
|----------------------|---------------|-------------------------|
| Carbó                | 6.597         | 6.269                   |
| Gas natural          | 1.028         | 1.340                   |
| Derivats del petroli | 4.336         | 4.146                   |
| Biomassa             | 100           | 87                      |
| Eòlica               | 82            | 71                      |
| Geotèrmica           | 526           | 641                     |
| Hidràulica           | 1.392         | 1.267                   |
| Nuclear              | 5.548         | 5.124                   |
| <b>Total</b>         | <b>19.608</b> | <b>18.945</b>           |

(\*) Calculat a partir del consum d'energia elèctrica a equips auxiliars i terciaris, a les instal·lacions productives de Gas Natural, segons la metodologia establerta per GRI al full de càlcul "Energy Balance Sheet".

#### Consum directe d'energia

| (TJ)                                        | Dada proforma |                                  |         |         |         |
|---------------------------------------------|---------------|----------------------------------|---------|---------|---------|
|                                             | 2010          | Consolidació des<br>d'01.05 2009 | 2008    | 2009    | 2008    |
| Consum de gas natural                       | 341.124       | 346.857                          | 235.610 | 414.735 | 407.359 |
| Consum de carbó                             | 8.295         | 20.402                           | —       | 30.603  | 71.675  |
| Consum de derivats del petroli              | 16.054        | 11.931                           | 294     | 17.635  | 15.337  |
| Consum directe energia combustibles fòssils | 365.494       | 378.631                          | 235.904 | 462.973 | 494.371 |



El consum de paper als centres de treball de la companyia va ascendir a 281,4 tones, de les quals, 27,1 tones van correspondre a paper reciclat. Les iniciatives per reduir el consum de paper van incloure la promoció de l'ús de suports digitals, la tramesa d'informació electrònica a clients i

proveïdors, així com recomanacions als empleats per reduir la impressió de documents i correus electrònics. Totes aquestes accions van derivar en un consum de paper inferior en un 30% al de 2009.

Materials emprats

| (tones)                    |           |
|----------------------------|-----------|
| Tipus                      | Quantitat |
| Olis                       | 2.605     |
| Magnetita                  | 1.789     |
| Àcid sulfúric              | 1.730     |
| Hidròxid de calci          | 1.410     |
| Calç                       | 1.181     |
| Hipoclorit de sodi         | 881       |
| Bisulfit de sodi           | 640       |
| Coagulant                  | 593       |
| Hidròxid de sodi           | 497       |
| Amoníac                    | 125       |
| Paper                      | 254       |
| Àcid clorhídric            | 145       |
| Odorizant                  | 199       |
| Antiincrustant             | 119       |
| Sulfat fèrric              | 74        |
| Pintures i vernissos       | 63        |
| Detergent                  | 38        |
| Anticorrosiu               | 35        |
| Paper reciclat             | 27        |
| Floculant                  | 25        |
| Hidrazina                  | 24        |
| Biodispersant              | 17        |
| Tòner i cartutxos de tinta | 5         |
| Altres                     | 4.025     |
| Total                      | 16.501    |

## Canvi climàtic

Gas Natural Fenosa comparteix la preocupació de la societat pel canvi climàtic. Per aquesta raó, la companyia desenvolupa una política activa de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle (GEH), essent indispensable un ús racional de l'energia. Així mateix, considera que les decisions adoptades al respecte per les institucions competents, s'han de valorar utilitzant un balanç equilibrat entre els vectors socials, ambientals i econòmics.

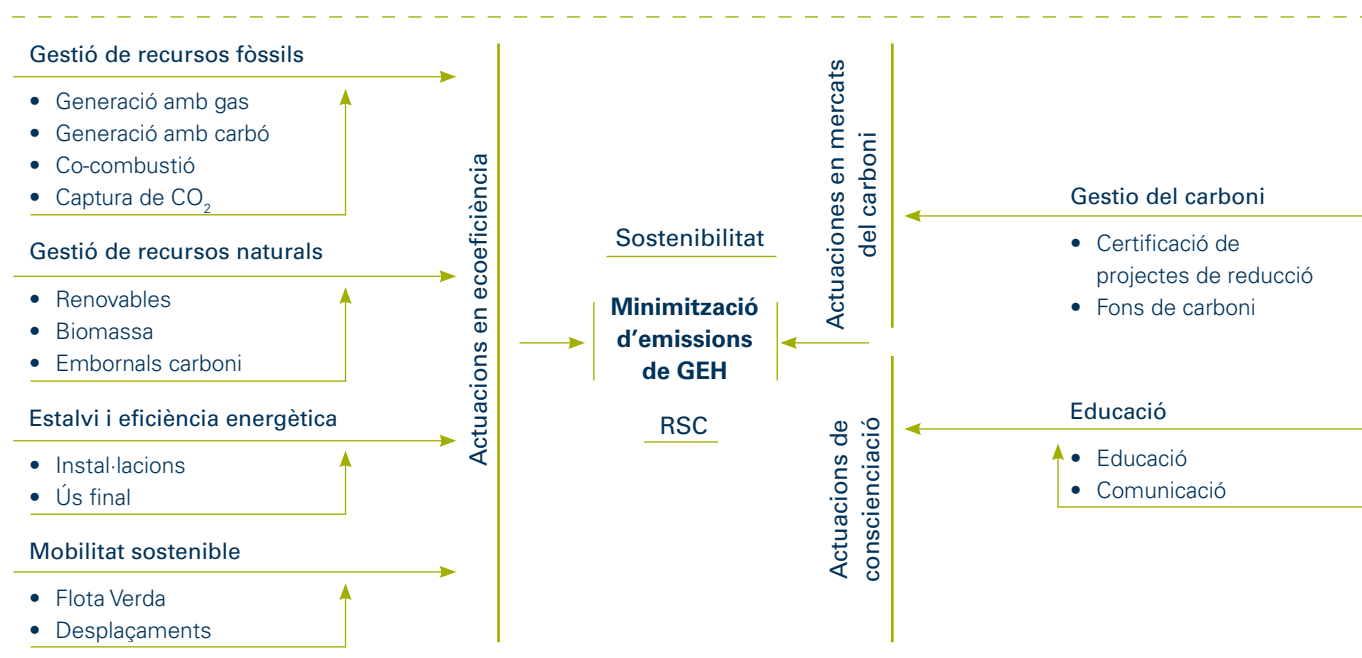
L'estratègia i política de Gas Natural Fenosa en matèria energètica està alineada amb els objectius de seguretat de subministrament, competitivitat i sostenibilitat ambiental. Els escenaris energètics futurs es centraran en l'eficiència energètica i la reducció de les emissions. La companyia també considera necessari dissenyar un marc post-Kyoto, que aclareixi les incerteses

i orienti la inversió cap a energies netes i sostenibles i tecnologies de captura i emmagatzematge de CO<sub>2</sub>, dins d'un *mix* energètic equilibrat, que ens doni una garantia suficient de subministrament.

En aquest context, el gas natural jugarà un paper decisiu, tant en la transició a una economia menys intensiva en carboni, com pel protagonisme que tindrà en el balanç energètic mundial els propers anys. El gas natural és el combustible fòssil que genera menys emissions a l'atmosfera. Així mateix, permet a la generació elèctrica, a la indústria, al sector terciari i residencial, i fins al sector del transport, la utilització d'un combustible de major qualitat ambiental que, a més, és fàcil d'hibridar amb els diferents tipus d'energies renovables.

Les reduccions d'emissions de gasos d'efecte hivernacle de Gas Natural Fenosa s'articulen a

través de tres eixos principals: la millora de l'ecoeficiència, la gestió del carboni i la sensibilització social.





Gas Natural Fenosa comparteix la preocupació de la societat pel canvi climàtic. Per aquesta raó, la companyia desenvolupa una política activa de reducció d'emissions de gasos d'efecte hivernacle

L'estratègia de Gas Natural Fenosa es basa en la correcta gestió dels combustibles fòssils, en els recursos renovables, en l'estalvi i l'eficiència energètica, en la mobilitat sostenible, en la gestió en els mercats de carboni i, finalment, en els programes de gestió de la demanda.

El compromís de Gas Natural Fenosa es plasma en la iniciativa "MENYS GEH", on la companyia va definir uns objectius quantitatius el compliment del qual es descriu a continuació:

- Les emissions totals de GEH l'any 2010 van ser de 19,37 MtCO<sub>2eq</sub>, el que suposa una reducció del 25% respecte a les de 2009 (25,76 MtCO<sub>2eq</sub>), complint així des del primer any amb l'objectiu establert d'una reducció del 15% pel 2014.
- Les emissions específiques de CO<sub>2</sub> procedents de la generació elèctrica l'any 2010 van arribar als 314 g CO<sub>2</sub>/KWh, sent inferiors als 370 g CO<sub>2</sub>/kWh, valor establert com a objectiu.
- Les reduccions d'emissions de GEH en països emergents o mitjançant Mecanismes de Desenvolupament Net el 2010 van arribar als 0,875 MtCO<sub>2</sub>, el 20% de l'objectiu establert per al període 2010-2014.

- Les emissions evitades en 2010 amb energies baixes en carboni i gràcies a l'estalvi i l'eficiència energètica van ser de més de 17 MtCO<sub>2</sub>, complint així amb l'objectiu establert.
- Les emissions de metà per quilòmetre de xarxa de transport i distribució de gas van ser de 11,79 tCO<sub>2eq</sub>, superant en un 3% l'objectiu establert de 11,4 tCO<sub>2eq</sub>.

Com a prova del ferm compromís en matèria de canvi climàtic, cal destacar la presència de Gas Natural Fenosa al programa "Caring for Climate: The Business Leadership Platform". Integrada per companyies que participen al Pacte Mundial de Nacions Unides la iniciativa pretén avançar en la lluita contra el canvi climàtic a través de la millora de l'eficiència i de la reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle.

El 2010, cal ressenyar que Gas Natural Fenosa va participar, un any més, en el Carbon Disclosure Project, iniciativa impulsada per inversors institucionals d'arreu del món per distingir les empreses més destacades pel seu enfocament en matèria de canvi climàtic.

**Gas Natural Fenosa llança la iniciativa “MENYS Gasos d’Efecte Hivernacle”**

Gas Natural Fenosa va llançar el 2010 “MENYS Gasos d’Efecte Hivernacle,” iniciativa l’objectiu principal de la qual és reduir les emissions de gasos d’efecte hivernacle i millorar l’eficiència energètica de la companyia. Mitjançant aquesta iniciativa, la companyia adquireix els següents compromisos:

- Desenvolupar i implantar estratègies i polítiques en matèria energètica coherents amb la seguretat de subministrament, competitivitat i sostenibilitat ambiental.
- Establir objectius quantitatius de reducció d’emissions de gasos d’efecte hivernacle.
- Anivellar el balanç dels vectors socials, ambientals i econòmics per contribuir a una economia baixa en carboni.
- Optimitzar i fomentar l’estalvi i l’eficiència energètica a les instal·lacions pròpies i en les dels clients.

- Fomentar la participació en els mercats de carboni i donar suport a la seva globalització, de manera que les tendències en producció i consum d’energia siguin sostenibles.
- Contribuir activament a la conscienciació social sobre el canvi climàtic.
- Establir mesures concretes que contribueixin a assolir el compromís de reducció d’emissions globals.
- Impulsar l’execució de projectes de reducció d’emissions de gasos d’efecte hivernacle a escala global, prestant especial atenció a països en vies de desenvolupament.

Sota el marc d’aquesta iniciativa, els objectius establerts per al període 2010-2014 són els següents:

- Reduir, per a l’any 2014, un 15% les emissions totals de GEH, respecte a les de l’any 2009.

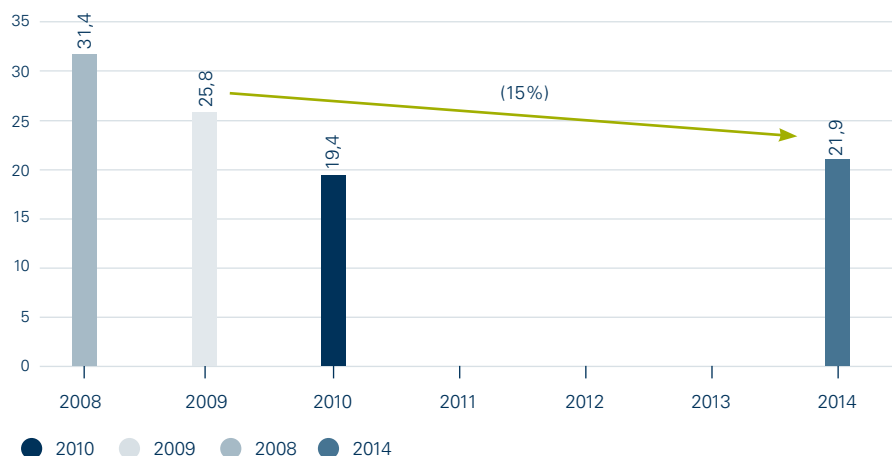
- Mantenir les emissions específiques de CO<sub>2</sub> procedents de la generació elèctrica en un nivell inferior a 370 g CO<sub>2</sub>/kWh.
- Evitar, en el període 2010-2014, l’emissió de 4,5 Mt CO<sub>2eq</sub> en països emergents a través de projectes MDN.
- Evitar l’emissió de més de 8 Mt CO<sub>2</sub>/any mitjançant energies baixes en carboni i l’estalvi i eficiència energètica.
- Reduir un 5% les emissions de metà per quilòmetre a la xarxa de transport i distribució de gas.

Per fer efectius els compromisos anteriors, l’estratègia de la companyia es basa en tres eixos principals: la millora de l’ecoeficiència, la gestió del carboni i la conscienciació social. Com a conseqüència, les principals línies d’acció són la gestió dels recursos fòssils i els recursos naturals, l’estalvi i l’eficiència energètica, la mobilitat sostenible i la gestió en els mercats de carboni.

**Compliment d’objectius en matèria de canvi climàtic**

|                                                                          | 2010  | Valor objectiu 2010 | Grau d’acompliment |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------|--------------------|
| Emissions directes (Mt CO <sub>2eq</sub> )                               | 19,37 | 23,10               | Acomplert          |
| Factor d’emissió (g CO <sub>2</sub> /kWh)                                | 314   | 359                 | Acomplert          |
| Emissions evitades (Mt CO <sub>2eq</sub> /any)                           | >17   | 8                   | Acomplert          |
| Emissions evitades per projectes MDL (Mt CO <sub>2eq</sub> /any)         | 0,875 | 0,80                | Acomplert          |
| Emissions per fuites en xarxes de gas (t CO <sub>2eq</sub> /km de xarxa) | 11,79 | 11,40               | No complert        |

## Emissions de GEH

(MtCO<sub>2</sub>eq) i objectiu

## Foment de les energies menys contaminants i de les millors tecnologies

La reducció de les emissions de CO<sub>2</sub> depèn de dos aspectes fonamentalment: l'ús de fonts d'energia menys intensives en carboni i l'ús de les millors tecnologies en la combustió de combustibles fòssils.

En l'actualitat, els cicles combinats de gas són la tecnologia més eficient per produir electricitat a partir de combustibles fòssils, amb un rendiment que supera fins a un 20% a la resta de tecnologies alternatives. Gas Natural Fenosa és un dels principals operadors de cicles combinats del món. La companyia disposa de 10.863 MW de potència instal·lada, amb cicles combinats a Espanya, Mèxic i Puerto Rico.

En relació a la ecoeficiència, cal destacar la utilització de carbons amb més poder calorífic, la millora del rendiment de les centrals tèrmiques, la instal·lació d'un sistema

de supervisió de rendiments en les centrals tèrmiques de carbó i el desenvolupament de projectes per a l'optimització de la combustió. Addicionalment, la companyia estudia la incorporació de biomassa a les centrals de carbó per substituir fins a un 15% del carbó cremat en el procés anomenat co-combustió.

Per calcular la seva petjada de CO<sub>2</sub>, Gas Natural Fenosa realitza l'inventari, control i verificació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle fruit de l'activitat desenvolupada a tots els països on la companyia és present. El 2010, les emissions totals de la companyia van ascendir a 19,372 de milions de tones de CO<sub>2</sub>eq, amb un factor d'emissió del *mix* de generació de 314 gCO<sub>2</sub>/kWh, un 8% inferior al 2009.

El 2010, es van reduir les emissions de les seves centrals de carbó un 74% respecte al 2009, passant de 3,06 milions de tones de CO<sub>2</sub> el 2.009 a 0,80 el 2010. Per la seva banda, les emissions específiques de les centrals tèrmiques es van reduir un 3%, de 411 tCO<sub>2</sub>/GWh el 2.009 a 397 el 2010.

Durant el mateix període, la companyia va evitar l'emissió a l'atmosfera més de 17 milions de tones de CO<sub>2</sub>. D'elles 14,08 MtCO<sub>2</sub> corresponen a emissions evitades en els sistemes elèctrics d'Espanya i Mèxic per la producció en cicles combinats i 1,29 MtCO<sub>2</sub> per la producció de noves minihidràuliques, eòliques i cogeneracions en el sistema elèctric espanyol. La resta de les emissions evitades (2,13 MtCO<sub>2</sub>) corresponen a iniciatives voluntàries procedents de la millora en l'eficiència de les instal·lacions

pròpies (0,78 MtCO<sub>2</sub>), eficiència en l'ús final de l'energia (0,13 MtCO<sub>2</sub>), l'ús de vehicles de gas natural i utilització de vídeo conferències (0,03 MtCO<sub>2</sub>), el desenvolupament de projectes MDN (0,88 MtCO<sub>2</sub>), el canvi de caldera de Meirama (0,3 MtCO<sub>2</sub>) i en embornals i conscienciació (0,01 MtCO<sub>2</sub>).

Així mateix, Gas Natural Fenosa va participar el 2010 en programes d'eficiència, captura i emmagatzematge de CO<sub>2</sub>, com el programa de R+D CENIT, a l'Associació Espanyola i Plataforma

Tecnològica de CO<sub>2</sub> i a l'European Technological Platform for Zero Emissions Power Plants (ETP-ZEP). A més, la companyia colidera el Projecte CENIT CO<sub>2</sub>.

Gas Natural Fenosa també aposta per la generació elèctrica a partir de fonts renovables. El 2010, es van generar 5.127 GWh als 1.933 MW instal·lats d'energia hidràulica convencional, 311 GWh als 68 MW de potència instal·lada a centrals minihidràuliques, 1.780 GWh als 801 MW de potència eòlica instal·lada i es van produir 320 GWh a plantes de cogeneració.

Gas Natural Fenosa va evitar l'emissió a l'atmosfera més de 17 milions de tones de CO<sub>2</sub>

**Petjada de carboni**

Gas Natural va donar el 2010 els primers passos per calcular la seva petjada de CO<sub>2</sub>, que inclou l'inventari de totes les activitats de la companyia en tots els països on està present. L'inventari inclou, en aquest sentit, tant les emissions directes associades a les activitats de la companyia com les emissions indirectes, que són fruit de les activitats de la companyia però són generades en fonts no controlades per Gas Natural Fenosa.

El coneixement detallat de la petjada de carboni que genera la companyia permet saber quines fonts són les que més emeten, facilitant el desenvolupament de plans de millora més efectius.

El càlcul de la petjada de CO<sub>2</sub> ha estat realitzat amb l'ajut d'una eina desenvolupada per SOCOIN. Una versàtil aplicació informàtica que permet determinar les emissions directes i indirectes dels principals gasos d'efecte hivernacle, CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>,

N<sub>2</sub>O i SF<sub>6</sub>, de manera individual per a cadascuna de les instal·lacions o de forma agrupada per tipus de tecnologies, per països o per tipus de gas, entre altres.

Aquesta eina de càlcul es va dissenyar en base a la metodologia d'anàlisi de cicle de vida descrita per les normes UNE-EN-ISO 14040, UNE-EN-ISO 14044 i UNE-EN-ISO 14064, les premisses del GHG Protocol i les directrius IPCC de 2006 per als inventaris nacionals de gasos d'efecte hivernacle (GEH). El procés de càlcul de les emissions es va realitzar en les següents etapes: definició de l'abast; definició del cicle de vida de cada una de les activitats productives, així com les etapes o sistemes que constitueixen cada un dels cicles identificats; definició d'emissions per abast i identificació, i determinació dels factors d'emissió.

L'abast del càlcul s'estén als cicles de vida del gas i electricitat, el transport i gestió dels residus generats més

rellevants, el consum de combustibles i productes químics, tant en fonts fixes com mòbils, en les operacions d'extracció transport, refinament/ tractament, així com la combustió d'aquests.

Els factors d'emissió utilitzats per al càlcul de la petjada de CO<sub>2</sub> procedeixen de fonts fiables i contrastables, havent-se emprat factors d'emissió específics d'acord amb les directrius de l'IPCC de 2006 per als inventaris nacionals de GEH i els factors d'emissió corresponents a cada país d'acord amb les dades del GHG Protocol.

La metodologia i les emissions de GEH de Gas Natural Fenosa han estat verificades per PricewaterhouseCoopers.

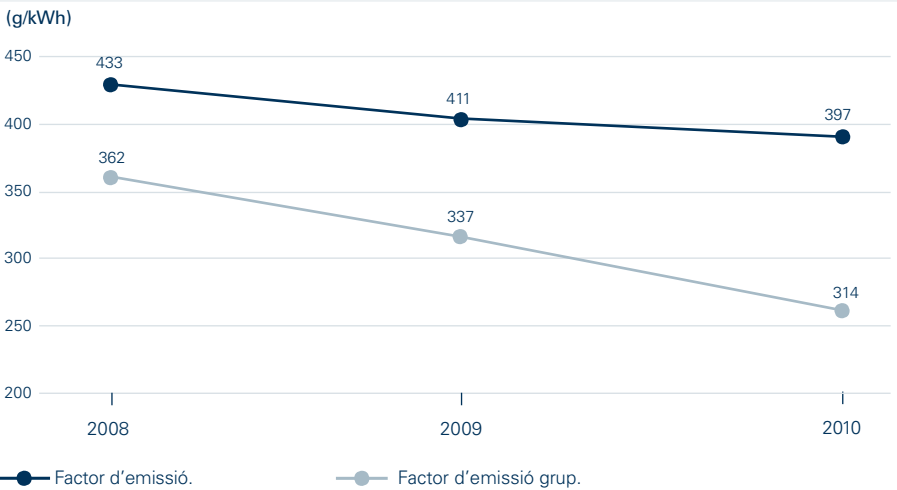


El coneixement detallat de la petjada de carboni que genera la companyia permet saber quines fonts són les que més emeten, facilitant el desenvolupament de plans de millora més efectius

Emissions de CO<sub>2</sub> producció electricitat

| (tCO <sub>2</sub> )                                                    | 2010              | Consolidació des d'01.05 2009 | 2008              | Dada proforma     |                   |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                                                        |                   |                               |                   | 2009              | 2008              |
| Cogeneració                                                            | 196.419           | 165.561                       | 74.231            | 170.504           | 74.231            |
| Emissions específiques (gCO <sub>2</sub> /kWh)                         | 614               | 429                           | 558               | 394               | 558               |
| Centrals tèrmiques de cicle combinat                                   | 15.119.577        | 16.086.789                    | 10.824.683        | 19.294.115        | 20.643.134        |
| Emissions específiques (gCO <sub>2</sub> /kWh)                         | 372               | 371                           | 354               | 369               | 357               |
| Centrals tèrmiques de carbó                                            | 797.025           | 2.042.867                     | 0                 | 3.064.301         | 6.999.585         |
| Emissions específiques (gCO <sub>2</sub> /kWh)                         | 1.033             | 981                           | –                 | 981               | 1.011             |
| Centrals tèrmiques de fueloil                                          | 1.132.811         | 714.840                       | 0                 | 1.072.260         | 1.156.120         |
| Emissions específiques (gCO <sub>2</sub> /kWh)                         | 657               | 669                           | –                 | 669               | 684               |
| <b>Total generació electricitat-tèrmica</b>                            | <b>17.245.833</b> | <b>19.010.057</b>             | <b>10.898.914</b> | <b>23.601.181</b> | <b>28.873.070</b> |
| Factor d'emissió mix tèrmic Gas Natural Fenosa (gCO <sub>2</sub> /kWh) | 397               | 406                           | 355               | 411               | 433               |
| Factor d'emissió Gas Natural Fenosa (gCO <sub>2</sub> /kWh)            | 314               | 342                           | 347               | 337               | 362               |

Factor d'emissió



Emissions directes de CO<sub>2</sub> en fonts fixes. Total Gas Natural Fenosa

| (tCO <sub>2</sub> )                                    | 2010              | Dada proforma     |                   |
|--------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                                        |                   | 2009              | 2008              |
| Electricitat                                           | 17.245.833        | 23.601.181        | 28.873.070        |
| Gas (UP+MID/Distribució/<br>Liqüefacció/Regasificació) | 670.752           | 711.708           | 1.165.551         |
| Mineria                                                | 21.927            | 80                | 0                 |
| Corporació                                             | 4.206             | 3.313             | 8.687             |
| <b>Total Gas Natural Fenosa</b>                        | <b>17.942.718</b> | <b>24.316.282</b> | <b>30.047.308</b> |

## Emissions indirectes de GEH. Total Gas Natural Fenosa

| (tCO <sub>2eq</sub> )                                                       | 2010              | Consolidació des<br>d'01.05.2009 | 2008              | Dada proforma     |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                                                             |                   |                                  |                   | 2009              | 2008              |
| Fonts fixes.<br>Emissions directes<br>de CO <sub>2</sub>                    | 17.942.718        | 19.563.760                       | 11.228.382        | 24.316.282        | 30.047.309        |
| Fonts fixes.<br>Emissions directes<br>de CH <sub>4</sub>                    | 1.369.648         | 1.381.866                        | 1.367.054         | 1.381.866         | 1.367.054         |
| Fonts fixes.<br>Emissions directes<br>de SF <sub>6</sub>                    | 35.850            | 15.933                           | 0                 | 23.900            | 9.445             |
| Fonts mòbils.<br>Emissions directes<br>de CO <sub>2</sub> (flota<br>pròpia) | 23.400            | 26.747                           | 9.444             | 36.568            | 11.665            |
| <b>Total emissions<br/>directes de GEH</b>                                  | <b>19.371.616</b> | <b>20.988.306</b>                | <b>12.604.880</b> | <b>25.758.616</b> | <b>31.435.472</b> |

## Emissions indirectes de GEH. Total Gas Natural Fenosa

| (tCO <sub>2eq</sub> )                                                                | (tCO <sub>2</sub> ) 2010 | Consolidació des<br>d'01.05 2009 | 2008   | Dada proforma |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------|---------------|-----------|
|                                                                                      |                          |                                  |        | 2009          | 2008      |
| Fonts fixes<br>Emissions<br>indirectes de CO <sub>2</sub>                            | 1.083.658                | 677.468                          | 20.494 | 1.008.676     | 1.057.377 |
| Fonts mòbils.<br>Emissions<br>indirectes de CO <sub>2</sub><br>(Viatges avió i tren) | 7.207                    | 4.511                            | 4.427  | 4.556         | 7.193     |

Gas Natural Fenosa també promou entre els seus clients un consum racional i sostenible de la energia

Iniciatives per reduir les emissions de GEH

| (tCO <sub>2eq</sub> )                              |                               |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|
| Línies d'acció                                     | Emissions evitades l'any 2010 |
| Generació d'electricitat: cicles combinats         | 14.082.776                    |
| Generació d'electricitat: renovables               | 1.226.103                     |
| Generació d'electricitat: eficiència energètica    | 566.344                       |
| T&D gas i electricitat: eficiència energètica      | 578.052                       |
| Ús final gas i electricitat: eficiència energètica | 133.222                       |
| Mecanismes compensació                             | 875.146                       |
| Mobilitat Sostenible                               | 29.905                        |
| Embornals                                          | 4.000                         |
| Conscienciació                                     | 5.563                         |

Reducció de les emissions de metà a les xarxes

Les emissions de metà de Gas Natural Fenosa es produeixen a les operacions d'exploració, transport i distribució de gas. El 2010, van ascendir a 1.365.243 tones de CO<sub>2eq</sub>, de les quals 458.731 tones es van produir a Espanya. Globalment, les emissions específiques de metà van arribar a un valor de 0,73 kg CO<sub>2eq</sub>/GJ de gas gestionat.

L'ús de millors materials, així com la renovació de canonades i escomeses a les distribuïdores de gas de la companyia han permès a Gas Natural Fenosa disminuir les seves emissions de CH<sub>4</sub> per unitat de longitud de xarxa un 29% respecte al 2006.

Reducció d'emissions per projectes de Mecanisme de Desenvolupament Net

Gas Natural Fenosa ha realitzat adquisicions de drets d'emissió a través de la seva participació tant en el mercat secundari com en projectes primaris i fons de carboni.

El 2010 les emissions totals de CO<sub>2</sub> de les centrals tèrmiques de carbó, fueloil i gas a Espanya van arribar a 10,5 milions de tones de CO<sub>2</sub>, davant d'una assignació de drets d'emissió de 8,9 milions de tones, segons el Pla Nacional d'Assignació de Drets d'Emissió de gasos d'efecte hivernacle 2008-2012.

Per complir amb les obligacions del Pla nacional d'assignació espanyol, el grup fa una gestió integral de la seva cartera de cobertura de drets d'emissió de CO<sub>2</sub> per al període 2008-2012 i post-Kyoto mitjançant l'adquisició de drets i crèdits d'emissió a través de la seva participació tant en el mercat secundari com en projectes primaris i fons de carboni.

En aquest sentit, la companyia adquireix drets procedents de Mecanismes de Desenvolupament Net (MDN) i projectes d'Aplicació Conjunta (AC) a través de la seva participació en diversos fons de carboni en els que té una inversió compromesa aproximada de 60 milions d'euros. Es tracta del Fons Espanyol de Carboni (promogut pel Ministeri de Medi Ambient, Rural i Marí i administrat pel Banc Mundial), del Multilateral Carbon Fund (administrat pel Banc Europeu

de Reconstrucció i Desenvolupament i el Banc Europeu d'Inversions), del Natsource Carbon Asset Pool (administrat per Natsource Asset) i del Community Development Carbon Fund (gestionat pel Banc Mundial). A aquests, cal afegir la contractació bilateral de compra de drets d'emissió procedents de projectes primaris de diferents sectors.

Fins al moment, Gas Natural Fenosa ha registrat a les Nacions Unides vuit projectes MDN: les centrals hidràuliques de Los Algarrobos (9,7 MW), Macho de Monte (2,4 MW) i Dolega (3,1 MW) a Panamà; la de La Joya (50 MW) a Costa Rica; la d'Amame (18 MW) a Colòmbia; l'aprofitament energètic del biogàs a l'abocador de Doña Juana a Bogotá (Colòmbia); el projecte Sombrilla, de substitució de fueloil per gas natural a forns, calderes, cambres d'assecatge i altres equipaments de vuit plantes industrials localitzades a Bogotá (Colòmbia); i el projecte Quimvale per a la substitució de fueloil per gas natural a la caldera d'assecat d'una indústria de carbonat càlcic a Rio de Janeiro (Brasil).

De la mateixa manera, la companyia compta, en diferents graus d'avenç, amb altres projectes MDN per a la seva validació en països com Colòmbia, Guatemala, Brasil, Mèxic o Panamà. Estan basats en la generació amb fonts renovables, la implantació de sistemes de cogeneració, la reducció d'emissions en xarxes de gas o en la substitució de combustibles per altres menys intensius en carboni.

### Estalvi i eficiència energètica

Gas Natural Fenosa també promou entre els seus clients un consum racional i sostenible de la energia. Al lloc web de la companyia es troben

a disposició dels consumidors les seccions [www.hogareficiente.com](http://www.hogareficiente.com) i [www.empresaeiciente.com](http://www.empresaeiciente.com), que ofereixen consells d'estalvi i eficiència energètica a la llar i que permeten l'autodiagnòstic.

Adicionalment, Gas Natural Fenosa va continuar el desenvolupament de solucions específiques per a l'ocupació del gas natural com a combustible en el sector aeroportuari i la seva introducció en el sector de la pesca, així com per a la poligeneració d'alta eficiència en el sector terciari.

### Sostenibilitat i biodiversitat

Els sistemes de gestió ambiental de Gas Natural Fenosa inclouen el compromís amb la conservació de la biodiversitat. La companyia desenvolupa nombroses iniciatives orientades al coneixement dels ecosistemes i hàbitats de l'entorn de les seves instal·lacions. També impulsa projectes de restauració i compensació quan els impactes ambientals no poden ser completament evitats. A més, col·labora amb diferents organitzacions socials per tal de donar suport a les seves iniciatives en defensa de la natura.

Coincidint amb la declaració, per l'Assemblea de les Nacions Unides, de l'any 2010 com l'Any Internacional de la Biodiversitat, Gas Natural Fenosa va presentar el seu primer informe específic en aquesta matèria.

### Estudi dels ecosistemes

Gas Natural Fenosa elabora estudis d'ecosistemes terrestres i aquàtics en els entorns de les centrals de producció elèctrica per a la caracterització de l'entorn natural i poder estudiar

l'impacte de les seves instal·lacions. Tots els estudis realitzats el 2010 van resultar satisfactoris.

En aquest context, la companyia realitza estudis bianuals de les masses forestals en els terrenys circumdants a les seves instal·lacions de carbó i fueloil, amb l'objectiu de conèixer el seu estat i l'impacte de la contaminació atmosfèrica. La metodologia emprada es basa en la normativa europea i en les publicacions realitzades pel Programa de Cooperació Internacional per a l'Avaluació i Seguiment dels Efectes de la Contaminació Atmosfèrica en els Boscors (ICP-Forests).

Adicionalment, el seguiment dels efectes dels abocaments sobre els ecosistemes aquàtics de l'entorn va ser incorporat per Gas Natural Fenosa a la gestió ambiental de les seves centrals tèrmiques. Per a això, la companyia desenvolupa estudis anuals d'acord amb els criteris establerts per la Directiva Marc sobre l'Aigua.

Durant 2010, es van realitzar a Espanya 32 estudis de qualitat del sòl en subestacions elèctriques, complint totes elles amb la normativa que estableix la relació d'activitats potencialment contaminants del sòl i els criteris i estàndards per a la declaració de sòls contaminats. Sota aquests criteris, es van adequar els sòls a quatre subestacions.

Descripció de terrenys en propietat, llogats, gestionats o adjacents a espais naturals protegits o àrees d'alta biodiversitat no protegides

| Ubicació                           | Situació          | Posició                                                                                                                         | Tipus d'operació               | Mida (km²) | Valor de biodiversitat                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hinojos (Huelva)                   | Llogat            | Zona de regulació especial del Parc Nacional de Doñana                                                                          | Producció/ extracció           | 0,01       | Zona catalogada per l' UNESCO com a Reserva de la Biosfera i Zona d' Especial Protecció per a les Aus. (Valor Alt)                                                                                                            |
| Aznalcázar (Sevilla)               | Llogat            | Situat al límit del corredor ecològic del riu Guadiamar. Fora del parc natural                                                  | Producció/ extracció           | 0,01       | Zona extracció amb un ús agrícola intensiu i fauna de sotabosc, on s'identifica el Linx (Linx pardinus), espècie en perill d'extinció                                                                                         |
| Carmona (Sevilla)                  | Llogat            | Ubicat fora del Parc Natural, en terrenys que formen la Unitat Hidrogeològica "Altiplanos de Écija"                             | Producció/ extracció           | 0,01       | L'àrea es pot classificar com pastura - matollar amb arbrat. Avifauna estepària inclosa al catàleg andalús d'espècies amenaçades i que també estan protegides per normativa nacional i comunitària                            |
| Bollullos de la Mitación (Sevilla) | Llogat            | Ubicat a l'aqüífer de l'Aljarafe, que forma la prolongació oriental del sistema aquífer Almonte-Marismas, fora del Parc Natural | Producció/ extracció           | 0,003      | Aquesta zona és fortament antropitzada amb gran desenvolupament agrícola, i on no es registra cap espècie del Catàleg Nacional d'Espècies Amenaçades                                                                          |
| Carmona (Sevilla)                  | Propietat/ llogat | Fora del Parc Natural                                                                                                           | Oficina/ producció/ extracció. | 0,02       | Estepa cerealista, fortament antropitzada. L'àrea es pot classificar com pastura - matollar amb arbrat. Avifauna estepària inclosa al catàleg andalús d'espècies amenaçades i protegides per normativa nacional i comunitària |

Descripció de terrenys en propietat, llogats, gestionats o adjacents a espais naturals protegits o àrees d’alta biodiversitatno protegides

| Ubicació                                                                                  | Situació                                                    | Posició                                                                                                      | Tipus d’operació         | Mida (km²) | Valor de biodiversitat                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Almazán (Soria)                                                                           | Contracte Administratiu. Ús Privatiu de Bé de Domini Públic | Fora de l’espai Natural Protegit. a 1,2 km del marge esquerra es troben les riberes del riu Duero i efluents | Central energètica       | 0,009      | És una zona humida catalogada. No és hàbitat d’interès comunitari i la instal·lació exerceix un impacte molt feble i puntual sobre la fauna (soroll, trànsit) |
| Bahia de Guayanilla (Puerto Rico)                                                         | Gestionat                                                   | Adjacent                                                                                                     | Regasificació            | 13         | Ecosistema marí                                                                                                                                               |
| San Juan Nepomuceno Departament de Bolívar (Colòmbia).                                    | Propietat                                                   | Santuario de Flora y Fauna Los Colorados                                                                     | Distribució electricitat | 0,1        | Zona d’alta biodiversitat i es troba dins dels Parcs Naturals Nacionals de Colòmbia                                                                           |
| Isla de Ometepe, Rivas. Municipio de Altagracia entrada al Puerto San Miguel (Nicaragua). | Propietat                                                   | Ubicat dins la Reserva de Biosfera Isla de Ometepe                                                           | Distribució electricitat | 0,0005     | Alt, ja que la instal·lació s’ubica dins la zona d’esmortiment de la Reserva Natural Volcán Maderas, ubicada dins la Illa d’Ometepe                           |
| Bugaba, Província de Chiriquí (Panamà)                                                    | Propietat                                                   |                                                                                                              | Generació electricitat   | 0,003      | No hi ha àrees protegides, però es mantenen les condicions ambientals i es prohibeix la caça d’animals                                                        |
| Calobre (Panamà)                                                                          | Propietat                                                   | Província de Veraguas                                                                                        | Generació electricitat   | 1          | A prop de Reserva Forestal                                                                                                                                    |
| Boquete, Los Algarrobos (Panamà)                                                          | Propietat                                                   | Chiriquí                                                                                                     | Generació electricitat   | 8          | No es troba en una reserva no obstant, és una àrea prístina                                                                                                   |

Ocupació del sòl per línies de distribució d’electricitat a zones protegides

|              | Longitud de<br>línies a LIC<br>(km) | Longitud<br>línies a ZEPA<br>(km) | Longitud<br>línies a IBA<br>(km) | Superfície<br>línies a LIC<br>(Ha) | Superfície a<br>ZEPA (Ha) | Superfície<br>línies a IBA<br>(Ha) |
|--------------|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Espanya      | 3.330                               | 2.629                             | 5.693                            | 6.045                              | 4.917                     | 10.295                             |
| Colòmbia     | 2                                   | –                                 | –                                | 3                                  | –                         | –                                  |
| Guatemala    | –                                   | 2.481                             | –                                | –                                  | 1.240                     | –                                  |
| Panamà       | –                                   | 75                                | –                                | –                                  | 5                         | –                                  |
| <b>Total</b> | <b>3.332</b>                        | <b>5.185</b>                      | <b>5.693</b>                     | <b>6.048</b>                       | <b>6.162</b>              | <b>10.295</b>                      |

ZEPA: Zona d’especial protecció per a les aus.  
LIC: Llocs d’interès comunitari.  
IBA: Àrees importants per a les aus.

Nombre d’espècies els hàbitats de les quals se situen a àrees afectades per les operacions

|              | Nombre<br>d’espècies en<br>perill crític | Nombre<br>d’espècies en<br>perill | Nombre<br>d’espècies quasi<br>amenaçades | Nombre d’espècies<br>de preocupació<br>menor | Nombre<br>d’espècies<br>vulnerables |
|--------------|------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|
| Espanya      | 2                                        | 5                                 | 2                                        | 4                                            | 20                                  |
| Colòmbia     | 6                                        | 21                                | 25                                       | –                                            | 27                                  |
| Guatemala    | 4                                        | 262                               | 102                                      | –                                            | –                                   |
| Mèxic        | –                                        | 3                                 | –                                        | 18                                           | 14                                  |
| Nicaragua    | 1                                        | 2                                 | 2                                        | 7                                            | 3                                   |
| Panamà       | –                                        | 3                                 | –                                        | –                                            | 7                                   |
| Puerto Rico  | –                                        | 9                                 | –                                        | –                                            | –                                   |
| <b>Total</b> | <b>13</b>                                | <b>305</b>                        | <b>131</b>                               | <b>29</b>                                    | <b>71</b>                           |

Integració a l’entorn i la seva restauració

Per garantir l’acompliment de les mesures preventives i minimitzar el possible impacte dels projectes i processos que no estan subjectes a avaluacions d’impacte ambiental, Gas Natural Fenosa desenvolupa estudis d’impacte ambiental i plans de vigilància.

El 2010, la companyia va participar en diferents iniciatives orientades a la millora de la biodiversitat.

Es va tractar de reforestacions i recuperació de flora i fauna en situació de vulnerabilitat. La companyia també va contribuir amb recuperacions arqueològiques.

Així mateix, i amb l’objectiu de fomentar i col·laborar amb la conservació de la biodiversitat del territori, la companyia adequa, en col·laboració amb els organismes autonòmics ambientals, les seves línies elèctriques al Reial Decret de Protecció d’Avifauna.

A Espanya, Gas Natural Fenosa patrocina diferents organitzacions científiques i conservacionistes, amb la finalitat de donar suport a les seves iniciatives en defensa de la natura. Impulsa, en col·laboració amb la Fundació Ós Bru, activitats d'educació ambiental amb la finalitat d'afavorir canvis d'actituds i suport social en la conservació. També col·labora amb la Societat Espanyola d'Ornitologia en el Programa Aus i Clima per conscienciar sobre el canvi climàtic i obtenir dades sobre la fenologia de les aus com a mètode per comprendre l'impacte del canvi climàtic en el seu cicle biològic i valorar les possibles conseqüències.

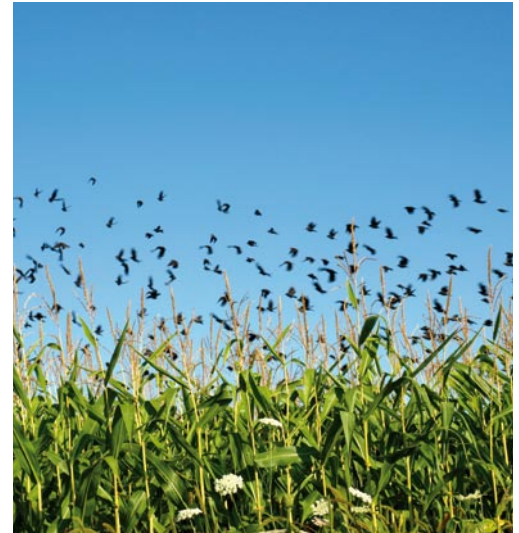
Així mateix, les centrals de Sabón (A Coruña) i de La Robla (Lleó) van celebrar el 2010 el Dia de l'Arbre, on nens en edat escolar assisteixen a xerrades sobre protecció dels arbres i tenen oportunitat de plantar-los.

En l'àmbit internacional, el 22 de març es va celebrar, a Gas Natural Fenosa Brasil, el Dia de l'Aigua. Entre les activitats realitzades destaquen la projecció de sessions de cinema ambiental "Água: O desafio do Século XXI" i "Terra: A força do planeta", o el lliurament d'informació de caràcter ambiental.

També al Brasil, la companyia va celebrar el juny el "Mes del Medi Ambient", amb una campanya de sensibilització sobre la biodiversitat. Per a això, es van desenvolupar conferències, cursos i pràctiques ambientals en un context lúdic. La iniciativa es va tancar amb un concurs fotogràfic sobre biodiversitat en hàbitats brasilers i amb el lliurament de plançons al Parc ecològic Maria Tuca (Tatuí, Sao Paulo Sul).

Aprofitant la celebració del Dia Mundial de la Biodiversitat, el 29 de desembre, la companyia va donar a conèixer part de la flora i de les espècies forànies que constitueixen l'actual biodiversitat brasilera. Gas Natural Fenosa va organitzar una visita guiada a Burle Marx-Barra de Guaratiba-RJ, lloc destacat per constituir una de les col·leccions més importants de plantes vives que hi ha al món, ja que alberga prop de 3.500 espècies. Aquest lloc compta amb una àrea de més de 360.000 m<sup>2</sup>.

Finalment, el 22 de setembre, al Brasil, es va celebrar el dia mundial sense cotxe per sensibilitzar sobre l'excés de contaminació provocada pel seu ús excessiu. Es va elaborar un qüestionari ambiental amb el lema "Deixi el seu somni de consum a casa ... participi d'aquesta campanya!". Als participants se'ls va premiar amb objectes confeccionats amb plàstic reciclat d'ampolles de polietilè.



Estudis d'impacte ambiental

Gas Natural Fenosa realitza estudis d'impacte ambiental dels projectes. La participació pública als procediments d'aprovació

d'aquests projectes està garantida per la legislació nacional i regional de cada un dels països on la companyia desenvolupa projectes.

Iniciatives per reduir impactes ambientals d'activitats, productes i serveis

| Iniciatives en relació amb l'ús de materials                                                                                                                         |                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Iniciativa                                                                                                                                                           | Resultats                                                                    |
| Marroc: reducció del consum de paper per optimització quantitativa i qualitativa d'impressions.                                                                      | Estalvi d'un 2% de consum de paper.                                          |
| Centrals tèrmiques de fuel a República Dominicana: prioritzar l'ús de suports documentals electrònics i material absorbent.                                          | Estalvi d'un 5% del consum de paper i 5% de material absorbent.              |
| Reducció consum coagulant i floculant en la Central d'Aceca.                                                                                                         | Reducció consum productes químics i aigua.                                   |
| Central tèrmica d'Anllares: rentat i canvi de resines catióniques i aniòniques per disminuir el nombre de regeneracions.                                             | Reducció del consum de sosa càustica i àcid sulfúric.                        |
| Costa Rica, planta de generació hidràulica de La Joya: replanificació de parades de la planta i temps d'escalfament per disminuir el temps d'ús del grup electrogen. | Reducció del consum de diésel.                                               |
| Generació d'electricitat a Costa Rica: utilització de solvents amb base aigua i pintures de major rendiment.                                                         | Disminució de productes químics, pintures i dissolvents.                     |
| Generació cicles / fuel Aceca: millores en els sistemes de dosificació de productes químics.                                                                         | Disminució del consum d'àcids en un 30% i altres productes químics en un 55% |
| Iniciatives en relació amb el consum d'aigua                                                                                                                         |                                                                              |
| Iniciativa                                                                                                                                                           | Resultats                                                                    |
| Centres de treball Gas Natural Fenosa: instal·lació d'airejadors en lavabos i banys i sensibilització d'empleats en l'ús eficient de l'aigua.                        | Reducció del consum d'aigua sanitària.                                       |
| Limeisa: control automàtic de cabals ecològics.                                                                                                                      | Sostenibilitat recursos hídrics.                                             |
| Aceca: reducció del consum específic d'aigua en generació d'electricitat.                                                                                            | Reducció consum d'aigua per GWh generat.                                     |
| Puerto Rico: determinació d'àrees susceptibles de conservació.                                                                                                       | Reducció del consum d'aigua un 15%.                                          |

Iniciatives en relació amb les emissions

| Iniciativa                                                                                                                                                                             | Resultats                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Centres de treball: campanyes de sensibilització en eficiència i estalvi energètic, instal·lació de detectors de presència i de 65 panells solars.                                     | Reducció del consum d'energia i emissions.                   |
| Revisió dels motogeneradors en els graons de manteniment, en la cogeneració de Hornillos i La Andaya.                                                                                  | Reducció de les concentracions de contaminants.              |
| Marroc: finalització del projecte Six Sigma sobre l'optimització dels autoconsums del sistema de transport de gas natural del gasoducte Magrib-Europa.                                 | Reducció consums energètics i emissions de CH <sub>4</sub> . |
| Distribució d'electricitat a Panamà: optimització del consum de combustible en vehicles.                                                                                               | Reducció d'emissions.                                        |
| Central hidràulica Dolega a Panamà: ús d'aerosols sense afecció a la capa d'ozó.                                                                                                       | Reducció d'emissions.                                        |
| Panamà centrals hidràuliques: adequació d'interruptors.                                                                                                                                | Minimització de fuites d'SF <sub>6</sub> .                   |
| Generació d'electricitat: millores en les condicions i temperatures de combustió.                                                                                                      | Reducció emissions NO <sub>x</sub> .                         |
| Distribució gas Espanya: substitució de materials obsolets per altres de nova generació (PE i acer).                                                                                   | Minimització d'emissions de CH <sub>4</sub> .                |
| Cicles combinats Espanya: sistemàtica per identificar i eliminar l'amoníac en emissió.                                                                                                 | Minimització d'emissions NH <sub>3</sub> .                   |
| Regasificadora Puerto Rico: optimització de la gestió d'eficiència de compressors de la turbina i del procés de vapor.                                                                 | Reducció del consum d'energia i emissions.                   |
| Centres de treball Colòmbia: segona fase de la campanya "Fer-ho Natural"                                                                                                               | Reducció del consum d'energia i emissions.                   |
| Modificació dels temps d'injecció de combustible al motor Wartsila 18V38 i reemplaçament de turbocompressor i reducció de consum d'auxiliars en els motors de la República Dominicana. | Reducció consums i emissions.                                |



Iniciatives en relació amb els efluentes

| Iniciativa                                                                                                                        | Resultats                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Utilització del condensat del destil·lat del purí en parcel·les de conreu adjacents a les cogeneracions de La Andaya i Hornillos. | Sostenibilitat recursos hídrics i minimització consum fertilitzants químics. |
| Guatemala: utilització de biosolvents i bombes aspersants per neutralitzar possibles vessaments accidentals d'oli dielèctric.     | Minimització d'abocaments.                                                   |
| Central hidràulica Los Algarrobos, Panamà: implementació d'un nou sistema de contenció.                                           | Evitar risc d'abocaments al riu i terra.                                     |
| Cogeneració La Andaya i Hornillos: separació d'aigües olioses per gestionar el flotant com a residu.                              | Minimització d'abocaments.                                                   |
| Generació de fuel a la Rep. Dominicana: millora del sistema de tractament d'aigües olioses.                                       | Reducció d'abocaments                                                        |

Iniciatives en relació amb el soroll

| Iniciativa                                                                                         | Resultats             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Cogeneració Espanya planta del Romeral: insonorització de motors i manteniment preventiu.          | Mitigació del soroll. |
| Kenya, generació de fuel: increment dels nivells de seguretat.                                     | Mitigació del soroll. |
| Col·locació de panells insonoritzats a les ERM's.                                                  | Mitigació del soroll. |
| Seu de Gas Natural Fenosa: insonoritzacions del recinte on s'ubica la pila de combustible.         | Mitigació del soroll. |
| Distribució d'electricitat Espanya: col·locació d'antivibradors en els transformadors de potència. | Mitigació del soroll. |
| Kenya, generació de fuel: plantació de plataners en zones d'elevada emissió de soroll.             | Mitigació del soroll. |



Iniciatives en relació amb els residus

| Iniciativa                                                                                                                                           | Resultats                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Distribució d'electricitat a Panamà: substitució de silici blau per silici taronja lliure de cobalt.                                                 | Eliminació del cobalt com a residu perillós.    |
| Central de cycle combinat de Sagunt: canvis en l'ompliment del tanc dispersant.                                                                      | Disminució de residus.                          |
| Distribució gas Brasil: campanya de col·locació d'ecopunts amb instal·lació de contenidors per a piles i bateries.                                   | Gestió selectiva de residus.                    |
| Transport de gas al Marroc: minimització de residus perillosos per optimització de rutes de manteniment planificades i sensibilització del personal. | Reducció d'un 2% de residus.                    |
| Costa Rica, planta de generació hidràulica de La Joya: millora dels processos de neteja en els manteniments.                                         | Minimització de residus.                        |
| Distribució d'electricitat Nicaragua: recuperació del material metàl·lic no reutilitzable procedent de la xarxa de distribució.                      | Valorització de residus.                        |
| Distribució de gas Espanya: recuperació de terres per a reposició en rases.                                                                          | Reducció de runes en abocador.                  |
| Distribució d'electricitat Guatemala: reparació de transformadors elèctrics.                                                                         | Reducció de residus: oli dielèctric i ferralla. |
| Generació de fuel a la Rep. Dominicana: reducció del material contaminat amb hidrocarburs.                                                           | Reducció d'un 5% de residus per MWh produït.    |

Impacte ambiental

L'acompliment i compromís de Gas Natural Fenosa permet compatibilitzar les activitats pròpies del seu negoci (generació, transport, distribució i comercialització d'electricitat i gas) amb la protecció de l'entorn i la qualitat de vida dels ciutadans. La companyia busca nous enfocaments que permetin mantenir l'equilibri entre el valor dels recursos naturals emprats i la riquesa generada pel negoci.

Gas Natural Fenosa compta con una eina de gestió ambiental, anomenada unitats ambientals (UMAS), que

quantifica l'evolució objectiva en el temps dels aspectes ambientals basant-se en la metodologia de l'anàlisi del cycle de vida i seguint les etapes marcades en les normes internacionals de la sèrie ISO 14040. La metodologia quantifica l'impacte ambiental sobre el medi ambient de les emissions atmosfèriques, consums, recursos, residus, qualitat de les aigües, soroll i impacte sobre l'avifauna, entre d'altres.

La metodologia caracteritza l'aspecte ambiental d'acord a determinades categories d'impacte (acidificació, afecció a l'aire, *smog* hivernal, generació de residus, escalfament

Gas Natural Fenosa busca nous enfocaments que permetin mantenir l'equilibri entre el valor dels recursos naturals emprats i la riquesa generada pel negoci

global, qualitat de les aigües, eutrofització i *smog* fotoquímic, entre d'altres) i tradueix els impactes ambientals a un valor adimensional (UMAS) amb independència de la seva naturalesa.

El 2010 s'ha reduït un 10% l'impacte ambiental respecte de l'exercici anterior, en concret, un 33% l'acidificació de l'atmosfera i l'escalfament global, un 46% els impactes toxicològics a l'aire, un 37% l'*smog* hivernal i un 56 % l'*smog* fotoquímic.

Implicació de proveïdors i clients

Els compromisos ambientals de Gas Natural Fenosa no només tenen un abast intern, sinó que es fan extensius a la cadena de valor. El 84% dels principals contractistes d'obres i infraestructures de distribució de gas, així com el 100% dels proveïdors i els serveis d'inspecció d'obres, s'han adherit voluntàriament a les "Bones pràctiques d'actuació ambiental en obres per a la construcció de xarxes de distribució". Així mateix, el 2010 es va iniciar un projecte per fomentar noves adhesions al document de bones pràctiques

Quantificació de l'impacte ambiental en UMAS

| Categoria d'impacte                              | UMAS         |
|--------------------------------------------------|--------------|
| Generació de residus peril·losos                 | 3.161        |
| Acidificació de l'atmosfera                      | 209          |
| Generació de residus no peril·losos              | 148          |
| Escalfament global                               | 122          |
| Impactes toxicològics: afecció a l'aire          | 82           |
| <i>Smog</i> hivernal                             | 37           |
| Contaminació acústica                            | 32           |
| Qualitat de les aigües                           | 28           |
| Eutrofització: afecció ecosistemes aquàtics      | 6            |
| Consum de recursos abiòtics: recursos energètics | 6            |
| Consum de recursos abiòtics: recursos hídrics    | 4            |
| " <i>Smog</i> " fotoquímic                       | 4            |
| Consum de recursos abiòtics: altres recursos     | 3            |
| Afecció avifauna                                 | 1            |
| <b>Total UMAS</b>                                | <b>3.843</b> |

Nota: L'impacte ambiental es correspon amb els aspectes ambientals de les instal·lacions considerant la totalitat de cada instal·lació, sense tenir en compte el percentatge de consolidació.

### Gas Natural Fenosa calcula la seva Petjada Ecològica

Gas Natural Fenosa, en línia amb la seva permanent preocupació per mantenir l'equilibri entre les activitats que componen les seves diferents línies de negoci i el respecte per l'entorn, treballa de forma habitual en la recerca i el desenvolupament d'eines que li serveixin de suport en aquesta tasca.

Per aquest motiu, la companyia va desenvolupar el 2010 una metodologia per calcular la seva Petjada Ecològica, un indicador sintètic de sostenibilitat que facilita el coneixement de l'impacte que una determinada activitat o comunitat exerceix sobre el seu entorn. La Petjada Ecològica es defineix com el total d'hectàrees productives necessàries per produir els recursos consumits i la superfície necessària per absorbir els residus que genera.

La metodologia desenvolupada per Gas Natural Fenosa, basada en la de Rees i Wackernagel però amb alguns

aspectes addicionals no recollits per aquesta, permet calcular i mesurar la variació en el temps de la Petjada Ecològica de la companyia.

Per calcular la Petjada Ecològica primer s'han d'identificar els consums i emissions anuals, transformant els paràmetres identificats a àrees productives parcials (Ha) mitjançant l'ús d'índexs de productivitat.

Posteriorment, per poder comparar les àrees productives parcials, es transformen a àrees productives globals (Hag) gràcies a l'ús de factors d'equivalència específics reconeguts internacionalment. Finalment, les hectàrees globals es relacionen amb la unitat de referència (GWh generats, transportats i distribuïts de gas i electricitat).

Aquesta metodologia de càlcul va ser aplicada tant a centres individuals com a nivell corporatiu, el que va permetre calcular la Petjada Ecològica associada als següents paràmetres:

consum de combustibles, consum d'aigua, emissions directes de CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub> i NO<sub>x</sub> derivades de la generació d'energia elèctrica, emissions generades a partir de les activitats de transport i distribució de gas i electricitat, ocupació d'espai per les instal·lacions, ocupació d'espai de l'aigua embassada i ocupació de residus tractats en abocador.

Els resultats obtinguts el 2010 indiquen una Petjada Ecològica total de 7,23 Hag/GWh, corresponent el 88,9% a la petjada de carboni, el 5,7% a la petjada atmosfèrica, el 0,1% a la petjada hídrica i el 5,4% a la petjada d'ocupació del sòl. La Petjada Ecològica ha disminuït un 25,3% respecte al 2009, principalment per la reducció d'emissions de CO<sub>2</sub>, el que implica també una reducció de la petjada de carboni.

dels principals proveïdors d'obres i serveis de distribució d'electricitat. A finals de 2010 s'havien adherit el 62% d'ells.

D'altra banda, el 21% dels proveïdors de serveis de gas i electricitat, homologats per Gas Natural Fenosa, disposen de Certificat ISO 14001.

Adicionalment, la companyia tracta de sensibilitzar als seus clients de la importància d'un ús responsable i racional de l'energia. Per a això desenvolupa, conjuntament amb

la Fundació Gas Natural Fenosa i amb els negocis de comercialització majorista i minorista, campanyes i jornades de patrocini i formació sota la iniciativa "Gest Natural".

## Interès per les persones



Gas Natural Fenosa és un projecte compartit per 18.778 persones que treballen en 22 països. Un 49,3% d'elles desenvolupen la seva activitat fora d'Espanya. L'edat mitjana se situa en 42,7 anys, amb una mitjana d'antiguitat en la companyia de 14,5 anys. Un 27% dels empleats són dones.

L'estratègia dels recursos humans de la companyia pren com a punt de partida la seva missió i te com a

objectius promoure un entorn de treball respectuós amb els empleats i implicat en la seva formació i desenvolupament professional, i propiciar la diversitat d'opinions, perspectives, cultures, edats i gènere, i per últim, atraure el talent.

Completada la integració entre Gas Natural i Unión Fenosa, la companyia ha capitalitzat les millors pràctiques en matèria de gestió de les persones, alhora que ha gestionat l'operativa diària i ha facilitat el procés d'optimització de l'organització després de la integració.

Durant 2010 la companyia va consolidar un model de recursos humans basat en unitats de govern que defineixen les polítiques i models de recursos humans i en la figura del *business partner* com a assessor estratègic del negoci en la implantació i adaptació de polítiques i models als diferents negocis i països.

### Principis d'actuació responsable amb els empleats

L'interès per les persones és un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els següents principis:

- Proporcionar als nostres empleats formació i oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències.
- Promoure un entorn de treball motivador, en el qual es garanteixi i respecti l'empleat i l'aportació responsable de les seves iniciatives.
- Fomentar la claredat d'objectius, el lideratge eficaç, les compensacions competitives i el reconeixement dels èxits.
- Facilitar les condicions per al millor equilibri personal i professional en un marc d'igualtat i diàleg.

## Principals indicadors

|                                        | 2010      | 2009      | 2008      |
|----------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Índex de plantilla. Nombre d'empleats  | 18.778    | 19.803    | 6.842     |
| Homes/Dones (%)                        | 73/27     | 74/26     | 69/31     |
| Dones en llocs directius (%)           | 21,70     | 19,70     | 18,90     |
| Despeses de personal (milions d'euros) | 798       | 600       | 338       |
| Hores de formació per empleat          | 47,80     | 42,20     | 44,52     |
| Inversió en formació anual (euros)     | 8.057.570 | 8.505.000 | 3.480.300 |

## Accions rellevants

| Accions proposades 2010                                                                                                                                             |   | Accions realitzades 2010                                                                                                                  | Accions previstes 2011                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitució d'una Comissió d'Igualtat per a les societats amb conveni col·lectiu.                                                                                   | ● | Constitució de la Comissió d'Igualtat.                                                                                                    | Elaboració del Pla d'Igualtat.                                                                    |
| Nova revista interna: canvi d'imatge i continguts adaptats a la nova companyia i en correspondència amb l'opinió d'empleats (enquesta específica sobre la revista). | ● | Campanyes de comunicació interna rellevants: "Marca, valors i Posicionament" i "Nou Pla Estratègic".                                      | Desenvolupament d'un programa de reconeixements a la millora contínua i la innovació.             |
| Pla Director i Pla Anual de Comunicació Interna.                                                                                                                    | ● | Elaboració del Pla Director i disseny del Pla Anual de Comunicació Interna.                                                               | Campanya de reforç de valors i de la nova Política de Responsabilitat Corporativa.                |
| Realització d'Enquesta de Clima. Posada en marxa de panells permanents d'empleats. Enquestes específiques i periòdiques.                                            | ● | Realitzada Enquesta de Clima Laboral i Compromís. Posada en marxa de panells permanents d'empleats. Enquestes específiques i periòdiques. | Comunicació dels resultats de l'Enquesta de Clima i pla d'acció derivat dels resultats obtinguts. |

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix



Garantir la igualtat d'oportunitats, promoure la diversitat i oferir una carrera professional atractiva i estimulant formen part del compromís assumit per Gas Natural Fenosa amb als seus empleats

### La igualtat d'oportunitats, la diversitat i la integració social com a palanques de creixement

Garantir la igualtat d'oportunitats, promoure la diversitat i oferir una carrera professional atractiva i estimulant, formen part del compromís assumit per Gas Natural Fenosa amb els seus empleats.

La companyia rebutja la discriminació per qualsevol motiu. Aquest criteri de no discriminació s'estén als processos de selecció i promoció, basats en l'avaluació de les capacitats de la persona, en l'anàlisi dels requeriments del lloc de treball i en el desenvolupament individual.

Durant 2010, es va constituir la Comissió d'Igualtat amb l'objectiu d'elaborar, a Espanya, un Pla d'Igualtat de Gènere. La implantació d'un pla d'igualtat, és una valuosa eina per millorar la satisfacció i compromís dels empleats, i amb això la qualitat del servei i els resultats de la companyia.

El compromís de Gas Natural Fenosa amb la igualtat d'oportunitats i la integració social supera els requeriments legals. La companyia promou la contractació de persones discapacitades, oferint un entorn de treball que els permeti desenvolupar-se en igualtat de condicions.

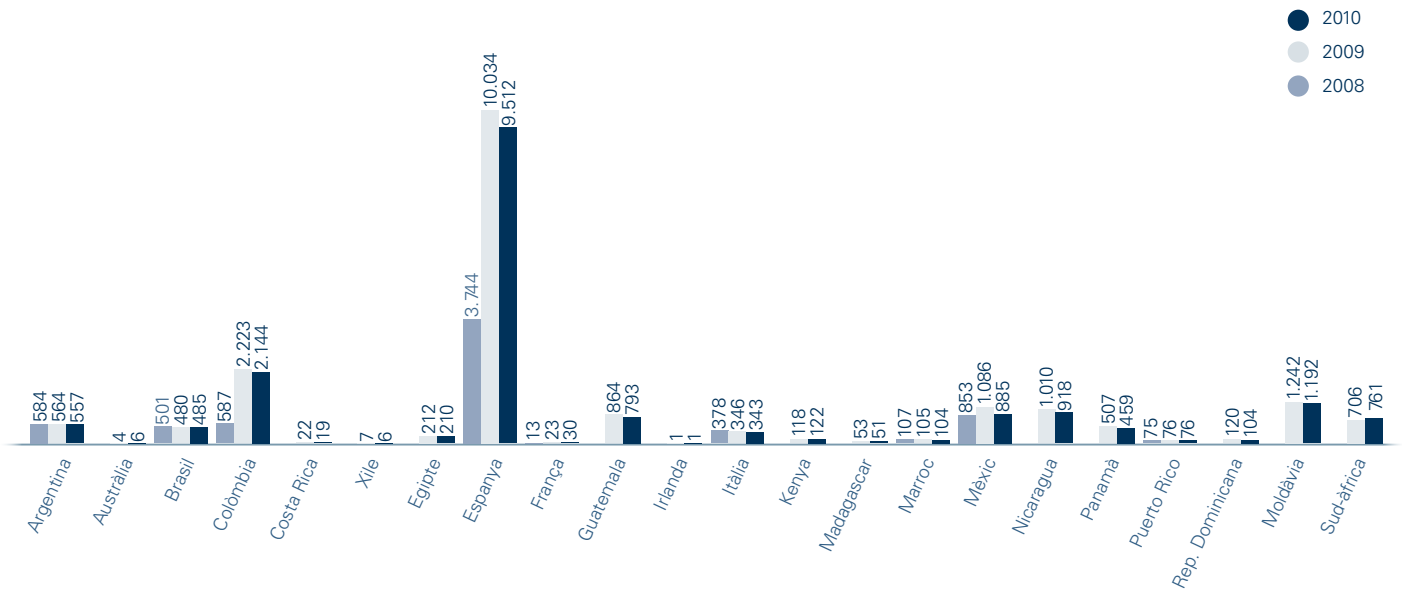
Gas Natural Fenosa compleix estrictament les exigències legals de cada país on desenvolupa la seva activitat. Així, a Espanya, l'objectiu mínim és que el 2% de la plantilla estigui formada per persones amb discapacitat. Per a això, es recorre a proveïdors que donen feina a persones amb minusvalidesa i la contractació directa de persones. En l'àmbit internacional, el percentatge de persones amb discapacitat arriba al 3,2% de la plantilla, per sobre dels requeriments mínims legals en països com Brasil, Panamà (3,74%), Marroc (2,88%) i Itàlia (superior al 7%).

Les companyies que formen part de Gas Natural Fenosa estan realitzant esforços dirigits a promoure la integració de persones amb algun tipus de discapacitat. A Espanya, existeixen convenis de col·laboració amb la Fundació Adecco, la Fundació Catalana Síndrome de Down i l'Institut Guttman, especialitzat en el tractament medicoquirúrgic i la rehabilitació integral de persones amb lesió medul·lar, dany cerebral adquirit o altres discapacitats d'origen neurològic. El 2010 va continuar vigent un conveni signat per la companyia amb la Generalitat de Catalunya per afavorir la integració laboral de dones que pateixen violència de gènere i risc d'exclusió social.

Gas Natural Fenosa entén que el sentiment de pertinença dels individus i la sensibilitat cap als trets propis de cada territori són factors determinants per l'èxit de la companyia. Per aquesta raó, promou la contractació d'empleats i directius locals. En aquest sentit, Gas Natural Fenosa no disposa d'una política concreta per a la contractació de directius locals, però prioritza la contractació d'aquest tipus de personal davant d'altres opcions.

Índex de plantilla. Nombre d'empleats(\*)

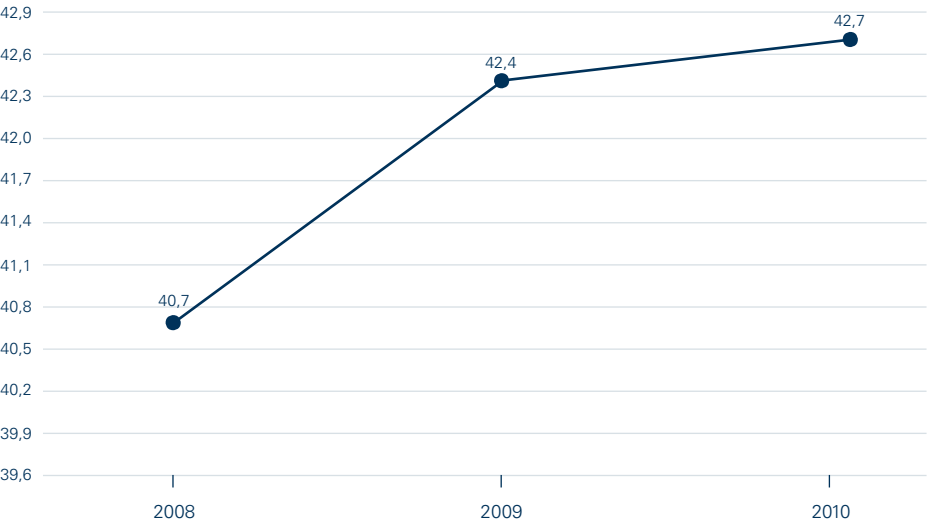
(empleats)



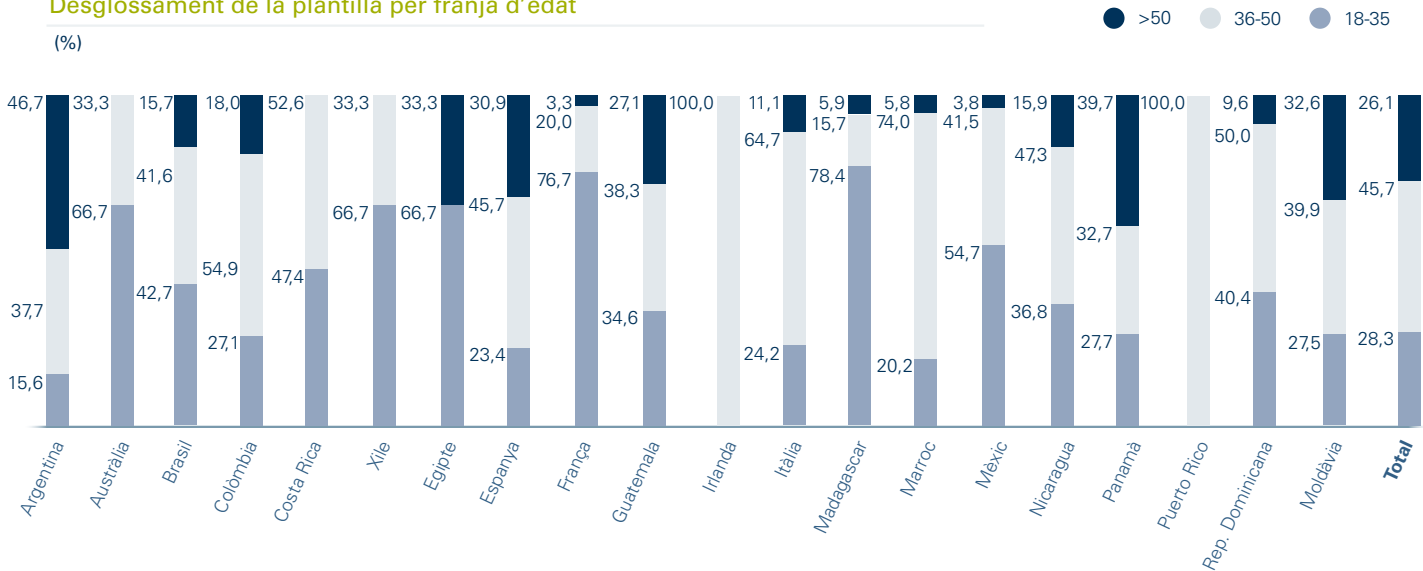
(\*) Nombre d'empleats segons criteri societari. Els indicadors que es detallen en endavant en aquest capítol, s'apliquen a la plantilla amb gestió centralitzada, que és de 15.716 persones, 7.620 a Espanya i 8.096 persones repartides a Argentina, Austràlia, Brasil, Colòmbia, Costa Rica, Xile, Egipte, França, Guatemala, Irlanda, Itàlia, Madagascar, Marroc, Mèxic, Nicaragua, Panamà, Puerto Rico, Rep. Dominicana i Moldàvia.

Edat mitjana de la plantilla

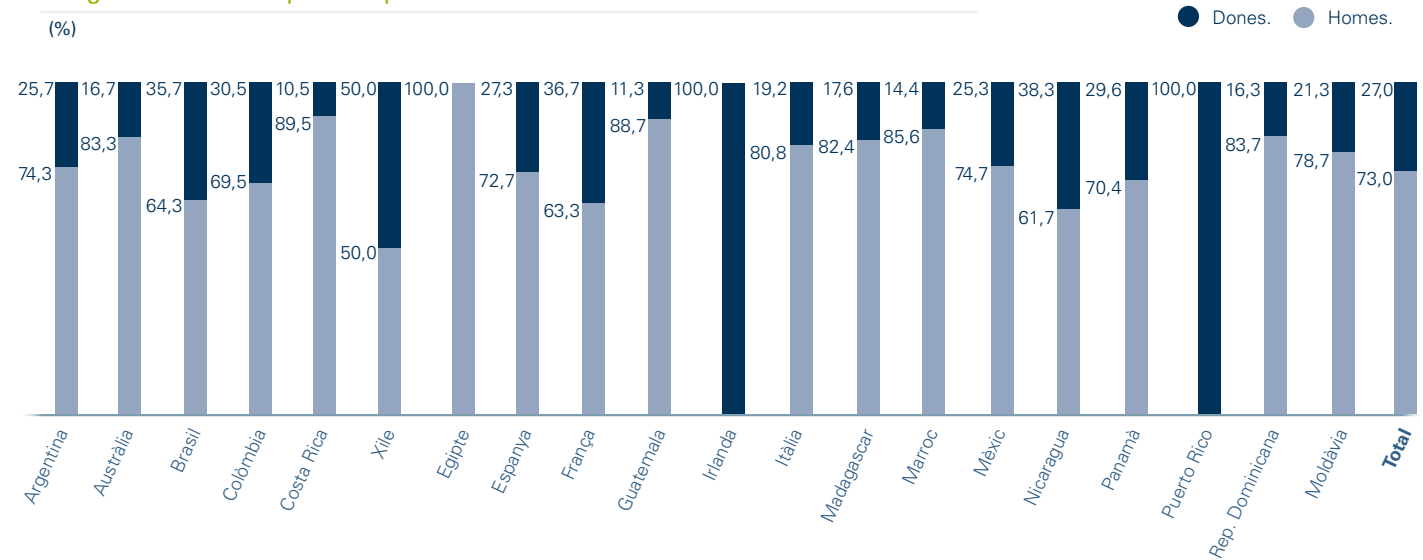
(anys)



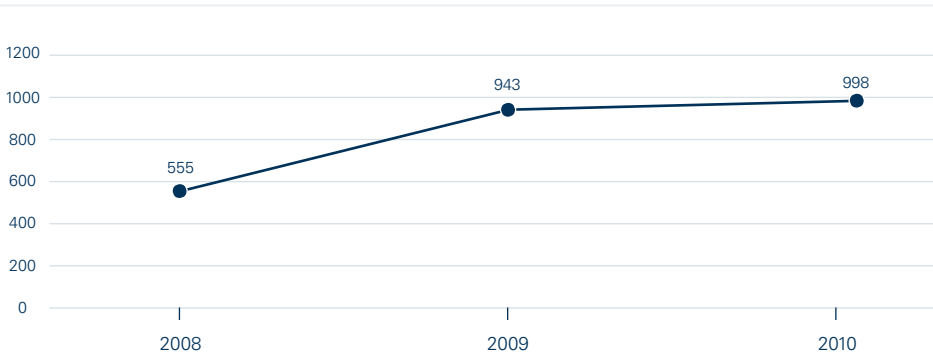
Desglossament de la plantilla per franja d'edat



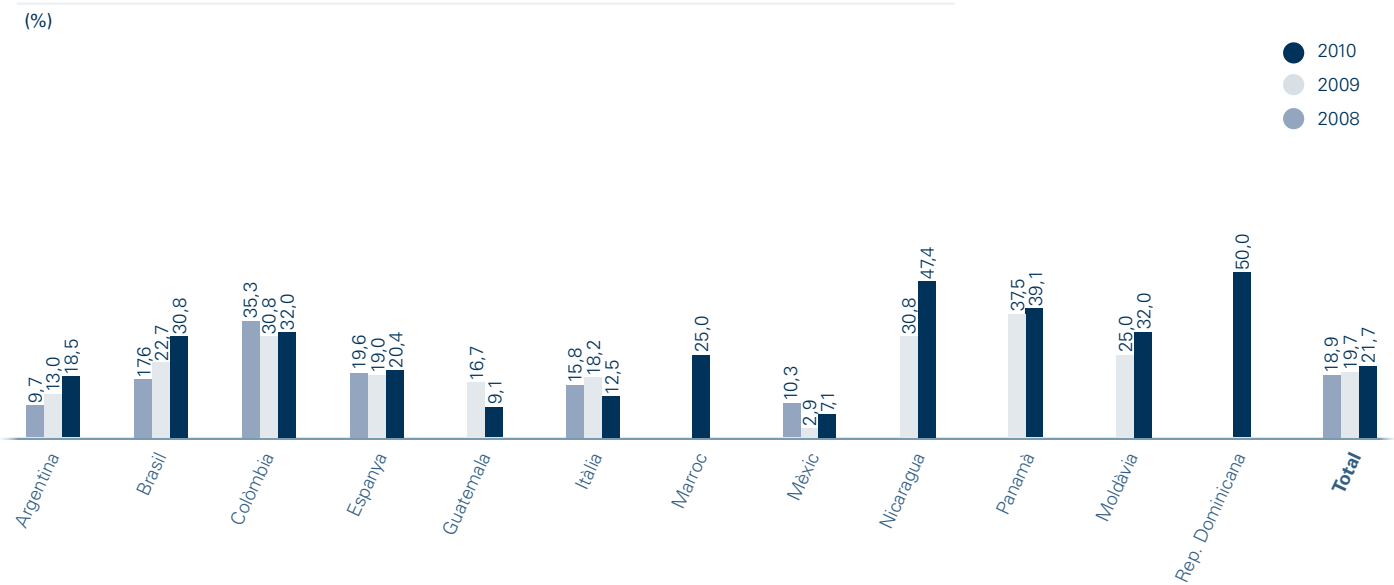
Desglossament de la plantilla per sexes



Nombre de directius

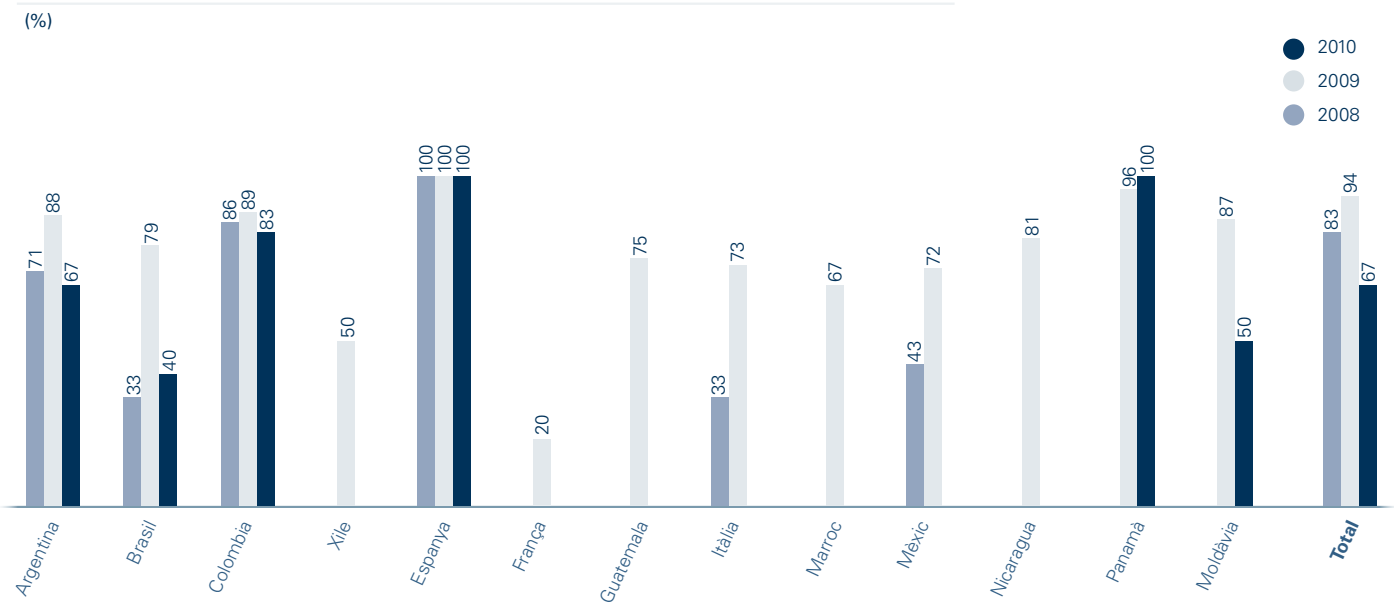


Dones en càrrecs de direcció(\*)



(\*) A Austràlia, Costa Rica, Xile, Egipte, Irlanda, Madagascar i Puerto Rico no hi han directius. A França no hi ha cap dona en l'actualitat en llocs directius.

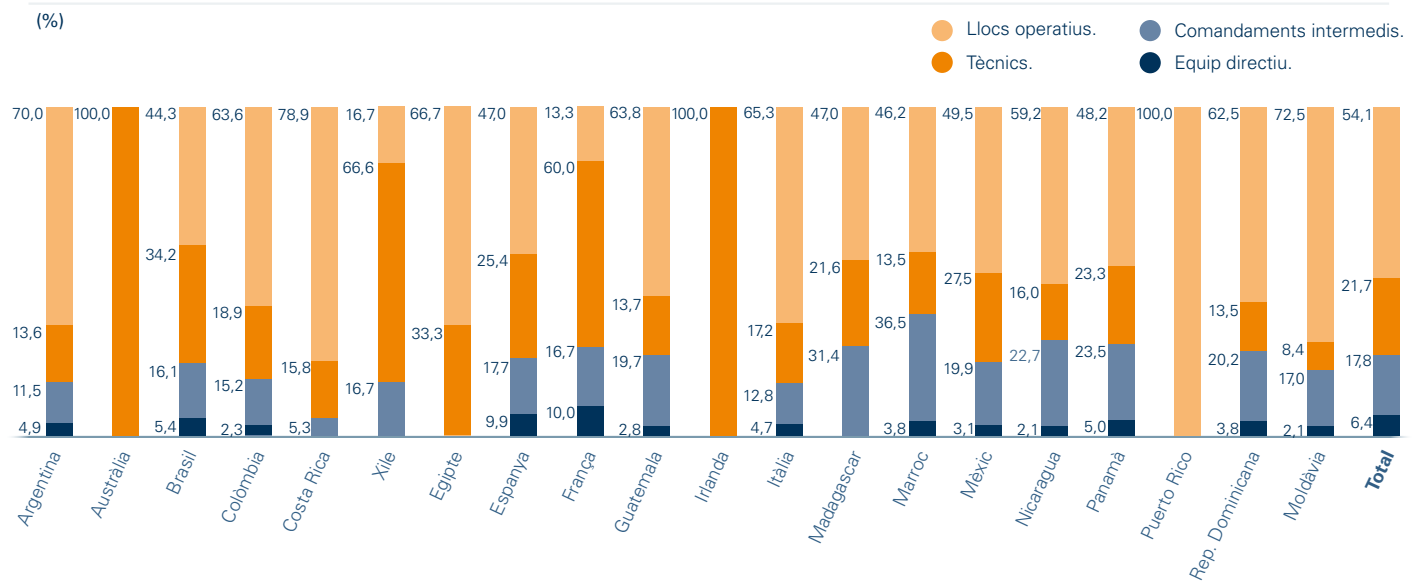
Alts directius procedents de la comunitat local(\*)



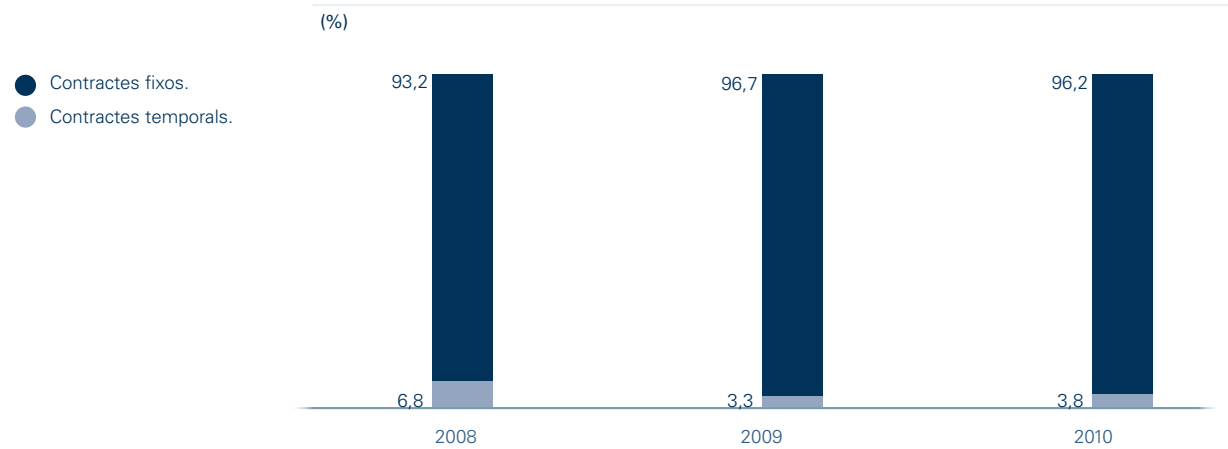
(\*) El 2010 s'ha produït una modificació en el criteri de consideració d'“alt directiu”. El 2010 s'ha considerat com a “alt directiu” la categoria de director i/o superior, mentre que en anys anteriors es va prendre com a criteri directors, subdirectors, caps de departament, i/o superiors. Es considera directiu local aquell alt directiu que treballa per a una raó social que pertany a la comunitat local. La disminució generalitzada en la dada és per l'aplicació d'un criteri més restrictiu en la definició d'“alt directiu”.

Nota: A Austràlia, Costa Rica, Xile, Egipte, Irlanda, Madagascar i Puerto Rico no hi han directius. A República Dominicana no hi han directius procedents de la comunitat local.

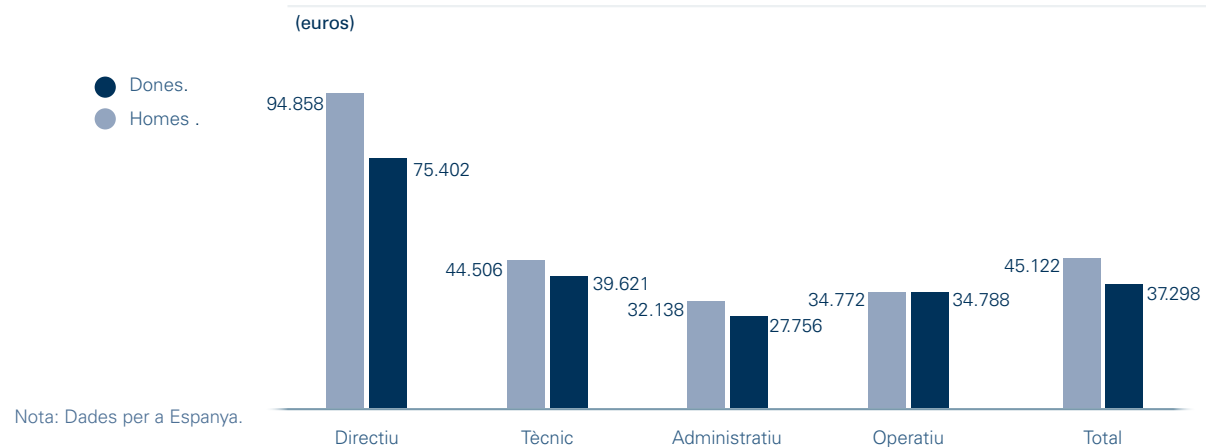
Desglossament de la plantilla per categoria professional



Tipus de contractes



Salari mitjà d'homes i dones per categoria professional



### Reconeixement de la representativitat sindical en els centres de treball

Gas Natural Fenosa respecta de manera inequívoca el dret a la llibertat d'associació i representació sindical. Les companyies que formen Gas Natural Fenosa compten amb representants dels treballadors elegits lliurement. En relació a aquest fet, a finals de 2010, cal destacar el següent:

- 37 organitzacions tenien representació a la companyia en tots els seus àmbits d'actuació, 7 a Espanya i 30 al negoci internacional.
- A Espanya, segons les dades provisionals després de les eleccions celebrades el 2010 en nombrosos centres de treball, hi havia 447 representants sindicals.

A l'àmbit nacional, i sense perjudici del que estableix la legislació vigent, els convenis col·lectius articulen els mitjans de comunicació i informació entre la companyia i els representants sindicals, a través de les corresponents comissions de treball i comitès.

El 25 de maig de 2010 es va signar el Conveni col·lectiu de Gas Natural 2010-2011. Respon a la voluntat compartida de dotar, progressivament, a la companyia d'un marc únic de relacions laborals per a tots els centres, aglutinant els diferents convenis col·lectius existents fins ara. La política general de la companyia en aquest aspecte és harmonitzar i homogeneïtzar les condicions laborals dels empleats en les diferents companyies.

Gas Natural Fenosa manté canals de comunicació adequats amb la representació sindical, sempre amb l'antelació establerta per la llei, a l'hora d'informar sobre els canvis organitzatius i de condicions de treball que suposen una modificació substancial per als treballadors.

En l'àmbit internacional existeixen singularitats en el règim de preavisos en els canvis organitzatius que s'estableixen en els convenis d'Itàlia i Guatemala, més enllà de l'estricta regulació legal a la qual en tot cas la companyia es sotmet.



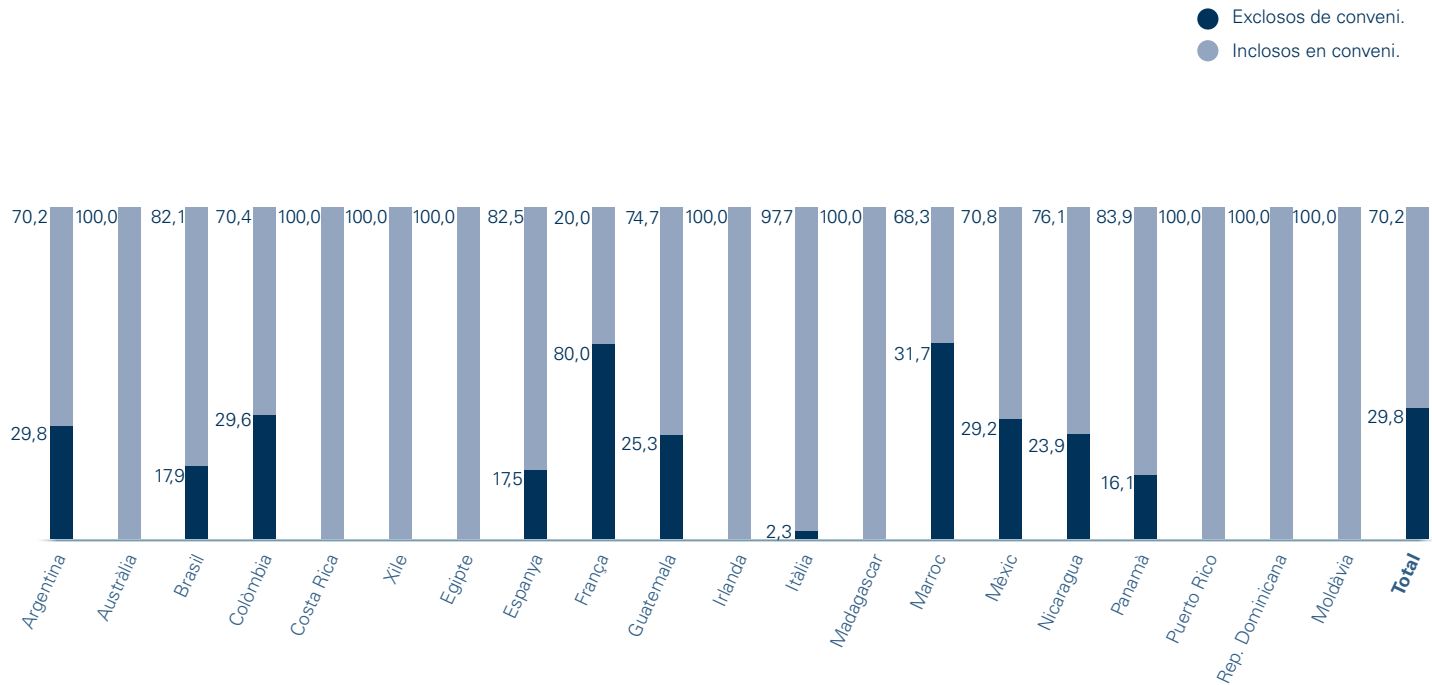
### Presència sindical a Espanya<sup>(\*)</sup>

|                                             | Nombre de representants | %          |
|---------------------------------------------|-------------------------|------------|
| Comisiones Obreras (CCOO)                   | 142                     | 31,49      |
| USO                                         | 107                     | 23,73      |
| Unión General de Trabajadores (UGT)         | 108                     | 23,95      |
| CIG                                         | 36                      | 7,98       |
| Confederación General de Trabajadores (CGT) | 37                      | 8,20       |
| SIE                                         | 18                      | 3,99       |
| CIAA                                        | 2                       | 0,44       |
| Independents                                | 1                       | 0,22       |
| <b>Total</b>                                | <b>451</b>              | <b>100</b> |

(\*) Dades provisionals (d'acord amb el procés electoral i els seus terminis legals) després de les eleccions sindicals de novembre de 2010.

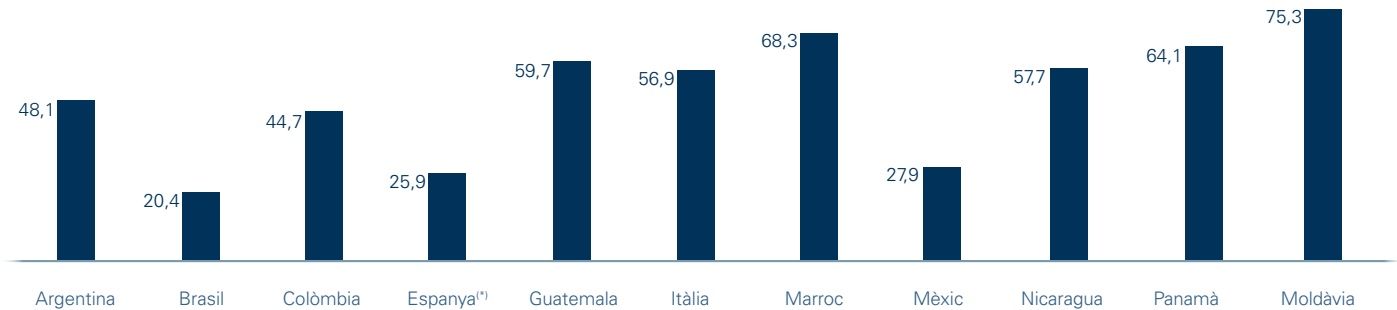
Indicadors d'empleats i convenis

(%)



Afiliació sindical per països

(%)



(\*) El % d'afiliació a Espanya puja 1,3 punts a causa d'un descens de la plantilla consolidada total, conseqüència de les desinversions realitzades i a la rotació.  
Nota: A Austràlia, Costa Rica, Xile, Egipte, França, Irlanda, Madagascar, Puerto Rico i República Dominicana no consten afiliats.

Política retributiva

La política retributiva de la companyia es regeix per la igualtat en l'àmbit intern i per la competitivitat des del punt de vista del mercat. Els seus criteris rectors són:

- Per als empleats inclosos en conveni, el nivell retributiu s'estableix en funció del grup i subgrup professional al qual pertanyen, tal com estableixen els convenis vigents.
- Pel que fa als directius i empleats exclosos de conveni, les retribucions es defineixen individualment sobre la base de la política retributiva aprovada per la Comissió de Nomenaments i Retribucions del Consell d'Administració de la companyia.

Gas Natural Fenosa elabora periòdicament estudis comparatius per avaluar la competitivitat de la seva política retributiva i aplica un model basat en augments de l'IPC, real i previst, en els resultats de la companyia i en les previsions de pujades salarials.

A Espanya, hi ha establerta una política de retribució variable que engloba, aproximadament, el 76,4% dels empleats i que està basada en el compliment dels objectius de la companyia i en l'avaluació de l'acompliment individual.



Relació salari mínim estàndard i salari mínim local(\*)

|                 |      |
|-----------------|------|
| Argentina       | 2,34 |
| Brasil          | 1,89 |
| Xile            | 4,07 |
| Colòmbia        | 1,30 |
| Costa Rica      | 2,83 |
| Espanya         | 2,06 |
| França          | 1,49 |
| Guatemala       | 2,31 |
| Itàlia          | 1,24 |
| Irlanda         | 2,70 |
| Madagascar      | 2,75 |
| Marroc          | 2,72 |
| Mèxic           | 3,43 |
| Nicaragua       | 1,33 |
| Panamà          | 1,06 |
| Rep. Dominicana | 1,70 |
| Moldàvia        | 2,94 |

(\*) A Austràlia, Egipte i Puerto Rico la plantilla amb gestió centralitzada no aporta dades significatives a efectes d'aquest indicador.

### Impuls de polítiques de flexibilitat entre els empleats

A Gas Natural Fenosa la conciliació de la vida familiar i professional s'articula, principalment, a través de les mesures de flexibilització laboral.

Més enllà dels mínims requerits legalment, la companyia permet gaudir als seus empleats d'avantatges que, en funció de cada conveni col·lectiu, ofereixen, entre altres, la possibilitat de jornada continuada tots els divendres de l'any i els mesos d'estiu, així com jornades en règim d'autoadministració per a determinats col·lectius.

Addicionalment, la companyia amplia els supòsits legals de dret a reducció de jornada i el límit temporal dels mateixos, incloent-hi els permisos d'acumulació de lactància i ampliant, en determinats supòsits, els terminis de còmput. Les treballadores tenen, així mateix, la possibilitat d'evitar els desplaçaments laborals que impliquin allunyar-se del seu lloc de residència durant l'embaràs o la lactància.

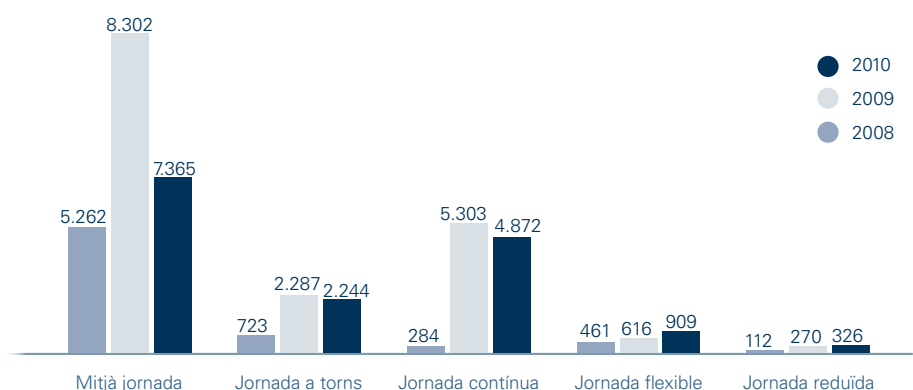
De la mateixa manera, aquells empleats que tinguin al seu càrrec familiars en circumstàncies especials, poden acollir-se a les polítiques d'acostament del lloc de treball al domicili establertes per Gas Natural Fenosa.

### Serveis adaptats a les necessitats dels empleats

Gas Natural Fenosa ofereix beneficis socials als seus empleats en tots els països on té presència. Caldria ressaltar, amb diverses denominacions i diferents continguts, segons àmbits, països i convenis, els següents:

- Ajuts familiars per naixement de fill, matrimoni, per a la guarderia i jardins maternals o fills discapacitats.
- Polítiques de suport a la conciliació de la vida familiar i professional.
- Pòlisses i serveis d'assistència mèdica (hospitalització, assistència, medicaments, avaluació oftalmològica i pla odontològic i altres equivalents).
- Existència del "dia específic de l'activitat" (dia del treballador del gas, dia de l'electricista, ...).
- Complements de les prestacions públiques en els supòsits d'incapacitat temporal.
- Patrocini d'activitats esportives i recreatives.
- Aportacions econòmiques per compensació pel que fa a menjar (vals dinar, compensació per a dinars i economats, entre altres).
- Ajut als estudis dels empleats i desenvolupament de programes de beques per als seus fills, subsidi escolar i fons de beques amb diferents regulacions i abast.
- Plans de pensions d'aportació definida.
- Préstecs, bestretes i facilitats creditícies i d'assegurances a empleats i les seves famílies.

### Desglossament de la plantilla per tipus de jornada(\*)



(\*) Els valors per a aquest indicador en l'any 2009 varien respecte als publicats en l'informe de 2009, ja que per a les societats d'àmbit internacional no eren correctes. Es recalculen extrapolant-se en dites societats per 2009 la distribució per tipus de jornada real de 2010.

- Bonificacions de consum elèctric o de gas natural.
- Acords amb entitats financeres i d'assegurances.

Cal destacar que la taula negociadora del pla de pensions de la companyia va acordar el 2010 la integració dels plans d'Unión Fenosa i Gas Natural, per donar compliment a la normativa vigent a Espanya en aquesta matèria.

### Generació de compromís i implicació dels empleats

La Direcció per Objectius (DPO) i la Gestió de l'Acompliment (GdA) són les dues metodologies desplegades a Gas Natural Fenosa per incentivar la implicació dels empleats en l'assoliment dels objectius de la companyia.

Durant 2010, Gas Natural Fenosa va implantar un sistema informàtic de gestió únic i integrat i va definir criteris comuns per a l'aplicació

d'ambdues metodologies en el procés d'avaluació. Per continuar amb el procés d'integració, la companyia va desenvolupar diferents accions de comunicació, abundant en la formació sobre les metodologies, els seus criteris comuns d'aplicació, i sobre la utilització del sistema informàtic posat en marxa.

Adicionalment, a finals de 2010, la companyia va llançar una enquesta de clima laboral dirigida a la totalitat dels empleats, els resultats de la qual seran analitzats i comunicats el 2011.

#### Enquesta de Clima Laboral i Compromís 2010

El 2010, Gas Natural Fenosa va remetre l'Enquesta de Clima Laboral i Compromís a més de 15.700 empleats en els diferents països on opera.

L'objectiu va ser conèixer el grau de satisfacció i compromís de la plantilla en cada un dels països i àrees. Els resultats permetran establir plans d'acció, global o local, per millorar aquells aspectes amb pitjors resultats i major impacte en el compromís dels empleats.

Amb el propòsit de facilitar la participació dels empleats, els materials utilitzats en l'enquesta es van traduir a vuit idiomes. Així mateix, l'enquesta, de caràcter anònim i confidencial, es va poder omplir via web o a través de qüestionari en paper.

El qüestionari es va dissenyar tenint en compte un bloc comú de preguntes, afegint qüestions específiques per a cada país en funció de les seves peculiaritats.

Van ser utilitzades onze categories de valoració: compensació i beneficis, compromís, comunicació, condicions laborals, desenvolupament professional i formació, direcció, cap, imatge/mercat, organització, relacions internes i responsabilitat corporativa.

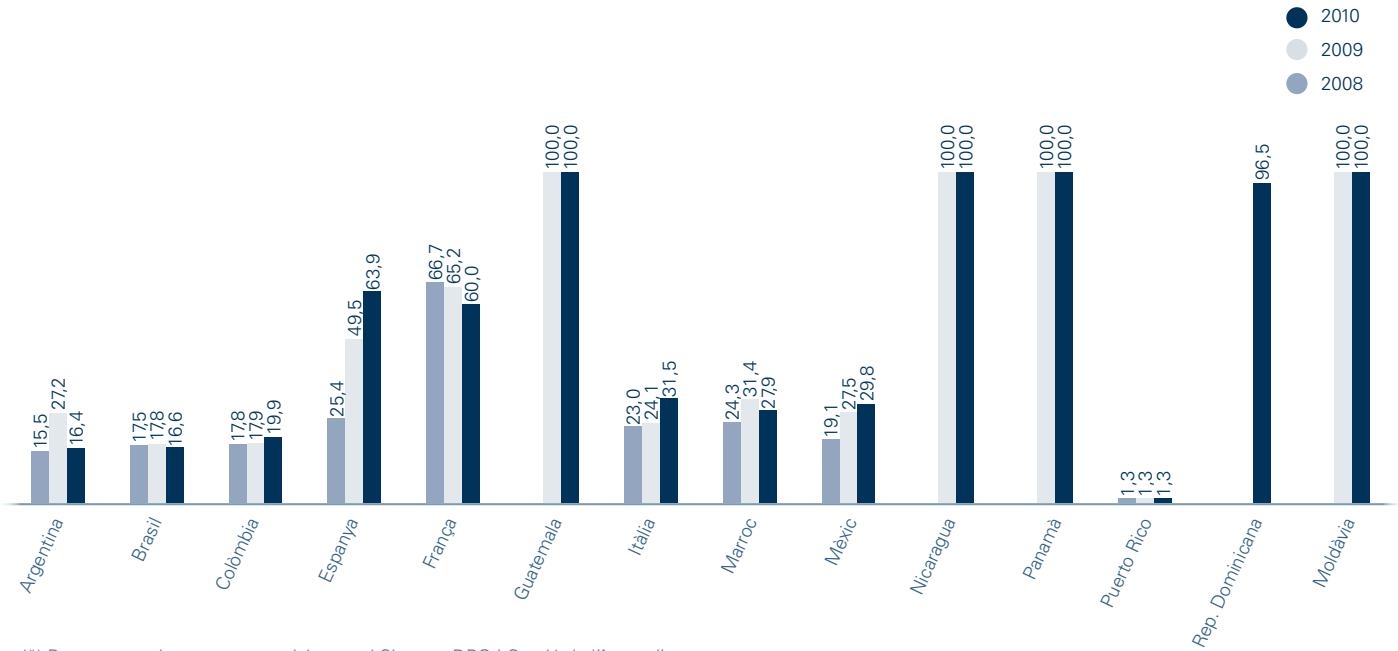
Com a suport al llançament de l'enquesta, la companyia va posar en marxa una campanya de comunicació interna que animés a la participació, sota el lema "jo participo". Els resultats s'han d'analitzar i comunicar durant l'exercici 2011.

Desglossament de despeses de personal

(milions d'euros)

|                                                          | 2010       | 2009       | 2008       |
|----------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| Sous i salaris                                           | 643        | 501        | 258        |
| Cost Seguretat Social                                    | 125        | 103        | 57         |
| Plans d'aportació definida                               | 33         | 28         | 14         |
| Plans de prestació definida                              | 6          | 15         | 1          |
| Treballs realitzats per a l'immobilitzat de la companyia | (82)       | (102)      | (52)       |
| Altres                                                   | 73         | 55         | 60         |
| <b>Total</b>                                             | <b>798</b> | <b>600</b> | <b>338</b> |

Indicadors de Gestió de l'Acompliment i Direcció per Objectius (DPO)<sup>(\*)</sup>

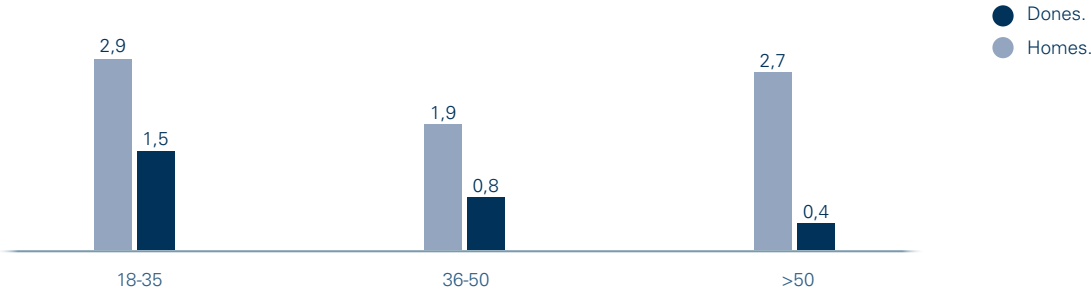


(\*) Percentatge de persones participants al Sistema DPO i Gestió de l'Acompliment.

Nota: A Austràlia, Costa Rica, Xile, Egipte, Irlanda i Madagascar no hi han persones implicades en els processos de Gestió de l'Acompliment i Direcció per Objectius.

Índex de rotació(\*)

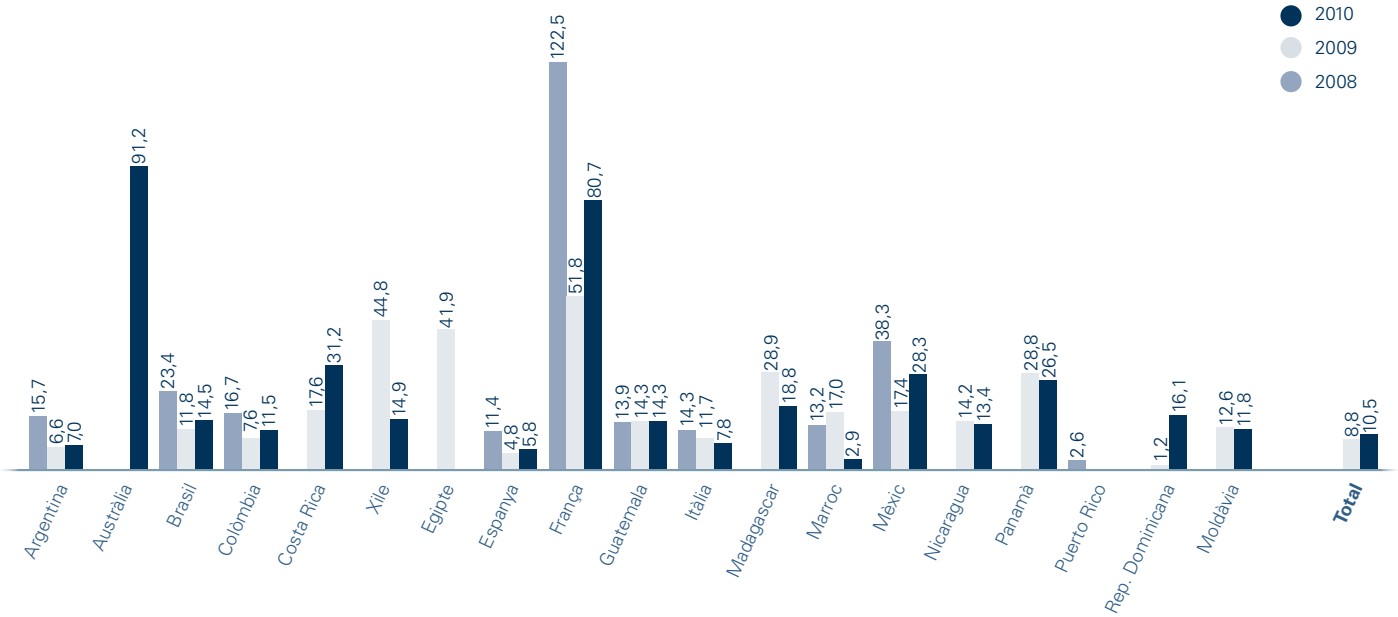
(%)



(\*) Rotació: (Altes externes + Baixes externes)/Plantilla mitjana

Índex de rotació per països(\*)

(%)

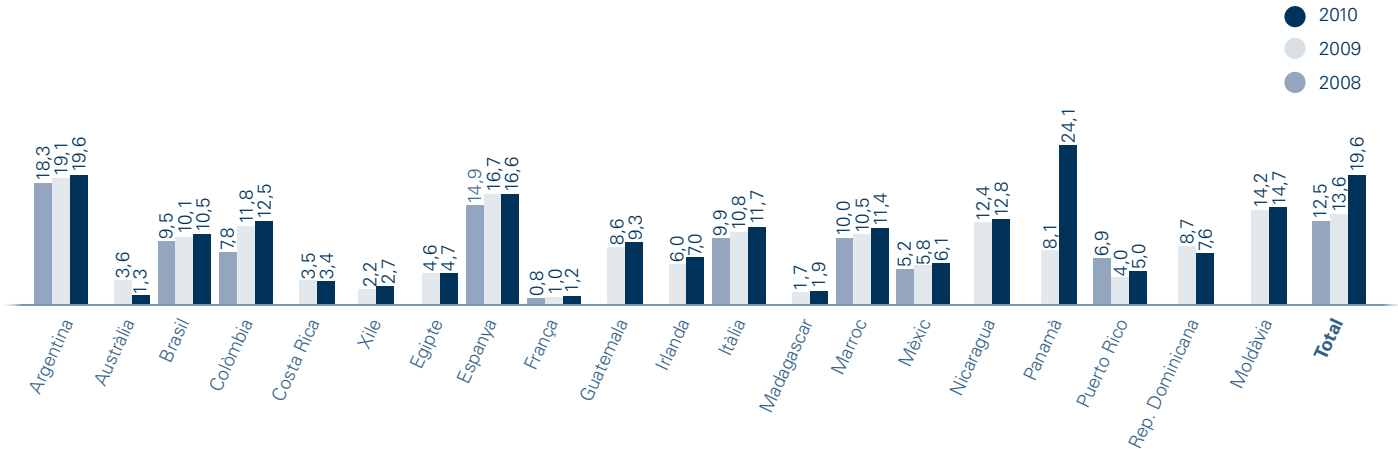


(\*) Rotació: (Altes externes + Baixes externes)/Plantilla mitjana.

Nota: Egipte, Puerto Rico, i Irlanda no van registrar el 2010 altes ni baixes entre la seva plantilla.

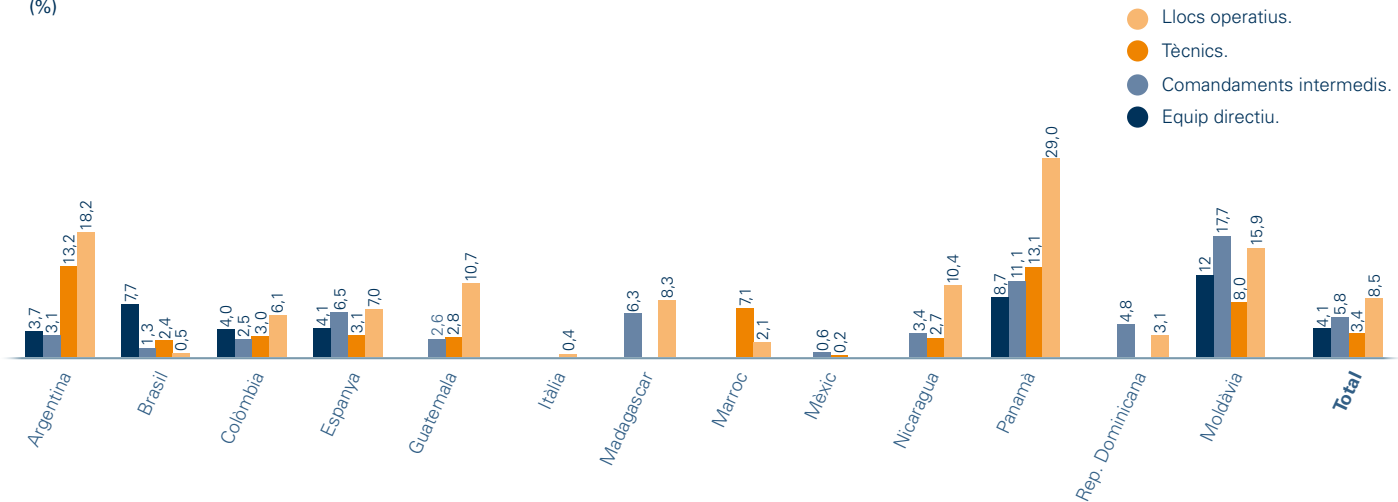
Índex d'antiguitat. Antiguitat mitjana de la plantilla per país

(anys)



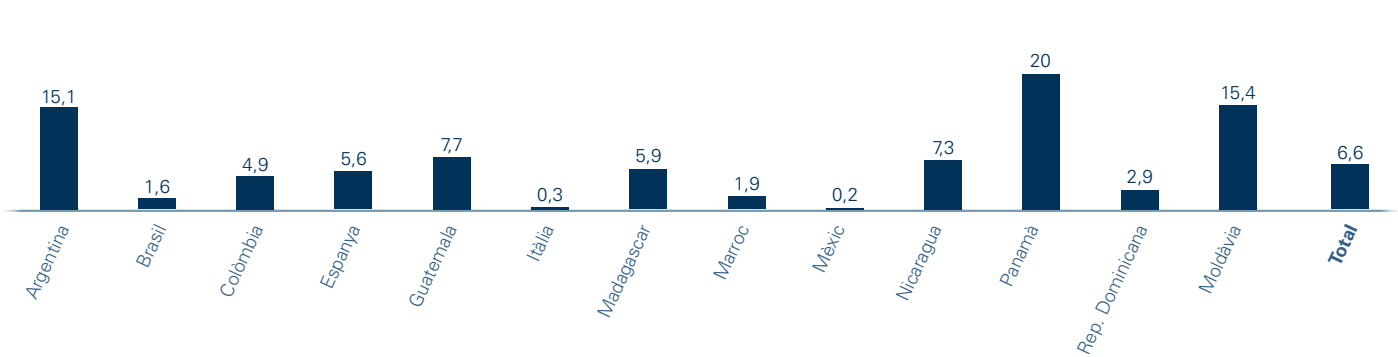
Empleats en edat de jubilació a cinc anys vista, per categoria i país

(%)



Total empleats en edat de jubilació a cinc anys vista

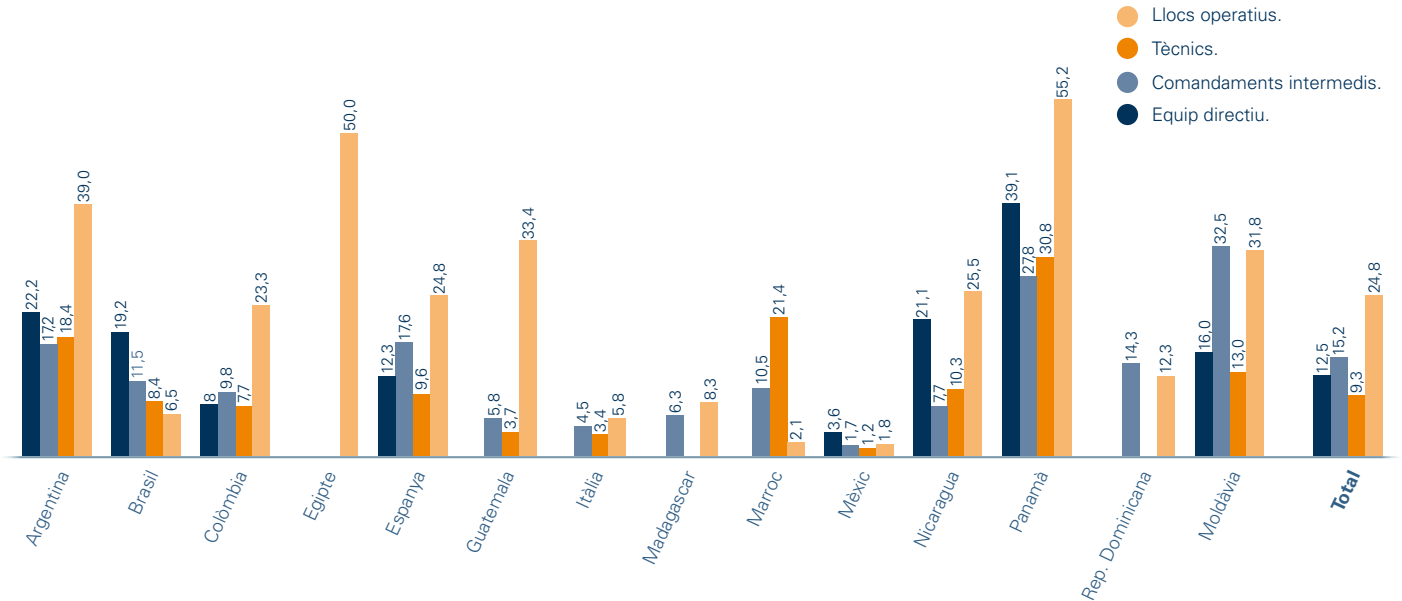
(%)



Nota: A Austràlia, Xile, Costa Rica, Egipte, França, Irlanda i Puerto Rico no existeixen empleats en edat de jubilació a cinc anys vista.

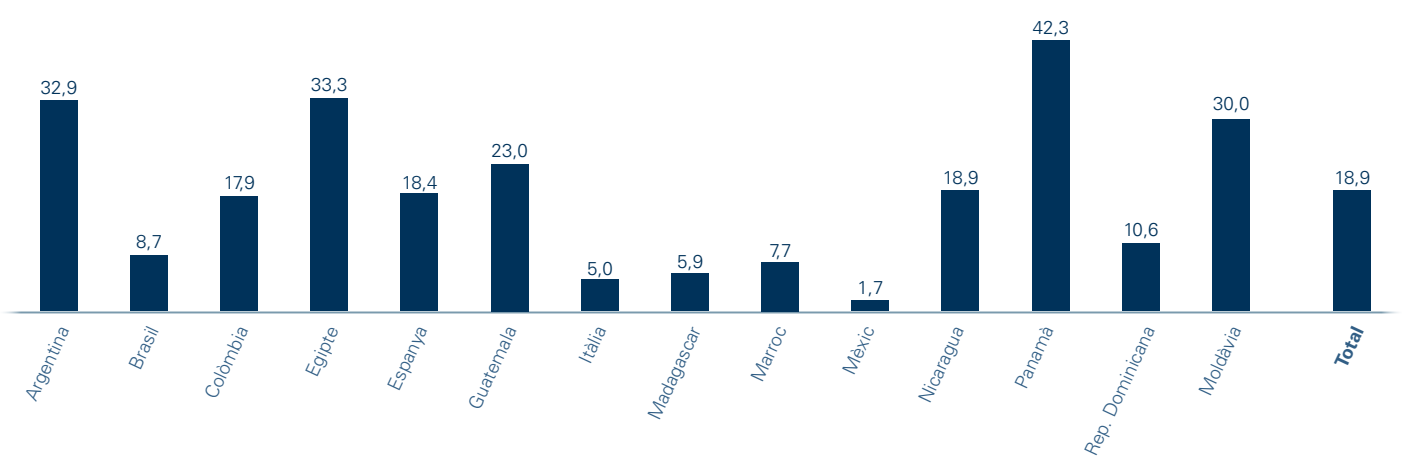
Empleats en edat de jubilació a deu anys vista

(%)



Total empleats en edat de jubilació a deu anys vista

(%)



Nota: A Austràlia, Xile, Costa Rica, França, Irlanda i Puerto Rico no existeixen empleats en edat de jubilació a deu anys vista.



La Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa s'ha consolidat com una eina estratègica fonamental en la construcció de la cultura corporativa i per facilitar canvis i unificar polítiques, processos i estils

### Formació per al desenvolupament i la millora contínua de l'actuació professional. Universitat Corporativa.

La Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, constituïda fa més d'una dècada, va continuar el 2010 la seva tasca al servei de la formació i del creixement de les persones de la companyia. La seva missió és "contribuir a desenvolupar professionals que facin realitat la visió de Gas Natural Fenosa".

La universitat s'ha consolidat així com una eina estratègica fonamental en la construcció de la cultura corporativa i per facilitar canvis i unificar polítiques, processos i estils.

Entre els objectius de la Universitat Corporativa es troben:

- Promoure els valors i la cultura de Gas Natural Fenosa i compartir la seva visió estratègica.
- Imprimir els estils de lideratge i de treball propis de l'organització i desenvolupar l'orgull de pertinença.
- Garantir que els empleats disposin dels coneixements tècnics i les habilitats necessàries.
- Transmetre i compartir l'experiència i les millors pràctiques existents.
- Ser un lloc de trobada multinacional i multidisciplinari dels empleats.

Durant 2010, es va produir una important evolució en el model de govern i de gestió de la Universitat Corporativa. D'aquesta manera, compta amb dos òrgans de govern, el Consell Assessor i el Comitè Director. Així mateix, el programa de formació s'emmarca ara a l'Institut de Lideratge, que s'ocupa del desenvolupament d'habilitats de gestió i lideratge, i l'Institut Tècnic, que proporciona coneixements tècnics específics que són necessaris per a l'operativa de les diferents àrees de la companyia.

La Universitat Corporativa mesura tant la satisfacció dels assistents als cursos, com l'aplicació dels coneixements adquirits al lloc de treball i la percepció dels directius sobre els processos de la mateixa universitat. D'aquesta manera, poden assegurar la qualitat i el resultat pràctic de les activitats realitzades i establir plans de millora. La Universitat Corporativa va renovar, el 2010, la certificació ISO 9001:2008 que arriba al conjunt de les seves activitats.

Per tal de compartir millors pràctiques, la Universitat Corporativa Gas Natural Fenosa forma part de diverses xarxes internacionals de formació empresarial, com la EFMD (European Foundation for Management Development) o el Global CCU (Global Council of Corporate Universities), i manté una nodrida xarxa d'aliances amb institucions acadèmiques, tant a Espanya com a nivell internacional. El 2010, va participar en el primer International Corporate Universities Forum (ICUF), al qual van assistir més de 150 alts directius de companyies internacionals, universitats i escoles de negoci.

Indicadors de formació de Gas Natural Fenosa

|                                                                      | 2010      | 2009      | 2008      |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Plantilla formada (%)                                                | 81,80     | 85,40     | 90,10     |
| Hores de formació per empleat                                        | 47,80     | 42,20     | 44,50     |
| Total d'hores lectives                                               | 794.769   | 707.219   | 304.595   |
| Inversió en formació anual (euros)                                   | 8.057.570 | 8.505.000 | 3.480.300 |
| Inversió en formació per persona (euros)                             | 484,90    | 506,90    | 508,70    |
| Assistents                                                           | 53.473    | 57.632    | 25.874    |
| Usuaris de formació <i>online</i> sobre el total de la plantilla (%) | 22,60     | 36,50     | 42,70     |
| Grau de satisfacció dels participants (sobre 10)                     | 8,40      | 8,40      | –         |

Nota: A Austràlia, Xile, Irlanda i Puerto Rico no s'han comptabilitzat accions formatives estructurades en 2010.



Hores de formació per àrees de coneixement

| Area de coneixement                            | hores          |
|------------------------------------------------|----------------|
| <b>Negoci</b>                                  | <b>225.737</b> |
| Generació                                      | 43.104         |
| Majorista, minorista i planificació energètica | 37.979         |
| Regulats de gas                                | 76.116         |
| Regulats d'electricitat                        | 63.453         |
| Enginyeria                                     | 5.085          |
| <b>Processos corporatius</b>                   | <b>491.687</b> |
| Prevenició de riscos laborals                  | 161.618        |
| Sistemes i oficina d'integració                | 65.807         |
| Qualitat, medi ambient i altres serveis        | 181.444        |
| Idiomes                                        | 82.818         |
| <b>Escola de lideratge</b>                     | <b>77.345</b>  |
| Programes de desenvolupament de directius      | 40.548         |
| Programes enfocats                             | 36.797         |
| <b>Total pla anual</b>                         | <b>794.769</b> |

### Oportunitats de desenvolupament professional per a tots els empleats

La satisfacció dels empleats depèn, en bona mesura, de l'existència d'oportunitats de desenvolupament professional. Gas Natural Fenosa disposa d'eines que, adaptant-se als diferents perfils, faciliten el desenvolupament de les carreres professionals dels seus empleats.

Les principals eines són, per als empleats inclosos en conveni, el Programa de Desenvolupament Professional (PDP) i el model de Gestió de Competències (GdC).

Per als no inclosos en conveni, l'eina és la Direcció per Objectius (DPO). El 100% dels empleats de la companyia és avaluat amb alguna d'aquestes eines. L'objectiu comú de les mateixes es afavorir la mobilitat i promoure la cobertura de vacants mitjançant la promoció interna.

Al llarg de 2010 va entrar en funcionament el nou procediment de mobilitat interna, aprovat pel Comitè de Direcció a finals de 2009. Tracta de fomentar i facilitar el moviment voluntari dels treballadors entre les diferents unitats, per optimitzar l'adequació entre les persones i els llocs, potenciar el desenvolupament

de carreres professionals i millorar la transversalitat i la gestió del talent. El procediment ofereix informació sobre les vacants disponibles i ofereix als empleats la possibilitat d'optar, confidencialment, a aquelles que considerin del seu interès.

En el 2010, a Espanya s'han realitzat 412 cobertures internes de llocs vacants, de les quals 284 han estat realitzades a través d'aquest nou procediment de mobilitat interna, al qual han concorregut 980 candidats al llarg de l'any. A nivell internacional, s'han cobert 237 llocs amb aquest procediment, als quals han concorregut 1.279 candidats.

#### Nou procediment de mobilitat interna

El 2010, la Direcció de Desenvolupament de Recursos Humans va implantar el procediment de mobilitat interna, l'objectiu fonamental del qual és impulsar el moviment de les persones de la companyia amb un sistema àgil que minimitzi els períodes vacants i que permeti optimitzar l'adequació persona-lloc. La companyia pretén així mateix maximitzar la cobertura de vacants amb els seus propis empleats, promovent la reubicació de recursos a llocs d'alt valor afegit.

El procediment, que és gestionat localment a cada país, assegura la confidencialitat durant tot el procés i la pròpia autonomia de l'empleat per gestionar el seu desenvolupament professional sense cap mena d'intermediació.

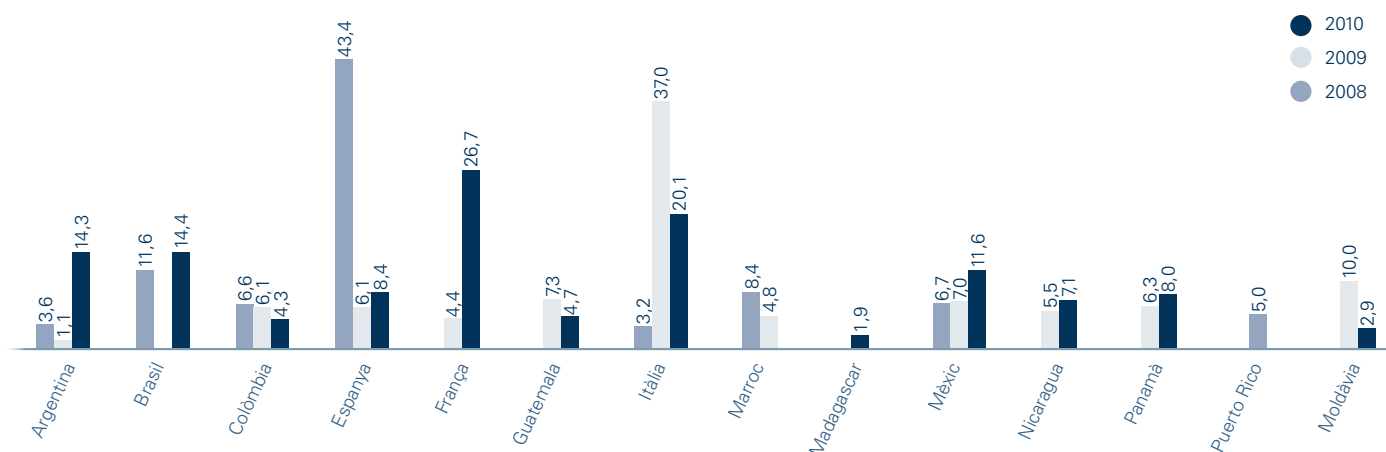
La publicació de vacants internes permet als empleats demanar la seva participació en els processos de selecció. Simultàniament, Recursos Humanos realitza una recerca activa en funció dels perfils més adequats. Les dues actuacions van encaminades a aconseguir la cobertura més eficaç dels llocs, optimitzant els períodes quan un lloc roman vacant.

Cal destacar que 980 empleats (13% de la plantilla) van optar a les vacants publicades el 2010, generant un total de 2.440 candidatures i una mitjana de 2,5 candidatures per empleat.

El procés de mobilitat fomenta la transversalitat, com ho mostra que al voltant del 50% de les candidatures que es presenten a vacants procedeixen d'altres negocis diferents.

## Plantilla promocionada

(%)



Nota: El 2010, a Austràlia, Costa Rica, Xile, Egipte, Irlanda, Puerto Rico i República Dominicana no es van produir promocions entre la plantilla.

## Gestió del talent

El model de desenvolupament de recursos humans de Gas Natural Fenosa es basa en la gestió del talent. La companyia compta amb un Programa de Gestió del Talent, que identifica el capital humà i intel·lectual existent i desenvolupa accions per a la seva atracció, retenció i desenvolupament. Gas Natural Fenosa té dos sistemes de gestió del talent:

- Talent Directiu. Aplicat a l'equip directiu de la companyia. Permet emprendre la planificació estratègica dels llocs directius d'una manera alineada amb els valors de la companyia i la seva estratègia. Aquesta metodologia és actualitzada anualment.
- Talent Professional. Te com destinataris els comandaments intermedis, tècnics i càrrecs operatius. El seu objectiu és el desenvolupament dels empleats no subjectes al programa de gestió de

Talent Directiu, buscant perfils aptes per promocionar a llocs de més responsabilitat.

Durant 2010, la companyia va actualitzar la valoració de talent de més de 900 directius en el marc del sistema de Talent Directiu i va avaluar a 820 empleats sota el sistema de Talent Professional. Addicionalment, durant 2010 van ser avaluats un total de 160 directius mitjançant Management Appraisal.

El 2010, i en el marc del Programa BEST (Beques per a Estudiants amb Talent), 17 estudiants de diferents llicenciatures d'enginyeria i nou d'altres titulacions universitàries van realitzar un període de pràctiques en la companyia. Addicionalment, a través del Programa Joves Tècnics, Gas Natural Fenosa també va mantenir una presència activa a 33 centres de formació professional a Espanya. 49 alumnes procedents de 24 centres en catorze províncies van realitzar les seves pràctiques a Gas Natural Fenosa.

En l'últim trimestre del 2010, la companyia va definir noves línies d'evolució del Model de Gestió del Talent per a la seva implantació durant l'exercici 2011. El desenvolupament es centra en dues línies fonamentals. La primera està dirigida a optimitzar el model, articulant-lo al voltant de les necessitats operatives i estratègiques de cobertura dels llocs de treball, i impulsant l'enfocament proactiu i transversal amb una major implicació de l'alta direcció. La segona, té com a objectiu estructurar les accions de desenvolupament d'acord a diferents segments d'empleats objectiu. Addicionalment, aquesta evolució pretén integrar el procés de gestió del talent en la companyia aprofitant totes les eines disponibles, com la Universitat Corporativa o les accions de mobilitat interna, entre altres.

El model de desenvolupament de recursos humans de Gas Natural Fenosa se sustenta sobre la gestió del talent

#### Reconeixement a Gas Natural Fenosa per la seva innovació en recursos humans

En competència amb altres 60 propostes, l'Aula d'Integració Cultural (AUDIC) de la Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa va ser guardonada el 2010 amb un dels premis a la innovació en recursos humans que atorga Expansión y Empleo. AUDIC té com a finalitat impulsar la consolidació i l'adaptació a la nova cultura empresarial de Gas Natural Fenosa.

El programa plasmat a AUDIC, al voltant del qual es van impartir més de 60.000 hores de formació, busca impulsar la socialització de persones i equips, difondre les millors pràctiques i potenciar l'intercanvi de coneixement, amb

la finalitat d'obtenir sinergies, impulsar el treball en equip i fomentar l'orgull de pertinença entre els empleats de la companyia.

Per afavorir la integració, la companyia ha desenvolupat diverses línies d'actuació. Aquestes inclouen la realització de cursos superiors de gas i d'electricitat perquè els equips comparteixin els plans i objectius de les diferents unitats, el llançament de programes de formació d'habilitats de lideratge o el foment de la reassignació a nous llocs de treball en el marc de la política de mobilitat i *insourcing* de la companyia.

#### Establiment de canals formals per a la gestió del coneixement

La Universitat Corporativa realitza un procés anual d'identificació de necessitats. Posteriorment, elabora un pla de formació amb una oferta classificada en quatre blocs: cursos tècnics / especialitzats, programes transversals, reforç de capacitats directives i capacitació per a la integració cultural.

Aquesta oferta obeeix al compromís de proporcionar als empleats formació i oportunitats de desenvolupament professional adequades a les seves competències, tal com reflecteix la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa. Per fer realitat la planificació formativa anual, la Universitat Corporativa compta amb

el compromís dels responsables dels negocis. Aquests actuen, de vegades, com a professors de les seves respectives àrees de coneixement.

Gas Natural Fenosa té diferents centres de formació a Espanya, entre els quals destaquen el Campus Puente Nuevo, a Àvila, el centre de formació de Barcelona; Puente Princesa, a Madrid, i, finalment, Bens a A Coruña. Fora d'Espanya, compta amb espais acadèmics en deu països.

La companyia disposa, a més, d'un Campus Virtual que permet un accés fàcil, ràpid i flexible als continguts formatius. El 2010, les principals accions en aquest àmbit van estar orientades a la migració de la plataforma cap a un enfocament web 2.0 de tipus col·laboratiu.

En el marc del pla formatiu de 2010, destaca la formació en processos transversals, que va comptar amb 33.084 assistents i 491.687 hores impartides. Per la seva banda, el Curs Bàsic de Gas i Electricitat, impartit exclusivament per experts interns, va comptar amb 860 assistents i 13.000 hores impartides. El Curs Superior de Gas i Electricitat, que finalitzarà el 2011, compta entre els assistents amb 100 directius i comandaments intermedis. Per a la seva impartició compta amb la col·laboració d'experts interns i de l'Escola d'Organització Industrial.

Així mateix, cal ressaltar la formació en lideratge de persones i equips i en habilitats de gestió. En aquest àmbit destaquen:

- El Programa de Formació per comitès de direcció a l'Amèrica Llatina, amb més de 125 directius participants de set països de l'Amèrica Llatina.
- Les dues edicions del Programa de Desenvolupament de Directius, impartides *in company* per l'Institut d'Empresa i ESADE, amb una participació de 73 empleats d'onze països.
- El Programa Lideratge i Desenvolupament de Persones, al qual van assistir 23 persones.
- El Programa Gestió de Persones, amb 1.500 hores lectives orientades a la gestió del canvi i Lean Six Sigma.

El 2010, per primera vegada, Gas Natural Fenosa va llançar una oferta oberta de programes. Van participar 684 persones, amb un total d'11.000 hores de formació impartides.

### Mecanismes de comunicació per a un diàleg proper, transparent i participatiu

La comunicació interna és una eina essencial de suport al desenvolupament del negoci i dels objectius empresarials. Així mateix, és crucial per a la integració i satisfacció de les persones que formen la companyia. Els diferents canals de comunicació interna a Gas Natural Fenosa faciliten i potencien un procés comunicatiu directe, proper, clar i que reforça la participació dels empleats.

La plataforma *online* "La nostra energia," es va consolidar el 2010 com a peça clau de comunicació interna per als empleats de la companyia. Així ho demostren les més de tres milions visites des del seu llançament, el 2009. Durant 2010, es van publicar 20 onades informatives, 14 entrevistes a directius de la companyia i 25 vídeos. La plataforma conté, també, mecanismes de recollida d'opinió dels empleats. Durant el 2010, van ser llançades més de 70 preguntes. Com a resultat, es van rebre gairebé 17.000 respostes dels empleats.

Cal també esmentar el llançament de les campanyes sobre la nova marca i el nou Pla Estratègic de Gas Natural Fenosa, que van incloure accions de participació activa dels empleats. Així mateix, per a la participació dels empleats es mantenen altres iniciatives com el Tauler d'anuncis - Ofertes a empleats i el Canal d'Opinió.

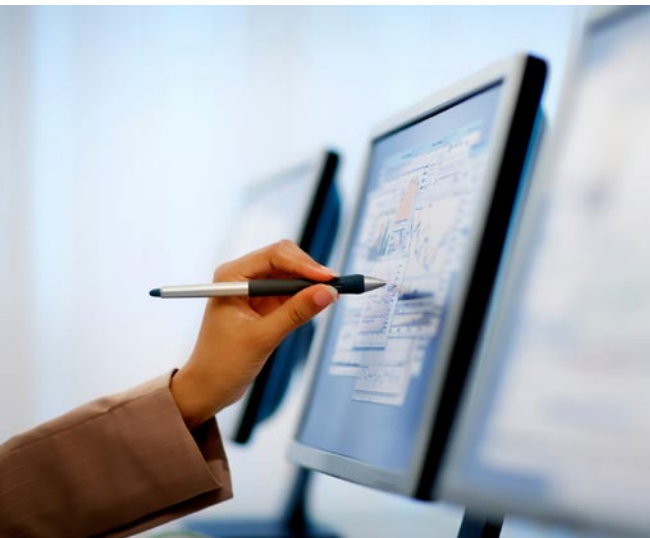
De la mateixa manera, durant 2010, va avançar significativament el projecte per a la construcció de la Intranet única per a la companyia. La seva finalització està prevista pel 2011.

Durant 2010, un panell d'empleats va complimentar quatre estudis-enquestes d'opinió en temes d'interès per a la companyia que van permetre planificar accions de comunicació d'acord amb els resultats d'aquestes enquestes.

També en 2010 va tenir lloc la Jornada de Directius anual, on va ser presentat el nou Pla Estratègic 2010-2014, i van tenir lloc tretze "Esmorzars amb la direcció" per afavorir l'intercanvi i coneixement entre empleats i directors generals.

La revista interna de la companyia "Natural", que té una tirada de 20.000 exemplars en quatre idiomes, va canviar el seu disseny el 2010 i es va consolidar com un dels canals de comunicació fonamentals de Gas Natural Fenosa. D'altra banda, el Club Esportiu va registrar més de 1.800 inscripcions.

Cal destacar que continuen funcionant els comitès de comunicació interna de la companyia, que garanteixen que la comunicació interna estigui alineada amb els objectius estratègics i amb els objectius i interessos de les diferents àrees i negocis de la companyia.



**Campanya de comunicació interna “Posicionament, marca i valors de Gas Natural Fenosa”**

Entre els mesos d’abril i juny de 2010, Gas Natural Fenosa va desenvolupar entre els seus empleats una intensa campanya de comunicació per difondre i implicar les persones amb la nova marca i amb la definició i coneixement dels valors de la companyia. Tot això, guiat pel posicionament de la companyia, definit com “anar sempre a més”, com a actitud d’anticipació i adaptació.

Aquesta campanya va permetre que els empleats fossin els primers a conèixer la nova marca.

La campanya va incloure diversos materials: espot de llançament, marxandatge, cartells, vídeo del president, notícies, entrevistes i jocs interactius, entre altres. La campanya va ser promocionada per un personatge creat per a l’ocasió que va acompanyar totes les accions de comunicació interna.

La campanya va tenir una gran acollida entre els empleats, tal com demostra l’alt índex de participació, amb un total de 47.899 visites al *microsite* creat a aquest efecte.

**Indicadors de les Intranet de Gas Natural Fenosa**

|                                                | 2010      |
|------------------------------------------------|-----------|
| Nombre de visites a NaturalNet                 | 1.564.149 |
| Nombre de visites a la Intranet d’Unión Fenosa | 2.132.206 |

Nota: Actualment es mantenen diverses intranets en la companyia perquè no ha conclòs la completa integració de continguts i serveis en una única plataforma.

**Indicadors de la nova plataforma de comunicació interna “La nostra energia”<sup>(\*)</sup>**

|                          | 2010      |
|--------------------------|-----------|
| Nombre de visites        | 208.412   |
| Nombre de pàgines vistes | 1.823.312 |

(\*) El mes d’abril de 2009 es llança la plataforma “La nostra energia”.

Indicadors de canals de comunicació descendents<sup>(\*)</sup>

|                                  | 2010 |
|----------------------------------|------|
| Nombre de notícies publicades    | 263  |
| Nombre d'entrevistes realitzades | 35   |
| Nombre de reportatges publicats  | 30   |
| Nombre de vídeos                 | 36   |

(\*) Seccions que contempla la plataforma “La nostra energia”.

Canal d’escolta i mesurament de l’opinió: el panell d’empleats

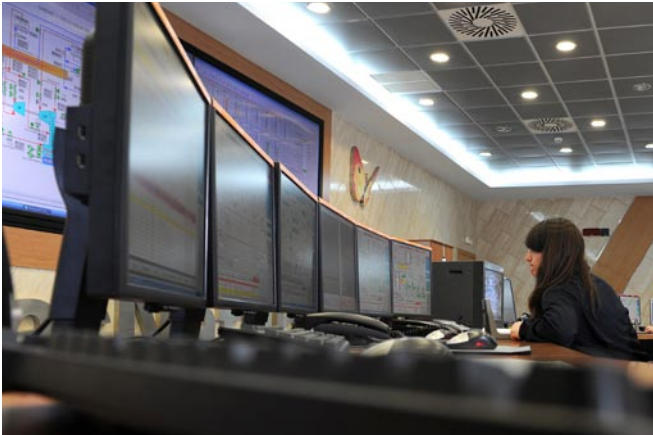
Durant 2010, Gas Natural Fenosa va posar en marxa el panell d’empleats, que té per objecte detectar les seves necessitats, inquietuds i expectatives. Està compost per una mostra estable de 900 persones, representativa de tota la companyia i les seves diferents àrees.

El projecte està basat en una metodologia consolidada en l’àmbit de clients externs i innovadora en l’àmbit dels interns. La determinació *a priori* de la distribució de la mostra permet que sigui representativa de la companyia. El tractament anònim de la informació assegura la fiabilitat dels resultats. Es tracta d’una mostra estable en el temps que també permet veure l’evolució d’alguns aspectes concrets.

Regularment, a través d’un qüestionari *online*, es consulta l’opinió de la mostra d’empleats sobre diferents assumptes. Les conclusions extretes són analitzades amb l’objectiu de detectar i anticipar àrees de millora.

Durant l’exercici 2010 es van llançar quatre consultes: auditoria de comunicació interna, valoració del procés d’integració, marca i posicionament i diagnòstic d’igualtat de gènere. La participació dels empleats del panell va superar el 95%.

El panell d’empleats s’ha consolidat, d’aquesta manera, com un important canal per escoltar l’opinió dels empleats sobre qüestions rellevants per a la companyia.



## Seguretat i salut



La seguretat i la salut es troben entre els principals compromisos de Gas Natural Fenosa amb els seus empleats, amb l'entorn i amb la societat en conjunt.

Un cop consolidada la integració, l'objectiu estratègic de Gas Natural Fenosa en aquesta matèria és aconseguir una posició de lideratge en la gestió de la seguretat i salut, tant dels seus empleats com de tots aquells que col·laboren amb la companyia.

Aquest objectiu es veu reforçat amb la nova Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa,

aprovada pel Consell d'Administració de la companyia el 2010. Pel que fa a seguretat i salut, la política ratifica la seva importància estratègica per a la companyia.

El principal desafiament en matèria de seguretat i salut a què s'enfronta Gas Natural Fenosa és constituir un servei de prevenció i vigilància de la salut sòlid, fruit de l'experiència acumulada i adaptat a les necessitats i expectatives fruit del procés d'integració.

### Principis d'actuació responsable amb la seguretat i salut

La seguretat i salut és un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els següents principis:

- Garantir que la seguretat és una responsabilitat assumida col·lectivament.
- Formar adequadament i establir canals d'informació, consulta i participació, com a element clau de prevenció.
- Incorporar criteris preventius en les decisions i processos de l'empresa, nous projectes, productes i serveis, garantint la millora continua.
- Rebutjar qualsevol comportament que pugui generar un entorn laboral insegur, intimidador o ofensiu.

## Principals indicadors

|                     | Objectiu 2011 | 2010  | 2009  | 2008  |
|---------------------|---------------|-------|-------|-------|
| Accidents amb baixa | 216           | 228   | 244   | 85    |
| Dies perduts        | 4.890         | 5.147 | 5.932 | 1.668 |
| Víctimes mortals    | 0             | 2     | 1     | 0     |
| Índex de freqüència | 6,46          | 6,80  | 8,89  | 6,26  |
| Índex de gravetat   | 0,14          | 0,15  | 0,22  | 0,12  |
| Índex d'incidència  | 12,99         | 13,68 | 17,38 | 12,25 |
| Taxa d'absentisme   | 3,13          | 3,30  | 2,56  | 1,94  |

## Accions rellevants

| Accions proposades 2010                                                                                  |   | Accions realitzades 2010                                                                                              | Accions previstes 2011                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unificar i implantar un sistema de gestió de riscos integrat.                                            | ● | Constitució del nou Servei de Prevenció Mancomunat                                                                    | Unificació i implantació del sistema de prevenció de riscos en l'àmbit internacional.                                                                 |
| Establir plans operatius específics per a les unitats de major accidentalitat.                           | ● | Unificació dels criteris de classificació d'activitats preventives.                                                   | Unificar el procediment per a l'avaluació de riscos laborals.                                                                                         |
| Desenvolupament d'acords de col·laboració amb organismes públics de protecció civil i emergències.       | ● | Pla específic de reducció de l'accidentalitat en generació.                                                           | Implantació de la norma de la companyia per a la comunicació, el registre i la investigació d'accidents de seguretat industrial.                      |
| Realització del segon i tercer projecte de mapa de riscos operacionals a instal·lacions representatives. | ● | Segon projecte del mapa de riscos operacionals i segona autoavaluació del mapa de riscos del gasoducte Magrib-Europa. | Col·laboració amb la USP Fundació Àlex a la campanya "Ulls per al món" per a l'enviament a països necessitats d'ulleres usades donades pels empleats. |

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix



Per a Gas Natural Fenosa és crucial que tant treballadors com a proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores, facin seu el compromís de prevenció

### Desenvolupament d'un entorn laboral segur i saludable

Per a Gas Natural Fenosa és crucial que tant treballadors com a proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores, facin seu el compromís de prevenció, amb la finalitat última d'interioritzar i consolidar una cultura que minimitzi els riscos, accidents i malalties professionals.

Gas Natural Fenosa va establir un objectiu d'integració de procediments i pràctiques en matèria de seguretat industrial i prevenció de riscos, prenent com a referència les desenvolupades anteriorment per les empreses que avui componen la companyia. Aquest objectiu persegueix definir un sistema integrat de prevenció de riscos que compleixi amb els estàndards esperats, que situï a la companyia com a referent en el seu sector i que permeti assolir el màxim nivell d'eficiència en els processos i d'eficàcia en els resultats. Les dimensions d'aquest repte s'aprecien en considerar les noves necessitats qualitatives i quantitatives sorgides dels canvis que la companyia ha impulsat en tot el seu àmbit geogràfic d'actuació.

El procés d'incorporació de criteris preventius, tant en l'àmbit de les decisions com en activitats, projectes, productes o serveis, produeix un salt qualitatiu en assegurar que Gas Natural Fenosa s'anticipa i afavoreix un entorn segur i saludable des del propi disseny del procés de presa de decisions.

Donar forma al sistema integrat de prevenció de riscos que la companyia persegueix passa, en primer lloc, per integrar persones, processos i recursos i, en segon, per identificar sinergies que facilitin la constitució i potenciació del nou servei.

El nou sistema dissenyat, les línies mestres del qual van ser definides durant 2010, s'assenta sobre els principis següents:

- Respecte a la legislació vigent.
- Prevenció i seguretat, responsabilitat compartida.
- Informació i formació, bases de la millora contínua.
- Estructura que potencii la cultura preventiva.
- Crear, mantenir i operar instal·lacions considerant la prevenció de riscos.
- Accidents zero com a objectiu universal.
- Col·laboració, coordinació i informació com a bases d'actuació.
- Anàlisi d'incidents/accidents per impulsar plans d'acció.

- Comunicació clara en seguretat a clients i usuaris.
- Difusió d'aquests principis a proveïdors, contractistes i col·laboradors.

El 2010, la companyia va posar en marxa les eines necessàries per fer operatiu el nou sistema. Aquestes eines integren i tracten la informació, que abans s'analitzava per separat, de manera conjunta per a les societats que avui componen Gas Natural Fenosa. Així, per al seguiment i anàlisi de l'accidentalitat, la companyia continua investigant el 100% dels accidents registrats.

Pel que fa al compromís amb contractistes i proveïdors, Gas Natural Fenosa va incorporar durant 2010 al web d'accidentalitat als contractistes del negoci elèctric, en la qual ja estaven inclosos els proveïdors del de gas. D'aquesta manera, els proveïdors es comprometen a reportar les exigències de formació i compliment legal en matèria de prevenció de riscos i a comunicar l'accidentalitat en què incorren en treballs realitzats per a Gas Natural Fenosa.

També el 2010, va començar a funcionar el nou Servei de Prevenció Mancomunat a Espanya. Compta amb dues unitats que treballen coordinadament: Seguretat i Prevenció de Riscos, i Vigilància de la Salut.

### Activitat preventiva

A Gas Natural Fenosa, l'activitat preventiva s'ha convertit en l'instrument que garanteix els més elevats nivells de seguretat i salut als treballadors en l'exercici de les seves activitats. A través de la identificació i avaluació periòdica dels riscos existents en les diferents activitats i del control periòdic de les condicions de treball, la companyia adopta les mesures necessàries per garantir la implicació de tota l'organització en el repte d'integrar la prevenció com a estratègia empresarial.

A Espanya, l'avaluació de riscos s'actualitza amb caràcter biennal i sempre que es detectin canvis que puguin suposar modificacions en les condicions o en els llocs de treball. En qualsevol cas, més enllà del requeriment d'actualització i revisió que estableix la legislació vigent.

El 2010, en el marc de les accions empreses per a la homogeneïtzació de la prevenció de riscos, la companyia va coordinar amb les unitats dels diferents països els criteris de classificació de les activitats vinculades a la prevenció de riscos i la informació a reportar en aquesta matèria. L'objectiu era oferir, per primera vegada, dades internacionals de l'activitat preventiva.

En el conjunt de Gas Natural Fenosa, a tot el món, es van registrar 36.509 actuacions preventives, 15.052 de les quals es van realitzar a Espanya. D'aquesta manera, la companyia va superar àmpliament els objectius establerts. Destaca l'esforç realitzat en els controls de condicions de treball, les inspeccions realitzades i la supervisió de les inspeccions documentades. Aquestes activitats són elements clau en el suport que, en prevenció de riscos, Gas Natural Fenosa ofereix tant a empleats com a contractistes.

La companyia ha establert el triple objectiu d'adoptar les millors experiències reportades pels diferents països on la companyia és present, d'unificar els criteris de prevenció de riscos i de desenvolupar accions conjuntes. Cal destacar, el 2010, la implantació dels procediments del sistema integrat de gestió i les trobades realitzades a Nicaragua, Panamà i Guatemala. També, la celebració de la II Jornada de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals a Panamà, on es va presentar el Pla Integrat de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos.



Així mateix, cal esmentar la celebració al Brasil de la Setmana de Prevenció de Riscos. Tenia com a objectius conscienciar i actualitzar als col·laboradors sobre la importància de la seguretat en el treball i orientar els professionals en el coneixement dels riscos del treball en espais confinats. Durant l'esdeveniment, la companyia va desenvolupar activitats teòriques i pràctiques a través de sessions de treball, així com formació de lluita contra incendis de les brigades d'emergències.

- Altres accions de rellevància desenvolupades per la companyia, durant 2010, van ser:
- Promoció de la prevenció entre els treballadors a Itàlia.
  - Campanya de Seguretat Viària a l'Argentina.
  - Acció de sensibilització de Seguretat Viària al Marroc.
  - Compromís voluntari d'ingrés en el Programa d'Autogestió en Seguretat i Salut en el Treball a Mèxic.

Resum d'actuacions preventives realitzades a Gas Natural Fenosa

|                                                         | 2010          |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| Avaluacions de risc, generals i específiques            | 2.109         |
| Avaluacions de risc d'activitats singulars              | 10.046        |
| Actuacions de control periòdic de condicions de treball | 20.653        |
| Actuacions relacionades amb emergències                 | 803           |
| Altres actuacions                                       | 2.898         |
| <b>Total</b>                                            | <b>36.509</b> |

Resum d'actuacions preventives realitzades. Espanya

|                                                         | Consolidació des d'01.05 |              |              | Dada proforma |              |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
|                                                         | 2010                     | 2009         | 2008         | 2009          | 2008         |
| Avaluacions de risc, generals i específiques            | 246                      | 199          | 160          | 212           | 234          |
| Avaluacions de risc d'activitats singulars              | 202                      | 122          | 52           | 154           | 134          |
| Actuacions de control periòdic de condicions de treball | 12.048                   | 4.386        | 549          | 6.095         | 6.119        |
| Actuacions relacionades amb emergències                 | 405                      | 259          | 126          | 320           | 230          |
| Altres actuacions                                       | 2.151                    | 1.260        | 322          | 1.594         | 1.242        |
| <b>Total</b>                                            | <b>15.052</b>            | <b>6.226</b> | <b>1.209</b> | <b>8.375</b>  | <b>7.959</b> |

## Formació i informació

La formació i informació són eines fonamentals per integrar la prevenció a Gas Natural Fenosa i per aprofitar les sinergies assolides durant el procés d'integració. La unió d'experiències, metodologia i instal·lacions va contribuir a que el 2010 fos un any de plena activitat formativa en prevenció de riscos laborals. La formació, desenvolupada pel Servei de Prevenció Mancomunat, està enfocada a l'eficiència, buscant el màxim aprofitament per part dels empleats.

Al llarg de 2010 la planificació de formació va anar a càrrec de la Universitat Corporativa. Al costat dels programes prioritaris establerts en el document de planificació, van ser especialment rellevants els relacionats amb seguretat en treballs amb presència de gas i en proximitat de risc elèctric. En aquest sentit, donada la maduresa preventiva de Gas Natural Fenosa, la formació es va centrar en cursos de reciclatge, pràctics i molt participatius, per assentar i enfortir els coneixements prèviament adquirits.

Altres programes formatius van tenir com a matèria el maneig dels equips de treball en condicions segures, com carretons automotors, ponts grua i plataformes mòbils elevadores de persones.

Com en anys anteriors la companyia va posar també el focus en la formació i capacitat de les persones que formen part dels equips d'emergència d'edificis i instal·lacions. Sempre des d'una perspectiva pràctica i orientada a la solució de situacions d'emergència per garantir la seguretat de les persones i els edificis.

En l'àmbit informatiu, cal ressenyar l'elaboració del vídeo "Sensibilització d'accidents de treball", realitzat amb la participació d'alguns col·laboradors colombians que els han patit i que va rebre el premi "Positiva Zafiro 2010" atorgat per la Compañía de Seguros Positiva ARP.

Per a cada lloc de treball, Gas Natural Fenosa ha dissenyat una formació específica en matèria de seguretat i salut, que és actualitzada convenientment.

En l'àmbit operatiu, sota la guia i tutela de la figura del conseller de seguretat, persona encarregada a nivell corporatiu de gestionar tots aquells assumptes relacionats amb la gestió i prevenció de riscos relacionats amb mercaderies perilloses, la companyia va dissenyar per a Espanya programes formatius centrats en metodologies de seguretat per a la realització de treballs amb riscos en la manipulació, emmagatzematge i transport de mercaderies perilloses.

El 2010, la integració de la formació de negoci elèctric internacional va permetre disposar de ràtios de formació que contempen el conjunt de la companyia. Durant aquest període, un 49,75% dels empleats van participar en els 678 cursos oferts en l'àmbit de seguretat i salut. El nombre promig d'hores de formació per empleat ha estat de 4,76. Per 2011, Gas Natural Fenosa ha establert l'objectiu de millorar aquest índex en un 5%.

A Espanya, van participar en les activitats formatives 4.627 empleats, un 60,72% del total de la plantilla. Es van desenvolupar 417 activitats formatives, enfront de les 514 de l'any anterior. El nombre d'hores de formació per empleat va ser de 3,08.

Gas Natural Fenosa exigeix contractualment a tots els seus contractistes que certifiquin que els seus empleats han rebut la formació específica en seguretat i prevenció per als treballs que els són encomanats. El seguiment de la companyia va permetre constatar que, durant 2010, 2.380 treballadors van renovar o actualitzar aquesta formació.



La formació i informació són eines fonamentals per integrar la prevenció a Gas Natural Fenosa i per aprofitar les sinergies assolides durant el procés d'integració

Així mateix, cal subratllar la formació rebuda pel personal de seguretat de la companyia en polítiques i procediments de la companyia relacionats amb els drets humans. El 2010, el 22,69% d'aquest col·lectiu va rebre formació en aquesta matèria, amb un total de 3.490 hores dedicades.

Respecte de la formació en matèria de drets humans del personal de seguretat, i d'acord amb els compromisos de Gas Natural Fenosa en la matèria, la companyia ha establert per al 2011 l'objectiu d'introduir contractualment requeriments formatius en drets humans als proveïdors de serveis de seguretat.

Formació en matèria de seguretat. Espanya

|                                               | Consolidació<br>des d'01.05 |       |       | Dada proforma |       |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|-------|-------|---------------|-------|
|                                               | 2010                        | 2009  | 2008  | 2009          | 2008  |
| % d'assistents sobre el total de la plantilla | 60,72                       | 51,60 | 61,91 | 68,90         | 99,00 |
| Nombre d'actuacions formatives realitzades    | 417                         | 367   | 337   | 514           | 830   |
| Hores de formació per empleat                 | 3,08                        | 4,21  | 5,20  | 9,36          | 9,60  |

Formació en matèria de seguretat Gas Natural Fenosa

|                                               | 2010  |
|-----------------------------------------------|-------|
| % d'assistents sobre el total de la plantilla | 49,75 |
| Nombre d'actuacions formatives realitzades    | 678   |
| Hores de formació per empleat                 | 4,76  |

### Monitoratge continu i registre de dades

EEl 2010, Gas Natural Fenosa va completar i implantar el procediment intern per a homogeneïtzar els criteris en la recollida de dades i en la investigació d'accidents, d'acord a les recomanacions de l'Organització Internacional del Treball i l'estadística europea d'accidents de treball. El registre es realitza, de manera integrada per als negocis elèctric i de gas, en un únic lloc web d'accidentalitat per a tots els països on opera la companyia. Periòdicament, els resultats obtinguts en aquesta matèria es recullen en informes de control.

A Espanya, durant 2010, la companyia va iniciar el desenvolupament d'una nova aplicació informàtica per a la gestió de la prevenció, que permetrà la integració en un únic suport de tota l'activitat preventiva, la comunicació d'accidents i les seves investigacions i la gestió unificada de la informació. L'operativitat d'aquesta eina constituirà un pas decisiu per a la seva implantació a la resta dels països on opera la companyia.

El nivell d'accidentalitat de Gas Natural Fenosa va tornar a disminuir considerablement el 2010, complint folgadamente l'objectiu previst. Els resultats es deuen a

l'esforç realitzat per la companyia per a la integració de la prevenció ja que la coincidència de criteris i de mesures preventives van tenir l'efecte desitjat.

Per a l'any 2011, Gas Natural Fenosa renova el seu objectiu de reduir en un 5% la seva accidentalitat laboral en relació amb la registrada el 2010. Per aconseguir-ho, la companyia continuarà amb plans operatius específics per a les unitats amb pitjors índexs de sinistralitat i ajudarà la consolidació del sistema de prevenció de riscos laborals integrat.

### Pla d'Accidentalitat Zero a la Direcció General de Generació

Durant les Jornades de la Direcció General de Generació, celebrades l'octubre de 2010, la companyia va presentar el Pla d'Accidents Zero, que inclou importants mesures a adoptar per aconseguir la millora dels seus índexs de sinistralitat. Cal destacar que el pla va ser aprovat pel Comitè de Direcció de la companyia.

Per a la implantació i desenvolupament del pla es va crear un grup de treball, que compta amb la implicació i participació de tots els directors de l'àrea de generació, i del qual el Servei de Prevenció Mancomunitat forma part com a unitat especialitzada.

Cal destacar que el Pla d'Accidents Zero és una actuació plenament integrada a la companyia, ja que és iniciativa de les pròpies unitats,

compta amb la implicació de tots els superiors jeràrquics i està recolzada per l'alta direcció.

Les principals línies d'actuació a desenvolupar són:

- Adequació zones de treball. Millorar l'accessibilitat dels treballadors als llocs de treball que exigeixin permanència habitual, per minimitzar riscos de sobreexposicions, entrebancs, xocs i cops.
- Eines i equips de treball. Substituir i/o adequar les eines i equips de treball presents en les unitats per tal d'adequar a la normativa vigent, minimitzant riscos de sobreexposicions, talls o projeccions.

- Equips de protecció. Conscienciar els empleats sobre la importància d'emprar equips de protecció individual.
- Formació i sensibilització. Conscienciar a comandaments i treballadors sobre les responsabilitats existents en prevenció de riscos. Millorar els coneixements sobre la protecció de l'esquena i els ulls. Eliminar comportaments insegurs en els treballs desenvolupats.
- Control i seguiment. Controlar l'estat de les baixes per accident i/o malaltia en la unitat de carbó. Comprovar l'eficàcia de les accions correctives i preventives derivades dels accidents.

## Indicadors de sinistralitat

|                     | Objectiu<br>2011 | Consolidació<br>des d'0105 |       |       | Dada proforma |       |
|---------------------|------------------|----------------------------|-------|-------|---------------|-------|
|                     |                  | 2010                       | 2009  | 2008  | 2009          | 2008  |
| Accidents amb baixa | 216              | 228                        | 244   | 85    | 337           | 313   |
| Dies perduts        | 4.890            | 5.147                      | 5.932 | 1.668 | 8.659         | 7.665 |
| Víctimes mortals    | 0                | 2                          | 1     | 0     | 1             | 0     |
| Índex de freqüència | 6,46             | 6,80                       | 8,89  | 6,26  | 9,48          | 8,59  |
| Índex de gravetat   | 0,14             | 0,15                       | 0,22  | 0,12  | 0,24          | 0,21  |
| Índex d'incidència  | 12,99            | 13,68                      | 17,38 | 12,25 | 18,9          | 16,98 |
| Taxa d'absentisme   | 3,13             | 3,30                       | 2,56  | 1,94  | –             | –     |

## Indicadors de sinistralitat per països

|                 | Accidents<br>amb baixa | Dies<br>perduts | Víctimes<br>mortals | Índex de<br>freqüència | Índex de<br>gravetat | Índex<br>d'incidència |
|-----------------|------------------------|-----------------|---------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Argentina       | 16                     | 402             | 0                   | 15                     | 0                    | 28,70                 |
| Brasil          | 3                      | 29              | 0                   | 3                      | 0                    | 6,30                  |
| Colòmbia        | 56                     | 478             | 0                   | 9,89                   | 0,08                 | 26,78                 |
| Espanya         | 89                     | 3.064           | 0                   | 6,15                   | 0,21                 | 10,58                 |
| Guatemala       | 14                     | 194             | 1                   | 8,99                   | 0,12                 | 17,26                 |
| Itàlia          | 1                      | 9               | 0                   | 1                      | 0                    | 2,97                  |
| Kenya           | 3                      | 16              | 0                   | 11                     | 0                    | 26                    |
| Marroc          | 1                      | 91              | 0                   | 4                      | 0                    | 9,50                  |
| Mèxic           | 9                      | 98              | 0                   | 5,22                   | 0,06                 | 10,94                 |
| Nicaragua       | 26                     | 496             | 1                   | 12                     | 0                    | 27,13                 |
| Panamà          | 3                      | 29              | 0                   | 2                      | 0                    | 6,56                  |
| Rep. Dominicana | 1                      | 19              | 0                   | 4                      | 0                    | 8,52                  |
| Moldàvia        | 6                      | 226             | 0                   | 11,63                  | 23                   | 4,89                  |

NOTA: Austràlia, Costa Rica, Xile, Egipte, França, Irlanda, Madagascar i Puerto Rico no han informat d'accidents en 2010.

### La cultura preventiva en la cadena de valor

La coordinació d'activitats preventives amb proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores constitueix un element crític en aquest àmbit, donat que aquests s'han convertit en una peça fonamental en la cadena de valor de la companyia. Els requeriments que els col·laboradors de Gas Natural Fenosa han de contemplar, respecte del compliment de les mesures de seguretat i prevenció, són sens dubte un element diferenciador que ajuda a que, any rere any, es redueixin les xifres de sinistralitat en els treballs que realitzen per la companyia.

Aquests requeriments es plasmen des de l'inici de la relació amb Gas Natural Fenosa. La companyia els demana, contractualment, que certifiquin que els seus treballadors estan convenientment formats en seguretat i prevenció per als treballs que desenvoluparan.

Durant 2010 es van desenvolupar, addicionalment, una sèrie d'activitats de reforç en aquesta matèria, de les quals caldria destacar les següents:

- Campanya d'assessorament i supervisió, per a la coordinació d'activitats amb els contractistes que realitzen els treballs de manteniment i petites obres, reparacions o adequacions en els centres de treball a Espanya. La companyia pretén incidir en la sensibilització d'aquests col·laboradors respecte del compliment dels requeriments de la legislació preventiva.

- Celebració de la III Jornada Tècnica de Contractistes del negoci de gas.

- Definició de requisits d'homologació per a empreses de tala i poda.

- Enviament, a les empreses contractistes, dels diferents requisits de prevenció d'incendis forestals durant la construcció de línies elèctriques en les diverses comunitats autònomes.

- Disseny i posada en marxa de 893 activitats de coordinació preventiva amb empreses contractistes i tercers, de les quals 186 van ser celebrades en l'àmbit internacional.

- En l'àrea de distribució elèctrica, i segons el que estableixen els procediments del sistema de gestió de la prevenció OSHAS 18001, la companyia va supervisar 418 contractistes i subcontractistes, que donen feina a un total de 4.124 persones. Aquestes empreses col·laboradores van comunicar un total de tretze accidents, amb una víctima mortal.

En finalitzar 2010, 589 empreses estaven registrades en el lloc web sobre coordinació de prevenció, enfront de les 493 de l'any anterior. Durant 2010 la companyia va comunicar un total de 78 accidents, amb el resultat de 1.566 dies de baixa. Aquesta dada suposa una millora respecte l'any anterior. Per la seva banda, l'índex de freqüència es situa en 19,56, dada que millora notablement l'obtingut el 2009 i és inferior a l'índex general publicat per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball (INSHT) per al sector producció i distribució d'energia, gas i aigua.

A Espanya es van comptabilitzar un total de 498.400 dies treballats entre els contractistes i subcontractistes de la companyia que van participar en activitats de construcció o manteniment

### Participació dels representants dels treballadors

La culminació del procés d'integració ha suposat la constitució del Comitè de Seguretat i Salut, que aglutina ja a totes les societats incloses en l'àmbit d'aplicació del conveni col·lectiu únic per a la nova companyia.

Aquest comitè, així com aquells que segueixen operant en la resta de societats fins a la seva incorporació a l'esmentat conveni únic, són el millor instrument per a la transmissió d'una cultura preventiva en la companyia, atès que els representants dels treballadors són la baula que garanteix que la direcció de la companyia i els treballadors tenen una visió comuna en matèria de seguretat i salut.

El comitè està constituït per dos subcomitès tècnics, sis subcomitès territorials i nou subcomitès específics. Aquests últims corresponen amb els comitès de seguretat existents a les centrals tèrmiques i centrals de cicles combinats i en la central hidràulica de Velle. Les reunions del comitè es celebren amb periodicitat trimestral, o sempre que ho demani alguna de les representacions. El comitè també té capacitat per adoptar les seves pròpies normes de funcionament. No obstant això, actua sense perjudici de les facultats regulades en la legislació vigent per als delegats de prevenció.

Aquests comitès representen el 98% dels empleats a Espanya. Tots els convenis col·lectius de la companyia regulen expressament qüestions relacionades amb la seguretat i la salut.

### Salut laboral

Durant 2010, a més de definir i dirigir les polítiques en matèria de salut integral, l'àrea de vigilància de la salut de Gas Natural Fenosa va desenvolupar les de caràcter ergonòmic i d'índole psicosocial. Així mateix, durant 2010, aquesta àrea va implementar amb èxit la conversió, en totes aquelles ubicacions i empreses del grup que compleixen els mínims legals, del servei de vigilància de la salut en auto-asserurança. L'auto-asserurança és l'obtenció de l'autorització administrativa perquè els serveis mèdics de la companyia puguin operar com una asseguradora mèdica en aquells emplaçaments on la plantilla superi un determinat nombre d'empleats, el que permet prestar el servei de vigilància de la salut per accident de treball, malaltia professional i malaltia comuna amb els serveis mèdics de la companyia.

Aquest desenvolupament contribuirà a vetllar pel compliment de l'objectiu de procurar el benestar físic, psicològic i social dels empleats.

També durant el 2010, amb la finalitat de potenciar una cultura preventiva, la companyia va continuar amb les campanyes i iniciatives dirigides a fomentar la participació dels empleats en aspectes relacionats amb la prevenció i promoció de la salut

Així mateix, els serveis mèdics d'Espanya van col·laborar intensament per implantar una nova asseguradora mèdica per a tots els treballadors d'Electricaribe i les seves famílies a Colòmbia, proporcionant noves cobertures a 4.662 persones.

En aquesta línia, la companyia va confeccionar una guia de procediments d'actuació dels serveis mèdics, ja implantada a Espanya, que unifica criteris preventius, i que serà traslladada a Mèxic, Brasil, Argentina, Colòmbia, Panamà i Moldàvia per la seva implantació el 2011.

Gas Natural Fenosa va continuar així mateix el 2010 les campanyes i iniciatives dirigides a fomentar la participació dels empleats en aspectes relacionats amb la prevenció i promoció de la salut. En aquest apartat cal ressenyar la setmana de la hipertensió desenvolupada a Argentina, a la qual es van adherir també els serveis mèdics d'Espanya.

Addicionalment, cal destacar iniciatives de prevenció com la realitzada a Espanya per combatre l'obesitat i el sobrepès. Els resultats obtinguts, de moment, van ser molt positius pel que fa a millora del pes, analítica, xifres de tensió arterial, així com pel que fa als indicadors de satisfacció dels participants amb la iniciativa.

El 2010 la companyia va relançar la campanya antitabac, que va comptar amb 758 participants, i la de donació de sang, amb una participació de 1.188 empleats. Aquestes campanyes es sumen a les relatives a la prevenció de malalties cardiovasculars, cancerígenes, obesitat i diabetis i de vacunació.

De la mateixa manera, cal esmentar la nova avaluació realitzada sobre factors de risc psicosocial i satisfacció laboral. L'avaluació, en què van participar

1.212 empleats, va estar orientada als treballadors del negoci elèctric. Els resultats van permetre prevenir possibles situacions de conflicte, conèixer els aspectes que més preocupen els treballadors i proposar mesures per a la seva millora.

Així mateix, en qüestions relacionades amb l'ergonomia, la companyia va realitzar tres estudis en els centres de treball, va desenvolupar una guia per al correcte maneig de les cadires dels llocs de

treball, va executar 41 actuacions per afavorir les condicions de treball a personal especialment sensible i va desenvolupar una campanya de bons hàbits posturals en oficina.

#### Constitució del servei de vigilància de la salut en auto-asseguradora en contingències professionals

Durant 2010, Gas Natural Fenosa va realitzar un gran esforç a Espanya per a implantar un nou model de salut més proper als empleats. El model, que compta amb personal sanitari i mitjans propis, amplia el nombre de persones que reben l'atenció en vigilància de la salut, accidents de treball, malalties professionals i malalties comunes. El nou model cobreix l'atenció mèdica de 5.517 empleats en assumptes de vigilància de la salut, de 5.214 en accidents de treball i de 7.663 en ergonomia i psicosociologia, enfront dels 2.717, 3.878 i 3.715 del model anterior, respectivament.

Les línies d'acció desenvolupades són les següents:

- Acords de repartiment de la resta d'àrees amb les mútues de manera equivalent.
- Integració de les millors pràctiques i processos de cada servei, que es concreta en una guia de procediments comuna per a tota la companyia.

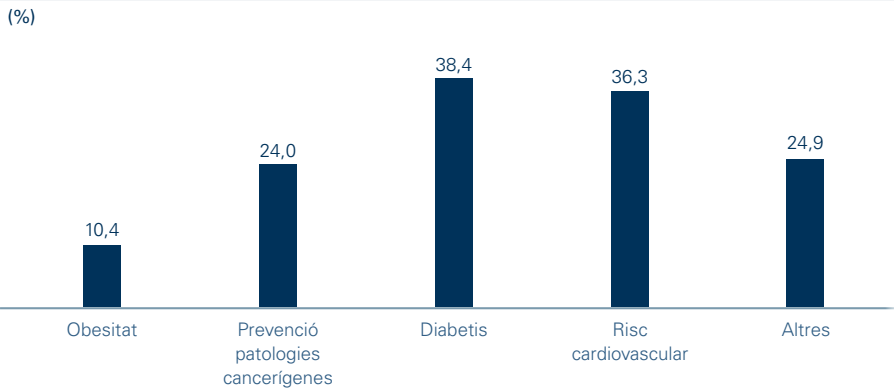
- Implantació d'un sistema informàtic comú.
- Desenvolupament de la xarxa assistencial per cobrir les necessitats que puguin sorgir en l'àrea d'atenció i vigilància de la salut.
- Realització d'una anàlisi comparativa de mètodes i serveis, en biosociològica i ergonomia, per a l'optimització de procediments.
- Disseny d'un pla de formació contínua per als empleats.
- Renovació d'aparells i instruments, i actualització d'instal·lacions.
- Difusió d'un pla de comunicació en cascada sobre el nou model a tota la companyia.



Participants a campanyes de salut laboral

|                                            | 2010   | 2009   | 2008   |
|--------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Campanyes de prevenció i/o detecció precoç | 31.534 | 43.461 | 12.621 |
| Campanyes de vacunació                     | 5.488  | 8.158  | 2.392  |
| Reconeixements                             | 11.667 | 14.277 | 5.122  |
| Labor assistencial                         | 25.091 | 28.178 | 14.652 |

Plantilla participant a campanyes de prevenció



Nota: Austràlia, Costa Rica, Egipte, Irlanda, Madagascar i Puerto Rico no hi ha personal que hagi participat en campanyes de prevenció en 2010.

Mesures per garantir la seguretat industrial

En aquesta matèria, la companyia té com a objectiu prioritari detectar i evitar possibles riscos, en activitats, productes i serveis, que poguessin afectar a persones, a l’entorn o a les pròpies instal·lacions.

Gas Natural Fenosa determina els criteris relatius a la seguretat, analitza els incidents i riscos i supervisa el compliment i execució de les seves conclusions i recomanacions. Per a això aplica les últimes novetats tecnològiques, adopta les mesures de seguretat més adequades, garanteix la correcta transmissió a les diferents

unitats operatives de les novetats legislatives aplicables, difon les millors pràctiques en l’ús de l’energia i col·labora en la formació dels agents que poden veure’s involucrats en la cadena de valor.

Durant 2010, Gas Natural Fenosa ha desenvolupat iniciatives com:

- Execució, continuant amb el mapa de riscos de seguretat industrial de la companyia, del projecte per a la identificació i quantificació dels riscos en les subestacions elèctriques, que permetrà detectar i minimitzar els possibles danys a persones, béns o l’entorn, així com la seva repercussió en la continuïtat del subministrament.

- Desenvolupament de la segona autoavaluació del mapa de riscos de seguretat industrial del gasoducte del Magrib, amb una revisió del seu pla d'acció i el seguiment de les accions de millora implantades.
- Participació a la junta directiva de BEQUINOR, Associació Nacional de Béns d'Equip i Seguretat Industrial, que presta serveis d'informació, documentació, suport i assessorament a empreses espanyoles interessades en la normalització i seguretat de les seves activitats i productes industrials.
- Col·laboració activa amb els grups de treball de la Plataforma Espanyola de Seguretat Industrial (PESI).
- Desenvolupament d'un itinerari formatiu específic per a tot el personal del grup que difondrà, a partir del 2011 i en tres mòduls, el coneixement de la seguretat tècnica industrial, la investigació d'accidents de seguretat industrial i el sistema de gestió de prevenció d'accidents greus.
- Realització i implantació de projectes tecnològics específics per millorar la seguretat en la protecció contra incendis a les instal·lacions de la companyia.

- Creació d'una base de dades de legislació en la matèria que, per línia d'activitat, manté plenament vigent la normativa que aplica als negocis.
- Redacció d'una norma aplicable a tota la companyia per a la comunicació, registre i investigació d'accidents i incidents de seguretat industrial. La seva implantació està prevista durant 2011.

Durant el 2010, la companyia va desenvolupar, addicionalment, 695 activitats relacionades amb el disseny i la implantació de plans d'emergència i autoprotecció en edificis d'oficines i instal·lacions industrials. Aquestes activitats inclouen la revisió dels plans vigents així com la realització de simulacres i l'elaboració, després d'aquests, d'informes de conclusions.

De la mateixa manera, cal ressenyar els cicles formatius que, de manera específica, reben les brigades d'emergència, per tal de garantir la seva correcta preparació davant de qualsevol eventualitat.

Com a conseqüència del contacte amb actius de distribució de Gas Natural Fenosa i d'acord amb els registres de les diferents empreses, lamentablement van tenir lloc 436

accidents entre el públic, que van provocar 322 ferits i 60 morts. Al final de l'exercici 2010 constaven 21 accions legals contra Gas Natural Fenosa per alguna d'aquestes causes.

#### Accidents entre el públic degut a activitats de la companyia

|                       | Accidents<br>(nombre) | Ferits<br>(nombre) | Morts (nº) | Accions<br>legals<br>(nº) |
|-----------------------|-----------------------|--------------------|------------|---------------------------|
| Negoci de gas         | 86                    | 138                | 4          | 14                        |
| Negoci d'electricitat | 350                   | 184                | 56         | 7                         |
| <b>Total</b>          | <b>436</b>            | <b>322</b>         | <b>60</b>  | <b>21</b>                 |



### Col·laboració amb les institucions

La implicació de Gas Natural Fenosa a procurar la seguretat de les persones i els béns és part fonamental de les expectatives d'excel·lència que, com a servei públic, tenen els seus grups d'interès.

Per poder complir amb el seu compromís d'esdevenir una empresa líder en la vigilància dels preceptes preventius, per a Gas Natural Fenosa és crucial la relació amb institucions especialitzades en seguretat i salut. La relació amb aquest tipus d'organitzacions permet simplificar la coordinació necessària en aquells casos en què intervenen diferents equips d'emergències i ajuda a que els organismes públics coneguin la metodologia més apropiada d'actuació a les instal·lacions relacionades amb el subministrament d'energia. En definitiva, la col·laboració, la formació i el traspàs d'informació i experiència als organismes que vetllen per la

seguretat dels ciutadans constitueix una important línia d'actuació per a la companyia.

Durant el 2010, la col·laboració amb les institucions es va materialitzar, entre altres activitats, en:

- Participació en la ORP València 2010: VII Congrés Internacional de Prevenció de Riscos Laborals, liderant la ponència "Lipoatròfia semicircular relacionada amb edificis: actualitat i enfocaments".
- Signatura d'un acord amb l'Institut Gallec de Seguretat i Salut, dependent de la Xunta de Galícia, per a la divulgació de les millors pràctiques preventives i inauguració de l'Aula de Prevenció de Risc Elèctric situada a les seves instal·lacions de Rande (Pontevedra), a la que es potenciarà la formació en seguretat i salut entre els actors que intervenen en la construcció i el manteniment d'instal·lacions elèctriques.
- Celebració d'una reunió per coordinar les activitats necessàries per a la realització de plans d'autoprotecció en subestacions amb les unitats de distribució elèctrica i Protecció Civil.
- Col·laboració amb el Gabinet de seguretat i Salut d'Ourense a la Jornada "Requisits que es deriven de l'avaluació, la planificació, l'ús i la comercialització dels equips de primera intervenció".
- Elaboració del full de prevenció de treballs elèctrics en baixa tensió per l'ISGAS (Xunta de Galícia)
- Reunió amb Autoritat Portuària de Villagarcía per al desenvolupament d'actuacions en zona portuària.

## Compromís amb la societat

Gas Natural Fenosa està compromesa amb les societats on opera, en les que genera valor tant a través de la seva condició de companyia energètica com mitjançant la inversió social.

La companyia contribueix, a través d'iniciatives pròpies i desenvolupades en col·laboració amb institucions i organitzacions socials reconegudes, a satisfer necessitats socials no cobertes. Gas Natural Fenosa disposa de procediments que li permeten prioritzar les seves activitats en aquesta matèria i detectar aquelles àrees que han de ser ateses amb major urgència.

Gas Natural Fenosa empra un enfocament estratègic i global en les seves inversions socials, destinant recursos a activitats que reforcin l'activitat de la companyia i que aportin millores estructurals en les comunitats on està present.



Així mateix, cal recordar que la seguretat en el subministrament de gas i electricitat, l'eficiència en les operacions i la preservació del negoci es troben entre els primers compromisos de responsabilitat social que la companyia ha d'atendre. Addicionalment, la companyia genera externalitats positives per al conjunt de la societat fruit de la seva capacitat inversora i innovadora.

### Principis d'actuació responsable amb la societat

El compromís social és un dels aspectes que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els següents principis:

- Integració positiva en la societat dels països en els que estem, avaluant l'impacte social de la nostra activitat i respectant la cultura, les normes i l'entorn.
- Generar valor a través de la nostra pròpia activitat i amb la col·laboració amb organitzacions no governamentals, la comunitat local i altres agents socials en tots els països on som presents.
- Promoure l'educació, la formació, la riquesa cultural i la inclusió dels col·lectius més desfavorits a través de la inversió social.

Principals indicadors

|                                                                 | 2010  | 2009                 | 2008  |
|-----------------------------------------------------------------|-------|----------------------|-------|
| Evolució de l’aportació de Gas Natural Fenosa (milions d’euros) | 13,70 | 15,40 <sup>(*)</sup> | 16,80 |
| Distribució per tipus d’acció (%)                               | –     | –                    | –     |
| Social                                                          | 39,90 | 40,70                | 57,60 |
| Mediambiental                                                   | 14,80 | 23,80                | 25,60 |
| Cultural                                                        | 45,30 | 35,40                | 16,80 |
| Altres                                                          | –     | 0,10                 | –     |
| Nombre d’activitats de patrocini i acció social                 | 388   | 325                  | 274   |

Nota: El 2009 van canviar els criteris per al càlcul de la dada “aportació de Gas Natural Fenosa”.  
(\*) La xifra indicada no contempla l’aportació en l’àmbit internacional d’Unión Fenosa.

Accions rellevants

| Accions proposades 2010                                                                                             |   | Accions realitzades 2010                                                                                                                                                                                                      | Accions previstes 2011                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suport als actes de celebració del Xacobeo 2010.                                                                    | ● | Suport a activitats socials i culturals emmarcades en la celebració del Xacobeo 2010, Any Jubilar Compostel·là.                                                                                                               | Col·laboració en la celebració d’un esdeveniment d’especial interès per al desenvolupament cultural i social.              |
| Disseny de la nova eina sobre la base dels paràmetres sorgits per la nova configuració de la companyia.             | ● | Desenvolupament d’una plataforma informàtica per a una millor integració de la informació sobre les activitats de suport a la comunitat, control de la seva eficiència i més transparència en la comunicació de les mateixes. | Llançament internacional de la plataforma informàtica desenvolupada en 2010.                                               |
| Definició d’un “projecte tipus” social a partir de les experiències d’èxit de Gas Natural Fenosa.                   | ● | Ampliació de l’exposició del gas natural al Museu de la Ciència de Valladolid amb la incorporació d’aplicacions sobre el negoci elèctric.                                                                                     | Incrementar la participació dels empleats en les iniciatives de patrocini i acció social promogudes per la companyia.      |
| Disseny, elaboració i implantació d’una metodologia que permeti analitzar l’impacte de les activitats de patrocini. | ● | Desenvolupament d’una metodologia per obtenir dades de l’impacte de l’activitat de patrocini a fi de millorar el seu report.                                                                                                  | Establir els criteris per quantificar els indicadors de retorn de la inversió, per tal d’adequar la selecció de projectes. |

Grau d’acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

## Integració positiva en la societat

Els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni i els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides constitueixen el marc de referència de Gas Natural Fenosa en matèria de millora social. La companyia desenvolupa iniciatives encaminades, fonamentalment, a millorar les condicions de vida dels col·lectius desfavorits.

En aquest sentit, la companyia concedeix una especial importància a aquells assumptes relacionats amb l'educació, especialment la infantil, atès que es tracta d'un assumpte imprescindible per al progrés i la cohesió social. Per aquesta raó, Gas Natural Fenosa orienta part de les seves activitats de compromís social a donar suport i fomentar iniciatives de caràcter educatiu i cultural.

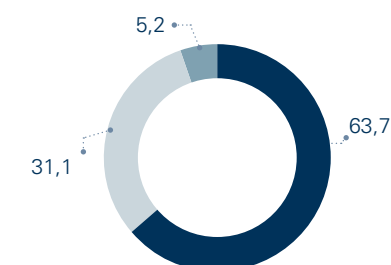
La companyia contempla els seus programes d'inversió social en el marc de l'estratègia de desenvolupament de negoci. Tenen com a objectiu generar un major nivell de compromís de la companyia amb la societat que l'envolta. Amb la finalitat de mesurar el resultat de les mateixes, Gas Natural Fenosa disposa d'eines que li permeten avaluar l'impacte reputació dels programes socials que desenvolupa. En aquest sentit, i igual que en anys anteriors, la companyia va aplicar el 2010 la metodologia London Benchmarking Group (LBG), que permet obtenir una visió de conjunt de la inversió social i comparar els resultats assolits amb els d'altres companyies.

Adicionalment, durant 2010, la companyia va desenvolupar una plataforma informàtica que permet monitoritzar la informació sobre aquestes activitats, oferint un major control de l'eficiència i reforçant la transparència en la comunicació.

Els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni i els principis del Pacte Mundial de Nacions Unides constitueixen el marc de referència de Gas Natural Fenosa en matèria de millora social

## Motivació de les iniciatives(\*)

(%)

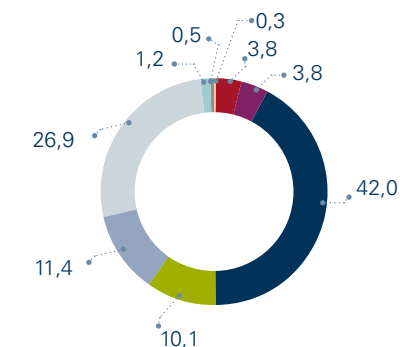


- Aportació puntual.
- Iniciatives lligades al negoci.
- Inversió social.

(\*) Metodologia LBG.

## Area d'actuació(\*)

(%)



- Art i cultura.
- Ajut humanitari.
- Benestar social.
- Esportiu.
- Desenvolupament econòmic.
- Educació i joventut.
- Salut.
- Investigació.
- Medi ambient.

(\*) Metodologia LBG.

### Recolzament a la educació

Les activitats educatives per a joves continuen sent una de les principals línies d'activitat de Gas Natural Fenosa. En particular, pel que fa al bon ús de l'energia i al desenvolupament sostenible. Durant 2010, van destacar les conferències impartides en el marc del programa "El gas natural i el medi ambient". Impartides per especialistes, a les conferències van assistir un total de 100.059 alumnes espanyols. Per la seva banda, l'activitat online "El gas natural, l'energia del segle XXI", va comptar amb la participació de 1.253 grups d'escolars.

A Espanya, la companyia va continuar col·laborant amb la Fundació Príncep de Girona, que té per objectiu la formació professional, acadèmica i investigadora de joves. Així mateix, va prestar el seu suport a la Fundación Carolina, que proporciona formació a estudiants en matèria de periodisme i eficiència energètica. De la mateixa manera, Gas Natural Fenosa continuar col·laborant amb ESADE per mitjà del Programa Vicens-Vives de Lideratge i Compromís Cívic.

Durant 2010, a Moldàvia, la companyia va participar en la segona edició del Festival Estudiantil de Tecnologies, per al suport a l'educació i la joventut.

D'altra banda, a l'Amèrica Llatina, cal destacar, a Colòmbia, el suport a la Fundación Empresarios por la Educación i la col·laboració amb el

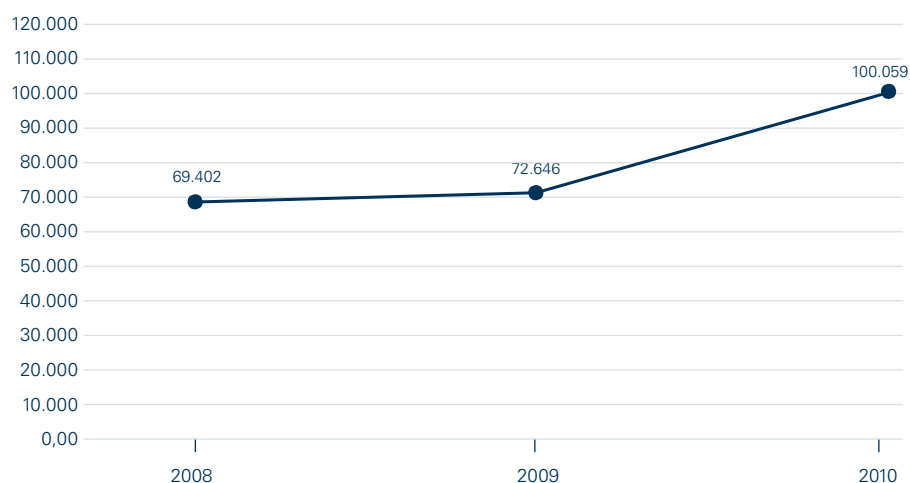
Centro Interactivo Maloka, l'activitat del qual està orientada a crear espais d'aprenentatge per a nens i nenes de zones vulnerables. A Guatemala, destaca la col·laboració amb la Universidad San Carlos en l'organització de la XXIII Olimpiada Nacional de la Ciència.

Al Brasil, l'Institut Cidade Viva va organitzar, amb el suport de la companyia, el Premi Rio Soci Cultural que premia deu iniciatives destacables de desenvolupament social i econòmic.



Si voleu consultar més informació sobre aquests assumptes, pot accedir a l'apartat "Activitats educatives i exposicions" dins del lloc web de Gas Natural Fenosa a [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

### Participació total dels alumnes al programa pedagògic "El gas natural i el medi ambient" Espanya



### Acció social orientada a col·lectius desafavorits

Gas Natural Fenosa impulsa i recolza projectes orientats a pal·liar problemes fruit de l'exclusió social i integrar els col·lectius socials més vulnerables.

A Espanya, la companyia col·labora activament amb fundacions que realitzen accions humanitàries, com el lliurament de mantes i racions de menjar per a persones sense llar, o la construcció de llocs d'acollida i neteja personal. En aquest sentit, la Fundación Mambré, destinada a la integració social de persones sense llar, va ser l'escollida el 2010 per rebre la quantitat econòmica que la companyia destina anualment a les felicitacions de Nadal.

A Itàlia, durant 2010, la companyia va col·laborar en diferents projectes per a l'acompanyament de persones de la tercera edat a serveis mèdics territorials i va participar en congressos sobre patologies mentals associades a la vellesa.

A Moldàvia, l'organització Help Flood Victims, a la qual Gas Natural Fenosa dóna suport, va oferir ajuda a les víctimes de les inundacions esdevingudes durant l'estiu de 2010.

A Amèrica Llatina, la companyia col·labora amb la fundació argentina del Colegio Michael Ham, que ofereix menjars solidaris en benefici de joves desfavorits. A Guatemala, la companyia va repartir bosses amb articles de primera necessitat a les famílies afectades per la tempesta tropical Agatha. Així mateix, a Mèxic, la Fundació Un Kilo de Ayuda A.C. i la Creu Roja Mexicana segueixen comptant amb el suport de la

companyia. Addicionalment, també en Mèxic, la companyia va realitzar un donatiu a els afectats per l'huracà Karl en l'estat de Veracruz.



Per a més detalls sobre els programes d'acció social en les filials de Gas Natural Fenosa de cada país, consultar els informes de responsabilitat corporativa disponibles a [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

### Impuls a la salut i a la recerca

Gas Natural Fenosa recolza programes que promouen la conservació i rehabilitació del patrimoni cultural, el respecte a l'entorn natural i la creació de nous models d'actuació més sostenibles.

A Espanya, Gas Natural Fenosa va col·laborar amb la Fundación Conama, que va organitzar el Congrés Nacional de Medi Ambient. Així mateix, va recolzar els programes d'Alcalá Natura 21, orientats a la formació i sensibilització infantil en matèria ambiental. D'altra banda, va acordar amb l'Institut Tecnològic Hoteler (ITH) col·laborar per promoure l'eficiència energètica en el sector.

Gas Natural Fenosa també dóna suport a la investigació destinada a la millora de la qualitat de vida de malalts i els seus familiars. Durant 2010, la col·laboració amb la Fundació de Síndrome de Down va permetre desenvolupar eines que possibiliten als afectats tenir una vida més independent. Per la seva banda, el suport a l'Associació ALEPH-TEA va ajudar a millorar la qualitat de vida tant de les persones afectades per trastorns en el desenvolupament, així com problemes relacionats amb l'autisme, com les dels seus familiars.

Cal recordar que, el 2006, el Gas Natural Fenosa va participar en la constitució de la Fundació ProCnic, que investiga les malalties cardiovasculars, primera causa de mortalitat en el món. El 2009, la companyia va ampliar el seu compromís de col·laboració amb aquesta organització fins l'any 2020.

A l'Argentina, la companyia va organitzar un sopar benèfic a favor de la Fundación Vidal Silvestre, que promou la biodiversitat i el respecte al medi ambient. Així mateix, també a Argentina, va col·laborar amb la Fundación Mundo Sano en el desenvolupament d'una trobada sobre malalties oblidades o desateses, que s'evidencien principalment en àrees rurals i desfavorides.

A Nicaragua, la companyia va recolzar a la Organización Teletón en la seva col·lecta anual per brindar atenció mèdica especialitzada a infants i joves amb diferents discapacitats.



Per a més detalls sobre programes en les filials llatinoamericanes de Gas Natural Fenosa orientats a la investigació i a la preservació de la salut, pot consultar els informes locals de responsabilitat corporativa, disponibles a [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)



### Renovació del conveni amb el Museu de la Ciència de Valladolid

L'alcaldia de Valladolid i Gas Natural Fenosa van renovar el 2010 el conveni existent per mantenir, per cinc anys prorrogables, la mostra sobre les característiques i la història del gas natural que actualment s'exposa al Museu de la Ciència de Valladolid.

La companyia va decidir ampliar aquesta col·laboració amb el Museu de la Ciència, un centre d'investigació i divulgació de la ciència i de les noves tecnologies, en línia amb el seu compromís de sensibilitzar la societat en la utilització racional de l'energia i en el respecte al medi ambient.

Així mateix, Gas Natural Fenosa també actualitzarà i renovarà els continguts d'aquest espai dedicat al gas natural, amb la incorporació de l'electricitat i les energies

renovables, entre altres. L'exposició sobre el gas natural, inaugurada el maig de 2005, explica de manera didàctica la formació, obtenció, transport i aplicacions del gas natural. Així, descriu els processos d'alta tecnologia pels quals passa el gas natural fins a arribar a les llars, comerços i indústries: des de la seva extracció fins al seu transport a milers de quilòmetres per mar, amb vaixells metaners, o per terra, a través de gasoductes.

Aquesta mostra és fruit també de l'especial relació que manté la companyia amb Valladolid, ciutat on va iniciar la seva activitat fa 158 anys, el 1852, amb la distribució de gas manufacturat per a l'enllumenat públic de la ciutat.

### Voluntariat corporatiu i participació dels empleats

La posada en marxa d'iniciatives que materialitzen el compromís de la companyia amb les societats i les comunitats on està present és possible, en gran mesura, gràcies a l'esforç dels seus empleats.

Dins de les diverses accions que Gas Natural Fenosa porta a terme amb la participació dels seus empleats destaca el Dia Solidari. Aquesta iniciativa, desenvolupada i gestionada pels empleats, consisteix en la donació per part dels participants d'un dia de sou

a l'any per a l'execució de programes de compromís social als països on Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva activitat. Com a contrapartida, Gas Natural Fenosa dóna a Dia Solidari un import igual al recaptat pels empleats i assumeix les despeses de gestió.

L'Associació Dia Solidari, nascuda el 2000, ha aconseguit involucrar prop de dues mil persones i ha recaptat més de dos milions d'euros, destinats a promoure la formació de la infància i la joventut i a projectes socials a Mèxic, Colòmbia, Nicaragua, Guatemala, Panamà, Moçambic, Kenya, Bolívia, Filipines, República Dominicana i Moldàvia.

L'edició de 2010 del Dia Solidari va recaptar 350.000 euros, el destí dels quals seran projectes educatius a l'Argentina, per a la formació de 30 joves en administració agropecuària i per sufragar les despeses universitaris de dotze joves estudiants d'enginyeria.

A l'Argentina, Gas Natural Fenosa va continuar, amb el suport de la Fundación Gas Natural, el seu pla de voluntariat corporatiu iniciat el 2002. Destaca el programa "Emprenedors Socials", que ofereix als empleats la possibilitat de col·laborar amb projectes socials. El 2010, en el marc d'aquest programa, la Fundación Gas Natural va finançar set projectes, instrumentats a través d'acords de col·laboració amb organitzacions socials i vinculats a la millora de les condicions de vida, la superació de les condicions de pobresa entre altres.

D'altra banda, a Mèxic, la companyia va continuar amb les accions de voluntariat corporatiu iniciades el 2005. No obstant això, el 2010 destaquen les col·lectes desenvolupades en aquell país a favor dels afectats pel terratrèmol a Haití i l'huracà Alex, les visites a albergs de nens i ancians, la participació de voluntaris en la carrera per l'aigua Live Earth, la alliberament d'una espècie protegida de tortugues, i la donació d'aliments i roba per a immigrants.

### Promoció de la cultura musical, teatral i cinematogràfica

El 2010, amb motiu de la celebració de l'Any Jubilar Compostel·là, Xacobeo 2010, la companyia va impulsar un projecte cultural i de lleure que va reunir al voltant de 250.000 persones en diversos espectacles. En aquest sentit, va desenvolupar un extens programa d'esdeveniments culturals: exposicions, que van rebre 372.245 visites, congressos, que van reunir 10.700 assistents, o espectacles audiovisuals, que van congregat a 30.994 persones.

Com en anys anteriors, Gas Natural Fenosa va patrocinar cicles musicals i temporades en diferents ciutats espanyoles. Destaquen la col·laboració amb el Gran Teatre del Liceu de Barcelona i amb el Teatro Real de Madrid. Així mateix, la companyia va contribuir a la celebració del Festival Internacional de Música i Dansa de Granada i del Festival Internacional de la Porta Ferrada (Girona). Així mateix, i entre altres patrocinis, la companyia va estar també present el 2010 al Festival Internacional de Música Castell de Peralada i va col·laborar amb l'Orquestra Simfònica de Múrcia.

Addicionalment, Gas Natural Fenosa va desenvolupar la seva línia de promoció de la cultura cinematogràfica a través del patrocini de 32 Sales de Cinema 3D de Cinesa, de la col·laboració amb el Festival Internacional de Cinema Fantàstic de Sitges, i del suport tant a la XXXIX Edició del Festival Internacional de Cinema de Cartagena com al Festival Cinema Obert de Màlaga 2010.

D'altra banda, a Amèrica Llatina, destaca el suport al XII Festival Iberoamericà de Teatre 2010 a Colòmbia i els cicles de concerts a Argentina, promoguts pel Ministeri de Cultura del Govern de la Ciutat de Buenos Aires i per la Secretaria de Cultura de la Nació i el Fons de Beques, que tenen com a objectiu donar a conèixer als nens els diversos gèneres musicals.



Per ampliar la informació relacionada amb aquest tema pot accedir a l'apartat "Patrocini i acció social" del lloc web corporatiu de Gas Natural Fenosa, a [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

La posada en marxa d'iniciatives que materialitzen el compromís de Gas Natural Fenosa amb les societats i les comunitats on és present és possible, en gran mesura, gràcies a l'esforç dels seus empleats

#### Iniciativa solidària en el marc del Xacobeo 2010

Amb motiu de la celebració del Xacobeo 2010, Any Jubilar Compostel·là, Gas Natural Fenosa va dissenyar un conjunt d'accions destinades a reforçar el sentit de pertinença a la companyia i a enfortir la cohesió entre els empleats procedents de diferents àrees.

Amb aquest esperit, la companyia va organitzar un pelegrinatge pel Camí de Sant Jaume, que va comptar amb la participació de més de 3.000 empleats de Gas Natural Fenosa i familiars. La iniciativa va tenir lloc entre el 27 de març i el 4 de juliol en diferents etapes d'entre 15 i 35 quilòmetres per les comunitats autònomes de Navarra, La Rioja, Castella i Lleó i Galícia.

Cal destacar que la peregrinació a Santiago coincideix amb la plena integració de Gas Natural i Unión Fenosa, companyia, aquesta última, amb gran arrelament a Galícia, fet que fa encara més significatiu aquest projecte.

L'acció es va desenvolupar sota el lema "Pelegrí, deixa el que puguis i pren el que necessitis". D'aquesta manera, els participants van poder fer un donatiu voluntari i anònim mitjançant un sobre que es lliurava al principi de cada etapa. La suma d'aquests donatius va ser duplicada per la companyia. La recaptació total va ser de més de 19.000 euros. L'ONG receptora de l'ajut, Aldees Infantils, va ser decidida a través d'una votació *online*.

#### Foment de la riquesa cultural

Una part important de la inversió de la companyia en matèria cultural es desenvolupa a través del Museu d'Art Contemporani Gas Natural Fenosa. Aquest espai expositiu té la seva seu a A Coruña i compta amb més de deu anys d'història. El museu desenvolupa activitats expositives, escèniques, de divulgació i d'oci. El 2010, va aconseguir atreure a 36.817 visitants, un increment del 19% respecte l'any anterior. Per la seva banda, l'espai web del museu va tenir més de 172.000 visites el 2010, enfront de les 140.000 de 2009.

Durant 2010, el museu ha presentat diverses mostres. Destaquen "Fiat Lux. Creació i Il·luminació", amb artistes internacionals de primera línia que utilitzen la llum com a element creatiu; "Mentides vertaderes", de la fotògrafa Rosa Muñoz, "Sinergies. Art llatinoamericà actual a Espanya", o, finalment, "Art i salut. Artistes de la col·lecció DKV. Així mateix, va exhibir, juntament amb la seva col·lecció permanent, l'"11a Mostra Internacional Gas Natural Fenosa", una de les senyes d'identitat del museu i a la qual es van presentar més de 500 artistes de 40 països diferents.

El 2010, més de 6.000 alumnes procedents de 77 centres educatius van participar en les activitats de divulgació de l'art contemporani organitzades pel museu.

Cal esmentar que, a més de les activitats dedicades a l'art, el museu col·labora també en accions que fomenten l'oci saludable i que afavoreixen la integració social de persones afectades per algun tipus de discapacitat. El 2010, en el marc d'un conveni amb la Diputació provincial d'A Coruña, es van estendre aquestes iniciatives a diferents centres a Galícia.

Gas Natural Fenosa col·labora en premis dedicats a promoure i fomentar noves idees i coneixement. Destaquen el Premi Duran Farell de la Universitat Politècnica de Catalunya, que valora la recerca en el camp de la

tecnologia, i el Premi de l'Associació Espanyola de Fabricants de Rajoles i Paviments Ceràmics (ASCER), dedicat a l'ús de la ceràmica en obres d'arquitectura i interiorisme.

La companyia dona suport també a altres institucions de caire cultural, com el Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC), el Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA), el Museu de la Ciència de Valladolid, o la Fundación Thyssen Bornesmiza, organització amb la qual manté un conveni de millora de les seves instal·lacions energètiques.

A Itàlia, la companyia va col·laborar en l'Assemblea anual d'ANCI EXPO, que pretén fomentar la cultura local dels municipis d'Itàlia i reforçar la comunicació entre aquests i el govern central.

A Moldàvia, en col·laboració amb la xarxa local del Pacte Mundial de Nacions Unides, es va celebrar la quarta edició d'una conferència internacional de responsabilitat social corporativa, que té com a objectiu promoure aquest nou concepte empresarial entre les administracions públiques, la societat civil i el sector privat local.

Gas Natural Fenosa també va destinar inversions a la creació de coneixement a Amèrica Llatina. Destaquen, entre d'altres, el suport prestat al Museu Soumaya a Mèxic i la col·laboració amb l'entitat privada Backstage del Brasil, que compta amb un programa de visites a edificis històrics.

#### Activitats del Museu d'Art Contemporani de Gas Natural Fenosa el 2010

El Museu d'Art Contemporani de Gas Natural Fenosa va desenvolupar el 2010 un ampli programa d'activitats culturals, educatives, socials i artístiques. Aquestes activitats van tenir lloc tant a Galícia, seu d'aquest espai expositiu, on el museu manté una exposició permanent de més de 600 obres, com a la resta de territoris on la companyia desenvolupa la seva activitat.

Així mateix, el museu organitzar el 2010 diverses exposicions temporals, entre les quals destaquen les següents:

- "La llum com a pinzell". Selecció de 17 obres pertanyents als fons de la col·lecció permanent del museu. L'exposició, primera a Algèria, respon al desig del museu de potenciar la internacionalització dels seus fons expositius.
- "Identitat i absència". Mostra de la col·lecció permanent, basada en la representació de la figura humana, que es va poder visitar a la seu social de la companyia a Barcelona.

- "Mentides vertaderes", de Rosa Muñoz. Exposada a la seu del museu a A Coruña, va recollir l'última sèrie de fotografies realitzada per l'artista, set de les quals van ser preses per l'ocasió.

A aquestes activitats cal sumar la celebració de l'11a edició de la Biennal d'Art Contemporani de Gas Natural Fenosa. En aquesta ocasió, el certamen va rebre propostes de 522 obres d'artistes de dotze països diferents. Els premis als guardonats van ascendir a més de 45.000 €.



### Iniciatives alineades amb el negoci

Durant 2010, Gas Natural Fenosa ha mantingut el seu compromís de desenvolupar nombrosos projectes destinats a millorar o possibilitar l'accés a l'energia elèctrica i altres serveis bàsics a col·lectius desfavorits.

Aquests programes es fonamenten en la idea de construir un sistema d'accés a l'energia en comunitats de baixos ingressos a través d'un nou model de gestió social. Aquí es reuneixen esforç de veïns, associacions locals, organitzacions sense ànim de lucre i empreses.

Gas Natural Fenosa desenvolupa des de 2004 la iniciativa "Energia Social", una comercialitzadora de Gas Natural Fenosa que opera a assentaments de població desplaçada del Carib colombià, oferint els habitants d'aquestes zones un accés segur i fiable a l'energia elèctrica. Des del seu naixement, aquesta iniciativa ha conclòs amb èxit 96 projectes de normalització elèctrica, 148 es troben en execució i altres 167 estan en espera de ser iniciats. Els projectes desenvolupats faciliten l'accés segur a l'energia a 58.801 famílies i donen feina directa a 3.500 persones.

Addicionalment, a Colòmbia, la companyia va continuar el "Proyecto Ráquira: Industria limpia y productiva". Es tracta d'una iniciativa nascuda el 2007 al municipi colombià de Ráquira i que ha promogut la substitució de 60 forns de carbó tradicionals per a la producció d'artesanía per altres de gas natural. Durant 2010, la companyia va donar 12.000 arbres al municipi, per tal de compensar les emissions de gasos d'efecte hivernacle per aquests forns.

A l'Argentina, la iniciativa "Cuartel V" té per objecte subministrar de gas natural a una zona desfavorida de la província de Buenos Aires. Iniciat el 2003, "Cuartel V" permet estendre les xarxes de gas a barris de baixos recursos emprant un nou mecanisme de finançament que s'involucra en el projecte als propis habitants. Fins a la data han estat construïts més de 84 km de xarxa, estenent el servei a altres barris de similars característiques.

Amb l'objectiu de fomentar l'autoocupació, Gas Natural Fenosa desenvolupa a Mèxic el programa "Impuls per al teu negoci", que busca formar professionals que puguin ser part del negoci del gas mitjançant la seva incorporació a empreses col·laboradores o prestadores de servei. El programa va continuar el 2010 amb la formació de 208 instal·ladors de gas natural. 152 van ser certificats per l'Associación Mexicana de Gas Natural. En el seu tercer any de vida, aquesta iniciativa pretén fomentar l'autoocupació i inculcar coneixements i metodologies de negoci que aportin valor afegit a les empreses. Gràcies a aquest programa, entre altres, Gas Natural Fenosa ha aconseguit posicionar a Mèxic en el sisè lloc del rànquing de les 50 empreses amb més Responsabilitat Social de Mèxic, realitzat per la revista Mundo Ejecutivo en 2010.

En l'àmbit de projectes per al foment de la seguretat, Gas Natural Fenosa a Mèxic va desenvolupar la campanya "Cuida't del monòxid" entre 56.993 nens alumnes de primària, que pretén fomentar un maneig segur del gas.

Així mateix, també a Mèxic, la companyia va continuar desenvolupant programes de seguretat amb les autoritats encarregades d'atendre

emergències. Destaquen les “Jornades d’intercanvi en seguretat i maneig d’incidències amb gas natural”, iniciades el 2005 i que compten amb la participació dels principals cossos de seguretat encarregats d’atendre emergències.

Dins dels projectes realitzats per millorar el medi ambient, destaca la iniciativa “Amics de l’aire” a Colòmbia. En el marc del projecte, la companyia va elaborar un pla de reducció de gasos d’efecte hivernacle, registrat en el Ministeri de Medi Ambient de Colòmbia, que unifica el criteri que recull les reduccions obtingudes amb cada conversió de vehicles de gas natural. Així mateix, el projecte preveu la plantació d’un arbre per cada vehicle adaptat, el que ha permès plantar 550 arbres en Altos de Cazucá, zona deprimida del municipi colombià de Soacha.



### Compromís institucional

Gas Natural Fenosa és membre actiu de prestigioses institucions, sectorials i empresarials, d’àmbit nacional i internacional, en què participa aportant la seva experiència, coneixement i recursos.

Entre elles, cal destacar la Cambra de Comerç Internacional, The Conference Board, i les patronals del sector elèctric i de gas, UNESA i Sedigas, respectivament. La companyia també té presència activa al Club Espanyol de l’Energia, el Consell Mundial de l’Energia, Eurogas, la Unió Internacional del Gas, l’Associació Tècnica Europea de la Indústria del Gas, l’Observatoire Méditerranéen de l’Energie i la Florence School of Regulation. Així mateix, Gas Natural Fenosa és membre de la CEOE i de Foment del Treball Nacional.

En l’àmbit de la responsabilitat corporativa la companyia és membre de Forética, associació per a la gestió ètica, i de l’Associació Espanyola del

Pacte Mundial de Nacions Unides, que promou l’adhesió a deu principis sobre drets humans, drets laborals, millora ambiental i lluita contra la corrupció. En ambdós casos, el 2010, la companyia forma part dels òrgans de direcció de les organitzacions.

A més, des de la seva constitució, Gas Natural Fenosa és un dels socis del Fòrum de Reputació Corporativa (FRC), que promou la mesura i millora de la valoració de la reputació i la responsabilitat social corporativa.



### Fundació Gas Natural Fenosa

La Fundació Gas Natural Fenosa desenvolupa la seva actuació en quatre grans línies d'activitat: l'energia i el medi ambient, l'activitat internacional, la formació i el patrimoni històric.

En el terreny de la sensibilització ambiental, la Fundació Gas Natural Fenosa va dur a terme el 2010 17 actuacions, en què van participar 3.231 persones en les tretze comunitats autònomes espanyoles amb les que la companyia ha signat convenis de col·laboració. El 2010, es van signar nous convenis de col·laboració amb diferents conselleries de les comunitats autònomes de Galícia, Navarra, Catalunya, Madrid i València.

Addicionalment, la fundació va desenvolupar investigacions i estudis amb equips de diferents universitats i centres de recerca, i va publicar dos nous llibres de la seva col·lecció. El 2010, van finalitzar quatre investigacions, i es va iniciar una nova que finalitzarà en el segon trimestre de l'any 2011. Cal destacar que, en aquest àmbit, es va remetre als clients, juntament amb la factura, un full d'informació ambiental sobre "L'eficiència energètica a les llars espanyoles". L'enviament va arribar a aproximadament 7,7 milions de clients.

En l'àmbit internacional, la fundació va seguir desenvolupant la seva activitat a Algèria, Argentina, Brasil, Colòmbia, Marroc i Mèxic. A l'Argentina, destaca el programa Primera Exportació, iniciat el 2001, amb l'objectiu d'ajudar a les Pimes argentines a desenvolupar la seva capacitat exportadora. Des del seu origen, el programa ha assessorat a 10.611 companyies i ha ofert formació a 22.799 empresaris. Cal esmentar el Premi atorgat el 2010 a la Fundació Gas Natural Fenosa per la revista Prensa Económica, pel seu suport a les exportacions del país.

A Colòmbia, van continuar els programes iniciats en anys anteriors: el programa "Petits científics"; el

projecte de conversió de vehicles de gas natural; el programa dirigit a la formació i certificació d'inspectors de gas natural i de reparadors gasodomèstics; i, per últim, el programa orientat al enfortiment empresarial de contractistes i signatures instal·ladores.

A Mèxic, la fundació va seguir recolzant el programa "Impuls per al teu negoci", iniciat el 2008. Així mateix, va encarregar a un equip d'investigadors de la Universidad Autónoma de México (UNAM) un "Estudi comparatiu sobre l'ús del gas natural i l'ús del gas líquat de petroli. Un enfocament tècnic, econòmic, ambiental i de seguretat".

A Algèria, i en col·laboració amb l'IDEC/ Universitat Pompeu Fabra i la Chambre de Commerce et de l'Industrie de l'Oranien, la fundació va desenvolupar un seminari sobre "Creació d'empreses: de la idea al projecte", adreçat al teixit empresarial algerià i que va comptar amb la participació de més d'un centenar de persones.

Al Brasil, en col·laboració amb l'ONG Viva Rio, van continuar els cursos de formació per a joves i adults en les comunitats de Cantalgo, Pavao i Pavãozinho, a la zona sud de Rio de Janeiro. A més, el Centre de Formació Professional Espaço Criança Esperança impartir diversos cursos que van formar un centenar de persones al llarg del 2010. Les instal·lacions d'aquest centre de formació van ser visitades per José Manuel Durão Barroso (president de la Comissió Europea), Irina Bokova (directora general de la UNESCO), la Jequesa de Qatar i les Princeses Matilde de Bèlgica i Marie de Dinamarca.

A Itàlia, també el 2010, va ser presentada la publicació "Boscós i desforestació a Itàlia. L'acció per mitigar el canvi climàtic", editada per

la Fundació Gas Natural Fenosa en col·laboració amb la Universitat degli Studi de Bari.

Al Marroc, la Fundació forma part del consell de l'Institut Princesse Lalla Meryem pour enfants autistes, situat a Tànger. La fundació va continuar amb el programa de formació, iniciat el 2008, en gas natural per a futurs enginyers de l'Escola Nacional de Ciències Aplicades.

Cal destacar que el Centre de Formació de l'Energia va iniciar la seva activitat a Portugal, amb un programa de formació dirigit al personal de les empreses col·laboradores.

Finalment, en l'àmbit del Centre d'Història del Gas, es van presentar dues noves publicacions de la col·lecció Biblioteca d'Història del Gas. La primera, el llibre sobre "La indústria del Gas a Galícia", va ser presentat a A Coruña. La segona, "La Família Gil. Empresaris catalans a l'Europa del segle XIX ", va ser presentada a Barcelona.

Totes les accions desenvolupades durant el 2010 són descrites amb detall en la Memòria d'Activitats de la Fundació Gas Natural Fenosa.



Per trobar informació ampliada i actualitzada sobre la Fundación Gas Natural Fenosa pot consultar a la pàgina web de la fundació, [www.fundaciongasnatural.org](http://www.fundaciongasnatural.org)

#### Fundació Gas Natural Fenosa.. Activitats a Espanya

|                                                    | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------------------------------|------|------|------|
| Nombre de convenis actius amb Comunitats Autònomes | 18   | 13   | 13   |
| Nombre de seminaris/ cursos realitzats             | 19   | 18   | 18   |
| Pressupost destinat en actes (sobre el total) (%)  | 12   | 17   | 17   |
| Nombre de publicacions                             | 4    | 4    | 4    |
| Fitxes d'educació ambiental                        | 1    | 0    | 1    |
| Fulls informatius                                  | 9    | 11   | 11   |

#### Fundació Gas Natural Fenosa. Activitats internacionals

|                                                  | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------------------------|------|------|------|
| Nombre d'activitats                              | 15   | 18   | 17   |
| % sobre el pressupost total                      | 12   | 14   | 17   |
| Nombre de països on du a terme la seva activitat | 8    | 7    | 7    |

# Integritat

El compromís de Gas Natural Fenosa amb la integritat pren forma en el conjunt de polítiques, procediments i eines implantades per assegurar que les seves activitats, i les dels seus empleats, compleixen amb les lleis, procediments i estàndards, de caràcter intern o extern, aplicables en tots els seus àmbits d’operació.

Adicionalment, la integritat engloba també els instruments desenvolupats per guiar les persones de Gas Natural Fenosa en un comportament alineat amb els principis definits en el Codi Ètic de la companyia i en la seva missió, visió i valors.

Els òrgans de govern de Gas Natural Fenosa són, en darrer terme, els responsables de supervisar l’acompliment en aquest àmbit i d’assegurar que la companyia disposa de les normes i procediments necessaris per salvaguardar el compromís de l’organització, i de les persones que formen part, amb la integritat, la responsabilitat i la transparència.

## Principis d’actuació responsable que regeixen el seu comportament

La integritat constitueix un dels compromisos que figuren en la Política de Responsabilitat Corporativa de Gas Natural Fenosa, i es concreta en els següents principis:

- Rebutjar la corrupció, el frau i el suborn en el desenvolupament de la nostra activitat i establir mesures per evitar-los i combatre’ls, desenvolupant canals interns que permetin la comunicació d’irregularitats, respectant i protegint l’anonimat del comunicant.
- Respectar als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, així com els principis de l’OCDE per al govern de les societats.
- Respectar tots els aspectes recollits en la Declaració Universal dels Drets Humans de Nacions Unides i en la Declaració de l’OIT, relatius als principis fonamentals en el treball, prestant especial atenció al reconeixement dels drets de les minories ètniques, al rebuig a la explotació infantil, als treballs forçosos o qualsevol altra pràctica que vulneri els drets dels treballadors.

## Principals indicadors

|                                                          | 2010 | 2009                | 2008 |
|----------------------------------------------------------|------|---------------------|------|
| Comunicacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic      | 45   | 25                  | 22   |
| Nombre de comunicacions per cada 200 empleats            | 0,48 | 0,75 <sup>(*)</sup> | 0,64 |
| Origen geogràfic de les comunicacions                    |      |                     |      |
| Argentina (%)                                            | 2    | 8                   | 5    |
| Brasil (%)                                               | 2    | 0                   | 0    |
| Colòmbia (%)                                             | 13   | 4                   | 0    |
| Espanya (%)                                              | 42   | 56                  | 40   |
| Guatemala (%)                                            | 7    | –                   | –    |
| Itàlia (%)                                               | 2    | 4                   | 5    |
| Kenya (%)                                                | 2    | -                   | -    |
| Mèxic (%)                                                | 16   | 28                  | 50   |
| Nicaragua (%)                                            | 11   | –                   | –    |
| Panamà (%)                                               | 2    | –                   | –    |
| Temps mitjà de resolució de las comunicacions (dies)     | 40   | 48                  | 46   |
| Projectes d’auditoria analitzats en base al risc de frau | 32   | 26                  | 35   |

(\*) Calculat sobre dades de Gas Natural sense Unión Fenosa.

## Accions rellevants

| Accions proposades 2010                                                                                                                                                                                                                                                 | Accions realitzades 2010                                                                                                                                                                                                                                         | Accions previstes 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Millora de l'espai dedicat al Codi a la intranet de la companyia i establiment d'una declaració de compliment del Codi Ètic per part de tots els empleats. Implantació al web d'un espai per permetre als proveïdors accedir a informació relacionada amb el Codi Ètic. | <p>●</p> <p>Primera fase del procés de declaració del compliment del Codi Ètic per part dels empleats de la companyia.</p> <p>Definició del nou contingut de l'espai dedicat al Codi Ètic a la intranet de Gas Natural Fenosa.</p>                               | <p>Implantació de l'espai al web per a l'accés al Codi Ètic per part dels proveïdors.</p> <p>Millora de l'espai dedicat al Codi Ètic a la intranet de la companyia.</p> <p>Finalització del "procés de declaració de compliment del Codi Ètic" de Gas Natural Fenosa per part de tots els empleats.</p> |
| Definició dels principis bàsics de Govern Corporatiu a implantar a totes les societats del grup. Anàlisi de les normes de govern corporatiu aplicades en companyies cotitzades internacionals.                                                                          | <p>●</p> <p>Estudi i anàlisi dels sistemes de govern corporatiu en els diferents països on Gas Natural Fenosa té filials cotitzades (Argentina, Colòmbia i Brasil), que inclou la descripció del sistema de govern corporatiu espanyol.</p>                      | Progressiva implantació de les normes de Govern Corporatiu de Gas Natural Fenosa en els països on la companyia té filials. Al seu torn, anàlisi de les normes de govern corporatiu aplicades a companyies cotitzades internacionals.                                                                    |
| Avanç en la quantificació del risc de preu de mitjà i llarg termini, especialment en l'horitzó temporal quinquennal del Pla Estratègic definit en 2010.                                                                                                                 | <p>●</p> <p>Disseny d'un sistema de report que permet actualitzar la base recurrent de la quantificació del risc de preu de curt i mitjà termini.</p>                                                                                                            | Avançar en la implementació del Sistema d'Admissió de Risc de Crèdit a través de la seva plena integració en els sistemes comercials.                                                                                                                                                                   |
| Disseny de models de retenció òptima en l'àmbit del risc operacional assegurable.                                                                                                                                                                                       | <p>●</p> <p>Modelització de l'exposició al risc operacional assegurable, com a instrument de suport per al disseny de programes d'assegurances òptims.</p> <p>Definició del concepte de cost total de risc associat a una determinada política de cobertura.</p> | Culminar la implantació del sistema de risc operacional assegurable.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Identificació de riscos en matèria de drets humans                                                                                                                                                                                                                      | <p>●</p> <p>Definició dels compromisos bàsics en matèria de drets humans</p>                                                                                                                                                                                     | Aprovació de la Política de Drets Humans i formació en la matèria per a tots els empleats.                                                                                                                                                                                                              |

Grau d'acompliment: ● Alt ● Mitjà ● Baix

## Govern corporatiu

Els òrgans de govern de Gas Natural Fenosa operen sota els principis d'eficàcia i transparència. Els principis que regeixen el seu funcionament donen resposta a les recomanacions en matèria de bon govern de les societats cotitzades.

Les pràctiques de govern corporatiu de Gas Natural Fenosa es descriuen amb detall en diversos informes anuals, que són elevats a la Junta General d'Accionistes per al seu coneixement o aprovació.

La documentació elaborada en matèria de govern corporatiu per Gas Natural Fenosa en relació amb les seves pràctiques de govern corporatiu té per objecte informar sobre les normes i procediments més rellevants implantats en la matèria, així com donar a conèixer els criteris que serveixen de base per a la presa de decisions.

En el desenvolupament de les pràctiques de govern corporatiu participen la Junta General d'Accionistes, màxim òrgan decisor de la societat, així com el Consell d'Administració i les seves comissions: la Comissió Executiva, la Comissió de Nomenaments i Retribucions i la Comissió d'Auditoria i Control. També el Comitè de Direcció, des de la perspectiva de la gestió de la companyia, té un paper rellevant.

Durant 2010, els principals òrgans de govern de la companyia, el Consell d'Administració, les seves Comissions, i el Comitè de Direcció, van funcionar amb la normalitat esperada, desenvolupant plenament les seves competències sense interferències, sempre amb un escrupolós respecte de la legalitat vigent i les normes aplicables. En aquest exercici, els òrgans esmentats es van reunir amb la següent freqüència:

- Consell d'Administració: onze reunions.
- Comissió Executiva: deu reunions.
- Comissió de Nomenaments i Retribucions: deu reunions.
- Comissió d'Auditoria i Control: sis reunions.
- Comitè de Direcció: reunions mensuals.

Cal destacar que el Consell d'Administració de Gas Natural SDG, S.A., en la reunió del dia 17 de setembre de 2010, va acordar l'adhesió de la companyia al Codi de Bones Pràctiques Tributàries. Fruit de la col·laboració entre l'Agència Tributària i una representació de grans empreses espanyoles plasmada en l'anomenat "Fòrum de Grans Contribuents", el codi té com a objectiu establir una relació de transparència, confiança, bona fe i col·laboració entre l'administració tributària i les empreses que condueixi a una reducció de la litigació. Així mateix, pretén establir canals de comunicació que permetin minimitzar, a ambdues parts, els costos tributaris indirectes derivats del compliment de les obligacions formals.

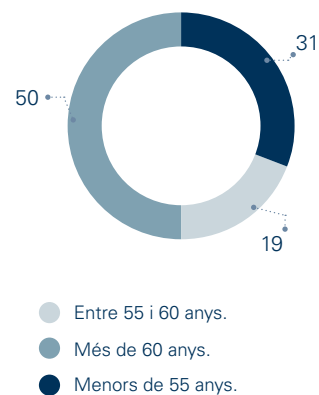
L'adhesió al codi implica l'obligació d'informar el Consell d'Administració de les polítiques fiscals aplicades per la companyia i, en concret, de les conseqüències, en aquesta matèria, rellevants en el cas d'operacions que s'hagin de sotmetre al Consell i de les polítiques fiscals seguides en exercici, abans de la formulació dels comptes anuals i de presentar la declaració de l'Impost sobre Societats.



Tota la informació corporativa de Gas Natural Fenosa es troba a disposició dels lectors al lloc web de la companyia, a [www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

## Diversitat del Consell d'Administració

(%)



## Composició del Consell d'Administració i de les diferents comissions

(A 31 de desembre de 2010)

|                        | Consell d'Administració                         | Comissió Executiva | Comissió d'Auditoria i Control | Comissió de Nomenaments i Retribucions | Naturalesa  |
|------------------------|-------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------------------|-------------|
| President              | Sr. Salvador Gabarró i Serra                    | President          |                                |                                        | Executiu    |
| Vicepresident          | Sr. Antoni Brufau i Niubó                       | Vocal              |                                | Vocal                                  | Dominical   |
| Conseller delegat      | Sr. Rafael Villaseca i Marco                    | Vocal              |                                |                                        | Executiu    |
| Vocal                  | Sr. Ramon Adell Ramon <sup>(1)</sup>            |                    |                                |                                        | Independent |
| Vocal                  | Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui           |                    |                                |                                        | Dominical   |
| Vocal                  | Sr. Demetrio Carceller Arce                     | Vocal              |                                |                                        | Dominical   |
| Vocal                  | Sr. Santiago Cobo Cobo <sup>(2)</sup>           |                    |                                | Vocal                                  | Independent |
| Vocal                  | Sr. Felipe González Márquez <sup>(3)</sup>      |                    |                                |                                        | Independent |
| Vocal                  | Sr. Carlos Kinder Espinosa                      | Vocal              | Vocal                          |                                        | Dominical   |
| Vocal                  | Sr. Emiliano López Achurra <sup>(4)</sup>       | Vocal              |                                |                                        | Independent |
| Vocal                  | Sr. Carlos Losada Marrodán <sup>(5)</sup>       | Vocal              | President                      |                                        | Independent |
| Vocal                  | Sr. Juan María Nin Génova                       | Vocal              |                                |                                        | Dominical   |
| Vocal                  | Sr. Joan Rosell i Lastortras                    |                    |                                |                                        | Dominical   |
| Vocal                  | Sr. Narcís Serra Serra                          |                    |                                |                                        | Dominical   |
| Vocal                  | Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla <sup>(6)</sup> |                    |                                |                                        | Dominical   |
| Vocal                  | Sr. Miquel Valls i Maseda <sup>(7)</sup>        |                    |                                | President                              | Independent |
| Secretari no conseller | Sr. Manuel García Cobaleda <sup>(8)</sup>       | Secretari          | Secretari                      | Secretari                              |             |

(1) El Sr. Ramon Adell Ramon va entrar a formar part del Consell d'Administració el 18 de juny de 2010 en substitució del Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta.  
 (2) El Sr. Santiago Cobo Cobo va deixar de formar part de la Comissió Executiva el 18 de juny de 2010. Va ser nomenat vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions el 17 de desembre de 2010.

(3) El Sr. Felipe González Márquez va entrar a formar part del Consell d'Administració el 17 de desembre de 2010, en substitució del Sr. José Arcas Romeu.

(4) El Sr. Emiliano López Achurra va entrar a formar part de la Comissió Executiva el 18 de juny de 2010, en substitució del Sr. Santiago Cobo Cobo.

(5) El Sr. Carlos Losada Marrodán va ser nomenat president de la Comissió d'Auditoria i Control el 17 de desembre de 2010.

(6) El Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla va entrar a formar part del Consell d'Administració el 26 de febrer de 2010 en substitució del Sr. Enrique Locutura Rupérez.

(7) El Sr. Miquel Valls i Maseda va deixar el seu càrrec de president de la Comissió d'Auditoria i Control i va ser nomenat president de la Comissió de Nomenaments i Retribucions el 17 de desembre de 2010.

(8) El Sr. Manuel García Cobaleda va ser nomenat secretari del Consell d'Administració el 29 d'octubre de 2010. Per la seva banda, el Sr. Felip Cañellas i Vilalta va presentar la seva renúncia al càrrec de vicesecretari el 24 de desembre de 2010.

Nota: El Sr. Fernando Ramírez Mazarredo va presentar, en data 30 de desembre de 2010, la seva dimissió als càrrecs de conseller del Consell d'Administració i de vocal de la Comissió d'Auditoria i Control.

## Retribucions del Consell d'Administració

(euros)

|                                                     | Càrrec            | Consell          | Comissió         | Comissió d'Auditoria i Control | Comissió de Nomenaments i Retribucions | Total            |
|-----------------------------------------------------|-------------------|------------------|------------------|--------------------------------|----------------------------------------|------------------|
| Sr. Salvador Gabarró i Serra                        | President         | 550.000          | 550.000          |                                |                                        | 1.100.000        |
| Sr. Antoni Brufau i Niubó                           | Vicepresident     | 126.500          | 126.500          |                                | 12.650                                 | 265.650          |
| Sr. Rafael Villaseca i Marco                        | Conseller delegat | 126.500          | 126.500          |                                |                                        | 253.000          |
| Sr. Juan María Nin Génova                           | Conseller         | 126.500          | 126.500          |                                |                                        | 253.000          |
| Sr. Enrique Alcántara-García Irazoqui               | Conseller         | 126.500          |                  |                                |                                        | 126.500          |
| Sr. José Arcas Romeu <sup>(1)</sup>                 | Conseller         | 115.000          |                  |                                | 12.650                                 | 127.650          |
| Sr. Ramon Adell Ramon <sup>(2)</sup>                | Conseller         | 57.500           |                  |                                |                                        | 57.000           |
| Sr. Carlos Kinder Espinosa                          | Conseller         | 126.500          | 126.500          | 12.650                         |                                        | 265.650          |
| Sr. Joan Rosell i Lastortras                        | Conseller         | 126.500          |                  |                                |                                        | 126.500          |
| Sr. Enrique Locutura Rupérez <sup>(3)</sup>         | Conseller         | 23.000           |                  |                                |                                        | 23.000           |
| Sr. Demetrio Carceller Arce                         | Conseller         | 126.500          | 126.500          |                                |                                        | 253.000          |
| Sr. Fernando Ramírez Mazarredo <sup>(4)</sup>       | Conseller         | 126.500          |                  | 12.650                         |                                        | 139.150          |
| Sr. Narcís Serra i Serra                            | Conseller         | 126.500          |                  |                                |                                        | 126.500          |
| Sr. Luis Suárez de Lezo Mantilla <sup>(5)</sup>     | Conseller         | 103.500          |                  |                                |                                        | 103.500          |
| Sr. Carlos Losada Marrodán                          | Conseller         | 126.500          | 126.500          |                                |                                        | 253.000          |
| Sr. Santiago Cobo Cobo                              | Conseller         | 126.500          | 69.000           |                                |                                        | 195.500          |
| Sr. Emiliano López Achurra                          | Conseller         | 126.500          | 57.500           |                                |                                        | 184.000          |
| Sr. Miquel Valls i Maseda                           | Conseller         | 126.500          |                  | 12.650                         | 12.650                                 | 151.800          |
| Sr. Jaime Vega de Seoane Azpilicueta <sup>(6)</sup> | Conseller         | 69.000           |                  |                                |                                        | 69.000           |
| Sr. Felipe González Márquez <sup>(7)</sup>          | Conseller         | 11.500           |                  |                                |                                        | 11.500           |
| <b>Total</b>                                        |                   | <b>2.574.000</b> | <b>1.435.500</b> | <b>37.950</b>                  | <b>37.950</b>                          | <b>4.085.400</b> |

(1) Acceptada renúncia en el Consell d'Administració de 17 de desembre de 2010.

(2) Nomenament per cooptació en el Consell d'Administració de 18 de juny de 2010.

(3) Acceptada renúncia en el Consell d'Administració de 26 de febrer de 2010.

(4) Va presentar la seva dimissió en data 30 de desembre de 2010.

(5) Nomenament per cooptació en el Consell d'Administració de 26 de febrer de 2010 i ratificació en Junta General de 20 d'abril de 2010.

(6) Acceptada renúncia en el Consell d'Administració de 18 de juny de 2010.

(7) Nomenament per cooptació en el Consell d'Administració de 17 de desembre de 2010.

El Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, unit a l'adhesió a iniciatives externes com el Pacte Mundial de les Nacions Unides, reflecteix el compromís formal de la companyia amb una manera d'actuar íntegra, responsable i transparent



### Codi Ètic

El Codi Ètic de Gas Natural Fenosa, unit a l'adhesió a iniciatives externes com el Pacte Mundial de les Nacions Unides, reflecteix el compromís formal de la companyia amb una manera d'actuar íntegra, responsable i transparent.

El codi estableix els principis que han de servir de guia en l'actuació dels empleats de la companyia i determina els comportaments esperats en qüestions relacionades amb la corrupció i el suborn, el respecte a les persones, el desenvolupament professional, la igualtat d'oportunitats, la seguretat i la salut en el treball i el respecte al medi ambient, entre altres. Addicionalment, defineix les pautes de relació entre els empleats de Gas Natural Fenosa i les empreses o entitats col·laboradores.

Gas Natural Fenosa té l'objectiu d'assegurar que el codi és conegut, comprès i complert per totes les persones que formen part de l'organització. Des de la seva constitució el 2005, la Comissió del Codi Ètic vetlla pel compliment d'aquest objectiu. La presidència de la Comissió del Codi Ètic recau en la Direcció d'Auditoria Interna. La resta dels seus membres estan adscrits a les àrees de Finançament i Mercat de

Capitals, Relacions Externes, Relacions Laborals, i Servei al Client. El secretari de la Comissió, per la seva banda, pertany a la Direcció de Recursos Humans.

La companyia ha establert comissions locals a Argentina, Brasil, Colòmbia, Itàlia, Mèxic, Guatemala, Panamà, Nicaragua i Moldàvia. Amb una estructura semblant a la de la Comissió del Codi Ètic, la missió d'aquestes comissions és reproduir a cada país les funcions que la comissió desenvolupa a Espanya per a tot l'àmbit d'actuació de la companyia. D'aquesta manera, la companyia assegura l'existència de procediments de salvaguarda en els diferents països on opera.

La Comissió del Codi Ètic té, entre altres, la funció de supervisar el procediment de consulta i notificació implantat el 2006 per la companyia. És tracta d'un canal habilitat perquè els empleats i els proveïdors puguin resoldre els seus dubtes sobre l'aplicació del codi o transmetre a la Comissió, de manera confidencial i anònima, conductes contràries als principis continguts en el mateix. Totes les comunicacions rebudes són confidencials i tractades d'acord amb les exigències de la Llei 15/1999, de Protecció de Dades.

La Comissió d'Auditoria i Control del Consell d'Administració és l'òrgan responsable de rebre les notificacions relacionades amb el frau, l'auditoria, o els errors en els processos comptables o de control intern. Durant el 2010, un 39% de les notificacions rebudes van tenir com a objecte presumptes fraus, sense que cap d'elles tingués un impacte significatiu.

El Codi Ètic està disponible en nou idiomes diferents i compta amb un apartat específic a la intranet corporativa, en el qual s'ofereix informació relativa al seu contingut i al funcionament del procediment de consulta i notificació.

La Comissió d'Auditoria i Control i el Comitè de Direcció reben trimestralment informes de la Comissió del Codi Ètic que, al seu torn, revisa els informes realitzats per les comissions locals. El 2010 la Comissió va celebrar vuit reunions de treball, mentre que les comissions locals en van celebrar 25 en total. En aquestes sessions es van analitzar, entre altres assumptes, les comunicacions rebudes dels empleats.

Durant el 2010, la Comissió no va rebre cap notificació que posés en evidència incidents en Gas Natural Fenosa relatius a qüestions d'explotació laboral o de nens, o en relació amb els drets de les comunitats locals.

Un 18% de les notificacions rebudes per la Comissió del Codi Ètic estaven relacionades amb el respecte a les persones, sent totes elles resoltes de manera adequada. Cap va tenir relació amb la discriminació, en qualsevol de les seves formes.

La Comissió compta amb un pla de treball plurianual per al desenvolupament de les accions que tenen com a objectiu principal l'extensió del Codi Ètic. El 2010, el pla de treball anual de la Comissió del Codi Ètic va incloure, entre altres, les següents actuacions:

- Coordinació i lideratge de la primera fase del procés de declaració de compliment del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa per part dels empleats, que es durà a terme de forma recurrent en tota la companyia.

- Accions formatives i divulgatives adreçades als empleats de la companyia.
- Accions divulgatives externes.
- Activitats per a l'extensió del Codi a proveïdors, tant a Espanya com internacionalment.
- Revisió de la seguretat dels processos relacionats amb el procediment de consulta i notificació.
- Definició d'una clàusula en les Condicions Generals de Contractació de Gas Natural Fenosa, en la qual s'informa a proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores sobre el Codi Ètic.

Com a reforç de les anteriors iniciatives, Gas Natural Fenosa inclou el Codi Ètic entre la informació que es distribueix a les persones que s'incorporen a la companyia, així com en els plans de formació.

Entre les accions que la Comissió del Codi Ètic preveu escometre el 2011 es troben les següents:

- Obertura d'un espai al web per a l'accés de proveïdors a continguts relacionats amb el Codi Ètic i al procediment de consulta i notificació.
- Finalització del procés de declaració de compliment del Codi Ètic de Gas Natural Fenosa per part de tots els empleats de la companyia.

## Capítol del Codi Ètic al que fan referència les comunicacions

| (%)                                                          | Consultes  | Notificacions | Total      |
|--------------------------------------------------------------|------------|---------------|------------|
| Respecte a la legalitat, els drets humans i als valors ètics | –          | 7             | 5          |
| Respecte a les persones                                      | 13         | 18            | 17         |
| Desenvolupament professional i igualtat d'oportunitats       | –          | 7             | 5          |
| Corrupció i suborn                                           | 7          | 25            | 20         |
| Ús i protecció d'actius                                      | –          | 5             | 3          |
| Imatge i reputació corporativa                               | 7          | 7             | 7          |
| Lleialtat a l'empresa i conflicte d'interessos               | 73         | 9             | 25         |
| Tractament de la informació i del coneixement                | –          | 2             | 2          |
| Relacions amb els clients                                    | –          | 5             | 3          |
| Relacions amb empreses col·laboradores i proveïdors          | –          | 15            | 12         |
| <b>Total</b>                                                 | <b>100</b> | <b>100</b>    | <b>100</b> |



## Temps mitjà de resolució de les comunicacions

| (dies)        | 2010 | 2009 | 2008 |
|---------------|------|------|------|
| Consultes     | 21   | –    | 31   |
| Notificacions | 51   | 48   | 48   |
| General       | 40   | 48   | 46   |

## Accessos a continguts del Codi Ètic

| (nombre de visites) | 2010         | 2009         | 2008         |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| La Nostra Energia   | 4.006        | 2.788        | –            |
| NaturalNet          | 1.856        | 3.066        | 4.838        |
| <b>Total</b>        | <b>5.862</b> | <b>5.854</b> | <b>4.838</b> |

Durant 2010, Gas Natural Fenosa va dissenyar un marc d'actuació en drets humans que respon al desig de la companyia de ser un agent actiu en la promoció i protecció dels drets humans en el seu àmbit d'influència

### Política de Drets Humans

Durant 2010, Gas Natural Fenosa va dissenyar un marc d'actuació en drets humans que respon al desig de la companyia de ser un agent actiu en la promoció i protecció dels drets humans en el seu àmbit d'influència, i que ha donat lloc a l'elaboració d'una política específica que serà aprovada a principis de 2011 pel Comitè de Direcció de la companyia.

En la seva trajectòria centenària, Gas Natural Fenosa s'ha distingit sempre per operar d'acord amb els més alts estàndards socials i ambientals. Tot i això, i a fi de garantir uns requisits globals en la matèria i donar resposta a les creixents exigències de tercers, la companyia ha decidit impulsar una política que reculli els seus compromisos en matèria de drets humans. Especialment, atès que el creixement internacional l'ha portat a operar en alguns entorns on la protecció dels mateixos cobra una especial importància.

Per a l'elaboració d'aquesta política, s'ha dut a terme un procés de consulta interna per identificar potencials riscos en la protecció dels drets humans, en funció de la situació i característiques dels llocs on la companyia opera, així com consultes a organitzacions

independents especialitzades en drets humans per definir el contingut, estructura i compromisos de la política. El resultat és la formalització de deu compromisos en la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa, definits d'una manera coherent amb el Codi Ètic de la companyia, aprovat el 2005, i amb els deu principis del Pacte Mundial de Nacions Unides, al qual l'empresa es va adherir el 2002 i que recull, entre altres, la responsabilitat de la comunitat empresarial de protegir els drets humans, tant en el lloc de treball, com en els llocs on exerceix la seva influència.

Cal destacar en aquesta política el compromís que Gas Natural Fenosa adquireix per difondre i promoure els drets humans, no només entre els seus empleats sinó també amb tercers que es relacionen amb la companyia; clients, proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores al llarg de la cadena de proveïment i les comunitats que envolten les seves instal·lacions i centres d'activitat en qualsevol lloc del món.

Les possibles conductes contràries a la política de Drets Humans es canalitzaran a través de la Comissió del Codi Ètic, seguint canals i formes de tractament equivalents als utilitzats per a les consultes i notificacions sobre el Codi Ètic.

El 2010 Gas Natural no va dur a terme cap activitat formativa directament relacionada amb els drets humans. No obstant això, a fi de donar a conèixer la nova Política de Drets Humans, la companyia dissenyarà i implantarà el 2011 un programa formatiu que comprendrà la totalitat de la plantilla.

## El desenvolupament de la Política de Drets Humans de Gas Natural Fenosa

Gas Natural Fenosa vol ser un agent actiu per a la protecció dels drets humans en el seu àmbit d'influència i en funció del seu grau d'impacte. Amb tal motiu, la companyia va iniciar el 2010 el procés destinat a formalitzar la seva política en aquest àmbit.

En primer lloc, Gas Natural Fenosa va determinar quins assumptes en matèria de drets humans són particularment rellevants per a una companyia de les seves característiques. Per a això, va desenvolupar una anàlisi de context destinat a entendre què assumptes en matèria de drets humans són més crítics en els seus diferents àmbits d'operació. Aquest treball va permetre definir els principals riscos en matèria de drets humans per a Gas Natural Fenosa. Posteriorment, amb la col·laboració dels *country managers*, la companyia va avaluar aquests riscos en els diferents països, entenent per risc la possibilitat que les activitats i operacions de Gas Natural Fenosa en l'àmbit de gestió corresponent condueixin o estiguin directament o indirectament relacionades amb un menyscapse dels drets humans tant de persones de la companyia com de tercers.

Les anàlisis anteriors van permetre definir els compromisos de Gas Natural Fenosa en drets humans, que constitueixen la columna vertebral de la política de la companyia, i que van ser consultats amb organitzacions externes i independents especialitzades en aquesta matèria i posteriorment aprovats pels membres del Comitè de Reputació corporativa i el Comitè de Direcció.

En la seva política, Gas Natural Fenosa es compromet a exercir la deguda diligència en aquest àmbit, el que inclou:

- Analitzar convenientment els riscos principals en matèria de drets humans, incloent els potencials impactes sobre grups vulnerables i en matèria de gènere.
- Establir compromisos.
- Assignar responsabilitats respecte a l'exercici en aquest àmbit.
- Formar les persones de la companyia.
- Supervisió i monitoratge de la política.
- Corregir les males pràctiques que puguin donar-se.

Entre d'altres, la política recull el compromís de Gas Natural Fenosa de conscienciar a proveïdors, contractistes i empreses col·laboradores i, durant els processos inicials dels projectes d'inversió, prendre en consideració el seu impacte en la protecció i promoció dels drets humans definint indicadors al respecte.

Durant 2011, la companyia desplegarà el pla de formació dissenyat per assegurar que la política és coneguda, compresa i complerta per aquells dels seus empleats que operen en entorns més sensibles.





Sistema de gestió del risc

L’activitat de Gas Natural Fenosa està sotmesa a factors de risc de diferent naturalesa.

Per tal de minimitzar els riscos associats al negoci, la companyia ha desenvolupat mecanismes que li permeten identificar, caracteritzar i determinar amb el major grau d’exactitud possible. De la mateixa manera, en els últims anys, Gas Natural Fenosa ha avançat en el control i la gestió global dels riscos més rellevants, obtenint un coneixement més detallat dels mateixos, tant pel que fa a la gestió diària dels diferents negocis com en els processos de reflexió i planificació estratègica.

La gestió del risc es fonamenta en una sèrie de conceptes clau entre els quals hi ha el de perfil de risc, entès com el nivell d’exposició a la incertesa fruit de la incidència conjunta de les diferents categories de risc tipificades per Gas Natural Fenosa.

Tipus de risc

|                             |
|-----------------------------|
| Negoci                      |
| Preu de <i>commodities</i>  |
| Preu de la electricitat     |
| Volum de <i>commodities</i> |
| Volum d’electricitat        |
| Regulatori                  |
| Estratègic                  |
| Financers                   |
| Tipus d’interès             |
| Tipus de canvi              |
| Liquiditat                  |
| Crèdit                      |
| Minorista                   |
| Majorista.                  |
| Operacional                 |
| Imatge i reputació          |
| Normatiu                    |
| Frau                        |
| Processos                   |
| Sistemes                    |

Procés d’identificació, caracterització i determinació del perfil de risc

|                                                            | Determinació del perfil global de risc | Proposta límit per unitat de negoci | Gestió i control del risc | Identificació de noves posicions | Informació de posicions i riscos | Evolució de posicions i riscos | Proposta alternativa | Aprovació |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------|
| Òrgans de govern                                           | •                                      |                                     |                           |                                  |                                  |                                |                      | •         |
| Responsables del perfil de risc global                     |                                        | •                                   |                           |                                  |                                  |                                |                      |           |
| Responsables de la mesura i control del risc               |                                        |                                     | •                         |                                  |                                  | •                              | •                    |           |
| Responsables de la gestió del risc i de l’àmbit d’actuació |                                        |                                     | •                         | •                                | •                                | •                              | •                    |           |

El perfil global de risc de Gas Natural Fenosa es pot conèixer, de manera contínua, a través de la identificació, caracterització i mesura dels riscos de major rellevància. Això, d'altra banda, permet determinar el màxim nivell acceptat d'exposició al risc, gestionant a través de l'assignació de límits, per categoria de risc i en termes globals, establint així el perfil global de risc objectiu.

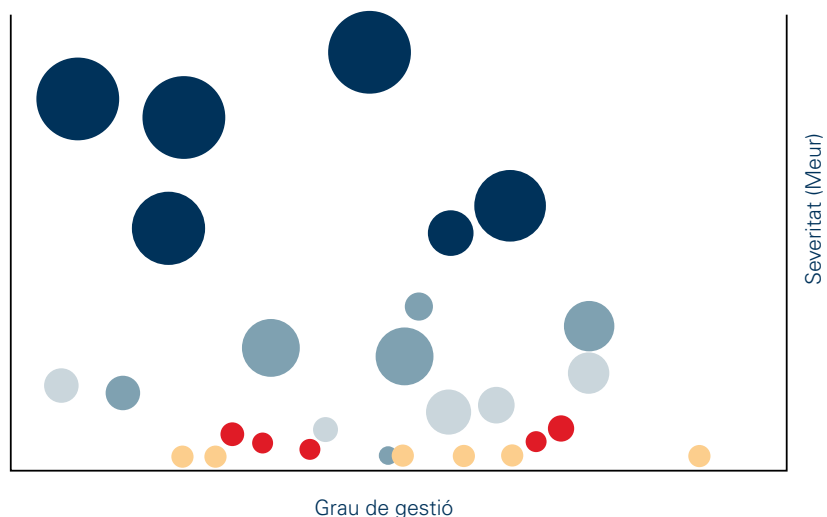
El seguiment i avaluació de l'exposició al risc sota un enfocament integrat permet potenciar l'eficiència de la presa de decisions, optimitzant el binomi rendibilitat-risc.

El Comitè de Riscos és responsable de determinar i revisar el perfil de risc objectiu de la companyia, garantint el seu alineament amb la posició estratègica de la mateixa i vetllant pels interessos de tercers. Així mateix, supervisa que tota l'organització compregui i accepti la seva responsabilitat en la identificació, avaluació i gestió dels riscos més rellevants.

La Norma General de Riscos defineix el marc de principis i pautes de comportament que faciliten la identificació, informació, avaluació i gestió de l'exposició al risc de Gas Natural Fenosa. És actualitzada i implantada pel Comitè de Riscos.

El Mapa de Riscos Corporatiu és una reflexió liderada pel Comitè de Riscos, orientada a caracteritzar i quantificar els riscos més rellevants. En la identificació i caracterització dels riscos es tenen en compte les característiques de la posició en risc, les variables d'impacte, la severitat potencial quantitativa i qualitativa, la probabilitat d'ocurrència i el grau de gestió i control. Els diferents riscos són caracteritzats en termes absoluts i relatius, generant una il·lustració gràfica dels mateixos. Les conclusions són presentades a la Comissió d'Auditoria i Control i, si s'escau, al Consell d'Administració. És actualitzat anualment. Durant el 2010, la companyia va elaborar la primera versió completa del mapa després de la integració que va donar lloc a Gas Natural Fenosa.

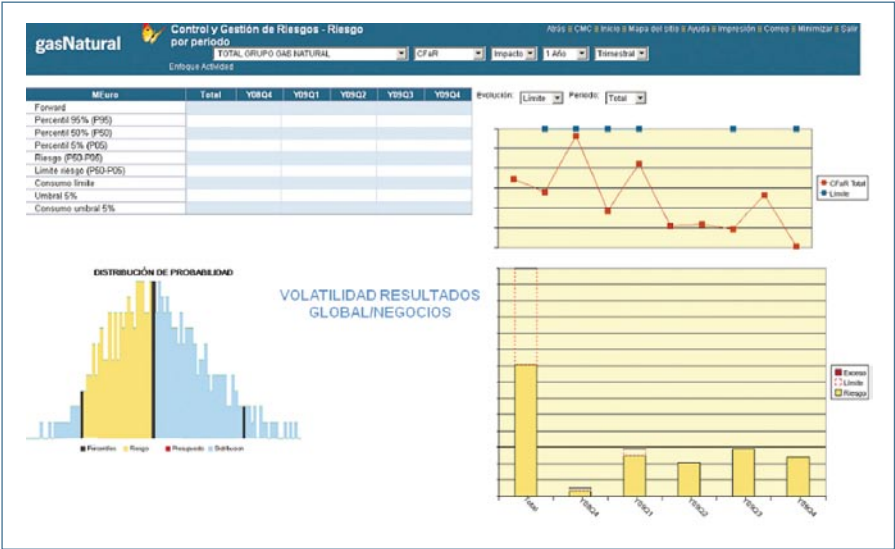
### Mapa de riscos corporatiu



Severitat de l'impacte dels riscos

● Molt alta. ● Alta. ● Mitjana. ● Baixa. ● Molt baixa.

El Sistema de Mesura de Risc de Crèdit permet, a través d'un sistema d'*scoring* desenvolupat internament, controlar el perfil de risc creditici de la cartera comercial de Gas Natural Fenosa



El Sistema de Mesura de Riscos té com a comesa quantificar, de forma recurrent i amb base probabilística, la posició en risc assumida a nivell global per a les diferents categories de risc. Està concebut com una eina de suport a les unitats de negoci, garantint que compten amb un nivell d'autonomia òptim en la presa de decisions i assegurant, alhora, que el nivell de risc assumit per la companyia i per cada unitat de negoci és acord amb el perfil establert pels òrgans de govern. Abasta fonamentalment tres categories de risc: risc de mercat, risc de crèdit i risc operacional assecurable.

El Sistema de Mesura de Risc de Mercat modela, en cada un dels negocis rellevants, la incertesa relacionada amb l'evolució de i davant factors de risc relacionats amb els preus de matèries primeres energètiques, tipus de canvi i tipus d'interès. És un instrument informatiu dinàmic que reflecteix el grau d'exposició de Gas Natural Fenosa a diferents categories de risc. Addicionalment, el sistema de mesura utilitzat per la companyia permet identificar l'existència

de cobertures naturals entre les diferents unitats de negoci, garantint l'eficiència en la presa de decisions amb un equilibri adequat entre risc i rendibilitat, salvaguardant, d'aquesta manera, els interessos dels grups d'interès concurrents. Aquest sistema permet mesurar en l'horitzó temporal del pla estratègic de la companyia.

El Sistema de Mesura de Risc de Crèdit permet, a través d'un sistema d'*scoring* desenvolupat internament, controlar el perfil de risc creditici de la cartera comercial de Gas Natural Fenosa. L'*scoring* permet categoritzar la cartera d'acord a la seva qualitat creditícia, anticipant i permetent controlar la seva pèrdua esperada a través d'una estructura de facultats consistent amb una pèrdua esperada objectiu. El sistema permet anticipar i controlar la qualitat creditícia de les polítiques comercials.

Durant el 2010, cal destacar els avenços de la companyia en l'àmbit de risc de crèdit. En l'àmbit majorista, la companyia va homogeneïtzar la política de gestió del risc dels

negocis gasista i elèctric, definint una estructura de facultats única i consistent amb el posicionament estratègic requerit.

En l'àmbit minorista, Gas Natural Fenosa va avançar significativament en la implantació de models de qualificació creditícia. En aquest cas, la definició de perfil de risc i pèrdua esperada objectiu va requerir una minuciosa anàlisi, donada l'heterogeneïtat dels segments de

clients del negoci minorista, per proposar polítiques de gestió de risc consistentes amb les particularitats i característiques intrínseques d'aquests segments.

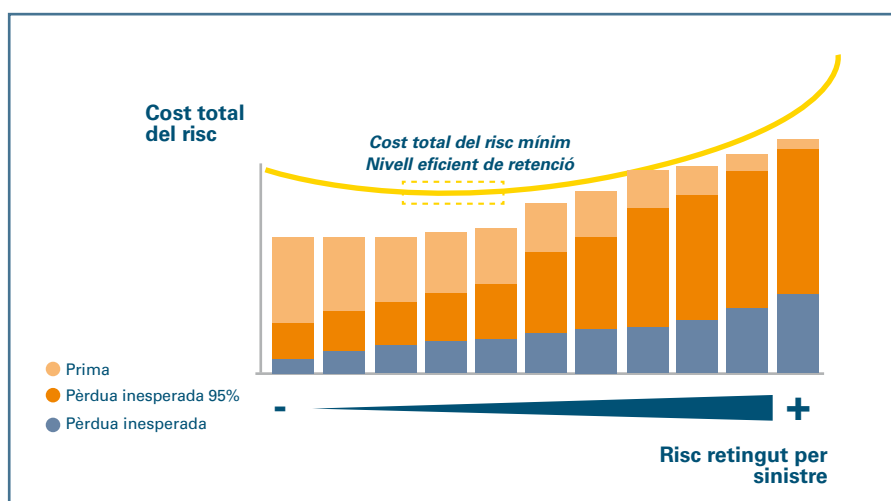
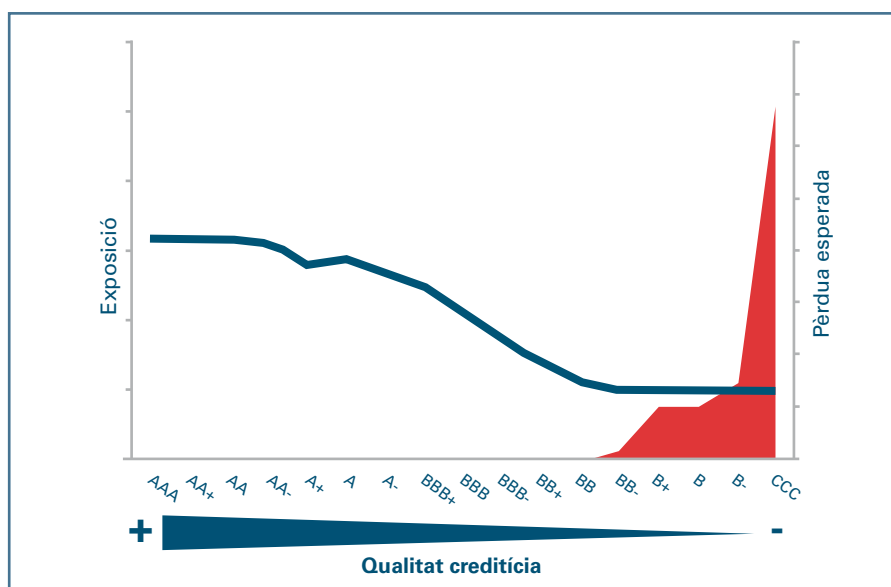
En el gràfic adjunt, es plasma de forma sintètica la lògica del perfil de risc i de l'objectiu de pèrdua esperada, limitant-se l'exposició en major mesura amb l'empitjorament de la qualitat creditícia. Així mateix es pot observar la distribució de la

pèrdua esperada, creixent amb el deteriorament de la qualitat creditícia dels clients.

Finalment, cal destacar el sistema de Risc Operacional Assegurable. Està orientat a potenciar l'eficiència en la gestió del risc operacional i l'eventual cobertura davant incidències en el desenvolupament d'actius i contractes de Gas Natural Fenosa. Per això, la companyia compta amb un mòdul de càlcul probabilístic que funciona com a suport en el disseny de cobertures, límits i franquícies del Programa d'Assegurances de Gas Natural Fenosa, garantint l'eficiència de costos i riscos assumits així com l'optimització de cobertures contractades.

Per això la companyia va definir el concepte de cost total de risc associat a una determinada política de cobertura. Consisteix a considerar com a costos rellevants no només la prima associada a un programa d'assegurances sinó el cost esperat i inesperat associat als costos retinguts per la companyia per a un determinat nivell de confiança.

Gas Natural Fenosa va desenvolupar un sistema basat en instruments de simulació que permeten calcular aquest cost total de risc facilitant la fixació dels nivells de retenció de risc òptim i cobertures desitjables donades les alternatives del mercat reassegurador en la renovació del programa d'assegurances.





### Auditoria interna

A Gas Natural Fenosa, l'auditoria interna és una eina de valoració independent i objectiva. La Direcció d'Auditoria Interna reporta al seu torn a la Comissió d'Auditoria i Control, president i conseller delegat de Gas Natural.

La seva missió consisteix en garantir la supervisió i avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern en tots els àmbits de Gas Natural Fenosa, aportant un enfocament metòdic i rigorós al seguiment i millora dels processos i per a l'avaluació dels riscos i controls operacionals associats als mateixos. Tot això orientat al compliment dels objectius estratègics de la companyia, així com a l'assistència a la Comissió d'Auditoria i Control i a la alta direcció de la companyia en el compliment de les seves funcions en matèria de gestió, control i govern corporatiu.

La Direcció d'Auditoria Interna té establerta una metodologia de valoració dels riscos operacionals alineada amb les millors pràctiques de govern corporatiu i basada en el marc conceptual de l'informe COSO. Pren com a punt de partida la tipologia dels riscos definits al Mapa de Riscos Corporatiu de Gas Natural Fenosa.

La Direcció d'Auditoria Interna s'encarrega de verificar el compliment de les normes, polítiques i controls establerts per l'alta direcció per tal d'avaluar els riscos operacionals dels processos i prevenir i identificar debilitats de control intern, incloent aquelles relacionades amb assumptes d'ordre ètic com el frau, la corrupció i el suborn. En funció dels resultats obtinguts, es dissenya un pla d'acció orientat a implantar les mesures correctives que permetin mitigar els riscos residuals identificats amb un impacte potencial superior al risc tolerable o acceptat establert.

El desenvolupament de la funció d'auditoria interna a Gas Natural Fenosa està orientada a la millora contínua en la prestació d'aquests serveis, mitjançant l'aplicació de polítiques basades en la gestió i mesurament de la seva qualitat i en potenciar la creació d'un equip humà qualificat, fomentant la rotació interna, la formació, l'avaluació continuada i el desenvolupament professional.

Durant 2010 es van desenvolupar 149 projectes d'auditoria interna, 32 d'ells per a la revisió de processos vinculats als principals riscos operacionals de les direccions generals de negoci i corporatives de Gas Natural Fenosa.

Així mateix, donat el caràcter independent i transversal de les funcions de la Direcció d'Auditoria Interna, aquesta lidera o participa en altres projectes rellevants des del punt de vista del compliment de les normes internes de conducta, i presideix la Comissió del Codi Ètic.

### Incompliments i multes

El 2010, a Espanya, la companyia va ser sancionada en tres ocasions per assumptes relacionats amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD). En dues de les ocasions, la companyia sancionada va ser Gas Natural Servicios. Les sancions rebudes per aquesta companyia van ascendir a 190.101,21 euros. La tercera sanció, d'un import de 60.101,21 euros, va ser imposada a Unión Fenosa Comercial.

D'altra banda, a Moldàvia, l'Agència Nacional de Regulació d'Energia va sancionar ICS Red Unión Fenosa amb la reducció en un 0,5% de la tarifa de distribució d'energia, per l'incompliment d'un indicador de qualitat del servei de distribució i subministrament d'energia elèctrica. Aquesta reducció s'ha de calcular per a tot el volum d'energia útil subministrat als consumidors finals al llarg de l'any 2009 per l'empresa i serà pres en consideració en la pròxima actualització de les tarifes de subministrament d'energia elèctrica. La sanció va ser aplicada per la inculcació del termini de solució dels problemes concernents a la superació del desviament admissible de la tensió. El reglament de qualitat d'aquell país preveu la reducció de la tarifa de distribució en un 0,5% per incompliment del termini de cinc dies en més d'un 10% dels casos. La quantia de la sanció és de 160.000 euros.

A Colòmbia, la companyia va ser sancionada amb el pagament d'una indemnització de 105.140 euros per la tràgica mort d'un usuari. Així mateix, en el mateix país, la companyia va rebre 101.246 euros de sanció per causa d'un accident en la xarxa de la ciutat de Tunja.

Al Brasil, la companyia distribuïdora de Gas de Rio de Janeiro va ser sancionada en dues ocasions, per un import de 65.966,32 euros cadascuna, derivats respectivament d'un accident amb incendi per buidament de la xarxa de mitjana pressió, i per una explosió de resultats lleus.

A Guatemala es van produir tres processos sancionadors per diferents qüestions relacionades amb l'operativa del servei. El de major import, de 515.865 euros, va tenir com a causa la superació dels límits de les toleràncies establertes per l'indicador de desequilibri de corrent durant el segon semestre de 2004. La segona, que va ascendir a 171.871 euros, es va produir com a conseqüència d'incompliments en la prestació del servei durant el segon semestre del 2006, no admentent-se l'al·legació de força major realitzada per la companyia. Finalment, la companyia va rebre una tercera multa 69.764 euros, per raó de l'incompliment de les toleràncies establertes per desequilibri de corrent en els mesuraments efectuats durant el mes de febrer de 2006.

Fora d'aquests supòsits no es van registrar sancions en els àmbits on la companyia realitza les seves activitats.

Cal destacar que en l'àmbit fiscal, durant l'exercici 2010, Gas Natural Fenosa no va ser objecte de sancions rellevants en relació amb temes tributaris. Així mateix, la companyia no va registrar sancions fermes d'una altra naturalesa per import superior a 60.000 euros.





RC  
2010



## Informació adicional

|                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| Premis i reconeixements               | <b>180</b> |
| Índex de continguts i indicadors GRI  | <b>182</b> |
| Pacte Mundial, ODM i GRI              | <b>204</b> |
| Declaració del nivell d'aplicació GRI | <b>206</b> |
| Informe de Revisió Independent        | <b>207</b> |

## Premis i reconeixements



### Reconeixements en els índexs d'inversió responsable

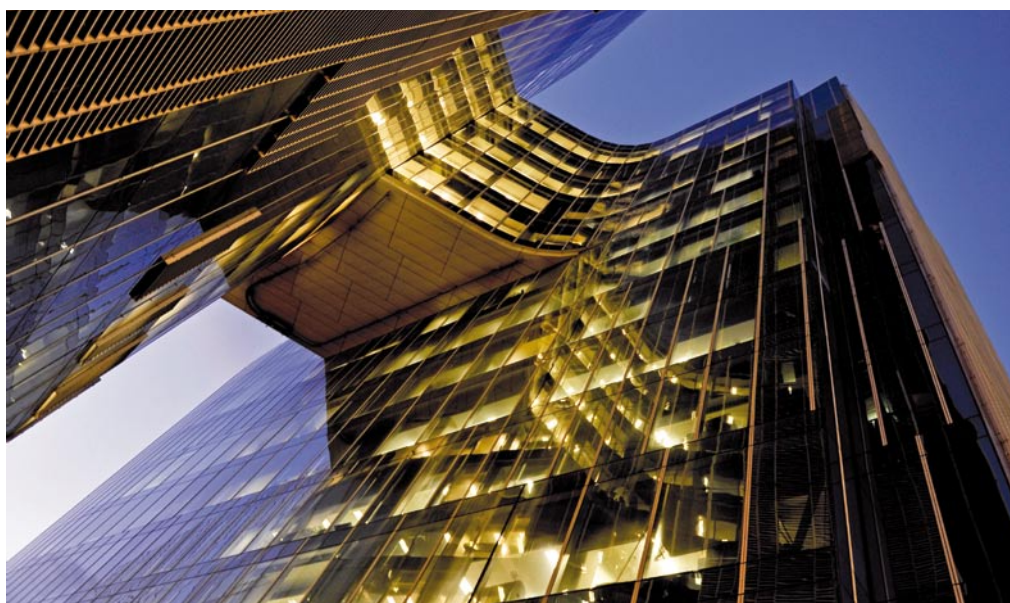
- Gas Natural Fenosa, constituent de l'índex de sostenibilitat FTSE4Good, per novè any consecutiu.
- El Dow Jones Sustainability Index va reconèixer a Gas Natural Fenosa com la companyia líder mundial entre les empreses del sector utility (aigua, gas i electricitat).
- Gas Natural Fenosa va ocupar, per segon any consecutiu, la posició de líder en el sector de distribució de gas al DJSI World.
- Gas Natural Fenosa va ser inclosa en el selectiu DJSI Europe, convertint-se en l'única companyia del seu sector a rebre aquest reconeixement.

### Premis i reconeixements a Gas Natural Fenosa

- CEG va ser una de les empreses guardonades en la X edició del premi ABT, en la categoria "Atenció al Client".
- Gas Natural Fenosa ha estat classificada, per segon any consecutiu, com la primera companyia del món en el sector del gas segons el rànquing "Platts Top 250".
- L'Aula d'Integració Cultural (AUDIC) de la Universitat Corporativa de Gas Natural Fenosa va ser guardonada el 2010 amb un dels premis a la innovació en recursos humans, atorgats per Expansión y Empleo.
- El vídeo "Sensibilització d'accidents de treball", realitzat per Gas Natural Fenosa va rebre el premi "Positiva Zafiro 2010" atorgat per la Compañía de Seguros Positiva ARP.
- La Fundació Gas Natural Fenosa va rebre un guardó de la revista argentina Prensa Económica, pel seu suport a les exportacions del país.
- El conseller delegat de Gas Natural Fenosa, Rafael Villaseca, va rebre el premi al millor CEO de l'any en l'edició 2010 dels Platts Global Energy Awards.

### Premis i reconeixements a Gas Natural Fenosa

- El conseller delegat de Gas Natural Fenosa, Rafael Villaseca, va rebre el Premi AED al Directiu de l'any 2009, en reconeixement a la seva gestió al capdavant de la fusió de Gas Natural i Unión Fenosa.
- Gas Natural Fenosa va rebre la Menció Especial del premi Hermes d'Or 2009 atorgat per Mercamadrid per la tasca de la companyia en el desenvolupament i modernització de la infraestructura energètica de la zona sud de Madrid.
- Gas Natural Fenosa va ser reconeguda com la companyia de gas o electricitat amb millor reputació a Espanya segons l'informe Reputation Pulse Espanya 2010.
- Gas Natural Fenosa es va situar com la novena companyia energètica més admirada del món segons el rànquing "2010 World's Most Admired Companies" elaborat per la revista nord-americana Fortune.
- Red Unión Fenosa va rebre el premi "mercuri d'or" en la categoria de marca comercial socialment responsable en l'àmbit energètic en la VII edició del certamen "Marca comercial de l'any", organitzat per la Cambra de Comerç i Indústria de Moldàvia.
- Gas Natural Fenosa va ser reconeguda com a líder mundial en el seu sector en sostenibilitat i inclosa, per tercer any consecutiu, a la Gold Class de l'Anuari de Sostenibilitat 2010 elaborat per PricewaterhouseCoopers i SAM (Sustainable Asset Management).
- Gas Natural Fenosa va guanyar el 2010 el premi Coresponsables, en la seva primera edició, en la categoria de gran empresa, per la seva iniciativa d'extensió de la xarxa de gas a barris de baixos recursos a Buenos Aires, Cuartel V.



# Índex de continguts i indicadors GRI

## Índex de continguts

La següent taula identifica els capítols i les pàgines de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 de Gas Natural Fenosa on es recullen els diferents requisits establerts per Global Reporting Initiative (G3, Guia 2006).

| 1. Estratègia i anàlisi                                                                                                                                                                    | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|-------------------|
| 1.1 Declaració del president.                                                                                                                                                              | Complet          |                        |                  |            | 4-5               |
| 1.2 Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.                                                                                                                            | Complet          |                        |                  |            | 20 -21, 172 - 175 |
| 2. Perfil de l'organització                                                                                                                                                                | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines           |
| Perfil de l'organització                                                                                                                                                                   |                  |                        |                  |            |                   |
| 2.1 Nom de l'organització.                                                                                                                                                                 | Complet          |                        |                  |            | 13                |
| 2.2 Principals marques, productes i/o serveis.                                                                                                                                             | Complet          |                        |                  |            | 13, 54 - 56       |
| 2.3 Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts ( <i>joint ventures</i> ).                                  | Complet          |                        |                  |            | 12, 13, 17        |
| 2.4 Localització de la seu principal de l'organització.                                                                                                                                    | Complet          |                        |                  |            | Contraportada     |
| 2.5 Localització i nom dels països on es desenvolupen activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria. | Complet          |                        |                  |            | 6, 12             |
| 2.6 Naturalesa de la propietat i forma jurídica.                                                                                                                                           | Complet          |                        |                  |            | 13                |
| 2.7 Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que proveeix i els tipus de clients/ beneficiaris).                                                                  | Complet          |                        |                  |            | 6, 12, 47         |

| 2. Perfil de l'organització                                                                                                                                                                                                                            | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|-----------------------|
| 2.8 Dimensions de l'organització informant (incloent nombre de treballadors, vendes o ingressos nets, capacitat total, quantitat de producte o servei subministrat).                                                                                   | Complet          |                        |                  |            | 13-16, 28-29, 67, 111 |
| 2.9 Canvis significatius durant el període cobert per l'informe a la mida, estructura i propietat de l'organització.                                                                                                                                   | Complet          |                        |                  |            | 4-5, 13               |
| 2.10 Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.                                                                                                                                                                                         | Complet          |                        |                  |            | 180 - 181             |
| 3. Paràmetres de l'informe                                                                                                                                                                                                                             | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines               |
| <b>Perfil de l'informe</b>                                                                                                                                                                                                                             |                  |                        |                  |            |                       |
| 3.1 Període cobert per la informació continguda a l'informe.                                                                                                                                                                                           | Complet          |                        |                  |            | 9                     |
| 3.2 Data de l'informe anterior més recent.                                                                                                                                                                                                             | Complet          |                        |                  |            | 9                     |
| 3.3 Cicle de presentació d'informes (anual, biennal, etc.).                                                                                                                                                                                            | Complet          |                        |                  |            | 9                     |
| 3.4 Punt de contacte per qüestions relatives a l'informe o el seu contingut.                                                                                                                                                                           | Complet          |                        |                  |            | 9                     |
| <b>Abast i cobertura de l'informe</b>                                                                                                                                                                                                                  |                  |                        |                  |            |                       |
| 3.5 Procés de definició del contingut de l'informe.                                                                                                                                                                                                    | Complet          |                        |                  |            | 8-9                   |
| 3.6 Cobertura de l'informe.                                                                                                                                                                                                                            | Complet          |                        |                  |            | 6-7                   |
| 3.7 Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de l'informe.                                                                                                                                                                           | Complet          |                        |                  |            | 6-7                   |
| 3.8 Informació sobre negocis compartits ( <i>joint ventures</i> ), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades, i altres entitats que puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions. | Complet          |                        |                  |            | 6-7                   |

| 3. Paràmetres de l'informe                                                                                                                                                                                   | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|-----------------|
| 3.9 Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i altra informació de l'informe. | Complet          |                        |                  |            | 6-9             |
| 3.10 Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació pertanyent a informes anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reexpressió                                         | Complet          |                        |                  |            | 6-7             |
| 3.11 Canvis significatius relatius a períodes anteriors a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a l'informe.                                                                             | Complet          |                        |                  |            | 6-7             |
| Índex del contingut del GRI                                                                                                                                                                                  |                  |                        |                  |            |                 |
| 3.12 Taula que indica la localització dels continguts bàsics de l'informe.                                                                                                                                   | Complet          |                        |                  |            | 182-203         |
| Verificació                                                                                                                                                                                                  |                  |                        |                  |            |                 |
| 3.13 Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de l'informe.                                                                                                           | Complet          |                        |                  |            | 4-5, 9, 206-207 |
| 4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès                                                                                                                                                   | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines         |
| Govern                                                                                                                                                                                                       |                  |                        |                  |            |                 |
| 4.1 Estructura de govern de l'organització.                                                                                                                                                                  | Complet          |                        |                  |            | 164 - 166       |
| 4.2 Indicar si el president ocupa un càrrec executiu.                                                                                                                                                        | Complet          |                        |                  |            | 165 - 166       |
| 4.3 Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius                                                                                                                       | Complet          |                        |                  |            | 165 - 166       |
| 4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions i indicadors al màxim òrgan de govern.                                                                                                | Complet          |                        |                  |            | 35, 70, 71, 164 |
| 4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.                                                                         | Complet          |                        |                  |            | IGC 15 - 17     |

| 4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|------------------|
| 4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos al màxim òrgan de govern.                                                                                                                                                                                                                                            | Complet          |                        |                  |            | IGC 43 - 45      |
| 4.7 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.                                                                                                                                  | Complet          |                        |                  |            | IGC 61,62        |
| 4.8 Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i polítiques referents al desenvolupament econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implantació.                                                                                                                                         | Complet          |                        |                  |            | 30 - 31, 167-168 |
| 4.9 Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis. | Complet          |                        |                  |            | 35               |
| 4.10 Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.                                                                                                                                                                                   | Complet          |                        |                  |            | IGC 61,62        |
| <b>Compromisos amb iniciatives externes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                        |                  |            |                  |
| 4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.                                                                                                                                                                                                                                           | Complet          |                        |                  |            | 30-31, 172-176   |
| 4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra organització que subscrigui o aprovi.                                                                                                                                                                                | Complet          |                        |                  |            | 92, 151          |
| 4.13 Principals associacions a les que pertany i/o ens nacionals i internacionals a les quals la organització recolza.                                                                                                                                                                                                              | Complet          |                        |                  |            | 159              |

| 4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès                                                                                                                                                  | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|----------|
| Participació dels grups d'interès                                                                                                                                                                           |                  |                        |                  |            |          |
| 4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.                                                                                                                                               | Complet          |                        |                  |            | 8        |
| 4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb el que l'organització es compromet.                                                                                                      | Complet          |                        |                  |            | 37-39    |
| 4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.                                                  | Complet          |                        |                  |            | 8, 37-39 |
| 4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què ha respost l'organització als mateixos en l'elaboració de l'informe. | Complet          |                        |                  |            | 8, 37-39 |

Indicadors d'acompliment

| Indicadors d'acompliment econòmic |                                                                                                                         |                  |                        |                   |                  |             |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|-------------------|------------------|-------------|
| Enfocament de gestió              |                                                                                                                         |                  |                        |                   | 20, 30-33, 66-67 |             |
| Aspecte: acompliment econòmic     |                                                                                                                         |                  |                        |                   |                  |             |
| Codi GRI                          | Descripció GRI                                                                                                          | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omissió | Comentaris       | Pàgines     |
| EC1 (P)                           | Valor directe generat i distribuït.                                                                                     | Complet          |                        |                   |                  | 23          |
| EC2 (P)                           | Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degut al canvi climàtic. | Complet          |                        |                   |                  | 20, 172-175 |
| EC3 (P)                           | Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.                                | Complet          |                        |                   |                  | 120-121     |
| EC4 (P)                           | Ajuts financers significatius rebuts de governs.                                                                        | Complet          |                        |                   |                  | IA 144      |

**Aspecte: presència al mercat**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                              | Nivell de report | Assumptes no reportats                                               | Raó de la omisió | Comentaris                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pàgines  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| EC5 (A)  | Rang de les relacions entre el salari inicial i estàndard i el salari mínim local a llocs on es desenvolupin operacions significatives.                     | Complet          |                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 119      |
| EC6 (P)  | Política, pràctiques i promoció de la despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.                        | Parcial          | Percentatge del pressupost de compres adjudicat a proveïdors locals. | No disponible    | Degut a la fusió, s'està duent a terme la integració dels sistemes d'informació que gestionen l'activitat de compres. Els canvis necessaris per tal de disposar d'aquesta informació no estaven planificats per al 2010. Està previst disposar d'aquesta informació en 2013. | 62-63    |
| EC7 (P)  | Procediment per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local a llocs on es desenvolupin operacions significatives. | Complet          |                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                              | 112, 115 |

**Aspecte: impactes econòmics indirectes**

|         |                                                                                                                                                                                        |         |  |  |  |                          |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|--|--|--------------------------|
| EC8 (P) | Desenvolupament i impacte de les inversions a infraestructures i serveis prestats principalment pel benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> , o en espècie. | Complet |  |  |  | 149-150                  |
| EC9 (A) | Entesa i descripció del impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.                                                                           | Complet |  |  |  | 23-25, 99-101, 160 - 161 |

Indicadors d'acompliment ambiental

Enfocament de gestió 30-33, 74-75

Aspecte: materials

| Codi GRI | Descripció GRI                                                    | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris                                                                                            | Pàgines |
|----------|-------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| EN1 (P)  | Materials emprats, per pes o volum.                               | Complet          |                        |                  |                                                                                                       | 90      |
| EN2 (P)  | Percentatge dels materials utilitzats que són materials valorats. | No aplicable     |                        |                  | A causa de la naturalesa de les activitats de Gas Natural Fenosa no s'utilitzen materials valoritzats |         |

Aspecte: energia

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                                    | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EN3 (P)  | Consum directe d'energia, desglossat per fonts primàries.                                                                                                                                         | Complet          |                        |                  |            | 89      |
| EN4 (P)  | Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.                                                                                                                                        | Complet          |                        |                  |            | 89      |
| EN5 (A)  | Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.                                                                                                                            | Complet          |                        |                  |            | 89,94   |
| EN6 (A)  | Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives. | Complet          |                        |                  |            | 104-107 |
| EN7 (A)  | Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.                                                                                      | Complet          |                        |                  |            | 104-107 |

Aspecte: aigua

| Codi GRI | Descripció GRI                                                           | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EN8 (P)  | Captació total d'aigua per fonts.                                        | Complet          |                        |                  |            | 87-88   |
| EN9 (A)  | Fonts d'aigua afectades de manera significativa per la captació d'aigua. | Complet          |                        |                  |            | 87-88   |
| EN10 (A) | Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.              | Complet          |                        |                  |            | 88      |

Aspecte: biodiversitat

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EN11 (P) | Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la mida dels terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat a zones alienes a àrees protegides.      | Complet          |                        |                  |            | 100-101 |
| EN12 (P) | Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat, a espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat a zones alienes a les àrees protegides. | Complet          |                        |                  |            | 100-101 |
| EN13 (A) | Hàbitats protegits o restaurats.                                                                                                                                                                                                                                                               | Complet          |                        |                  |            | 100-101 |
| EN14 (A) | Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.                                                                                                                                                                                            | Complet          |                        |                  |            | 100-101 |
| EN15 (A) | Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses a la Llista Vermella de la IUCN i a llistats nacionals i els hàbitats es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.                                                     | Complet          |                        |                  |            | 102     |

Aspecte: emissió, abocaments i residus

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                                                                 | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris                                                                                                                                                                                                                         | Pàgines      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| EN16 (P) | Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.                                                                                                                                                 | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 75, 96, 97   |
| EN17 (P) | Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.                                                                                                                                                              | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 97           |
| EN18 (P) | Iniciatives per reduir l'emissió de gasos d'efecte hivernacle i reduccions assolides.                                                                                                                                          | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 94           |
| EN19 (P) | Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.                                                                                                                                                                | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 81, (Nota 1) |
| EN20 (P) | NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.                                                                                                                                                             | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 81           |
| EN21 (P) | Vessament total d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.                                                                                                                                                    | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 88           |
| EN22 (P) | Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.                                                                                                                                                          | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 84-86        |
| EN23 (P) | Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.                                                                                                                                                            | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 78           |
| EN24 (A) | Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment. | No aplicable     |                        |                  | Gas Natural Fenosa administra els seus residus perillosos generats per les activitats del grup a través de gestors autoritzats, d'acord amb la normativa vigent a cada país, de manera que no realitza transport per compte propi. |              |
| EN25 (A) | Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments i escolaments d'aigua de l'organització informant.                      | Complet          |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                    | 87           |

**Aspecte: productes i serveis**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                    | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EN26 (P) | Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.                                    | Complet          |                        |                  |            | 104-108 |
| EN27 (P) | Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes. | Complet          |                        |                  |            | 83-85   |

**Aspecte: compliment normatiu**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                   | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EN28 (P) | Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental. | Complet          |                        |                  |            | 79      |

**Aspecto: transporte**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                               | Nivell de report | Assumptes no reportats                                                                 | Raó de la omisió | Comentaris                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Pàgines |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| EN29 (A) | Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com el transport de personal. | Parcial          | Impactes ambientals significatius derivats de la logística i/o el transport d'empleats | No aplicable     | Gas Natural Fenosa mesura a través de la seva eina "Petjada de carboni" les emissions globals de la companyia per l'abast 1, 2 i 3. Per al mesurament de l'impacte pel transport d'empleats en desplaçaments al seu lloc de treball la companyia està desenvolupant una metodologia que permetrà quantificar-ho en un futur. La companyia estima que podrà facilitar aquesta informació pel 2013. | 97      |

Aspecte: general

| Codi GRI | Descripció GRI                                                     | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|--------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EN30 (A) | Desglossament per tipus total de despeses i inversions ambientals. | Complet          |                        |                  |            | 79-80   |

Indicadors d'acompliment social: pràctiques laborals i treball decent

|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| Enfocament de gestió | 30-33, 110-111, 134-135 |
|----------------------|-------------------------|

Aspecte: treball

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                   | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|--------------|
| LA1 (P)  | Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.                                                                    | Complet          |                        |                  |            | 113-116      |
| LA2 (P)  | Nombre total de treballadors i rotació mitjana de treballadors, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.                                                      | Complet          |                        |                  |            | 113-116, 123 |
| LA3 (A)  | Beneficis socials pels treballadors amb jornada completa, que no s'ofereixen als treballadors temporals o de mitja jornada, desglossats per activitat principal. | Complet          |                        |                  |            | 120-121      |

Aspecte: relacions empresa/treballadors

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                   | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| LA4 (P)  | Percentatge de treballadors coberts per un conveni col·lectiu.                                                                                   | Complet          |                        |                  |            | 118     |
| LA5 (P)  | Període (s) mínim (s) de preavis relatiu (s) a canvis organitzatius, inclús si aquestes notificacions són específiques als convenis col·lectius. | Complet          |                        |                  |            | 117     |

**Aspecte: salut i seguretat a la feina**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                                                       | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| LA6 (A)  | Percentatge del total de treballadors representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-treballadors, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina. | Complet          |                        |                  |            | 144     |
| LA7 (P)  | Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.                                                                                        | Complet          |                        |                  |            | 142     |
| LA8 (P)  | Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.                     | Complet          |                        |                  |            | 139-140 |
| LA9 (A)  | Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.                                                                                                                                              | Complet          |                        |                  |            | 144     |

**Aspecte: formació i educació**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                           | Nivell de report | Assumptes no reportats                                                           | Raó de la omisió | Comentaris                                                                                                                                                                                                                                                                            | Pàgines |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| LA10 (P) | Promig d'hores de formació, desglossat per categoria de treballadors.                                                                                                                    | Parcial          | Nombre total d'hores per categoria i nombre d'hores per empleat i per categoria. | No disponible    | A causa de la fusió s'està duent a terme, la integració dels sistemes d'informació que gestionen l'activitat de formació. Els canvis necessaris per disposar d'aquesta informació no estaven planificats per al 2010. En un futur pròxim la informació sol·licitada estarà disponible | 127     |
| LA11 (A) | Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals. | Complet          |                                                                                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 126-127 |
| LA12 (A) | Percentatge de treballadors que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.                                                                           | Complet          |                                                                                  |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 122     |

**Aspecte: diversitat i igualtat d'oportunitats**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                      | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|----------------------|
| LA13 (P) | Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat. | Complet          |                        |                  |            | 115, 165-166, Nota 7 |
| LA14 (P) | Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.                                               | Complet          |                        |                  |            | 116                  |

**Indicadors d'acompliment social: drets humans****Enfocament de gestió**30-33,  
162-163,  
170-171**Aspecte: pràctiques d'inversió i proveïment**

| Código GRI | Descripción GRI                                                                                                                                                                                                         | Nivell de report | Asuntos no reportados                                                                                                                             | Raó de la omisió | Comentaris                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pàgines |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| HR1 (P)    | Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.                                                    | Complet          |                                                                                                                                                   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 167-169 |
| HR2 (P)    | Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.                                                           | Parcial          | % de principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència. | No disponible    | Gas Natural Fenosa avalua els seus proveïdors en aspectes relacionats amb la seguretat i la salut i s'assegura del compliment de la legislació vigent per part d'aquests. El febrer de 2011, la companyia ha aprovat la seva política de drets humans i al llarg d'aquest any està previst incloure criteris relacionats amb els Drets Humans en l'avaluació i selecció de proveïdors. | 167-169 |
| HR3 (A)    | Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per les seves activitats, incloent-hi el percentatge de treballadors formats. | Parcial          | Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans.                       | No disponible    | Gas Natural Fenosa ha aprovat el febrer de 2011 la seva política de Drets Humans i durant aquest any està previst realitzar un pla de formació específic per donar a conèixer la política i el seu compliment a tota la plantilla.                                                                                                                                                     | 171     |

**Aspecte: no discriminació**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                 | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|----------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| HR4 (P)  | Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades. | Complet          |                        |                  |            | 168     |

**Aspecte: llibertat d'associació i convenis col·lectius**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                            | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| HR5 (P)  | Activitats de la companyia en les quals el dret d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets. | Complet          |                        |                  |            | 117-118 |

**Aspecte: explotació infantil**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                       | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| HR6 (P)  | Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació. | Complet          |                        |                  |            | 168     |

**Aspecte: treballs forçosos**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                            | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| HR7 (P)  | Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació. | Complet          |                        |                  |            | 168     |

**Aspecte: pràctiques de seguretat**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                            | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| HR8 (A)  | Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats. | Complet          |                        |                  |            | 140     |

Aspecte: drets dels indígenes

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                     | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| HR9 (A)  | Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades. | Complet          |                        |                  |            | 168     |

Indicadors d'acompliment social: societat

|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| Enfocament de gestió | 30-33, 149-150, 162-163 |
|----------------------|-------------------------|

Aspecte: comunitat

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                        | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|------------|
| SO1 (P)  | Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent entrada, operació i sortida de l'empresa. | Complet          |                        |                  |            | 20-25, 151 |

Aspecte: corrupció

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                             | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| SO2 (P)  | Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció. | Complet          |                        |                  |            | 176     |
| SO3 (P)  | Percentatge de treballadors formats a les polítiques i procediments anti-corupció de l'organització.       | Complet          |                        |                  |            | 167-169 |
| SO4 (P)  | Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.                                                       | Complet          |                        |                  |            | 168     |

Aspecte: política pública

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                       | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines  |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|----------|
| SO5 (P)  | Posició en polítiques públiques i participació al desenvolupament de les mateixes i d'activitats de lobbying.        | Complet          |                        |                  |            | (Nota 2) |
| SO6 (A)  | Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països. | Complet          |                        |                  |            | (Nota 3) |

Aspecte: comportament de competència deslleial

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                      | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| SO7 (A)  | Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats. | Complet          |                        |                  |            | 177     |

Aspecte: compliment normatiu

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                      | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| SO8 (P)  | Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de d'incompliment de les lleis i regulacions. | Complet          |                        |                  |            | 177     |

Indicadors d'acompliment social: responsabilitat de producte

Enfocament de gestió

Aspecte: salut i seguretat del client

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                                                                                                                | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines                  |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|--------------------------|
| PR1 (P)  | Fases del cicle de vida dels productes i serveis que s'avaluen, per si s'escau, ser millorats, els impactes dels mateixos sobre la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categoria de productes i serveis significatius subjectes a tals procediments d'avaluació. | Complet          |                        |                  |            | 48, 49, 56, 57, (Nota 4) |
| PR2 (A)  | Nombre total d'incidents derivats de d'incompliment la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents.           | Complet          |                        |                  |            | 177                      |

Aspecte: etiquetatge de productes i serveis

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                                             | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines                |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|------------------------|
| PR3 (P)  | Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.           | Complet          |                        |                  |            | (Nota 5)               |
| PR4 (A)  | Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. | Complet          |                        |                  |            | (Nota 6)               |
| PR5 (A)  | Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent els resultats dels estudis de satisfacció del client.                                                                                          | Complet          |                        |                  |            | 28, 45, 46, 48, 52, 53 |

Aspecte: comunicacions de màrqueting

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                                                                        | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| PR6 (P)  | Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.                                     | Complet          |                        |                  |            | 59      |
| PR7 (A)  | Nombre total d'incidents fruit de d'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents. | Complet          |                        |                  |            | 177     |

Aspecte: privacitat del client

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                            | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la comissió | Comentaris | Pàgines |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|--------------------|------------|---------|
| PR8 (A)  | Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuita de dades personals del client. | Complet          |                        |                    |            | 177     |

Aspecte: compliment normatiu

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                   | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| PR9 (P)  | Cost d'aquelles multes significatives fruit de d'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització. | Complet          |                        |                  |            | 177     |

Indicadors del sector elèctric

Enfocament de gestió

30-33, 44-45, 74-75, 110-111, 134-135

Aspecte: perfil de l'organització

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                     | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EU1      | Capacitat instal·lada, desglossada per font d'energia primària i règim regulador.                  | Complet          |                        |                  |            | 15      |
| EU2      | Energia neta produïda, desglossada per font d'energia primària i règim regulador.                  | Complet          |                        |                  |            | 15      |
| EU3      | Nombre de clients residencials, industrials, institucionals i comercials.                          | Complet          |                        |                  |            | 47      |
| EU4      | Longitud de línies de transmissió i distribució, aèries i subterrànies, per règim regulador.       | Complet          |                        |                  |            | 16      |
| EU5      | Assignació de drets d'emissió de CO <sub>2</sub> o equivalents, desglossada per mercat de carboni. | Complet          |                        |                  |            | 98-99   |

Aspecte: informació sobre l'enfocament de gestió econòmica

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                         | Nivell de report | Assumptes no reportats                | Raó de la omissió | Comentaris                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pàgines |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| EU6      | Enfocament de gestió per assegurar la fiabilitat i disponibilitat d'electricitat a curt i llarg termini.                                               | Complet          |                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 64-65   |
| EU7      | Programes de gestió de la demanda, incloent programes residencials, comercials, institucionals i industrials.                                          | Complet          |                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 54-55   |
| EU8      | Activitats de R+D i inversió destinada a proveir de fiabilitat al sistema elèctric i a promoure el desenvolupament sostenible.                         | Complet          |                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 21-22   |
| EU9      | Provisions per al desmantellament de centrals nuclears.                                                                                                | Complet          |                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 80      |
| EU10     | Capacitat projectada per satisfer l'increment de la demanda d'electricitat prevista a llarg termini, desglossada per font d'energia i règim regulador. | Parcial          | Capacitat en MW que s'està construint | No disponible     | Gas Natural Fenosa, en el seu Pla Estratègic 2010-2014, defineix la potència instal·lada prevista per al 2012, després de les desinversions compromeses amb les autoritats en el marc del procés de fusió. Així mateix, per al període 2013-2014, el Pla Estratègic ha definit les línies estratègiques en potència instal·lada tant en generació convencional com en renovables. La companyia estima que podrà facilitar aquesta informació pel 2012. | 64-65   |
| EU11     | Eficiència de generació mitjana en plantes tèrmiques, desglossada per font d'energia i règim regulador.                                                | Complet          |                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 16      |
| EU12     | Percentatge de pèrdues d'energia en transmissió i distribució sobre el total d'energia.                                                                | Complet          |                                       |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 16      |

Aspecte: medi ambient

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                            | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EU13     | Biodiversitat dels hàbitats d'àrees circumdants a aquelles àrees que s'han vist afectades per activitats de la companyia. | Complet          |                        |                  |            | 99-101  |

Aspecte: enfocament de gestió sobre pràctiques i estàndards laborals

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                          | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EU14     | Programes i processos per assegurar la disponibilitat de mà d'obra qualificada.                                                         | Complet          |                        |                  |            | 129     |
| EU15     | Percentatge d'empleats que s'acolliran a plans de jubilació en els propers cinc i deu anys, desglossat per categoria i regió.           | Complet          |                        |                  |            | 124-125 |
| EU16     | Polítiques i altres requeriments relacionats amb seguretat i salut per a empleats, tant propis com de contractistes i subcontractistes. | Complet          |                        |                  |            | 136-137 |

Aspecte: indicadors de desenvolupament laboral

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EU17     | Nombre de dies treballats per empleats de contractistes i subcontractistes que s'hagin vist involucrats en activitats de construcció, operació o manteniment. | Complet          |                        |                  |            | 143     |
| EU18     | Percentatge d'empleats de contractistes i subcontractistes que han rebut formació rellevant en seguretat i salut.                                             | Complet          |                        |                  |            | 139     |

Aspecte: enfocament de gestió amb les comunitats

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                      | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EU19     | Participació dels grups d'interès en el procés de presa de decisions respecte de la planificació i desenvolupament d'infraestructures energètiques. | Complet          |                        |                  |            | 23-25   |
| EU20     | Enfocament de gestió dels impactes per desplaçaments.                                                                                               | Complet          |                        |                  |            | 23-25   |
| EU21     | Plans de contingència, plans i programes d'emergències, plans de restauració/recuperació.                                                           | Complet          |                        |                  |            | 23-25   |

Aspecte: indicador d'acompliment social

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                 | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EU22     | Nombre de persones física o econòmicament desplaçades i compensació rebuda, desglossada per tipus de projecte. | Complet          |                        |                  |            | 25      |

Aspecte: enfocament de gestió sobre la responsabilitat de producte

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                                | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EU23     | Programes, incloent aquells desenvolupats en col·laboració amb governs, per millorar o mantenir l'accés a l'electricitat i els serveis prestats al client.                    | Complet          |                        |                  |            | 158-159 |
| EU24     | Pràctiques per afrontar barreres lingüístiques, culturals, d'alfabetització o de discapacitat per fer accessible i segur l'ús de l'energia i els serveis d'atenció al client. | Complet          |                        |                  |            | 56-59   |

**Aspecte: indicadors de responsabilitat de producte**

| Codi GRI | Descripció GRI                                                                                                                                                        | Nivell de report | Assumptes no reportats | Raó de la omisió | Comentaris | Pàgines |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------|---------|
| EU25     | Nombre de ferits o víctimes entre el públic a causa d'activitats de la companyia, incloent resolucions judicials, compensacions i casos legals derivats de malalties. | Complet          |                        |                  |            | 147     |
| EU26     | Percentatge de població sense servei en àrees la llicència de distribució o servei de les quals ha estat concedit a la companyia.                                     | Complet          |                        |                  |            | 23      |
| EU27     | Nombre de desconnexions a clients residencials per impagaments, desglossats per durada de les desconnexions i per règim regulador.                                    | Complet          |                        |                  |            | 50      |
| EU28     | Freqüència de talls d'energia elèctrica.                                                                                                                              | Complet          |                        |                  |            | 49      |
| EU29     | Durada mitjana de talls d'energia.                                                                                                                                    | Complet          |                        |                  |            | 49      |
| EU30     | Disponibilitat mitjana de les centrals, desglossada per font d'energia i règim regulador.                                                                             | Complet          |                        |                  |            | 16      |

(1) Els sistemes de refrigeració i equips d'extinció d'incendis Gas Natural Fenosa compleixen amb la legislació ambiental vigent pel que fa a la no utilització de substàncies clorofluorcarbonades. Addicionalment l'ús de sistemes de refrigeració per absorció amb gas natural facilita l'adopció de mesures de supressió de CFC's, usats 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 (utilitzant barreges amoníac-aigua o bromur de liti-aigua) contribueixen a la política internacional de supressió de l'ús dels CFC's.

(2) Gas Natural Fenosa no defensa posicions diferents a les manifestades en la seva Política de Responsabilitat Corporativa.

(3) Gas Natural Fenosa a través del seu Codi Ètic es declara contrari a les compensacions impròpies i el tràfic d'influències.

(4) El gas natural i l'electricitat, productes venuts per Gas Natural Fenosa, no estan subjectes a procediments d'avaluació de fases del cicle de vida.

(5) En les clàusules de les condicions generals de contractació dels serveis prestats per Gas Natural Fenosa se li facilita al client la informació adequada sobre els seus drets i obligacions així com les característiques dels serveis que es presta -gas i electricitat -no havent constància d'incompliments d'acord amb les obligacions legals exigides en cada un dels països en què la companyia està present sobre aquesta matèria.

(6) No s'han produït incompliments significatius d'aquesta naturalesa.

(7) En l'actualitat no hi han Conselleres al Consell, tot i que històricament, Gas Natural SDG, S.A havia tingut conselleres al mateix. La companyia en cap cas ha limitat, vetat o restringit el possible nomenament d'un conseller per raó del seu sexe, circumstància que per si mateixa mai no ha estat tingut en compte.

IA: Informe Anual 2010.

IGC: Informe de Govern Corporatiu 2010.

# Pacte Mundial, ODM i GRI

| Principis                                                                                                                                                           | Indicadors GRI (rellevància directa)                              | Indicadors GRI (rellevància indirecta)                                     | Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Drets humans</b>                                                                                                                                                 |                                                                   |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Principi 1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència. | HR1-9                                                             | LA4, LA13, LA14; SO1<br>EU16, EU18, EU20, EU24, EU26                       | Objectiu 1: Eradicar la pobresa extrema i la fam<br>Objectiu 2: Assolir l'ensenyament primari universal<br>Objectiu 3: Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona<br>Objectiu 4: Reduir la mortalitat infantil<br>Objectiu 5: Millorar la salut materna<br>Objectiu 6: Combatre el VIH/SIDA, el paludisme i altres malalties<br>Objectiu 7: Garantir la sostenibilitat del medi ambient<br>Objectiu 8: Fomentar una associació mundial pel desenvolupament |
| Principi 2. Les empreses han d'assegurar-se que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans.                                             | HR1-2, HR8                                                        | EU16, EU18, EU20, EU26                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Treball</b>                                                                                                                                                      |                                                                   |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Principi 3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.                            | HR5; LA4,LA5                                                      |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Principi 4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tot tipus de treball forçós o realitzat sota coacció.                                                | HR7                                                               | HR1-3                                                                      | Objectiu 2: Assolir l'ensenyament primari universal<br>Objectiu 3: Promoure la igualtat entre els gèneres i l'autonomia de la dona                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Principi 5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.                                                                                   | HR6                                                               | HR1-3                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Principi 6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en l'ocupació i l'ocupació.                                            | HR4; LA2, LA13,LA14                                               | HR1-2; EC5, EC7; LA3                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Medi ambient</b>                                                                                                                                                 |                                                                   |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Principi 7. Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.                                                                    | 4.11                                                              | EC2 EU9                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Principi 8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.                                                         | EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30 EU8, EU13 | EC2; EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29; PR3-4 | Objectiu 7: Garantir la sostenibilitat del medi ambient                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Principi 9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.                                        | EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27 EU7, EU8                          |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Principis                                                                                                                  | Indicadors GRI<br>(rellevància directa) | Indicadors GRI<br>(rellevància indirecta) | Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Lluita contra la corrupció</b>                                                                                          |                                         |                                           |                                            |
| Principi 10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn. | SO2-4                                   | SO5-6                                     |                                            |

*Nota: Els indicadors GRI subratllats corresponen als inclosos en el Suplement Sectorial per al sector d'utilities.*

## Declaració de nivell d'aplicació



### Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Gas Natural SDG, S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

14 de marzo 2011, Amsterdam

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmar Arbex".

Nelmar Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Gas Natural SDG, S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 25 de febrero 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

# Informe de Revisió Independent



## INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2010

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

### Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 (en endavant IRC 2010) de Gas Natural SDG, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant Gas Natural Fenosa) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2010:

- L'adaptació dels continguts de l'IRC 2010 a allò assenyalat a la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3) (en endavant, Guia GRI- G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment principals i addicionals proposats en aquesta Guia i en el suplement del Sector Electric Utilities de GRI (referenciats en les pàgines 186-205 de l'IRC 2010).
- L'adequació dels continguts de l'IRC 2010 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 emesa per AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability (en endavant, AA1000APS (2008)).
- L'informació proporcionada sobre les accions realitzades en l'exercici 2010 per cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa, especificada en les pàgines 45, 68, 75, 111, 135, 150 i 163 de l'IRC 2010.
- Els indicadors corresponents a l'exercici 2010, inclosos en l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" en les pàgines 28-29 de l'IRC 2010.

La preparació de l'IRC 2010 i el contingut del mateix són responsabilitat de la Direcció de Gas Natural Fenosa, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

La present revisió s'ha realitzat amb els següents abasts:

- Assegurament raonable per als indicadors clau de "Compromís amb els resultats" i "Integritat" corresponents a l'exercici 2010, inclosos en l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" de l'IRC 2010.
- Assegurament limitat per:
  - els indicadors GRI-G3 corresponents a l'exercici 2010 inclòs al "Índex de continguts i indicadors GRI" de l'IRC 2010 i la resta d'indicadors inclosos en l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa".
  - les accions realitzades durant l'exercici 2010 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa.

### Criteris i procediments aplicats per realitzar la revisió

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avinguda Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España  
T: +34 34 932 532 700, F: +934 059 032, [www.pwc.com/es](http://www.pwc.com/es)



Aquesta norma estableix dos nivells de revisió; un nivell d'assegurament menor o limitat ("Limited Assurance Engagement") i un altre més avançat, el nivell d'assegurament raonable ("Reasonable Assurance Engagement"). En ambdós casos, es requereix l'obtenció d'evidències suficients que suportin la informació presentada. En el cas de nivell d'assegurament raonable, es duen a terme processos de revisió de major abast amb l'objecte de reduir el risc d'omissió o error en la informació presentada fins a un nivell acceptablement baix.

De la mateixa manera, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2.

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitat de Gas Natural Fenosa que han participat en l'elaboració de l'IRC 2010, i en l'aplicació de certs procediments que, amb caràcter general, es descriuen a continuació per l'obtenció d'un assegurament raonable o limitat, segons correspongui:

a) Treball realitzat per a la informació amb un assegurament raonable:

- Reunions amb el personal de Gas Natural Fenosa per a l'anàlisi del procés de recopilació, validació i consolidació de dades, a nivell corporatiu i de país.
- Anàlisi i documentació dels processos mitjançant diagrames de flux indicant els controls clau per a la seva posterior validació.
- Avaluació dels sistemes informàtics i de control intern en relació a l'elaboració dels indicadors seleccionats.
- Testing, mitjançant mostreig, de les dades reportades i validació dels controls clau identificats.
- Comprovació mitjançant proves de revisió substantives de la consistència i raonabilitat de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors i la seva adequada compilació.

b) Treball realitzat per a la informació amb un assegurament limitat:

- Reunions amb el personals de Gas Natural Fenosa per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per la revisió externa.
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades presentades en l'IRC 2010.
- Anàlisis de l'adaptació dels continguts de l'IRC 2010, a allò assenyalat en la Guia GRI-G3 i al suplement del Sector Electric Utilites de GRI, així com als principis de la Norma AA1000APS (2008).
- Anàlisis de la documentació i actuació realitzada en relació amb l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008) sobre la informació inclosa en l'IRC 2010, en funció dels requeriments dels diferents tipus de grups d'interès.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació mitjançant l'execució de proves de revisió analítiques i substantives, en base a la selecció de mostres, sobre la consistència i raonabilitat de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors principals i addicionals i dels indicadors clau de responsabilitat corporativa corresponents a l'exercici 2010, inclosos en l'IRC 2010 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les font d'informació de Gas Natural Fenosa.
- Anàlisis de la informació relativa a les actuacions realitzades per Gas Natural Fenosa durant l'exercici 2010 per cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa.



### **Independència**

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC). El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.

### **Conclusió**

- En relació als treball d'assegurament raonable, com a resultat de la nostra revisió podem concloure que la informació reportada d'indicadors clau de "Compromís amb els resultats" i "Integritat" corresponents a l'exercici 2010, inclosos en l'apartat "Indicadors clau de responsabilitat corporativa" (pàgines 28-29) de l'IRC 2010 ha estat preparada de forma adequada i fiable, en tots els aspectes significatius, d'acord amb els criteris de reporting de Gas Natural Fenosa.
- En relació als treball d'assegurament limitat, com a resultat de la nostra revisió no hem identificat desviacions ni omissions significatives en el que respecta a:
  - la raonabilitat i consistència de la informació reportada en l'IRC 2010 referent a indicadors d'acompliment, principals i addicionals i a la resta d'indicadors clau.
  - la preparació de l'IRC 2010 de Gas Natural Fenosa, d'acord en tots els seus aspectes significatius, amb la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI- G3 i amb el Suplement del Sector Electric Utilities de GRI.
  - la informació de les accions realitzades durant l'exercici 2010 per a cadascun dels compromisos de responsabilitat corporativa, especificada en les pàgines 45, 68, 75, 111, 135, 150 y 163 de l' IRC 2010.
- Tanmateix, no hem identificat desviacions ni omissions significatives en la preparació de l' IRC 2010 d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la Norma AA1000APS(2008). En concret:
  - en quant al principi bàsic d'inclusivitat, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omisió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural Fenosa referent a l'establiment de processos d'implicació i participació dels grups d'interès.
  - en quant al principi de rellevància, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omisió significativa en la informació presentada per la direcció de Gas Natural Fenosa conforme es disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.
  - en quant al principi de capacitat de resposta, no s'ha posat de manifest cap desviació ni omisió significativa en la informació presentada per la Direcció de Gas Natural Fenosa conforme es disposa d'un procés per a desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants i les expectatives dels grups d'interès, o un sistema de comunicació als grups d'interès en relació amb l'establiment, gestió i seguiment de polítiques i objectius de sostenibilitat.



### **Recomanacions**

Durant el procés de verificació realitzat han sorgit algunes observacions i recomanacions que es presenten a la Direcció de Gas Natural Fenosa en un document intern. A continuació es mostra un resum de les recomanacions més significatives, relatives a la millora en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

### **Inclusivitat**

Continuant amb la informació presentada en exercicis anteriors, Gas Natural Fenosa presenta en l'IRC 2010 les principals accions de diàleg específiques per grups d'interès i alguns indicadors relatius a l'evolució d'aquestes expectatives. És recomanable que Gas Natural Fenosa continuï impulsant aquestes millores a través de la implantació d'una sistemàtica global de gestió de la seva reputació i de les seves relacions amb els seus grups d'interès.

### **Rellevància**

Gas Natural Fenosa incorpora com a assumptes materials els aspectes considerats pels principals estàndards internacionals com el GRI, índexs com el DJSI i el FTSE4 Good i eines de mesurament de la reputació com Reptrak. És recomanable que Gas Natural Fenosa avanci en el procés de definició d'una sistemàtica global de seguiment dels assumptes que li són materials, incloent les anàlisis internes realitzades per diferents àrees de la companyia i un contrast extern amb els grups d'interès claus.

### **Capacitat de resposta**

El Consell d'Administració va aprovar una nova política de RC a finals de l'exercici 2010 i es va dissenyar el marc d'actuació per a l'aprovació d'una Política de Drets Humans. En l'IRC 2010, en línia amb exercicis anteriors, Gas Natural Fenosa presenta per a cadascun dels seus compromisos, les accions proposades en 2010, les accions realitzades, el nivell de compliment i les accions previstes per 2011. És recomanable avançar en la implantació de la Política de RC en totes les geografies en les quals Gas Natural Fenosa està present a través de la definició d'un Pla Director de Responsabilitat Corporativa. Així mateix, es suggereix ampliar en l'IRC la informació sobre casos pràctics de com s'ha donat resposta directa a expectatives concretes dels seus grups d'interès, especialment en els assumptes controvertits que hagin esdevingut durant l'any.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

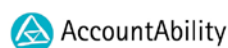
Ferran Rodríguez

Soci

Barcelona, 24 de març de 2011



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-42

**Domicili social:**

Plaça del Gas, 1  
08003 Barcelona  
Tel.: 902 199 199

**Seu a Madrid:**

Avenida de San Luis, 77  
28033 Madrid  
Tel.: 902 199 199

**Edició:**

Direcció General de Comunicació i  
Gabinet de Presidència

[www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)

**Disseny gràfic:**

Global Diseña S.L.

[www.globaldis.com](http://www.globaldis.com)

**Accessibilitat pdf:**

Global Diseña S.L.



[www.gasnaturalfenosa.com](http://www.gasnaturalfenosa.com)