

'19



ENERGIA JASANGARRI BATERANTZ

URTEKO TXOSTENA

AURKIBIDEA

1.	Presidentearen eta kontseilari delegatuaren mezua	03
2.	Zifra garrantzitsuenak	11
3.	Nortegasi buruz: gasaren azpiegiturretan adituak	13
4.	Gure erakundea	25
5.	Ingurumena: energia iraunkorra da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra	29
6.	Hazkunde iraunkorreko estrategia	41
7.	Banaketaren negozio arautuaren hazkundea	44
8.	Berrikuntza eta negozio berriak	52
9.	Eraginkortasuna areagotzea	60
10.	Segurtasuna eta prebentzioa	62
11.	Gobernu ona	69
12.	Talentua	75
13.	Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina	83
14.	Finantza-informazioa	91
15.	Txosten honi buruz	96

1



PRESIDENTEAREN ETA KONTSEILARI DELEGATUAREN MEZUA



Conrado Navarro
Presidente

Niretzat ohorea da gure konpainiaren urteko txostena aurkeztu ahal izatea, 2019ko ekitaldiari dagokiona, hain zuzen ere.

Txosten honetan 2019. urtean zehar gertatutakoa aztertzen bada ere, momentu honetan bizitzen ari garen egoera zail eta berria aipatu beharko nukeela uste dut. Osasun- eta gizarte-krisi larria eragin du COVID-19 birusak. Krisi horrek, hain zuzen ere, gizadi osoari eragiten dio eta Osasunaren Mundu Erakundeak pandemia gisa aitortu zuen 2020ko martxoaren 11n. Era berean, Espainiako Gobernuak alarma-egoera deklaratu zuen martxoaren 14an, 463/2020 Errege Dekretuaren bidez.

Krisi-egoera horren aurrean, **Nortegaseko** taldeak, akziodun guztien eta Administrazio Kontseiluaren babes osoarekin, berehala esku hartu du eta neurriak hartu ditu, gure jarduna gizartearentzat funtsezko zerbitzu publikoa dela kontuan hartuta.

Neurri horiek hiru jarduketa-ardatzetan oinarritzen dira: i) horniduraren jarraitutasuna bermatzea, gure azpiegiturak funtzionamendu-egoera onean mantenduz eta erabiliz; ii) lan guztiak gure langileentzako, kontratistentzako eta bezeroentzako segurtasun eta osasun baldintzak bermatuz burutzea; eta iii) osasun krisi honek guk lan egiten dugun eskualdeetako ekonomia-sarean izango duen eragina murrizten laguntzea.

Nortegaseko taldea osatzen duten pertsona guztiek emandako erantzun bikain eta eskuzabala aitortu beharra dago, bai zuzenean instalazioetan eta bertatik bertara lan egiten duten langileek emandakoa eta bai etxean konfinatuta dauden eta urrutiko lana egiten ari diren langileek emandakoa.

Era berean, intereseko taldeek, agintariak, eragile sozial eta ekonomikoak, enpresek, bezeroek eta abarrek krisi larri honi denok batera aurre egiteko eta hura gainditzeko erakutsitako prestutasun eta lankidetzaz izugarria aipatu beharra dago.

Konpainia autonomia erkidegoetako eta tokiko agintariekin harremanetan dago etengabe. Ezarri diren gidalerroak errespetatzen ari da eta ahalik eta agudotasun handienarekin erantzuten ari da gas naturalaren banaketan eta PGLren horniduran ager daitezkeen beharrianen aurrean.

Hori guztia kontuan hartuta, ziur gaude guztion esfortzuarekin arrakastaz gaindituko dugula krisi larri hau eta hartzen ari garen neurriei esker ekonomiari eta gizarteari azkar berreskuratzen lagunduko diegula.

2019. urte hasieran, 1/2019 Errege Dekretuaren bidez, Trantsizio Ekologikorako Ministerioak Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalari eskuordetu zizkion sektore energetikoa eta publikoa erregulatzeko eskumen batzuk. Horren emaitza gisa, zirkularren hamahiru zirraborro argitaratu ziren eta haietako baten xedea 2021-2026 tartean gas naturalaren banaketaren ordainketa erregulatzeari zuzenduta zen.

Zirkular horren jendaurreko entzunaldiaren prozedura, **Nortegasen** eragina duela eta harentzat garrantzitsua dela

kontuan hartuta, konpainiako zuzendaritza taldearen lehentasunetako bat izan da ekitaldian zehar, azkenean Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren 4/2020 Zirkularra argitaratu zen arte. BOEn argitaratu zen, 2020ko apirilaren 3an. Eremu honetan, Nortegasentzat 2019. urtea ekitaldi garrantzitsua izan dela esan dezakegu. Konpainiak aurreko urteetan izandako hazkundeari eutsi dio eta Espainian gas naturala banatzen duen bigarren konpainia gisa finkatu gara. Bestalde, ekitaldian zehar hausnarketa estrategiko bati ekin diogu. Hausnarketa hori 2020ko lehenengo hiruhilekoan bukatu dugu eta oinarri batzuk ezartzea ahalbidetu digu, konpainiak bere negozio-eredua eraldatzeko, etorkizunak dakartzan erronken aurrean.

Gure ustez, eta hala erakusten dute nazioarteko instituzio nagusiek 2050era begira egindako analisiek eta merkatu-aurreikuspenek, hazkunde ekonomikorako eredu iraunkorrako bati eusteko gai diren energia-azpiegitura ugari behar dira. Era berean, gas naturala, ohiko eran zein

era berriztagarrian, mix energetiko iraunkorraren parte izan behar dela uste dugu. Mix energetiko horrek, beste energia-iturri batzuekin konbinatuta, deskarbonizazio-es-
trategia eraginkor bat lortzen lagundu beharko luke.

Horixe uste dute gure inbestitzaileek eta akziodunek ere. Gure gizarteak aurrean duen trantsizio energetikoan berebiziko egitekoa duen konpainiatzat dute **Nortegas** eta beraz, etorkizuneko energia-ereduaren garapenean berebiziko egitekoa duen konpainiatzat ere bai.

Azken urtean zehar, zuzendaritza taldeak Nortegasen kasurako proposatutako ikuspegi estrategikoa babestu du Administrazio Kontseiluak: azpiegiturak dituen konpainia bat, trantsizio energetikoarekin eta hainbat arlo barne hartzen dituen kudeaketa-eredu batekin konprometituta dagoena eta hala, finantza-arloko zein arlo horretakoak ez diren eskakizun zorrotzei erantzuten dakiena, beti ere ingurumenaren, gizartearen eta gobernu onaren ikuspegitik (ESG).

“Nortegasek beharrezkoa den gaitasun osoa du”

Zentzu horretan, Gobernu Kontseiluak 2020ko martxoan egindako bileran onetsi genuen hazkunde iraunkorrerako estrategia Nortegaseko talde exekutibo osoak egindako lan eta hausnarketa izugarriaren emaitza izan da, eta baita azken urte honetan zehar gure akziodunek eta inbestitzaileek aditzera eman diguten ikuspegiaren emaitza ere. Estrategia honen bitartez Nortegasek sortutako balioa areagotu ahaliko dugu gure akziodunentzat, bezero eta erabiltzaileentzat, langileentzat eta oro har gizarte osoarentzat.

Nortegasek estrategia aurrera eramateko gaitasun osoa du. Konpainiaren talde exekutiboak esperientzia zabala du sektorean eta ezagutza tekniko sakona ere bai. Merkatuan ezaguna den konpainia gara, gure zerbitzuaren kalitateagatik, eta gure kokapena oso sendotuta dago. Gainera, gure Plan Estrategikoa behar bezala gauatzeko beharrezkoak izan daitezkeen inbertsioak egiteko baliabideak ditugu.

Orain, momentuko hiru baldintza berezi aipatu nahi ditut, Nortegasen jardunean eragina dutenak. Energiari dagokionez, Gobernuak duela gutxi aurkeztu du Klima-aldaketa eta Trantsizio Energetikoari buruzko Legearen aurreproiektua eta gas banaketaren ordainketari buruzko zirkularra argitaratzearekin batera, 2021-2026 tarterako erregulazio-esparrua ezarri da. Bestalde, COVID-19ak eragindako krisitik ateratzeko eta hartatik berreskuratzeko, konpainia guztiek esfortzu handia egin beharko dute krisiaren eragina gainditzeko.

Hain garrantzitsua den momentu honetan eta ingurua etengabe aldatzen ari dela kontuan hartuta, erronka berriei aurre egiteko eta gure Plan Estrategikoa gauatzeko antolamendu-aldaketa bat diseinatu eta ezarri dugu, gure kontseilari delegatuaren zuzendaritzapean, Javier Contreras. Orain txanda pasatuko diot, konpainiak 2019. urtean izandako kudeaketa eta emaitzak xehetasun gehiagorekin eta sakonago azal ditzan, eta baita datozen urteotarako ikuspegi estratetikoa azal dezan ere.

Amaitzeko, eskerrak eman nahi dizkiet akziodunei, Administrazio Kontseiluko kideei, zuzendaritza taldeari eta Nortegaseko langile guztiei, momentu guztietan haien babesa, konpromisoa eta dedikazioa eskaini dizkigutelako, presentzia dugun hiru autonomia erkidegoetan sortuak diren eta ehun urtetik gora dituzten enpresa desberdinen batura den konpainia handi hau bide onetik eramaten jarraitzeko xedez. Asturiasko Printzerria, Kantabria eta Euskal Autonomia Erkidegoa.

Conrado Navarro

2020ko apirila.



Javier Contreras
Kontseilari delegatua

Gure presidenteak aipatutako mugarriez haratago, datozen urteotarako Plan Estrategikoa diseinatu eta itxuratzea bereziki, gero aipatuko dudana bezala, 2019. ekitaldia trantsizio aldia izan da **Nortegasentzat**.

Gure giza taldeak eraginkortasunez kudeatu ditu konpainiaren eragiketak eta fronte desberdinetan agertu diren lehentasunak, erregulazio-arlokoak barne. Hala, beste behin, profesionaltasuna, egokitzeko erraztasuna, berrikuntzarako gaitasuna eta gure intereseko taldeekiko epe luzerako konpromisoa erakutsi dute.

Kudeaketa eraginkor horri esker, 2017an hasitako hazkundeari eutsi diogu eta horrela, posible egin dugu 17.000 etxebizitzak eta enpresak lehen aldiz gas naturala izatea, hots, garbia eta eskuragarria den eta trantsizio energetikoarekin konprometituta dagoen energia-iturria izatea. Inbertitzeko orduan egindako esfortzuen emaitza gisa, **Nortegasek** sare eta azpiegitura berrien 35.000 metro jarri ditu martxan. Horri esker, gure bezero kopurua

hazi da, 1.035.000tik gorakoa izatera heltzeraino. Era berean, % 3,4 hazi da gure EBITDA, 177,5 milioi euroraino, eta diru-sarreretan 222,7 milioi euro lortu ditugu guztira.

Gure langile eta kolaboratzaileen segurtasun- eta osasun-arloko prebentzioaren alde hartutako konpromisoa islatu da pasa den ekitaldian izandako istripu-tasan, sektoreko erreferenteekin batera. Hala, 2019an % 43an hobetu zen Larritasun Indizea, 2018koarekin alderatuta, eta txosten hau argitaratu den datan ez dago bajadun istripurik erregistratuta, azken 224 egunetan. Datu horiek positiboak dira eta erne jarraitzera eta gure segurtasun eta osasun estandarrak maila altuetan mantentzera bultzatzen gaituzte.

Standard & Poor's kalifikazio agentziak inbertsio mailaren kreditu rating-aren inguruan emandako baieztapena ere garrantzitsua da, egonkorra delako. **Nortegasek** nazioarteko hiriburueta markatueta dituen zor igorpenei eman zaie baieztapena eta horrek argi uzten du

“Berrikuntzarako eta lankidetza publiko-pribaturako ekimenen alde egin dugun apustu garbia ere azpimarratu nahi dut”

konpainiaren sendotasun eta iraunkortasun finantzarioarekin konprometituta gaudela.

Trantsizio energetikoaren esparruan **Nortegasen** egitekoa indartzen duten proiektuak martxan jartzeko xedez sortutako berrikuntzarako ekimenak eta lankidetza publiko-pribaturako ekimenak ere azpimarratu nahi ditut, epe ertain eta luzera dibertsifikaziorako eta hazten jarraitzeko plataforma sendoa eratzen lagunduko dutelako, zalantzarik gabe.

Horixe gertatuko da, esate baterako, uztaillean Energiaren Euskal Erakundearekin (EEE) sinatu genuen intentzio-protokoloaren emaitza gisa garatzen hasi garen bi ekimenekin. Alde batetik, proiektu pilotu bat abiarazi dugu Bizkaiko Ugao-Miraballes udalerrian, banaketa-sare adimendun bat instalatzeko. Sare horren bitartez, bezeroarekiko harremana digitalizatzeaz gain, nabarmen areagotuko da segurtasun eta eraginkortasun maila. Bestetik, biometanoa ekoizteko proiektuak garatzen ari gara. Hiri-hondakinetatik sortua litzateke biometano hori eta **Nortegasen**

banaketa-sarean txertatu nahi da, behin hori posible egingo duen erregulazio-esparrua garatu ondoren merkatu-segmentu berri batean sartu ahal izateko. Hain zuzen ere, merkatu-segmentu horrek hazteko potentzial handia du eta guztiz bat dator Agenda 2030en markatutako deskarbonizazio helburuekin. Izan ere, hondakinetatik abiatuz energia sortzeak eragin txikiagoa du klima-aldaketaren arloan, haien bizitza-ziklo guztia kontuan hartuta karbonorik gabeko iturria direlako. Gainera, horrela hondakinak ekonomia zirkularraren eredu baten pean erretzeak sorrazaritzako igorpenak arintzen dira.

Horrekin guztiarekin batera, gure barne prozesuak eta konpainiaren gobernu sendotu eta hobetu ditugu alderdi garrantzitsu guztietan: pertsonen eta azpikontratatzailleen kudeaketa; gure instalazioen eta pertsonen segurtasuna; gobernu korporatiboa eta betearazpena; edota arriskuen kudeaketa, besteak beste.

Ingurune dinamiko batean bizi gara, non sektore askok, ibilbide luzeena dutenek eta negozio-eredu umotuena

erabiltzen dituztenek barne, disruptiboak izan daitezkeen aldaketei aurre egin behar baitiete haien industrietan. Gure sektorea ere ez da errealitate horretatik kanpo geratzen eta gure kasuan, gure negozio-eredua egokitzea eta aldatzea behartzen gaituzten joera batzuen lekuko gara.

Esate baterako, energia modu banakatuan sortzeko eredu berriak agertu zaizkigu; gure eragiketak eta bezeroekiko harremana digitalizatu dira, sareei adimen, eraginkortasun eta segurtasun handiagoa emateko aukerarekin; ingurumen erregulazioaren arloan eta klima-aldaketarekiko eraginaren arloan eskakizunak zorrotzagoak dira; edo berrikuntza prozesua gero eta azkarrago doa eta ondorioz, gero eta modu lehiakorragoan eta aplikazio komertzial gehiagorekin ustia daitezke energia-iturri berriak.

Egoera horren aurrean eta konpainiaren Administrazio Kontseiluak eta zuzendaritza taldeak biek batera hausnarketa gogo-pizgarria egiteko hartutako tartearen ostean, 2020-2027rako Plan Estrategiko berria diseinatu

dugu. Talde gisa dugun ahalmena oinarri hartuta, gure gizarteak datozen bi hamarkadetan biziko duen trantsizio energetikoaren esparruan **Nortegasek** duen egitekoaren gaineko ikuspegi berria barne hartzen du plan honek.

Zentzu horretan, gure hazkunde iraunkorreko estrategia-ren helburu estrategikoa epe luzera gure sare eta azpiegitu-ren balioa bermatzea da, orekatua, iraunkorra eta ingurumenarekiko arduratsua den energia-eredu batean funtsezko aktiboak baitira. Eta honako jarduketa-ardatz hauetan oinarritzen da:

- Etxebizitza eta enpresa gehiagorentzako energia-hornidura garbiagoa eta eskuragarriagoa izateko aukera **bermatzea**, gure sareak zabalduz.
- Eragin kutsatzailea murrizten **laguntzea**, gure burua karbono aldetik intentsiboagoak diren erregaien ordezkotzeko aukera gisa aurkeztuz. Horrek zenbait aukera ustatzea barne hartzen du, etxebizitzetan eta enpresetan gasoliozko galdarak ordezkatzeko edo

ibilgailuetarako gas naturalaren merkaturak garatzea, esate baterako.

- Energia-iturri garbiago eta iraunkorragoetan **berritzea**, biometanoan eta hidrogenoan adibidez, eta sektorearen eraldaketa "ekologikoa" sustatzea, funtsezko beste eragile sozial batzuekin batera, erakunde publikoekin, ikerketa zentroekin eta beste ezagutza-erakunde batzuekin batera, esaterako.
- Gure prozesu eta aukeren segurtasuna **sendotzea**, guretzat zein gure zerbitzua jasotzen duten erabiltzaile eta erkidegoentzat, prebentzioan eta aurrea hartzean zentratuz baina beharrezkoa denean eraginkortasunez erantzuteko beharrezkoak diren ahalmenak eta protokoloak baliatuz.
- Erabakiak hartzeko prozesu dinamiko eta eraginkorra **bermatzea**, gure gobernu organoei osaera eta egitura egokia emanez eta barne prozesuak definituz eta berrikusiz.

- Pertsonen eta gure taldeen egitekoa **indartzea**, guztia posible egiten duen oinarri gisa.

Azken finean, eta horixe da gure helburu nagusia, gizartearen eragin positiboa dugula bermatu behar dugu.

Txosten honen bitartez, gure kudeaketari eta helburuei buruzko informazio zabala eskaini nahi diegu gure intereseko taldeei, aipaturako ardatz horiek oinarri hartuta, eta lantzen ari garen esparru guztiak deskribatu ditugu. Puntu honetan, pertsonetikiko lotura estuagoa dutenak azpimarratu nahi ditut bereziki. Izan ere, ziur gaude pertsonak direla gure estrategia arrakastaz gauzatzeko gakoa.

Konpainia gisa dugun nortasuna definitu nahi dugu berriz, negozio-eremu berri honen eta strategiaren ziklo berri honen aurrean. Horretarako, gure misioa, ikuspegia eta balioak berrikusi ditugu. Elementu horiek berebizikoak dira gure taldeak izan nahi dugun konpainiaren proiektuan

“Konpainia gisa dugun nortasuna definitu nahi dugu berriz, negozio-eremu berri honen eta estrategiaren ziklo berri honen aurrean”

nahasteko eta konprometitzeko. Izan ere, langileek eta bereziki lan-merkatura batzen ari diren belaunaldi berriek gero eta gehiago baloratzen dute haiek lan egiten duten erakundeek xede argia izatea, funtzio sozial bati lotutakoa. Gure langileei, oraingoei eta etorkizunekoiei, argi esan nahi diegu konpainia gisa gizartea garatzen laguntzen dugula. Hori da talenturik onena hautemateko, atxikitzeko eta konprometitzeko bide bakarra.

Gure erakunde-egitura berria berrikusi dugu, estrategia berria gauzatzeko baldintza hobeto egoteko. Aldaketen artean, besteak beste, erakunde goi-mailako arduradunak izendatu ditugu ibilgailuetarako gas naturalaren negozio-eremu berrietarako, berrikuntzarako eta gas berriztagarrietarako. Horrela, behar beste baliabide bideratu ahalko ditugu ildo estrategikoetara, haziz doazela eta konpainiaren balioei mesede egiten dietela bermatzeko.

Erakunde ireki gisa ikusten dugu **Nortegas**. Lankidetzaren balioan sinesten dugu eta guztiz ziur gaude gure erakundearen mugaldea haren muga geografiko, juridiko eta sozietarioetatik haratago doazela. Hori dela eta, 2019an zehar, instituzio akademikoekiko harremana indartu dugu, Bilboko Ingeniaritza Eskolarekiko harremana adibidez. Gainera, lanbide-heziketa dualerako ekimenak abiarazi ditugu, presentzia dugun autonomia erkidegoetako hezkuntza-zentroetako ikasleek, praktiketan daudenean, gure eragiketetan parte har dezaten.

Ekimen horien bidez, talentua eta ezagutza erakarriko ditugu erakunde kanpotik, gazteentzako garapen aukerak sortu ahalko ditugu eta orotara, gizartearentzat sortzen dugun balio partekatua islatuko dugu.

Eskerrak eman nahi dizkiet, bereziki, **Nortegasen** akziodunei, aurreko ekitaldian zehar emandako babesagatik eta konpainiaren zuzendaritza taldearekin partekatu duten ikuspegiagatik, trantsizio energetikoaren esparruan

daukagun egitekoaren inguruan. Ikuspegi hori ezinbestekoa izan da datozen urteotan gure lana arautuko duen Plan Estrategikoa burutzeko.

Eta azkenik, gutun honi amaiera eman aurretik, eskerrak eman nahi dizkiet gure langile eta kolaboratzaile guztiei, erakutsitako konpromisoagatik, profesionaltasunagatik eta dedikazioagatik. Haiek dira eta izango dira gure konpainiak energia-eredu garbiagoa, eraginkorragoa eta iraunkorragoa lortzeko egin beharreko eraldaketaren benetako protagonistak, eraldaketa hori gure konpromiso osoa duen gizartearentzako onuragarria izan dadin.

Javier Contreras

2020ko apirila.

2



Zifra garrantzitsuenak

ZIFRA GARRANTZITSUENAK



ZIFRA

EKONOMIKOAK

2019ko diru-sarrera arruntak: _____ 222,7 milioi euro

2019an egindako inbertsioa: _____ 26,6 milioi euro

I+Gn egindako inbertsioa/salmentak: __ % 3,2

ZIFRA

SOZIALAK

Langile kopurua: _____ 236

Kontratu finkoen ehunekoa: _____ % 100

Maiztasun indizea (langile propioak eta azpikontratistak): __ 0,3

ZIFRA

TEKNIKOAK

Hornidura puntuak: _____ 1.035.065

Sarean kilometroak: _____ 8.241 Km

Banatutako energia (GWh): _____ 31.967

Bezeroen gogobetetasun indizea: _____ 7,4

Larrialdi-dei kopuruaren beherakada: _____ 12,7%.

ZIFRA

INGURUMEN ARLOKOAK

CO₂ isuriak (1, 2 eta 3 irismenak): _____ 9.549 tCO₂e

3



**Nortegasi buruz:
gasaren azpiegiturretan adituak**

NORTEGASI BURUZ: GASAREN AZPIEGITURETAN ADITUAK

“Nortegas gasa banatzen duen bigarren operadorea da Espainiako merkatuan. Euskal Autonomia Erkidegoan, Asturiasen eta Kantabrian jarduten du eta hiru autonomia erkidego horietan banaketa-sareek 8.241 kilometro dituzte eta 1.035.062 hornidura puntu daude”

Nortegas gasa banatzen duen bigarren operadorea da Espainiako merkatuan. Euskal Autonomia Erkidegoan, Asturiasen eta Kantabrian jarduten du eta hiru autonomia erkidego horietan banaketa-sareek 8.241 kilometro dituzte eta 1.035.062 hornidura puntu daude.

Konpainiaren lana banaketaren merkatu arautuan gas naturalaren eta petrolio-gas likidotuaren (PGL) aktiboak kudeatzean oinarritzen da batez ere, eta baita PGL banatzean ere.

Gas naturala banatzeko negozioan, Nortegas harremanetan dago konpainia merkaturatzaileekin, haiek Nortegasen sarea erabiltzen baitute azken erabiltzaileak hornitzeko. Nortegas PGL hornitzeaz ere arduratzen da eta negozio horretan, konpainiak azken erabiltzaileak zerbitzatzen ditu zuzenean.

Bestalde, txosten honetan estrategiari buruzko kapituluaren zabalago deskribatzen den bezala, Nortegas arautu gabeko merkatuetako beste nitxo batzuetan duen kokapena garatzen ari da, biometanoaren ekoizpenaren kasuan edo horri lotutako zerbitzuen kasuan, esate baterako.

GAS NATURALA

2019KO DIRU-SARRERAK: **198,5 M€**

2019KO INBERTSIOAK: **24,6 M€**

PETROLIO-GAS LIKIDOTUA (PGL)

2019KO DIRU-SARRERAK: **24,2 M€**

2019KO INBERTSIOAK: **1,9 M€**



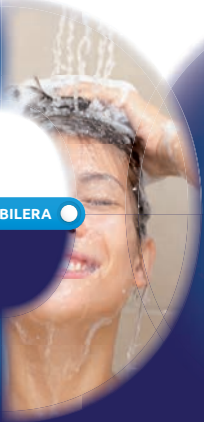
Nortegasen jarduna eta kokapena balio-katean

 Nortegasen jardura  Negozio berriak



Nortegasen jarduna eta kokapena **balio-katean**

Gas naturalaren merkatuan zein PGLren merkatuan, **etxebizitzetan eta industrietan**, erabilera askotarikoa izan daiteke.



ETXEKO ERABILERA ●

Sukalderako, berogailurako
eta ur berorako



ERABILERA INDUSTRIALA ●



ELEKTRIZITATEA SORTZEA ●

Gas-turbinen
edo ziklo konbinatuko turbinen bidez



IBILGAILUAK ●

IBILGAILUETARAKO erregaiak,
batez ere garraio publikorako

MISIOA, IKUSPEGIA, HELBURUA ETA BALIOAK



MISIOA

Etikaren eta **interes orokorraren** aldeko konpromisorik handiena oinarri hartuta, gure **taldeak** irtenbide energetiko lehiakor eta berritzaileen plataforma eskaintzeko lan egiten du, **segurtasunari** eta **bikaintasunari** lehentasuna emanaz, gure bezeroen **konfiantza** sendotzeko eta haiek gure aldeko apustua egiten jarraitzeko, **gizarte** iraunkorrako bat lortzeko bidean.

IKUSPEGIA

Azpiegitura eta **aukera energetikoen** arloan dugun **esperientzia** eskaintzen dugu **karbonorik gabeko ekonomia** lortzeko bidea egiteko, guztion erronka honetan **lankidetzan aritzeko konpromisoarekin**, dinamismotik, hobetzeko grinetik eta gizartearentzako **balio partekatua sortzeko** nahitik abiatuta.

HELBURUA

Mundu iraunkorrako bat lortzeko egin behar den aldaketaren eragile izatea, gure esperientzia baliatuz irtenbide energetikoak gizartearen eta inguratzen gaituen lurraldearen oraingo zein etorkizuneko ongizatearen zerbitzura jarritz.

MISIOA, IKUSPEGIA, HELBURUA ETA BALIOAK

BALIOAK

BERRIKUNTZA > BEZEROAREKIKO ORIENTAZIOA > GARDENTASUNA > IRAUNKORTASUNA > ERANTZUKIZUNA



BERRIKUNTZA

Eboluzionatuz goaz: egokikorrek eta irekiak gara eta aldaketa sustatzen dugu

Gure esperientzia eta ezagutza partekatzen ditugu eta proiektuak beste kide batzuekin partekatzen ditugunean, haiengandik ikasten dugu.



BEZEROAREKIKO ORIENTAZIOA

Ez gara konformistak: gure bezeroen gogobetetasunarekin eta emaitzak lortzearekin konprometituta gaude eta egunero-egunero hobetzeko esfortzua egiten dugu.

Aurrea hartu nahi diegu gure bezeroen beharrazanei eta erabakigarriak gara, haiei zerbitzu segurua eta kalitatezkoa eskaintzeko.

GARDENTASUNA

Gure intereseko taldeekin hitz egiten dugu, haiek zer espero duten ulertzeko eta konfiantzazko harremana izateko.

Argiak, hurbilak eta irisgarriak gara.

MISIOA, IKUSPEGIA, HELBURUA ETA BALIOAK

BALIOAK

BERRIKUNTZA > BEZEROAREKIKO ORIENTAZIOA > GARDENTASUNA > IRAUNKORTASUNA > ERANTZUKIZUNA



IRAUNKORTASUNA

Aurrera egiten dugu, ingurumena errespetatzen duten irtenbide energetiko eskuragarriak bultzatzeko.

Gure intereseko talde guztientzat epe luzera balioa sortzeko lan egiten dugu, ziur baikaude hori dela jarraitu beharreko bidea.

ERANTZUKIZUNA

Segurtasunari ematen diogu lehentasuna eta kontsekuenteak gara gure erabakiekin; hain zuzen ere, integritatea eta ekitatea oinarri hartuta hartzen ditugu.

Gure jardunak gure taldeari eta inguruari aurrera egiten laguntzea nahi dugu, gure arrakastak haien garapena ekar dezan.

GURE NEGOZIOAREN GAKOAK

Nortegasen jarduerak eta zein merkatutan jarduten duen kontuan hartuta, konpainiarentzat zein bere intereseko taldeentzat, horiekin harremana baitu, balio partekatua sortzeko ahalmena mugatzen duten zenbait faktore kritiko identifikatu ditu **Nortegasek**.

Ondorioz, **Nortegasen** estrategiak, 6. kapituluaren deskribatu denak, faktore horietako bakoitzaren kudeaketan abantaila lehiakorak garatzea du xede, eta baita inguruko joerei erantzutea ere.

Eredu horren baitan, **Nortegasek** honako talde interesgarri hauek ere identifikatu ditu, funtsezkoak liratekeenak:

- **Inbestitzaileak eta akziodunak:** Nortegasen negozioak sarea garatzeko eta berrikuntzarako inbertsio handiak egitea eskatzen du eta beraz, ezinbestekoa da kapitala eta finantza-baliabideak eskaini ditzaketen bazkideen babes sendoa izatea.
- **Erregulatzaileak eta Herri Administrazioa:** gas naturalaren banaketa-lana estrategikoa da tokiko garapen sozioekonomikorako eta beraz, bi norabideetan ematen da administrazioetako harremana. Alde batetik, energiaren merkatua oso araututa dago eta ingurumenaren arloko gero eta lege gehiago daude. Bestetik, banaketa-lanaren teknikotasun maila altua dela-eta, **Nortegasek** aholkularitza-lana eskaintzen die administrazioei eta erregulatzaileei.
- **Bezeroak eta erabiltzaileak:** Nortegasen bezeroen profil desberdinak bi negozio nagusiei lotuta daude (gas naturalaren banaketa eta PGLren banaketa eta hornidura) eta profil horiekiko harremanaren erdigunean kalitatezko eta gorabeherarik gabeko energia-hornidura bermatzea dago.

- **Langileak:** merkatua, bertako arauak eta erabil daitezkeen teknologiak ezagutzea ezinbestekoa da eta hori ondo dakite **Nortegaseko** langileek. Beraz, pertsonak erakartzeko, atxikitzeko eta motibatuzko ahalmenaren araberakoak izango dira konpainiaren produktibitatea eta hazkundera.
- **Tokiko erkidegoak:** eragin negatiboak murriztea eta talde interesgarriekin harremanetan egoteko estrategiak berebizikoak dira Nortegasek gizartearen duen kokapenerako. **Nortegasen** negozioaren faktore kritikoak eta gai materialekin duten lotura.
- **Hornitzaileak eta kontratistak:** Nortegasek gasa banatzen, obrak egiten eta PGL merkaturatzen laguntzeko hornitzaileak ditu eta beste mota batzuetako jardueretan ere laguntzen dute. Horrenbestez, hornidura-katea behar bezala kudeatzea funtsezkoa da emandako zerbitzuaren kalitatea bermatzeko eta haren balio-katean eragin positiboa izateko.

NORTEGASEN NEGOZIOAREN FAKTORE KRITIKOAK ETA GAI MATERIALEKIN DUTEN LOTURA



SEGURTASUNA ETA PREBENTZIOA

- Krisiak, larrialdiak eta hondamendiak
- Langileen segurtasuna eta osasuna
- Erkidegoen segurtasuna
- Kontsumitzailearen segurtasuna, osasuna eta ongizatea
- Informazioaren segurtasuna eta datuen babesa



GOBERNU ONA

- Gobernu korporatiboa
- Harreman instituzionalak
- Bezeroentzako eta erabiltzaileentzako orientazioa eta zerbitzuaren kalitatea
- Etika
- Ustelkeria eta eroskeria
- Finantza-jarduna



TALENTUA

- Talentua hautematea eta atxikitzea
- Lan-eskubideak
- Garapen profesionala



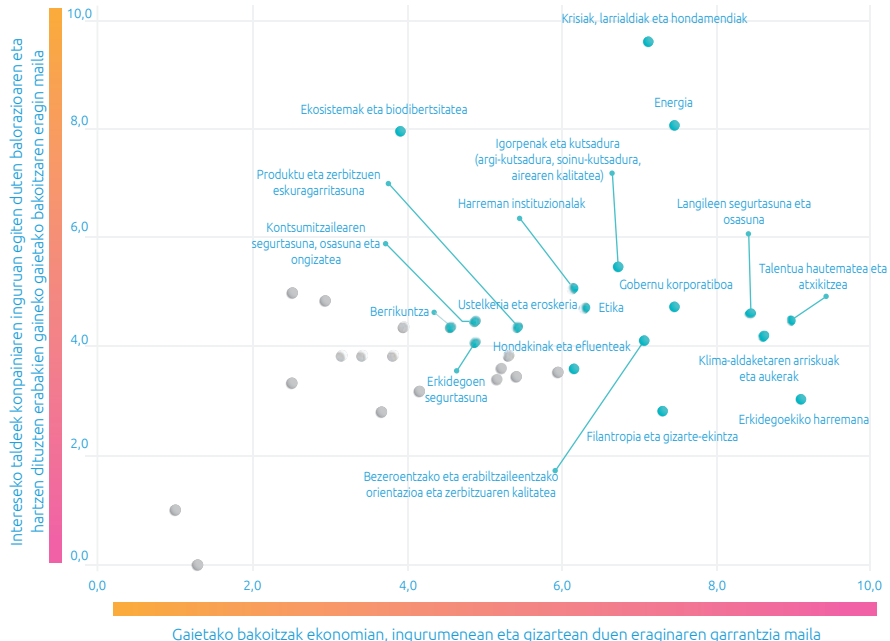
GIZARTEAREKIKO ETA INGURUMENAREKIKO ERAGINA

- Energia
- Hondakinak eta efluenteak
- Igorpenak eta kutsadura
- Klima-aldaketaren arriskuak eta aukerak
- Ekosistemak eta biodibertsitatea
- Giza eskubideak
- Erkidegoetako harremana
- Berrikuntza
- Produktuen eta zerbitzuaren eskuragarritasuna

GAI MATERIALAK

2020an, **Nortegasek** materialtasun analisi bat egin du eta horri esker, konpainiak iraunkortasunaren kudeaketaren gai desberdinak lehenetsi ahal izan ditu, haren intereseko taldeek erabakiak hartzeko orduan zer nolako eragina duten eta izandako eraginaren garrantzia-maila kontuan hartuta.

Lehentasunezko gisa identifikatu diren gai materialak **Nortegasen** negozioaren faktore kritikoei lotuta daude.



GAI MATERIALAK

Hona hemen **Nortegasentzat** lehentasunezkoak diren 10 gai materialak:

GAI MATERIALA

Krisiak, larrialdiak eta hondamendiak: Negozio-ereduaren erresilientzia, larrialdi plana, arrisku sistemikoen kudeaketa, gorabehera kritikoen kudeaketa

Energia: Airearen kalitatea, CO₂ igorpen propioak eta 3. irismenekoak, beste BEG batzuen igorpenak, argi-kutsadura edo soinu-kutsadura

Talentua hautematea eta atxikitzea: Tokiko enplegua sortzea, langileen konpromisoa (gogobetetasuna), laneko segurtasuna eta kontratu motak

Klima-aldaketa-aren arriskuak eta aukerak: Berotze globalak eta bere ondorioek negozioan izan dezaketen eragina, klima-aldaketa-ri lotutako negozio aukerak, Administrazio Kontseilua gainbegiratzea

Langileen segurtasuna eta osasuna: Langile propioen, hornitzaileen eta azpikontratatuzaileen segurtasunaren, osasunaren eta ongizatearen kudeaketa

Igorpenak eta kutsadura: Airearen kalitatea, CO₂ igorpen propioak eta 3. irismenekoak, beste BEG batzuen igorpenak, argi-kutsadura edo soinu-kutsadura

KUDEAKETARAKO IKUSPUNTUA

Nortegasek krisietarako eskuliburu bat dauka, Administrazio Kontseiluak 2019an onetsitakoa. Horrez gain, kalitatea kudeatzeko sisteman (ISO 9001:2015 arauan oinarritzen dena) bilduta dauden prozedurak daude, larrialdiren bat suertatuz gero nola jardun behar den azaltzen dutenak.

Nortegasek ingurumen kudeaketarako sistema bat dauka, ISO 14001:2015 arauarekin ziurtatua. Sistema horrek konpainiak ingurumenaren alde hartutako konpromisoa ezartzen eta zehazten duen politika barne hartzen du. 2020an zehar, eraginkortasun energetikoaren auditoretzak egingo dira eta enpresaren jarduna hobetzeko plan bat abiaraziko da. Ibilgailu flotaren zati batek IGN erabiltzen du eta horrek airearen kalitatea hobetzen laguntzen du. Urtero, zarata neurtzeko kanpainaren bidez, **Nortegasek** bere instalazioetako parametro akustikoak kontrolatzen ditu.

2019ko martxoan giza baliabideen politika bat eta **Nortegasen** I. Hitzarmen Kolektiboa onetsi ziren. Horrez gain, bi kudeaketa-eredu berri ezarri dira: eskumenen arabera eta ezagutzarena. Horrekin batera, **Nortegasek** baditu alde zuretik garatu izan dituen beste ekimen batzuk ere, prestakuntza plana adibidez.

Ingurumen sailaz gain, sail desberdinek parte hartzen dute puntu horretan. Zerbitzu Orokorrek lan-zentroen energia kudeatzen dute eta garapen eremuak negozio berriak kudeatzen ditu, aukerei dagokienez. Azterlan bat egin da klima-arrisku fisikoen instalazioetan duten eragina baloratzeko eta azterlan horren emaitzak eragina baxua izango dela adierazi du.

Enpresak segurtasunerako, osasunerako eta lan-istripuei aurrea hartzeko politika bat dauka. Kudeaketa-sistemak OHSAS 18001:2007 ziurtagiria dauka eta 2020an zehar ISO 45001:2018 ziurtagiria lortzea espero da.

Nortegasek ingurumen kudeaketarako sistema bat dauka, ISO 14001:2015 arauarekin ziurtatua. Sistema horrek konpainiak ingurumenaren alde hartutako konpromisoa ezartzen eta zehazten duen politika barne hartzen du. Araudia zorrotzasunez betetzen da atmosferara egindako igorpenen kasuan eta karbono-aztarnaren neurketaren bitartez (haren irismena zabaldu egin da eta informazioaren kalitatea hobetu da), gure instalazioetako bakoitzaren zuzenean zehar harkako ekarpena kontrolatzen da.

Zein KAPITULUTAN deskribatzen den

10. Segurtasuna eta prebentzioa

13. Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina

12. Talentua

8. Berrikuntza eta negozio berriak

13. Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina

10. Segurtasuna eta prebentzioa

13. Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina

GAI MATERIALAK

GAI MATERIALA

Gobernu korporatiboa: Kontseiluaren eta bere batzordeen burujabetasuna, gobernu organoen aniztasuna, kontseiluak lana betetzea eta bere dedikazioa, kontseilariak prestatzea, kontseiluak klima-aldaketaren edo arriskuen kudeaketaren arloetan dituen funtzioak, akziodunaren eskubideak, exekutiboaren ordainsariak.

Erkidegoekiko harremana: Tokiko erkidegoko intereseko taldeekiko harremanen kudeaketa, intereseko taldeei egindako kontsultak, tokiko erkidegoekin egindako ekimenak

Ekosistemak eta biodibertsitatea: Prestakuntza, ibilbidearen kudeaketa eta enplegarritasuna, ordainsariak, epe luzerako pizgarriak

Bezeroentzako eta erabiltzaileentzako orientazioa eta zerbitzuaren kalitatea: Bezeroaren gogobetetasuna, kexak konpontzeko sistemak eta produktuaren kalitatea

KUDEAKETARAKO IKUSPUNTUA

Grupo Nortegasen gobernu korporatiboaren kudeaketa-ereduak kapital-merkatuak eskatzen dituen jardunbiderik onenak ditu oinarri. **Nortegasen** gobernu korporatiboa erabakiak hartzeko prozesuen zintzotasuna -gobernu organoak eta baimen tresna-, erabaki horiek konpainian behar bezalako zabalpena izatea eta konpainia bere ahalduen bidez ordezkatuta egotea bermatzen ditu, azken kasu horretan botereen matrize korporatiboaren arabera.

Nazio Batuen Munduko Itunaren Espainiako Sarera batu da **Nortegas**. Stakeholder-en maparen bidez, beharrianen eta espero denaren analisia egiten da eta ostean erakundearen egunerokotasunean txertatzen da.

Nortegasek ingurumen kudeaketarako sistema bat dauka, ISO 14001:2015 arauarekin ziurtatua. Sistema horrek konpainiak ingurumenaren alde hartutako konpromisoa ezartzen eta zehazten duen politika barne hartzen du. **Nortegasek** babes bereziko eremuetako baimen baldintzak eta ingurumenaren arloko legeria betetzen ditu. Hala, une oro ekosistemetan eta biodibertsitatean duen eragina murrizten saiatzen da, proiektuaren hasierako fasetik.

Azken erabiltzaileekiko harremana **Nortegasen** kalitate politikarekin bat etortzeaz arduratzen da bezeroari arreta emateko sistema. Zerbitzuaren kalitatea beste kontu batzuen kudeaketaren bitartez ere bermatzen da, kontsumitzailearen segurtasuna, osasuna eta ongizatea esaterako, edota krisiak, larrialdiak eta hondamendiak.

Zein KAPITULUTAN deskribatzen den

11. Gobernu ona

13. Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina

13. Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina

7. Negozio arautuaren hazkundera

Txosten honetako eranskinen kapituluaren materialtasun analisia egiteko prozesua deskribatu da.

Garapen iraunkorrari egiten diogun ekarpena

Agenda globalaren aldeko konpromisoaren erakusgarri gisa, **Nortegasek** bere ohiko jardunaren bitartez ekarpenik handiena egin diezaiekeen Garapen Iraunkorreko Helburuak (GIH) identifikatu ditu.

GURE JARDUNA

Nortegasek mesede egiten dio hark jarduten duen erkidegoen garapen sozioekonomikoari, haren berezko jardueraren bidez: eskuragarria den eta gutxiago kutsatzen duen energia banatzeko azpiegiturak garatzea.

26,6 milioi euro azpiegitura
(2019an egindako inbertsioa)

1.035.062 hornidura puntu

8.043 t CO₂ (1. irismena)



GURE ERAGINA



Gasak, beste erregai fosil batzuen aldean, igorpen-faktore txikiagoak ditu eta horri esker, **Nortegasek** klima-aldaketaren aurka borrokatzen laguntzen du, eta baita klima-aldaketak sortutako estres hidriko eta biodibertsitatearen gaineko eragina murrizten ere.

- Mix energetikoan hazteko proiektzioa.



Nortegasek presentzia duen erkidegoetan zein haren langileentzat balizko arriskuak murrizteko moduan jarduten du. Bestalde, gasa erabiltzean, beste erregai fosil batzuen ordez, airearen kalitatea hobetzen da eta beraz, erkidegoen osasuna ere hobetzen da.

- 0,3ko maiztasun indizea eta 0,4ko larritasun indizea.



Energia-horniduraren bermeak **Nortegasen** presentzia duen erkidegoen iraunkortasunari mesede egiten dio.

- Banaketa-sareek 8.241 kilometro dituzte.



Enplegu egonkorra, inklusiboa eta kalitatezkoa sortzearekin eta tokiko garapenari mesede egitearekin konprometituta dago **Nortegas**.

- Langileen % 100 finkoak dira
- Langile bakoitzak 43,1 prestakuntza-ordu jaso ditu
- Langileen % 38 emakumezkoak dira
- Erantzukizuneko lanpostuen % 41,2n emakumezkoak daude. Emakumezko 5 zuzendari daude eta 3 CEOaren menpe daude zuzenean



Nortegasek negozioaren inguruko ideia irekia dauka eta lankidetzaharremana dauka presentzia duen erkidegoetako beste gizarte-eragile batzuekin.

- Gizarte-ekintzako eta filantropiazko 6 ekimen

4



Gure erakundea

GURE ERAKUNDEA

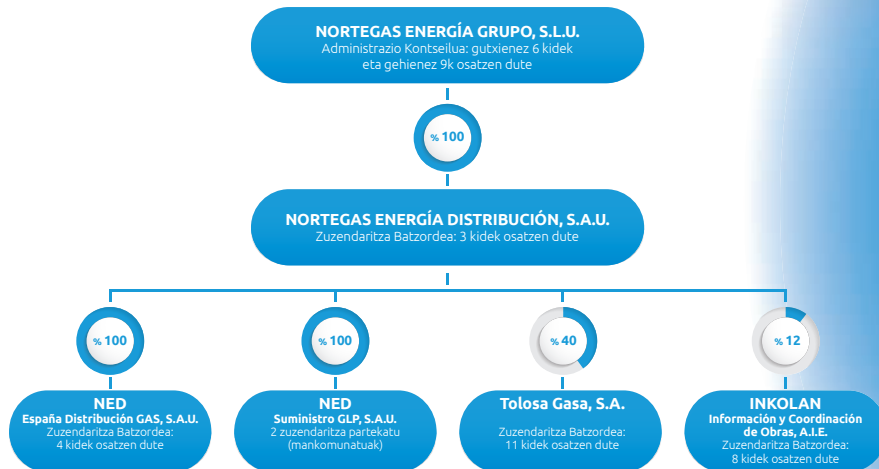
Sozietate- eta jabetza-egitura

Nortegasen sozietate-egitura taldearen jarduera berrietara egokitzen da eta sozietate espezifikoak barne hartzen ditu gas naturala eta PGL banatzen dituzten negozioetarako, hurrenez hurren.

2018. urteaz geroztik, taldea marka bakarrarekin aritzen da bere merkatu eta jarduera guztietan: **Nortegas**.

2018. Urteko Txostenean sakon azaltzen den bezala, marka honen sorrera mugarri garrantzitsua izan zen, **Nortegas** EDP talde multinazionalako kide izatetik burujabetasun osoa lortzea pasatu zenean. Marka posizionatzeko eta bezeroekin harremanetan egoteko estrategia batekin batera garatu da prozesua, bezeroak bilakatu baitira konpainia berriaren ezaugarri nagusia.

Ondorengo hauek osatzen duten nazioarteko partzuergo batena da taldearen kapitalaren % 100: Infrastructure Investment Fund (IFF), JP Morgan-en aholkularitzarekin, Gulf Cooperation Council Sovereign Wealth Fund, Swiss Life Asset Management eta Covalis Capital.



Administrazio Kontseiluak eta hiru laguntza-batzordek osatzen dituzte taldearen gobernu organoak.

GURE ERAKUNDEA

Administrazio kontseilua

Gobernu organo gorena da. Erabakiak hartzeaz eta konpainia gainbegiratzeaz arduratzen da eta Administrazio Kontseiluaren Erregelamenduan araututa dago bere funtzionamendua. Txosten honetako 11. kapituluaren konpainiaren gobernu onerako arauari buruzko informazioa ageri da.

Auditoretza batzordea

Konpainiaren finantza-informazioa sortzeko eta kontrolatzeko prozesua ikuskatzen laguntzen dio Administrazio Kontseiluari, eta baita barne kontrolaren eta arriskuen kudeaketarako sistemen eraginkortasuna fiskalizatzen ere, zergen inguruko kontuak barne hartuta.

KANPOKOAK % 100

DOMINIKALAK % 100

Michael Vareika (Presidente)

John Lynch (en su ausencia, Sara Sulaiman)

Adolfo Pardo de Santayana

KANPOKOAK % 83

INDEPENDENTEAK % 17

Conrado Navarro (Presidentea)

DOMINIKALAK % 66

John Lynch (IFF Nature)

Mark Mathieson (IFF Nature)

Michael Vareika (IFF Nature)

Adolfo Pardo de Santayana (Swiss Life)

EXEKUTIBOAK % 17

Javier Contreras (Kontseilari Delegatua)

Idazkaria (ez da kontseilaria): Lara Hemzaoui Rodrigo

Segurtasun, osasun eta ingurumen batzordea

Segurtasunaren, osasunaren eta ingurumenaren arloko estrategiak, politikak, helburuak eta baliabideak sortzen eta haien jarraipena egiten laguntzen dio Administrazio Kontseiluari.

KANPOKOAK % 100

DOMINIKALAK % 66

Mark Mathieson (Presidentea)

John Lynch

INDEPENDENTEAK % 33

Conrado Navarro

Batzorde betearazlea

Arlo funtzional desberdinetako zuzendariak osatzen dute eta kontseilari delegatua dute buruan. Konpainiaren eragiketak eta baliabideak kudeatzen ditu, Administrazio Kontseiluak onetsitako plan estrategikoak, eragiketa-planak eta inbertsio-planak garatuz eta gauzatuz.

ZUZENDARIAK

Javier Contreras Kontseilari Delegatua

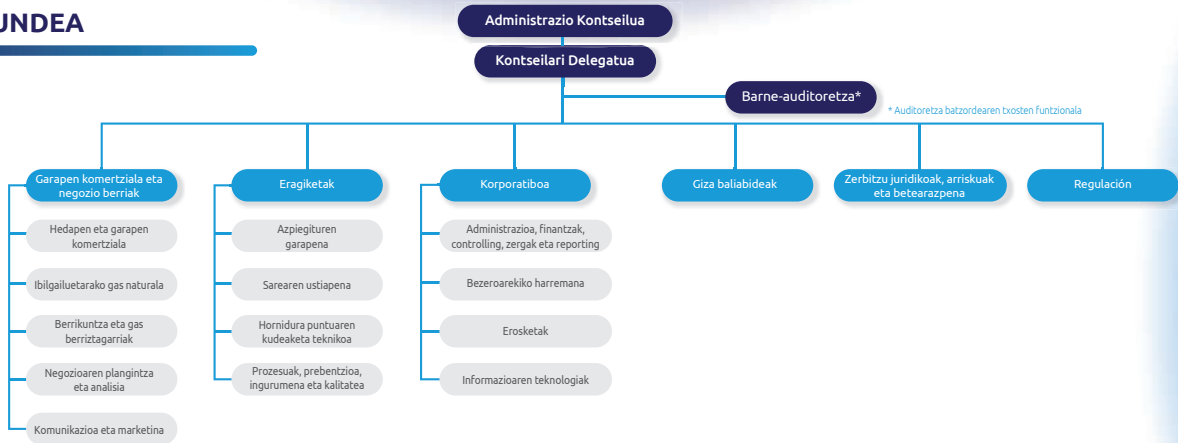
Juan Ramón Arraibi Operazio-Zuzendaria

Izaskun Gorostiaga Garapen komertzialerako eta negozio berrietarako Zuzendaria

Juan Villar Zuzendari Korporatiboa

Javier Inunciaga Giza baliabideen Zuzendaria

GURE ERAKUNDEA



Garai berrietarako erakunde-egitura berria

2020an zehar, **Nortegasek** bere erakunde-eredua berregituratu du, konpainiaren estrategiaren etapa berriko erronketara egokitzeko xedez. Testuinguru horretan, bereziki azpimarragarria da garapen komertzialerako eta negozio berrietarako zuzendaritzaren sorrera. Zuzendaritza berri horrek hedapen eta garapen komertzialerako unitateak barne hartzen ditu, lehen eragiketen zuzendaritzaren menpe zegoena. Gainera, ibilgailuetarako gas naturalaren eta gas berriztagarriaren negozioak garatzeko unitate espezifikoak sortu ditu. Horrez gain, zuzendaritza honek konpainiaren lkerketa, Garapen eta Berrikuntza (I+G+b) jarduerak zuzentzen eta bultzatzen ditu.

Egitura aldaketa horrekin, **Nortegasek** baliabideak gehitu nahi dizkio merkatu-segmentu berrietan sartzearen alde eta energia-iturri iraunkorrakoak garatzearen eta ekoiztearen alde egindako apustuari.

Balioa sortzea bideratutako ordainsari-eredua

Nortegasek balioa sortzean oinarritutako ordainsari-eredu bat dauka. Profesionalak estrategia korporatiboaren pare joateko, konpentsazioaren parte bat finkoa da eta bestea, aldakorra. Horrela, **Nortegasek** langile guztiek dute helburu zehatz batzuei lotuta dagoen ordainari aldakorra. Helburu horiek espezifikoak izan daitezke, langile bakoitzaren arloaren arabera, edo globalak. Ordainsari aldakorrak ordainsari

osoaren gainean duen proportzioa desberdina da langile taldearen mailaren arabera. Hala, altuagoa litzateke Batzorde Betearazlearen kasuan. Era berean, helburuek alderdi kuantitatiboak barne hartzen dituzte, hala nola diru-sarrera maila, EBITDA bezalako irabazien adierazleak, kutxako fluxuak edo bezeroen alta kopurua; eta baita alderdi kualitatiboak ere, hala nola gogobetetasunaren, istripu-tasaren eta segurtasunaren indizeak. Azken alderdi horren kasuan, esan beharra dago Nortegasentzat segurtasuna puntu garrantzitsuenetako bat dela eta beraz, konpentsazio planean garrantzia berezia duela. Hori dela eta, langile guztiek dute "bajadun 0 istripu" helburuari lotutako ordainsari aldakorraren zati bat

5



Ingurumena:
Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

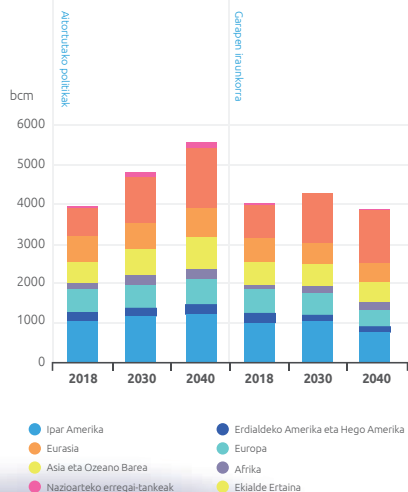
Biztanleriaren hazkundearen eta garapen sozioekonomikoaren ondorioz, ekonomia emergenteen ondorioz batez ere, mende honetan zehar beharizan berriak agertuko dira energiaren arloan. Hala ere, klima-aldaketaren ondorio fisikoak ekidin nahi baditugu, eraginkortasunez eta modu iraunkorrean erantzun beharko zaio eskaera horri, ingurumena gehiago errespetatzen duen mix batekin, eta ekoizpen sistema eraldatu beharko da hura bultzatzeko, teknologia berriak garatuz.

“Klima-aldaketaren ondorio fisikoak ekidin nahi baditugu, eraginkortasunez eta modu iraunkorrean erantzun beharko zaio gero eta handiagoa den energia-eskaerari, ingurumena gehiago errespetatzen duen mix energetiko batekin, eta ekoizpen sistema eraldatu beharko da hura bultzatzeko, teknologia berriak garatuz.”



INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

GAS-ESKARIA ESKUALDEAREN ETA EGOERAREN ARABERA



Mix energetiko iraunkorrako baten beharra

Aukera nagusiak

Mix energetikoan aldatetak egotea aurreikusten da, Parisko Hitzarmenak inposatutako ekonomiaren deskarbonizazio prozesuaren ondorioz. IPPCK aitortu duen legez, industriaurreko garaiarekin alderatuta, berotze globala 2°C-tik behera mantentzeko, ezinbestekoa da gutxiago kutsatzen duten energia-iturriak erabiltzea. Energiaren Nazioarteko Agentziaren arabera (IEA), gas naturala izango da gehien eskatuko den erregai fosila eta egoera posible guztietan, 2030erako igo egingo litzateke haren kontsumoa, oso ondo egokitzen delako eta jatorri fosila duten beste erregai batzuen aldean igorpen indize baxuagoak dituelako. Hala, gas naturalak merkatu-zatia irabaziko du ikatzaren eta petrolioaren lepotik. Gas naturalak bermatuta izango du bere presentzia, erregai

fosilen ordezko energia-aukerarik ez duten jarduerak daudelako, hala nola garraio astuna, edo industrian erabiltzen diren erregaien kasuan. Gainera, gas naturalak malgutasuna eskaini diezaioke energia-sistemari.

Bereziki, eta aurreko guztiaz gain, ibilgailuetarako gas naturala berehalako energia-aukera gisa goratu daiteke eta eragin hobea izan dezake ekonomian eta ingurumenean. Gas sarea zabala da eta merkea litzateke hura sisteman integratzea, beste energia-aukera batzuekin alderatuta. Gainera, gas naturala iturri berriztagarriekiko osagarria da; izan ere, gas naturala oso ondo egokitzen da eta beraz, elektrizitatearekin martxan jarri ezin diren garraibide astunen eskaerari erantzun diezaioke.

INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra



“Europar Batasunaren Green Deal delakoaren tankerako ekimenek Gasaren sektoreari eragingo diote. Aipatutako akordio horren bitartez, 100.000 milioi euro bideratuko dira bidezko trantsizio energetikoa sustatzeko”.

2018. urtean, gas naturalaren kontsumoa % 4,6 hazi zen mundu mailan eta 2019. urtea errekorra izan da gas natural likidotuan egindako inbertsio-arloan. Espainian 8.000 udalerritik gora daude eta gas naturala 1.800etara heltzen da, beraz, gas naturalaren hedapen geografikoa garapen bidean dago oraindik.

Energia berriztagarrien garapenaren arabera, 2040. urterako gasaren erabilera % 30era bitartean hazi litekeela kalkulatu du IEAk, sistemaren elektrifikaziorako neurri handinahiagoak hartzen baldin badira.

EIAren arabera, batez ere gas naturala industria sektorean sartzeak bultzatuko du haren hazkundea.

2050erako, segmentu horretan eskaeraren gorakada % 40ekoa izatera hel litekeela uste da baina IPCCk gas naturalaren eskaera kasuen % 50ean bakarrik igoko dela adierazi du. Horrenbestez, legeriaren garapenaren eta berrikuntza teknologikoen arabera izango da guztia.

Gasaren sektorearen baitan, gas natural likidotua (GNL) funtsezkoa izango da Txinaren eta Indiaren tankerako ekonomia emergenteen energia-beharrianak asetzeko. Mundu mailako eskaeran duten kuota bikoiztu egingo da, egungo % 20tik % 40ra pasatuko baita 2040. urterako.

INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

Legeak bultzatutako trantsizio energetikoa

Ekoizpen sistema eraldatu egin beharko da Parisko Hitzarmena betetzeko eta tenperatura globalaren igoera 2°C-tik gorakoa ez izateko eta posible izanez gero, 1,5°C-tan geratzeko. Europar Batasunaren Green Deal delakoaren tankerako ekimenek Gasaren sektoreari eragingo diote. Aipatutako akordio horren bitartez, 100.000 milioi euro bideratuko dira bidezko trantsizio energetikoa sustatzeko. Neurri horrekin batera, klima-aldaketaren lege bat onetsi da, 2050. urterako Europa igorpenik gabeko lehenengo kontinentea bilakatzeko. Espainiako Gobernuak klima-aldaketari buruzko lege nazional baten bitartez aplikatuko du. Eragiketa mailan, Europar Batasunak esparru arautzaile bat garatu du, Winter Package izenez ezaguna dena. Bertan, eraginkortasun energetikoa sustatzeko neurriak bildu ditu, etxebizitzaren sektorean, energia berriztagarrietan, gobernu mailako erregulazioetan eta elektrizitatearen merkatu baten diseinuan zentratuz, beste ekimen batzuen artean. Inbertsio handiak egin beharko dira neurri horiek hartzeko. Global Infrastructure Outlook-en arabera, hutsune bat dago egungo politiken bidez azpiegitura energetikoetan egiten diren inbertsioen eta 2015etik 2040ra bitartean egin beharko diren inbertsioen artean; izan ere, tarte horretan 2,9 bilioi dolarreko inbertsioa egin beharko da mundu mailan, eta 26.000 milioiokoa Espainian.

Gobernuak 2021erako Energiaren eta Klimaren Plan Nazional Integratua (EJIP) onetsi du, berotegi-efektuko gasen

igorpenak % 23 murrizteko 1990eko igorpenen aldean, energia-kontsumoaren % 42 iturri berriztagarrietatik datozela bermatzeko, eraginkortasun energetikoa % 39,5 hobetzeko eta energia berriztagarria sorkuntza elektrikoaren % 74 izateko. 2020ko urtarriko zirriborroaren arabera, praktikara eramango da 2021etik 2030era bitartean 241.412 milioi euro inbertituz, hau da, 196.000 milioi gehiagoko inbertsioa eginez, ezohiko politikarik gabeko egoera batean. Honako hauetan oinarritutako proiektuen bidez egingo da inbertsioa: aurrezte eta eraginkortasuna (% 35), berriztagarriak (% 38), sareak eta elektrifikazioa (% 24) eta beste neurri batzuk (% 3). Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministerioaren kalkuluen arabera, 2015etik 2030era bitartean, gas naturalaren kuota % 20koa izatek % 23,5ekoa izatera pasatuko litzateke energiaren lehen mailako kontsumoaren mix-ea.

Neurri horiek jatorri berriztagarria duten energiak eta gutxiago kutsatzen duten beste aukera batzuk gehiago erabiltzeko pizgarria izango dira. Gas naturala sistemaren ekoizpena bermatzeko erabiliko da eskasia dagoen momentuetan eta hidrogenoari esker ekoiztutako elektrizitatearen soberakinak biltegitatu ahaliko dira. Bestalde, EBren Ekonomia Zirkularreko Planaren helburua zabortegetara eramaten den hondakin kopurua murriztea eta birziklapenaren, berrerabilpenaren eta erreparazioaren alde egitea da. Horrek zuzenean eragiten dio biometanoaren garapenari;

ENERGIAREN LEHEN MAILAKO KONTSUMOA, EGOERA OBJEKTIBOAN ERABILERA EZ ENERGETIKOAK BARNE HARTUTA (KTEP)

	2015	2020	2025	2030
Ikatza	13.583	9.084	3.743	2.133
Petrolioia eta bere eratorriak	53.045	55.619	49.302	40.646
GAS NATURALA	24.538	26.690	24.257	24.438
Energia nuklearra	14.903	15.118	15.118	6.500
Energia berriztagarriak	16.620	20.764	26.760	33.383
Hondakin industrialak		302	303	381
HHS (ez berriztagarria)	252	168	142	66
Elektrizitatea	-11	762	-1202	-3448
Guztira	122.930	128.507	118.422	104.099

GAS NATURALAREN KUOTA  **% 20**

 **% 23,5**

INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

izan ere, biometanoaren ekoizpena berebizikoa da hondakinak aprobetxatzeko eta gure ekoizpen sistemak ingurumenean duen eragina murrizteko. Hondakinetatik energia sortzeaz gain, hondakin horiek erraustearen ondorioz atmosferan bukatuko zuketuen berotegi-efektuko gasen igorpenak ere murrizten ditu.

Horrenbestez, maila nazionalean, gasaren sektorearen errentagarritasuna eta hura ekoizpen sektorean txertatzea Herri Administrazioen erabakien arabera izango da neurri handi batean. Bereziki, banaketa-lana erregulazio-baldintza gehigarrien menpe egongo da eta horrek eragina izango du banaketa-lanaren errentagarritasunean. Horren adibide da Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren Zirkularra, gasa banatzen duten enpresei buruzkoa, sektorea eraginkortasuna areagotzera bultzatzen duena baina aldi berean, epe luzera egungo eredu babesten duena, ditugun azpiegituretan oinarritutako negozio iraunkor gisa. Zirkularrak esparru arautzaile iraunkorra ezartzen du eta epe ertainera garatzeko ildoak ezarri dira. Beraz, erregulazio-arloko zalantzak argitu dira eta sektorearentzako aukera berriak aurreikusten dira.

Igorpenak murrizteko hartutako konpromisoa betetzeko, gero eta erregulazio gehiago egongo dira prozesu

industrial eta domestikotan gasolioaren erabilera mugatzeko edo debekatzeko eta gutxiago kutsatzen duten baliabideen erabilera lehenesteko. Zehazki, Euskal Autonomia Erkidegoan, 04/2019 Legeak, Jasangarritasun Energetikoari buruzkoak, 2030eko abenduaren 31a zehaztu du gasoliozko galdarak gutxiago kutsatzen duten beste energia-iturri batzuekin (gas naturalarekin, adibidez) ordezkatzeko epemuga gisa. Bestalde, petrolioaren erabilera zergapetzeko erregulazio-garapenen bat espero dezakegu. Katalunian CO₂-aren gaineko zerga berri bat onetsi da jada eta ELGEk dio erregai kutsagarrien gaineko zergak ez direla igorpen baxuko ekonomia baterako trantsizioa sustatzeko bezain altuak.

“Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministerioaren kalkuluen arabera, 2015etik 2030era bitartean, gas naturalaren kuota % 20koa izatetik % 23,5koa izatera pasatuko litzateke energiaren lehen mailako kontsumoaren mix-ean”.



INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

Energia globalaren eskaeraren gorakada

Nazio Batuen arabera, 2030erako munduak 8.500 biztanle izatea aurreikusi da eta 2050ean zifra hori 9.700 milioira igotzea aurreikusi da. Ekonomiak hazten jarraituko du, ekonomia emergenteen edo BRIC direlakoan (Brasil, Errusia, India eta Txina) eta Asiako beste ekonomia batzuen garapenak bultzatuta.

Ondorioz, gizartearen, ekoizpenaren eta teknologiaren arloetan prozesuen eraginkortasuna areagotzea ahalbidetzen duten berrikuntzak egiten ez badira, Klima-aldaketari buruzko Gobernuarteko Taldearen (IPCC) kalkuluen arabera, energia-eskaera % 39 inguru hazi liteke 2020an eta % 44 2050ean, 2010. urtearekin alderatuta. Hori bat dator AEBko Energiaren Informazio Administrazioak (EIA) eskainitako datuekin, 2018tik 2050era bitartean energia-kontsumoa % 50 inguru igoko dela aurreikusi baitu. Ekonomia emergenteen garapenak bultzatuko du hazkunde hori, gehienbat.



INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra



I+G+b sektorean integratzea

World Economic Forum-ek (WEF) energiaren ekoizpenari lotutako berotegi-efektuko gasen igorpenak gero eta gehiago direla salatu zuen, gutxiago izan ordez, IPCCk agindu bezala. Parisko Hitzarmena betetzeko irtenbidearen parte gisa, WEFek teknologia-arloko inbertsioa handitzea proposatzen du, eraginkortasun energetikoa hobetzeko eta egungo baliabideak hobeto kontsumitzeko.

Espainiaren kasuan, Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministerioak egungo gas naturalaren banaketa-sarea etorkizun hurbilean gas berriztagarriak banatzeko egokia dela adierazi du. EJI Pen gas horien garapenaren alde egiten da, elektrizitatea sortzeko eta tenperatura altuetan prozesu industrial intentsiboen energia-eskaerari erantzuteko erabili daitezkeelako, eta baita garraioan ere. Ministerioak aitortu du epe labur eta ertainean biometanoa nagusituko dela, egungo gas sarean txerta daitekeelako eta teknologiaren egungo egoeragatik ere bai. Biometanoaren potentzial erabilgarriak eta

ekoizpen kostuak ere eragina dute. Hala ere, Ministerioak azpimarratu duenez, epe luzera egungo gas azpiegitura erabili beharko da jatorri % 100 berriztagarria duen hidrogenoa garraiatzeko, iturri berriztagarrietatik sortutako soberazko energia elektrikoa aprobetxatzea ahalbidetzen duelako. Azken finean, EJI Pen helburuetako bat gas berriztagarriak sustatzea da eta horretarako, aurrean diren mugak gainditu behar dira.

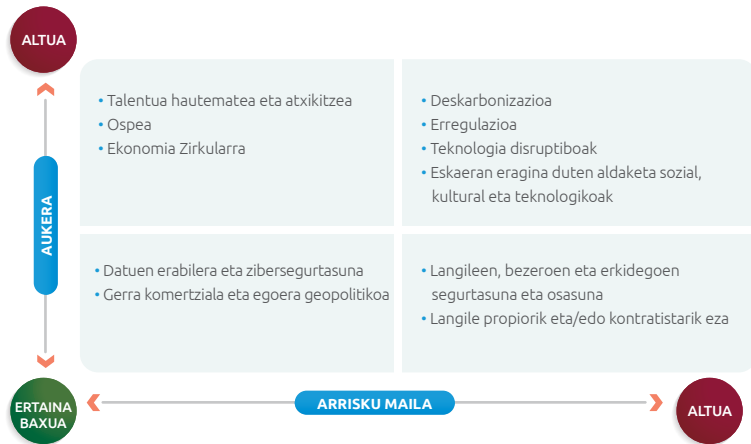
Gaur egun ekoizpen kostua altua da eta oraindik ez dago gasek jatorri berriztagarria dutela berma dezakeen jatorri-ziurtagiriaren sistemarik, ez da esparru arautzailerik ezarri eta ez dago hornidurarako instalazio nahikorik. EJI Pen esparruan, agintaritzek arazo horiek konpontzeko xedez martxan jarriko dituzten ekimenak zehaztu dira, hala nola laguntzarako mekanismoak garatzea, ekoizpenaren potentziala zehaztea edo jatorri-ziurtagiriarako esparru egonkor bat sortzea. Erregulazio mailan, Merkatuaren eta Lehiaren Batzorde Nazionalak orain gutxi onetsitako

Zirkularrean plan hori finkatu da egonkortasuna lortzeko, sektoreko legeria eta aipatutako helburuak aintzat hartuta.

“Biometanoa energia-aukera bat da epe laburrera; hidrogenoak, aldiz, potentzial handia du epe luzera”.

Dena den, berrikuntza prozesu osoa ez da gas berriztagarria ekoiztean zentratzen, digitalizatorako ekimenak garatzeko eta datuen erabilera zerbitzuaren kalitatea hobetzera bideratzeko sustapen-lanak ere egiten ari baita sektorea. Ildo beretik, kontagailu adimendunei edo smart meters izenekoei esker, bezeroekiko eta erabiltzaileekiko harremana erraztuko da, kontsumoaren eraginkortasuna hobetuko da eta segurtasuna areagotuko da instalazioetan.

INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra



Arriskuak eta aukerak

Gasaren sektoreak oro har eta **Nortegasek** bereziki, arrisku eta aukera batzuk dituzte, konpainiak jarduten duen inguruko joera nagusiekin lotura dutenak.

Sarritan, **Nortegasek** arriskuak kontrako gertaera gisa edo aukera gisa sailkatzeko modua haren aurrean erantzuteko ekintza egokia zehazteko eta burutzeko ahalmenaren araberakoa izaten da.

Matrizean **Nortegasek** aurrean dituen ezjakintasun egoera nagusiak ageri dira eta bere potentzialaren arabera, konpainiaren helburuak lortzeko aukera edo ezbehar bilakatu ahaliko ditu.

Arrisku bakoitzari erantzuteko estrategia bat zehaztu du **Nortegasek** eta txosten honetako zenbait kapitulutan deskribatu dira arrisku horiek.

INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

ARRISKUA

Deskarbonizazioa

Erregulazioa

Teknologia disruptiboak

Aldaketak eskaeran

Talentua hautematea eta atxikitzea

Ospea

Ekonomia zirkularra

Langileen, bezeroen eta erkidegoen segurtasuna eta osasuna

Langile propiorik eta/edo kontratistarik eza

Gerra komertziala eta egoera geopolitikoa

Datuen erabilera eta zibersegurtasuna

DESKRIBAPENA

Instituzioek markatutako deskarbonizazio helburuak gasaren sektorerako aukerak izango dira, baina baita mehatxua ere, erregai fosila delako

Gas jarduera erregulatuta dago neurri handi batean, trantsizio energetikoaren esparruan aukera berriak esploratu baitaitezke ere.

Teknologia disruptiboak agertu dira, **Nortegasen** eskaintzarekin bat egin dezaketenak. Aukera ona da hori, baina ondo kudeatzen ez bada, negozio tradizionalarentzako mehatxua bilaka daiteke

Ekoizpenean izandako aldaketek, kultur aldaketek edo bestelakoek zuzenean eragin diezaiokete gas naturalaren eskaerari

Ondo kudeatzen bada, pertsonen kudeaketak konpainian talentua eta ezagutza atxikitzen direla bermatuko du, eta baita profil osagarriak erakartzen direla ere

Ingurumenean eragin txikiena duen erregai fosila da gas naturala eta beraz, bultzatzen bada, **Nortegas** marka trantsizio energetikoarekin identifikatuko da

Ekonomia zirkularraren sustapena eta hondakinen aprobetxamendua biometanoa ekoizteko azpiegiturak garatzeko pizgarria dira

Konpainiaren jardunetik eratorritako segurtasun eta osasun arriskuek eragin handia izan dezakete eragiketetan. Hori dela eta, benetan garrantzitsua da prebentzio-lana.

Langilerik ezak estutasunean jar lezake konpainiaren ohiko jarduna.

Merkataritza-arloko protekzionismoak eta nazioz gaindiko estrategiek zuzenean eragiten diote balio-kateari eta beraz, **Nortegasen** jardunari eragin diezaiokete.

Datuak lagungarriak dira konpainiaren eraginkortasuna hobetzeko baina mehatxu digital berrien iturria ere izan daitezke.

Zein KAPITULUTAN deskribatzen den

Bestelako energia-iturria
Epe luzerako azpiegitura iraunkorra

Bestelako energia-iturria
Epe luzerako azpiegitura iraunkorra

Bestelako energia-iturria
Epe luzerako azpiegitura iraunkorra

Energia eskuragarria

Talentua

Gobernu ona
Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina

Epe luzerako azpiegitura iraunkorra

Segurtasuna eta prebentzioa

Segurtasuna eta prebentzioa

Gobernu ona, ingurumenaren hobekuntza

Segurtasuna eta prebentzioa

INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

Arriskuen eta aukeren kudeaketa hobetzeko, 2019ko martxoan Arrisku eta Betearazpen Saila sortu zen Zerbitzu Juridikoen, Arriskuen eta Betearazpenaren Zuzendaritzaren barruan. 2019an zehar, Arriskuen Kudeaketa Sistema diseinatu eta ezarri zen **Nortegasen**. Arriskuen Kudeaketa Politikan oinarritzen da eta bat dator ISO731N, ISO 31000 eta UNE-EN 31010 arauekin. Konpainiak politika hori eta kudeaketa sistema ezartzeko Arrisku Batzordea sortu du.

30 arrisku identifikatu dira, iturriekin eta haiei lotutako gertakariekin. Arriskuen Kudeaketa Sistemak arrisku horietako bakoitzaren probabilitatea eta eragina aztertzen ditu, eta baita arrisku horiek murrizteko ezarritako kontrolen eraginkortasuna ere.

Horrekin guztiarekin, arrisku bakoitzaren maila eta **Nortegasen** esposizio maila zehazten dira, konpainiak arrisku horietarako duen gogoarekin -arriskuen aitorpenean edo Risk Statement delakoan ezarritakoa- eta arrisku bakoitzerako definitutako tolerantziarekin alderatuz. Sei hilez behin edo arriskuren baten egoera alda dezakeen zerbait suertatzen denean, analisi bat egiten da eta horren ostean arriskuen egoeraren inguruko txostena egiten da. Txosten hori Arrisku Batzordean eztabaidatzen da eta gero Auditoretza Batzordeari aurkezten zaio.



INGURUMENA: Energia berdea da garapen sozioekonomikoa egia bihurtzeko bide bakarra

“Martxoaren 15ean COVID-19aren ondorioz alarma-egoera dekretatu zenetik, Nortegasek barne komunikazioak egin ditu, hiru kudeaketa helburu nagusi ezartzeko: horniduraren jarraitutasuna bermatzea, azpiegiturak martxan eta funtzionamendu egoera bikainean mantenduz; Nortegasen lantalde guztien segurtasuna eta osasuna bermatzea; eta ahal den neurrian, osasun krisi honek Nortegasek jarduten duen autonomia erkidegoetako ekonomia-sarean izango duen eragin ekonomikoa murrizten laguntzea”.

2020an COVID-19a munduan zehar zabaldu da eta bereziki Espainian. Martxoaren 11n mundu mailako pandemia gisa sailkatu zuen Osasunaren Mundu Erakundeak eta martxoaren 15ean Gobernuak alarma egoera dekretatu zuenetik, zuzeneko eragina izan du ekonomia globalean. Espainian herriarren lekualdaketak mugatu dira eta ekoizpen jarduera funtsezko jarduera gisa aitortutako jardueretara mugatu da. Erantzun modura, **Nortegasen** Arrisku Sailak arrisku guztien berrikuspena egin du eta pandemiak horietako bakoitzean izandako eragina aztertu du. Hori egin ostean, txostena bidali dio Arrisku Batzordeari.

Martxoaren 15az geroztik, **Nortegasek** barne komunikazioak egin ditu, hiru kudeaketa helburu nagusi ezartzeko: horniduraren jarraitutasuna bermatzea, azpiegiturak martxan eta funtzionamendu egoera bikainean mantenduz; **Nortegasen** lantalde guztien segurtasuna eta osasuna bermatzea; eta ahal den neurrian, osasun krisi

honek **Nortegasek** jarduten duen autonomia erkidegoetako ekonomia-sarean izango duen eragina murrizten laguntzea. Helburu horiek betetzeko, ezohiko neurriak onetsi dira. Sistemen eta komunikazioen azpiegiturari esker, langileek urrutitik lan egin ahal izan dute eta lan-zentroetarako sarbidea mugatu da. Ekimen horiekin batera, bulegotik kanpo lan egin behar duten taldeentzako neurri gehigarriak zehaztu dira, ibilgailua eta lan-tresnak ez partekatzea, eskularrekin lan egitea, eskuak arretaz garbitzea, materiala desinfektatzea eta arnasketa-higienerako neurriak zorrotzago egitea adibidez. Prebentzio taldeak langileen eskura jarri ditu bi telefono-zenbaki eta helbide bat, kontsultak egiteko zein argibideak emateko.

Eragiketen kasuan, **Nortegasek** energia-hornidura bermatu du eta horniduraren jarraitutasuna bermatzeko plan bat aktibatu du. Haren bezeroetako asko (osasun zentroak, adinekoen zentroak, administrazioak) larrialdi

egoera hau kudeatzeko lehen lerroan ari dira. Gainera, gure langileak edo kontratistak bezeroen etxetara edo instalazioetara joatea eskatzen duten eragiketak bertan behera utzi dira edo atzeratu egin dira, gure langileentzat, kontratistentzat eta nola ez, bezeroentzat, segurtasun, osasun eta prebentzio mailarik handiena bermatzeko.

Azkenik, jarduera eteteak **Nortegasen** balio-katean izan duen eraginari aurre egiteko, gure hornitzaileentzako, kontratistentzako eta instalatzaileentzako laguntza-neurriak diseinatu dira.

Txosten hau egin den datan, goiz litzateke COVID-19ak **Nortegasen** jardunean izango duen eragina kuantifikatzeko, Espainiako ekonomiaren eta batez ere **Nortegasi** ekarriko dizkion ondorioen inguruko ezjakintasuna dagoelako.

6



Hazkunde iraunkorreko estrategia

HAZKUNDE IRAUNKORREKO ESTRATEGIA



“Antolamendu berri bat diseinatu da, Nortegasen esfortzua bere hazkundera sendotzera, gas naturalak trantsizio energetikorako funtsezko elementu gisa duen egitekoa indartzera eta Nortegas prozesu honetan berebizikoa den eragile gisa kokatzera bideratuko duena, iraunkortasunaren eta gizarte-erantzukizun korporatiboaren irizpide sendoak oinarri hartuta”.



Trantsizio energetikoa eztabaida sozial eta ekonomikoaren erdigunean dago gaur egun eta **Nortegas** errealitate berri horren parte da. Zentzu horretan, antolamendu berri bat diseinatu da, Nortegasen esfortzua bere hazkundera sendotzera, gas naturalak trantsizio energetikorako funtsezko elementu gisa duen egitekoa indartzera eta azkenik enpresa prozesu honetan berebizikoa den eragile gisa kokatzera bideratuko duena, iraunkortasunaren eta gizarte-erantzukizun korporatiboaren irizpide sendoak oinarri hartuta. **Nortegas**ek, bere hazkunde iraunkorrerako estrategia diseinatzeko orduan, epe luzera balioa sortzea izan du ardatz, bere prozesuen iraunkortasuna bermatuz.

Estrategia horrekin, gas banaketaren negozio tradizionalak jarduketa-ardatz berriak izango ditu lagun, IGNren gisako erabilera berriak garatzera bideratutakoak, eta baita gas berriagarriaren bitartez gure sareak aprobetxatzeko bideak ere. **Nortegas**en helburua deskarbonizatzen eta Parisko Hitzarmenaren bidez ezarritako helburuak betetzen laguntzea da, eta baita **Nortegas**ek jarduten duen erkidegoetan eragin positiboa izatea ere. Horrenbestez, identifikatutako ekimenek, erregulazio-arloko berrietasunak betetzeaz eta jardueraren hazkundera sustatzeaz gain, haratago joan eta erkidegoa **Nortegas**en proiektuan inplikatzeko izango dute xede. Berebizikoak diren jarduketa-ildoei banatuta dauden lau ardatzetan oinarritzen da estrategia.

HAZKUNDE IRAUNKORREKO ESTRATEGIA

ILDOA

1. ILDOA

Banaketaren negozio arautuaren hazkundera

ARDATZAK

Energia garbia eta eskuragarria

DESKRIBAPENA

Etxebizitzentzako eta enpresentzako energia-hornidura garbiagoa eta eskuragarriagoa izateko aukera bermatzen laguntzea. Sarearen irismenaren optimizazioa eta hazteko tartea duen merkatu baten saturazioa bultzatzea, azken kontsumitzaileei zein industria sektoreari.

2. ILDOA

Berrikuntza eta negozio berriak

Gas naturalaren beste erabilera batzuk

Gas naturalaren erabilera berriak sustatzea, karbono aldetik intentsiboagoak diren erregaien ordezkotzako aukera gisa, sektoreen eta erabiltzaileen profil kutsatzailea murrizten lagunduz.

Epe luzerako azpiegitura iraunkorra

Energia-iturri "garbiagoen" alde egitea, biometanoaren eta hidrogenoaren alde adibidez, berrikuntza bultzatuz, eta sektorearen eraldaketa ekologikoa sustatzea, funtsezko beste eragile sozial batzuekin batera: erakunde publikoak, merkaturatzaileak, ikerketa zentroak eta instituzio akademikoak.

Aukera berriak

Nortegasen jarduera ekonomikoan berrikuntza teknologikoak txertatzea sustatzea, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko eta aukera berriak garatzeko

3. ILDOA

Eraginkortasuna areagotzea

Baliabideen zentzuzko erabilera egitea

Eraginkortasuna hobetzea, eragiketa-, egitura- eta merkataritza- prozesuen berrikuspenez. Enpresa barruan sinergiak areagotzea, negozio-ildo berriak eta gasaren banaketa-lana barne hartzen dituen estrategia komun baten bidez

4. ILDOA

Hazkunde iraunkorra

Segurtasuna eta prebentzioa

Prozesu eta aukeren segurtasuna bermatzea, Nortegasen eragiketetan zein haren zerbitzua jasotzen duten erabiltzaile eta erkidegoentzat, prebentzioan eta aurrea hartzean zentratuz baina beharrezkoa denean eraginkortasunez erantzuteko beharrezkoak diren ahalmenak eta protokoloak baliatuz.

Gobernu ona

Erabakiak hartzeko prozesu dinamiko eta eraginkorra bermatzea, gobernu organoei osaera eta egitura egokia emanez eta barne prozesuak definituz eta berrikusiz.

Talentua

Pertsonen eta gure taldeen egitekoa indartzea guztia posible egiten duen oinarri gisa.

Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina

Azken finean, Nortegasek lan egiten duen erkidegoetan eragin positiboa duela bermatzea, talde interesgarrien gizarteratzea eta parte-hartzea baliatuz..

7



Banaketaren negozio arautuaren hazkundera

BANAKETAREN NEGOTZIO ARAUTUAREN HAZKUNDEA



Energia garbia eta eskuragarria

Gas naturalaren banaketa-sarea 85.000 kilometrotan zehar banatzen da, lurralde nazional osoan. Gas naturalaren penetrazio maila desberdina da autonomia erkidegoaren arabera: Asturiasen % 35koa da, Kantabriar % 49koa eta Euskal Autonomia Erkidegoan % 52koa, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak 2019ko uztailaren egindako azken txostenaren arabera. Egungo eskaeraren % 65 industria-sektoretik dator, neurri batean gasak egokitzeko ahalmen handia duelako eta ekonomikoki lehiakorra delako. Sektore domestiko-komertzialak (etxebizitzek, saltokiek eta ETEek osatzen dute) eta gas naturala elektrizitatea sortzeko erabiltzeak osatzen dute sektorearen egungo eskaera, urtean 350.000 GWh-koa dena. 1.800 udalerritan banatuta dauden ia 8 milioi hornidura puntuk kontsumitzen dute eskaera hori. Gainera, herrialdeko

hornikuntza-iturriak oso dibertsifikatuta daude, erreserba ugari daude eta gas natural berriztagarria erabili daiteke osagarri gisa. Horren guztiaren ondorioz, beste erregai fosil batzuen kasuan ez bezala, hornidura bermatuta dago. Gainera, hornidura hori bat dator etorkizuneko igorpenik ez egoteko estrategiarekin.

Hori guztia dela eta, gaur egun gas naturalak lehiakortasunaren eta ingurumenaren aldetik dituen abantailak ikusita eta beste erregai batzuekin alderatuta, gas naturalaren negozio tradizionalak badu hazteko espazioa. Alde batetik, gasa banatzeko sarera sarbiderik ez duten edota horrek ekonomia eta ingurumenaren aldetik dakartzan abantailak gozatu ezin duten etxebizitzak eta saltokiak daude oraindik eta bestetik, gaur egun beharizan energetikoak gehiago kutsatzen duten beste iturri

“Gasaren sektorearen egoerak aukerak eskaintzen ditu gas naturala Espaniako merkatuan barneratzeko eta hala, etxebizitzetan eta industrietan energia-hornikuntza garbiagoa bermatzeko”.

batzuekin asetzen dituzten industriak daude.

Urteko mugarri gisa, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren Zirkularraren eta Memoriaren argitalpena azpimarratu beharra dago, jarduera-irizpideetan oinarritutako esparru arautzaile bat berresten duena, hau da, gasa banatzeko azpiegitura modu eraginkorragoan aprobetxatzearen aldekoa da, eta industria-sarera hertzeko pizgarriak ezartzen ditu, hazteko potentzial handia duen segmentu horretan bezero berriengana hertzeko. Aurrekoaz gain, gas naturalaren erabilera sustatu nahi da, lurreko garraioko erregai alternatibo gisa. Azken finean, gasaren sektorearen egoerak aukerak eskaintzen ditu gas naturala Espaniako merkatuan barneratzeko eta hala, etxebizitzetan eta industrietan energia-hornikuntza garbiagoa bermatzeko.

BANAKETAREN NEGOZIO ARAUTUAREN HAZKUNDEA

Nortegasen hazkundera

Helburu hau lortzeko, **Nortegas**ek aurreko urteetako inbertsio maila handinahia mantendu du. Hain zuzen ere, inbertsio maila horrek eraman du **Nortegas** bere gas naturala banatzeko sarea % 0,9 zabaltzera, 8.241 kilometroko luzera izatera eta 1.035.062 hornidura puntu asetzerara heltzeraino. Horrek sareetatik banatzen den ibilgailuetarako gasaren guztizko bolumena urtean % 1 igotzea ekarriko du. Hazkunde horri esker, sarea zabaltu ahal izan da Maoño-Escobedo udalerri berrirako (Kantabria), Eskuzaitzetako industrialdeko sarea martxan jarri ahal izan da eta sarea zabaltu ahal izan da Bobeseko industrialdean (Asturias). Hala, **Nortegas** Espainian gasa banatzen duen bigarren konpainia gisa finkatu da, % 12ko merkatu-zatiarekin, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalaren datuen arabera.



	2018	2019	Helburua 2020
Alta gordinen kopurua gas naturalaren eta PGLren etxebizitza-segmentuan	17.925	17.822	19.397
Hargunea egiteko eskatu dutenei egindako gogobetetasun inkestaren emaitza (0-10)	8,04	8,26	
Urtean zehar hirugarren sektorean eta industria-sektorean lortutako kaptazioak eta zabalkunde komertzialak (GWh)		338,24	

Bestalde, PGLren merkatuan, hornidura puntuen kopurua % 0,3 hazi da 2019an, 82.799 izatera iristeraino. Zenbait proiektu azpimarratu behar izanez gero, honako hauek aipatuko genituzke: Selayan (Kantabria) sarea zabaltu da eta Cudillero eta Campomanes udalerriak (Asturias) gasifikatzeko baimena lortu da. **Nortegas**ek datozen urteotan hazteko estrategiarekin jarraitzea aurreikusten du eta 2020rako 30 milioi eurotik gorako Capex mantendu nahi du. Horri esker, erabiltzaile berriek gas naturalaren abantailaz gozatzeko laguntza izango dute.

BANAKETAREN NEGOTZIO ARAUTUAREN HAZKUNDEA



“Nortegasen
bezeroen
gogobetetasun
indizeak 10etik
7,4koa izaten
jarraitzen du”.

	2018	2019
Enpresa merkaturatzaileei hiru urtean behin egindako inkestan ageri den bezeroen gogobetetasun indizea	7,4	7,4
Bezeroengandik jasotako kexak	35.005	45.489 ⁽¹⁾
Aurreikusitako epearen baitan konpondu diren kexen ehunekoa	% 95,0	% 97,7

(1) 019an zehar kodifikazio-irizpidea aldatu da eta horrek eragina izan du jasotako kexen kontabilizazioan

Bezeroentzako/erabiltzaileentzako orientazioa

Konpainiaren estrategia bezeroen beharrezan erantzutean, etengabeko hobekuntzaren kultura sustatzean, konpainiari aplikatu dakizkiokeen araudia eta konpromisoak betetzean eta berrikuntza bultzatzean oinarritzen da. Estrategia hori kalitate politikan ageri da, non konpainiaren jarduketak-lerro nagusiak definitzen baitira. Erabiltzaileei zerbitzu hobea eskaini ahal izateko, kalitatea, ingurumena eta lan-arriskuen prebentzioa kudeatzeko sistema umotuak ditugu. Politika horretan azaltzen diren konpromisoak kalitatea kudeatzeko sistemaren bitartez ezartzen dira eta sistema horrek sareak mantentzeko eta erabilgarri egoteko prozedurak, zehaztapenak eta jarraibideak barne hartzen ditu.

Nortegasen bezeroen gogobetetasun indizea enpresa merkaturatzaileei hiru urtean behin egiten zaien inkestaren bidez neurtzen da eta 10etik 7,4koa izaten jarraitzen du. Hobetzeko ekimen gisa, **Nortegasek** 2020an zehar azken bezeroaren gogobetetasunaren neurketa PGLren bezeroei ere zabaltzea aurreikusten du.

2019an zehar 45.489 kexa jaso dira eta horietatik % 97,7 konpondu dira konpainiak ezarritako epearen baitan. Itxaroteko batez besteko denbora, esku hartzeko batez besteko denbora eta artatu ez den dei kopurua **Nortegasek** ezarritako helburuen azpitik mantendu dira.

BANAKETAREN NEGOZIO ARAUTUAREN HAZKUNDEA

2019ko ekimenik azpimarragarrien artean, webgunean **Nortegasen** bezeroek kudeaketa-lanak eta kontsultak online egiteko berariazko espazio bat gaitzeko lanen hasiera legoke. Era berean, call center zerbitzuaren bezeroei zerbitzuaren kalitatearen inguruko inkestak egiten jarraitu dugu, eta baita banaketa-sareetara konektatutako bezeroak dituzten enpresa merkaturatzail-eei ere. Bezeroei emandako zerbitzua hobetzeko, bilerak egiten dira aldian behin eta adierazle desberdinen jarraipena egiten da. Adierazle horietatik abiatuz, hobetze-ko ekintzak zehazten dira. Aurrekoaz gain, azpimarratu beharra dago zerbitzuaren kalitatearen inguruko barne-au-ditoretzak egin direla, **Nortegaseko** agenteek bezeroei arreta emateko duten gaitasuna ebaluatzeko.

2020rako, **Nortegasek** bezero eta erabiltzaileei telefono bidez ematen dien arreta hobetzeko helburu batzuk finkatu ditu. Digitalizazio eta robotizazio prozesuak abiarazi dira eta horiei esker, eragiketak eraginkorragoak izango dira. Horrek, aldi berean, zuzeneko eragina izango du enpresa merkaturatzail-eei eta bezeroei emandako arreta hobetzeko orduan.



	2019 datu errealak	2020ko helburua
20 segundo baino gutxiagoan hartutako artatutako deien kopurua	% 81,2	% 80
Dei galduen ehunekoa	% 3,9	% <5
Erabiltzaileak itxarondako batez besteko denbora (segundoak)	1,19	1,25
Esku hartzeko batez besteko denbora (minutuak)	6:00	7:02

BANAKETAREN NEGOZIO ARAUTUAREN HAZKUNDEA

Energiaren parterik garrantzitsuena berarekin egin daitekeena da: etxeak berotzen ditu eta elikagaiak prestatzea ahalbidetzen du, beste funtzio sozial batzuen artean. Horrenbestez, energiaren hornidura bermatzen bada, pertsonen bizi-kalitatea ere bermatuko da”.

Hornidura bermatzea

Energiaren parterik garrantzitsuena berarekin egin daitekeena da: etxeak berotzen ditu, elikagaiak prestatzea eta ur beroa izatea ahalbidetzen du eta jarduera industrialak jasaten ditu, beste funtzio sozial batzuen artean. Horrenbestez, energiaren hornidura bermatzen bada, zerbitzuaren kalitatea bermatzeaz gain, pertsonen bizi-kalitatea ere bermatuko da.

Nortegasek adierazle batzuk erabiltzen ditu, hornidura bermatzeko egiten duen kudeaketa maila monitorizatzeko. Aurrekoaz gain, helburu handinahiak zehazten dira urtero, bezeroei eta erabiltzaileei ahalik eta zerbitzu onena ematen saiatzeko.

	2018 ^{ko} helburua	2018 ^{ko} errealitatea	2019 ^{ko} helburua	2019 ^{ko} errealitatea
TCR(1)	2,6	1,5	2,4	1,4
Sareko esku-hartzeen indizea	0,0050	0,0040	0,0050	0,0031
Haustura-indizea	0,0120	0,0132	0,0120	0,0111
Larrialdien artapen indizea	0,0170	0,0173	0,0170	0,0142
Abisua jaso denetik bertaratu arte igarotako batez besteko denbora (minutuak)	30	21	30	20
Sareko kalitate eta segurtasun mailaren indizea	0,065	0,024	0,055	0,031
Urteko prebentziozko mantentze-planaren betetze indizea	% 100	% 100	% 95	% 100

(1) Honela kalkulatu da: hornidura eten den denbora bider kaltetutako hornidura puntu kopurua zati hornidura puntuak guztira.

BANAKETAREN NEGOTZIO ARAUTUAREN HAZKUNDEA

Hornidura-katea

Nortegasen hornidura-kateko jarduera nagusia zerbitzu teknikoak eskaintzea da. Zerbitzu horiek lirateke gas naturala banatzea edo PGL merkaturatzea, obrak egitea, eta baita zeharkako eta mota desberdinetako beste zerbitzu batzuk ere, erakundearentzat beharrezkoak direnak. Kontratazio Baldintza Orokorrek (KBO), bestalde, **Nortegasek** enpresa kontratistekin eta hornitzaileekin duen harremana arautzen dute eta lan-obligazioen, lan-arriskuen prebentzioaren, gizartearen, zergen, ingurumenaren, konfidentzialtasunaren edo aseguruaren arloko obligazioekin zerikusia duten ESGak barne hartzen dituzte. Era berean, lizitazio prozesuak arautzen dituen dokumentazioak zehaztapen teknikoak izaten ditu osagarri, negozio-unitateek beren baldintza teknikoaren artean sar ditzaketenak. Hornidura-katearen kudeaketa **Nortegasen** kalitate sistemaren baitan sartzen da, ISO 9001:2015 arauan oinarritutako sisteman, alegia. Erosketetarako jardunbidea zein KBO zehaztapen eta jarraibide teknikoaren bidez definituta daude.

“Kudeaketa-eredua konpainiaren balio etikoetan oinarrituta dagoen erlazionamendu arduratsuaren alde egiten duten barne arau batzuetan oinarritzen da”.



BANAKETAREN NEGOZIO ARAUTUAREN HAZKUNDEA



Negozio-unitateen baldintza teknikoek definizioarekin aktibatzen da erosketa-prozesua, negozio-unitateek egiten baitute jasotako proposamenen ebaluazio teknikoak. Balidazio teknikoak gainditu duten hornitzaileekiko negoziazioaren buruan izaten da Erosketa Saila eta esleipen proposamena egiten du. Ondoren, Erosketa Zuzendaritzak eta dagokion negozio-unitateak onetsi beharko dute proposamena. Azkenik, Erosketa Sailak kontratazioaren alderdi formalak kudeatzen ditu eta horretan **Nortegasen** Zerbitzu Juridikoek esku hartzen dute beharrezkoa denean. Erosketa Sailak, era berean, erosketaren bizitza zikloa kudeatzen du sistema korporatiboetan. **Nortegasek** kanpoko laguntza-tresnak ditu hornitzaileen inguruko informazio zehatza lortzeko eta haien rating-a ikusteko, Achilles-en Repro esaterako, eta baita prebentzio-arloan enpresa-jarduerak koordinatzeko ere, CTAIMA adibidez.

Horren bidez, sendotasuna eman nahi zaio erosketa-prozesuari. **Nortegasen** erosketa-jardueretan parte hartzen duten langile guztiek ondo ezagutu behar dute Kode Etikoa eta Erosketa Gidaliburuan bildutako funtsezko printzipioak bete behar dituzte. Bestalde, hornitzaileek Kontratazio Baldintza Orokor korporatiboak edo **Nortegasek** ad hoc baliozkotutako merkataritzako kontratuan azaldutakoa onartu behar dute. Horrela, erosketa-eragiketa korporatibo guztiek konpainiaren printzipio gidari guztiak betetzen dituztela bermatzen da.

8



Berrikuntza eta negozio berriak

BERRIKUNTZA ETA NEGOZIO BERRIAK

Gas naturalaren beste erabilera batzuk

Bestelako energia-iturria

Gas naturala deskarbonizazioa lortzeko energia-aukere-tako bat bihurtu da. Europar Batasunak 2050. urtea baino lehenago Europa karbonorik gabeko lehenengo kontinen-tea bilakatzeko duen estrategia kontuan hartuta, gas naturalak protagonismo berezia hartu du azkenaldian. Energia-iturri hori da ingurumenari gutxien eragiten dion erregai fosila eta aukera handiak eskaintzen ditu, gas berriztagarria ugaritu delako.

Gas naturalaren ezaugarri horiek eta banaketa-sarearen kapilaritatea eta eskuragarritasuna direla-eta, energia berriztagarrien aliatua bilakatu da Espainiako mix energetikoan.

EJIPen proiektzioek joera horiek erakusten dituzte eta gas naturalak Espainiako mix energetikoan izango duen garrantzia areagotu egingo dela adierazten dute, 2015ean % 20ko pisua izatetik 2030ean % 23,5eko pisua izatera pasatuko baita.

Espainiako ibilgailuen merkatuaren ezaugarria da erregai gisa gasolina edo diesela erabiltzen duten ibilgailu asko daudela. Auto pribatuaren kasuan, gehien eskatzen diren ibilgailuek gasolina erabiltzen dute erregai gisa eta matrikulazioen % 55 dira. Diesela erabiltzen duten ibilgailuak daude bigarren tokian, baina gero eta gutxiago eskatzen dira. Gasolina eta

diesela erabiltzen dituzten auto pribatuak Espainiako matrikulazio guztien % 83,6 dira gaur egun.

Hala ere, alderantzizko joera hartzen ari da: sei urtetan, auto pribatu elektrikoan, hibridoan eta bestelako energia-iturriak erabiltzen dituztenen eskaera -ibilgailueta-rako gas naturala (IGN) barne hartuta- matrikulazio guztien % 1 izatetik % 17 izatera pasatu da. Trafiko mugatua duten eremuak agertu direnez eta erregai tradizionalen gaineko zergak ezartzeko aukera dagoenez, ibilgailu horien eskaerak gora egingo duela uste da.

2020ko lehenengo bi hilabeteetan bakarrik, IGNren bi aldagaietako edozein -gas natural likidotua (GNL) zein gas natural konprimatua (GNK)- erabiltzen duten ibilgailuen matrikulazioak % 167 igo ziren, hau da, 1.635 ibilgailu berri. Segmentu guztiek egin dute gora, auto pribatuek zein kamioi eta autobusek. Azken horien kasuan, hain zuzen ere, ordezko erregai iraunkor aproposa da gas naturala, ibilgailuek distantzia luzeak eraginkortasunez eta kostu alturik gabe egitea ahalbidetzen duelako. Gero eta eskaera handiago horri erantzuteko beharrezkoa den azpiegitura garatzen ari dira.

2020an zehar GNK gasolindegiko kopurua 130etik gorakoa eta GNL gasolindegiko kopurua 75erainokoa izatea espero da. Gas naturalaren ezaugarriak eta banaketa-sarearen kapilaritatea eta eskuragarritasuna direla-eta, gas naturala energia berriztaga-rien aliatua bilakatu da Espainiako mix energetikoan.

ENERGIAREN LEHEN MAILAKO KONTSUMOA, EGOERA OBJEKTIBOAN ERABILERA EZ ENERGETIKOAK BARNE HARTUTA (KTEP)

	2015	2020	2025	2030
Ikatzia	13.583	9.084	3.743	2.133
Petrolio eta bere eratorriak	53.045	55.619	49.302	40.646
GAS NATURALA	24.538	26.690	24.257	24.438
Energia nuklearra	14.903	15.118	15.118	6.500
Energia berriztagarriak	16.620	20.764	26.760	33.383
Hondakin industrialak		302	303	381
HHS (ez berriztagarria)	252	168	142	66
Elektrizitatea	-11	762	-1202	-3448
Guztira	122.930	128.507	118.422	104.099

GAS NATURALAREN
KUOTA


% 20


% 23,5

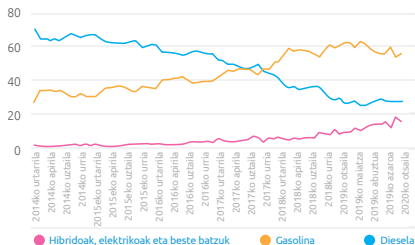
Iturria: Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministerioa, 2019

BERRIKUNTZA ETA NEGOZIO BERRIAK

Gasnam-en arabera, GNLren egokitzeko erraztasun hori dela-eta, 2020an GNL bidez bulkatutako itsasontzi kopurua 250etik gorakoa izango da. Horrek esan nahi du hazkundea % 87koa izango dela, hiru urtetan bakarrik. Elkarre horren arabera, GNL da lurreko eta itsasoko garraio astunarentzako aukera bakarra. Adierazten dutenaren ildotik, GNL trenbide bidezko garraiorako erabiltzen den dieselaren ordezkio aukera ere izan daiteke, elektrifikazio garestia izan dezaketen trenbideen kasuan bereziki.

Bestalde, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalak IGNren garrantzia erakutsi du eta pizgarri bat ezarri du hornitzaileentzako eta garraiolariantzako, konexioa eta gas estazioen eraikuntza errazteko.

**AUTO PRIBATUEN MATRIKULAZIOEN BANAKETA
EHUNEKOETAN, ERREGAI MOTAREN ARABERA**



“Gas naturalaren ezaugarriak eta banaketa-sarearen kapilaritatea eta eskuragarritasuna direla-eta, gas naturala energia berriztagarrien aliatua bilakatu da Espaniako mix energetikoan”.



Nortegas IGNren merkatuan

2019an zehar, **Nortegas**ek IGNren arloan ekimenak aurrera eramaten jarraitu du. Horren adierazgarri izan zen **Nortegas**ek erabilera komertzialerako GNK gas estazio eramangarri bat erosi zuenean, Ertzaintzak Erandion (Bizkaia) dituen instalazioetan programa pilotu bat egiten ari zen bitartean. Honetan oinarritu zen proiektu hori: Ertzaintzak bi GNK ibilgailu erabili zituen proba modura eta Erandion duten konplexuan bertan hornitu zituzten gas natural konprimatu.

Era berean, esan beharra dago 2019an zehar **Nortegas**ek GNK erabiltzen duten ibilgailu flota propioa mantentzearen aldeko apustuari eutsi ziola. Gaur egun 68 ibilgailu dira (flota osoaren % 71). Etorkizunera begira, egungo flota osatzen duten ibilgailuak beste erregai fosil batzuk erabiltzen dituzten ibilgailuekin ordezkatzeko joateko borondate sendoa dago, oso-osorik IGN erabiltzen duten ibilgailuez osatutako flota izan arte.

“Nortegasek IGN erabiltzen duten 68 ibilgailuko flota dauka eta flota hori oso-osorik erregai mota horrek osatzea nahi du”.

BERRIKUNTZA ETA NEGOZIO BERRIAK

“Gas berriztagarriak gaur egun gas naturala banatzeko erabiltzen den azpiegituraren bitartez garraiatzearen bateragarritasuna da haren indarguneetako bat”.



Epe luzerako azpiegitura iraunkorra

Etxebizitzetara eta industrietara energia iragarkia eskaintzeaz gain eta ingurumenean beste erregai fosil batzuek baino eragin txikiagoa izateaz gain, gasaren sektoreak gas berriztagarria ekoizteko eta sistema osatzen duten gasbideetan txertatzeko irtenbide teknologiko berriak garatzeko erronka du aurrean. Beste ekoizpen prozesu batzuetako hondakinen aprobetxamenduari eta jatorri berriztagarria duen energia elektrikoaren soberakinaren aprobetxamenduari esker, energia-iturri horrek eragin garbi positiboagoa du ingurumenean. Taldeak 2018an Trantsizio Ekologikorako Ministerioa buru zuela eta Espainian biometanoaren erabilera bultzatzeko xedez egindako lanen baitan, Energia Dibertsifikatzeko eta Aurrezteko Institutuak (IDAE) gas berriztagarriaren potentziala urtean 200TW-koa izatera hel

zitekeela identifikatu zuen, biometanoaren, gas sintetikoaren eta power to gas delakoaren teknologia garatzen bazen, Espainiako egungo kontsumoaren % 57 izango litzatekeelarik.

Teknologia horiek ezartzeko abiadura erregulazioak eta aurrekontu-garapenak eman dezaketen babes estrategikoaren araberakoa izango da. Egungo gas naturalaren banaketa-sarea beste gas berriztagarri batzuk banatzeko egokia dela azpimarratu beharra dago. Hidrokarburoen Legeak gaur egun gas naturala banatzeko erabiltzen den azpiegitura gas berriztagarriak garraiatu eta banatzeko bateragarria dela aitortzen du. Bestalde, Trantsizio Ekologiko eta Erronka Demografikorako Ministerioak EJPen aitortu du gas berriztagarriek egokitzeko erraztasuna dutela, elektrizitatea sortzeko, garraioaren sektorean erabiltzeko eta tenperatura altuko prozesu industrialen energia-eskaerari

erantzuteko. Plan horretan, epe laburrera biometanoaren ekoizpenean aurrera egitearen eta epe luzera hidrogenoaren ekoizpena garatzearan alde egiten da, ostean gasaren sarean txertatzeko. Testuinguru horretan, **Nortegasek** aukera lehiakorrek garatuko dituen berrikuntza bultzatzen du, energia-egoera berri honetan aurrera egiteko. Horretarako, eraginkorragoa eta iraunkorragoa den gizarte baterako trantsizioa ahalbidetzen duten proiektu teknologikoetan inbertitzen du. Konpainiak berrikuntzaren alde hartutako konpromisoa kalitate politikaren baitan sartzen da eta I+G arloan egindako inbertsioa salmenten % 3,2ren parekoa da. Plan estrategiko berriaren helburua gas natural berriztagarria negozioan txertatzea da, eta baita aukera berriak garatzea ere, eragiketetan gauzen internet (IoT) txertatzea sustatzen duten kontagailu adimendunak esaterako.

BERRIKUNTZA ETA NEGOZIO BERRIAK

Biometanoa

Materia organikoa deskonposatzen denean sortutako biogasarekin ekoizten da biometanoa. Materia organiko hori hondakin-uretatik, hiri-hondakinetatik, industria-hondakinetatik eta nekazaritza-hondakinetatik etor daiteke besteak beste, eta prozesatu ondoren biometano bihurtzen da. Biometanoak gas naturalaren antzeko konposizio kimikoa eta botere energetikoa ditu. Ondorioz, sarean txerta eta erabili daiteke, hura banatzeko inbertsio berriak egiteko beharrik gabe. Horrek onura bikoitza dakar: alde batetik, berez atmosferara igoerriko zitekeen metanoa hartzen da eta bestetik, energia ekoizteko erabiltzen da, kutsagarriagoak diren beste erregai fosil batzuen ordezko aukera iraunkor eta berriztagarri gisa. Horrenbestez, biometanoaren ekoizpen kostuak baloratzeko orduan, eskaintzen dituen kanpo-efektu positiboak (deskarbonizaziorako laguntza, hondakinen kudeaketa, mendekotasun energetikoaren murrizketa, etab.) azpimarratu behar dira, eta teknologia hori oraindik ere garapen bidean dagoela ere bai. Hain zuzen ere, Creara-k ekoizpen kostuak 2010etik 2030era bitartean % 35 murriztu daitezkeela kalkulatu du.

Biometanoa ez da esploratu gabe dagoen energia-iturria, jada errealitate bat delako. Gaur egun, Espainian badago planta espezializatu bat, non biometanoa lortzeko hondakinak tratatzen baitira. Era berean, Europako beste herrialde batzuetan, biometanoaren ekoizpena mix energetikoaren parte izatera pasatu da. Hain zuzen ere,



“Biometanoa ez da esploratu gabe dagoen energia-iturria, jada errealitate bat delako. 2019an Nortegasek asmo-akordio bat sinatu zuen Energiaren Euskal Erakundearekin (EEE), biometanoaren eta gasa banatzeko sare adimendunen aprobeitxamendua sustatzeko, teknologiaren erabiliz”.

biometanoaren ekoizpena 2011n 752GWh-koa izatetik 2017an 19.352 GWh-koa izatera pasatu da. Zenbait herrialdek, tartean Frantziak, helburu batzuk finkatu dituzte, gas eskaeraren %10 gas berriztagarriarekin asetzeko, eta 2050era begira haien gas beharizanaren % 100 gas berriztagarriarekin ase ahalko dela adierazi dute. Hori dela eta, ezinbestekoa da erregulazio- eta finantza-garapenak biometanoa ekoizpen sisteman txertatzen laguntzea, zenbait neurriekin: jatorri-ziurtagiria ezartzea, gas berriztagarriaren ekoizpen helburuak finkatzea edo ikerketa, garapen eta berrikuntza jarduerak bultzatzea.

BERRIKUNTZA ETA NEGOZIO BERRIAK



2019an **Nortegasek** asmo-akordio bat sinatu zuen Energiaren Euskal Erakundearekin (EEE), biometanoaren eta gasa banatzeko sare adimendunen aprobetxamendua sustatzeko, teknologia erabiliz. Protokolo hori sinatuta, **Nortegasek** jarduten duen inguruan deskarbonizazioa eta garapen iraunkorra sustatzeko hartutako konpromisoa berretsi da. Bestalde, EEEK 2030era begirako helburuak lortzen laguntzen du, Eusko Jaurlaritzaren Energia Estrategiaren esparruan. Industria-sektorean, hirugarren sektorean edo garraio-sektorean gas natural berriztagarria aprobetxatzeko gara daitezkeen proiektuak identifikatzean datza proiektua.

Gas berriztagarria banatzearen testuinguruan, honako lan hauek egin dira:

- Bertatik bertarako probak eta azterlan teknikoak Azpeitiako Lapatx zabortegian (Gipuzkoa), zabortegian sortutako biogasa aprobetxatzeko potentziala identifikatzeko.
- Lapatx zabortegian biogasaren sorrera optimizatzeko, haren kalitatea hobetzeko eta ateratzeko baldintzak hobetzeko egin beharreko inbertsioen analisia.
- Lapatx zabortegiaren potentziala ebaluatzeko proiektu bat egitearen bideragarritasunaren inguruko azterlana, biometanorako upgrading-a eginez eta gas naturalaren sarean txertatuz.
- Ardura diren eremuetan dagoen biogasaren potentziaren makro analisia eta aukera berezien inguruko azterlana, 2020an zehar azterlan zehatzagoa egiteko lehen hurbilketa modura.

Nortegasek arlo honen alde hartutako konpromisoa ez da berria eta 2018. urtean International Gas Union-en (IGU) nazioarteko aitortpena lortu zuen **Nortegasek**, egindako esfortzu berritzailegatik eta zehazki, konpainiak gasa banatzeko sarean gas berriztagarria txertatzeko Smart Green Gas proiektuan planteatutako aukerengatik.

Aldi berean, **Nortegasek** DINEGAS proiektuan parte hartzen du. Proiektu horren helburua urrutiko monitorizazio gailu bat garatzea da, goi berotze-ahalmena (GBA) neurtzeko. Miniaturizatutako sentsoare baten garapenean zentratuko litzateke proiektua, gasaren ausazko laginak hartzeko sistema batean integratzeko. Sistema horrek hitzartutako neurketa puntuetan gasaren lagin bat hartzeko eta erreakzio-ganbera batera eramateko balioko luke, gasaren GBA neurtzea ahalbidetuz. Aldi berean, komunikazioen zirkuitu bat garatu nahi da eta plataforma anitzeko software bat ezarri nahi da, lortutako datuak monitorizatu eta kudeatzeko.

BERRIKUNTZA ETA NEGOZIO BERRIAK



“Nortegas HyGrid proiektuaren parte da, Horizon 2020 programaren eta SINATRAH proiektuaren esparruan”.

Hidrogenoa

Energia berriztagarrietatik abiatuz elektrizitatea sortzeko orduan aprobetxatzen ez diren soberakinek dakartzaten arazoak epe laburrera konpontzeko irtenbidea da hidrogenoa eta ekonomia deskarbonizatzen laguntzen du.

Teknika mota horiekin, iturri berriztagarriek sortutako energia elektrikoaren soberakina hidrogeno bilaka daiteke eta biltegitatu egin daiteke, sarean txertatzeko.

Hidrogenoa urteetan zehar pilatu daitekeela frogatu da eta beraz, jatorri berriztagarria duen energia behar baino gehiago ekoizten bada, soberan geratzen den elektrizitatea biltegitatu egin daiteke hidrogenoaren teknologiararen bitartez, beharrianzaren energetiko handiagoko dagoen momentuetan erabiltzeko edo hidrogenoaren merkatu hipotetiko batean saltzeko.

Teknologia horren bidez industria eraginkorragoa izango litzateke, egungo prozesuen igorpenak murriztuko lirateke, zeintzuetan gas naturala erabiltzen baita, eta etxebizitzaren sektorean ere aplikatuko litzateke. Hidrogenoa garraioaren sektorean ere aplikatu ahalko litzateke eta kalkulatzaren den kostua beste erregai batzuen baino altuagoa bada ere, autonomia handia emango lieke ibilgailuei eta beraz, autobusetan, mezularitzan, trenbide bidezko garraioan edo itsas garraioan aplikatzeko aproposa litzateke.

Gaur egun, **Nortegas**ek hidrogenoa garatzeko ekimen desberdinak ditu abian eta honako hauek azpimarra genitzake, besteak beste:

- **Nortegas** HyGrid proiektuaren parte da, Europar Batasunaren Horizon 2020 programaren baitan. Proiektu horren helburua jarduteko kostu txikia duen teknologia

berriaren kontzeptu-proba egitea da, eta teknologia hori hidrogenoa gas naturalaren sareetatik zuzenean bereiztean datza. Hori lortzeko, HyGrid proiektuak bereizketa sistema hibrido bat garatuko du, hiru teknologia desberdin barne hartzen dituen (mintza, EHP bereizketa elektrokimikoa eta TSA tenperatura-ozilazio bidezko adsortzioa). Horrela, hiru teknologia horietako bakoitzaren indarguneak hobetzen dira.

- Konpainiak SINATRAH proiektuan parte hartzen du. Proiektu horren helburua hidrogenoa gasa banatzeko saretik garraiatzeko aukera eta osteko arazketa aztertzea da, eta baita hidrogeno asko duen gas naturala elektrizitatea sortzeko erabiltzeko aukera aztertzea ere, barne-errekuntzako motor aurreratuak, errendimendu handikoak eta igorpen gutxiak erabiliz.

BERRIKUNTZA ETA NEGOZIO BERRIAK

Aukera berriak

Berrikuntza-lana ez da bestelako energiak ikertzea mugatzen, eraginkortasun energetikoa lortzeko eta erabiltzailearen esperientzia hobetzeko esfortzua egitean ere badatzalako. Hori dela eta, 2019an EEERekin sinatutako akordioaren baitan, **Nortegasek** kontagailu adimendunen aukera integrala bultzatuko du, Bidegas proiektuaren bitartez. Instalazio horiek informazioa ematen diete bai konpainiari eta bai bezeroari. Horrela, kontsumoaren kudeaketa eraginkorragoa egin daiteke eta hornidura-katearen segurtasuna hobe daiteke. **Nortegasek**, proiektu pilotu gisa, 1.000 kontagailu adimendun instalatuko ditu doan Ugao-Miraballesen. Kontagailu horien bidez, hornidurari eta hornidurak izan ditzakeen irregularitasunei buruzko informazioa lortuko da denbora errealean, arrisku egoeretan berehala esku hartzeko.

Kontagailu adimendunen instalazioarekin batera, konpainiak atek ireki dizkio digitalizazioari, etxebizitzetan metanozko eta karbono monoxidozko sentsoareak jarri, galderetan balizko isuriak edo errekontza-akatsak hautemateko. Sare digitalen instalazioaren bidez, alarma adimendunak programatu ahalko dira gas naturalaren

“Garapen proiektuek Nortegasen ahalmena islatzen dute, eta baita energia-sektorean duen espezializazio maila altua ere”.

gehiegizko kontsumoa hautematen denerako, erabiltzaileari horniduraren inguruko alertak bidaltzeko edota urrutitik kontagailuaren balbularen gainean jarduteko. Informazioa erabiltzaileengana heltzeko, aplikazio bat jarri da martxan. Aplikazio horren bidez, bezeroek eraginkortasunez erabili ahalko dute energia, beren kontsumoen kontrola izango dutelako. Gainera, bezeroaren esperientzia hobea izango da, konpainiak zuzeneko harremana izango baitu matxuretarako, gorabeheretarako, ikuskaritza-bisitetarako edo gomendioak emateko.

Gainera, **Nortegasek** DINEGAS proiektuan parte hartzen du, “Gas naturalaren balorazio energetikoa egiteko gailu adimenduna” delakoan, alegia. Proiektu horren helburua goi berotze-ahalmena neurtzeko urrutiko monitorizazio-gailu bat garatzea da. Eusko Jaurilaritzaren eta Europar Batasuneko EGEFren finantzaketari esker egiten ari da eta 2020ko abendura arte egongo da martxan.

Garapen proiektu horiek **Nortegasen** ahalmena islatzen dute, eta baita energia-sektorean duen espezializazio maila altua ere. Horrek sektorearen aitzin-aitzinean joatea eta



gaur egun eskaintzen dituen zerbitzuak bezeroentzako aukera berriekin osatzea ahalbidetzen dio. Horregatik, merkatua monitorizatzen da, **Nortegasi** trantsizio energetikoaren buruan egotea ahalbidetu diezaioketen negozio-aukera berriak bilatzeko.

Gaur egun aukera berriak garatzen ari gara jada (IGNren erabilera edo gas berriztagarriaren garapena, adibidez) eta **Nortegasek** parte hartzeko moduko beste jarduerak batzuk aurkitu dira, PGL erabiltzen duten etxebizitzetako galdaren instalazioa eta mantentze-lana, esate baterako.

9



Eraginkortasuna areagotzea

ERAGINKORTASUNA AREAGOTZEA

“Eraginkortasuna areagotzeari esker, materialak modu iraunkorragoan erabiliko dira eta kostuak murriztuko dira”.

Konpainiaren barruan eraginkortasuna hobetzeko eta sinergiak sortzea sustatzeko, **Nortegasek** egungo eragiketa-prozesuak berrikusiko ditu, baliabideen erabilera eraginkorragoa egiteko xedez. Prozesu honen emaitzei esker, konpainiaren jardunean erabilitako materialak modu eraginkorragoan erabili ahaliko dira eta kostuak murriztu ahaliko dira. Horretarako, enpresak egungo merkataritza-era eragiketa-prozedurak berrikusiko ditu eta etorkizunean kostuak murrizten saiatuko da, gauzak egiteko modua aldatuz, zeregin jakin batzuk automatizatuz, lana berrantolatuz edo eragiketa-ereduak berriro definituz. Azkenik, negozio-ildo berriak garatzeko, negozio berriak taldearen gainerako jardurekin izan ditzaketen sinergiak areagotuko dira.



10



Segurtasuna eta prebentzioa

SEGURTASUNA ETA PREBENTZIOA

Nortegasen estrategiaren ardatz nagusietako bat bere eragiketetan segurtasuna bermatzea eta langileen, kontratisten, erabiltzaileen eta gizartearen osasunean izan ditzaketen eragin negatiboei aurrea hartzea da. Horretarako, laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistema bat dauka, OHSAS18001:2007 estandarren arabera ziurtatuta dagoena eta ISO 45001:2018 araura egokitzeko fasean dagoena. Sistematikoki bideratzen ditu baliabideak konpainiaren jardueren segurtasunaren kontrol operazionala egitera eta horretarako, auditoretzak, ikuskaritzak eta segurtasunerako prebentziozko behaketak egiten ditu.

Ardatz estrategiko horren ildotik, Administrazio Kontseiluak 2019an onetsitako Segurtasun Planak langileen eta erabiltzaileen segurtasunarekin eta osasunarekin erlazionatutako arriskuak kudeatzea barne hartzen du, besteak beste. **Nortegasek** lan-arriskuen prebentziorako politika bat dauka, konpainiaren konpromisoa barne hartzen duena.

“Nortegasen estrategiaren ardatz nagusietako bat bere eragiketetan segurtasuna bermatzea eta langileen, kontratisten, erabiltzaileen eta gizartearen osasunean izan ditzaketen eragin negatiboei aurrea hartzea da”.

	2018	2019
● Aldeko emaitza izan duten bertatik bertarako alta-auditoretzen ehunekoa	% 99,33	% 99,29
● Aldeko emaitza izan duten aldia behingo ikuskaritza-auditoretzen ehunekoa	% 98,66	% 96,91
● Zerbitzu teknikoaren SPB kopurua	98	106
● Bezeroek alta-ikuskaritzaren inguruan duten gogobetetasunaren indizea	7,79	8,8
● Bezeroek aldia behingo ikuskaritzaren inguruan duten gogobetetasunaren indizea	8,03	8,7

Kontsumitzaileen eta erkidegoaren segurtasuna eta osasuna

Kontsumitzaileentzako eta erkidegoarentzako segurtasun baldintzak legerian zehaztuta daude, oso araututa baitago prozesua. Zehazki, **Nortegasen** zerbitzuari aplikatu dakioken legeria 1434/2002 Errege Dekretuan, 919/2006 Errege Dekretuan, 1027/2007 Errege Dekretuan, UNE 60670 arauan, UNE 60601 arauan, 984/2015 Errege Dekretuan eta Euskal Autonomia Erkidegoko 125/2016 Errege Dekretuan bilduta dago.

Nortegasen azpiegituren segurtasuna bermatzeko, konpainiak ikuskaritzen plangintza egiten du urtero, honako hauek barne hartzen dituen:

- Bertatik bertarako auditoretzak Eremuko Bulegoen jarduketetan hartutako laginei
- Betearazpen egokia bermatzeko auditoretzak Eremuko Bulegoek erregistratutako dokumentuetan hartutako laginei
- Eremuko Bulegoen jarduketan dokumentu-kudeaketa egokia bermatzeko administrazio-kontrolak
- Eremuko Bulegoen jarduketetan hartutako laginen SPB

SEGURTASUNA ETA PREBENTZIOA

Langileen segurtasuna eta osasuna

Nortegasek langileen segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistema sendoa du, OHSAS 18001:2007 egiaztagirian oinarrituta dagoena. Sistemak NED Espainia, **Nortegas** Energía Distribución, Tolosa Gasa eta **Nortegas** Gruporen jarduerak hartzen ditu. Beharrezko zuzemen prozedura ugari jarri dira martxan, eragiketak behar bezala egiten direla bermatzeko. Prozedura horiek dokumentuetan bilduta daude, zeregin jakin batzuk kalterik ez eragiteko moduan egiteko era argi eta garbi deskribatzen duten laneko jarraibideen (LJ), zehaztapen teknikoaren eta kalitatearen zehaztapen teknikoaren (ZT) bidez. Azken horrek kontratisten segurtasun baldintzetan eragina duten prozedurak ezartzen ditu. Gainera, prozedura espezifikoak daude Lan-arriskuen Prebentzio arlorako.

Arlo horretan langile guztiak inplikatzeko direla bermatzeko, segurtasuneko eta osasuneko helburuak daude, **Nortegasen**



langile guztien ordainsari finko zein aldakorri lotuta daudenak. Zehazki, goi-zuzendaritzaren eta zuzendaritza taldearen kasuan, istripu kopuruarekin, ibilgailu propioetan izandako gorabehera kopuruarekin edo SPB planaren betearazpenarekin erlazioanaturako helburuak betetzeari lotuta doa ordainsari aldakorra. Erdi-mailako arduradunen eta maila teknikoaren kasuan, maiztasun indizearekin erlazioanaturta daude helburuak.

Urtero, Zuzendaritzak eta Prebentzio Zerbitzuak prebentziozko jarduerak planifikatzen dituzte eta jarduera horiek burutu aurretik, Segurtasun eta Osasun Batzordeak onetsi behar izaten ditu, legeriak eskatzen duen bezalaxe. **Nortegasek** esparru horretan egiten dituen ekimenen kasuan, konpainia proaktiboa da eta sistemaren egokitzapen prozesua bukatzea du helburu, 2021ean zehar ISO 45001:2018 egiaztagiria lortu ahal izateko.

Datorren urterako aurreikusten diren gainerako jardueren artean, aurrera egingo da komunikazioan, prestakuntzan eta segurtasuneko gorabeheren jarraipenean.

“Nortegasek langileen segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistema sendoa du, OHSAS 18001:2007 egiaztagirian oinarrituta dagoena. Beharrezko zuzemen prozedura ugari jarri dira martxan, eragiketak behar bezala egiten direla bermatzeko”.

SEGURTASUNA ETA PREBENTZIOA

Lanarekin zerikusia duten arriskuak identifikatzeko eta arriskuak maiz ebaluatzeko, Ministerioak arriskuak ebaluatzeko ezarritako metodologia erabiltzen da. Lan-arriskuen prebentziorako teknikariek identifikatzen dituzte lan-arriskuak, legeak ezarri bezala. Identifikazio-lan hori Prebentzio Zerbitzuarekin batera adostutako barne prozedura batean azalduta dago. Konpainiak, gutxienez lau urtean behin arriskuen ebaluazioen % 100eko ohiko berrikuspena egiteko konpromisoa hartu du eta azkeneko berrikuspena 2019an egin da. Barruko beharrianak daudenean, jarduera zehatz batzuen gaineko prebentziozko berrikuspenak edo arrisku-ebaluazioak egiten dira batzuetan. Lanarekin erlazionatuta dauden arrisku maila altuak lanpostuen edo instalazioen arrisku-ebaluazioetan ageri dira eta jardueraren ezaugarriak direla-eta, ATEX eremuko arriskuetaarako, barruti itxietako eta altuerako lanetarako babes-beharrianetan biltzen dira. Jarduera horien kasurako, Europar Batasuneko zuzentzarako eta erregelamendu nazionalak guztiz araututa dituzte arriskuei aurrea hartzeko neurriak.

Nortegasek bultzatzen duen bidezko prebentzio-kulturaren esparruan, langileek arriskuen berri edo arriskutsuak izan daitezkeen lan-egoeren berri eman dezakete egoki baderitzote, konpainiak dituen askotariko komunikazio-mekanismoen bitartez. Helbide elektroniko bat eta intraneteko espazio bat dauzkate eta bertan inprimaki bat bete dezakete lan-arriskuen prebentzio arloarekin harremanetan jartzeko. Era berean, langileak beren arduradunekin harremanetan jar daitezke zuzenean eta haien babesa, langileena, bermatuta dago Kode Etikoa eta Osasun eta Segurtasun Batzordeari esker. Gorabeheraren bat suertatuz gero, prebentzio zerbitzuak eta segurtasun eta osasun arloak elkarlanean ikertzen dute kasu bakoitza.

Laneko osasuna zaintzeko kanpaina bat ere egiten da urtero, Kanpoko Prebentzio Zerbitzuaren bitartez (KPZ) eta laneko osasuna hobetzeko programak ere egin dira, estresa kudeatzeko prestakuntza-programak esaterako. **Nortegasen** kasuan, ez dago laneko gaixotasunen baten inguruko diagnostikorik.

	2017	2018	2019
Langile propioak			
Bajadun istripu kopurua	1	0	2
<i>In itinere</i> bajadun istripu kopurua	0	1	0
Bajarik gabeko istripu kopurua	11	1	3
<i>In itinere</i> bajarik gabeko istripu kopurua	2	0	1
Istripu hilgarriak	0	0	0
Maiztasun indizea	0	0,22	0,30
Larritasun indizea	0,11	0,05	0,04
Absentismo-tasa	Ez dago eskuragarri	Ez dago eskuragarri	< % 5
Azpiktratatzaileak			
Bajadun istripu kopurua	5	2	1
<i>In itinere</i> bajadun istripu kopurua	1	0	0
Bajarik gabeko istripu kopurua	1	3	3
<i>In itinere</i> bajarik gabeko istripu kopurua	0	0	0
Langile propioen eta azpiktratatzaileen indizea			
Maiztasun indizea	0,76	0,22	0,30

Oharra: Honela kalkulatu da langile propioen maiztasun indizea: (Langile propioen istripu kopurua*1.000.000)/(lan egindako ordu kopurua). Hona hemen larritasun indizearen formula: (Bajari egondako egun kopurua*1.000.000)/(lan egindako ordu kopurua). Honela kalkulatu da langile propioen eta azpiktratatutako langileen maiztasun indizea: (Langile propioen istripu kopurua + azpiktratatutako langileen istripu kopurua)*1.000.000 / (langile propioek lan egindako ordu kopurua + azpiktratatutako langileek lan egindako ordu kopurua).

SEGURTASUNA ETA PREBENTZIOA

Krisien eta larrialdien kudeaketa

Krisialdiak ondo kudeatzea garrantzitsua denez, Larrialdien Kudeaketa-arloaz arduratzen den arduradun bat dago eta horien berri ematen dio sareko eragiketarako eta kudeaketarako zuzendariari. Konpainiaren kalitatea kudeatzeko sistemaren baitan sartzen dira **Nortegasen** konpromisoa eta politika. Enpresak negozioa mantentzeko eta konpainiaren ospea babesteko ezarritako prozesu eta prozeduren bidez gauzatzen da kudeaketa sistema. Larrialdi planen, barne araudien (zehaztapen teknikoak, esaterako) eta "Krisien Kudeaketa" dokumentuaren bidez dokumentatuta daude prozesuak.

Aipatutako dokumentu horren kasuan, kudeaketan sartzen da Administrazio Kontseilua, beharrezkoa izanez gero. Konpainiak egoera konplexuak identifikatzeko irizpideak ezarri ditu, egoera horiek kudeatzeko arduradunak izendatu ditu eta komunikaziorako estrategiak eta prozesuak ezarri ditu. 2019an zehar 39.756 larrialdi-dei erregistratu dira, 2018an baino % 12,7 gutxiago, hornidura puntu kopurua igo bada ere.

ADIERAZLEA	2018	2019
● Dei kopurua	45.524	39.756
● Abisu kopurua	6.281	6.599
● Larrialdi-kudeaketaren eraginkortasun indizea (P1 + P2ko abisu kopurua, 1000 hornidura puntuko)	6,09	6,35
● P1eko abisuen esleipen denbora (minutuetan)	1,15	0,75
● P1eko abisuetarako lekualdaketetarako behar izandako denbora	25,29	23,78

Oharra: P1eko abisuek dute lehentasunik handiena.



SEGURTASUNA ETA PREBENTZIOA

Sarearen segurtasuna hobetzeko eraldaketa digitala

Digitalizazio eta berrikuntza proiektuak benetako bultzada dira egoera kritikoen kudeaketa hobetzeko. Garatutako proiektu bat mugikortasunaren ingurukoa da. Proiektu horren bitartez, **Nortegasen** sistema informatikoei jarduteko gaituta egongo dira taldeak, jarduera egiten ari diren tokitik bertatik. Horri esker, esate baterako, langileek ikuskaritza-aktak bete ahaliko dituzte lanean ari diren tokitik, sistemetara sarbidea izateko xedez **Nortegasen** lan-zentroetaraino joateko beharrik gabe. Proiektuaren bidez, modu zorrotzagoan kontrolatu ahaliko da horniduraren segurtasuna eta baita larrialdietan arreta emateko helburuak eta horien betetze-maila ere. Bestalde, Bidegas proiektuaren baitan gure bezeroen etxebizitzetan eta lokaletan instalatutako sentsoreei esker, egoera kritikoak konpondu ahaliko dira, azken erabiltzaileen osasunerako arriskutsu bilakatu aurretik, eta azkarrago esku hartu ahaliko da. Azkenik, 3G proiektuak posible egiten du aktiboak kudeatzeko sistemaren (azpiegiturak) eta erabiltzaileak kudeatzeko sistemaren arteko konexioa. Horrela, azpiegituraren batean larrialdiren bat sortzen bada, **Nortegasek** berehala jakin dezake zenbat erabiltzaile kaltetu dituen,

datuak online bidaltzen direlako. Proiektu horien helburua sarea etengabe hobetzen joateko konpromisoa mantentzea eta erkidegoetan eragin positiboa izatea da.

Teknologia-aukerei esker, erabiltzaileentzako arriskua murriztuko da, erabakiak hartzeko prozesuak azkartuko dira eta azken finean, konpainiaren zerbitzua eta ospea hobetuko dira. Hala ere, eragiketak gehiago digitalizatzen badira, konpainiak gero eta maizago agertzen diren eta gero eta konplexuagoak diren mehatxu zibernetikoei aurre egiteko prest egon beharko du. Egungo estrategia AS-IS/TO-BE prozesuen mapaketa erabiltzearen aldekoa da, egungo egoeran jarduteko zein etorkizuneko prozesuak itxuratzeko. Gainera, Informazio Teknologien Saileko kide guztiek ordainsari aldakorrerako dituzten helburuak **Nortegasek** arlo horretan daukan estrategiaren eta egindako lanaren pare doaz. 2019an informazioaren segurtasunarekin erlazionatutako gorabehera bat erregistratu zen baina behar bezala konpondu zen. Ez zuen zerikusirik izan inongo informazio-isurtzeekin edo datuen lapurretarekin edo galerarekin.

“Eragiketen berrikuntzarako eta digitalizaziorako ekimenak erabiltzaileen segurtasuna hobetzean oinarritzen ari dira”.



SEGURTASUNA ETA PREBENTZIOA



“Teknologia-aukerei esker, erabiltzaileentzako arriskua murriztuko da, erabakiak hartzeko prozesuak azkartuko dira eta azken finean, konpainiaren zerbitzua eta ospea hobetuko dira”.

2019an zehar erakundearen zibersegurtasun sistemen umotasun mailaren ebaluazioa egin zen eta datozen urteotarako estrategia bat definitu zen. Prozesuak berrikusi ziren eta **Nortegasek** teknologia-arriskuen aurrean duen babesaren analisia egin zen. Hona hemen egindakoa:

- Definir un modelo de ciberseguridad basado en el marco NIST esparruan eta ONG-C2M2-n oinarritutako zibersegurtasun eredu bat definitzea.
- Zibersegurtasunaren umotasun maila ebaluatzea eta umotasun maila objektiboa definitzea.
- Zibersegurtasunaren gobernu- eta antolamendu-eredua definitzea.
- 2020-2022ra begira umotasun maila objektiboa lortzeko beharrezkoak diren ekintza-lerroak identifikatzea.

Hobekuntza horiek egiteko, **Nortegasek** 2020-2022ra begirako ekintza-lerroak bildu ditu aurrekontu-zuzkidura baten bidez eta segurtasun politikaren baitan zibersegurtasunaren inguruko gai zehatzak barne hartuko dituen araudi-esparru bat garatzea aurreikusten du. Horrekin batera, 2020an zehar negozioari jarraitutasuna emateko plan bat, arrisku digitalak kudeatzeko metodologia bat eta jarduna monitorizatu eta kontrolatzeko teknologia operazionalaren (Operational Technology) kontrolen hobekuntza landuko dira.

Nortegasek langile guztiek kontzientzia hartzeko eta langileei arlo honetan oinarritzko nozioak irakasteko neurri desberdinak ezarri ditu. Zibersegurtasuneko gorabeheren tratamenduari buruzko online prestakuntza ikastaroak antolatu dira (langileen % 82rentzat) eta baita informazioaren teknologien eguneroko erabileran segurtasun-kontzientzia hartzekoak ere (langileen % 85rentzat).

11



Gobernu ona

GOBERNU ONA

Azken urteotan, **Nortegasen** gobernu korporatiboaren prozesuak aldatu egin dira. 2017ko uztailan, inbestitzaile berriak sartu zirenean, sozietate independentea izatera pasatu zen eta orduz geroztik, gobernu korporatiboaren arloan jardunbiderik egokienak aplikatzea izan da konpainia-aren helburua.

Konpainiak bere Kode Etikoa berrikusi zuen 2018. urtean. Kode horrek erakundearen alderdi guztiak hartzen ditu eta **Nortegasek** zintzotasunaren, ekitatearen eta erantzukizunaren printzipioak errespetatuz lan egitearen alde hartutako konpromisoa azpimarratzen da bertan, ikuspegi korporatibotik zein erkidego osoarekin duen harremanaren ikuspegitik. 2020. urtean zehar Kode Etikoa eguneratzea eta konpainiak zintzotasunez jarduteko hartutako konpromisoa eta zorrotasuna indartuko dituen gobernu politika onestea espero da.

2019an Barne Auditoretzaren arloan aurreikusitako jardueri dagokienaz, lanerako plana gauzatu da, Grupo



Nortegasen prozesuen analisiaren arabera planifikatua. Era berean, prozesu horiekin zerikusia duten arrisku esanguratuen ebaluazioa egin da, identifikatu diren hobeak auzkeren bidez balioa sortzen lagunduz. Auditoretza batzordeak onesten eta gainbegiratzen du plan hori.

Nortegasek finantza-informazioaren barne kontrolerako sistema dauka, barne kontrolerako nazioarteko estandarren arabera eguneratzen eta gainbegiratzen dena.

“Konpainiak bere Kode Etikoa berrikusi zuen 2018. urtean. Kode horrek erakundearen alderdi guztiak hartzen ditu eta Nortegasek zintzotasunaren, ekitatearen eta erantzukizunaren printzipioak errespetatuz lan egitearen alde hartutako konpromisoa azpimarratzen da bertan, ikuspegi korporatibotik zein erkidego osoarekin duen harremanaren ikuspegitik”.

GOBERNU ONA

Etika eta betearazpena

Nortegasen estrategiaren funtsezko elementua da etika. Konpainiak haren arabera hartzen ditu erabakiak eta haren arabera erlazionatzen da inguruarekin. 2019an zehar, **Nortegasek** balio etikoak eta gobernu korporatiboaren, arriskuen kudeaketaren eta maila guztietako betearazpenaren printzipioak barne hartzen dituen jokabide-eredua garatu du. Konpainiaren misioa eta ikuspegia hezurmamitzeko eta haren estrategia garatzeko, konpainiako langileek errespetatu beharreko berebiziko tresna da Kode Etikoa. Egungo kodea 2018an onetsi zen eta dokumentu bizia da, **Nortegasen** balioak eta jarduteko printzipioak islatzea xede

duena. Etika batzorde bat arduratzen da erakundean Kodea aplikatzen dela ziurtatzeaz. “Etikaren bost defendatzailek” osatzen dute batzorde hori. Konpainiaren langileak dira bostak eta guztiaren berri ematen diote Auditoretza Batzordeari, zuzenean. Etika batzordearen funtzioak dira, besteak beste, kode etikoa zabaltzea, kontsultak edo gatazkak audientzian kodea interpretatzea, sei hilean behin batzordea jakinararen gainean jartzea eta etika korporatiborako politikak eta tresnak proposatzea, kodearen bi urtean behingo berrikuspenera barne.

Horrez gain, **Nortegasek** kanal etiko bat dauka eta bertatik, haren intereseko talde guztiek konpainiaren jokabide etikoaren inguruko kontu guztiak argi ditzakete. Kanala ez da langileentzat bakarrik eta haren inguruko xehetasunak web korporatiboan argitaratuta daude. Edonork idatzi dezake etica@nortegas.es helbide elektronikora, **Nortegasen** balio etikoen edota legeriaren aurka doan ekintzen baten zantzua hartuz gero.

Etika batzordeko kideak salaketak izapidetzeaz eta neurri zuzentzaileak edota neurri zehatzaileak proposatzeaz arduratzen dira. Berariazko helbide elektronikoak gaitu dira etika-arduradun bakoitzarentzat, batzordeko kide jakin bati zerbaiten berri eman nahi zaionerako. 2020an, **Nortegasek** etika kanala eta betetze kanala batuko ditu. Azken horren funtzioa ez-betetzeen inguruko kontuak konpontzea eta delitutzat jo daitezkeen jokabideen salaketa ahalbidetzea da.

“2019an zehar, Nortegasek balio etikoak eta gobernu korporatiboaren, arriskuen kudeaketaren eta maila guztietako betearazpenaren printzipioak barne hartzen dituen jokabide-eredua garatu du”.

GOBERNU ONA

Etika batzordeko kideek berariazko prestakuntza jaso dute Deustuko Unibertsitateko Etika Aplikatuko Zentroaren partetik, kanalak ondo funtzionatzen duela eta salaketak behar bezala kudeatzen eta ebazten direla bermatzeko. Guztira, 100 prestakuntza-ordu eskaini zaizkie etikaren bost defendatzaileei. Horrekin batera, langile guztiek jaso dute prestakuntza lau orduko saioetan, langileei konpainiaren balioak erakusteko eta **Nortegasen** abian diren prozedurak azaltzeko.

Era berean, **Nortegasek**, Kode Etikoa betetzeko konpromiso sendoa hartzeaz gain, haren jardueri aplikatu dakizkiekeen legeak eta barneko zein kanpoko araudiak betetzeko konpromisoa ere hartu du. Hori guztia dela eta, 2019an zehar legeak betetzeko eta delituei aurrea hartzeko antolaketa- eta kudeaketa-eredua ezarri du konpainiak, delituen betetze eta prebentzio politikan oinarrituta dagoena eta ISO 19600 eta UNE 19601: 2017 arauekin bat datorrena. Horren harira, 2020rako Ekintza Plana diseinatu zen eta bertan zenbait kontrol indartzeko

beharra identifikatu zen, nazioarteko jardunbide egokienean oinarritutako neurrien bitartez.

Indartu beharreko kontrolen artean, Kode Etikoa osagarri izango litzatekeen eta erakundearen ustelkeriaren aurkako printzipioak definituko lituzkeen Ustelkeriaren Aurkako Politika formalizatzeko beharra dago. Izan ere, Kode Etikoa gaitzetsi egiten du jarrera, jokabide edo jardunbide ustel oro eta baita ustelkeria eta/edo eroskeria ekintza oro ere. Ildo beretik, oparien araua eguneratzea eta arestian aipatutako printzipioetako batzuk enpresaren kontratu-klausuletan sartzea dira 2020an egin beharreko beste ekintza batzuk.

Aldi berean, 27 orduko prestakuntza jaso zuten **Nortegasen** zuzendaritzak eta Batzorde Betearazleak, legeak betetzeko eta delituei aurrea hartzeko antolaketa- eta kudeaketa-ereduaren inguruan. 18 pertsonak jaso zuten prestakuntza hori. Azkenik, esan beharra dago betearazpen kanalean ez dela salaketarik jaso.

“Nortegasen estrategiaren funtsezko elementua da etika. Konpainiak haren arabera hartzen ditu erabakiak eta haren arabera erlazionatzen da inguruarekin”.

GOBERNU ONA

Giza eskubideekiko errespetua eta haien sustapena

Nortegasen Kode Etikoa bilduta dago konpainiak giza eskubideen eta lan-eskubideen arloan hartutako konpromisoa, estatu mailako zein nazioarteko legerian aitortutako esparruetan oinarrituta. Zentzu horretan, ondorengo hauekin konprometitu dago **Nortegas**: sexu-identitatearekiko eta kultu-askatasunarekiko errespetua sustatzen duten ekimenak eta jardunbideak bultzatzearekin; laneko jazarpena arbuizatzearekin; lanean higie- eta osasun-proiektu bat mantentzearekin, lan-baldintza seguruak eta osasungarriak bermatzeko; elkartzeko askatasuna izateko eskubidearekiko errespetuarekin eta hura bermatzerekin eta negoziazio kolektiborako eskubidea benetan aitortzearekin; gatibu lan mota oro edo indarpean egindako lan oro desagerraraztearekin; edo lan egiteko baimenik ez duten atzeritarren kontratazioari uko egitearekin, besteak beste. Gainera, **Nortegasek** konpromiso horien berri ematen die bere hornitzaileei, kontratazio baldintza orokorretan ageri diren kontratu-obligazio espezifikoaren bitartez.

Legeak betetzeko eta delituei aurrea hartzeko antolaketa- eta kudeaketa-ereduaren parte gisa, **Nortegasek** erakunde

barruan giza eskubideen aurkako delituak egiteko arriskua monitorizatzen du aldian behin.

Zentzu horretan, konpainiak giza eskubideetan eragina izan ditzaketen bi prozesu identifikatu ditu, hain zuzen ere laneko baldintzei eta eskubideei buruzkoak (langileen segurtasuna eta osasuna eta diskriminaziorik eza).

Prozesu horietan delituak egiteko aukera oro baztertzeko, **Nortegasek** delitu horiek desagerrarazteko kontrolak ezarri ditu.

Txosten honetako talentuari, segurtasunari eta prebentzioari buruzko kapituluetan **Nortegasen** laneko eskubideen kudeaketari buruzko informazio gehiago ageri da, aniztasunaren edo lan-arriskuen prebentzioaren arloko

kudeaketari buruzko informazioa, besteak beste.

Aniztasunaren eta pertsona desgaituak lan-merkatuan txertatzearen kasuan, **Nortegasen** hornitzaileetako batzuk Enplegu Zentro Bereziak dira. Zehazki, EZBei egindako erosketen zenbatekoa, guztira, 99.723 eurokoa izan zen 2018an eta 128.837 eurokoa 2019an, bost zerbitzu-hornitzailetan kontzentratuta.

Nortegasek 2020an bere Kode Etikoa berrikustea aurreikusten du, eta baita kultura korporatibo berria abian jartzeko proiektu bat egitea ere, bien artean erakundeak giza eskubideen eta laneko eskubideen alde hartutako konpromisoa indartzeko.

	2018	2019
● Giza eskubideekiko arriskuengatik aztertutako eragiketen ehunekoa	% 0	% 100
● Langile bakoitzak giza eskubideen arloan jasotako prestakuntza	7,61	2,54
● Politiken arloan eta giza eskubideen prozeduren arloan prestakuntza jasotako langileen ehunekoa	% 97	% 88

GOBERNU ONA

Harreman instituzionalak

Nortegasek jarrera aktiboa du gasaren sektorean eta energia-arloko elkarte sektorial nagusien parte da. Sedigas-en parte da eta bertan, Banaketa Batzordean eta zeharkako zenbait batzordetan parte hartzen du, hala nola, mugikortasunari, gas berriztagarriari, eraikuntzari, ingurumenari eta zergei buruzkoetan zein batzorde juridikoan, zuzendaritza organoetako kide izateaz gain.

Era berean, Gasnam-eko bazkidea da. Iberiar penintsulan lurreko zein itsasoko mugikortasunean gas natural eta berriztagarriaren erabilera sustatzen duen elkarte da. Elkarte horretan parte hartzen dute balio-kateko talde interesgarri guztiek, ibilgailuen ekoizleek eta karga puntuen hornitzaileek zein gas naturalaren hornitzaileek barne.

Nazioartean, Eurogas-en banaketa batzordeko kide da **Nortegas**, Segidas ordezkatzan, eta baita The European Gas Research Group-eko (GERG) eta International Gas Union-eko (IGU) batzorde desberdinetako kide ere.



Gas sisteman eta konpainiaren jardunean eragina duten araudiak garatzeko orduan modu proaktiboan eta kolaboratiboan laguntzeko eta parte hartzeko xedez, **Nortegasek** harreman aktiboa du Trantsizio Ekologikorako Ministerioarekin, autonomia erkidegoekin eta Merkatuaren eta Lehiaren Batzorde Nazionalarekin. Gas naturalaren banaketa-lanaren ordezkaria da arauzko proposamenak aztertzeko, eztabaidatzeko eta itxuratzeko organo arautuetan, hala nola gas sistemaren eragiketa-arauak eguneratzeko, berrikusteko eta aldatzeko lantaldean, Merkatuaren eta Lehiaren Batzorde Nazionalak merkaturatzailez aldatzeko daukan lantaldean eta Hidrokarburoen Zuzendariordetza Nagusiak gas naturalaren sarean biometanoa txertatzeko aukera garatzeko daukan lantaldean.

Nortegasen estrategia, arlo honetan, tailerretan eta aurkezpen sektorialetan gehiago parte hartzean oinarritzen da. Horren parte gisa, konpainia bere intereseko taldeenganaino heltzen saiatuko da lantalde berrien bidez eta aliantza berriak sortzen saiatuko da, I+G proiektuak garatzeko.

Erregulazio mailan, gizartea Espainian garatutako gas azpiegitura bikainen onuradun izateko eta azpiegitura horien potentziala areagotzeko baldintza egokiak sortzean oinarrituko da epe luzearako estrategia. Beharrezkoak diren erregulazio ekimenen artean, biometanoa, hidrogenoa eta jatorri berriztagarria duten beste gas batzuk mix energetikoan sartzeko ibilbide-orria sustatuko da. Era berean, digitalizazioan inbertitzea ahalbidetzeko erregulazioaren garapena sustatuko da, mundu mailako banaketa-sareetan kontagailu adimendunen erabilera orokortzeko.

“Nortegasek jarrera aktiboa du gasaren sektorean eta Estatuko zein nazioarteko energia-arloko elkarte sektorial nagusien parte da”.

12



Talentua

TALENTUA

Hazkunde Iraunkorrerako Estrategian ezarritako helburuak lortzeko, talentua kudeatzeak berebiziko garrantzia du. Alde batetik, epe luzera gas banaketaren negozio tradizionalari eusteko, ezinbestekoa da konpainiaren baitako ezagutza belaunaldien artean transmititzea. Bestetik, konpainiak erronka berriei aurre egiteko eta berrikuntza jardueri heltzeko, profil berriak gehitu behar ditu egungo langileen garapen profesionalaren bitartez eta langile berriak erakarriz.

“Azken urtean zehar, talentua kudeatzeko eredua eraldatu da eta Nortegasek talentuaren alde hartutako konpromisoa indartzen duen giza baliabideen politikari heldu zaio”.

Talentua hautespena eta garatzea

2019ko martxoaren 26an onetsi zen **Nortegasen** Giza Baliabideen Politika. Haren helburua talentua erakartzea, garatzea eta atxikitzea da, eta baita langile taldearen integrazio-sentimendua bultzatzea ere. 2019an zehar kudeaketa sistema garatzean zentratu da **Nortegas**, langileen garapen profesionala eta pertsonala bultzatzeko eta giza kapitalaren potentziala areagotzeko xedez.

Horretarako, gaitasunen kudeaketa-eredu bat diseinatu eta ezarri da. Eredu hori sortzeko orduan, langileen % 26k parte hartu zuen taldeko saioen, bileren edo kontsulten bitartez eta langile guztiak barne hartzen ditu ereduak. Ereduak langile guztiei aplikatzen zaizkien sei gaitasun korporatibotan oinarritutako autodiagnostikoa du ardatz eta taldeetako buruen kasuan, beste bi gaitasun espezifiko ere hartzen dira kontuan. Autodiagnostikoaren emaitzetatik abiatuz, 70-20-10 ereduaren oinarritutako garapen plan bat itxuratzen da, langileen aurrerabidea erraztera edo sustatzera bideratuta dagoena. Langileen % 100ek jaso du sistemaren funtzionamenduaren inguruko prestakuntza, sistema aplikatu dadin. Horren osagarri gisa, konpainiaren



erstrategiarekin erlazioz atutako langile guztientzako zeharkako helburuak sartu dira 2019an ezarritako ordainsari aldakorren ereduaren. Egindako lanaren ebaluazioa negozio-, osasun-, segurtasun- eta ingurumen-arloko helburuekin parekatzeko orduan, talde lana eta langileak lankidetzan aritzea sustatzea da kontua.

TALENTUA

“2019an zehar, Nortegasek prestakuntza plan bat, eskumenen araberrako kudeaketa-eredu bat eta ezagutzaren transferentziarako eredu bat garatu ditu. Horrez gain, konpainiak bestelako neurriak ere hartu ditu talentua hautemateko eta garatzeko”.

Horrez gain, **Nortegasek** urtero zehazten du langileen Prestakuntza Plana. **Nortegasen** balioei lotutako prestakuntza-jarduera berriak jarri dira martxan. Langile bakoitzak urtean jasotako prestakuntza orduen batez besteko kopurua % 60,8 igo zen 2019an eta kopuru hori 43,1 ordukoa izan zen, langile bakoitzeko. Prestakuntza Plana urtero eguneratzea da konpainiaren helburua, konpainiaren beharrian estrategiakoak eta sail desberdinetarako behar den ezagutza espezifikoak oinarri hartuta.

	2018	2019
● Eskaintako prestakuntza orduak	6.454	10.265
● Langile bakoitzari eskaintako prestakuntza orduak	26,8	43,1
● Ikastaroetara joan diren langileak	% 99	% 99

2019ko beste mugarri garrantzitsu bat izan da ezagutzaren transferentzia-eredua ezarri izana. Langileen adinaren belaunaldi-egitura ikusita, datozen urteotan belaunaldien arteko erreleboa gertatuko da. Berebizikoa den ezagutza konpainian geratzeko, ezagutza kritikoaren mapa egin da

eta mapa horretatik abiatuz, Lehenengo Transferentzia Plana diseinatzeko hasiko gara.

Konpainiara ezagutza gehitzeko, Nortegasek oraingo langileen garapenari ematen dio lehentasuna. Horregatik, 2019an zehar barne promozioa sustatu da lanpostu hutsak betetzeko edo sortu diren lanpostu berriak betetzeko. Ekintza horien bitartez, langileek beren lanpostuetan garapen aukerak izateaz gain, erantzukizun handiagoko lanpostuak lortu ahal izatea lortu nahi da, belaunaldien arteko trantsizioa erraztuz. Hori funtsezkoa da talentua atxikitzeko eta sektoreko beste profesional batzuk erakartzeko.

Estrategia horiei klimaren gainera inkesta aintzat hartzen duen ekintza plan gehitu behar zaio. Konpainia 2019an hasi da plan hori ezartzen eta 2020an behin betiko ezartzea espero da. Nortegasek klimaren gainera inkesta bat egin zuen 2018an eta gogobetetasun maila 10etik 7,79koa izan zen. Konpainiaren % 84k parte hartu zuen zazpi dimentsioko analisian: lidergoa, lan-baldintzak, talde lana, antolamendua eta estrategia, garapena, komunikazioa eta identitatea eta konpromisoa.

Emaizetatik abiatuz, indarguneak sendotzeko eta hobetu beharreko eremuetan aurrera egiteko estrategia itxuratu zen. Klimaren gainera inkestaren ekintza plana 2019an eta 2020an zehar ezartzeko diseinatu da.

Era berean, kontratazio mugagabearen bidez kalitatezko tokiko enplegua sortzeko aukera sustatu da. Profil teknologikoak gehitu dira, Nortegasen ekimen estrategiakoak aurrera eramateko eta enpresaren hedapen iraunkorra bultzatzeko. Gainera, gazteen kontratazioa bultzatu da haien enplegarritasuna hobetzeko, lanbide-heziketa dualaren bitartez. Langileen lan-esperientzia lehenengo egunetik positiboa izan dadin, konpainiak harrera plan bat dauka 2018. urtetik.

	2019
● Nahiz ez den txandakatzea	% 0,42
● Txandakatzea, guztira	% 2,52

TALENTUA

Aniztasuna

Nortegasek genero-identitatea babesteko neurriak ditu. Konpainiaren Kode Etikoan langileen arteko errespetua bermatzeko beharrezkoa aitortzen da, aniztasuna, aukera-berdintasuna eta diskriminaziorik eza sustatuz. Konpainian debekatuta dago beldurra edo etsaitasuna eragin dezakeen edo iraingarria izan daitekeen laneko giroa dakarren jokabide oro eta ez da diskriminaziorik onartzen. Horren inguruko salaketak jasotzeko, kanal etikoa dago. Enpleguaren, prestakuntzaren, promozioaren eta lanaren garapenaren aldetik emakumezkoen eta gizonezkoen aukera-berdintasunaren alde egiten du Nortegasek. Horretarako, balizko diskriminazio kasuen jarraipena egiten du eta sexuagatik, egoera zibilagatik, adinagatik, jatorriagatik eta diskriminazioa edo aukera-berdintasunaren printzipioaren gainbehera ekar dezaketen gainerako ezaugarriengatik hauteman daitezkeen diskriminazio kasuak desagerrarazteko politika aktiboak jarri ditu martxan. Etika batzordearen prestakuntzaren esparruan, aniztasunarekin zerikusia duten salaketetarako atal espezifiko bat gaitu da, salaketa horiek nola tratatu behar diren azaltzen duena.

2019an zehar kutsu inkontzienteko prestakuntza eskaini da, pertsonen arteko errespetua sustatzeko eta langileen arteko lan-harremana hobetzeko. Langileen %100ek parte hartu du eta guztira 400 orduetik gorako prestakuntza izan da. Horrekin batera, Nortegasek berdintasun politika sartu du konpainiaren I. Hitzarmen Kolektiboan eta Berdintasun Plana diseinatu du. 2020an zehar taldearen ekimenen % 100 burutzea espero da.

Azaldutakoaz gain, **Nortegas** pertsona desgaituen integrazioarekin konprometitu dago: zuzenean kontratatzen ditu langile gisa eta Enplegu Zentro Bereziekin lankidetzan aritzen da. Langile desgaituek beren lanpostuetara sarbidea dutela eta beren zereginak behar bezala burutu ditzaketela bermatzen du konpainiak. Momentu honetan, langileen % 0,84 pertsona desgaituak dira.

“Konpainiaren Kode Etikoan langileen arteko errespetua bermatzeko beharrezkoa aitortzen da, aniztasuna, aukera-berdintasuna eta diskriminaziorik eza sustatuz”.

TALENTUA

● Langile kopurua abenduaren 31ko datan, sexuaren, lanbide-kategoriaren eta adinaren arabera

LANBIDE-KATEGORIA	<35				35-45				45-55				>55				Guztira				Guztira	
	Gizonezkoak		Emakumezkoak		Gizonezkoak		Emakumezkoak		Gizonezkoak		Emakumezkoak		Gizonezkoak		Emakumezkoak		Gizonezkoak		Emakumezkoak		Guztira	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Operazio-teknikaria							5	5	11	10	12	12	14	16	4	4	27	26	21	21	48	47
Teknikari laguntzailea	1	1			6	6	3	3	12	10	9	8	9	9	3	2	28	26	15	13	43	39
Goi-mailako teknikaria	4	3	3	3	11	11	14	12	20	21	7	8	19	20	5	4	54	55	29	27	83	82
Arduraduna			1		8	7	9	9	4	4	3	3	6	6	1	2	18	17	14	14	32	31
Saileko burua					1	3	6	6	2	2	1	2	4	3	2	1	7	8	9	9	16	17
Zuzendaria					3	2	2	1	7	7	1	3	5	6	1	1	14	15	4	5	18	20
Guztira	5	4	4	3	30	29	39	36	56	54	33	36	57	60	16	14	148	147	92	89	240	236

TALENTUA



● Langile kopurua kontratu motaren, sexuaren eta lanbide-kategoriaren arabera

LANBIDE-KATEGORIA	2018			2019		
	Mugagabea		Guztira	Mugagabea		Guztira
	Gizonezkoak	Emakumezkoak		Gizonezkoak	Emakumezkoak	
Operazio-teknikaria	27	21	48	26	21	47
Teknikari laguntzailea	28	15	43	26	13	39
Goi-mailako teknikaria	54	29	83	55	27	82
Arduraduna	18	14	32	17	14	31
Saileko burua	7	9	16	8	9	17
Zuzendaria	14	4	18	15	5	20
Guztira	148	92	240	147	89	236

TALENTUA

	2018	2019
Langile taldera batutako langile berriak(1)	9	5
Mailaz igotako langileak	10	7
Mailaz igotako emakumeak	5	4
Mailaz igotako gizonak	5	3

(1) Kontratazio mugagabearen bidez egin dira inkorporazio guztiak



TALENTUA

Lan-eskubideak eta onurak

Nortegasek lan-eskubideen alde hartutako konpromisoa legeak betetzeaz haratago doa. 2019ko apirilean Nortegasen I. Hitzarmen Kolektiboa onetsi izanak aitoren hori lortzen lagundu dio konpainiari. Konpainiak gizartearen ordezkariekin batera lan egin zuen, enpresa independente gisa harremanetarako barne esparru bat garatzeko. Langileek izan ditzaketen abantailen artean, langileek zerbitzuak kontratatzea ahalbidetzen duen Konpentsazio Malguaren Plana dago. Zerbitzu horiek lirateke, adibidez, haurtzaindegirako bonoak edo janari-bonoak, informatikako materiala erosteko aukera edo osasun aseguru pribatu bat.

Lan-bizitzaren uztarketa sustatzeko, lanaldi malgua izateko aukera bultzatu da, langileek zein ordutan sartzen eta ateratzen diren erabaki dezaten. Hitzarmenean adostutakoa betez, 7 pertsonari malgutu zaie lanaldia, uztarketa-arrazoiengatik, hau da, langile guztien % 2,96ri. Era berean, konpainiak bekak eta laguntzak eskaintzen dizkie langileei eta haien % 99 pentsio plan batera batu dira. 2019an langileen 7 lanaldi-egokitzapen egin ziren.

“Nortegasek Hitzarmen Kolektibo bat dauka 2019. urteaz geroztik eta lan-eskubideen alde hartutako konpromisoa legeria betetzeaz haratago doa”.

Konpainiak beste ekimen batzuk ere jarri ditu martxan, langileen gogobetetasuna eta ongizatea hobetzeko. Guztira, 14 langileri murriztu zaie lanaldia legezko zaintzagatik, hau da, langile guztien % 5,93ri.

Gabonetako ospakizuna ere azpimarratu beharra dago, langileen % 100ekin, eta baita Raider **Nortegas** 2019 ekitaldia ere. Kirol lehiaketa bat da, bizikidetzeta eta talde lana sustatzeko martxan jarri zena. Ia 100 langilek parte hartu zuten ekimen horrek barne hartu zituen aire zabaleko jardueretan.

Lanaldiaren murrizketak legezko zaintzagatik


2018 2019

12 14

Lanaldia malgutzea Hitzarmen Kolektiboan adostutakoaren arabera


2018 2019

6 7

13



Gizartearekiko eta ingurumenarekiko eragina

GIZARTEAREKIKO ETA INGURUMENAREKIKO ERAGINA

Nortegasek, hark jarduten duen erkidegoetan, guztiz positiboa den balioa sortzen du. Hala ere, beste edozein erakundek edo sektorek bezala, haren jardunak kanpo-efektu negatibo izan ditzake, bereziki pertsona jakin batzuei eragin diezaieketenak eta kudeatu behar direnak.

Bestalde, azpiegituren konpainia gisa, **Nortegasek** badaki, ezagueraz, merkatuan duen presentzia epe luzerako doala. Horregatik, konpainiaarentzat beharrezkoa da erkidegoekiko harreman iraunkorra ezartzeko eta indartzeko balio duten eta eskualdearen garapen sozioekonomikoari mesede egiten dioten ekintzak egitea. Lotura positiboa dago garapen sozioekonomiko mailaren eta azpiegituren garapenaren eta energia-eskaeraren artean eta horregatik, **Nortegasek** ziurtasunez uste du tokian bertan aberastasuna sortzera bideratutako ekintza guztiek epe luzera eragin positiboa izango dutela haren azpiegituren balioan.

Horretarako, ezinbestekoa da tokiko erkidegoekin harremanetan egoteko bideak gaitzea, balizko eragin horiek identifikatzeko, intereseko taldeek zer espero duten jakiteko eta biztanleriaren beharrianetara eta nahietara zein negozio-helburuetara hoberen egokitzen den erantzuna emateko neurriak zehazteko. Erkidegoekiko harreman irekia izatean eta balio iraunkor eta partekatua sortzean oinarritzen den ikuspegi hori ezinbestekoa da

konpainiak jarduteko behar duen oniritzi soziala lor dezan. Baimen hori ezinbestekoa da, bere intereseko taldeekiko duen harremana oinarri hartu eta haien aurrean konpainiaren jarduna legitimatzeko.

Hona hemen **Nortegasek** bere intereseko taldeekin harremanetan egoteko gauzatzen dituen ekimen azpimarragarrienak:

- Bilerak egiten ditu erregulazio taldeekin, intereseko taldeen beharrianak identifikatzeko.
- **Nortegas** barruan taldeko saioak egiten dira, erabiltzaile potentzialen eta erkidegoen beharrianak hautemateko.
- Etengabeko harreman naturala mantentzen du energiaren merkatuko beste eragile batzuekin, zerbitzuan edo erkidegoan gorabeherak identifikatzeko.

2019

Intereseko taldeengandik jasotako
kexa eta jakinarazpen kopurua

1

Horrek guztiak zehazten du **Nortegasek** gizarte-ekintzaren, giza eskubideekiko errespetu eta sustapenaren eta konpainiaren ingurumen kudeaketaren alde egindako jarduketaren multzoa.

“Nortegasentzat beharrezkoa da erkidegoekiko harreman iraunkorra ezartzeko eta indartzeko balio duten eta eskualdearen garapen sozioekonomikoari mesede egiten dioten ekintzak egitea, azpiegituren konpainia baita”.

GIZARTEAREKIKO ETA INGURUMENAREKIKO ERAGINA

Gizarte-ekintza eta filantropia

Gizarte ekintzaren esparruan, **Nortegasek** bere langileek aktiboki parte hartzea nahi du, onura hirukoitza lortzeko: gizartearen ongizateari mesede egitea, langileek konpainiaren parte izatearen harrotasuna sustatzea eta konpainiarekiko pertzepzioa hobetzea, haren intereseko taldeen artean. Hori dela bide, **Nortegaseko** langileak konpainiaren filantropia ekintza guztietan nahastatuta daude, modu batera edo bestera.

Honako lehentasun hauek ditu **Nortegasek**:

- Gasaren sektorean lan-eskaintza garatzen laguntzea: **Nortegasek** oso lanbide-profil espezifikoak behar ditu, ezagutza espezializatu handikoak, eta batzuetan zaila izaten da merkatuan hori aurkitzea. Horregatik, unibertsitateko eta lanbide-heziketako tituluen artean gasaren sektoreko ezagutza sustatzeko eragile aktibo bezala finkatu nahi da konpainia. 2019an, **Nortegas** lankidetzan aritu zen unibertsitate eta prestakuntza zentro desberdinekin, prestakuntza dualean oinarritutako programa baten bitartez. Programa horri esker, 14 ikasleek konpainian lan egiteko eta sektorearen inguruko ezagutza sakona lortzeko aukera izan zuten.

	2019
Gizarte ekintzako eta filantropiako ekimen kopurua	6
Nortegasek egindako dohaintzen zenbatekoa	1.000€
Nortegaseko langileek konpainiaren ekimenetan egindako dohaintzen zenbatekoa	1.280€
Konpainiaren ekimenetan parte hartu duen langile kopurua	74

- Gizartetik baztertuak izateko arriskuan dauden gizataldeei laguntzea, hurrei bereziki: 2019an zehar, honako ekimen hauek azpimarra ditzakegu batez ere:

- Pobrezia egoeran dauden haurrentzako jostailuak dohaintzan ematea. 31 langilek parte hartu zuten.
- Txertoen dohaintza UNICEFi: **Nortegasen** langile batzuen seme-alabek Gabonetako marrazki lehiaketan parte hartu zuten eta haien dohaintza emandako txertoen kostua ordaindu zuen **Nortegasek**. Ekimen horretan 26 langilek parte hartu zuten eta hirugarren munduko haurrentzako 1.288 txerto lortu ziren.
- Nortegaseko** 17 langilek 1.280 euroko dohaintza egin diete GKEei, ordenagailuak birziklatzeko programaren bitartez.

- Aniztasuna eta gizarteratzea sustatzea: 2019an prestakuntza eta sentsibilizazio saioak eskaini zitzaizkien **Nortegaseko** langileei, etorkinen inguruko joeren eta zaintza eta zahartze aktiboaren inguruan.

2019an Boluntariotza Programa abiarazi zuen **Nortegasek**. "Boluntarioaren enbaxadorea" izeneko irudi berri bat barne hartzen du programak eta haren helburua ekimen berriak identifikatu eta sustatzea izango da.

GIZARTEAREKIKO ETA INGURUMENAREKIKO ERAGINA

Energia-kontsumoa eta baliabideen erabilera

Ingurumena zaindu eta hobetzearekin konprometituta dago **Nortegas** eta ondorioz, haren jarduerak ingurumenean izan dezaketen eragina murriztea du helburu. 2017an, Kalitate eta Ingurumen Batzordeak 2017-2022 tarterako ingurumen helburuen programa bat onetsi zuen eta bertan kontsumoa eta hondakinen sorrera murrizteko helburuak ezarri ziren. Gainera, **Nortegas**ek ingurumen kudeaketarako sistema bat dauka, ISO 14001 arauaren arabera ziurtatua. Sistema horrek konpainiaren mantentze-zentroak barne hartzen ditu.

2019an zehar energia-kontsumoaren informazio eta kontrol sistemak zabaldu eta hobetzeko esfortzu esanguratsua egin du **Nortegas**ek. Horren ondorioz, txosten honetan emandako informazioaren irismena zabaldu da eta beraz, 2019ko eta 2018ko datuak ez dira guztiz konparagarriak.

Energia-kontsumoa (MWh)*	2017	2018	2019
Gas naturalaren kontsumoa	394,3	428,2	641,7
- Mantentze-zentroak	288,7	320,6	336,3
- GNL plantak	22,6	28,2	21,9
- Bulegoak	Ez dago eskuragarri	Ez dago eskuragarri	183,8
- GNB	82,9	79,4	66,5
- Erregulazio eta neurketarako tokiak	Ez dago eskuragarri	Ez dago eskuragarri	33,2
Elektrizitatearen kontsumoa	281,2	295,9	822,3
- Mantentze-zentroak	241,0	261,5	252,6
- GNL/PGL plantak	40,2	34,4	122,2
- Bulegoak	Ez dago eskuragarri	Ez dago eskuragarri	442,4
- Erregulazio eta neurketarako tokiak	Ez dago eskuragarri	Ez dago eskuragarri	5,1
Kontsumoa, guztira	675,5	724,1	1.464,0

* 2017ko eta 2018ko datuen irismenak Nortegasen mantentze-zentroe eta gas natural likidotuaren plantei egiten die erreferentzia. 2019an, gainera, bulegoen eta erregulazio eta neurketarako tokien datuak sartu ziren irismenean eta bereziki, Miñanoko eta Gajanoko petrolio-gas likidotuaren planten datuak sartu ziren, ingurumenean duten eragina dela-eta.

GIZARTEAREKIKO ETA INGURUMENAREKIKO ERAGINA

Energia-kontsumoa eta baliabideen erabilera

2020. urtean zehar, eraginkortasun energetikoaren auditoretzak egitea aurreikusten du **Nortegasek**, indarrean dagoen legeria betez. Gainera, hobe daitezkeen eremuak aztertuko ditu eta hortik abiatuz, energia aurrezteko plan bat zehaztuko du. Bestalde, **Nortegasek** ez du urik erabiltzen bere ekoizpen prozesuetan eta uraren erabilera **Nortegasen** lan-zentroetako kontsumora mugatzen da beren-beregi. Horrenbestez, **Nortegasen** jarduna ez da intentsiboa baliabide horren erabilerari dagokionez eta beraz, ez du aparteko garrantzirik. Nolanahi ere, konpainia baliabideak erabiltzeko orduan neurritz eta eraginkortasunez jardutearekin konprometuta dago eta horretarako, uraren erabilera monitorizatzen du konpainian eta baliabide horren kontsumoa ahalik eta mailarik baxuenean mantentzen saiatzen da. 2019. urtean zehar, konpainiak bere neurketa sistemen irismena zabaldu zuen, konpainiaren bulegoetako kontsumoa ere barne hartzeko.

Hondakinen arloan, gas sarea garatzeko edo mantentzeko obra zibileko proiektuak behar dituzten jardueri lotuta dago konpainiaren eragin nagusia.

Horrenbestez, sortutako hondakinak behar bezala kudeatzean zentratzen da konpainia, hondakin horien sorrera murriztean baino gehiago. Hala, **Nortegasen** jardunaren ondorioz sortutako hondakinen % 100 ebaluatu egiten da, arriskutsuak direnak zein arriskutsuak ez direnak.

Nortegasek sortutako hondakinen bolumenaren berri eta kontsumitutako erregaia berri ematen dio aldian behin segurtasun, osasun eta ingurumen batzordeari, zeina konpainiaren administrazio kontseiluaren menpe baitago.

Hondakinen kudeaketa (tonak)	2017	2018	2019
Ebaluatutako hondakinak, guztira	5,0	3,2	4,0
- Ebaluatutako hondakin ez arriskutsuak	4,0	3,0	3,6
- Ebaluatutako hondakin arriskutsuak	1,0	0,2	0,4
Eraikuntzako eta eraispeneko hondakinak (EEH)	Ez dago eskuragarri	13,4	14,8
Hondakinak, guztira	5,0	16,6	18,8
EEH guztira, eraikitako sare metro bakoitzeko (kg/metro)	Ez dago eskuragarri	0,623	0,683

Uraren kontsumoa (m3)*

	2017	2018	2019
Mantentze-zentroak	573	455	754
GNL/PGL plantak	174	162	185
Bulegoak	-	-	745
Kontsumoa, guztira	747	617	1.684

* 2017ko eta 2018ko datuen irismenak Nortegasen mantentze-zentroei eta gas natural likidotuaren plantei egiten die erreferentzia. 2019an, gainera, bulegoen eta erregulazio eta neurketarako tokien datuak sartu ziren irismenean eta bereziki, Miñanoko eta Gajanoko petrolio-gas likidotuaren planten datuak sartu ziren, ingurumenean duten eragina dela-eta.

GIZARTEAREKIKO ETA INGURUMENAREKIKO ERAGINA

Igorpenak eta kutsadura

Nortegasen berotegi-efektuko gasen iturri nagusia gasa banatzeko sareko igorpen iheskorrekin erlazionatuta dago eta beraz, igorpen horiek instalazioen mugapen teknikoan menpe daude. Guztira, 1. irismeneko igorpen iheskorak (instalazio propioetan) eta 3. irismenekoak (bezeroen instalazioetan) kontuan hartuta, **Nortegasen** igorpenen guztizkoaren % 94 dira.

Berotegi-efektuko gasen igorpenak (t CO ₂ e)*	2018	2019
Zuzeneko igorpenak (1. irismena)	6.550	8.043
- Gas naturalaren galdara propioak	71	116
- Ibilgailu propioen flota	306	303
- Igorpen iheskor propioak	6.173	7.624
- Beste igorpen batzuk (airea girotzeko ekipamenduen gas hoztaileen igorpenak)	0	0
Zeharkako igorpenak (2. irismena)	76	159
- Elektrizitatearen kontsumoa	76	159
Zeharkako igorpenak (3. irismena)	1.066	1.348
- Uraren kontsumoa	0,26	0,62
- Bezeroen eta kontagailuen igorpen iheskorak	1.066	1.347
Igorpenak, guztira	7.692	9.549

* 2018an gas naturalaren galdarekin erlazionatuta dauden 1. eta 2. irismeneko igorpenek eta elektrizitatearen kontsumoak ez dituzte bulegoan eta erregulazio eta neurketarako tokien datuak barne hartzen.

Horrenbestez, **Nortegasen** igorpenak murrizteko neurri nagusiak energia-kontsumoari eta konpainiaren ibilgailu flotari lotutako igorpenak murriztera bideratuta daude:

- Energia-kontsumoari lotutako igorpenak murriztea: energia-kontsumoa murrizteko ekimenez gain, aurreko atalean aipatu direnak, erregulazio eta neurketarako tokien % 28n autokontsumorako eguzki-panelak jarriko direla azpimarratu behar da. Gainera, 2020an panelak jarriko dira Galenoko lan-zentroan (Asturias). Aurrekoaz gain, jatorri berriztagarriaren bermearekin kontratatutako energia elektrikoaren ehunekoia igotzea aurreikusten du **Nortegasek**, 2019ko % 40tik 2020ko % 100era.
- Konpainiaren ibilgailu flotaren igorpenak murriztea: merkatuan ibilgailuetarako gas naturala bultzatzeko estrategiarekin batera, **Nortegas** eredugarri izaten ari da, 2019an zehar konpainiaren diesel eta gasolinazko ibilgailu flota ordezkatzan aritu delako, eta horren emaitzak 2020tik aurrera ikusiko dira.

GIZARTEAREKIKO ETA INGURUMENAREKIKO ERAGINA

Nortegasek bere jardunari lotutako beste arrisku eta eragin posibleen jarraipena egiten du, konpainiaren sarea garatu eta mantentzeko beharrezkoak diren obra zibileko proiektuek ateratzen duten zaratak duen eraginaren jarraipena, esate baterako. Egindako analisietan, konpainiak ez du zarataren eragin maila alturik identifikatu erkidego esanguratsuetan.



Ibilgailu propioen kontsumoa*	2017	2018	2019
Diesela eta gasolina (litroak)	17.948	15.493	31.360
Gas naturala (kg)	82.948	79.373	66.470
CO ₂ igorpenak sarearen km bakoitzeko (kg/km)	39,12	35,06	36,82

*2019an % 7,5 handitu da ibilgailu flota.

GIZARTEAREKIKO ETA INGURUMENAREKIKO ERAGINA

“Konpainia klima-aldaketaren aurkako borrokarekin konprometituta dago, zenbait jarduerak erakusten duten bezalaxe, hala nola haren energia-kontsumoa murriztea edo haren prozesuetan energia-iturri garbiagoak erabiltzea”.

Klima-aldaketaren estrategia

2019an zehar, **Nortegasek** klima-aldaketak haren jardunaren gainean duen eraginaren inguruko azterlana egin zuen, batez besteko tenperatura globalaren igoera barne hartzen duten balizko egoeren aurrean. Azterlane-rako, Ingurumen Arriskuen Analisia (IAA) egin da eta arriskuaren magnitudearen aurreikuspen batekin osatu da. Era berean, erresilientzia klimatikoaren gaineko azterlana egin da. Ateratako ondorioen berri eman zitzaion Herri Administrazioari, **Nortegasen** jarduna funtsezkoa baita Euskal Autonomia Erkidegoan. Ondorio horietako bat izan zen konpainiak ez duela bestelako inbertsiorik egin behar erresilientzia klimatikoaren arloan, haren azpiegiturak klima-aldaketaren ondorioak jasateko prestatuta daudelako.

Dena den, arrisku fisikoak **Nortegasentzako** mehatxu handia ez badira ere, klima-aldaketaren aurkako borrokarekin konprometituta dago konpainia, txosten honetan zehar deskribatu diren jarduketek erakusten duten bezalaxe: gutxiago kutsatzen duten energiak herrialdeko mix energetikoan sartzea (kontsultatu bestelako energia-iturriak eta ingurumenaren hobekuntzari buruzko kapituluak), konpainiaren energia-kontsumoa murriztea edota konpainiaren prozesuetan energia-iturri garbiagoak erabiltzea.

Ekosistemekiko eragina

Nortegasen banaketa-sareak ingurumenean izan dezakeen eragina azpiegitura garatzeko prozesura mugatzen da. Behin gasa banatzeko hodia lurperatuta, ez du inongo eraginik izango ekosisteman. Zentzu horretan, eta biodibertsitatea kontuan hartuta, **Nortegasek** babes bereziko eremuei eragiten dieten obren lizentzia-baldintzak betetzen ditu. Obra horiek landare-errezela berriro jartzeko izaten dira. 2019an, **Nortegasen** sareak 276 kilometro zituen eta 228 instalazio zeuzkan babes eremuetan edo biodibertsitate-balio altuko eremuetan.

Gas banaketa lurzorua kutsa ditzaketen jardueren katalogotik kanpo dago. Nolanahi ere, **Nortegasek** urtero aztertzen du biodibertsitatean izan dezakeen eragina, honako hauen gaineko eragina barne hartuz: urak, lurzorua, flora eta fauna, atmosferara egindako igorpenak, hondakinak, zarata, produktu kimikoen biltzeiraketa, isurpenak eta jarioak, eta energiaren kontsumoa.



Zergen gaineko eragina

Nortegasen jardunak zuzenean eragiten dio Espainiak zerga-sistemari. **Nortegasi** esker, zerga-sistemak 19 milioi eurotik gora biltzea lortu du 2019an zehar.

	2018	2019
Lortutako irabaziak (milaka eurotan)	72.495	28.404
Ordaindutako zergak (milaka eurotan)	13.382	19.157
Jasotako diru-laguntzak (milaka eurotan)	358	148

14



Finantza-informazioa

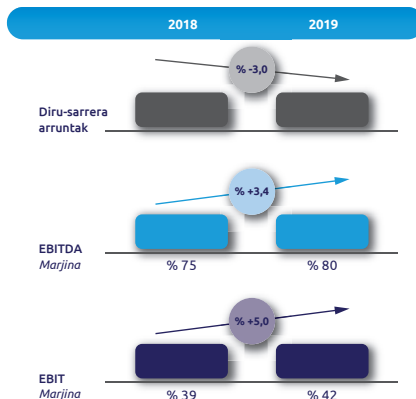
FINANTZA-INFORMAZIOA

Nortegasen emaitza-kontu kontsolidatua

EMAITZA KONTUAREN LABURPENA

(€M)	2018	2019
Diru-sarrera arruntak	230	223
Hornikuntza	(22)	(18)
Sortutako aktiboak	7	7
Eragiketa-gastuak	(43)	(34)
EBITDA	172	178
Marjina	% 74,7	% 79,7
Amortizazio-gastuak	(82)	(83)
Jarduera operatiboen emaitzak	90	94
Marjina	% 39,1	% 42,3
Finantza-gastu	(28)	(22)
Mozkina, errentaren gaineko zerga aplikatu aurretik	62	72
Errentaren gaineko zerga	34	(15)
Urteko mozkina	95	57

KONPARA DAITEZKEEN ZIFRA NAGUSIAK



- 2019ko **diru-sarrera arruntak eta erreserbak** 2018koak baino baxuagoak dira, klima epelagoaren ondorioz batez ere.
- **Eragiketa-gastuak** baxuagoak dira aurreko urtearekin alderatuta, errentagarritasunaren ondorioz eta IFRS 16 berria aplikatu izanaren ondorioz.
- **Amortizazio-gastuak:** 2018koak baino pixka bat altuagoak dira, IFRS 16 berria aplikatu izanaren ondorioz eta capex altuagoaren ondorioz.
- **Errentaren gaineko zerga:** 2019an Geroratutako Zergengatik Pasiboaren beherakada puntuala gertatu da (ez du eraginik izan likidotasunean), Bizkaian aplika daitekeen zerga-tasa murriztu delako.

FINANTZA-INFORMAZIOA

Nortegasen kuxako fluxuaren egoera kontsolidatua

KUTXAKO FLUXUAREN EGOERAREN LABURPENA

(€M)	2018	2019
EBITDA	172	178
Sozietateen gaineko zergaren ordainketak	(9)	(18)
Aktibo korronteen eta pasiboan aldatetaks	17	41
Cambio en el Déficit tarifario + Otros	9	5
Capex	(22)	(26)
Interesen ordainketak	(27)	(24)
Jarduera operatiboen eta inbertsio jardueren kuxako fluxua	140	155

(€M)	2018	2019
EBITDA	172	178
Capex	(22)	(26)
Eskudirua (EBITDA-Capex)	150	151
<i>Eskudiruaren bihurteta</i>	<i>% 87,2</i>	<i>% 85,2</i>

- **Sozietateen gaineko zergaren ordainketak:** 2018ko zifrek 8 hilabetetan eskudirutan ordaindutako zergak baino ez dituzte islatzen (apiriletik abendura), urte fiskalaren amaieran izandako aldatetagatik
- **Aktibo korronteen eta pasiboan aldatetaks** honako hauek barne hartzen ditu:
 - Hobekuntzak BEZan, kobratu beharreko kontua, ordaindu beharreko kontua eta beste batzuk
 - Ezohiko diru-sarrera puntualak 11M eurogatik (Castor), Gas Sistemarekin likidazioaren defizita hobetzea
- **Aldaketa tarifen defizitean,** gas sistemaren ordainketa puntualengatik, horrek Castor itzulketa dakarrelarik
- **Aktibo finkoen zuzkidurak** honako hauek barne hartzen ditu, batez ere:
 - Gas naturalaren eta PGL CPren hedapen handiagoa lortzeko inbertsioak
 - Mantenimendu-arloko inbertsioak, sareak aldatzeko lanekin zerikusia dutenak, mantentze-programaren parte gisa
 - Inbertsioak ITn
- **Interesen ordainketak,** batez ere 21M euroko obligazioengatik interesak
- **Kutxa sorkuntza handia:** 151M euroko EBITDA-Capex eta eskudiruaren bihurteta (% 85) Capex hazkuntzarako aukerarekin.

FINANTZA-INFORMAZIOA

BALANTZE KONTOLIDATUA ABENDUAREN 31n

(€M)	2018	2019
Ibilgetu materiala	1.031	1.001
Merkataritzako funtsa	46	46
Beste aktibo ukiezin batzuk	1.502	1.476
Erabiltzeko eskubidea ematen duten aktiboak	-	4
Beste finantza-aktibo ez-korrante batzuk	3	1
Atzeratutako zerga-aktiboak	20	14
Aktibo ez-korranteak guztira	2.602	2.542
Beste aktibo korrante batzuk	65	25
Eskudirua eta eskudiruaren parekoak	157	367
Aktibo korranteak guztira	222	392
Aktiboak guztira	2.824	2.933
Ondarea guztira	1.141	1.252
Bonoak igortzeagatiko finantza-pasiboak	1.292	1.294
Errentamenduak	-	3
Beste finantza-pasibo ez-korrante batzuk	2	3
Beste pasibo korrante batzuk	11	9
Atzeratutako zerga-pasiboak	291	285
Pasibo ez-korranteak guztira	1.596	1.592
Finantza-pasibo korranteak	7	5
Errentamenduak	-	1
Taldeko konpainiekiko eta kide komertzialekiko zorra	7	5
Beste pasibo korrante batzuk	73	78
Pasibo korranteak guztira	87	89
Ondarea eta pasiboak guztira	2.824	2.933

Nortegasen balantze kontsolidatua

- **Ondarea** guztira, 2019. urte amaieran: **1,252M €**
- **Eskudirua balantze kontsolidatuan, guztira**, 2019. urte amaieran: **367M € vs 157M € 2018ko abenduan**, Nortegas-ek 204M euroko ondare-ekarpena jaso zuelako
- **2019. urte amaieran zor garbia 944M eurokoa izan zen**
- Inbertsio-mailaren kreditu ratioa mantentzeko xedez akziodunak finantza-kreditu sendoa mantentzearen alde hartutako konpromisoa oinarri duen finantza-politika

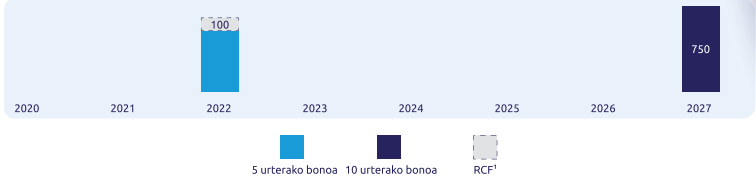
FINANTZA-INFORMAZIOA

Finantza-egitura, likidotasun politika eta kalifikaziorako feedback-a

Likidotasun egoera

Tresna	Erabilgarri (€M)	Hartutakoa (M €)	Bonoa
5 urterako bonoa	-	550	% 0,918
10 urterako bonoa	-	750	% 2,065
Kreditu-lerro errebolbentea	100	-	% 0,075 - % 0,300 (Erabileraren arabera)
Eskudirua balantze kontsolidatuan	367	-	-
Guztira	467	1.300	-

Likidotasuna eta finantzaketa-egitura (M €)



- ✓ Egungo **egiturak murriztu egiten du berfinantzaketa arriskua**, epemugak luzatuz
- ✓ Akziodunen finantza-politika sendoa, Nortegasen **inbertsio mailari** mesede egiteko

Datu garrantzitsuak

Zor garbia:

944M €

S&P²-ren kalifikazioa

BBB-

Ikuspegi egonkorra
(Negatiboa zen eta hobetu egin zen 2020ko otsailean)

Erabilgarri dagoen likidotasuna:

467M €

Batez besteko finantza-kostua:

% 1,58

Oharrak: 1. Oraindik ez da erabili; 2. S&P-k oinarri kontsolidatuaren gainean egiten du Nortegasen inguruko analisia haren filialarekin, Nature. Nortegasen kreditu-profil independentea “bbb” da, eta igorlearen kreditu-kalifikazioa “BBB-” da

15



Txosten honi buruz

TXOSTEN HONI BURUZ

Aurkeztutako informazioak Nortegas Energía Grupo, SLUren sozietate guztiak barne hartzen ditu, kontrakoa esan daitekeen kasuetan izan ezik, eta 2019ko urtarrilaren 1etik 2019ko abenduaren 31ra bitarteko denbora tarteari egiten dio erreferentzia.

Honako estandar hauen arabera prestatu da txosten hau:

- International Integrated Council-en (IIRC) txosten integratuen esparrua <IR>.
- Global Reporting Initiative estandarrak, **Nortegasek** gai material gisa identifikatutako gaiekin lotura dutenak.

Materialtasun analisia egiteko prozesua

Materialtasun analisia egiteko, zeinen emaitzak txosten honetako 3. kapituluaren agertzen baitira, honako prozesu hau burutu zuen Nortegasek:

1. Esanguratsuak izan daitezkeen gaien identifikazioa. Honako informazio-iturri hauek erabili ziren horretarako:

- Berri emateko arauak eta estandarrak: Espainiako 11/2018 Legea, finantza-arlokoa ez den informazioaren eta aniztasunaren kasuan; Global Reporting Initiative-ren (GRI) Sustainability Reporting Standards; eta Sustainability Accounting Standard Board-en (SASB) sustainability map delakoa.
- ESG analistak eta inbestitzaileak: SAM (S&P), GRESB, IFF, JP Morgan eta Swiss Life.
- Espainiako merkatuko lehiakideak: Naturgy eta Redexis.

2. Kanpoko lehenasuna, berri emateko estandarren eta ESG inbertsio-analisten arabera:

- Berri emateko estandarrak: GRIren "Sustainability Topics for Sectors" argitalpena erabili da "Gas utilities" sektorerako bereziki esanguratsuak diren gaiak identifikatzeko, eta baita SASBen arabera "Oil&Gas midstream" sektorerako gai esanguratsu gisa identifikatu direnak ere.
- ESG inbertsio-analistak: SAMEk (S&P) eta GRESBek "Gas utilities" sektorerako erabilitako ebaluazio-irizpideetako bakoitzari emandako haztapenak erabili dira.

3. Barnekoari lehenasuna ematea, zuzendariei egindako kontsulten bidez: zuzeneko galdetegi baten bitartez, Nortegaseko zuzendariei arestian identifikatutako gai bakoitzak izan dezakeen garrantziaren inguruko dimentsio desberdinen gainean duten pertzepzioagatik galdetu zaie. 12 zuzendariri bidali zitzaizen kontsulta. Konpainiaren jarduera islatzen duen lagina osatzeko helburuarekin aukeratu ziren.

4. Materialtasun matrizea egitea: bi ardatz dituen sarrera bikoitzeko grafiko batean aurkeztu da lehenasuna: erabakia, eragina edo arriskua. Irudikapen hori bat dator GRIk definitutako baldintzekin eta 11/2018 Legean bildutako eskakizunei erantzuteko ere balio du, lege horrek arriskuen ikuspegia ezartzen duelarik gaien garrantzia identifikatzeko orduan. Gai desberdinen garrantzia bi ardatz horien arabera ebaluatzeko, honako irizpide hau erabili da:

- Erabakia: berri emateko estandarretako gaien garrantziaren gaineko analisia erabili dira proxies gisa (GRIren "Sustainability Topics for Sectors" eta SASBen "Materiality Map"), intereseko talde guztiek ezagutu behar dutenaren erakusgarri. Era berean, zuzendarien iritzia ere baliatu da, konpainiarekiko harremana sortzeko orduan gai desberdinek intereseko taldeengan duten eraginaren ingurukoa, alegia.
- Arriskua: ESG analista nagusiek (SAM eta GRESB) gai bakoitzari emandako garrantzia erabili da proxies gisa. Horrela, sektorearentzako kritikoak diren gai nagusiak islatzen dira. Era berean, zuzendarien iritzia ere baliatu da, konpainiak jarduten duen erkidegoan duen eraginaren ingurukoa, alegia.
- 5.** Adierazleen identifikazioa: amaitzeko, gai material bakoitzerako, Nortegasek berri emateko estandar nagusiek zein ESG analistek eskatutako informazio-eskakizunak eta adierazleak identifikatu ditu. Horrenbestez, intereseko taldeek gaiak konpainiarentzat duten garrantziaren inguruan duten iritzia islatzen du materialtasun matrizeak.

TXOSTEN HONI BURUZ

Glosarioa

EZB: Enplegu Zentro Bereziak

ESG irizpideak: Ingurumenaren, gizartearen eta gobernu onaren arloko irizpideak (ingelesezko terminoaren sigletatik dator, ESG)

EBIT: Irabaziak, interesak eta zergak kontuan hartu gabe

1. irismeneko igorpenak: Igorleak zuzenean ekoiztutako igorpenak

2. irismeneko igorpenak: Kontsumitutako eta erositako elektrizitatearen bitartez zeharka egindako igorpenak

3. irismeneko igorpenak: Beste eragile batzuek balio-katean zeharka egindako igorpenak, igorleak kontrolatu ezin dituenak

BEG: Berotegi-efektuko gasak

PGL: Petrolio-gas likidotua

GNL: Gas natural likidotua

IGN Ibilgailuetarako gas naturala

Europar Batasunaren Green Deal: Europako Itun Berdea Europako Batzordearen ibilbide-orria da, EBk ekonomia iraunkorra izan dezan.

GRI: Global Reporting Initiative

GWh: Gigawatt orduko

IEA: Energiaren Nazioarteko Agentzia

IPCC: Klima-aldaketari buruzko Gobernuarteko Taldea

ISO: Normalizaziorako Nazioarteko Erakundea

GIH: Nazio Batuen Garapen Iraunkorreko Helburuak

EJIP: Energiaren eta Klimaren Plan Nazional Integratua

tCO₂e: Baliokidea CO₂ tonatan



www.nortegas.es