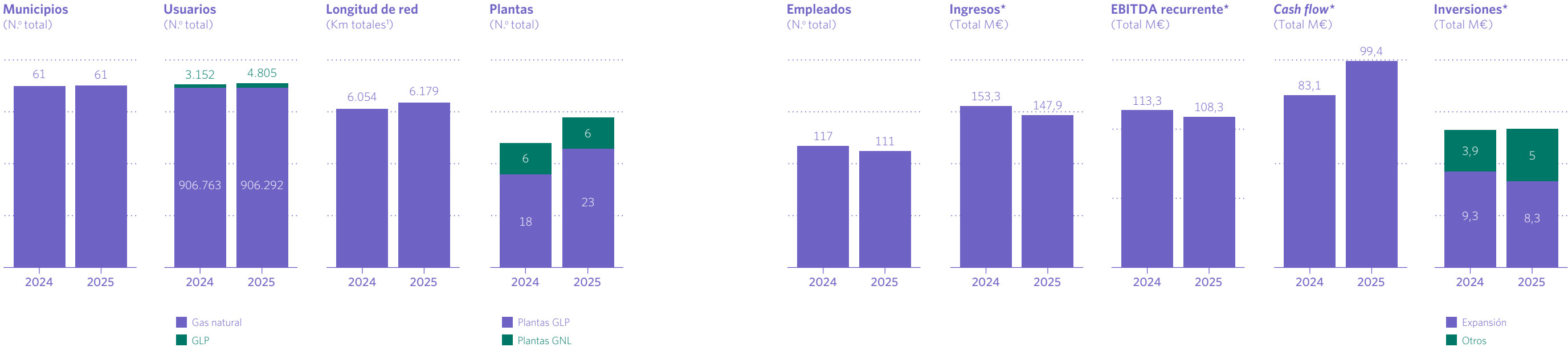


INFORME ANUAL

2025

Magnitudes básicas	2	3.3 Comunicación con el cliente	75
		3.4 Fidelización	79
Carta de la Presidenta	4	3.5 Operaciones en cliente	80
1. Compañía	11	4. Capital humano	89
1.1 Consejo de Administración	12	4.1 Organización humana, estable y de futuro	90
1.2 Comité de Dirección	12	4.2 Plantilla	91
1.3 Marco regulatorio	12	4.3 Diversidad, equidad e inclusión (IDE)	93
1.4 Prevención de delitos penales	16	4.4 Clima laboral	95
1.5 Gestión corporativa de riesgos	18	4.5 Gestión del talento	96
1.6 Sostenibilidad	20	4.6 Seguridad y salud laboral	98
1.7 Ciberseguridad	22	5. Gas y sociedad	101
1.8 Seguridad de la información y protección de datos personales	24	5.1 Avances y previsiones en la regulación nacional energética	102
1.9 Proyecto Turing: Hacia una organización <i>data driven</i>	27	5.2 Gas natural vehicular	103
2. Negocio	31	5.3 Medio ambiente	104
2.1 Mercado residencial	32	5.4 Plataforma Gas Verde Sí	107
2.2 Gran consumo	36	5.5 Proyectos especiales	112
2.3 Nueva edificación	39	5.6 Posicionamiento de las infraestructuras gasistas	115
2.4 Mercado GLP	42	6. Resultados	123
2.5 Puestas en servicio y digitalización	44	6.1 Resumen de resultados	124
2.6 Nuevos municipios	47	6.2 Resultados operativos	124
2.7 Acciones comerciales	50	6.3 Ingresos	125
2.8 Red de distribución	56	6.4 Posición financiera y balance	126
3. Clientes	65	6.5 Cash flow de las operaciones	128
3.1 Pautas de consumo	66	6.6 Inversiones	129
3.2 Atención al cliente	68		

MAGNITUDES



* Datos consolidados bajo IFRS (Normas Internacionales de Información Financiera).

CARTA DE LA PRESIDENTA

El sector energético europeo se encuentra en una coyuntura especialmente exigente, marcada por una elevada tensión geopolítica, la volatilidad de los mercados internacionales y un debate creciente sobre el modelo energético que debe garantizar tanto la seguridad de suministro como la competitividad económica y el avance hacia la descarbonización.

El reciente *shock* energético derivado de las tensiones en Oriente Próximo y el conflicto en Irán, agravado por el cierre del estrecho de Ormuz, ha puesto de manifiesto la vulnerabilidad de los mercados globales. Aunque el impacto logístico haya sido más intenso en determinadas regiones, el efecto sobre los precios ha tenido un alcance global.

Durante 2025 y la primera mitad de 2026, los mercados energéticos internacionales han mostrado una evolución que se ha desarrollado en dos fases diferenciadas: durante 2025, una fase de tendencia bajista y en 2026, un fuerte repunte de la volatilidad, asociado principalmente a las tensiones geopolíticas en Oriente Medio y a la incierta situación de las rutas de suministro.

En el mercado del crudo, en 2025 el *brent* descendió desde niveles próximos a los 80 dólares por barril a los cerca de 62 dólares con los que cerró el año. Esta caída se debió al aumento de la producción fuera de la OPEP y a la desaceleración de la demanda china. Sin embargo, en 2026, como consecuencia del conflicto en Oriente Medio, se ha producido una brusca subida: en el mes de abril, el precio del *brent* superó los 115 dólares. Tras los acuerdos para restablecer el suministro, el mercado se ha reequilibrado. Hoy el precio se sitúa alrededor de los 74 dólares.

En cuanto al gas natural europeo, el índice TTF también registró una caída durante 2025, debida a los elevados niveles de almacenamiento, hasta alcanzar mínimos de 28 €/MWh. En 2026, el cierre temporal del estrecho de Ormuz y la interrupción de la producción de GNL en Qatar incrementaron la volatilidad del mercado, aunque la resolución del conflicto, en junio de 2026, ha permitido la moderación de los precios. A finales de ese mes, el gas europeo cotizaba en torno a los 43 €/MWh, con perspectivas de estabilización en el rango de 30-45 €/MWh.

En España, MIBGAS reflejó la volatilidad internacional, aunque mantuvo una posición competitiva frente al TTF, gracias a su capacidad de regasificación y a la operativa del mercado ibérico. Tras cerrar 2025 en niveles de 28-30 €/MWh, el precio repuntó en 2026 hasta los 51-53 €/MWh por la incertidumbre sobre el suministro de GNL. Posteriormente, una vez declarado el alto el fuego en Irán, en junio de 2026, se corrigió hasta el entorno de los 42 €/MWh, con una curva de futuros que anticipa estabilidad alrededor de los 40-42 €/MWh para el resto del año.

En conjunto, la estabilización progresiva de los mercados internacionales debería favorecer una moderación gradual de los precios energéticos y contribuir a reducir las presiones inflacionistas en los próximos meses.

En este contexto, resulta necesario reconocer que, pese al notable impulso de las energías renovables, una parte muy significativa del consumo energético mundial continúa dependiendo de fuentes fósiles. Esta realidad evidencia que la

sustitución completa y acelerada de los combustibles fósiles no constituye una opción viable en el corto plazo. Por ello, la transición energética debe abordarse desde una perspectiva realista, ordenada y compatible con el desarrollo económica y social.

La política energética europea ha de focalizarse no solo en garantizar el suministro, sino también en mantener el papel central de la Unión Europea en el ámbito económico e industrial dentro del escenario global. La pérdida de relevancia relativa de Europa en el PIB mundial refleja, entre otros factores, el impacto de un marco regulatorio que ha priorizado la descarbonización sin ponderar suficientemente sus efectos sobre la industria, los costes energéticos y la atracción de inversiones.

En el caso de España, el país cuenta con un sistema energético y unas infraestructuras que permiten afrontar los impactos de los shocks globales desde una posición comparativamente más resiliente, como se ha demostrado en el conflicto de Oriente Medio. Esta fortaleza contribuye a garantizar la seguridad de suministro y a sostener sectores estratégicos de la economía nacional, como el turismo, el transporte y la actividad industrial.

Para avanzar hacia una verdadera autonomía estratégica, resulta imprescindible incentivar inversiones en todas aquellas tecnologías que contribuyan a reforzar la seguridad energética. Las políticas energéticas e industriales deben proporcionar certidumbre regulatoria y estabilidad a largo plazo, de modo que las decisiones de inversión en infraestructuras críticas no

dependan únicamente del surgimiento de crisis geopolíticas coyunturales.

Entre los principales retos del sector destaca, en primer lugar, la seguridad de suministro. La diversificación de fuentes, el mantenimiento de capacidades estratégicas y la evaluación rigurosa de las alternativas reales han de ser pilares fundamentales de la actuación pública. La autonomía energética no debe entenderse como un objetivo aislado, sino como condición necesaria para el crecimiento, la estabilidad y la competitividad.

En segundo lugar, Europa afronta un reto decisivo en materia de competitividad industrial. La energía es un factor esencial para la industria y los servicios, y unos precios estructuralmente superiores a los de otras regiones pueden provocar pérdida de actividad, deslocalización y destrucción de empleo. En consecuencia, el marco regulatorio debe favorecer a las industrias intensivas en energía que resultan fundamentales para el bienestar económico y social, al tiempo que impulsa tecnologías bajas en carbono.

En tercer lugar, la transición energética ha de desarrollarse de una manera gradual, técnicamente viable y que cuente con la aceptación social. Ignorar el impacto de los costes sobre hogares y empresas puede generar rechazo entre la sociedad hacia las políticas climáticas y dificultar el cumplimiento de los objetivos de descarbonización. Por ello, es necesario combinar ambición ambiental con pragmatismo económico y seguridad de suministro.

En este proceso, los gases renovables, como el biometano y el hidrógeno, deben ocupar un papel relevante, especialmente en

los sectores difíciles de electrificar. Estas soluciones permiten reducir emisiones desde el corto plazo, aprovechar infraestructuras existentes —en particular, las redes de distribución de gas— y generar oportunidades vinculadas a la economía circular, el aprovechamiento de residuos, el desarrollo del sector primario y la creación de empleo.

En definitiva, Europa necesita una estrategia energética equilibrada que combine seguridad de suministro, competitividad industrial y sostenibilidad ambiental. Para ello, resulta esencial diseñar políticas estables, tecnológicamente neutrales y orientadas a la inversión, capaces de impulsar una transición energética realista, ordenada y compatible con el crecimiento económico y la cohesión social.

El principal reto que afronta el sector de gas natural y de gases renovables se encuentra en la legislación sobre política climática tanto en Europa como en España. El desarrollo normativo en el ámbito gasístico debe dar respuesta a cuestiones como la diversificación de suministros y la reducción de dependencias con el desarrollo acelerado de gases verdes como el biometano y el hidrógeno, y el mantenimiento de las infraestructuras.

En el caso de España, el modelo retributivo, vigente hasta 2026, se encuentra en su fase final de aplicación. Por ello, en el ejercicio de 2025 se ha llevado a cabo una intensa actividad tanto en lo relativo a la evaluación del aún vigente periodo regulatorio (2PR 2020-2026) como a las actuaciones encaminadas a iniciar un debate y análisis de principios y criterios para el tercer periodo regulatorio. (3PR 2027-2032). Este se

encuentra marcado, sin duda, por el contexto de transición que implica el cumplimiento de los objetivos de descarbonización y transición energética.

Al inicio del año, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) publicó el calendario de las circulares de carácter normativo, con tramitación prevista para 2025, lo que impulsó diversas actuaciones de revisión, análisis y propuestas de los principales elementos del marco retributivo y tarifario.

En cuanto al segundo periodo regulatorio, la CNMC publicó en 2025 la propuesta del informe específico de evaluación de la actividad de distribución de gas (2PR). (RAP/DE/026/25). Este informe constituye un análisis clave para identificar las fortalezas del modelo vigente y ámbitos de mejora para el nuevo marco regulatorio.

En la propuesta de circulares para el tercer periodo regulatorio (2027-2032), la CNMC cuenta con las orientaciones de política energética establecidas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico en este 2025. En dichas orientaciones, la propuesta de metodologías de retribución de la distribución y transporte es priorizar la descarbonización y la penetración de gases renovables.

En cuanto a hitos regulatorios relevantes, cabe destacar la publicación, por parte de la CNMC, de la consulta pública para la revisión de la metodología retributiva de la actividad de distribución de gas natural. Esta será la base de partida del nuevo marco regulatorio. En dicha consulta se abre la discusión a la

Europa necesita una estrategia energética equilibrada que combine seguridad de suministro, competitividad industrial y sostenibilidad ambiental

En cuanto a hitos regulatorios relevantes, cabe destacar la publicación, por parte de la CNMC, de la consulta pública para la revisión de la metodología retributiva de la actividad de distribución de gas natural

La red gasista desplegada en España es una infraestructura estratégica que genera valor para el sistema energético en su conjunto y facilita la cobertura eficiente de las necesidades energéticas de hogares, industrias y empresas

Madrileña Red de Gas destaca por ser una compañía en crecimiento, con vocación de innovar y de liderazgo. En 2025 hemos alcanzado más de un millón de clientes (906.000 puntos de suministro), con tasas de crecimiento superiores a las del resto del sector

adecuación del modelo retributivo vigente, que ha convivido con extraordinarias circunstancias geopolíticas, escalada de precios internacionales y entornos de inflación. Todo ello ha de tenerse en cuenta a la hora de dar respuesta a los retos que presentan los entornos globales. Poniendo el foco en la transición y en la digitalización, el nuevo marco retributivo deberá promover los gases renovables, así como buscar incentivos para inversiones en tecnologías digitales.

En todo caso, todos tenemos que contribuir a la creación de un modelo de marco regulatorio para la distribución de gas natural que busque la estabilidad junto a una adecuada y razonable rentabilidad del sistema en su conjunto.

Desde finales de 2025 y durante los primeros meses de 2026, se ha trabajado intensamente junto a la CNMC, siguiendo un proceso de audiencia pública y alegaciones, sobre la metodología propuesta de retribución del nuevo periodo. La base de trabajo es un modelo de continuidad respecto a la metodología actual y la incorporación de incentivos para el desarrollo de los gases renovables y de la digitalización de las redes.

La red gasista desplegada en España es una infraestructura estratégica que genera valor para el sistema energético en su conjunto y facilita la cobertura eficiente de las necesidades energéticas de hogares, industrias y empresas. Se trata de una opción segura, consolidada y capaz de adaptarse a los desafíos del presente que marca la transición energética. Además, nuestra red gasista está preparada para integrar gases renovables y contribuye a fortalecer la resiliencia y solidez del sistema energético español en su conjunto.

Dentro de esta red de distribución, Madrileña Red de Gas destaca por ser una compañía en crecimiento, con vocación de innovar y de liderazgo. En 2025 hemos alcanzado más de un millón de clientes (906.000 puntos de suministro), con tasas de crecimiento superiores a las del resto del sector, una longitud de red de 6.179 km y presencia en 61 municipios de la Comunidad de Madrid.

En materia de sostenibilidad, seguimos comprometidos con las acciones de nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026. En el último ejercicio, la compañía ha vuelto a reafirmar su liderazgo sectorial en España al alcanzar la máxima calificación posible en la evaluación del índice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB): cien puntos sobre cien.

Este reconocimiento consolida nuestro liderazgo y pone de manifiesto que el modelo de gestión de Madrileña Red de Gas es sólido, consistente y coherente con el entorno. Un año más se reafirma nuestro compromiso con una gestión responsable, transparente y orientada a la generación de impacto positivo, que hace de la sostenibilidad un pilar estratégico de su modelo de negocio.

En nuestra estrategia de crecimiento, trabajamos para llevar la red de distribución de gas a nuevos municipios de la provincia de Madrid. En esta línea, durante los últimos años, hemos puesto en marcha la distribución de gas natural en Casarrubuelos y en Miraflores de la Sierra. Continuamos en Los Molinos, Moralarzaral y Soto del Real. A estos proyectos en curso se suman las gestiones para la expansión en el municipio de El Boalo.

Por todo lo anterior, quiero expresar mi reconocimiento al equipo humano que conforma Madrileña Red de Gas, por su dedicación, profesionalidad y compromiso durante este ejercicio, así como por compartir con entusiasmo nuestra visión de futuro.

Igualmente, quisiera agradecer a todos los que son parte de Madrileña Red de Gas la confianza otorgada y la ayuda prestada desde que —hace ya más de un año— estoy al frente de la responsabilidad de presidir la compañía. Reitero mi agradecimiento a los accionistas y expreso mi compromiso para hacer crecer el proyecto y acompañar la estrategia de desarrollo de los próximos años.

En nombre de Madrileña Red de Gas, quiero extender el agradecimiento a clientes, proveedores y colaboradores, cuya confianza y apoyo han sido fundamentales para seguir avanzando en nuestros objetivos.

A todos, gracias por hacer posible la consolidación y proyección de Madrileña Red de Gas.

Carmen Gómez de Barreda
Presidenta

1

COMPAÑÍA

El ejercicio 2025 fue un año clave tanto a nivel regulatorio como corporativo para Madrileña Red de Gas, en un contexto de transición hacia el tercer periodo regulatorio y de alineación con los objetivos de descarbonización. Junto al intenso proceso de revisión normativa impulsado por la CNMC, la compañía consolidó su posicionamiento como referente en sostenibilidad, al alcanzar por segundo año consecutivo la máxima puntuación global en GRESB y renovar la calificación de cinco estrellas.

Asimismo, Madrileña Red de Gas avanzó de manera notable en ciberseguridad y protección de datos, mediante la renovación de la certificación ISO 27001, la adaptación a NIS2 y la gestión eficaz de un incidente de seguridad.

Paralelamente, se continuó con el impulso a la transformación digital mediante el Proyecto Turing, la consolidación de una cultura data driven y el uso transversal de la inteligencia artificial como palanca de eficiencia y productividad.

1.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Carmen Gómez de Barreda Tous de Monsalve [Presidenta](#)
- Manuel Nofuentes Caballero [Consejero](#)
- Yingqi LiuC [Consejero](#)
- Daniel Frank Hobson [Consejero](#)
- Romain Thierry Victor Bruneau [Consejero](#)
- Alexandre Pieyre [Consejero](#)
- Kai Chen [Consejero](#)
- Jan Matthijs Lakerveld [Consejero](#)
- Shankar Krishnamoorthy [Consejero](#)
- María Martín [Secretaria \(no consejera\)](#)

1.2 COMITÉ DE DIRECCIÓN

- Alejandro Lafarga [Director general](#)
- Rafael Fuentes [Director jurídico](#)
- Inés Zarauz [Directora financiera](#)
- David Ortiz [Director de expansión](#)
- Félix Blasco [Director de operaciones de red](#)
- Glen Lancaster [Director de sistemas y oper. de cliente](#)
- María Vázquez [Directora de recursos humanos](#)

1.3 MARCO REGULATORIO

Evolución en 2025 y perspectivas para 2026

El ejercicio 2025 ha sido un año fundamental para la evaluación del segundo periodo regulatorio, permitiendo analizar el desempeño del modelo vigente, e iniciar la definición de las bases, principios y criterios que regirán el marco del tercer periodo regulatorio.

El ejercicio 2025 ha estado marcado por una intensa actividad regulatoria en el sector gasista, en un contexto de transición hacia el tercer periodo regulatorio (2027-2032) y de adaptación progresiva del marco normativo a los objetivos de descarbonización y transición energética. Durante el año, el regulador ha impulsado diversas actuaciones orientadas a revisar los principales elementos del marco retributivo y tarifario, así como a evaluar el desempeño del modelo vigente, con el objetivo de reforzar la estabilidad, previsibilidad y coherencia del marco regulatorio aplicable a la distribución de gas natural.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) publicó el calendario de las Circulares de carácter normativo con tramitación prevista para 2025 el 3 de enero de 2025. Al cierre del ejercicio 2025, ninguna de las circulares relacionadas con el sistema gasista incluidas en dicho calendario ha sido aprobada de forma definitiva, de acuerdo con el cronograma oficial que sitúa las fechas de adopción de las metodologías retributivas y de peajes para el periodo 2027-2032 a lo largo del segundo y tercer trimestre de 2026. Por tanto, las propuestas normativas que afectan a la retribución de la distribución, el transporte y el cálculo de peajes se encuentran actualmente en fase de tramitación o pendientes del trámite de audiencia.

Por otro lado, el 30 de septiembre de 2025 se publicó la Orden TED/1062/2025, de 25 de septiembre, por la que se

establecen los cargos del sistema gasista y la retribución y los cánones de los almacenamientos subterráneos básicos para el año de gas 2026.

Evolución del marco retributivo de la distribución de gas

Uno de los hitos regulatorios más relevantes de 2025 ha sido la publicación, por parte de la CNMC, de la consulta pública para la revisión de la metodología retributiva de la actividad de distribución de gas natural (CIR/DE/003/25), que constituye el punto de partida para el diseño del nuevo marco regulatorio aplicable al tercer periodo regulatorio (2027-2032).

Esta consulta supone el punto de partida para el diseño del nuevo marco retributivo y abre el debate sobre cuestiones estructurales como la adecuación del modelo retributivo vigente y las perspectivas para el siguiente periodo regulatorio, el reconocimiento de nuevos vectores energéticos, como los gases renovables, y mostrando interés en la posible incorporación de parámetros retributivos que incentiven inversiones en tecnologías digitales.

A este proceso se suman las orientaciones de política energética establecidas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico mediante la Orden TED/1318/2025, de 19 de noviembre (publicada el 21 de noviembre de 2025). Estas orientaciones deben ser consideradas por la CNMC en la elaboración de las circulares del periodo 2027-2032 y afectan directamente a las metodologías de retribución de la distribución y transporte, priorizando la descarbonización y la penetración de gases renovables.

En paralelo, la CNMC publicó la retribución provisional correspondiente al año de gas 2026 (RAP/DE/011/25), último año del segundo periodo regulatorio, proporcionando visibilidad a corto plazo al sector en un contexto de transición entre

El ejercicio 2025 ha sido un año fundamental para la evaluación del segundo periodo regulatorio, permitiendo analizar el desempeño del modelo vigente, e iniciar la definición de las bases, principios y criterios que regirán el marco del tercer periodo regulatorio

Durante 2025 se ha impulsado también el despliegue de contadores inteligentes en la red de gas natural mediante la tramitación de una audiencia pública para la aprobación del plan de implantación de contadores digitales

periodos regulatorios y permitiendo a las distribuidoras anticipar impactos económico-financieros antes de la definición y aprobación definitiva del nuevo marco regulatorio.

Actualización de la metodología para el cálculo de la Tasa de Retribución Financiera (TRF)

Durante 2025 se han producido avances significativos en la revisión de la metodología de la Tasa de Retribución Financiera aplicable a las actividades reguladas del sector gasista (Circular 9/2025). En este marco, en julio de 2025 se celebró la correspondiente audiencia pública sobre la modificación de la metodología de cálculo de la TRF, en la que se analizaron los principales parámetros financieros, el coste medio ponderado del capital y su adecuación al perfil de riesgo de las distintas actividades reguladas.

Este proceso culminó a finales de año con la aprobación de la Circular 9/2025, que modifica la Circular 2/2019 y actualiza la metodología de cálculo de la TRF para el próximo periodo regulatorio y define la tasa para las actividades de distribución, transporte y operación del sistema del sector eléctrico.

En este contexto, la normativa precisa que, en el caso de la distribución de gas, este parámetro solo resulta de aplicación a la fijación del precio del alquiler de los contadores y de los límites de derechos a pagar por las acometidas, acotando su impacto a los activos estrictamente regulados. El valor de la TRF de aplicación a las actividades gasistas se espera que se apruebe a lo largo del 2026 en una futura Circular.

Evolución de los peajes de gas

Al igual que con la metodología de retribución, en 2025 se inició el proceso regulatorio de revisión de la metodología de peajes aplicable al tercer periodo regulatorio (CIR/DE/004/25). En este marco, la CNMC abrió una consulta

pública específica sobre la metodología de peajes del 3PR, con el objetivo de recabar aportaciones de los agentes del sector de cara a la definición del nuevo marco tarifario. Dicha metodología se verá igualmente afectada por las orientaciones de la Orden TED/1318/2025, de 19 de noviembre, por la que se establecen orientaciones de política energética a la CNMC para la tramitación de las nuevas circulares.

De forma paralela, y conforme al calendario regulatorio anual, la CNMC ha aprobado los peajes de acceso aplicables al año de gas 2026 (RAP/DE/010/24), de acuerdo con la metodología vigente, proporcionando continuidad regulatoria mientras se define el nuevo marco tarifario del 3PR.

Nuevo plan estratégico para la incorporación de los contadores inteligentes

Durante 2025 se ha impulsado también el despliegue de contadores inteligentes en la red de gas natural mediante la tramitación de una audiencia pública para la aprobación del plan de implantación de contadores digitales. Esta iniciativa establece el procedimiento, el calendario y los requisitos técnicos mínimos para la sustitución progresiva de los contadores analógicos por equipos inteligentes hasta 2033.

El plan tiene como objetivos mejorar la precisión de la medición, facilitar la lectura remota, optimizar la gestión operativa de la red y reforzar la calidad del servicio al consumidor, así como sentar las bases para una mayor digitalización e integración de los sistemas de información de las distribuidoras.

Informes de evaluación del segundo periodo regulatorio

Como novedad relevante en 2025, la CNMC ha publicado la propuesta del informe específico de evaluación de la actividad de distribución de gas (RAP/DE/026/25) en el segundo periodo regulatorio (2PR). La evaluación constituye una referencia

clave para el diseño del nuevo marco regulatorio, al permitir identificar fortalezas del modelo vigente, posibles ineficiencias y ámbitos de mejora.

Normativa europea para la transición energética en el sector gasista

El 15 de julio de 2024 se publicó el «Paquete del Gas», compuesto por el Reglamento (UE) 2024/1789 y la Directiva (UE) 2024/1788, orientados a facilitar la penetración de gases renovables (gases verdes) e integrar el hidrógeno. El Reglamento es plenamente exigible desde el 5 de febrero de 2025, mientras que la Directiva fija el 5 de agosto de 2026 como plazo máximo para su trasposición nacional.

Durante 2025, España ha dado continuidad a la adaptación de su marco normativo a través de la citada Orden TED/1318/2025, cuyas orientaciones incorporan expresamente los objetivos del Paquete del Gas para el periodo 2027-2032. Este conjunto normativo es central para la modernización del sistema energético europeo y su alineación con los objetivos de descarbonización.

¿Qué perspectivas regulatorias se esperan este 2026?

De cara a 2026, el foco regulatorio en el sector de la distribución de gas estará centrado en definir el nuevo marco retributivo y establecer los parámetros que regirán el tercer periodo regulatorio (2027-2032). Se prevé que la CNMC celebre la primera audiencia pública sobre la metodología en el primer trimestre de 2026 y que la aprobación definitiva de la misma se produzca antes de finales de año, con el objetivo de iniciar el nuevo marco retributivo con una metodología afianzada. En este sentido, se prevé una continuidad con la metodología retributiva actual donde se puedan incorporar incentivos para el desarrollo de los gases renovables y la digitalización de las redes.

En paralelo, se espera que se apruebe el valor de la Tasa de Re-tribución Financiera, que afectará principalmente en las activi-dades vinculadas a la actividad de distribución de gas, como es la fijación del precio del alquiler de los contadores y de los límites de derechos a pagar por las acometidas.

Por último, se prevé que a lo largo de 2026 se consolide la Circular de peajes de gas, mediante la cual se aprobará la metodología de cálculo de peajes aplicable al tercer periodo regulatorio. Esta Circular completará el conjunto de marcos regulatorios que orientan la actividad de distribución de gas, proporcionando mayor certidumbre y estabilidad económica para el periodo 2027-2032.

1.4 PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES

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

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

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1/2015, por la que se modifica nuevamente el Código Penal y se regula en mayor medida la responsabilidad penal de las personas jurídicas, estableciendo el deber de las sociedades mercantiles de im-plantar en sus organizaciones medidas eficaces de prevención

de delitos en el ámbito de su actividad, Madrileña Red de Gas cuenta con un robusto sistema de gestión de delitos penales, el cual se compone de:

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

El responsable de dicho sistema es el oficial de cumpli-miento penal.

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

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

Por otra parte, de conformidad con la Ley 2/2023, de 20 de fe-brero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el canal de denuncias de Madrileña Red de Gas se actualizó, de acuerdo con el asesoramiento y seguimiento del provee-dor independiente, y el órgano de administración ha elaborado y aprobado políticas y procedimientos, de cara a actualizar el

sistema interno de información de irregularidades, conforme establece la citada ley.

En concreto:

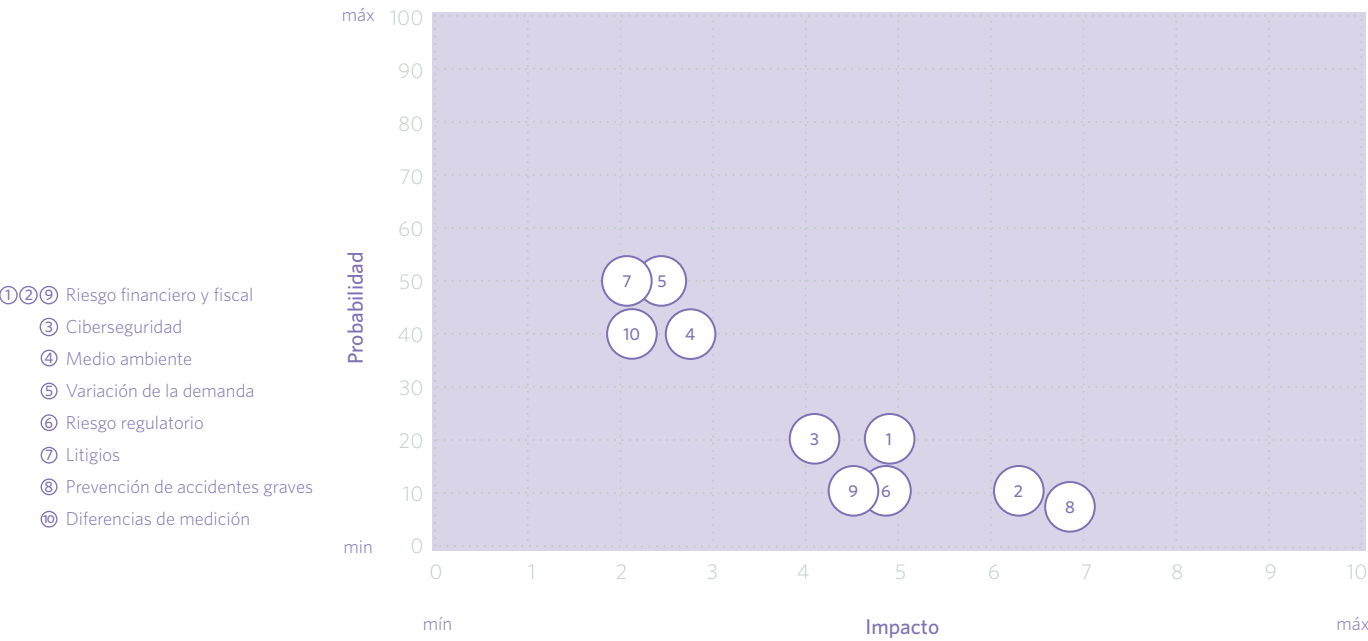
- La política de gestión de comunicaciones de irregularidades.
- El procedimiento de gestión de comunicaciones de irregularidades.
- El nombramiento de un Responsable del Sistema Interno de Información.

Madrileña Red de Gas actualizó su Canal de Denuncias y adaptó su sistema de comunicación de irregularidades, cumpliendo así con la nueva ley de Protección del Informante. A 31 de diciem-bre de 2025, Madrileña Red de Gas mantiene un seguimiento permanente de las obligaciones derivadas de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, específicamente en lo relativo al nombra-miento y comunicación del Responsable del Sistema Interno de Información.

Por otro lado, durante 2025 se ha evaluado de nuevo el riesgo relacionado con los delitos incluidos en el mapa de riesgos de la compañía, con el fin de detectar conductas que puedan supo-ner una vulneración de la normativa correspondiente y que con-lleven alguna responsabilidad. Como resultado de dicha evalua-ción, se elabora el informe de revisión anual de cumplimiento y los planes anuales de acción con las necesidades detectadas. Además, se ha continuado impartiendo la formación pertinente en materia de prevención de delitos penales, que actualmente se imparte con la incorporación a la compañía como parte del plan de acogida.

Madrileña Red de Gas mantiene un seguimiento permanente de las obligaciones derivadas de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, específicamente en lo relativo al nombramiento y comunicación del Responsable del Sistema Interno de Información

Mapa de riesgos corporativos, 2025



El mapa de riesgos de Madrileña Red de Gas contempla una amplia variedad de riesgos focalizando su atención sobre los diez riesgos más materiales

1.5 GESTIÓN CORPORATIVA DE RIESGOS

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

El Comité de Auditoría y Riesgos reporta directamente al Consejo de Administración y opera de acuerdo a lo establecido en su reglamento interno de funcionamiento, en el que se definen sus objetivos, funciones y composición. Dicho comité está integrado por representantes del Consejo de Administración

de cada uno de los cuatro accionistas, varios integrantes del Comité de Dirección y el departamento de gestión de riesgos.

Los contenidos de la agenda que se tratan en las reuniones periódicas del comité, cuya celebración se realiza previamente a cada reunión del Consejo de Administración, son consensuados internamente al inicio de cada nuevo ejercicio fiscal. Entre las materias que se tratan de forma recurrente destacan el seguimiento del mapa de riesgos corporativo, la identificación y evolución de los riesgos más relevantes, así como el análisis de los controles implantados y los planes de mitigación establecidos o propuestos. Asimismo, se abordan cuestiones relacionadas con la auditoría de cuentas, las auditorías del sistema integrado de prevención, medio ambiente y calidad, y otros asuntos vinculados a la sostenibilidad, tales como los resultados del reporte GRESB, la elaboración de la memoria de sostenibilidad, la valoración de las competencias en materia de sostenibilidad de los órganos de gobierno y la autoevaluación de su desempeño en este ámbito.

Igualmente, forman parte de la agenda el análisis de las políticas de cobertura de seguros, la política de prevención de delitos penales, el seguimiento de la evolución de las desviaciones identificadas en auditorías anteriores, así como el control de los resultados del reporte de la huella de carbono y las estrategias de descarbonización. En el ámbito de los riesgos tecnológicos, se presta especial atención al riesgo de ciberseguridad, a las auditorías del sistema de gestión de la seguridad de la información y al análisis de eventos de materialización de riesgos, tales como incidencias operativas relevantes, apagones o ciberataques con brechas de seguridad de la información.

La integración de la política de gestión de riesgos en la compañía se ha articulado mediante la implantación progresiva de los

análisis transversales de los riesgos, en los que intervienen las unidades de negocio más vinculadas con los procesos afectados. De igual forma, la gestión de riesgos ocupa una parte de la agenda en las reuniones periódicas del Comité de Dirección.

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

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

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

Dando continuidad a la línea de trabajo consolidada en el ejercicio anterior, durante 2025 se ha avanzado en la identificación, definición y evaluación de diversos riesgos, mediante la realización de análisis detallados de sus condiciones de contexto y de las posibles consecuencias derivadas de su eventual materialización. De forma paralela, la organización ha desarrollado y reforzado una estrategia orientada a la prevención y mitigación de los potenciales impactos asociados a dichos riesgos, con el objetivo de anticiparse a los mismos y minimizar sus efectos sobre la actividad, las personas y la organización en su conjunto.



Madrileña Red de Gas ha vuelto a reafirmar su liderazgo sectorial en España al alcanzar en el último ejercicio la máxima calificación posible: 100 puntos sobre 100 en la evaluación GRESB

A través de este reconocimiento, Madrileña Red de Gas reafirma su compromiso con una gestión responsable, transparente y orientada a la generación de impacto positivo, integrando la sostenibilidad como pilar estratégico de su modelo de negocio

1.6 SOSTENIBILIDAD

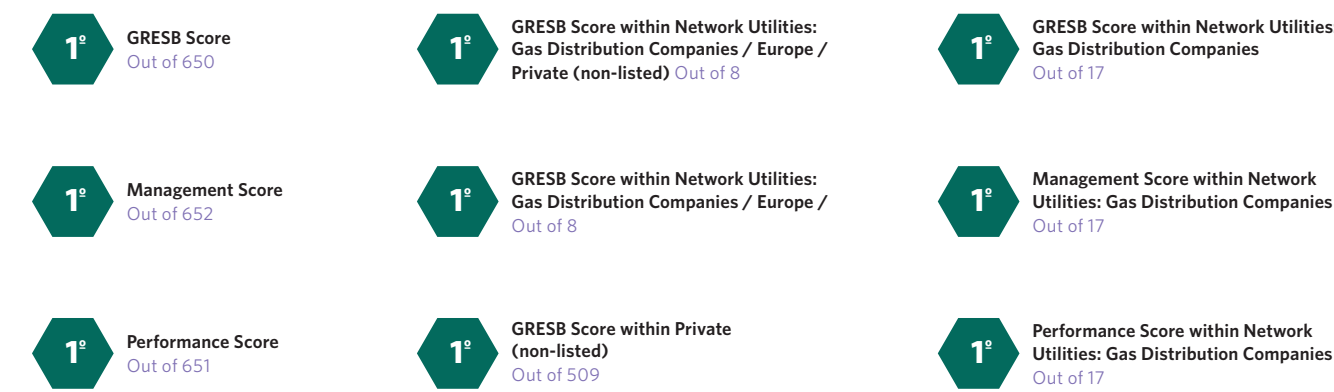
Tras diez años de participación ininterrumpida y tras haber obtenido puntuaciones sobresalientes en las tres ediciones anteriores (96, 100 y 100 sobre 100), Madrileña Red de Gas ha vuelto a reafirmar su liderazgo sectorial en España al alcanzar en el último ejercicio la máxima calificación posible: 100 puntos sobre 100 en la evaluación GRESB. Este resultado le ha permitido renovar por quinto año consecutivo la prestigiosa calificación de cinco estrellas, un reconocimiento reservado únicamente al 20% de las compañías con mejores puntuaciones a nivel global, y que avala la solidez de su desempeño en materia de sostenibilidad, gobernanza y gestión responsable.

El resultado obtenido sitúa a Madrileña Red de Gas como un referente absoluto en sostenibilidad a nivel internacional, posición que la compañía revalida por segundo año consecutivo. Este reconocimiento consolida su liderazgo y pone de manifiesto la solidez, consistencia y coherencia de su modelo de gestión en un entorno cada vez más exigente y competitivo.

En esta edición, y en línea con una trayectoria sostenida de excelencia, Madrileña Red de Gas no solo mantiene la máxima calificación de cinco estrellas, sino que se posiciona nuevamente como número uno global multisectorial, superando a todas las empresas participantes de los distintos sectores y regiones evaluadas.

A través de este reconocimiento, Madrileña Red de Gas reafirma su compromiso con una gestión responsable, transparente y orientada a la generación de impacto positivo, integrando la sostenibilidad como pilar estratégico de su modelo de negocio. La compañía concibe la sostenibilidad no como un objetivo aislado, sino como un proceso continuo de

Resultado de Madrileña Red de Gas en la evaluación GRESB Infrastructure Asset Benchmark en 2025



mejora, que contribuye de manera decisiva a reforzar la seguridad energética, la eficiencia operativa y el desarrollo social y ambiental de su entorno.

Asimismo, los resultados permiten tener una visión tanto de la evolución de la compañía respecto de ejercicios anteriores como de su grado de madurez en las buenas prácticas en materia de ESG (Environmental, Social and Governance), y en comparación con otras empresas pertenecientes al mismo sector. Madrileña Red de Gas trabaja para integrar en su estrategia los objetivos de desarrollo sostenible para el 2030.

Memoria de sostenibilidad verificada

En 2025, Madrileña Red de Gas ha elaborado su cuarta Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2024, de conformidad con los estándares GRI (Global Reporting Initiative). Dicho informe ha superado satisfactoriamente la verificación

externa independiente realizada por un tercero independiente, lo que avala la fiabilidad y calidad de la información publicada. La memoria recoge de manera integral el desempeño de la compañía en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobierno corporativo, incorporando, al igual que en el ejercicio anterior, el estándar sectorial específico de “Oil & Gas”.

La elaboración de la Memoria de Sostenibilidad responde a diversos objetivos estratégicos, entre los que destacan la mejora en la gestión de los riesgos reputacionales y de la imagen corporativa, el fortalecimiento del análisis y gestión de los riesgos y oportunidades asociados a la responsabilidad social, la provisión de información relevante y transparente a los grupos de interés, y el establecimiento de una hoja de ruta frente a los principales desafíos en materia de sostenibilidad, como el cambio climático o la economía circular, contribuyendo activamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Transparencia y comunicación

Durante 2025, Madrileña Red de Gas ha reforzado de manera significativa el énfasis en la comunicación corporativa, especialmente en el ámbito de la sostenibilidad. En este contexto, y tras el excelente resultado obtenido en la evaluación GRESB, se impulsó una estrategia coordinada de difusión en la que participaron distintas áreas de la organización, con una colaboración especialmente activa con el área de Expansión, y el apoyo de la agencia externa de comunicación.

Esta coordinación permitió la elaboración y publicación de una nota de prensa en la página web corporativa, así como el desarrollo de contenidos específicos para redes sociales, destacando su difusión a través de LinkedIn. Asimismo, y como novedad respecto a ejercicios anteriores, se amplió el alcance de la comunicación mediante el envío de comunicaciones personalizadas a organizaciones e instituciones relevantes, así como a los principales clientes, complementadas con la distribución de un tríptico explicativo que detallaba el reconocimiento obtenido.

Como resultado de estas actuaciones, la noticia relativa al resultado de GRESB alcanzó una amplia repercusión en diversos medios digitales, contribuyendo a reforzar la visibilidad externa y el posicionamiento de la Compañía como referente en sostenibilidad.

Por otro lado, durante el primer semestre de 2025, Madrileña Red de Gas ha remitido por tercera vez la información requerida por su accionista PGGM, en cumplimiento de los requisitos del Reglamento SFDR.

Asimismo, con el objetivo de dar a conocer las estrategias y actuaciones desarrolladas en materia de sostenibilidad, Madrileña Red de Gas mantiene permanentemente actualizados los

contenidos del apartado “Compromiso con la Sostenibilidad” de su página web corporativa. Esta sección ha sido estructurada en tres bloques principales, en los que se recogen de manera clara y accesible las líneas de actuación prioritarias de la compañía en este ámbito: gobierno corporativo, comunicación y transparencia, y ámbitos social y medioambiental, reforzando así su compromiso con una gestión responsable, transparente y alineada con las mejores prácticas en sostenibilidad.

1.7 CIBERSEGURIDAD

La ciberseguridad constituye un elemento estratégico para Madrileña Red de Gas. Como operador de una infraestructura crítica, la protección de las operaciones, de los datos de los clientes y de la continuidad del suministro forma parte esencial de su responsabilidad corporativa. En 2025, la compañía reforzó de manera decidida su modelo de seguridad, consolidando una cultura orientada a la prevención, la resiliencia y la mejora continua.

A lo largo del ejercicio, se implementaron ocho hitos clave que han fortalecido de forma significativa el marco global de protección de la organización:

- 1. Simulación de recuperación ante desastres.
- 2. Pruebas de penetración de red e intrusión externa.
- 3. Mejorar los cuadros de mando y reporting de seguridad.
- 4. Implementación de una solución SASE (Secure Access Service Edge).
- 5. Implementación de mejoras en la monitorización de la red OT.

- 6. Renovación de la ISO 27001 y aseguramiento de cumplimiento con la NIS2.
- 7. Formación y concienciación en ciberseguridad.
- 8. Auditoría de ciberseguridad y nivel de madurez en los entornos IT y OT.

En el mes de septiembre de 2025 se detectó un incidente de seguridad en la infraestructura informática de la compañía. De manera inmediata se activaron los protocolos internos establecidos, procediéndose a la realización de controles urgentes y a una revisión exhaustiva de los sistemas afectados. Como resultado de dicho análisis, se confirmó la filtración de determinados datos identificativos y de contacto de clientes, incluyendo el número de CUPS, sin que en ningún caso se vieran comprometidos datos bancarios, credenciales de acceso o contraseñas.

La empresa informó de forma inmediata a todos los clientes potencialmente afectados mediante comunicaciones por correo electrónico y SMS, complementando esta actuación con la publicación de la información correspondiente en su página web corporativa. Asimismo, el incidente fue oportunamente notificado a los organismos competentes, entre ellos el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), la Agencia Española de Protección de Datos y la Guardia Civil, manteniéndose en todo momento una comunicación transparente, proactiva y continua. Como medida adicional, se reforzó la seguridad de la Oficina Virtual mediante la implantación de un sistema de autenticación de doble factor.

El incidente, que fue gestionado de manera eficaz y satisfactoria, ha supuesto un impulso adicional al compromiso de la compañía con la mejora continua de sus sistemas de seguridad. La experiencia ha puesto de manifiesto la conveniencia de ampliar la cobertura en determinadas capas del modelo de

La ciberseguridad constituye un elemento estratégico para Madrileña Red de Gas. Como operador de una infraestructura crítica, la protección de las operaciones, de los datos de los clientes y de la continuidad del suministro forma parte esencial de su responsabilidad corporativa

En el mes de septiembre de 2025 se detectó un incidente de seguridad en la infraestructura informática de la compañía. De manera inmediata se activaron los protocolos internos establecidos

El ejercicio 2025 ha representado un año de progreso, aprendizaje y consolidación, en el que se han fortalecido de manera significativa las capacidades internas con el objetivo de garantizar la seguridad, la continuidad operativa y la resiliencia de la compañía

En 2025, Madrileña Red de Gas ha completado con éxito la certificación de su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme al estándar ISO 27001 vigente, reforzando así su marco de control y protección de la información

Madrileña Red de Gas dispone de manuales de gestión que están desarrollados en más de dieciocho procedimientos de seguridad de la información y de protección de datos personales

defensa existente, basado en el cifrado de dispositivos, SIEM-SOC, autenticación multifactor (MFA), detección y respuesta de endpoints (EDR), aislamiento de red y pruebas de penetración, permitiendo acelerar actuaciones ya contempladas en la hoja de ruta estratégica.

En este contexto, se han intensificado los mecanismos de supervisión de terceros, reducido la exposición de los sistemas a internet, limitado la persistencia de datos en sistemas auxiliares y extendido el uso de la autenticación multifactor a todos los entornos. Igualmente, se ha fortalecido el control de usuarios privilegiados, reforzado la colaboración con el SOC, priorizada la actualización de software obsoleto y ajustados los protocolos de actuación con el objetivo de optimizar los tiempos de reacción ante posibles incidentes futuros.

En Madrileña Red de Gas, la ciberseguridad se concibe no solo como una obligación normativa, sino como una responsabilidad estratégica y un compromiso permanente con los clientes y con la sociedad en su conjunto. El ejercicio 2025 ha representado un año de progreso, aprendizaje y consolidación, en el que se han fortalecido de manera significativa las capacidades internas con el objetivo de garantizar la seguridad, la continuidad operativa y la resiliencia de la compañía.

1.8 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En 2025, Madrileña Red de Gas ha completado con éxito la certificación de su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información conforme al estándar ISO 27001 vigente, reforzando así su marco de control y protección de la información. Este sistema se encuentra plenamente alineado con el Sistema Integrado de Gestión de la Compañía e incorpora en su alcance el modelo

de gestión de protección de datos personales, garantizando una gestión coherente y robusta de la seguridad de la información.

Asimismo, la certificación se ha alcanzado mediante una ampliación del alcance inicial, incorporando el emplazamiento de la nave logística ubicada en Alcorcón, lo que refuerza el compromiso de la organización con la protección de la información y la mejora continua de sus sistemas de gestión.

Durante el ejercicio 2025, y en continuidad con el año anterior, Madrileña Red de Gas ha mantenido la asignación de recursos económicos, técnicos y humanos para el desarrollo de las distintas iniciativas orientadas a reforzar el sistema.

A lo largo del ejercicio, el desempeño de la seguridad de la información se ha mantenido estable, si bien se produjeron dos eventos relevantes que requirieron una gestión específica. Por un lado, el corte de suministro eléctrico a nivel nacional registrado en el mes de abril, y por otro, una brecha de seguridad de la información ocurrida en septiembre. Ambos acontecimientos fueron gestionados conforme a los procedimientos establecidos, permitiendo extraer aprendizajes y reforzar las medidas preventivas y de respuesta, con el objetivo de continuar mejorando la resiliencia y robustez del sistema.

Durante 2025, la gestión de la protección de datos personales se ha centrado principalmente en la atención de derechos de los interesados, la resolución de consultas y la gestión de incidencias, muchas de ellas vinculadas a la interpretación de la normativa vigente.

Madrileña Red de Gas tiene designado un Delegado de Protección de Datos, que actúa como máxima autoridad en esta materia dentro de la organización y participa de forma activa en los principales órganos de gobierno. De manera

complementaria, la compañía ha designado un Responsable del sistema de gestión de la seguridad de la información, así como un Responsable de la seguridad técnica, apoyado por un equipo de administradores especializados, garantizando una estructura de gobierno sólida y adecuada para la gestión integral de la seguridad de la información y la protección de datos personales.

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

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

- Publicación en la página web de las políticas de seguridad de la información y de protección de datos personales, así como de la información de tratamiento de datos personales destinada a los interesados, y cuya difusión además se refuerza a través de las diversas comunicaciones que se hacen llegar a los usuarios
- Gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales, al que han llegado un importante número de solicitudes.
- Actividades de concienciación y formación de los empleados.
- Interacción con los organismos y autoridades, como son la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) y el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE).

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

- Establecimiento de cláusulas contractuales específicas en materia de seguridad de la información y protección de datos personales e identificación de proveedores críticos desde la perspectiva de la seguridad de la información.
- Desarrollo de acciones de coordinación con los encargados del tratamiento en materia de protección de datos, mediante reuniones, unificación de criterios y acuerdos de buenas prácticas.
- Monitorización del desempeño en seguridad de la información y protección de datos de la cadena de proveedores a través del portal de proveedores, incluyendo la evaluación de la madurez de sus políticas de privacidad y los informes de auditoría correspondientes.
- Registro e investigación de incidencias de seguridad de la información y protección de datos, como base para la implantación de mejoras continuas.
- Reevaluación de los riesgos asociados a los tratamientos de datos personales como consecuencia de la brecha de seguridad ocurrida.
- Inicio de la revisión del plan de emergencias en ciberseguridad, incorporando las acciones de mejora derivadas del simulacro realizado y de la experiencia obtenida tras la activación real del plan.
- Continuidad en los trabajos de adecuación del modelo de gestión a los requisitos de la Directiva NIS 2.

Corte del suministro eléctrico a nivel nacional

En abril de 2025 se produjo un apagón a nivel nacional que afectó a España, Portugal y zonas del sur de Francia como

consecuencia de una interrupción abrupta en la generación eléctrica. Este incidente tuvo impacto en las operaciones de Madrileña Red de Gas, si bien no se registraron incidencias relevantes en la seguridad de la información.

El principal efecto se concentró en el acceso a determinados sistemas corporativos, sin afectar de forma significativa a la operativa ni a la integridad de los datos de los sistemas críticos, con la excepción del sistema SCADA, que presentó limitaciones de acceso. Los servicios esenciales, como el centro de llamadas de emergencia y el sistema SAP, permanecieron operativos, aunque con restricciones puntuales en el acceso remoto. Los servicios de campo mantuvieron su actividad con afectación mínima.

La atención al cliente se sostuvo mediante la activación de planes de contingencia, detectándose únicamente una reducción temporal del volumen de interacciones. El incidente puso de manifiesto la solidez de la infraestructura tecnológica de Madrileña Red de Gas, en particular el apoyo en servicios en la nube y el uso de sistemas de alimentación de respaldo, así como la necesidad de reforzar los protocolos de comunicación interna y externa ante este tipo de situaciones. Como resultado del análisis realizado, se acordó la adopción de medidas adicionales orientadas a reforzar la resiliencia de la organización.

Brecha de seguridad

En septiembre de 2025, Madrileña Red de Gas identificó una brecha de seguridad que implicó el acceso no autorizado a datos de carácter personal de clientes y usuarios. De forma inmediata, se activaron los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), incluyendo las medidas previstas en el plan de emergencia de ciberseguridad, logrando la contención del incidente y el

cumplimiento de las obligaciones legales aplicables, así como la comunicación a las autoridades competentes.

El ejercicio 2025 se cerró sin registrarse nuevos incidentes con impacto en la seguridad de la información o en la protección de datos personales, ni solicitudes adicionales de información por parte de la AEPD. Esta evolución positiva queda reflejada en los indicadores de gestión del SGSI correspondientes al cierre del año 2025.

1.9 PROYECTO TURING: HACIA UNA ORGANIZACIÓN DATA DRIVEN

En 2024, Madrileña Red de Gas impulsó el Proyecto Turing, una iniciativa estratégica orientada a consolidar a la compañía como una organización plenamente data-driven. El proyecto cuenta con el firme respaldo de la alta dirección y con un Comité de Gobierno del Dato con dependencia directa del CEO, lo que refleja la relevancia estratégica otorgada a la gestión avanzada de la información.

El objetivo principal del Proyecto Turing es reforzar la toma de decisiones basada en datos, incrementar la eficiencia operativa y contribuir al fortalecimiento de la competitividad del negocio.

La iniciativa se desarrolla a través de un plan director con horizonte temporal de tres años y está liderada por un equipo multidisciplinar, con participación activa de todas las unidades de negocio. Durante el primer ejercicio, los esfuerzos se centraron en la definición y consolidación de la estrategia de datos, avanzando en hitos fundamentales como:

- La creación de un diccionario corporativo único de datos.

En septiembre de 2025, Madrileña Red de Gas identificó una brecha de seguridad que implicó el acceso no autorizado a datos de carácter personal de clientes y usuarios

El objetivo principal del Proyecto Turing es reforzar la toma de decisiones basada en datos, incrementar la eficiencia operativa y contribuir al fortalecimiento de la competitividad del negocio

La adopción de este modelo ha supuesto una mejora sustancial en la gobernanza y calidad de la información, reduciendo inconsistencias, incrementando la trazabilidad de los datos y facilitando un acceso más ágil, fiable y homogéneo a la información corporativa

Madrileña Red de Gas ha dado un paso adicional en 2025 con el despliegue de la Inteligencia Artificial como herramienta transversal de productividad

- La implantación de un modelo de gobierno del dato que garantiza la calidad, trazabilidad y coherencia de la información.
- La integración de información clave en un Data Lake corporativo.
- La estandarización de informes operativos y de gestión, consensuados y validados por todas las áreas de la organización.

Este primer año de despliegue ha permitido sentar las bases de un modelo sólido que no solo ordena y estructura la información corporativa, sino que transforma de manera significativa la forma en que los datos se gestionan y se utilizan en la operativa diaria de la compañía.

Este avance se ha materializado mediante la migración progresiva de las principales áreas financieras y económicas, comerciales, de proyectos, facturación, distribución, gestión de activos y otras áreas clave hacia un Data Lake corporativo. En el ejercicio 2025, se han desarrollado las 18 principales estructuras de reporting en dicho entorno, se ha definido e implementado la arquitectura ETL (extracción, transformación y carga) y una proporción relevante de los datos críticos del negocio se encuentra ya integrada en el nuevo ecosistema.

La nueva arquitectura habilita la ingesta automatizada diaria de información procedente de múltiples fuentes, consolidando los datos en un entorno único, robusto y escalable. Como resultado, las soluciones de reporting existentes que resultaban redundantes han sido desmanteladas. En diversos casos, los plazos de procesamiento de datos para la generación de informes se han reducido de varios días a apenas minutos.

La adopción de este modelo ha supuesto una mejora sustancial en la gobernanza y calidad de la información, reduciendo inconsistencias, incrementando la trazabilidad de los datos y facilitando un acceso más ágil, fiable y homogéneo a la información corporativa.

Gracias a esta transformación, procesos que anteriormente requerían varias horas de preparación y cálculo pueden ejecutarse actualmente en cuestión de minutos, lo que ha incrementado significativamente la productividad de los equipos y ha permitido la realización de análisis más avanzados, dinámicos y orientados a la toma de decisiones.

Asimismo, se ha optimizado de forma notable el rendimiento en la explotación y generación de informes, incluidos aquellos destinados a organismos reguladores y entidades externas.

En conjunto, este proyecto constituye un hito clave en la evolución hacia una organización más digital y orientada al dato, con mayores capacidades de anticipación, control y respuesta ante los desafíos futuros.

La Inteligencia Artificial como herramienta de productividad en toda la organización

Más allá de los casos de uso específicos, Madrileña Red de Gas ha dado un paso adicional en 2025 con el despliegue de la Inteligencia Artificial como herramienta transversal de productividad.

A lo largo del año se ha desarrollado una campaña interna de workshops y píldoras formativas orientadas a capacitar a los equipos en el uso responsable y eficiente de la IA como

asistente en tareas cotidianas. Entre los principales ámbitos de aplicación destacan:

- Análisis de documentos y normativa.
- Elaboración de borradores e informes.
- Resúmenes ejecutivos y estructuración de información compleja.
- Análisis exploratorio y predicción de datos.
- Búsqueda y síntesis de información.

Esta iniciativa no solo impulsa la eficiencia individual, sino que fomenta una nueva cultura de trabajo apoyada en herramientas inteligentes, liberando tiempo para actividades de mayor valor añadido.

Hacia un modelo maduro y descentralizado
El tercer año del Proyecto Turing estará orientado a profundizar en las capacidades analíticas avanzadas y a evolucionar hacia un modelo descentralizado, en el que las propias unidades de negocio asuman un papel protagonista en el impulso de iniciativas basadas en datos, con un mayor grado de autonomía y apoyadas por perfiles progresivamente más capacitados en estrategia y analítica.

A través del Proyecto Turing y de la integración progresiva de la Inteligencia Artificial tanto en sus procesos como en su cultura organizativa, Madrileña Red de Gas refuerza su compromiso con la innovación, la excelencia operativa y la toma de decisiones informada. Este enfoque sienta las bases de un modelo de gestión más eficiente, competitivo y preparado para afrontar con éxito los retos futuros del negocio y del entorno energético.

2

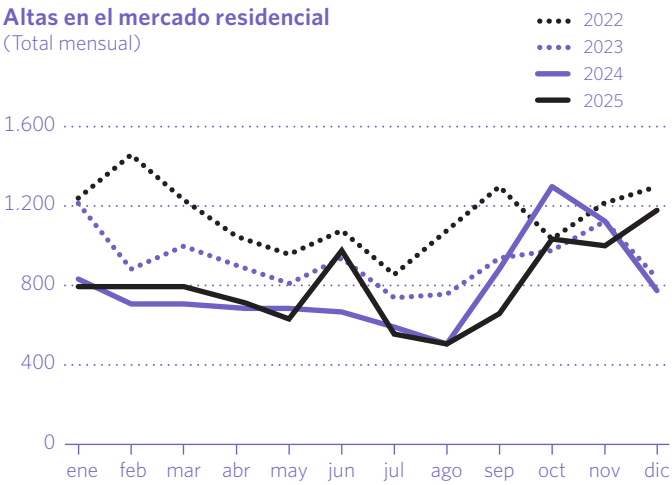
NEGOCIO

En 2025 Madrileña Red de Gas operó en un entorno de elevada madurez y exigencia regulatoria, consolidando su liderazgo con más de 906.000 puntos de suministro y una red de 6.179 km. El crecimiento se apoyó en la saturación horizontal, la conversión de más de 1.800 puntos de GLP a gas natural y la ejecución de cerca de 15 km de nueva red, íntegramente preparada para gases renovables.

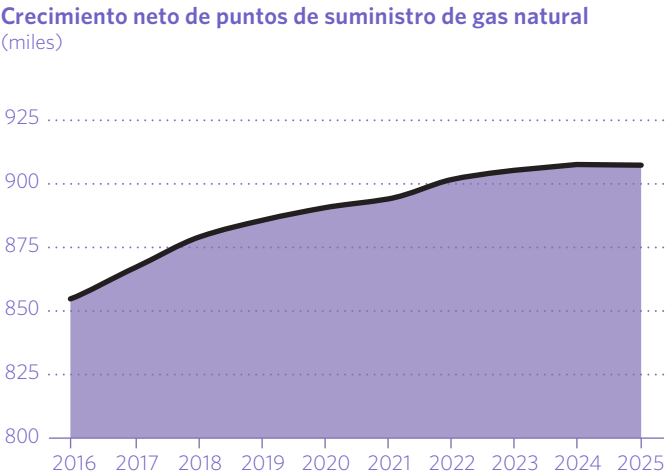
Asimismo, la compañía alcanzó el 100% de cumplimiento del mantenimiento preventivo, con más de 11.000 actuaciones técnicas, mejoras en SCADA, telemedida y control operativo y una elevada fiabilidad del suministro.

La gestión de urgencias mantuvo altos estándares, con tiempos medios de atención eficaces en avisos prioritarios, reforzando un modelo técnico robusto y resiliente.

Altas en el mercado residencial
(Total mensual)



Crecimiento neto de puntos de suministro de gas natural
(miles)



2.1 MERCADO RESIDENCIAL

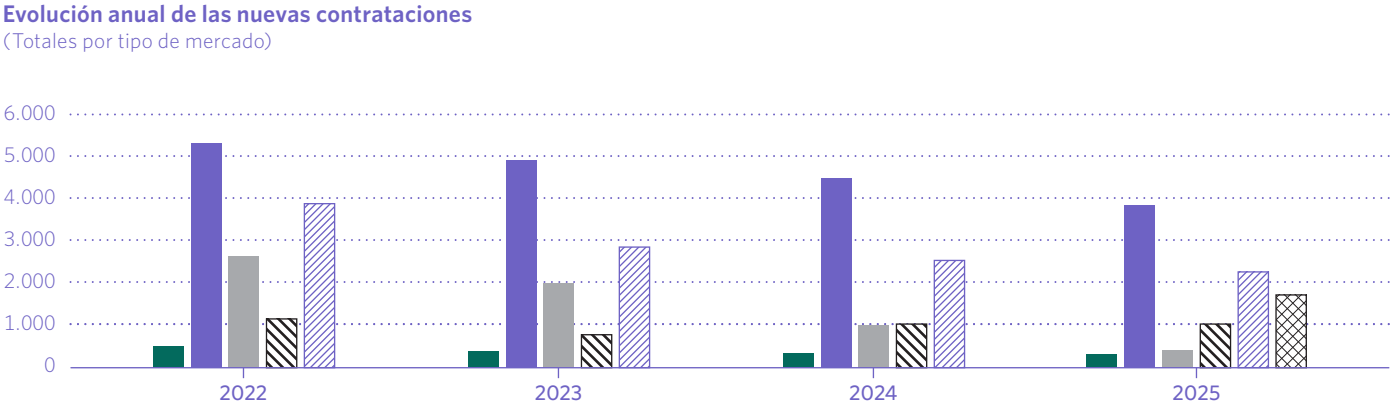
Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha operado en un entorno de elevada complejidad, marcado por un marco regulatorio cada vez más exigente y por una narrativa institucional orientada hacia la electrificación. A pesar de estos desafíos, la compañía ha logrado reafirmar la vigencia del gas natural como un pilar fundamental en el proceso de transición energética en la Comunidad de Madrid.

Durante este año, Madrileña Red de Gas ha mantenido la tendencia observada en los últimos años, consolidando una evolución constante y sostenida en la captación de nuevos puntos de suministro. El éxito alcanzado durante este ejercicio resulta especialmente destacable debido al elevado grado de madurez de su zona de distribución, donde la tasa de penetración supera ya el 80%.

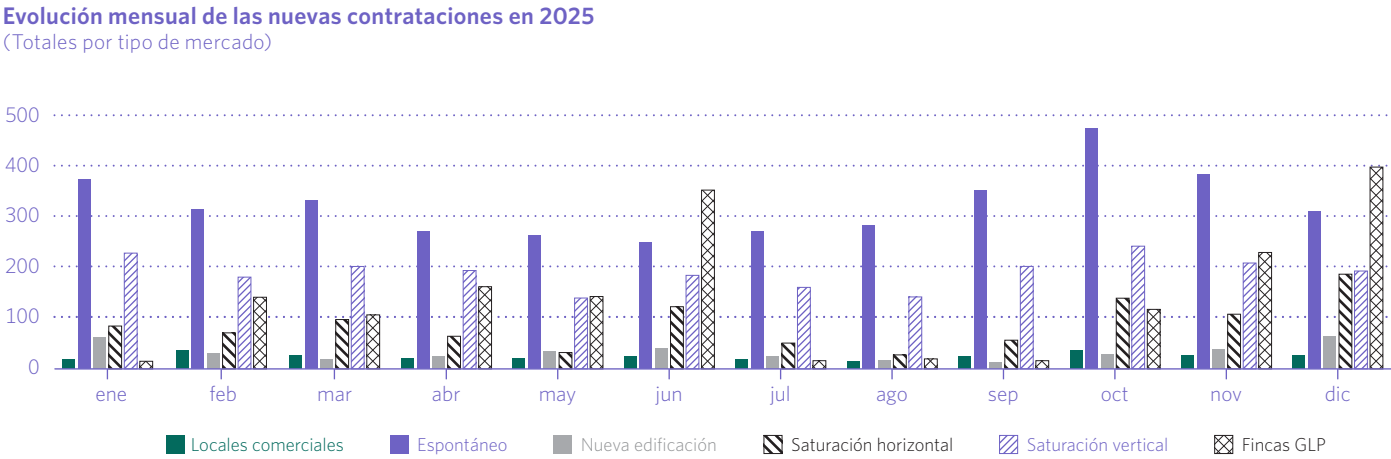
En este contexto, el crecimiento no se basa en ampliaciones sobre grandes superficies o nuevos desarrollos, sino en una verdadera labor de «minería de precisión», sustentada en una gestión comercial altamente especializada, orientada hacia la identificación y captación del potencial remanente en entornos consolidados de finca habitada.

Según los resultados del Informe trimestral del mercado de gas natural en España, publicado por la CNMC en 2025, donde se analizan temas como la evolución del crecimiento o la cuota de mercado de las empresas suministradoras y de los operadores del sistema (DSO) en el mercado de gas natural en España. Las conclusiones confirman que Madrileña Red de Gas se ha consolidado como la distribuidora de gas con mayor número de puntos de suministro en la Comunidad de Madrid, superando los 906.000 puntos de suministro activos.

Evolución anual de las nuevas contrataciones
(Totales por tipo de mercado)



Evolución mensual de las nuevas contrataciones en 2025
(Totales por tipo de mercado)

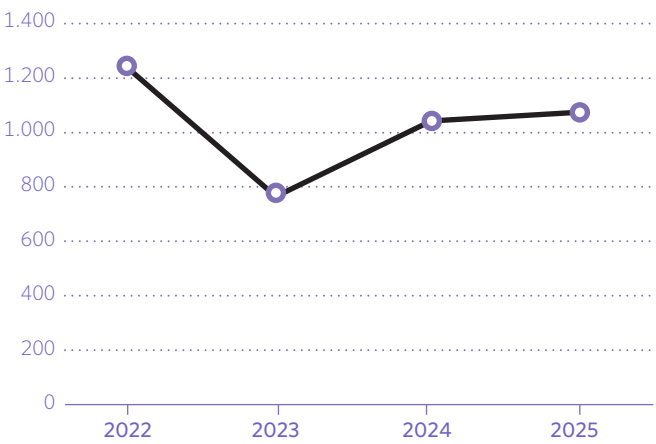


Captación y valor en finca

Dada la saturación del mercado, la compañía ha diversificado sus vectores de crecimiento hacia segmentos estratégicos en los que el gas natural representa una ventaja competitiva significativa; entre ellos, la comercialización de fincas con suministro de gas licuado del petróleo (GLP). Con el fin de unificar la infraestructura energética regional y de proporcionar a los usuarios mejoras sustanciales en materia de seguridad,

Madrileña Red de Gas se ha consolidado como la distribuidora de gas con mayor número de puntos de suministro en la Comunidad de Madrid, superando los 906.000 puntos de suministro activos

Evolución del mercado de saturación horizontal



El éxito en la consecución de nuevos puntos de suministro no habría sido posible sin la estrecha colaboración con las empresas instaladoras autorizadas y la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA)

Madrileña Red de Gas no solo ha incrementado su base de activos y clientes, sino que ha consolidado una red capilar, moderna y plenamente preparada para los retos presentes y futuros

precio final y continuidad del suministro Se ha impulsado un programa específico de captación de fincas conectadas a redes de GLP.

Hito en Saturación Horizontal

La actividad de expansión de Madrileña Red de Gas se ha centrado en la saturación horizontal, una estrategia que prioriza la capilaridad y la eficiencia frente a la dispersión de activos. En el ámbito comercial, la compañía ha puesto en marcha diversas iniciativas destinadas a generar una cartera de captaciones estable, permitiendo que este mercado desempeñe un papel relevante en el crecimiento global de la empresa.

Uno de los factores determinantes del desarrollo del mercado de saturación horizontal es el compromiso firme de la compañía con la inversión y el desarrollo económico en la Comunidad de Madrid. Gracias a esta apuesta continuada, cada año, nuevos municipios acceden a la red de gas. En los últimos ocho años, son más de quince los municipios incorporados.

Inversión en nueva infraestructura

Madrileña Red de Gas ha ejecutado cerca de 15 km de nuevas extensiones de red en vía pública. Este despliegue se ha orientado ha tenido como prioridad alcanzar fincas habitadas que, aun encontrándose dentro del área de influencia de la distribuidora, carecían hasta ahora de conexión frente a fachada.

El 100% de la infraestructura instalada se ha diseñado conforme a estándares de última generación, garantizando una compatibilidad total con la futura distribución de gases renovables; entre ellos, el biometano y el hidrógeno verde. De este modo, cada nuevo tramo de canalización queda preparado para operar con gases de origen sostenible.

Descentralización y autonomía individual

Madrileña Red de Gas ha respondido de manera eficaz a la creciente demanda de los consumidores de transitar desde modelos centralizados hacia sistemas con puntos de suministro individuales (CUPS). Esta transición permite la captación de nuevos clientes dentro de la red ya existente, otorgando plena autonomía de consumo a cada usuario final. Un enfoque que contribuye, además, a incrementar la resiliencia de la base de clientes.

Impulso a las IRC de baja penetración

Madrileña Red de Gas ha alcanzado un notable éxito comercial en el desarrollo de instalaciones receptoras comunitarias (IRC) en edificios donde la captación se limita a un pequeño porcentaje del total de viviendas. Esta iniciativa ha permitido crear un producto comercial específico, orientado a facilitar el acceso al suministro en fincas habitadas donde otras soluciones no resultaban viables.

El canal de instaladores: un socio estratégico

Dentro de un mercado altamente saturado, el éxito en la consecución de nuevos puntos de suministro no habría sido posible sin la estrecha colaboración con las empresas instaladoras autorizadas y la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).

Madrileña Red de Gas ha reforzado su alianza con este colectivo, desempeñando un papel activo como facilitador técnico y comercial. El instalador se ha consolidado como un elemento clave para maximizar el rendimiento de los casi 15 km de red extendida en comercialización «puerta a puerta», detectando oportunidades de reforma y asesorando de manera directa al cliente final. Su labor ha resultado determinante para trasladar al usuario las ventajas de la transición al gas natural, especialmente frente a alternativas menos eficientes.

Un modelo de crecimiento sostenible

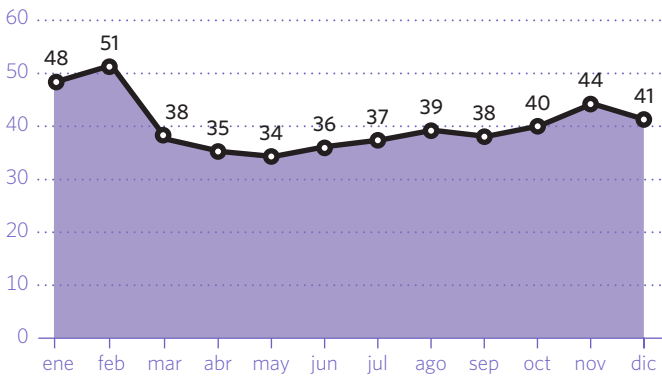
Los resultados del ejercicio ponen de manifiesto la fortaleza y resiliencia de Madrileña Red de Gas frente a un entorno particularmente adverso. La expansión de la red en más de 14 km dentro de un mercado con un nivel de saturación superior al 80% constituye un indicador claro de la capacidad de la compañía para seguir generando crecimiento incluso en condiciones de elevada competencia y madurez del sector.

Madrileña Red de Gas no solo ha incrementado su base de activos y clientes, sino que ha consolidado una red capilar, moderna y plenamente preparada para los retos presentes y futuros. En este contexto, el gas natural se confirma como la alternativa más realista y eficiente para seguir avanzando en la transición energética de la Comunidad de Madrid. El uso de gas natural garantiza la evolución hacia la descarbonización sin comprometer la cobertura ni dejar atrás el parque residencial ya consolidado.

Asimismo, la mayor parte de la red se ha construido en polietileno, un material que ofrece elevados niveles de seguridad, durabilidad y eficiencia operativa. A diferencia de lo que ocurre en el sector eléctrico, la actual infraestructura gasista no presenta limitaciones a la hora de incorporar nuevas conexiones, dado que su capacidad permitiría vehicular hasta tres veces más caudal del que se distribuye en la actualidad.

Esta robustez de la red de MRG la convierte en una infraestructura segura, mallada y altamente resiliente, sobre todo en situaciones críticas: apagones eléctricos, crisis geopolíticas o episodios de frío extremo, como los registrados durante la borrasca Filomena.

Variación precios MIBGAS en 2025
(€/MWh)



Los excelentes resultados obtenidos por Madrileña Red de Gas en este mercado a lo largo de este año responden, en gran medida, a la progresiva estabilización y la tendencia bajista de los precios del gas natural

Madrileña Red de Gas ha avanzado en la extensión del suministro de gas natural a servicios esenciales, poniendo en marcha dos nuevos crematorios y conectando un total de 23 centros de enseñanza

2.2 GRAN CONSUMO

En el ámbito del mercado de gran consumo, Madrileña Red de Gas ha afrontado en este ejercicio múltiples desafíos, todos ellos superados con éxito. La compañía cierra 2025 con un total de 361 puntos de suministro y un consumo anual de 130 GWh. Estos resultados refuerzan la confianza de diversos sectores en las ventajas y la competitividad del gas natural.

Asimismo, los excelentes resultados obtenidos por Madrileña Red de Gas en este mercado a lo largo de este año responden, en gran medida, a la progresiva estabilización y la tendencia bajista de los precios del gas natural.

Mercado industrial

Esta confianza se ve reflejada y reforzada en la renovada apuesta de varios de los clientes industriales de Madrileña Red de Gas por el gas natural, que han comenzado a emplear esta energía en sus nuevas líneas de producción. Ello confirma que se trata de la opción más competitiva y eficiente para sus procesos industriales. Empresas de referencia como Martinrea Honsel, la fábrica de patatas La Santa María o ABN han optado por mantener y ampliar sus instalaciones basadas en gas natural, consolidando así su compromiso con esta fuente energética.

Tal y como ya se anticipaba en 2024, este año se ha consolidado como un mercado estratégico el segmento de talleres con cabinas de pintura. En línea con el compromiso de Madrileña Red de Gas de impulsar el desarrollo de este sector, se lanzó una campaña específica dirigida a la transformación de cabinas de pintura de gasóleo a gas natural y se destinó una aportación económica al cambio de quemador. Esta iniciativa, apoyada en una intensa labor comercial realizada en la colaboración directa con la fuerza de ventas de la compañía, ha

permitido trasladar de forma eficaz a los clientes las ventajas competitivas del gas natural frente a otros combustibles.

Como resultado de esta campaña, en 2025 se han puesto en servicio dieciséis nuevos talleres. Destaca la incorporación de dos centros de gran envergadura que, en conjunto, alcanzan un consumo cercano a los 2 GWh/año. El éxito de esta actuación refuerza la voluntad de Madrileña Red de Gas de mantenerla en el tiempo, contribuyendo así a la modernización y a la mejora de la eficiencia energética del sector de la reparación y mantenimiento de vehículos.

Mercado comercial

En lo que respecta al mercado comercial, las lavanderías autoservicio continúan mostrando un comportamiento positivo, con la apertura de 42 nuevos establecimientos en la zona de distribución de Madrileña Red de Gas. Este crecimiento reafirma la competitividad del gas natural como solución energética para este modelo de negocio.

Mercado institucional

En el mercado institucional, Madrileña Red de Gas ha avanzado en la extensión del suministro de gas natural a servicios esenciales, poniendo en marcha dos nuevos crematorios (M40 y Leganés) y conectando un total de 23 centros de enseñanza. Asimismo, la compañía ha identificado una oportunidad clave en los nuevos desarrollos educativos. Ante las dificultades técnicas y los retrasos asociados a tecnologías como la aerotermia, en lo referente a la entrega de potencia eléctrica, MRG se ha posicionado de manera proactiva para ofrecer soluciones alternativas viables basadas en gas natural y biometano.

En esta misma línea de colaboración con la Administración pública, Madrileña Red de Gas ha trabajado estrechamente

con diversos ayuntamientos para facilitarles el acceso a las subvenciones destinadas a la sustitución de los sistemas de calefacción por soluciones basadas en gas natural en centros educativos. Para ello, la compañía ha puesto a disposición de estas entidades estudios técnicos personalizados que permiten modernizar sus instalaciones aprovechando las oportunidades del Plan de Inversión Regional.

Entre los hitos destacados del ejercicio, merece una mención especial el proyecto de transformación de propano a gas natural llevado a cabo en la Universidad Alfonso X El Sabio (UAX), en Villanueva de la Cañada. Este proyecto representó un importante desafío, debido al elevado número de salas de calderas que debían ser adaptadas, lo que exigió la participación coordinada de numerosas empresas y recursos.

El éxito de la operación se sustentó en la adecuada sincronización entre los trabajos de transformación de las redes y las intervenciones en las instalaciones interiores, un aspecto esencial para garantizar en todo momento la continuidad del suministro y evitar cualquier impacto en la actividad académica del centro.

Se trata, sin duda, de un claro ejemplo de la capacidad de Madrileña Red de Gas para coordinar equipos multidisciplinares y ofrecer una respuesta eficaz ante proyectos de esta envergadura.

Salas de calderas

En lo referente al mercado de salas de calderas de comunidades de propietarios, durante 2025 Madrileña Red de Gas ha desarrollado una actividad comercial intensa y altamente productiva. A lo largo del ejercicio, se han visitado cerca de setenta comunidades y se han firmado diecisiete.

Cabe destacar la capacidad de la compañía para adaptarse a las nuevas tendencias en materia de eficiencia energética. En este sentido, tres de estas comunidades incorporan sistemas híbridos en los que el gas natural aporta entre el 60% y el 80% de la potencia total instalada, demostrando así su plena compatibilidad con otras fuentes de energía y su papel clave en la transición hacia soluciones energéticas más eficientes y sostenibles.

Asimismo, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo una labor esencial de fidelización en comunidades de propietarios, que representan unas 1.500 viviendas. Todas ellas habían recibido propuestas para sustituir sus sistemas actuales por instalaciones de aerotermia. Gracias al asesoramiento técnico y energético proporcionado por la compañía, se ha podido demostrar que la renovación de sus salas de calderas mediante la incorporación de nuevas soluciones de gas natural más eficientes constituye la opción más segura para garantizar el confort de los vecinos, evitando posibles problemas de rendimiento asociados a otras tecnologías.

Esta decisión implica una inversión significativa por parte de los propietarios, pero asegura la permanencia de estas comunidades como clientes a largo plazo, consolidando tanto la continuidad del suministro como la estabilidad de su consumo futuro.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas está actuando de manera proactiva en la red de calor de Móstoles, actualmente alimentada por biomasa, donde ha identificado una oportunidad clave coincidiendo con el vencimiento de los contratos de permanencia. Adicionalmente, numerosas comunidades han manifestado su descontento por problemas de confort asociados al sistema, tales como insuficiencias en la potencia calorífica o limitaciones en la disponibilidad de agua caliente.

Ante esta situación, la compañía está trabajando activamente con administradores de fincas y presidentes de comunidades para ofrecer el cambio a gas natural como la única alternativa capaz de garantizar el nivel de servicio y bienestar que los usuarios demandan..

Hacia un modelo inteligente: datos, control y gases verdes
Para respaldar esta actividad de mercado, Madrileña Red de Gas ha introducido este año diversas novedades en el ámbito de las campañas comerciales, orientadas a impulsar el crecimiento del uso del gas. Entre ellas, destaca la implantación de un sistema de bonus por puesta en servicio, una iniciativa que ha resultado ser todo un éxito, pues ha acelerado significativamente la activación de nuevos puntos de suministro.

En paralelo a la acción comercial, y gracias a la labor de campo del equipo, unida al conocimiento detallado de la cartera de clientes, se detectaron y regularizaron diversas situaciones de fraude en grandes consumidores. La intervención directa del equipo de MRG ha sido fundamental para minimizar las mermas y garantizar la correcta contabilización del consumo asociado.

Dando un paso más en la optimización de sus procesos, Madrileña Red de Gas ha logrado un avance considerable en el análisis de datos, gracias al registro sistemático de la información de los expedientes en sus plataformas internas. Este progreso ha permitido desarrollar el «Informe de cartera en Power BI», una herramienta que proporciona una visión precisa de la previsión por mercados y facilita la toma de decisiones estratégicas basadas en información real y actualizada.

Finalmente, con la mirada puesta en el futuro, actualmente la compañía está trabajando de manera activa en el desarrollo

de soluciones de descarbonización para sus clientes. Madrileña Red de Gas está llevando a cabo negociaciones para alcanzar acuerdos estratégicos con diversas comercializadoras con el fin de ofrecer la alternativa del biometano. Así se da respuesta a la creciente necesidad de las empresas de reducir su huella de carbono y se reafirma la plena preparación de su infraestructura para vehicular gases renovables.

2.3 NUEVA EDIFICACIÓN

Durante este ejercicio, el mercado de nueva edificación ha consolidado la transición hacia los sistemas de bombas de calor (aerotermia), impulsada por el cumplimiento del Código Técnico de la Edificación (CTE) junto a otros factores que influyen directamente en este mercado.

En este contexto, el marco actual del CTE relativo al diseño de nueva edificación prioriza la electrificación mediante bomba de calor, solución prácticamente exclusiva si se quiere cumplir con los requisitos de consumo de energía primaria y de emisiones.

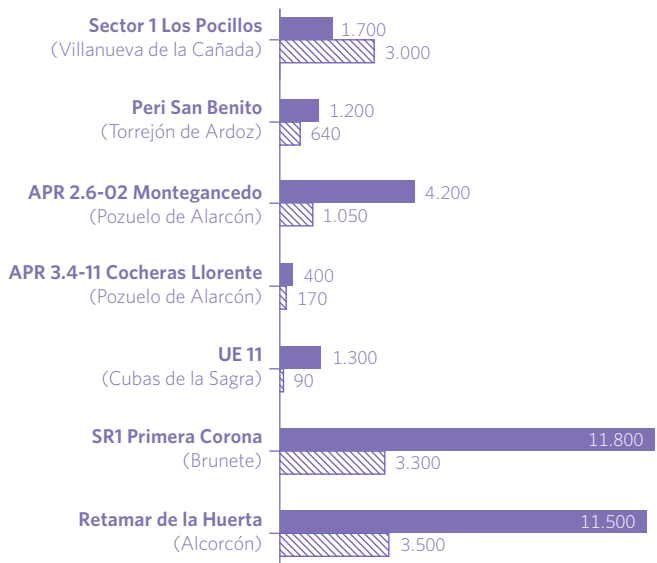
Sin embargo, este enfoque no reconoce de manera adecuada que una caldera de gas convencional puede operar íntegramente con biometano, un gas renovable producido a partir de residuos orgánicos, con un balance de carbono neutro, incluso negativo, lo que hace de él una alternativa 100% renovable. Al no considerar esta posibilidad, el CTE genera en la práctica una discriminación tecnológica hacia soluciones que podrían contribuir a la descarbonización aprovechando las infraestructuras existentes.

A pesar de este escenario, Madrileña Red de Gas ha mantenido una colaboración estrecha con los principales promotores

Madrileña Red de Gas ha introducido este año diversas novedades en el ámbito de las campañas comerciales, orientadas a impulsar el crecimiento del uso del gas. Entre ellas, destaca la implantación de un sistema de bonus por puesta en servicio

Durante este ejercicio, el mercado de nueva edificación ha consolidado la transición hacia los sistemas de bombas de calor (aerotermia), impulsada por el cumplimiento del Código Técnico de la Edificación (CTE)

Nuevos desarrollos urbanísticos (%)



Este año Madrileña Red de Gas ha formalizado convenios de colaboración para el impulso de diversos desarrollos urbanísticos dentro de distintos municipios del territorio. Gracias a estos acuerdos, se prevé la construcción de 32 km de red, una infraestructura que permitirá en el futuro abastecer a más de 11.000 viviendas

de vivienda, mediante la celebración de diversas reuniones con cada uno de ellos.

El objetivo principal de estos encuentros es consolidar el uso actual del gas natural como infraestructura esencial y vía de acceso al biometano e, incluso, al hidrógeno verde en el futuro. En este contexto, Madrileña Red de Gas promueve de manera activa la hibridación de sistemas de aerotermia y gas natural como una solución eficiente y de transición.

Asimismo, cabe destacar que, a lo largo de 2025, Madrileña Red de Gas ha ejecutado más de 3.500 metros de redes de terceros vinculadas a futuros desarrollos urbanísticos. Estas infraestructuras están íntegramente preparadas para la distribución de gases renovables, facilitando así la integración progresiva de las futuras redes de hidrógeno.

Madrileña Red de Gas está ejecutando las redes de distribución para gases renovables en el 100% de los nuevos desarrollos urbanísticos de su zona de distribución en la Comunidad de Madrid. La excepción se encuentra en la ciudad de Madrid, donde no se está apostando por esta alternativa.

En desarrollos como Madrid Nuevo Norte, se ha optado por no desplegar redes de distribución de gas ni prever infraestructuras preparadas para biometano o hidrógeno renovable. Esta decisión limita la flexibilidad tecnológica futura y dificulta una estrategia energética diversificada y resiliente, reduciendo la opcionalidad del sistema y la complementariedad entre la electrificación y los gases renovables para una transición neutral en carbono basada en la complementariedad entre electrificación, gases renovables y redes inteligentes.

Este año Madrileña Red de Gas ha formalizado convenios de colaboración para el impulso de diversos desarrollos

urbanísticos dentro de distintos municipios del territorio. Gracias a estos acuerdos, se prevé la construcción de 32 km de red, una infraestructura que permitirá en el futuro abastecer a más de 11.000 viviendas.

Avances sobre el Código Técnico de la Edificación

Durante el mes de noviembre de 2025, el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana abrió un trámite de audiencia e información pública relativo al Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el CTE, aprobado mediante el Real Decreto 314/2006. El objetivo de este procedimiento es recabar observaciones y aportaciones sobre la iniciativa sometida a consulta pública.

Con el fin de transponer de forma parcial la directiva de Eficiencia Energética de los Edificios (EPBD), esta propuesta ministerial de modificación del CTE se somete a audiencia, introduciendo ajustes normativos orientados a reforzar los requisitos en materia de eficiencia energética, sostenibilidad y descarbonización en el ámbito de la edificación.

Desde la Asociación Española del Gas (SEDIGAS) se ha liderado una respuesta conjunta y coordinada del sector gasista, en la que Madrileña Red de Gas ha participado activamente. El objetivo: poner en valor su papel estratégico en el proceso de descarbonización de la economía. En el actual contexto de transición energética, resulta imprescindible analizar la realidad del balance energético español, cuya demanda total asciende a 1.274 TWh/año.

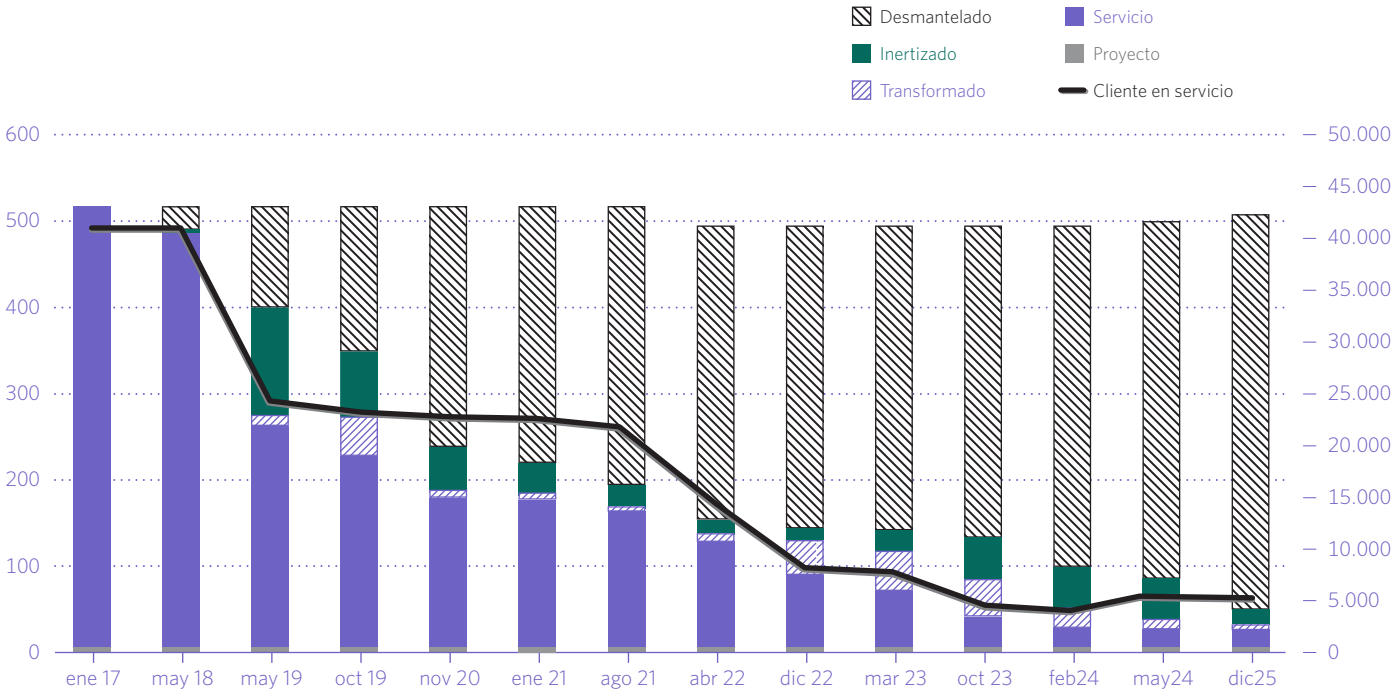
La importancia de la infraestructura gasista queda claramente reflejada al observar que el sistema eléctrico únicamente cubre el 17,2% de dicha demanda, mientras que el gas natural supone el 27,3% del total. Estas cifras no solo evidencian la magnitud y relevancia del sistema gasista, sino que también lo

consolidan como un vector energético esencial y una vía clave para alcanzar los objetivos climáticos de forma eficiente, competitiva y segura.

A partir de este análisis, se han presentado alegaciones y comentarios técnicos orientados a la actualización del Real Decreto, concretamente del «Documento básico de ahorro de energía» (DB-HE), para alinear la normativa con la realidad técnica y climática del país. Los aspectos más relevantes de dichas aportaciones son los siguientes:

- **Inclusión del biometano:** se ha solicitado la incorporación explícita del biometano en la definición formal de las energías procedentes de fuentes renovables no fósiles, con el fin de garantizar su adecuado reconocimiento dentro del marco normativo.
- **Definición de edificios de cero emisiones:** se propone que la energía generada a partir de la combustión de combustibles renovables producidos in situ sea reconocida expresamente como energía renovable para la cobertura del uso anual de energía primaria, alineando así la definición normativa con las capacidades reales de estas tecnologías.
- **Revisión del rendimiento de las bombas de calor para agua caliente sanitaria (ACS):** se plantea que el requisito actual de rendimiento medio estacional (establecido en 2,5) se complemente con una exigencia adicional de rendimiento mínimo en condiciones invernales reales, adaptado a cada zona climática. Así se refleja de manera más precisa su comportamiento energético en condiciones operativas habituales.
- **Sistemas urbanos eficientes:** en su evaluación, se insta a considerar tanto la garantía de suministro de estos sistemas como las limitaciones que pueden suponer para la libre elección de suministrador por parte del consumidor, aspectos esenciales para asegurar un marco equitativo y competitivo.

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



2.4 MERCADO GLP

La transformación GLP

La conversión de instalaciones de gas licuado del petróleo (GLP) a gas natural constituye un vector de crecimiento histórico y esencial para Madrileña Red de Gas.

Este ambicioso plan estratégico de largo recorrido alcanzó un hito relevante en 2016 con la adquisición a Repsol Butano de más de 40.000 puntos de suministro, un activo que la compañía ha ido transformando de manera sistemática desde entonces.

Durante el ejercicio 2025, la actividad ha mantenido una línea continuista que consolida esta visión estratégica, orientada a la unificación de infraestructuras y a la modernización del parque energético de la región.

Adquisición y transformación de activos de Aliara GLP

Como parte de la culminación de este plan estratégico, Madrileña Red de Gas ha adquirido más de 3.500 puntos de suministro de GLP, canalizado a la compañía Aliara GLP, lo que supone un hito en la historia de la compañía. Con esta operación se refuerza la firme voluntad de la compañía de consolidar su liderazgo en la transición energética dentro de todas sus áreas de influencia, así como de completar el proceso de expansión iniciado hace casi una década.

Una muestra de la agilidad operativa de MRG durante el ejercicio 2025 es la exitosa transformación de 740 de los puntos procedentes de Aliara GLP, que han quedado plenamente integrados en la red de gas natural. Esto se suma al cómputo global del año, en el que se han convertido más de 1.800 puntos

de suministro, manteniendo así la solidez del crecimiento orgánico de la organización.

Complejidad técnica

El principal valor diferencial de Madrileña Red de Gas este año ha residido en su capacidad para ejecutar proyectos con un elevado nivel de exigencia técnica; se ha alcanzado la transformación integral de un total de 23 km de red. La relevancia de este hecho se fundamenta en la diversidad de la infraestructura intervenida, que incluía redes construidas en cobre, acero y polietileno.

El desafío tecnológico más significativo ha sido la reutilización de las redes preexistentes de acero y cobre. Este proceso ha requerido la aplicación de soluciones de ingeniería de alta precisión, así como la implementación de protocolos avanzados de limpieza técnica y pruebas de estanqueidad de elevada sensibilidad.

La adopción de este enfoque ha permitido revalorizar materiales nobles y optimizar la infraestructura instalada, reforzando el compromiso de Madrileña Red de Gas con la sostenibilidad y la economía circular. De este modo, se ha logrado prolongar la vida útil de los activos existentes y reducir de forma sustancial la necesidad de obra civil en entornos urbanos consolidados.

Beneficios de la transformación

La migración de GLP a gas natural desarrollada por Madrileña Red de Gas en 2025 ha generado beneficios estructurales para todos los grupos de interés en lo relativo a:

- Seguridad y continuidad del suministro: la eliminación de la dependencia de depósitos locales y del tránsito de camiones cisterna garantiza un abastecimiento continuo a través de red.

- Sostenibilidad: el uso de gas natural supone una reducción significativa de las emisiones de CO₂ en comparación con el propano, contribuyendo a la alineación de los municipios con los objetivos de descarbonización.

- Eficiencia económica: los clientes acceden a una energía más competitiva, con sistemas de medición individualizados y herramientas digitales de gestión.

- Infraestructura preparada para el futuro: las redes transformadas se diseñan para asegurar la compatibilidad con gases renovables, como el biometano y el hidrógeno.

- Culminación de proyectos integrales: entre otros, los desarrollados en los municipios de Villanueva de la Cañada y Miraflores de la Sierra.

En este contexto, en el año 2025 se ha evidenciado la capacidad de Madrileña Red de Gas para resolver entornos complejos mediante la ejecución integral de proyectos. Por ejemplo, en Villanueva de la Cañada se han transformado 2.200 instalaciones, de las cuales 500 se han realizado durante 2025, mientras que en Miraflores de la Sierra se han convertido 1.150 clientes (520 en este año). Estos resultados reflejan la eficacia de la compañía para reconvertir antiguas redes de distribución en infraestructuras energéticas modernas, eficientes y plenamente preparadas para los retos futuros.

El balance del proyecto de transformación correspondiente al ejercicio 2025 reafirma el posicionamiento de Madrileña Red de Gas como referente en la gestión inteligente de activos. La adquisición y posterior integración de los nuevos puntos procedentes de Aliara GLP, junto con la adecuada adaptación técnica de 23 km de red compuesta por materiales diversos, demuestra que la compañía no solo mantiene un ritmo de crecimiento sólido, sino que lo acompaña con un alto nivel de excelencia técnica, capaz de convertir la infraestructura existente en una red energética de vanguardia.

Nuevo proceso integral de puestas en servicio de gas

Activación cita con el cliente

Tras recibir la solicitud de alta por parte de la comercializadora, Madrileña Red de Gas activa automáticamente la citación al cliente mediante WhatsApp y correo electrónico y se asigna un localizador único para el seguimiento del proceso de alta.



Confirmación o cambio de cita

El usuario puede confirmar la cita sin necesidad de realizar más gestiones o bien, de no encajarle, modificarla muy fácilmente.



Validación de datos

Al mismo tiempo, solicitamos al usuario la validación de los datos de contacto de los que disponemos o su actualización.

Transparencia del proceso

El cliente puede consultar en todo momento el estado de su alta accediendo a la Oficina Virtual. Haciendo uso del localizador facilitado, podrá comprobar, de forma muy clara y precisa, en qué fase se encuentra el proceso.



2.5 PUESTAS EN SERVICIO Y DIGITALIZACIÓN

Tal como se adelantó en el cierre del ejercicio anterior, durante gran parte de 2025 Madrileña Red de Gas ha implantado un nuevo proceso integral de puestas en servicio de gas, fruto de una optimización completa del modelo anterior. El objetivo principal ha sido optimizar la experiencia del cliente y, al mismo tiempo, mejorar la eficiencia operativa, reduciendo gestiones manuales y aumentando la tasa de éxito del proceso.

El nuevo enfoque comienza desde el momento en que se recibe la solicitud de alta por parte de la comercializadora, tras la cual se activa automáticamente la citación al cliente. Este sistema permite que el usuario confirme la cita propuesta o la modifique fácilmente, eliminando pasos innecesarios, acomodándola a su disponibilidad: si la cita le encaja, no necesita realizar ninguna acción adicional.

A lo largo de todo este proceso, se ha incorporado un modelo de comunicación continua y automatizada mediante WhatsApp y correo electrónico, garantizando un seguimiento cercano, ágil y eficaz. Además, se ha implantado una validación automática de los datos de contacto, teléfono y correo electrónico, solicitando su actualización de forma anticipada en caso de inconsistencias, lo que reduce incidencias y evita retrasos.

Como elemento clave de transparencia, se ha generado un localizador único que permite al cliente consultar en todo momento el estado de su alta a través de la Oficina Virtual, donde se muestra de forma clara, a través de una línea de tiempo, en qué fase se encuentra el proceso. Operativamente, la gestión se consolida en una única orden de trabajo, incorporando estados provisionales como «cliente ausente» o «instalación con defectos», lo que facilita un control completo y estructurado de cada caso.

Todas estas gestiones se realizan a través de una *landing page*, o página de aterrizaje, integrada en la Oficina Virtual, a la cual el cliente accede antes de completar su registro definitivo como usuario, una vez su instalación ha sido puesta en gas.

Las comunicaciones enviadas al cliente, además de facilitar el acceso directo a la agenda para confirmar o modificar la cita asignada, permiten consultar en orden cronológico todas las actuaciones realizadas desde la recepción de su solicitud. Adicionalmente, el sistema ofrece la posibilidad de actualizar los datos de contacto, en caso de que el usuario lo necesite.

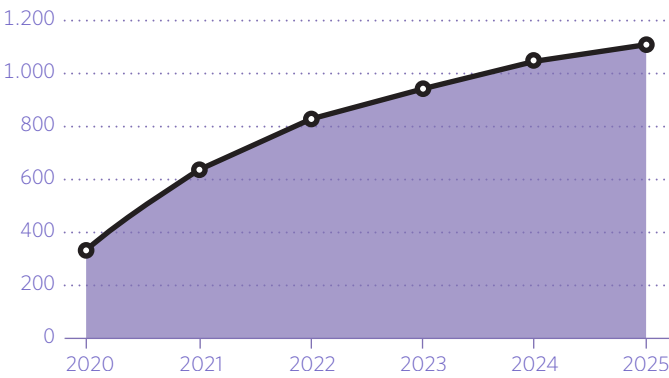
Estas mejoras han generado beneficios directos tanto para los clientes como para la compañía. Para los clientes, han supuesto una mayor facilidad de uso, un incremento en la visibilidad de la información, mayor tranquilidad y un ahorro significativo de tiempo. Para la compañía, han contribuido a la reducción del volumen de llamadas y de las gestiones manuales, así como a un aumento de la eficiencia global de los procesos.

Gracias a esta transformación, los niveles de satisfacción de los clientes han experimentado una mejora significativa. En concreto, el índice medio de satisfacción (CSAT) en los procesos de alta ha alcanzado una puntuación de 8,5, tres décimas por encima del ejercicio anterior. De igual modo, MRG ha obtenido una valoración media de 4,6 sobre 5 en las reseñas publicadas en Google My Business.

Asimismo, y con el propósito de minimizar los tiempos de espera, en 2025 Madrileña Red de Gas ha logrado mantener su ratio de gestión de solicitudes de alta inferior a 3 días laborales. No obstante, en determinadas ocasiones no es posible completar la puesta en gas durante la visita inicial debido a la existencia de un alto porcentaje de instalaciones antiguas que

Durante gran parte de 2025 Madrileña Red de Gas ha implantado un nuevo proceso integral de puestas en servicio de gas, fruto de una optimización completa del modelo anterior

Empresas registradas en la Oficina Virtual
(Nº total)



Durante 2025 se han incorporado 76 nuevas empresas. Hoy hay un total de 1.121 instaladoras registradas

En cuanto a los próximos objetivos de expansión, Madrileña Red de Gas avanza en los proyectos de Soto del Real y Los Molinos

presentan defectos. Aun así, gracias a la coordinación directa con las empresas instaladoras y a la capacidad del personal técnico para resolver incidencias leves durante la inspección, la compañía ha conseguido situar su tiempo medio de puesta en gas por debajo de los cinco días laborables.

El volumen de proyectos relacionados con la extensión de red y la ejecución de nuevas acometidas se ha mantenido en niveles muy similares a los del ejercicio anterior. En 2025 se han tramitado casi quinientos proyectos, un dato equiparable al alcanzado en 2024. Asimismo, en aquellas fincas que disponían previamente de suministro, se han registrado más de 120 solicitudes para ampliar las instalaciones comunes, con el fin de llevar el gas a viviendas y locales que aún no contaban con él. Esta cifra es equiparable a la registrada el año anterior.

Al mismo tiempo, continúa el crecimiento sostenido del número de empresas instaladoras adheridas a la Oficina Virtual de Madrileña Red de Gas. Durante 2025 se han incorporado 76 nuevas empresas. Hoy hay un total de 1.121 instaladoras registradas.

Los indicadores de este gráfico ponen de manifiesto que el sector gasista, lejos de encontrarse estancado, continúa en evolución, contradiciendo las opiniones que determinados foros puedan sugerir. Persisten municipios con margen para incrementar su nivel de penetración, y los datos reflejan la existencia de clientes que siguen apostando por este suministro con una visión de futuro. Ello responde al reconocimiento, cada vez más extendido, de que el gas natural desempeña un papel fundamental en la transición ecológica, al constituir la infraestructura base para la integración progresiva de gases renovables, como el biometano y el hidrógeno verde.

2.6 NUEVOS MUNICIPIOS

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha mantenido y reforzado su compromiso con el crecimiento y la expansión de su red de gas natural. La compañía mantiene el objetivo estratégico de acercar a un número creciente de hogares y negocios una energía tan cómoda, eficiente y competitiva como el gas natural.

En el municipio de Casarrubuelos, donde el suministro se puso en marcha en 2024, se han ejecutado 4.292 metros de nueva red, con una buena acogida por parte de la ciudadanía. A cierre de este ejercicio, 276 clientes ya disfrutaban del servicio, y noventa clientes adicionales han formalizado su contratación y se encuentran a la espera de completar su instalación.

En el municipio de Moralarzal, Madrileña Red de Gas ha finalizado con éxito la construcción del enlace desde Collado Villalba, infraestructura indispensable para posibilitar la distribución de gas natural en la zona. Actualmente, la compañía permanece a la espera de la obtención de la licencia municipal que permitirá iniciar la construcción de la red interior, diseñada para contar con un eje troncal y dos derivaciones principales.

En ambos municipios se ha desarrollado una campaña digital destinada a anunciar la llegada del gas natural y difundir sus beneficios. Esta iniciativa ha obtenido resultados muy positivos, contribuyendo a acelerar el interés y la contratación del servicio tanto en Casarrubuelos como en Moralarzal.

En cuanto a los próximos objetivos de expansión, Madrileña Red de Gas avanza en los proyectos de Soto del Real y Los Molinos, ambos con tramitaciones administrativas significativamente adelantadas.

En Soto del Real la compañía se encuentra a la espera de la autorización necesaria para iniciar la construcción de la planta de gas natural licuado (GNL). Siguiendo el exitoso modelo implementado previamente en Miraflores de la Sierra, la nueva planta se construirá en paralelo a la ya existente de gas licuado del petróleo (GLP), lo que permitirá llevar a cabo una transformación eficiente, segura y con mínima afección para los usuarios.

En Los Molinos se ha continuado avanzando de forma constante en la obtención de permisos y en la gestión de los trámites requeridos. Hoy la compañía se encuentra cada vez más cerca del inicio de las obras para ofrecer el suministro de gas natural en el municipio.

Junto a los proyectos en curso, Madrileña Red de Gas ha iniciado las gestiones para la expansión del suministro en el municipio de El Boalo, donde ha establecido los primeros contactos institucionales con el ayuntamiento. De forma simultánea, se han comenzado los trabajos de ingeniería necesarios para el diseño de las futuras instalaciones e infraestructuras que permitirán, en el medio plazo, llevar el servicio de gas natural a esta localidad.

Estos avances reafirman el compromiso de Madrileña Red de Gas con la extensión a nuevos municipios de una energía competitiva, moderna y necesaria, impulsando el desarrollo de infraestructuras gasistas.

En las siguientes pp. 46-47, a través de un mapa, puede observarse el crecimiento de la red de Madrileña Red de Gas a lo largo de los años.

2.7 ACCIONES COMERCIALES

«Crecemos Juntos» 2025

Como cada año, en 2025 Madrileña Red de Gas inauguró el ejercicio con su evento habitual «Crecemos Juntos».

A lo largo de la jornada, los asistentes tuvieron la oportunidad de participar en diversas ponencias organizadas en formato de mesas redondas, en las cuales se presentaron las campañas comerciales previstas para el año. Asimismo, se expuso la estructura organizativa de la Dirección de Expansión, proporcionando una visión global y actualizada de las líneas estratégicas que orientarán la actividad a lo largo del nuevo ejercicio.

Durante las sesiones celebradas en las distintas mesas, se abordaron los principales retos y oportunidades a los que se enfrenta el sector del gas en un entorno caracterizado por una creciente competencia con otros sistemas energéticos.

Representantes de las principales entidades del sector compartieron sus inquietudes, conocimientos y experiencias, favoreciendo un espacio de intercambio profesional dinámico y enriquecedor.

Uno de los principales focos del evento fue la colaboración entre Madrileña Red de Gas y las empresas, con la presentación de la oferta pública.

Desde Madrileña Red de Gas se subraya la relevancia de mantener este tipo de encuentros, pues resultan esenciales para fomentar una comunicación continua y favorecer la adaptación a los criterios y demandas del mercado.

Con la exitosa celebración del evento, se puso nuevamente de manifiesto la relevancia de la cooperación dentro del sector,

permitiendo a las empresas participantes continuar avanzando de manera conjunta en un entorno caracterizado por su constante evolución.

Como reconocimiento a la fidelidad y el compromiso demostrados, se otorgaron tres premios destinados a las empresas que alcanzaron los mejores resultados del ejercicio.

Campañas genéricas y red de instaladores

En 2025 Madrileña Red de Gas presentó sus nuevas campañas comerciales, las cuales suponen importantes oportunidades de crecimiento para la compañía. Al estar orientadas a sectores específicos dentro del mercado, tienen como objetivo personalizar las propuestas de valor con el fin de garantizar que cada cliente reciba una oferta ajustada a sus necesidades. Este enfoque permite mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la eficacia de las canalizaciones actuales.

Las líneas estratégicas principales, así como los incentivos asociados a estas campañas, son:

- La apuesta por los procesos de descentralización, ofreciendo aportaciones de hasta 650 € por punto de suministro, con el objetivo de recuperar aquellas viviendas que optan por no depender de un sistema centralizado y desean incrementar su autonomía energética.
- La renovación de la campaña dirigida a edificios plurifamiliares, que contempla aportaciones de hasta 450 € por punto de suministro, con el propósito de ampliar la presencia de Madrileña Red de Gas en fincas en altura.
- La ampliación de las campañas orientadas a viviendas unifamiliares, con aportaciones de hasta 500 € por punto de suministro, facilitando así la instalación de sistemas energéticos más cómodos, seguros, económicos y modernos.



Estrategias de marketing

Evolución de marca: De Calderín a Caldegreen

Tras el lanzamiento de «Calderín» en 2024, durante este ejercicio el personaje ha evolucionado hacia «Caldegreen», un «superhéroe» que simboliza el potencial del biometano y su contribución a la descarbonización de las calderas de gas natural.

Con esta iniciativa se busca incrementar la sensibilización sobre el papel de las energías limpias en la reducción de emisiones, así como el fomento del conocimiento sobre el uso de gases verdes en sistemas convencionales.

En este 2025, Madrileña Red de Gas ha desarrollado dos vídeos corporativos, tres publicaciones en formato blog y una landing page específica, orientada a combatir la desinformación y explicar de manera clara el funcionamiento y los beneficios de los gases renovables en calderas convencionales..

Campaña «Caldera preparada para gases verdes»

La campaña digital ha presentado indicadores de rendimiento altamente satisfactorios, reflejando un alcance amplio, así como unos altos niveles de interacción:

- Impresiones totales: 4.068.110
- Clics totales a la landing page de Caldegreen: 5.036
- Top por volumen de clics:
 - 1º marca.com
 - 2º elmundo.es
 - 3º mundodeportivo.com
 - 4º as.com
 - 5º okdiario.com
- Top por tasa de clicks (CTR Uzok impresiones):
 - 1º marca.com

Madrileña Red de Gas desplegó diversas campañas de hiperlocalización orientadas a impactar a usuarios situados en un radio de hasta 100 m alrededor de puntos de interés estratégicos

- 2º elespanol.com
- 3º elconfidencial.com
- 4º elnacional.cat
- 5º elpais.com

Aspectos positivos a destacar:

- Medios afines al mensaje: la campaña obtuvo presencia destacada en medios generalistas y tecnológicos con alto rendimiento (ver *tops anteriores*).
- Escala y consistencia: se alcanzaron más de 4 millones de impresiones, manteniendo un CTR estable del 0,12%, dato que demuestra un rendimiento sostenido durante el periodo de difusión.
- Eficiencia en audiencias calientes: las acciones de *retargeting* lideraron la tasa de clics, con un CTR del 0,19%, lo que evidencia su idoneidad para fases de consideración.
- Contribución de YouTube: la plataforma aportó, aproximadamente, el 25% de las impresiones totales, reforzando la notoriedad de la campaña.
- Alta interacción en contenido audiovisual: el vídeo principal de la campaña en YouTube alcanzó una tasa de interacción cercana al 50%; es decir, la mitad de los usuarios que llegaron al contenido lo visualizaron, hicieron clic en el enlace o lo compartieron.
- *Engagement* significativo: se generaron más de 5.000 clics y se registró una tasa de visualización (VTR) del 60% en el vídeo principal de la campaña.
- Soportes clave: los medios que más tráfico aportaron fueron marca.com, elmundo.es y elpais.com.

Cartel para vallas publicitarias

Durante 2025, Madrileña Red de Gas elaboró distintos reclamos comerciales destinados tanto a informar al ciudadano como a realizar acciones publicitarias. Estos materiales se instalaron en las vallas de obra de los contratistas de red e incluían sus datos de contacto, de manera que se pudiera facilitar el acceso a información y acercarse a todos los potenciales clientes dentro de la zona de distribución de la compañía.

Campaña digital en nuevos municipios

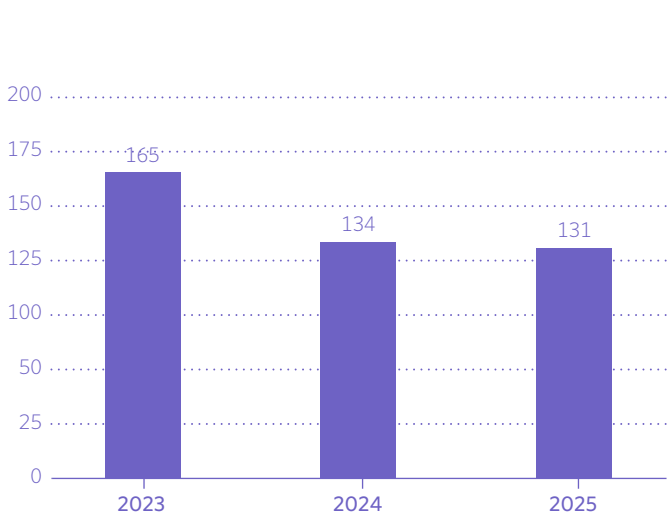
En colaboración con la agencia TMH, Madrileña Red de Gas desplegó diversas campañas de hiperlocalización orientadas a impactar a usuarios situados en un radio de hasta 100 m alrededor de puntos de interés estratégicos. El propósito de estas acciones fue promocionar la llegada del gas natural a nuevos municipios. Para ello se ofrecían condiciones de contratación ventajosas y también se reforzaba la sensibilización sobre la futura transición hacia los gases verdes y la energía sostenible. Los ejes de la estrategia se centraron en:

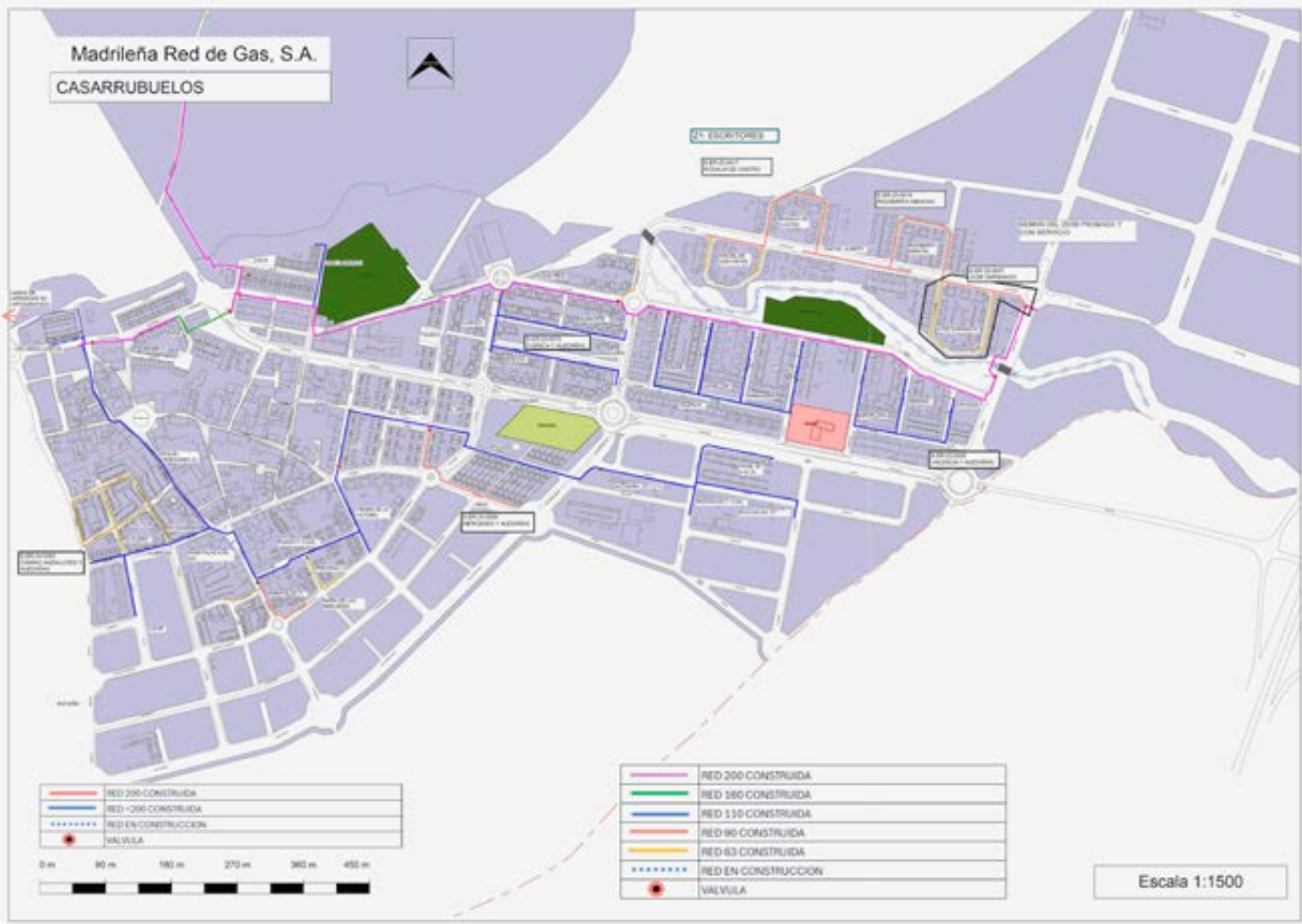
- Público y alcance: personas de entre 30 y 65 años residentes en los municipios de Moralarzaral y Casarrubuelos, localizadas mediante técnicas de hiperlocalización en radios de 100 m.
- Canales: difusión a través de formatos en vídeo, banners estáticos y dinámicos, así como soportes «Native Prime» en medios de amplia visibilidad, con el objetivo de maximizar el tráfico hacia la *landing page*.

Oferta pública 2025

En 2025, un total de 131 empresas instaladoras se adhirieron a la oferta pública de Madrileña Red de Gas, demostrando un año más la fidelidad y el compromiso del sector instalador con la propuesta comercial de la compañía.

Empresas oferta pública





Otras acciones

Comercialización del municipio de Moralarzaral

Durante este ejercicio Madrileña Red de Gas inició la comercialización del municipio de Moralarzaral, llevando a cabo la gestión de las licencias y los permisos necesarios para la construcción de la red de distribución prevista. Estos trabajos preparatorios permitirán comenzar la ejecución de dicha infraestructura a lo largo de 2026.

En esta primera fase, se está llevando a cabo la prospección y la labor comercial necesaria para acometer la implantación del gas natural en el municipio.

Consolidación del municipio de Casarrubuelos

Este 2025 Madrileña Red de Gas consolidó la red de gas natural en el municipio de Casarrubuelos, donde se ha realizado más de 4.000 m de canalización construida y se ha dotado de suministro a más de 300 viviendas, lo que supone una penetración del 20% de los hogares del municipio en tan solo un año, y una inversión neta en redes y en acometidas superior a un millón de euros. En paralelo, se llevaron a cabo iniciativas de captación en la zona, incluyendo aportaciones directas orientadas a impulsar la contratación y reforzar tanto la presencia comercial como la cobertura del servicio en el municipio.

Este 2025 Madrileña Red de Gas consolidó la red de gas natural en el municipio de Casarrubuelos, donde se ha realizado más de 4.000 m de canalización construida

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha alcanzado un grado de ejecución del 100 % del «Plan de mantenimiento preventivo»

Madrileña Red de Gas ha continuado avanzando en su plan de desmantelamiento progresivo de instalaciones de GLP

2.8 RED DE DISTRIBUCIÓN

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha alcanzado un grado de ejecución del 100 % del «Plan de mantenimiento preventivo», que garantiza la adecuada conservación y seguridad de los 6.179 km de la red de distribución, así como de las instalaciones auxiliares y de las plantas satélite de gas natural licuado (GNL) y GLP.

La ejecución del «Plan de mantenimiento preventivo» a lo largo de este año ha comprendido algunas actuaciones relevantes:

- Operatividad programada: mediante la ejecución de más de 11.000 actuaciones técnicas orientadas a asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura.
- Control de presiones: garantiza el adecuado desempeño de los sistemas de regulación en la totalidad de sus rangos operativos.
- Vigilancia de la red: se ha llevado a cabo a través del control de la estanqueidad de 3.353 km de infraestructura, contribuyendo a la seguridad y fiabilidad del suministro.
- Fiabilidad de los activos: a través de la maniobra y verificación operativa de más de 7.200 válvulas.
- Protección de estructuras: realizada mediante la ejecución de 3.500 mediciones de protección catódica en redes de acero, así como mil actuaciones de pintura y limpieza destinadas a preservar la integridad de los activos a largo plazo.

En el ámbito de las acciones correctivas, se han ejecutado la totalidad de las reparaciones y renovaciones necesarias para dar respuesta a las incidencias detectadas, en estricto cumplimiento con los estándares normativos y regulatorios aplicables. El objetivo prioritario de estas actuaciones ha sido la preservación de los máximos niveles de seguridad de la red y garantizar la continuidad del suministro a todos los clientes.

Sostenibilidad y compromiso ambiental

Madrileña Red de Gas ha continuado avanzando en su plan de desmantelamiento progresivo de instalaciones de GLP, desarrollado en coordinación con distintos municipios de la Comunidad de Madrid. Dicho plan reduce el impacto ambiental de las infraestructuras obsoletas y mejora la integración urbana de la red.

Dentro de las actuaciones realizadas durante el ejercicio caben destacar: El desmantelamiento de 27 plantas y 52 depósitos, contribuyendo así a la eliminación segura de instalaciones fuera de servicio. Asimismo, se han evitado emisiones a la atmósfera, con la colaboración de Repsol en los 50 desplazamientos realizados para el trasvase de gas, impidiendo su liberación a la atmósfera y reduciendo las emisiones difusas.

Por otro lado, en todo momento se ha garantizado el transporte, así como el tratamiento adecuado de los residuos en plantas autorizadas, minimizando el impacto ambiental y las posibles consecuencias en el entorno vecinal contribuyendo de esta manera a una mejor economía circular.

Desarrollo urbano y seguridad de las infraestructuras

Al mismo tiempo, la compañía ha continuado impulsando actuaciones orientadas a la modernización de la red, la adaptación a nuevos desarrollos urbanos y la mejora de la seguridad operativa. Todo ello se ha realizado en línea con los criterios de sostenibilidad, resiliencia de las infraestructuras y prevención de riesgos laborales.

Cabrían destacar como actuaciones más relevantes la modernización de la red, llevada a cabo mediante la sustitución de materiales tradicionales (acero y cobre) por polietileno en cerca de 2.000 m de infraestructura. Esta actuación incrementa la seguridad y la vida útil de los activos.

La adaptación a infraestructuras públicas, realizada mediante el retranqueo de 3.000 m de red como consecuencia de nuevos desarrollos urbanos y la construcción de hospitales.

El soterramiento de la autovía A-5, mediante la renovación de más de 2 km de red afectados por las obras impulsadas por el Ayuntamiento de Madrid, garantizando la continuidad y seguridad del suministro durante su ejecución.

Por último, en relación con la seguridad, todas las actuaciones asociadas a estos trabajos se ha ejecutado sin que se hayan registrado accidentes, lo que evidencia el compromiso de la compañía con la seguridad laboral y operativa.

Gestión y reparación de pérdida de vacío en depósitos de GNL, un hito técnico de 2025

Durante este ejercicio se detectó en dos plantas satélite de GNL, cada una de ellas equipada con un único depósito, una pérdida progresiva de la capacidad de aislamiento térmico en ambos depósitos.

El origen de esta incidencia se debió a un fenómeno físico natural de contracción térmica. El paso de gas a muy baja temperatura provocó, a través de la tubería de llenado, la contracción longitudinal del material metálico, generando esfuerzos de tracción que, de forma puntual, derivaron en una fisura microscópica en la soldadura de unión entre la tubería de llenado y el depósito. Como consecuencia, se produjo la entrada de aire en la cámara de vacío, anulando el efecto aislante del depósito de doble pared tipo termo.

En todo momento el depósito mantuvo la estanqueidad, no viéndose comprometida la seguridad de la instalación.

La localización de una fisura de estas características en una cámara de vacío presenta una elevada complejidad técnica.

Para su identificación, se recurrió a una técnica de ensayo de alta precisión —la prueba de helio— consistente en la introducción de dicho gas en el sistema. Debido al reducido tamaño de sus moléculas, el helio es capaz de atravesar microdefectos de otro modo imperceptibles. Posteriormente, se detecta mediante equipos específicos de alta sensibilidad.

La reparación definitiva de este tipo de averías requiere el vaciado completo y la inertización del depósito, lo que habría implicado la interrupción durante varios días del suministro a los municipios abastecidos por estas plantas. Con el fin de evitarlo, Madrileña Red de Gas activó un plan de emergencia específico, orientado a garantizar la continuidad del servicio:

- Suministro mediante cisterna de GNL: un camión cisterna de carácter fijo instalado en la planta asumió temporalmente las funciones del depósito.
- Conexiones provisionales: a través del uso de mangueras especialmente diseñadas para transportar el gas directamente desde la cisterna hasta la planta. De ese modo, se mantiene la instalación monitorizada en todo momento, al tiempo que se asegura el suministro a la red de los municipios afectados.
- Seguridad 24 horas: se estableció vigilancia presencial continua, dado el carácter temporal y manual de la solución, con la supervisión constante de presiones y niveles. Esta medida garantizó la prestación del servicio sin interrupciones y en condiciones de máxima seguridad.

Centro de Control

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha dado un salto cualitativo en la monitorización y control de sus redes, mediante la implantación de mejoras tecnológicas orientadas a reforzar la seguridad, la eficiencia operativa y la gestión proactiva de las infraestructuras.

Entre las actuaciones desarrolladas se cuentan las siguientes:

- Evolución del sistema SCADA: se ha actualizado una nueva versión del sistema SCADA de AVEVA, lo que ha supuesto no solo una mejora del software, sino un avance significativo en términos de robustez, fiabilidad y precisión en la gestión y explotación de los datos operativos.
- Conectividad inteligente (IoT): realizada a través de la renovación del servidor Unectic y de la actualización del firmware de los equipos desplegados en campo. Esta nueva infraestructura en la nube, junto con una interfaz más intuitiva, permite la resolución remota de incidencias, reduce desplazamientos innecesarios y mejora la agilidad en la operación.
- Control preventivo en redes de GNL: se han instalado nuevos puntos de medida que permiten una supervisión más detallada de las presiones en los tramos más alejados de la red. Con ello se posibilita una detección temprana de desviaciones y una reducción de los tiempos de respuesta ante posibles incidencias.
- Compromiso con el mantenimiento y la telegestión: se ha logrado el 100 % de cumplimiento del «Plan de telegestión», con la ejecución de cerca de 600 actuaciones, tanto preventivas como correctivas, consolidando un modelo de gestión predictiva y proactiva de los activos.
- Control de la calidad del gas: se han realizado cerca de cien visitas mensuales a la red para la verificación de las concentraciones de tetrahidrotiofeno (THT). Estas actuaciones garantizan que los valores de odorización se mantengan dentro de los límites establecidos por la normativa vigente (18-22 mg/m³).

Asimismo, en línea con su política de mejora continua de los entornos de trabajo, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo durante el ejercicio la actualización de los sistemas de iluminación

en siete instalaciones estratégicas para así reforzar la seguridad y las condiciones de trabajo del personal técnico.

A ello se suma el hecho de que la compañía ha avanzado en su compromiso con la transición hacia fuentes de energía más sostenibles mediante la instalación de sistemas de autoconsumo fotovoltaico en cinco estaciones de regulación y medida (ERM), destinados a alimentar los sistemas de comunicaciones de forma eficiente y con menor impacto ambiental.

Gestión logística de GNL

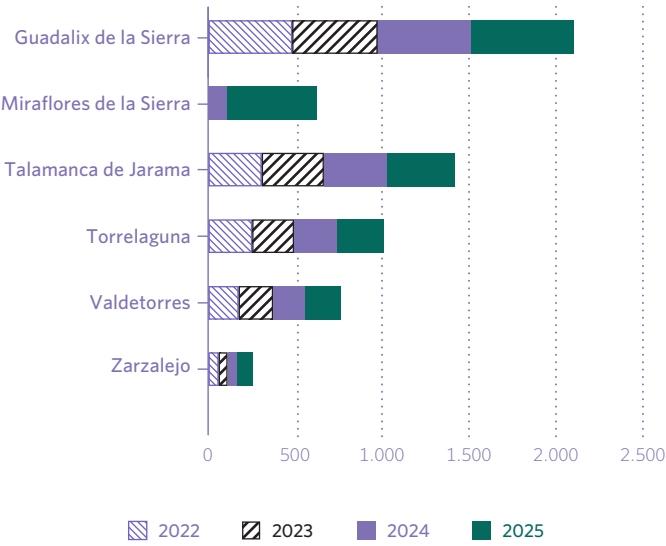
La garantía de suministro en toda la red constituye una prioridad estratégica para Madrileña Red de Gas. En este contexto, a lo largo de 2025, el Centro de Control ha gestionado con éxito la logística de más de dos millones de kg de GNL, asegurando el suministro continuo y fiable a miles de hogares en municipios como Guadalix de la Sierra, Miraflores de la Sierra o Torrelaguna. Esta operativa se ha sustentado en una planificación y coordinación exhaustivas de las descargas, ejecutadas con elevados estándares de precisión, seguridad y eficiencia operativa.

Cartografía: el mapa de la excelencia

Dado que la infraestructura de Madrileña Red de Gas se localiza mayoritariamente en el subsuelo, la identificación exacta y actualizada de su trazado resulta un factor crítico a la hora de garantizar la seguridad de las operaciones y la correcta gestión de los activos. En este contexto, la compañía ha continuado avanzando en su compromiso con la precisión técnica, a través de:

- Actualización del territorio: se ha finalizado la adecuación cartográfica en municipios estratégicos como Alcalá de Henares, Leganés y Valdemoro. Adicionalmente, se han incorporado al sistema más de 32 km de nueva red y cerca de

Descargas anuales de GNL (miles kg)



A lo largo de 2025, el Centro de Control ha gestionado con éxito la logística de más de dos millones de kg de GNL, asegurando el suministro continuo y fiable a miles de hogares

Se ha completado la actualización del 100% del parque industrial a la vez que se han gestionado más de 3.300 sustituciones de equipos de telemedida

1.900 acometidas, lo que ha supuesto un incremento de la fiabilidad y del nivel de detalle de la información disponible.

- Innovación en la detección de fugas: puesta en marcha de un proyecto pionero de análisis espacial avanzado que permite el cruce de datos históricos para identificar de forma preventiva los tramos más vulnerables de la red. Esta iniciativa introduce el uso del *big data* como herramienta clave para la anticipación de incidencias y la gestión proactiva del riesgo.
- «Proyecto Movilidad»: orientado a dotar al personal técnico de soluciones digitales que faciliten el trabajo en campo. En este marco, se está desarrollando una plataforma capaz de registrar incidencias en tiempo real desde dispositivos móviles, optimizando de manera significativa los procesos de mantenimiento y mejorando la eficiencia operativa y la trazabilidad de las actuaciones.

Verificación y medida: precisión y confianza

Un hito relevante de este ejercicio, en el ámbito de la verificación y la medición, ha consolidado un despliegue técnico de gran alcance: se ha completado la actualización del 100% del parque industrial a la vez que se han gestionado más de 3.300 sustituciones de equipos de telemedida, una actuación que trasciende el mero cumplimiento normativo y representa una transición estructural hacia una mayor eficiencia operativa y una mayor fiabilidad de los datos.

Este proceso de renovación tecnológica constituye un elemento clave para reforzar la calidad de la información, así como la trazabilidad de las mediciones y la optimización de la gestión energética, contribuyendo a una toma de decisiones más precisa y fundamentada.

La actualización del parque de equipos se ha articulado en torno a tres frentes estratégicos:

- Cumplimiento de la obligatoriedad legal: garantiza la adecuación integral de los equipos con los requisitos normativos y regulatorios vigentes.
- Migración de plataforma: orientada a la adopción de sistemas más avanzados y robustos, capaces de mejorar la interoperabilidad, la seguridad y la explotación de los datos.
- Actualización proactiva de equipos secundarios: se anticipa a obsolescencias tecnológicas y refuerza la fiabilidad global del sistema de medición.

La transformación llevada a cabo no se limita a una sustitución del hardware, sino que supone una evolución integral del ecosistema de medida. La progresiva retirada de sistemas obsoletos y la implantación de una nueva plataforma tecnológica han permitido eliminar los denominados «puntos ciegos» de la red, mejorando de forma sustancial la calidad, accesibilidad y trazabilidad de la información.

Esta renovación se traduce en beneficios operativos clave:

- Precisión: se consigue gracias a una lectura más fiable y consistente, que reduce discrepancias en los procesos de facturación y mejora el balance energético.
- Conectividad: realizada mediante la adopción de nuevos protocolos de comunicación que garantizan la solidez de la telemedida, incluso en entornos con limitada cobertura.
- Confianza: al asegurar la trazabilidad completa de los datos, desde el punto de consumo hasta la plataforma central de gestión.

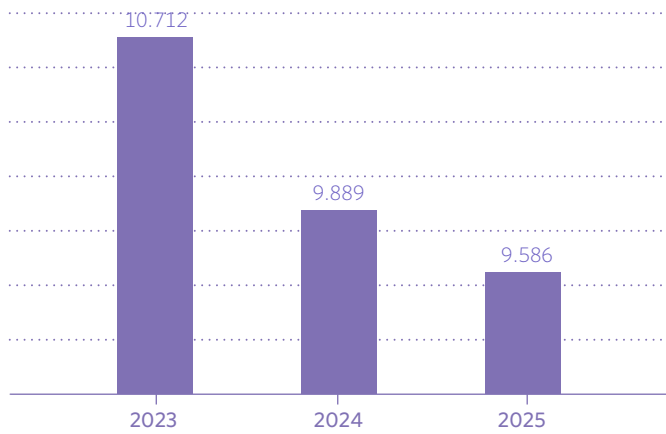
La sustitución de más de 2.000 equipos de telemedida, de manera no obligatoria, pone de manifiesto una apuesta decidida por la digitalización que va más allá del estricto cumplimiento regulatorio y refuerza la eficiencia operativa, la calidad de la información y la creación de valor a largo plazo.

Resultados del proceso de actualización

Tipo de actuación	Volumen de operaciones	Impacto tecnológico
Contadores industriales	+1.300 cambios	Cumplimiento del 100% de la normativa vigente
Telemedida obligatoria	Sustitución total	Integración de nuevos protocolos de comunicación
Telemedida no obligatoria	+2.000 equipos	Migración a tecnologías modernas y mayor cobertura

La progresiva retirada de sistemas obsoletos y la implantación de una nueva plataforma tecnológica han permitido eliminar los denominados «puntos ciegos» de la red

Número de avisos de urgencia atendidos
(total anual)



la eficacia de los protocolos y procedimientos implantados ha permitido atender 9.586 avisos de urgencia, optimizando la asignación de recursos y logrando una reducción del 3% en el número de incidencias reales respecto a 2024

Urgencias

La vocación de servicio de Madrileña Red de Gas se refleja en su capacidad de dar respuesta permanente y en su compromiso con la seguridad y la excelencia operativa. En este marco, el servicio de emergencias ha mantenido durante todo el ejercicio 2025 una operatividad continua las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando una atención inmediata ante cualquier incidencia.

A lo largo de 2025, el Call Center de la compañía ha gestionado un volumen de llamadas un 18% superior al del ejercicio anterior. A pesar de este incremento de la actividad consultiva, la eficacia de los protocolos y procedimientos implantados ha permitido atender 9.586 avisos de urgencia, optimizando la asignación de recursos y logrando una reducción del 3% en el número de incidencias reales respecto a 2024.

La rapidez de intervención constituye un elemento clave de la estrategia de seguridad de Madrileña Red de Gas. En 2025 la compañía ha gestionado 1.191 avisos de máxima prioridad (P1), alcanzando un tiempo medio de atención de tan solo 27 minutos, lo que refleja la eficacia de sus protocolos de emergencia y su capacidad de respuesta ante situaciones críticas.

Este desempeño no solo mejora el objetivo interno de calidad, establecido en 30 minutos, sino que permite alcanzar un nivel de cumplimiento del 98,3% de los avisos atendidos en menos

de una hora, superando ampliamente los estándares más exigentes del sector.

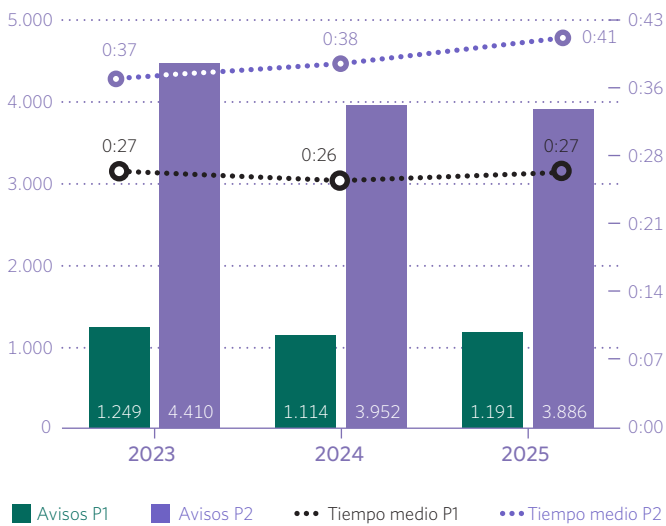
Respecto a la eficacia en avisos de prioridad 2 (P2), los 3.886 avisos clasificados en esta categoría fueron atendidos con un tiempo medio de respuesta de 41 minutos, lo que evidencia una capacidad de actuación ágil y consistente en todos los niveles de criticidad.

Por otro lado, durante este ejercicio Madrileña Red de Gas ha resuelto con carácter inmediato un total de 109 avisos derivados de roturas provocadas por terceros. Gracias a una coordinación eficaz entre los distintos equipos intervinientes, se ha logrado reducir el tiempo medio de atención a 29 minutos, lo que supone una mejora de dos minutos respecto al ejercicio anterior.

Esta capacidad de respuesta ha permitido minimizar el impacto medioambiental asociado a las fugas, así como recuperar los costes derivados de la actuación en la práctica totalidad de los casos, pese a registrarse una emisión de gas fugado equivalente a 1,09 GWh.

Como hito destacado, y también como resultado de la apuesta estratégica por el desarrollo y la cualificación del talento interno, por primera vez en los últimos años el volumen de avisos de emergencia atendidos por personal propio de Madrileña Red de Gas ha superado al gestionado por empresas colaboradoras.

Número de avisos y tiempo medio de respuesta
por tipo de prioridad (total anual y minutos)



En 2025 la compañía ha gestionado 1.191 avisos de máxima prioridad (P1), alcanzando un tiempo medio de atención de tan solo 27 minutos

3

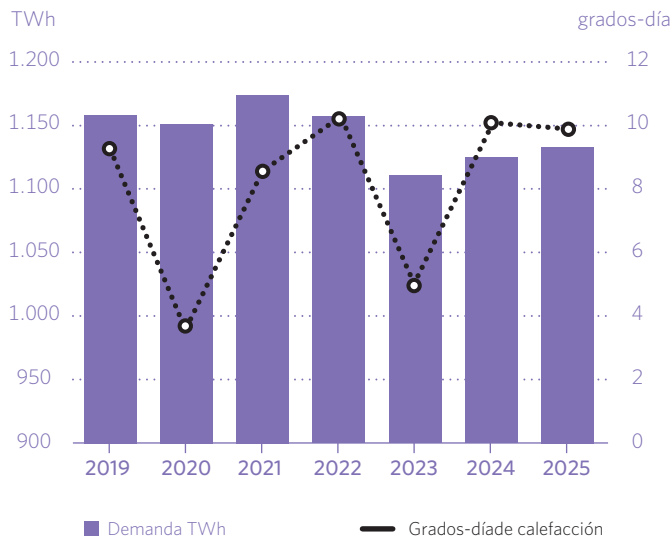
CLIENTES

En 2025 Madrileña Red de Gas centró su estrategia en mejorar la experiencia del cliente en un contexto de cambio en los hábitos de consumo. La consolidación del modelo interno de atención al cliente (ATECLI) permitió elevar la calidad del servicio y obtener unos niveles históricos de satisfacción (CSAT), una mayor resolución en el primer contacto y una reducción sostenida de reclamaciones.

Los canales digitales se afianzaron como vía principal de relación, con un uso creciente de WhatsApp y del autoservicio, que alcanza el 98%.

La implantación de la IA en los procesos de atención, control de calidad y análisis de opiniones reforzó la agilidad, la personalización y la capacidad predictiva del servicio, consolidando un modelo de relación más cercano, eficiente y orientado al cliente.

Evolución de la demanda anual de gas frente al total de grados-día de calefacción



En relación con la previsión de la demanda, el ejercicio 2025 confirma la reducción de la demanda de calefacción observada en los últimos años

3.1 PAUTAS DE CONSUMO

En relación con la previsión de la demanda, el ejercicio 2025 confirma la reducción de la demanda de calefacción observada en los últimos años. La comparación entre el periodo de 2019-2022 y el trienio 2023-2025 resulta especialmente significativa. Manteniendo niveles comparables de grados/día de calefacción y, por tanto, unas condiciones climáticas similares, se observa una reducción del 16% en el nivel de demanda. Este comportamiento confirma que el factor determinante del descenso no es la menor severidad climática, sino un cambio estructural en las pautas de consumo de los clientes.

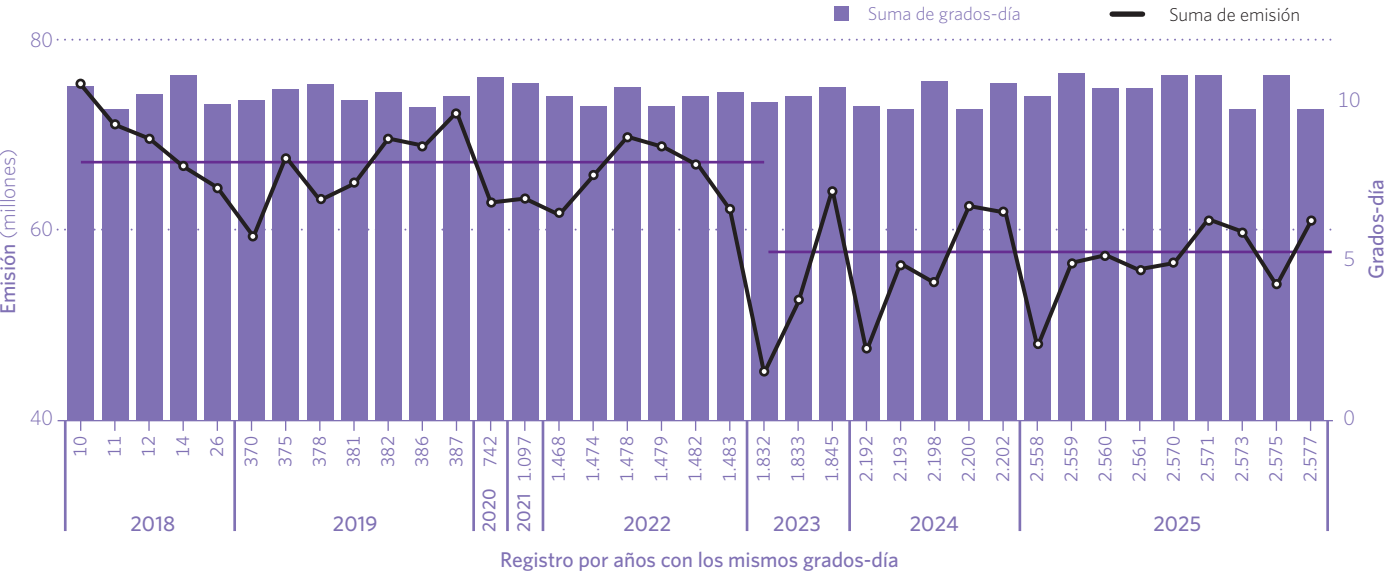
Esta disminución se asocia principalmente a los cambios geopolíticos y de mercado iniciados a partir del año gasístico 2022, influenciados por factores como la pandemia y el conflicto en Ucrania, entre otros.

El consumo de gas natural se ve condicionado por diversas variables explicativas entre las que destacan factores económicos, como el precio del gas y la renta disponible de los clientes, variables sociodemográficas, como el número de miembros del hogar y la superficie útil de la vivienda, así como el marco de políticas públicas y regulatorias vigente.

El análisis de los datos correspondientes a los últimos ejercicios pone de manifiesto que, hasta el momento actual, la respuesta del consumidor ante dichas variables se ha materializado principalmente en un cambio estructural en los patrones de consumo de gas natural.

El ligero repunte del consumo observado en 2025, cifrado en un incremento del 3% hasta alcanzar los 9,27 TWh frente a 2024, podría interpretarse como un indicio de una posible «fatiga del ahorro» por parte de los consumidores. También

Emisión para el tramo de 9,8 a 10,9 grados-día



como una estabilización de carácter técnico tras haber alcanzado niveles mínimos de consumo.

Durante 2025 Madrileña Red de Gas incorporó esta nueva variable de comportamiento de la demanda a un modelo predictivo revisado, con el fin de mejorar la representatividad y precisión de las previsiones.

En el análisis realizado, la comparativa de días correspondientes a un intervalo de entre 9,8 y 10,9 grados/día de calefacción en los meses de febrero de los últimos ejercicios permite identificar de forma clara un punto de inflexión en la evolución de la demanda a partir del año gasístico 2022. Este comportamiento pone de manifiesto una reducción significativa del consumo y evidencia la existencia de un cambio estructural en el patrón de consumo.

Durante 2025 Madrileña Red de Gas incorporó esta nueva variable de comportamiento de la demanda a un modelo predictivo revisado, con el fin de mejorar la representatividad y precisión de las previsiones

Este año, en el ámbito de atención al cliente, se ha alcanzado un hito histórico de carácter estratégico para la compañía: la consolidación definitiva del nuevo modelo de Atención al Cliente (ATECLI)

3.2 ATENCIÓN AL CLIENTE

Este año, en el ámbito de atención al cliente, se ha alcanzado un hito histórico de carácter estratégico para la compañía: la consolidación definitiva del nuevo modelo de Atención al Cliente (ATECLI). Este integra de forma efectiva la atención telefónica y el canal de WhatsApp con las distintas unidades de negocio, configurándose como una palanca estratégica para la mejora continua de la calidad del servicio y su alineación con los objetivos corporativos.

Lo que se inició como un proyecto ambicioso orientado a elevar la calidad del contacto directo con el cliente se ha consolidado como una realidad que está transformando de manera significativa la propuesta de valor de la compañía.

La transición hacia un modelo de gestión interna no solo ha permitido reforzar la identidad de marca, sino también obtener mejoras sustanciales en términos operativos, tal y como reflejan los principales indicadores:

- Optimización de los ratios de eficiencia: se han alcanzado niveles de productividad superiores a los objetivos inicialmente definidos, con una reducción de los tiempos de espera y una mejora notable en la resolución en el primer contacto (FCR).
- CSAT en máximos históricos: el nivel de satisfacción de los clientes ha registrado un crecimiento significativo. El indicador CSAT (Customer Satisfaction Score) pone de manifiesto la valoración positiva por parte de los usuarios de una atención más personalizada y de un mayor conocimiento del producto, atributos propios de un equipo interno especializado.
- Excelencia en la atención al cliente: el servicio ha evolucionado desde un enfoque tradicional de centro de costes hacia un modelo de centro de experiencia, en el que cada interacción contribuye de forma directa a la percepción de valor de la marca.

La integración del servicio de atención al cliente en la estructura interna de la compañía también ha facilitado una retroalimentación directa y continua entre el cliente y el resto de los departamentos. Este enfoque permite una mayor agilidad operativa, la identificación temprana de áreas de mejora y, sobre todo, un tratamiento de cada consulta basado en la empatía, el rigor y los estándares de calidad que caracterizan a la organización.

La inteligencia artificial al servicio del cliente

Madrileña Red de Gas ha culminado con éxito la implantación de un nuevo agente de IA integrado en su CRM para la atención telefónica a clientes y usuarios. Esta solución no tiene como objetivo sustituir a las personas, sino reforzar y potenciar el talento y la experiencia de los equipos de atención al cliente.

A diferencia de las herramientas convencionales, este sistema actúa como un copiloto en tiempo real, asistiendo a los agentes durante la gestión de las llamadas y facilitando una atención más eficiente, precisa y empática:

- Diagnóstico instantáneo: identificación precisa del estado técnico del punto de suministro de gas.
- Análisis causal: determinación automática del motivo exacto del contacto, asociado a un proceso concreto (inspección periódica, corte de suministro, lecturas registradas, alta de suministro, etc.), lo que permite contextualizar la llamada desde su inicio.
- Propuesta de soluciones: recomendación de la vía de resolución más adecuada conforme a los protocolos vigentes.
- Guía estratégica: orientación al agente sobre cómo dirigir la conversación de la forma más eficiente y empática.

Madrileña Red de Gas ha culminado con éxito la implantación de un nuevo agente de IA integrado en su CRM para la atención telefónica a clientes y usuarios

Durante 2025 Madrileña Red de Gas ha implantado escenarios vinculados al top 10 de las casuísticas con mayor volumen de contactos por parte de los clientes:

- Inspección periódica con defectos.
- Inspección periódica por ausencia.
- Reapertura tras el corte de suministro por no disponer de inspección periódica en vigor.
- Confirmación o cambio de cita de la inspección periódica.
- Solicitud de cita en altas de suministro.

Actualmente, el sistema presenta un ratio de acierto del 56%, porcentaje que se espera incrementar progresivamente gracias al entrenamiento continuo y la evolución del modelo de IA.

Uno de los principales valores de esta tecnología es que se alimenta del conocimiento y la experiencia acumulados por los propios agentes de Madrileña Red de Gas, así como de los procesos ya implantados en la organización. De este modo, la compañía ha logrado combinar la capacidad de procesamiento de datos en tiempo real con el criterio experto de sus equipos humanos.

Esta implantación permite a Madrileña Red de Gas reducir los tiempos de respuesta, mejorar la resolución en el primer contacto y garantizar que cada cliente reciba una solución precisa y adecuada a su caso particular.

Por otro lado, en el ámbito del control de calidad, Madrileña Red de Gas utiliza de forma recurrente la IA para detectar

incidencias registradas en observaciones de texto libre por parte de los agentes de campo, cuyo análisis resultaba inviable con métodos tradicionales.

Dentro de este contexto, este año se ha puesto en producción un caso de uso basado en el análisis automatizado de los textos que los técnicos incorporan como observaciones en las órdenes de trabajo correspondientes a inspecciones periódicas y operaciones domiciliarias. Mediante la aplicación de técnicas de procesamiento del lenguaje natural, el sistema permite identificar patrones, inconsistencias y posibles errores recurrentes que requieren la adopción de acciones correctivas por parte de las áreas de negocio. Entre otros resultados de esta iniciativa, se cuenta la identificación de cerca de 1.500 contadores que no realizaban una medición correcta.

En el ámbito de la experiencia de cliente, se han incorporado modelos de «análisis de sentimiento» aplicados a las reseñas publicadas en la plataforma Google My Business, donde la compañía cuenta con más de 15.000 valoraciones. Esta capacidad analítica permite identificar de manera sistemática los principales factores de satisfacción y reclamación de los clientes, facilitando la priorización de acciones de mejora orientadas a elevar la calidad del servicio.

Adicionalmente, los usuarios pueden recurrir, accediendo desde nuestra web, al agente virtual Clara que ofrece respuestas en lenguaje natural a consultas sobre precios, inspecciones periódicas, lecturas de consumo o información relacionada con gases renovables como el hidrógeno o el biometano. Esta herramienta contribuye a mejorar la accesibilidad a la información y a reducir la carga operativa de los canales tradicionales de atención al cliente.



Clara, nuestra agente virtual, con un lenguaje natural, responde a las principales consultas que puedan hacerse nuestros clientes.

En el ámbito del control de calidad, Madrileña Red de Gas utiliza de forma recurrente la IA para detectar incidencias registradas en observaciones de texto libre por parte de los agentes de campo

Madrileña Red de Gas ha puesto en marcha la nueva Plataforma de Formación ATECLI Online 2025

Plataforma de Formación ATECLI Online 2025

En su apuesta por la innovación y la excelencia operativa, Madrileña Red de Gas ha puesto en marcha la nueva Plataforma de Formación ATECLI Online 2025. Este proyecto nace con un objetivo claro: democratizar el acceso al conocimiento técnico y de procesos propios de la distribuidora de gas, facilitando una formación homogénea y de calidad para todos los equipos.

Para ello, la compañía ha transformado los complejos manuales operativos del Call Center en una experiencia de aprendizaje digital, intuitiva y dinámica, ya disponible para todos los profesionales involucrados en la atención al cliente. La plataforma integra aproximadamente treinta horas de formación estructuradas para favorecer la asimilación progresiva de los contenidos.

El modelo formativo se ha diseñado en módulos específicos, cada uno de ellos asociado a un proceso clave de la compañía. El planteamiento va más allá de la simple consulta documental y busca garantizar un aprendizaje sólido y efectivo con:

- Contenido actualizado y alineado con la operativa real: todos los materiales formativos se basan en los manuales de procesos vigentes que regulan la actividad diaria de atención al cliente.
- Autoevaluaciones: al finalizar cada módulo, se incluyen cuestionarios con preguntas y respuestas que permiten verificar el grado de aprendizaje y reforzar los conocimientos de forma autónoma.
- Una herramienta viva y evolutiva: dado el carácter dinámico del sector, la plataforma está concebida para actualizarse periódicamente, incorporando cambios normativos o técnicos y garantizando en todo momento el acceso a la versión oficial y vigente de los procesos.

La Plataforma de Formación ATECLI Online 2025 se consolida como un recurso estratégico transversal, con beneficios para distintos perfiles de la organización. La plataforma constituye el pilar fundamental del proceso de acogida y formación de nuevos agentes de atención al cliente, facilitando su integración progresiva, el desarrollo de autonomía operativa y la adquisición de los conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad desde las primeras etapas.

Asimismo, se presenta como una herramienta de consulta y actualización para perfiles con mayor experiencia y para otros departamentos que deseen profundizar en los procesos de atención al cliente o en la operativa propia de una distribuidora de gas, ampliando su visión global del negocio.

Con esta iniciativa, Madrileña Red de Gas persigue que la plataforma se convierta en el punto de referencia formativo para comprender el funcionamiento de cada proceso y cada engranaje de la organización, reforzando la cohesión interna y contribuyendo a una mayor solidez y eficiencia como equipo.

I Encuentro de Atención al Cliente para distribuidoras de gas

Por primera vez, Madrileña Red de Gas lideró el «I Encuentro de Atención al Cliente», concebido como un espacio exclusivo donde las principales empresas de distribución de gas natural pudieron compartir retos, soluciones y reflexiones sobre el futuro del servicio al consumidor.

En este evento participaron distintos distribuidores, favoreciendo un entorno de diálogo abierto orientado al intercambio de experiencias y buenas prácticas.

Como objetivo principal, este encuentro tenía elevar el estándar de calidad del sector a través de la transparencia, la cooperación y el aprendizaje conjunto. Con el fin de profundizar

Por primera vez, Madrileña Red de Gas lideró el «I Encuentro de Atención al Cliente», concebido como un espacio exclusivo donde las principales empresas de distribución de gas natural pudieron compartir retos, soluciones y reflexiones sobre el futuro del servicio al consumidor

A pesar del aumento del volumen total de interacciones entrantes (más del 160% durante los últimos cinco años), en el mismo periodo, el número total de quejas o solicitudes formales de los usuarios se ha reducido el 48%

en la realidad del servicio ofrecido al cliente, la jornada se estructuró en tres talleres estratégicos que permitieron analizar la experiencia del usuario desde una perspectiva integral:

Taller 1: ¿Qué tal lo hacemos?

Un ejercicio de análisis colaborativo orientado a evaluar la situación actual y la posición de cada empresa participante. Se identificaron las principales fortalezas, así como los puntos de fricción que el sector debe abordar de forma conjunta.

Taller 2: Visión 360º del servicio al cliente

Este segundo taller se centró en la identificación de mejores prácticas y en el diseño de posibles iniciativas de mejora. Se abordó la atención al cliente más allá del proceso técnico, entendiendo el servicio como un ecosistema global que acompaña al usuario en todos sus puntos de contacto.

Taller 3: ¿Cómo lo hacemos?

La jornada concluyó con un taller de carácter práctico en el que consolidar los principales aprendizajes. En este espacio se definió una hoja de ruta técnica y operativa orientada a la implementación de las mejoras detectadas durante la sesión.

Esta iniciativa permitió no solo el intercambio de conocimiento entre los participantes, sino también la consolidación de una red de colaboración sectorial, alineada con los principios de mejora continua impulsados por Madrileña Red de Gas. Las principales conclusiones del encuentro, se tradujeron en:

- Un mapa claro de la situación y evolución competitiva del sector.
- Un catálogo de mejores prácticas susceptible de ser implementado en el corto y medio plazo.

- El compromiso compartido de impulsar iniciativas orientadas a simplificar y mejorar la experiencia del usuario final.

La celebración de esta reunión supone el inicio de una línea de trabajo orientada a la excelencia en el servicio. La intención de la compañía es dar continuidad a este tipo de encuentros anuales para fomentar el intercambio de buenas prácticas y una visión común de mejora constante. El fin último es facilitar la vida de los usuarios y reforzar la calidad del servicio ofrecido.

3.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

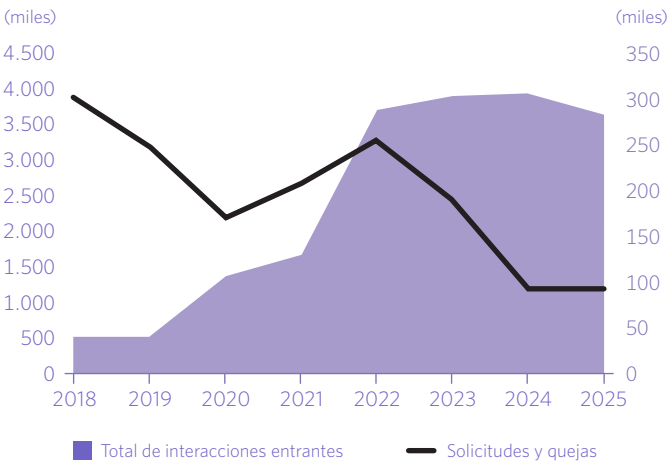
Madrileña Red de Gas mantiene una implicación activa y constante con sus clientes, al tiempo que refuerza sus esfuerzos por mejorar la calidad y la experiencia de interacción del usuario final. Esta evolución positiva la confirma el hecho de que, a pesar del aumento del volumen total de interacciones entrantes (más del 160% durante los últimos cinco años), en el mismo periodo, el número total de quejas o solicitudes formales de los usuarios se ha reducido el 48%.

En relación con los canales de atención al cliente de la compañía, se observa que durante los últimos años se ha producido una evolución significativa en las preferencias de los usuarios en cuanto a los medios de contacto con la compañía.

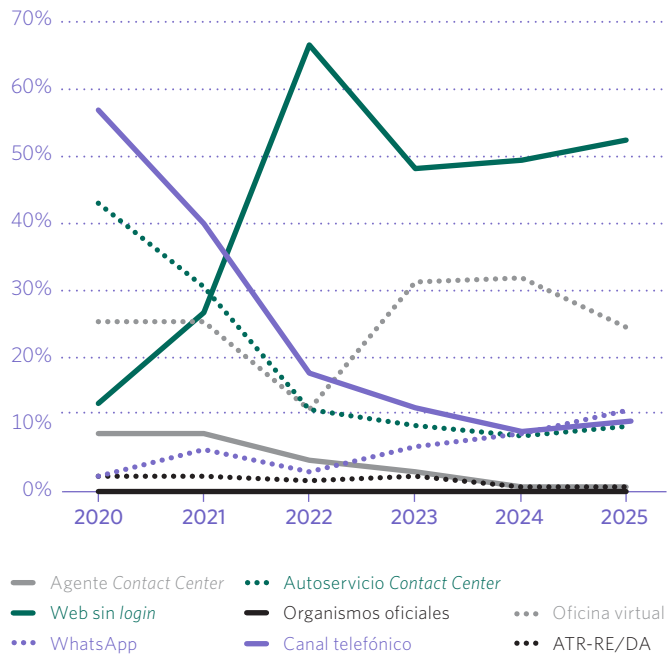
La contribución de los distintos canales de atención al cliente ha evolucionado notablemente a lo largo del tiempo. Destaca un descenso continuado del peso del canal telefónico, que en 2025 fue de cerca del 10% del total de interacciones entrantes.

Se observa un crecimiento significativo del canal «Web sin login», que pasa del 13% en 2020 a más del 50% en 2025,

Evolución de la interacción con el cliente



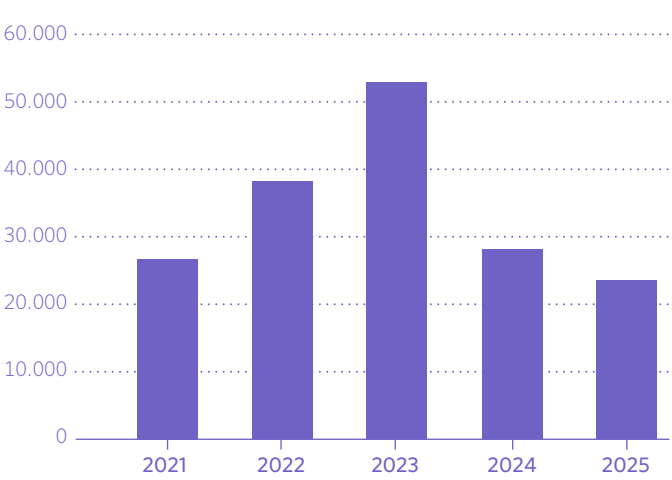
Evolución de los usos principales de los canales de Madrileña Red de Gas (%)



Uso de los principales canales de Madrileña Red de Gas (%)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Oficina Virtual	0	25	25	12	32	32	25
Web sin logon	0	13	27	66	48	49	52
ATR-RE/DA	0	3	2	1	2	1	1
WhatsApp	0	2	6	3	7	9	12
Canal telefónico	100	57	39	17	12	9	10

Evolución del número de reclamaciones recibidas



manteniéndose como el canal dominante. Esta tendencia indica una preferencia clara por soluciones rápidas y accesibles sin necesidad de autenticación. El canal WhatsApp también muestra un crecimiento sostenido, aunque en menor medida.

Los canales más tradicionales, como agente Contact Center y organismos oficiales, se mantienen en niveles bajos y relativamente estables, lo que refleja un cambio estructural en los hábitos de atención al cliente, que tienden hacia lo digital y automatizado.

El empoderamiento del usuario mediante la ampliación de canales y el fortalecimiento del autoservicio ha sido un factor clave para mantener altos niveles de satisfacción del cliente. El autoservicio continúa mejorando de forma consistente en todos los canales, alcanzando un 98% de resultado global.

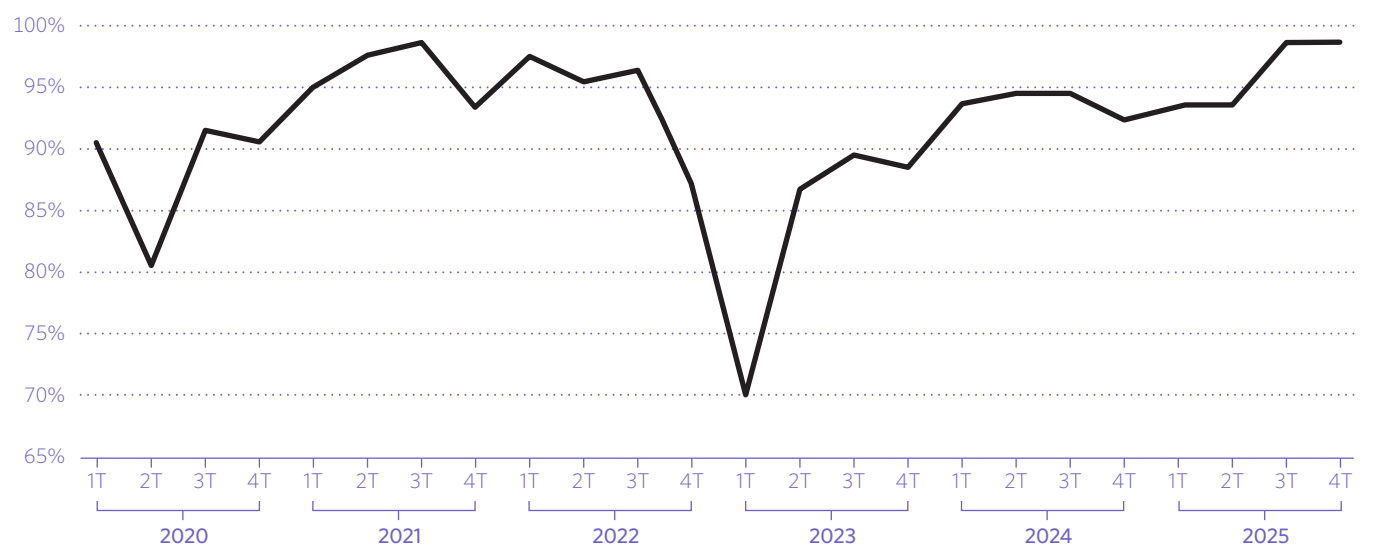
Reclamaciones

Con respecto al número de reclamaciones recibidas, tras un periodo de crecimiento constante y el pico registrado en 2023, las medidas adoptadas este año han tenido un impacto positivo en la gestión y resolución de incidencias, que se traduce en una disminución sostenida del número de reclamaciones. El ejercicio 2025 destaca de forma especialmente positiva en la evolución del número de reclamaciones recibidas, con el nivel más bajo de todo el periodo analizado.

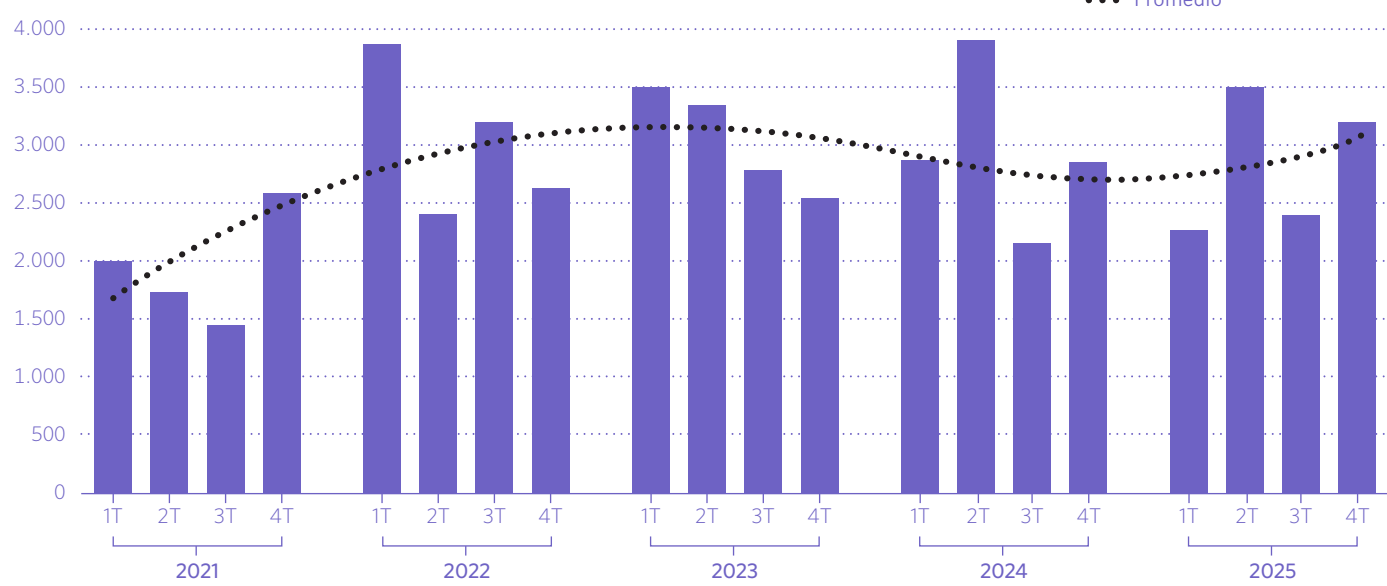
La evolución observada en los últimos dos ejercicios apunta, por tanto, a una mejora progresiva en la calidad del servicio y en la experiencia del cliente.

En cuanto a la resolución de las reclamaciones recibidas, la gran mayoría se resuelven con rapidez, en el mismo día o al día siguiente. En los últimos ejercicios, y especialmente en este de

Evolución de la resolución de las solicitudes de clientes recibidas (Variación porcentual por trimestre)



Reclamaciones a la CNMC tramitadas por las comercializadoras (Total por trimestre)



Con el objetivo de facilitar la gestión a empresas, organismos y gestoras que tramitan o administran múltiples puntos de suministro, Madrileña Red de Gas ha puesto en marcha su Oficina Virtual B2B

2025, los elevados resultados reflejan una notoria mejora en la gestión y atención a los clientes.

Respecto a las solicitudes que la distribuidora recibe de las empresas comercializadoras, en los últimos ejercicios las reclamaciones se sitúan de forma estable por encima de los niveles iniciales, reflejo de una mayor actividad y seguimiento de los procesos de reclamación, así como una consolidación de los canales de relación entre comercializadoras, distribuidora y organismo regulador.

Es importante destacar que se hace referencia exclusivamente a las reclamaciones que son formuladas por las empresas comercializadoras y remitidas directamente a la empresa distribuidora, sin intervención directa del cliente en esta fase del proceso.

Oficina Virtual B2B

Con el objetivo de facilitar la gestión a empresas, organismos y gestoras que tramitan o administran múltiples puntos de suministro, Madrileña Red de Gas ha puesto en marcha su Oficina Virtual B2B.

El diseño de esta nueva plataforma tiene como objetivos, en primer lugar, conocer de forma directa si un punto de suministro se encuentra activo o disponible para su contratación, y agilizar así la toma de decisiones y la planificación de las gestiones que se han de realizar. Un segundo objetivo es el posibilitar el acceso a la Oficina Virtual del cliente, previa autorización expresa por parte de este, para visualizar la información asociada a su punto de suministro y gestionar solicitudes relacionadas con los procesos de inspección periódica, lecturas facturadas, operaciones domiciliarias y otros trámites y gestiones habituales.

La plataforma se ha diseñado con un entorno sencillo e intuitivo, que facilita un uso ágil y una experiencia amigable para

el usuario. Además, cuenta con disponibilidad 24x7, lo que proporciona una mayor libertad y autonomía en las gestiones, evitando la necesidad de contactar con Madrileña Red de Gas a través de los canales tradicionales.

Asimismo, dado que la gestión de solicitudes de clientes particulares requiere su autorización previa, la plataforma establece un entorno seguro y controlado, garantizando en todo momento la protección de la información del cliente y el cumplimiento de los requisitos de seguridad y confidencialidad necesarios para la correcta tramitación de dichas gestiones.

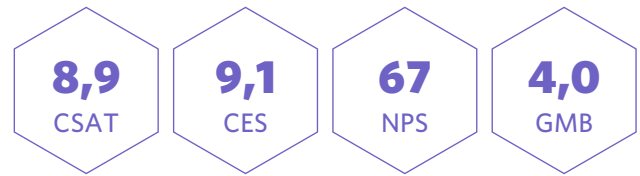
3.4 FIDELIZACIÓN

Madrileña Red de Gas continúa publicando en su web, con una periodicidad trimestral, los principales indicadores clave de experiencia y satisfacción del cliente, en línea con su compromiso con la transparencia, el seguimiento continuo y la mejora de la gestión del servicio.

En este sentido, el índice global de CSAT muestra una clara tendencia al alza en la percepción por parte de los clientes del servicio ofrecido por la compañía, mientras que el índice GMB se mantiene estable. Esta mejora sostenida es el resultado de un enfoque estratégico orientado hacia la excelencia operativa, la digitalización centrada en el usuario y una atención al cliente cada vez más cercana, proactiva y multicanal.

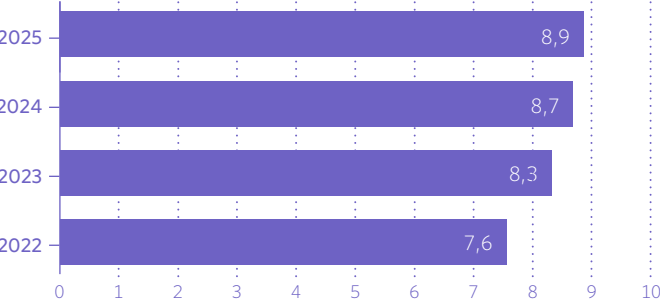
Asimismo, los indicadores trimestrales de gestión de reclamaciones reflejan un elevado nivel de eficacia en la atención al cliente. Estos indicadores se publican de forma trimestral en la página web de Madrileña Red de Gas, en línea con el compromiso de la compañía con la transparencia y el acceso a la información por parte del cliente.

Principales indicadores de satisfacción del cliente

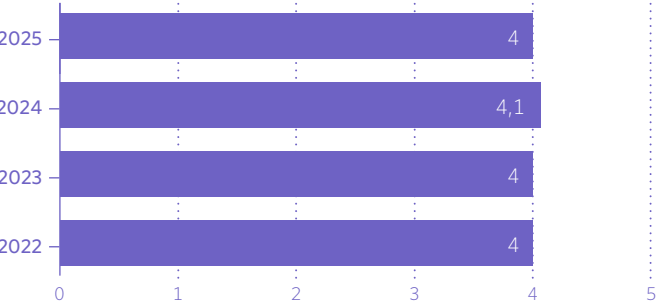


- Customer Satisfaction Score (CSAT) para medir la satisfacción de cada interacción y conocer la opinión general sobre nosotros, del 0 (nada satisfecho) al 10 (extremadamente satisfecho).
- Customer Effort Score (CES) para medir la percepción de cómo de fácil ha sido la gestión, del 0 (muy difícil) al 10 (extremadamente fácil).
- Net Promote Score (NPS) para medir si recomendarías nuestro servicio a un amigo o familiar, del 0 (nada probable) al 10 (extremadamente probable).
- Google My Business (GMB) solicitamos a los clientes que nos dejen una valoración de 1 a 5 estrellas, en un espacio transparente e independiente.

Evolución CSAT global



Evolución GMB



Indicadores de gestión de reclamaciones



Madrileña Red de Gas presenta en el año de gas 2025 un saldo de mermas superior a cero, con un incremento del 3% en la emisión

Las políticas aplicadas a la detección de consumos anómalos, junto con el despliegue de sistemas de teled medida, actúan como un auténtico «cortafuegos» frente a las pérdidas de gas

3.5 OPERACIONES EN CLIENTE
Lecturas

Madrileña Red de Gas presenta en el año de gas 2025 un saldo de mermas superior a cero, con un incremento del 3% en la emisión respecto al año de gasístico 2024.

Uno de los factores clave que explica esta evolución es la corrección de mediciones erróneas en el punto de entrega del transportista, que históricamente beneficiaban a la compañía. Esta regularización ha permitido que el saldo de mermas aflore de forma más realista en el año de gas 2025, como resultado de una mayor precisión técnica en la medición. De este modo, se pone de manifiesto que el saldo negativo registrado durante el ejercicio 2024, interpretado como una ganancia de gas, tenía un carácter ficticio.

En cuanto a la correlación entre emisión y mermas, si bien en el segmento de clientes domésticos un mayor consumo tiende a incrementar el porcentaje de mermas, el crecimiento observado en la emisión no resulta suficiente por sí solo para justificar el aumento del saldo de mermas registrado en el presente ejercicio.

Desde el punto de vista de la eficiencia operativa, el control de las pérdidas no es fruto del azar. Las políticas aplicadas a la detección de consumos anómalos, junto con el despliegue de sistemas de teled medida, actúan como un auténtico «cortafuegos» frente a las pérdidas de gas. Cabe destacar que estas medidas implican un coste elevado y recurrente, en especial para una distribuidora con predominio de clientes domésticos, donde el esfuerzo de actuación —tanto presencial como digital— resulta considerablemente más costoso que en segmentos industriales. No obstante, dicho esfuerzo es imprescindible para garantizar la sostenibilidad del sistema.

Finalmente, la transición progresiva desde lecturas estimadas hacia lecturas reales no solo contribuye positivamente al control del saldo de mermas, sino que también mejora la percepción de transparencia por parte del cliente final y reduce el riesgo de reclamaciones futuras.

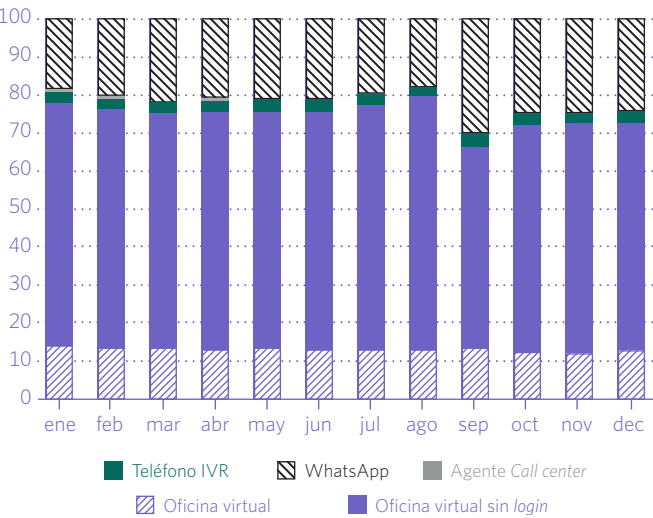
Por otro lado, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo con éxito la implantación de una nueva plataforma de contadores inteligentes multiprotocolo destinada a consumidores industriales y de mayor consumo. Esta plataforma constituye la base tecnológica para el futuro despliegue de contadores inteligentes en el ámbito doméstico, previsto para 2026.

El proyecto, con una duración de seis meses, se desarrolló de forma simultánea a la sustitución del total de los modelos de comunicación remota existentes, así como a la adopción de la tecnología LoRaWAN como solución principal de red para la comunicación con los equipos de medida.

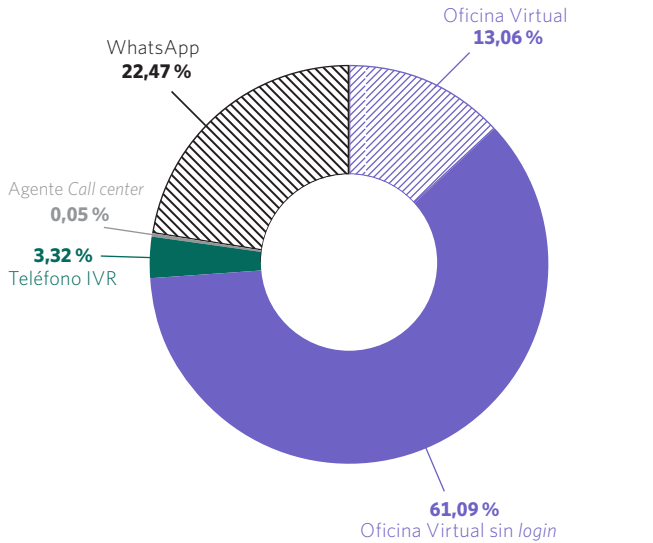
Aunque en un futuro próximo Madrileña Red de Gas anticipa que la legislación impulse el despliegue de contadores inteligentes en el ámbito doméstico, la lectura manual bimensual de contadores domésticos seguirá siendo una parte significativa del servicio de medición que presta a sus clientes.

Madrileña Red de Gas pone a disposición de sus clientes diversos canales para facilitar la aportación de lecturas de contador en aquellos casos en los que no sea posible acceder físicamente al equipo de medida. Gracias a esta oferta multi-canal, el 95% de las lecturas de contador proporcionadas por los usuarios se realiza a través de los nuevos canales digitales, lo que refleja un alto grado de adopción y eficacia de las soluciones digitales implantadas.

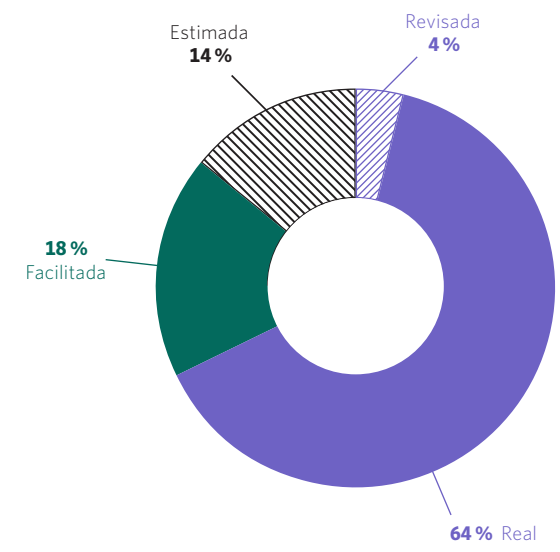
Canales utilizados en el proceso de lecturas en 2025 (%)



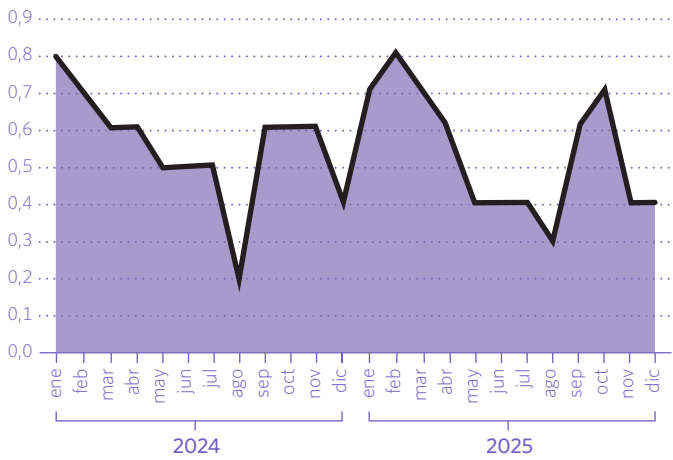
Registro de lecturas por canal (%)



Tipo de lectura (%)



Lecturas tratadas del total de clientes (%)



En concreto, dentro de los canales del proceso de lectura facilitado por el cliente, se observa un incremento significativo en el uso de WhatsApp con fotolectura, que ha pasado del 17,66% al 22,47%. Por el contrario, la llamada telefónica a un agente de la compañía presenta un uso prácticamente residual, registrando un descenso del 0,18% al 0,05%.

La posibilidad de disponer de una factura basada en lecturas reales actúa como un incentivo para que el cliente facilite la lectura.

El tratamiento de las lecturas incoherentes por parte del personal especializado de Madrileña Red de Gas ha experimentado una reducción del 5%, reflejo de la mejora continua en la calidad de los datos capturados y en la eficiencia de los procesos de lectura.

Asimismo, Madrileña Red de Gas mantiene un firme compromiso con la minimización del porcentaje de clientes cuyos contadores no han sido leídos por personal profesional del sector. Como resultado de este esfuerzo continuo, dicho indicador ha experimentado una reducción progresiva año tras año.

Por otro lado, durante este ejercicio se ha registrado una reducción significativa y sostenida en el número de reclamaciones mensuales relacionadas con el proceso de lecturas.

En este contexto, Madrileña Red de Gas continúa ofreciendo un elevado nivel de servicio a sus clientes, registrando menos de dos reclamaciones por cada 1.000 lecturas de contador. En concreto, el ratio de reclamaciones se redujo del 1,67®, en diciembre de 2024, al 0,94®, en diciembre de 2025. Asimismo, la satisfacción del cliente en relación con el proceso de medición muestra una evolución positiva: se ha alcanzado una calificación global CSAT de 8,39, frente a la del 8,29 obtenida el año anterior.

Operaciones domiciliarias y mantenimiento de IRC

Durante el ejercicio 2025, se han gestionado un total de 6.117 órdenes de cambio de cita, lo que representa el 15,48% de un total de 59.346 operaciones domiciliarias correspondientes a reaperturas, ceses a petición del cliente y otras tipologías de operación.

Madrileña Red de Gas ha mantenido a lo largo del año altos niveles de éxito en la ejecución de las principales operaciones domiciliarias, consolidando una gestión eficiente y orientada al cliente.

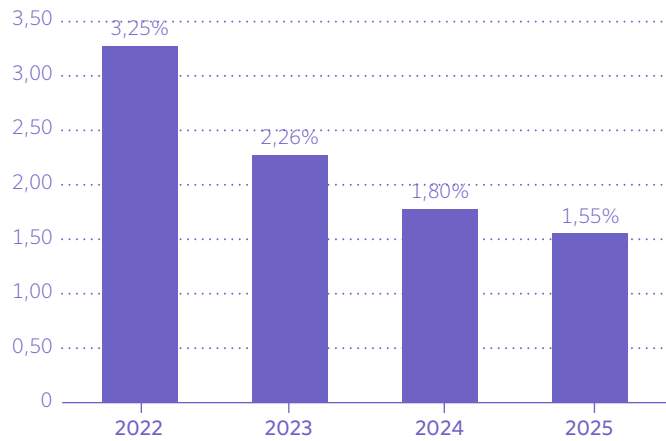
Estos resultados son consecuencia directa del esfuerzo realizado en la captación y actualización de los datos de los clientes, así como de la mejora continua de las comunicaciones y de las estrategias de engagement, que han permitido concentrar un mayor porcentaje de las operaciones previstas.

Asimismo, cabe destacar la gestión de reclamaciones, ámbito en el que se ha mantenido un índice de tramitación superior al 99% de reclamaciones cerradas en el plazo de un día, reforzando el compromiso de Madrileña Red de Gas con la calidad del servicio, la agilidad en la respuesta y la satisfacción del cliente.

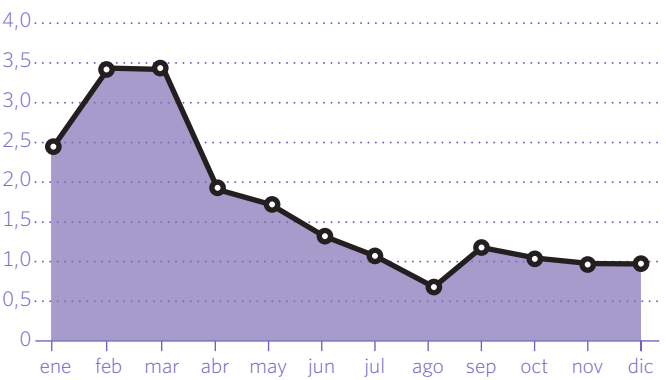
Por otro lado, las actuaciones realizadas en campo han mantenido un índice de control de calidad cercano al 99%, sostenido de forma homogénea durante todo el año, sin que se haya detectado ningún caso de carácter alarmante.

Finalmente, en el ámbito del mantenimiento de instalaciones receptoras comunes (IRC), Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo un total de 481 actuaciones de mantenimiento o reparación durante 2025. En aquellos casos en los que ha sido necesario realizar un corte de suministro, la reposición del servicio se ha efectuado en un plazo inferior a 72 horas; en la práctica totalidad de los casos, el plazo ha sido menor de 24 horas.

Clientes sin lectura real en 12 meses (%)

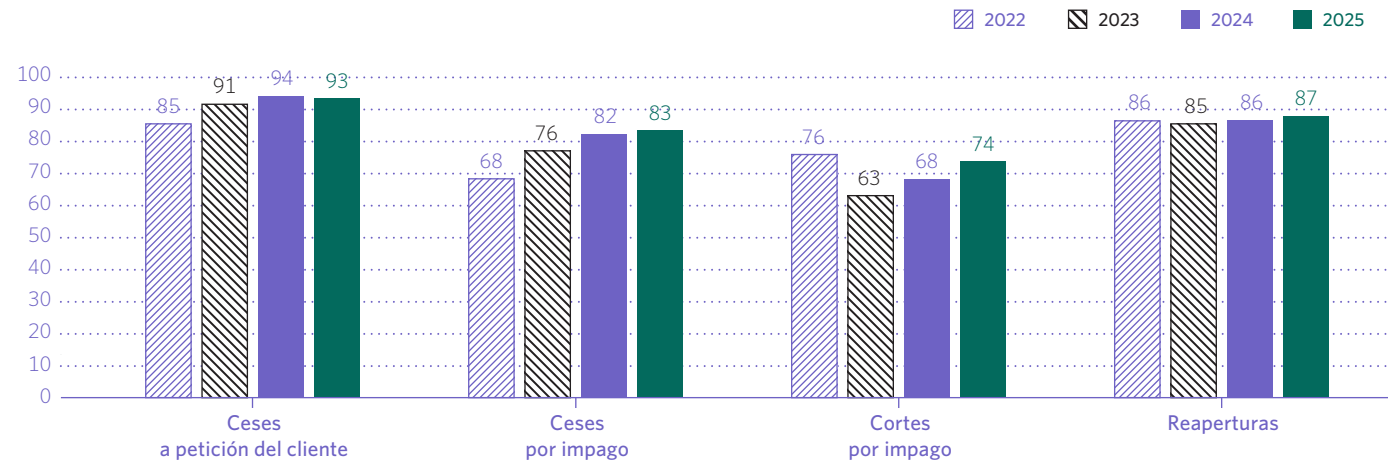


Número de reclamaciones por cada 1.000 lecturas en 2025

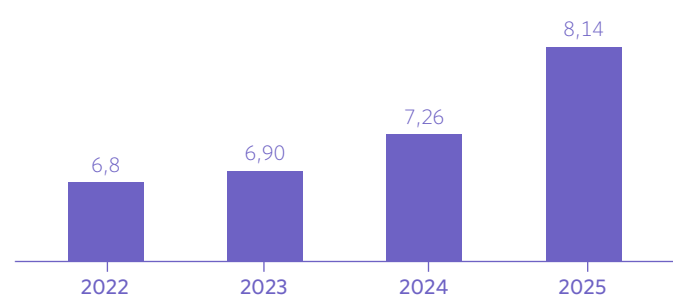


Madrileña Red de Gas ha mantenido a lo largo del año altos niveles de éxito en la ejecución de las principales operaciones domiciliarias

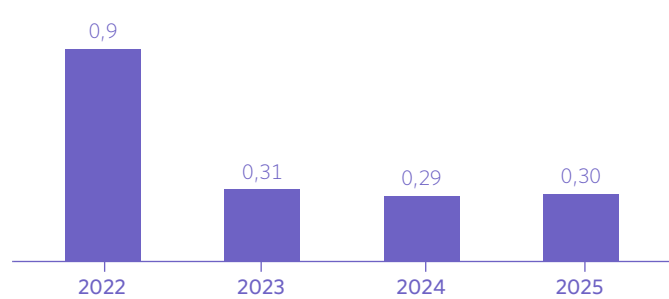
Éxito en operaciones domiciliarias ordinarias (%)



Evolución CSAT operaciones domiciliarias (De 0 a 10 puntos)



Incumplimiento de visitas (%)



Madrileña Red de Gas se ha marcado como objetivo prioritario la mejora del grado de satisfacción de los clientes en un servicio tan relevante como el de las operaciones domiciliarias. Como resultado de las medidas implantadas a lo largo del ejercicio 2025, se ha alcanzado un índice de satisfacción del cliente (CSAT) de 8,14, lo que supone una mejora significativa respecto al valor registrado en 2024.

Asimismo, la compañía continúa ofreciendo un servicio de total transparencia, informando al cliente de todas las fases de las visitas de campo y cumpliendo rigurosamente con el horario previamente acordado para cada visita.

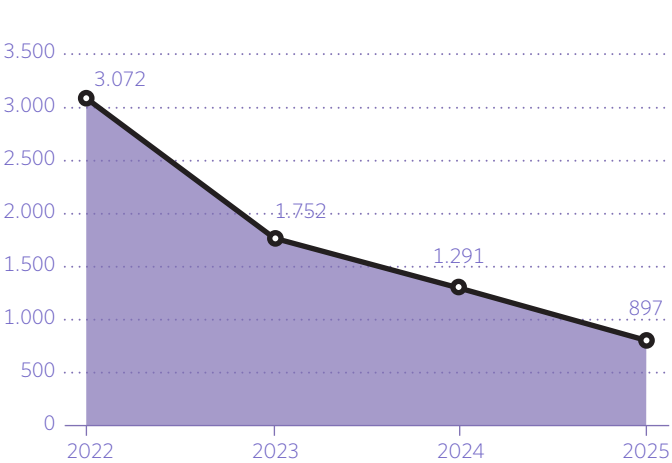
Bajas administrativas

La última revisión normativa llevada a cabo en 2017 por la CNMC habilitó la posibilidad de que los clientes pudieran cesar sus contratos de gas con las comercializadoras sin la retirada del contador, situación que se conoce como «baja administrativa». Este nuevo marco regulatorio ha generado determinadas incidencias que, de no ser gestionadas adecuadamente, pueden suponer riesgos operativos y de seguridad.

En este contexto, Madrileña Red de Gas ha adoptado una actitud proactiva, dirigida a mitigar los efectos derivados de esta situación regulatoria. A lo largo del ejercicio, se han implementado acciones correctivas tanto de carácter administrativo como en campo, orientadas a la identificación, el control y la reducción de estos casos.

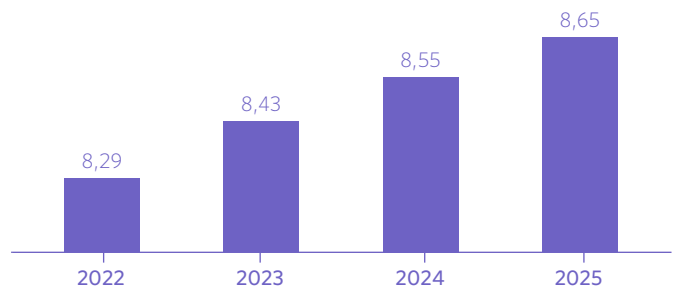
Gracias a estas medidas, el ejercicio 2025 se ha cerrado con un total de 897 bajas administrativas, consolidando una mejora en la gestión de este tipo de situaciones y reforzando el compromiso de la compañía con la seguridad, el cumplimiento normativo y la calidad del servicio.

Evolución de las bajas administrativas (Nº total)



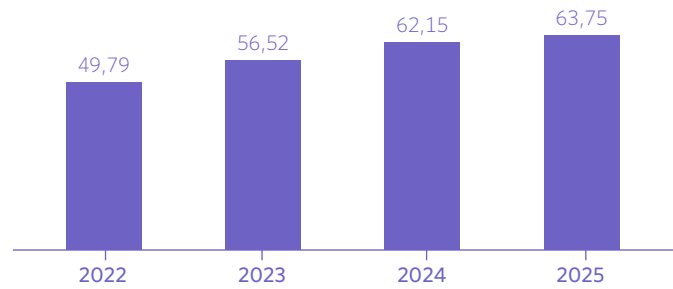
El ejercicio 2025 se ha cerrado con un total de 897 bajas administrativas, consolidando una mejora en la gestión de este tipo de situaciones

Evolución CSAT¹ de las inspecciones periódicas
(De 0 a 10 puntos)



1 CSAT (Customer Satisfaction Score)

Evolución NPS² de las inspecciones periódicas
(De -100 a 100 puntos)



2 NPS (Net Promoter Score)

El índice de satisfacción del cliente (CSAT) se ha situado en el 8,65, niveles en línea con los resultados obtenidos en el ejercicio anterior

Inspección periódica

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha obtenido resultados altamente satisfactorios en el marco de la inspección periódica: sin incumplimientos, con gran flexibilidad de agenda y revisión de contadores.

Estos logros adquieren especial relevancia al haberse alcanzado en un año considerado valle dentro del ciclo de inspección periódica.

El volumen total de inspecciones realizadas ha ascendido a 132.046 inspecciones periódicas, tanto en el ámbito doméstico como industrial. De esta cantidad, 125.418 inspecciones periódicas han sido ejecutadas directamente por Madrileña Red de Gas, mientras que de las 6.628 restantes se han encargado las empresas instaladoras autorizadas.

La campaña doméstica ha alcanzado un índice de éxito del 98,6 %, reflejo de una elevada eficacia operativa y de la correcta coordinación de los trabajos. Asimismo, el índice de incumplimiento de visita se ha situado por debajo del 1%, en concreto en el 0,45%; la recuperación de inspecciones periódicas realizadas en el mismo día ha permitido mitigar hasta el 0,21% dichos incumplimientos.

Asimismo, dentro del proceso de inspección periódica, Madrileña Red de Gas ha continuado la realización de litrados de contador en aquellos casos en los que la revisión del contador

se encontraba pendiente. Como resultado de esta actuación, se ha llegado al 87% de litrados realizados, con un 0,74% de incidencias. Todas ellas fueron debidamente subsanadas, garantizando así la fiabilidad de las mediciones y el correcto funcionamiento de las instalaciones.

En el ámbito de las inspecciones industriales, se ha llevado a cabo un importante esfuerzo preventivo con el propósito de evitar la suspensión del suministro por la no recepción en plazo del justificante de corrección de anomalías (JCA) en instalaciones dentro de la Comunidad de Madrid, tales como colegios, centros médicos e instalaciones deportivas. Estas actuaciones se han desarrollado en estrecha colaboración con la Dirección General de Transición Energética y Economía Circular (DGTEEC) de la Comunidad de Madrid, reforzando la continuidad del servicio y el cumplimiento normativo en instalaciones críticas.

A lo largo del ejercicio 2025, las actuaciones en campo han registrado un índice de control de calidad cercano al 99%, que se ha mantenido constante durante todo el año, sin que se haya detectado ningún caso alarmante.

Por otra parte, Madrileña Red de Gas ha cumplido íntegramente con los plazos establecidos para la gestión y el cierre de reclamaciones: el porcentaje de reclamaciones cerradas en un plazo de un día ha sido del 99,85 %. El volumen total de reclamaciones se ha situado en un 28,51[®] sobre el conjunto

del servicio integrado, que engloba inspección periódica (IP), operaciones domiciliarias (OD) y altas, lo que muestra un elevado nivel de eficiencia operativa y capacidad de respuesta.

Asimismo, se han adaptado los procedimientos a las necesidades de los clientes para así facilitar el proceso necesario para el cambio de cita. Uno de los factores clave para la consecución de estos resultados ha sido la comunicación continua y multicanal con los clientes, a través de los distintos canales habilitados por la compañía. Estas comunicaciones han evolucionado de forma constante, adaptándose a las demandas identificadas a partir del análisis de reclamaciones, reseñas y encuestas de satisfacción.

Como resultado de estas actuaciones, el índice de satisfacción del cliente (CSAT) se ha situado en el 8,65, niveles en línea con los resultados obtenidos en el ejercicio anterior.

En este sentido, en relación con la gestión de citas, durante 2025 se han registrado 33.458 cambios de cita, lo que representa que el 26,97% de los clientes que realizaron la inspección periódica en dicho ejercicio modificaron su cita inicialmente programada. Este dato evidencia la utilidad y el elevado uso de las opciones flexibles que ofrecidas por Madrileña Red de Gas.

4

CAPITAL HUMANO

A lo largo del ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha consolidado un modelo organizativo estable, comprometido y orientado al futuro, en línea con el contexto económico y la incorporación efectiva de la digitalización y la IA a los procesos de negocio.

La diversidad de la plantilla experimentó un gran avance al superar, por primera vez, el 40 % de representación femenina, y reforzar el marco de la diversidad, equidad e inclusión (DEI) con la aprobación del «Plan LGTBI».

El clima laboral se mantuvo en niveles muy sólidos, con el 80% de satisfacción, un eNPS de 30,1 y una alta participación.*

La inversión en desarrollo y liderazgo se tradujo en 4.596 horas de formación, mientras que el compromiso con la seguridad y la salud laboral permitió mantener una baja siniestralidad y el cumplimiento íntegro de la ISO 45001. Todo ello hace de la compañía, un año más, una organización humana, segura y preparada para el futuro.

* Employee Net Promoter Score (eNPS).

4.1 ORGANIZACIÓN HUMANA, ESTABLE Y DE FUTURO

Este 2025 ha sido para España un ejercicio de consolidación económica, en el que ha mantenido un dinamismo notable, con un crecimiento del PIB del 2,8%, impulsado por la demanda interna y el sector exterior. La IA y la digitalización han dejado de ser «proyectos de futuro» para convertirse en componentes estructurales del PIB español. Este ha sido el año de la «IA aplicada», y Madrileña Red de Gas ha sabido ver esta oportunidad, integrando los sistemas en sus procesos de negocio.

La compañía se ha adaptado a estas nuevas realidades económicas a través de la versatilidad, la cual se pone de manifiesto en nuestra plantilla, cada vez más ilusionada ante los nuevos proyectos, mejor formada frente a los retos y con la firme apuesta por la gestión del talento como garantía de éxito.

La clave para lograr una cohesión laboral sólida y potenciar el éxito de la organización es el fomento de un entorno diverso, equitativo e inclusivo. Cuando desde Madrileña Red de Gas, se garantiza la igualdad de oportunidades y se valoran las diferencias, se está creando un frente común de trabajo más unido, humano y eficiente.

La encuesta de clima laboral pone en relieve el escenario sólido y comprometido de Madrileña Red de Gas en la gestión de personas, fundamentado en el esfuerzo conjunto de toda la organización. Con una sólida participación y un 80% de satisfacción, los resultados confirman una cultura organizacional saludable y comprometida. Este éxito refleja el orgullo de pertenencia de un equipo autónomo que valora positivamente el entorno de trabajo; siendo, un año más, el equilibrio vida personal-profesional el aspecto mejor valorado.

Y es que Madrileña Red de Gas siempre ha incluido el bienestar de la plantilla en el conjunto de sus acciones estratégicas. Es por ello que cuenta con un ratio de retención muy elevado y significativo (92,3%), lo que pone en relieve las buenas praxis de la empresa en la retención del talento.

El bienestar de las personas constituye el núcleo de la estrategia de Madrileña Red de Gas. Se entiende que el crecimiento de la compañía es indisociable de la satisfacción del equipo, motivo por el cual sigue apostando por el teletrabajo como una herramienta clave para la conciliación y la retención del talento.

Asimismo, su compromiso con la seguridad laboral y social plena se traduce en una política de beneficios altamente competitiva que garantiza la estabilidad y la protección de todo el equipo; desde la compañía se promueve que las contrataciones de profesionales se realicen mediante contratos estables. Entre los beneficios sociales, cabe destacar el seguro médico, el seguro de vida, o las aportaciones a un plan de pensiones o de previsión. El total de la plantilla de Madrileña Red de Gas cuenta con un contrato indefinido y con los beneficios sociales ya nombrados.

En el ámbito de la gestión del talento interno, que actúa como nuestro motor estratégico, se ha dado continuidad este año al «Programa de Desarrollo Directivo» (PDD) destinado a mandos intermedios. Una formación diseñada para consolidar el liderazgo, aportar una visión global de negocio y preparar a los futuros directivos para los retos del sector.

En Madrileña Red de Gas somos conscientes de que un entorno de trabajo de calidad se construye mediante la comunicación. Por ello, hemos continuado impulsando dinámicas de cohesión como los «Desayunos con el director» y eventos interdepartamentales que fortalecen las relaciones y fomentan

un clima laboral excepcional. Este 2025, coincidiendo con el 15 aniversario de la compañía, la plantilla participó en un evento realizado en un entorno privilegiado, dentro de una jornada en la que se han llevado a cabo actividades en equipo que han sabido fusionar solidaridad y desarrollo de equipos. Estas acciones consolidan a Madrileña Red de Gas no solo como una infraestructura energética de referencia, sino como una organización humana, estable y de futuro.

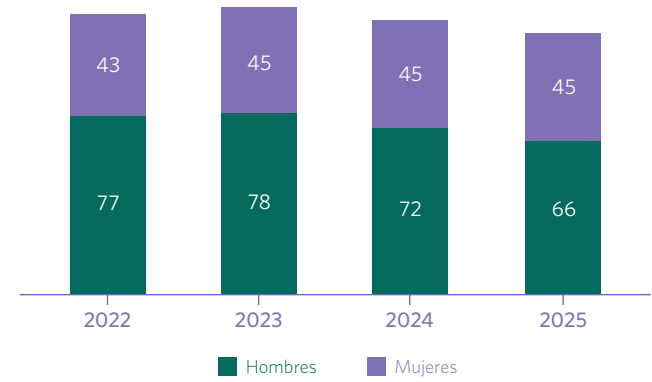
4.2 PLANTILLA

La plantilla de Madrileña Red de Gas ha mantenido a lo largo de su trayectoria una tendencia decreciente. Al cierre del ejercicio 2025, la compañía cuenta con 111 empleados, excluidas dos personas con contrato de jubilación parcial, lo que supone una reducción del 5% respecto al ejercicio 2024.

En 2025 la media de antigüedad de la plantilla se sitúa en 15,7 años, un indicador que pone de manifiesto la elevada estabilidad y fidelización del talento dentro de la organización. Asimismo, la media de edad se mantiene en 46,5 años, reflejando un equilibrio adecuado entre experiencia y madurez profesional en la composición de la plantilla.

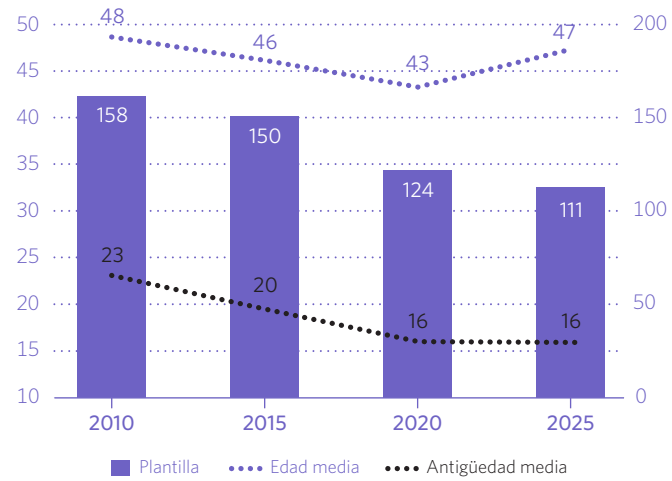
Madrileña Red de Gas ha logrado en 2025 un avance significativo en materia de diversidad de género, transformando progresivamente la inercia de un sector tradicionalmente masculinizado mediante un esfuerzo sostenido en la atracción y desarrollo del talento femenino. Por primera vez, la representación de mujeres en la plantilla ha superado el 40%, alcanzando el 40,5 % del total, con 45 mujeres y 66 hombres. Esta evolución confirma una tendencia claramente ascendente: desde su fundación, la compañía ha pasado de contar con el 17% de representación de mujeres en 2010 a más del 40%

Evolución de la plantilla (Totales por género)



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

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

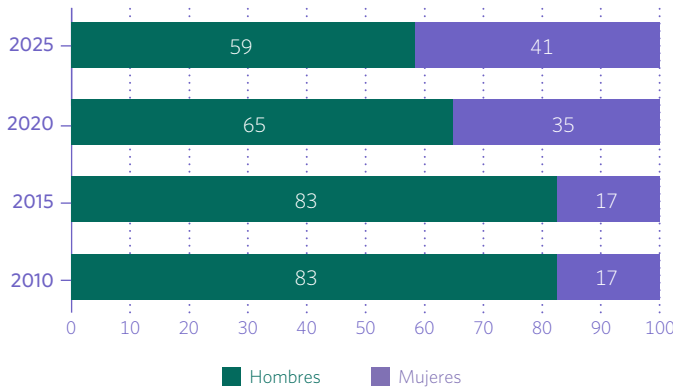


Nota: No incluidos los jubilados parciales.

Por primera vez, la representación de mujeres en la plantilla ha superado el 40%

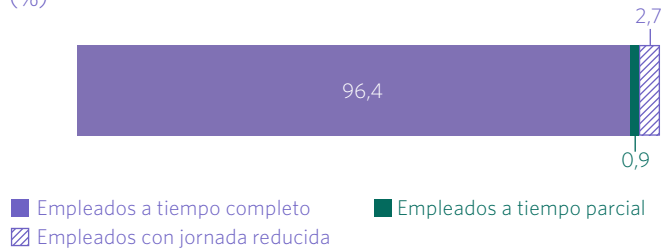
4. CAPITAL HUMANO

Evolución de la plantilla (%)

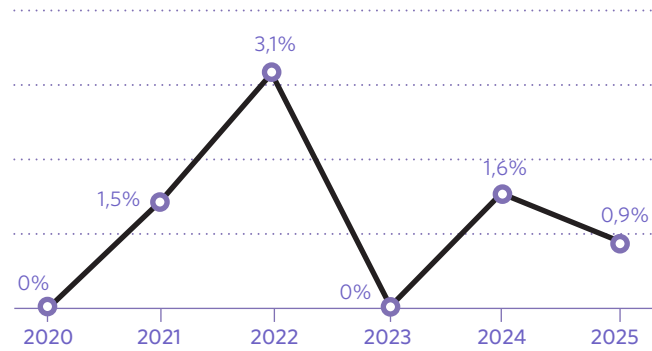


Nota: No incluidos los jubilados parciales.

Tipos de jornada de la plantilla (%)



Rotación voluntaria (%)



en 2025, lo que supone un notable salto cualitativo y refuerza el compromiso de la organización con la igualdad de oportunidades y la diversidad en el ámbito laboral.

En Madrileña Red de Gas se promueve de manera decidida la estabilidad laboral como factor clave de la gestión de personas. En este sentido, toda la plantilla cuenta con un contrato indefinido, lo que refleja el firme compromiso de la compañía con el empleo estable y de calidad.

Desde el punto de vista de la jornada laboral, el 96,4% de las personas empleadas dispone de un contrato a jornada completa, mientras que únicamente el 0,88% cuenta con un contrato a jornada parcial; el 2,7% ha optado por la jornada reducida. Estos dos últimos colectivos están formados exclusivamente por mujeres, en línea con las políticas de conciliación y apoyo a la corresponsabilidad impulsadas por la organización.

Madrileña Red de Gas mantiene un ratio de retención del 92,3%, un dato especialmente relevante que refleja la eficacia de sus políticas de gestión del talento y las buenas prácticas internas. La rotación voluntaria se situó en el 0,9% durante el último año, con una media del 1,2% en el periodo 2020-2025, mientras que la rotación no deseada se ha mantenido en el 0% por cinco años consecutivos.

Selección e incorporación

La versatilidad constituye uno de los rasgos distintivos de la plantilla de Madrileña Red de Gas. Tal como se refleja en la evolución del perfil técnico de sus profesionales, hemos apostado de forma progresiva por perfiles polivalentes, ágiles y eficientes, capaces de adaptarse con flexibilidad a las circunstancias cambiantes del sector y con una clara orientación al aprendizaje continuo y a la asunción de nuevos retos y responsabilidades. Como resultado de esta estrategia,

en la actualidad, el 54% de la plantilla cuenta con titulación superior, lo que refuerza la solidez técnica y la capacidad de innovación de la organización.

En materia de incorporación de nuevo talento, Madrileña Red de Gas mantiene desde hace años una apuesta continuada por la captación y el desarrollo de jóvenes profesionales, promoviendo programas de prácticas a través de convenios de colaboración con diversas universidades de la Comunidad de Madrid. En la actualidad, la compañía cuenta con acuerdos con cuatro universidades, y se ha formalizado un quinto convenio al cierre del ejercicio. Durante 2025, cuatro estudiantes, dos mujeres y dos hombres, han desarrollado sus prácticas en la organización.

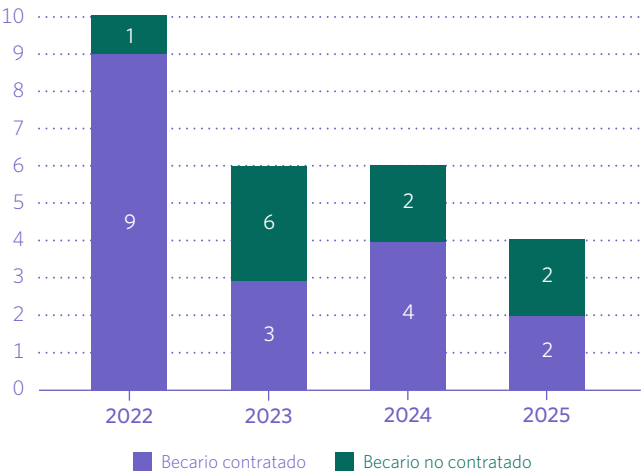
Asimismo, en línea con su compromiso con el empleo juvenil, desde 2019 y de manera ininterrumpida, Madrileña Red de Gas ha incorporado a su plantilla profesionales menores de treinta años, favoreciendo el relevo generacional y la incorporación de nuevas competencias a la organización.

4.3 DIVERSIDAD, EQUITAD E INCLUSIÓN (DEI)

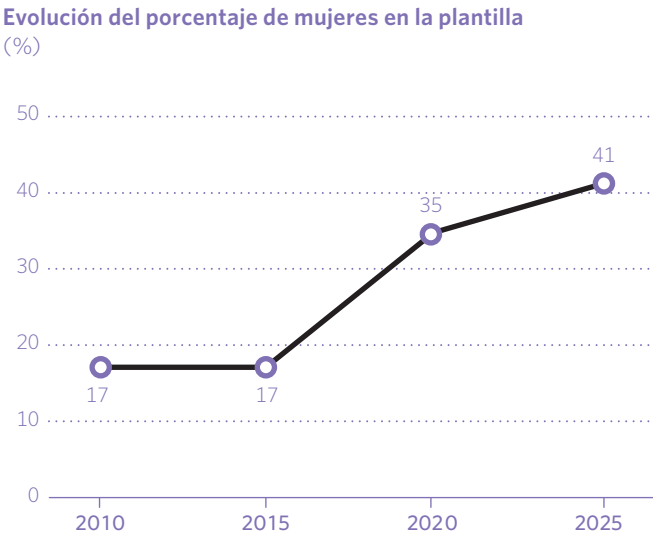
Madrileña Red de Gas considera que la diversidad, la equidad y la inclusión son la base para lograr una cohesión laboral sólida y sostenible. La compañía promueve activamente la igualdad de oportunidades y el respeto a las diferencias, convencida de que estos principios contribuyen decisivamente a la construcción de un equipo más cohesionado, humano y orientado al logro de los objetivos corporativos.

El ejercicio 2025 destaca de manera especial por la aprobación del «Plan LGTBI» (destinado a alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI de Madrileña Red de Gas, S.A.U.).

Evolución del número de becas anuales



En la actualidad, la compañía cuenta con acuerdos con cuatro universidades, y se ha formalizado un quinto convenio al cierre del ejercicio



El ejercicio 2025 destaca de manera especial por la aprobación del «Plan LGTBI». Este incorpora un protocolo específico de actuación frente al acoso o la violencia contra las personas LGTBI

Este incorpora un protocolo específico de actuación frente al acoso o la violencia contra las personas LGTBI. Un hito que refuerza el marco de políticas internas que sustentan la cultura de respeto y seguridad de la organización, junto con nuestro código ético, el «Plan de igualdad», vigente desde 2022, el «Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo», implantado en 2023, así como la «Guía de violencia de género» y la «Guía de lenguaje inclusivo».

En el marco del «Plan de igualdad», y en colaboración con la representación legal de las personas trabajadoras, Madrileña Red de Gas desarrolla diversas acciones orientadas a fomentar la comunicación y la transparencia; entre ellas, destacan la publicación interna de vacantes, campañas de concienciación y sensibilización y programas de formación específica en materia de igualdad. De forma complementaria, la compañía ha iniciado un proceso formal de valoración de puestos, basado en una metodología estructurada en tres fases: definición del negocio, asignación de banda y graduación. El objetivo es alinear los puestos con el mercado y garantizar la equidad interna.

En materia de diversidad cultural, el 2,7% de la plantilla procede de otros países, lo que equivale a tres personas (dos hombres y una mujer), de las cuales dos ocupan posiciones de Dirección, contribuyendo a enriquecer la pluralidad de perspectivas en los equipos.

Asimismo, cabe subrayar el avance sostenido en la representación femenina dentro de la organización. Tal y como se ha indicado, en 2025 la presencia de mujeres en la plantilla supera por primera vez el 40%, un dato especialmente relevante teniendo en cuenta la histórica masculinización del sector energético en el que opera Madrileña Red de Gas, y que evidencia

el compromiso firme de la compañía con la igualdad de género y la diversidad.

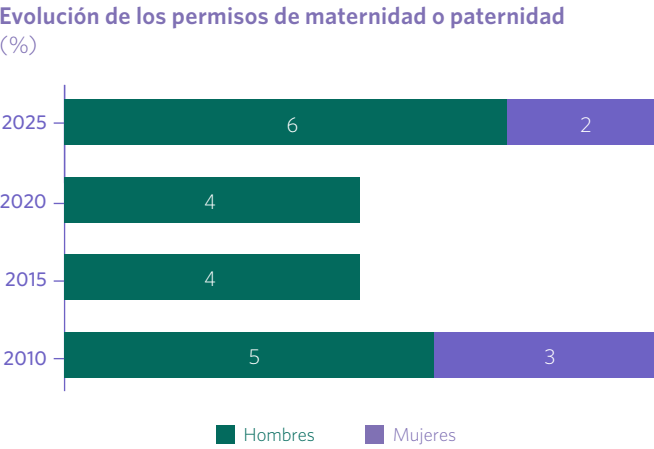
El análisis histórico de los permisos por nacimiento revela una tendencia constante en nuestra organización: el número de bajas por paternidad ha superado anualmente al de maternidad. Durante este ejercicio, se registraron un total de ocho permisos, de los cuales seis correspondieron a hombres y dos a mujeres. Cabe señalar que la tasa de reincorporación y retención es del 100%: la totalidad de la plantilla se reintegró a sus funciones habituales sin variaciones en sus condiciones.

El conjunto de acciones y valores que fomentan la igualdad de género a través de selección y formación, ofreciendo las mismas oportunidades, es un valor que nos permiten avanzar como empresa inclusiva y captar el mejor talento.

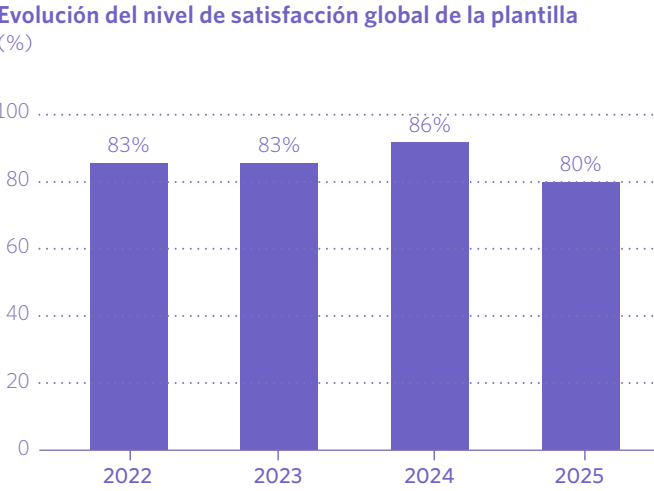
4.4 CLIMA LABORAL

La encuesta de clima laboral pone en relieve el escenario sólido y comprometido de Madrileña Red de Gas en la gestión de personas, fundamentado en el esfuerzo conjunto de toda la organización. Los profesionales se sienten orgullosos de pertenecer a la compañía, muestran un alto nivel de compromiso y son autónomos en el desempeño de sus responsabilidades.

Los resultados de la encuesta reflejan una organización saludable con métricas robustas, con un 80% de ratio de satisfacción. Este indicador muestra un sentimiento de pertenencia de los empleados hacia la compañía y el compromiso con sus objetivos. Es la muestra de que en Madrileña Red de Gas



El análisis histórico de los permisos por nacimiento revela una tendencia constante en nuestra organización: el número de bajas por paternidad ha superado anualmente al de maternidad



existe una percepción positiva sobre el trabajo en equipo y un entorno laboral saludable.

Este nivel de satisfacción, combinado con el elevado índice de participación en la encuesta (participó el 73% de la plantilla), confiere a los resultados un carácter sólido y fiable de la realidad de la Compañía. Adicionalmente, el ejercicio 2025 registró un eNPS de 30,12, una puntuación que se califica técnicamente como «muy buena», y que evidencia un alto grado de lealtad, compromiso y vinculación de las personas empleadas con Madrileña Red de Gas.

Dentro de las dimensiones de la encuesta, el equipo humano valora especialmente el entorno de trabajo y la naturaleza de sus funciones. Existe una percepción muy positiva del ambiente laboral y se valora significativamente el trabajo en equipo.

Los tres aspectos más apreciados por los profesionales son, un año más, el equilibrio vida personal-profesional, el ambiente de trabajo y la calidad profesional.

La compañía mantiene una actitud proactiva para seguir mejorando. Entre los retos para el próximo ejercicio, se encuentran mantener estos altos resultados, seguir fomentando la confianza del trabajador y continuar destacando como un referente de buenos resultados dentro del sector.

Asimismo, cabe destacar el compromiso permanente de Madrileña Red de Gas con el trabajo en equipo. La colaboración entre la plantilla se concibe como el motor esencial para fortalecer la comunicación y la cohesión entre sus distintos departamentos; así como su compromiso con el principio fundamental de la igualdad. Todo ello a través de iniciativas

corporativas dirigidas a toda la plantilla y que consolidan nuestra cultura interna.

El enfoque de estas jornadas siempre ha sido claro: potenciar el talento individual de cada profesional para construir un resultado colectivo. Este 2025, coincidiendo con el decimoquinto aniversario de Madrileña Red de Gas, la plantilla participó en un evento celebrado fuera de su sede con actividades en equipos que han ayudado a fusionar solidaridad y desarrollo de equipos.

Y es que este año, en el ámbito de contribuciones sociales, Madrileña Red de Gas ha colaborado con la Fundación A La Par, aportando una donación y organizando una jornada campestre, donde se integra el crecimiento profesional con el compromiso social.

4.5 GESTIÓN DEL TALENTO

Consciente de los retos del sector, Madrileña Red de Gas apuesta por la gestión del talento como motor estratégico. La integración del análisis de datos y la IA no solo ha optimizado procesos, sino que ha elevado el estándar del servicio al cliente, descubriendo nuevas vías de crecimiento de valor añadido.

Por ello, durante el ejercicio 2025 se ha seguido apostando por la formación en data, así como por el uso ético de la IA, a través de tres acciones formativa; una de ellas, un taller sobre IA para toda la plantilla.

Si bien, el bloque de formación de especialidad «Corporativo» es el que vuelve a acaparar el mayor número de horas (40% del total). Dentro de este grupo, en 2025 hay que destacar la

puesta en marcha de una de las acciones que brotaron a partir de la encuesta de clima laboral para mejorar la comunicación: «Desayunos con el director», donde se ha abordado el tema «El futuro del gas». Esta iniciativa no sólo da la posibilidad a la Dirección de comunicar e informar a la plantilla sobre el futuro del gas y, por tanto, de la compañía, sino también de fomentar la comunicación directa entre la dirección y la plantilla, así como las relaciones interdepartamentales.

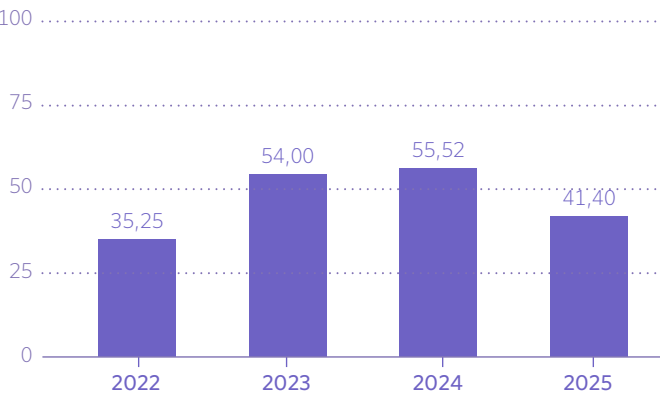
Dentro de la especialidad «Corporativo» se sigue formando a puestos de mandos intermedios en el «Programa de desarrollo directivo», que los ayuda a consolidar su posición de dirección y los prepara para liderar el futuro y donde adquieren una visión global, fortaleciendo la toma de decisiones e impulsando el liderazgo.

La formación especializada en «Negocio» sigue siendo significativa: supone el 21% del total de horas, siendo la dirección de «Operaciones» su principal destinataria. Ha habido formaciones en soldadores de polietileno, en GdO (garantías de origen) o en ERM (estación de regulación y medida).

Por último, es importante destacar el compromiso permanente de Madrileña Red de Gas con el trabajo en equipo, colaborativo, concebido como el motor esencial para fortalecer la comunicación y la cohesión entre sus distintos departamentos. Así como su compromiso con el principio fundamental de la igualdad. Todo ello se materializa a través de acciones dirigidas al conjunto de la plantilla.

El resultado es un total de 4.596 horas de formación impartidas en 2025. Se han repartido en cuarenta acciones formativas, lo que eleva el ratio de horas de formación a 41,40 horas por empleado.

Ratios de formación por empleado (horas)



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

El resultado es un total de 4.596 horas de formación impartidas en 2025. Se han repartido en cuarenta acciones formativas, lo que eleva el ratio de horas de formación a 41,40 horas por empleado

4.6 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha continuado alineándose con un elevado nivel de excelencia empresarial, manteniendo la certificación de su sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo conforme a la norma ISO 45001:2018.

En este contexto, la compañía ha reforzado su apuesta por la formación en materia de prevención, garantizando que las personas trabajadoras dispongan de la capacitación necesaria, adaptada a los distintos colectivos y en línea con la actualización continua de la documentación preventiva.

Asimismo, se ha continuado consolidando el uso de una herramienta informática para el control de la documentación de empresas contratistas y subcontratistas, lo que ha contribuido a mejorar la coordinación, el seguimiento y el cumplimiento de los requisitos en materia de seguridad y salud laboral.

Los objetivos del sistema de seguridad y salud laboral han permanecido alineados con los compromisos de sostenibilidad y buen gobierno corporativo. En cuanto a los objetivos de seguridad y salud establecidos para 2025, el grado de

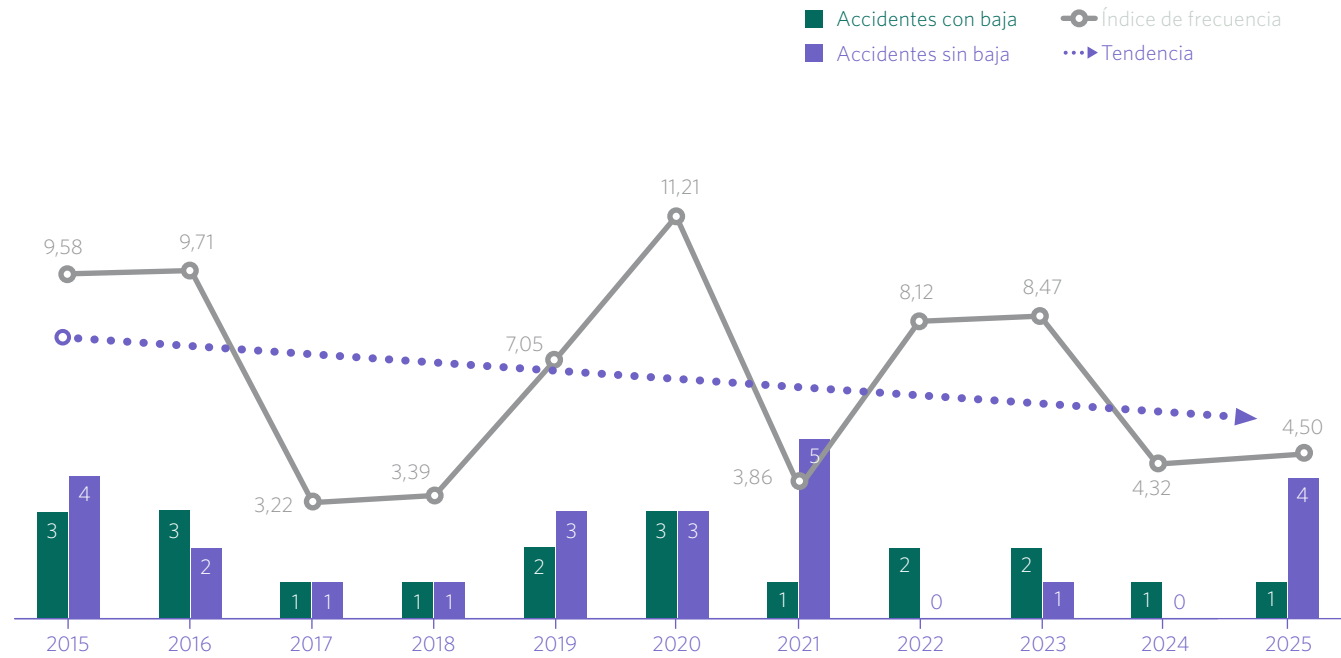
cumplimiento ha sido altamente satisfactorio. La disminución de la accidentalidad, prioritaria para la compañía, se cumplió en un 94%, mientras que las metas previstas sobre los objetivos relativos a la vigencia y mejora del modelo preventivo y a las acciones de mejora vinculadas a la gestión de accidentes graves se cumplieron en su totalidad.

Siniestralidad laboral

En el ámbito de la siniestralidad laboral, durante el ejercicio 2025 Madrileña Red de Gas ha registrado un accidente con baja no *in itinere* y cuatro accidentes sin baja no *in itinere*, sin haberse producido accidentes, ni con baja ni sin baja, en desplazamientos *in itinere*. Asimismo, a lo largo del ejercicio no se registró ningún accidente de carácter grave.

Como resultado de estos datos, el índice de frecuencia se situó en 4,5, mientras que el índice de gravedad fue del 0,06, lo que refleja una adecuada gestión preventiva y un impacto limitado de la accidentalidad sobre la actividad de la compañía. Estos resultados ponen de manifiesto la eficacia de las medidas implantadas en materia de prevención de riesgos laborales y el compromiso continuo con la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.

Evolución de la siniestralidad laboral entre 2015 y 2025



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

5

GAS Y SOCIEDAD

Madrileña Red de Gas ha reforzado de manera significativa su compromiso con la descarbonización, impulsando, entre otras iniciativas, la Etiqueta ECO y su participación activa en la plataforma Gas Verde Sí, ambas orientadas a divulgar el papel de los gases renovables y a posicionar la infraestructura gasista como palanca de la transición energética.

Otro aspecto destacado de este 2025 en el ámbito ambiental ha sido la consolidación de la certificación ISO 14001. Asimismo, la compañía ha realizado el cálculo de su huella de carbono en los alcances 1, 2 y 3 y ha reforzado su compromiso con la reducción de las emisiones de metano mediante su adhesión a la iniciativa OGMP 2.0.

Todo ello confirma que la red gasista constituye una infraestructura clave, preparada y plenamente alineada con los objetivos de transición energética.

La actividad regulatoria en el ámbito residencial se orienta a la adaptación del marco normativo nacional para dar cumplimiento a las exigencias europeas derivadas de la Directiva de Eficiencia Energética en los Edificios (EPBD)

Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo un seguimiento exhaustivo del «Proyecto de Ley de Movilidad Sostenible» tras su aprobación por el pleno del Congreso de los Diputados

5.1 AVANCES Y PREVISIONES EN LA REGULACIÓN NACIONAL ENERGÉTICA

Ámbito residencial

Junto a la revisión relacionada con la modificación del Código Técnico de la Edificación (CTE), la actividad regulatoria en el ámbito residencial se orienta a la adaptación del marco normativo nacional para dar cumplimiento a las exigencias europeas derivadas de la Directiva de Eficiencia Energética en los Edificios (EPBD). En este contexto, destacan los desarrollos previstos para los próximos ejercicios:

- Regulación de ecodiseño (Ecodesign): se continúa avanzando en el trabajo técnico dentro del ámbito comunitario. No obstante, no se prevé que la Comisión Europea presente una propuesta formal antes del primer semestre de 2026.
- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE): está prevista la apertura del proceso de consulta pública del texto normativo durante el primer trimestre de 2026, lo que permitirá iniciar su fase de actualización y adaptación a los nuevos requisitos de eficiencia energética.
- Plan Nacional de Rehabilitación de Edificios (PNRE) 2026: el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana (MIVAU) ha remitido un primer borrador a la Comisión Europea. La fecha límite para la presentación del plan definitivo es el 31 de diciembre de 2026.
- Modificación del Código Técnico de la Edificación (CTE) – Fase 2: su implantación está prevista para el segundo semestre de 2027, con el objetivo de dar cumplimiento a las obligaciones de la EPBD aplicables a partir de 2028. Esta fase incorporará la obligatoriedad de los edificios de cero emisiones y la definición de nuevos límites de consumo energético y emisiones. De forma previa, será necesaria la aprobación del documento relativo a los factores de emisión de CO₂ y a los coeficientes de paso a energía primaria de las distintas fuentes energéticas.

Movilidad

En el ámbito de la movilidad sostenible, durante este ejercicio Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo un seguimiento exhaustivo del «Proyecto de Ley de Movilidad Sostenible» tras su aprobación por el pleno del Congreso de los Diputados. Este marco normativo pretende transformar el modelo de transporte en España, orientándolo hacia criterios de eficiencia, sostenibilidad y cohesión territorial.

Los ejes estratégicos de esta ley, en la que el sector gasista mantiene un papel relevante como proveedor de energías limpias para el transporte pesado y marítimo, se estructuran en torno a:

- Desarrollo de un sistema integrado: definir los principios generales para una movilidad segura, sostenible, accesible e inclusiva, apoyada en la digitalización y garantizando un coste razonable para el usuario final.
- Multimodalidad y logística: impulsar un sistema de transporte de mercancías multimodal, eficiente y resiliente, promoviendo la sostenibilidad en las cadenas logísticas y optimizando la utilización de las infraestructuras.
- Capacidad institucional: proporcionar a las Administraciones públicas los instrumentos técnicos, regulatorios y operativos necesarios para la implantación efectiva del sistema integrado de movilidad.
- Gobernanza y transparencia: reforzar los mecanismos de coordinación y cooperación entre los distintos niveles de la Administración para el diseño, la planificación y la gestión de las políticas de transporte e infraestructuras.
- Financiación estable: establecer un modelo de participación de la Administración general del Estado en la financiación del transporte urbano, basado en criterios de igualdad, estabilidad y proporcionalidad.

5.2 GAS NATURAL VEHICULAR

Durante 2025 el gas natural vehicular continuó demostrando su relevancia como una alternativa clave dentro de la movilidad sostenible. Al igual que en el ejercicio anterior, el incremento en el consumo estuvo impulsado principalmente por el sector del transporte marítimo.

En relación con el transporte terrestre, la evolución del mercado refleja una clara orientación hacia el uso profesional. Mientras que el segmento de turismos y vehículos ligeros se ha visto limitado por la escasa disponibilidad de nuevos modelos por parte de los fabricantes, el transporte pesado y de viajeros continúa mostrando su confianza en el gas natural vehicular.

Los datos de matriculaciones en España en el ejercicio confirman esta tendencia, registrándose un total de 793 vehículos propulsados por gas natural. El comportamiento del mercado ha sido especialmente positivo en los segmentos de autobuses y camiones de gas natural licuado (GNL). En el caso de los autobuses, las matriculaciones se mantienen estables, con un incremento de más de veinte unidades respecto a 2024. Por su parte, los camiones de GNL continúan al alza, con 24 unidades adicionales en comparación con el año anterior. En contraste, las matriculaciones de camiones de gas natural comprimido (GNC) han experimentado un descenso, siguiendo la misma tendencia observada en el segmento de vehículos ligeros.

Un aspecto destacado del ejercicio ha sido el progreso en materia de descarbonización, impulsado especialmente por la incorporación del biometano. El gas natural ha dejado de considerarse un combustible únicamente de transición para afianzarse como una alternativa que, mediante la integración creciente de gases renovables en la red, permite reducir de manera significativa la huella de carbono sin requerir modificaciones en las flotas actuales de vehículos.

A pesar de la coyuntura actual del mercado de turismos, el gas natural continúa siendo una solución eficiente, madura y esencial para las flotas de servicios urbanos y para el transporte profesional en entornos metropolitanos

En 2025 no se registraron accidentes con afecciones ambientales que conllevaran la imposición de sanciones administrativas, tampoco la generación de responsabilidades civiles

En la Comunidad de Madrid, ámbito de distribución de Madrileña Red de Gas, se observa que las Administraciones continúan confiando en el GNV para los servicios de limpieza viaria y la recogida de residuos. Un ejemplo relevante ha sido la puesta en marcha en 2025 de una nueva estación de servicio por parte de URBASER en el distrito de Latina, destinada al repostaje de vehículos de limpieza urbana.

Asimismo, para 2026 está prevista la puesta en funcionamiento de dos nuevas bases de operación destinadas a este tipo de actividad, cada una de ellas equipada con sus correspondientes estaciones de carga en la zona de Madrileña Red de Gas. Estas iniciativas reafirman que, a pesar de la coyuntura actual del mercado de turismos, el gas natural continúa siendo una solución eficiente, madura y esencial para las flotas de servicios urbanos y para el transporte profesional en entornos metropolitanos.

5.3 MEDIO AMBIENTE

En el ejercicio 2025, los ejes centrales del desempeño ambiental de Madrileña Red de Gas se centraron en la consolidación y el mantenimiento de los procesos que sustentan el sistema de gestión ambiental. Esta labor permitió mantener la certificación conforme a la norma ISO 14001, así como recopilar y analizar los principales indicadores de gestión ambiental.

Madrileña Red de Gas dispone de una metodología para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales asociados a sus procesos, actividades, servicios, centros de trabajo y parque móvil. Esta metodología tiene como finalidad determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente, así como establecer los correspondientes controles operacionales para su adecuada gestión.

Los aspectos ambientales identificados como significativos son considerados de manera prioritaria en el establecimiento de los objetivos medioambientales, garantizando su alineación con la mejora continua del desempeño ambiental de la compañía.

En este sentido, en 2025 no se registraron accidentes con afecciones ambientales que conllevaran la imposición de sanciones administrativas, tampoco la generación de responsabilidades civiles, lo que refleja el adecuado nivel de control, prevención y gestión ambiental en las actividades desarrolladas por Madrileña Red de Gas.

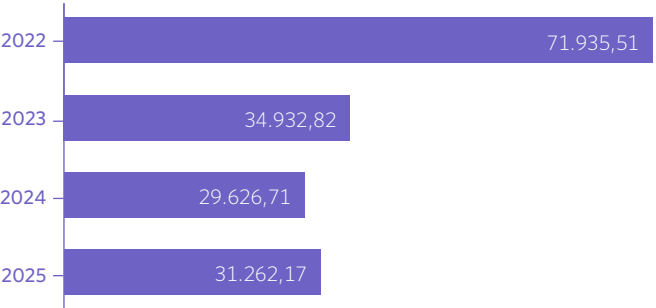
Huella de carbono

Durante el ejercicio 2025, MRG llevó a cabo el cálculo de su huella de carbono, abarcando los alcances 1, 2 y 3, de acuerdo con los principios y criterios establecidos en la norma ISO 14064. Este cálculo incluye tanto las emisiones directas generadas por las actividades propias de la compañía como las emisiones indirectas asociadas al consumo de energía y aquellas otras emisiones indirectas significativas derivadas de su cadena de valor, tales como las relacionadas con proveedores, transporte, servicios contratados y otras actividades vinculadas a la prestación del servicio.

Con el objetivo de garantizar la fiabilidad, trazabilidad y transparencia de la información ambiental reportada, el cálculo correspondiente al ejercicio 2025 será sometido a un proceso de verificación externa por un tercero independiente acreditado —está previsto para 2026—, conforme a los requisitos de la norma ISO 14064.

Este enfoque integral y sistemático afianza el compromiso de Madrileña Red de Gas con la gestión responsable del cambio climático, la mejora continua de su desempeño ambiental y la

Evolución de la huella de carbono total de Madrileña Red de Gas (Valor absoluto tCO₂e)



El cálculo correspondiente al ejercicio 2025 será sometido a un proceso de verificación externa por un tercero independiente acreditado —está previsto para 2026—, conforme a los requisitos de la norma ISO 14064



Sello “Calculo - Reduzco” por el registro de la huella de carbono en 2024, otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC)

A finales de 2025 se iniciaron las actuaciones necesarias para formalizar la realización de un primer proyecto piloto de detección de emisiones de metano, basado en la tecnología AMLD (Advanced Mobile Leak Detection)

rendición de cuentas frente a sus grupos de interés, consolidando la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones estratégicas en materia de sostenibilidad.

Finalmente, el informe de huella de carbono del ejercicio anterior fue notificado a la Oficina Española de Cambio Climático, que le concedió el sello «Cálculo y Reduzco», correspondiente al ejercicio 2024, lo que acredita el compromiso de Madrileña Red de Gas con la medición, el control y la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Iniciativa OGMP 2.0

El proyecto «Oil and Gas Methane Partnership 2.0» (OGMP 2.0), en el que participa Madrileña Red de Gas desde 2023, se enmarca en la «Estrategia de la UE para reducir las emisiones de metano» y resulta de aplicación a toda la cadena de valor de la industria del gas y del petróleo, incluyendo las actividades de producción, transporte, distribución y procesamiento.

Este proyecto ha servido, asimismo, como marco de referencia para la Comisión Europea en la elaboración del Reglamento (UE) 2024/1787 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, relativo a la reducción de las emisiones de metano en el sector energético. En el ámbito nacional, estamos a la espera de su correspondiente transposición al ordenamiento jurídico español, habiéndose designado ya al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) como autoridad competente.

En la actualidad, la alianza OGMP 2.0 cuenta con la adhesión de más de 150 compañías con activos en los cinco continentes. En conjunto representan aproximadamente el 42% de la producción mundial de petróleo y gas, lo que pone de manifiesto la relevancia y alcance global de esta iniciativa.

En este contexto, Madrileña Red de Gas participa activamente en las reuniones quincenales del grupo de distribuidoras de la Unión Europea, en las que se abordan aspectos clave como la definición de la hoja de ruta para alcanzar el nivel 5 de certificación «Gold Standard» y la armonización de los criterios de cuantificación de las emisiones de metano. Adicionalmente, durante este ejercicio 2025, la compañía participó en dos reuniones técnicas celebradas en Bruselas, en los meses de marzo y diciembre, donde se presentaron los estudios desarrollados en el ámbito universitario; también se realizó un análisis conjunto de los datos aportados por las empresas distribuidoras participantes.

Madrileña Red de Gas ha comunicado a la OGMP 2.0 un «Plan de acción» específico, que contempla el establecimiento de metas y actuaciones orientadas a avanzar de forma progresiva en la reducción de las emisiones de metano derivadas de sus actividades, así como a definir un horizonte claro y medible de mejora continua en esta materia. No hay que olvidar que, por tercer año consecutivo, ha obtenido la certificación «Gold Standard Pathway».

En este sentido, a finales de 2025 se iniciaron las actuaciones necesarias para formalizar la realización de un primer proyecto piloto de detección de emisiones de metano, basado en la tecnología AMLD (Advanced Mobile Leak Detection), cuya ejecución está prevista para 2026. Esta iniciativa constituye un hito relevante respecto al refuerzo de las capacidades de detección y gestión de fugas de la compañía.

Actuaciones ambientales en plantas de GNL y GLP

La mayor parte de las instalaciones de GLP de Madrileña Red de Gas se encuentran incluidas dentro del ámbito de aplicación de la normativa vigente en materia de contaminación de suelos, en particular lo establecido en el Real Decreto 9/2005,

así como en sus desarrollos normativos posteriores. En este contexto, la compañía está obligada a presentar ante la Comunidad de Madrid los correspondientes informes preliminares de suelos, los informes de seguimiento de la situación del suelo y, en su caso, los informes de caracterización detallada asociados a la clausura de la actividad.

Con el objetivo de dar cumplimiento a estas obligaciones y garantizar una gestión adecuada del riesgo ambiental, Madrileña Red de Gas ha definido un plan de trabajo plurianual, basado en un criterio de priorización que focaliza las actuaciones en aquellas instalaciones que, por sus características operativas o históricas, presentan un mayor potencial de contaminación del suelo.

Adicionalmente, a lo largo de 2025 se elaboró el informe preliminar de suelos en la planta de GNL de Miraflores de la Sierra, junto con la realización de diversos informes acústicos. Se reforzó el control ambiental de la instalación, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección del suelo y control del ruido.

5.4 PLATAFORMA GAS VERDE SÍ

Madrileña Red de Gas forma parte de la plataforma Gas Verde Sí, una iniciativa que surge con el propósito de promover el desarrollo del gas verde o biometano en España. Esta plataforma reivindica el gas verde como una alternativa energética limpia, viable y esencial para avanzar hacia un modelo más sostenible y con mayor autonomía energética.

El gas verde, obtenido a partir del aprovechamiento de residuos orgánicos, constituye una fuente de energía 100 % renovable, estable (no depende de recursos variables como el sol o

España dispone de las condiciones necesarias para convertirse en una referencia europea en el desarrollo del gas verde, siendo actualmente el tercer país con mayor potencial de producción de Europa

el viento), almacenable y competitiva. Su utilización contribuye a disminuir la dependencia energética del exterior, facilita al sector primario la gestión eficiente de sus residuos y favorece la generación de empleo en zonas rurales.

El lanzamiento de la plataforma contó con el respaldo de diversas asociaciones y empresas del sector primario, industrial y de instaladores, así como con la participación de representantes del sector energético, incluidos productores y distribuidores de gas.

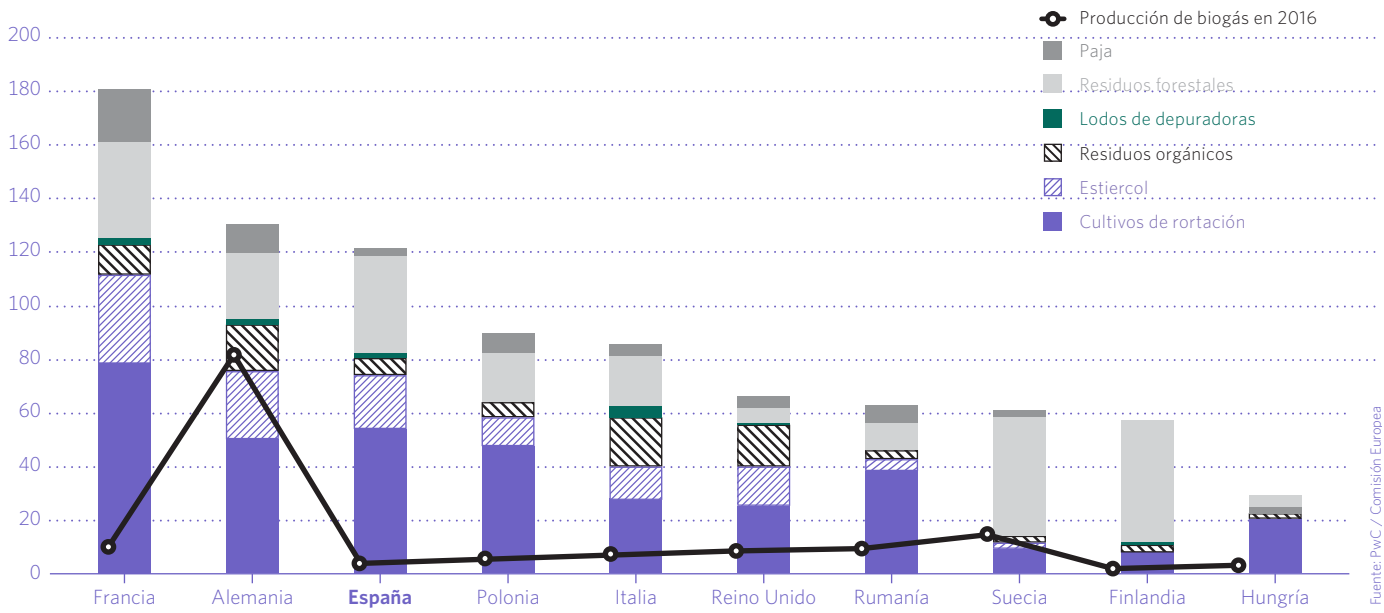
Los integrantes de la plataforma comparten la convicción de que el gas verde representa una oportunidad estratégica que España no debe desaprovechar. Asimismo, se trata de una iniciativa abierta a la que progresivamente se incorporarán nuevas entidades y profesionales con el objetivo común de contribuir a la aceleración del desarrollo del gas verde o biometano en el país.

España dispone de las condiciones necesarias para convertirse en una referencia europea en el desarrollo del gas verde, siendo actualmente el tercer país con mayor potencial de producción de Europa. Para avanzar hacia la consecución de los objetivos climáticos y reforzar tanto la soberanía energética como la seguridad de suministro, el gas verde o biometano debe ocupar un papel relevante dentro del mix energético renovable.

A día de hoy, España se sitúa a la cola de Europa en la implantación del gas renovable, muy por detrás de Francia, Alemania, Italia o Dinamarca. No obstante, el país dispone del potencial y debe asumir la responsabilidad de posicionarse como líder en este ámbito.

Madrileña Red de Gas y la plataforma Gas Verde Sí defienden que la transición energética no puede considerarse completa sin la incorporación del gas verde, una alternativa renovable

Potencial del biogás/biometano en los países europeos por tipo de residuo (TWh)



que complementa a las tecnologías eólica y solar, y que se encuentra ya plenamente preparada para su despliegue. Asimismo, sostienen que tanto las personas como las empresas, deben tener la capacidad de elegir la solución energética limpia que mejor se adapte a sus necesidades.

Del mismo modo, Madrileña Red de Gas se reafirma en la convicción de que España puede y debe aspirar a un mayor grado de independencia energética y seguridad de suministro, aprovechando sus propios recursos y configurando un mix energético adecuado para el país.

La plataforma solicita la puesta en marcha de una política energética que reconozca el valor estratégico del gas verde

Madrileña Red de Gas se reafirma en la convicción de que España puede y debe aspirar a un mayor grado de independencia energética y seguridad de suministro, aprovechando sus propios recursos y configurando un mix energético adecuado para el país

La plataforma solicita la puesta en marcha de una política energética que reconozca el valor estratégico del gas verde o biometano como parte fundamental del mix renovable que España necesita

o biometano como parte fundamental del mix renovable que España necesita. Asimismo, demanda un marco regulatorio que impulse su desarrollo, elimine las barreras existentes y facilite que hogares, empresas e industrias puedan elegir libremente la alternativa energética sostenible que mejor se adapte a sus necesidades.

En concreto, algunas de las medidas que la plataforma pretende impulsar son:

- Otorgar al gas verde un papel significativamente más relevante, junto con otras energías renovables como la eólica y la solar, dentro de la planificación energética nacional.
- Reservar una parte del suministro de gas verde para el sector industrial, priorizando a aquellas actividades con mayores dificultades para descarbonizarse o que aún no disponen de alternativas viables a escala industrial.
- Introducir de forma progresiva cuotas obligatorias de gas verde en la demanda de gas residencial, con el fin de facilitar su incorporación gradual en los hogares españoles.
- Agilizar los procedimientos administrativos relativos a la tramitación y concesión de licencias para la construcción de plantas de producción de gas verde o biometano, así como para su conexión a las instalaciones de flujo inverso.
- Completar y consolidar el marco regulatorio aplicable al tratamiento de residuos.
- Impulsar la incorporación del gas verde como solución energética adicional en los edificios de nueva construcción.

Gas verde para uso doméstico

Apostar por el gas verde representa una opción más ventajosa para las familias en comparación con otras soluciones energéticas eléctricas.

Apostar por el gas verde permite avanzar hacia un parque de viviendas plenamente descarbonizado, contribuyendo de manera efectiva a los objetivos climáticos del país y representa una opción más ventajosa para las familias frente a otras soluciones energéticas eléctricas. El coste de instalación del gas verde es nulo en los hogares que ya cuentan con caldera, mientras que la instalación de alternativas eléctricas implica un desembolso económico significativo para las familias.

Por otro lado, el gas verde contribuye a una descarbonización más rápida y eficiente de los hogares. Asimismo, impulsar el uso del gas verde como alternativa energética permite reducir gastos para las familias españolas. Además, el biometano posibilita la climatización del hogar sin ocupar más espacio que el de una caldera convencional, mientras otras soluciones como la aerotermia los requerirían de un espacio adicional del que no todas las viviendas disponen.

Gas Verde para la industria

El gas verde constituye una fuente de energía limpia, estable y constante, esencial para sectores industriales que representan aproximadamente el 16% del PIB y que emplean a cerca de tres millones de personas, según datos de la EPA.

Sectores como la siderurgia y metalurgia, el cemento y la cerámica, la industria química y petroquímica, el vidrio o el sector papelerero y el alimentario podrán utilizar el gas verde para descarbonizar sus procesos productivos, muchos de los

cuales presentan una electrificación difícil o no viable a escala industrial. Entre sus beneficios:

- Proporcionará energía renovable, estable y continua tanto a grandes como a pequeñas empresas, contribuyendo a un mix energético más seguro y fiable para la actividad industrial.
- Evitará elevados costes de instalación, lo que reducirá el riesgo de deslocalización industrial hacia otros países y permitirá preservar el empleo y la inversión económica en el territorio.

Gas verde para el sector agropecuario

España se situó en 2023 como el país de la Unión Europea con mayor número de sanciones relacionadas con la gestión inadecuada de residuos ambientales. En este contexto, las plantas de producción de gas verde representan una solución sostenible para valorizar hasta 120 millones de toneladas de residuos orgánicos generados anualmente, ya que:

- Fomenta la economía circular, facilitando la reutilización eficiente de residuos agrícolas y ganaderos y transformándolos en energía renovable.
- Apoya a agricultores y ganaderos en la gestión adecuada de sus residuos, ofreciendo una vía sostenible, segura y económicamente viable para su tratamiento.
- Contribuye a evitar sanciones de la Comisión Europea por mala gestión de residuos, al proporcionar una alternativa que cumple con la normativa ambiental vigente.
- Ayuda a mitigar la contaminación de acuíferos, pues reduce de forma significativa el vertido incontrolado de residuos orgánicos y mejorar las prácticas de gestión del sector primario.

5.5 PROYECTOS ESPECIALES

Proyecto Inspira Madrid

Durante el ejercicio 2025, el proyecto «Inspira Madrid» ha afrontado diversas dificultades operativas y administrativas. No obstante, se alcanzaron hitos relevantes, entre los cuales destaca la aprobación de la conexión eléctrica del electrolizador.

Tras la tramitación correspondiente y el análisis conjunto con la distribuidora eléctrica de la zona, respecto a las actuaciones necesarias para posibilitar la conexión del proyecto a la red, MRG obtuvo la aprobación de la reserva de potencia eléctrica requerida. Este avance garantiza el acceso a la red en un contexto marcado por una elevada saturación de solicitudes, que limita la disponibilidad de capacidad eléctrica en otras ubicaciones.

Para la gestión de las alegaciones presentadas por los vecinos en el marco del procedimiento de autorización del proyecto, se ha colaborado con distintos despachos especializados y consultoras de ingeniería ambiental. Esta colaboración permitió elaborar las respuestas técnicas necesarias y subsanar los argumentos formulados en contra de la iniciativa, garantizando así la solidez documental y regulatoria del expediente.

Al mismo tiempo, se ha mantenido un trabajo continuo con la Administración local, con el fin de favorecer la comprensión institucional del proyecto y promover el respaldo municipal. Como parte de estas actuaciones, se organizó una visita a la planta de hidrógeno de Entrevías de la EMT, donde el equipo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid tuvo la oportunidad de conocer in situ una instalación operativa de producción y repostaje de hidrógeno.

Asimismo, la compañía reforzó la actividad comercial orientada a la identificación de potenciales usuarios del hidrógeno renovable. Para ello, se establecieron contactos con las principales empresas de sectores: la logística, la distribución alimentaria y el transporte de viajeros, entre otros. Estas acciones buscan impulsar la descarbonización de la movilidad en la Comunidad de Madrid y fomentar la adopción de soluciones energéticas sostenibles.

El retraso acumulado en la obtención de permisos ha obligado a solicitar a CINEA (European Climate, Infrastructure and Environment Executive Agency), entidad responsable de la gestión de las ayudas del programa CEF Transport, una prórroga en el calendario de ejecución asociado al proyecto. CINEA la concedió, lo que permite disponer de un mayor margen temporal para completar las fases de desarrollo previas a la construcción de la planta de producción de hidrógeno.

De cara a 2026, se prevé avanzar de forma significativa tanto en los procesos administrativos vinculados a los permisos como en la identificación de consumidores potenciales de hidrógeno renovable. Paralelamente, se continúa evaluando la viabilidad de ubicaciones alternativas para la implantación de la planta, en caso de que no sea posible llevar a cabo el proyecto en el emplazamiento actualmente previsto en el municipio de Villanueva del Pardillo.

Caldera de hidrógeno

Durante un periodo de dos años, ha estado operativa en las oficinas de Madrileña Red de Gas una caldera doméstica diseñada para funcionar solo con hidrógeno. El equipo ha mostrado una disponibilidad total durante su periodo de operación, utilizando hidrógeno suministrado mediante botellas

para proporcionar agua caliente sanitaria y calefacción a una de las salas.

A lo largo del periodo de operación, se han recibido múltiples visitas de organismos oficiales, empresas del sector energético y tecnológico, así como de diversas universidades. Estas visitas han permitido constatar y demostrar que la calefacción mediante hidrógeno es técnicamente viable en un entorno real de uso.

El acuerdo de cesión del equipo con el fabricante Vaillant ha concluido, motivo por el cual la caldera ha sido retirada. De cara a 2026, está previsto retomar la colaboración para la cesión de una caldera de gas natural adaptada mediante un kit de transformación con el que podrá funcionar con hidrógeno al 100%. Esta fase representa un paso adicional en la demostración de que las calderas actuales de gas natural, diseñadas para admitir mezclas con hasta el 20% de hidrógeno, pueden ser modificadas para operar exclusivamente con este gas.

« Pryconsa»

Está prevista la instalación del equipo preparado para el uso de hidrógeno a lo largo de 2026. Esta caldera cuenta con la capacidad de adaptarse y operar con distintas mezclas de hidrógeno y gas natural. Conectada a la red de distribución de Madrileña Red de Gas, la unidad iniciará su funcionamiento utilizando gas natural y, al estar habilitada tecnológicamente para el uso de hidrógeno, podrá consumir hidrógeno verde cuando esté disponible o cuando así se requiera. Esta actuación constituye un paso adicional en la validación de tecnologías híbridas y también en la progresiva descarbonización de los sistemas térmicos asociados al sector residencial.

De cara a 2026, se prevé avanzar de forma significativa tanto en los procesos administrativos vinculados a los permisos como en la identificación de consumidores potenciales de hidrógeno renovable

Está previsto retomar la colaboración para la cesión de una caldera de gas natural adaptada mediante un kit de transformación con el que podrá funcionar con hidrógeno al 100%



Cada etiqueta incorpora un código QR que dirige a la página web de Madrileña Red de Gas donde el usuario puede verificar la compatibilidad de su caldera de gas natural con energías renovables como el biometano o el hidrógeno.

Etiqueta ECO

La iniciativa «Etiqueta ECO» destinada a calderas de gas natural es un proyecto impulsado por Madrileña Red de Gas con el objeto de informar a los consumidores domésticos sobre el potencial de descarbonización asociado a sus actuales sistemas de calefacción. Con su implantación, se pretende:

- 1. Informar al consumidor: permite que los usuarios de calderas de gas natural conozcan que sus equipos son compatibles con combustibles más sostenibles, sin necesidad de realizar inversiones adicionales ni sustituir la instalación existente.
- 2.Facilitar la transición energética: evidencia que la descarbonización del ámbito doméstico no requiere necesariamente obras complejas ni la sustitución de los aparatos actuales. La iniciativa pone de relieve la «facilidad de la

transición» y el «coste cero» para el usuario en relación con la adaptación de su instalación a gases renovables.

- 3.Conectar al usuario con la información técnica: cada etiqueta incorpora un código QR que dirige al usuario a la web de Madrileña Red de Gas, concretamente al apartado dedicado a nuevas energías. Desde allí puede acceder a información detallada sobre los gases renovables, como el biometano y el hidrógeno, y verificar el nivel de compatibilidad de su caldera con estas energías.

Inspirada en las etiquetas ambientales utilizadas en el sector de la automoción, esta etiqueta constituye un distintivo físico que se instala en las calderas domésticas de gas natural. Su finalidad es comunicar de manera clara y accesible que el equipo es compatible con gases renovables, como el biometano y el hidrógeno verde (en un determinado porcentaje).

La colocación de la etiqueta se está llevando a cabo durante los procesos habituales de alta de suministro, transformación de instalaciones de GLP e inspección periódica.

Nuestros clientes pueden consultar si su caldera es compatible con biometano o con hidrogeno verde en la web de de Madrileña Red de Gas.

5.6 POSICIONAMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS GASISTAS

En el contexto de la finalización del segundo periodo regulatorio, PwC ha elaborado un informe a petición de SEDIGAS, en el cual Madrileña Red de Gas ha participado activamente. Dicho informe analiza el papel y el posicionamiento de las infraestructuras gasistas, así como la evolución del sector regulado durante este segundo periodo regulatorio.

La iniciativa «Etiqueta ECO» destinada a calderas de gas natural es un proyecto impulsado por Madrileña Red de Gas con el objeto de informar a los consumidores domésticos sobre el potencial de descarbonización asociado a sus actuales sistemas de calefacción

Para aproximadamente el 85 % de estos consumidores, el gas natural continúa siendo en la actualidad la alternativa más eficiente

El informe subraya que los gases renovables, principalmente el biometano y el hidrógeno renovable, se perfilan como la vía más eficiente y competitiva para descarbonizar la demanda actualmente atendida por gas natural

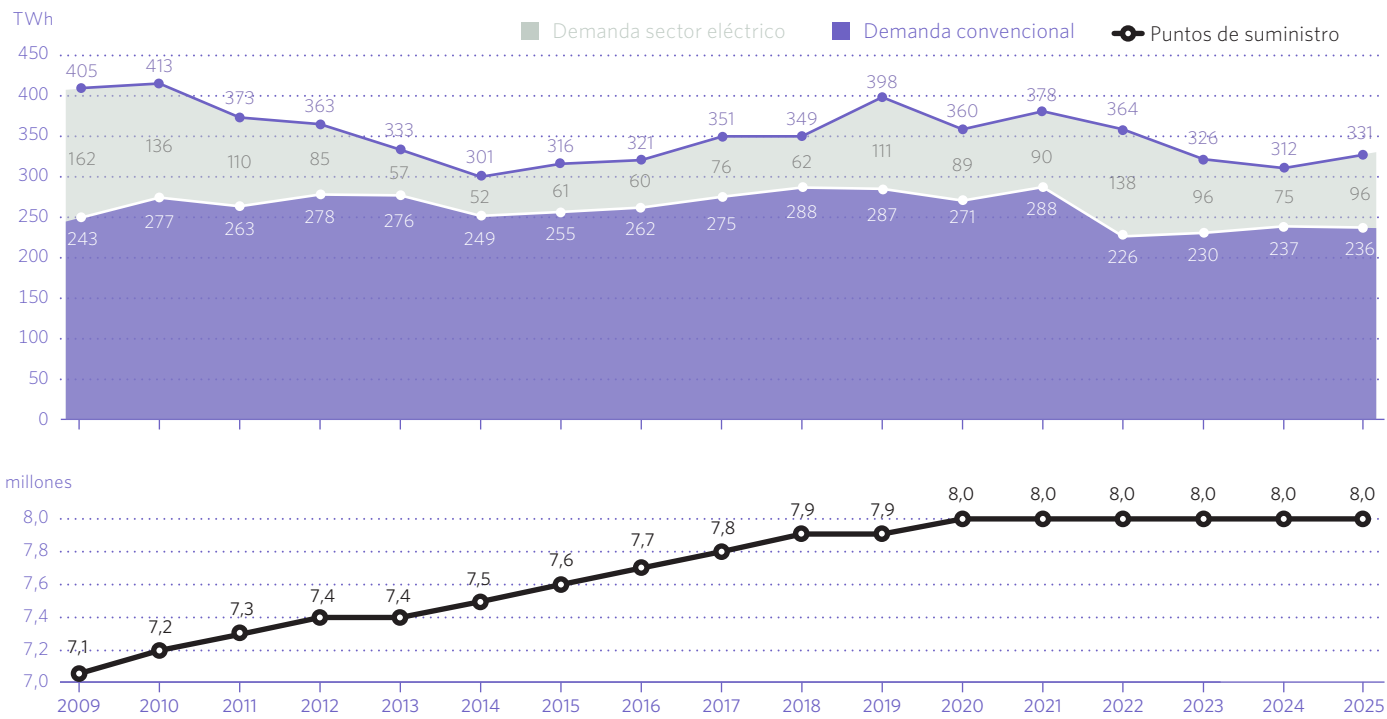
El documento subraya el papel esencial que desempeña el gas natural dentro del sistema energético español, tanto por su aportación a la seguridad de suministro como por su capacidad para acompañar de manera eficaz el proceso de descarbonización.

En el ámbito doméstico, el número de puntos de suministro se ha mantenido estable. Se ha atendido a millones de hogares que emplean el gas natural para calefacción, agua caliente sanitaria y cocina. Para aproximadamente el 85 % de estos consumidores, el gas natural continúa siendo en la actualidad la alternativa más eficiente, ya sea por limitaciones técnicas que impiden el acceso a otras soluciones, como la aerotermia, o por restricciones económicas que dificultan la sustitución de los equipos y sistemas existentes. Esta situación convierte al gas natural en un elemento clave para garantizar una transición energética justa, asequible y progresiva.

En el sector industrial, el gas natural desempeña un papel crítico para la competitividad de un amplio conjunto de industrias, contribuyendo de manera directa e indirecta a una parte significativa del PIB y del empleo nacional. Numerosos sectores intensivos en consumo energético dependen del gas por motivos estrictamente técnicos —como la necesidad de alcanzar altas temperaturas, garantizar la continuidad del suministro o mantener la calidad del producto— y no disponen, en el corto y medio plazo, de alternativas viables que resulten técnica y económicamente razonables. En este sentido, el gas natural mantiene un rol central en la continuidad de la actividad industrial y en la preservación de cadenas de valor estratégicas.

En el sector servicios (sanidad, hostelería, comercio, pymes, entre otros), el gas natural constituye un vector energético

Comparativa entre la demanda del sector gasístico y el eléctrico

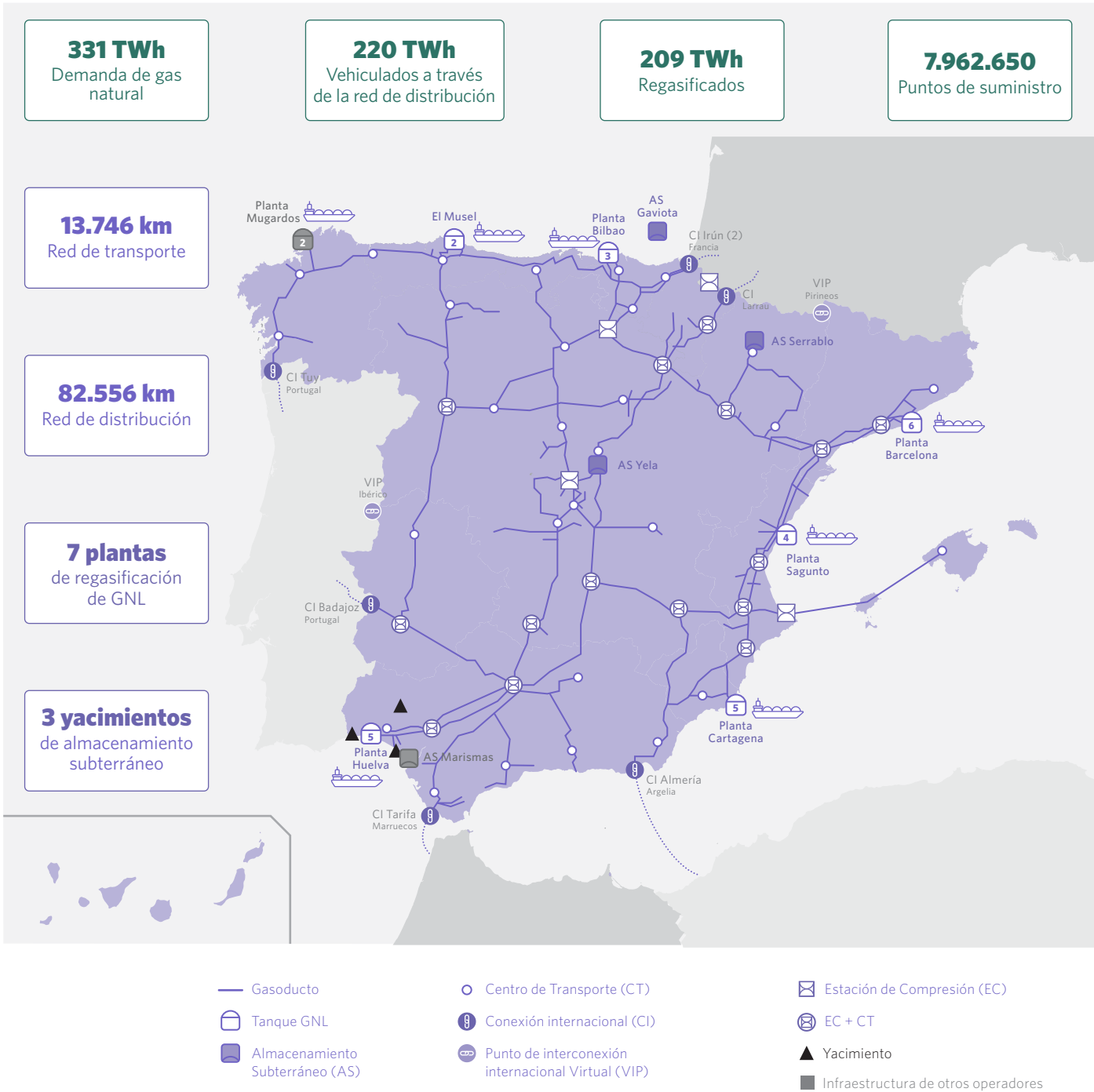


esencial para asegurar el funcionamiento de servicios básicos y críticos. Su utilización proporciona flexibilidad operativa, rapidez de respuesta y fiabilidad en la cobertura de las puntas de demanda, elementos indispensables para garantizar la continuidad y calidad de dichos servicios.

El informe subraya que los gases renovables, principalmente el biometano y el hidrógeno renovable, se perfilan como la vía más eficiente y competitiva para descarbonizar la demanda actualmente atendida por gas natural. Para la mayor parte de los consumidores domésticos, la descarbonización apoyada en biometano es la opción más eficiente desde el punto de vista económico y, en muchos casos, la única técnicamente

posible sin realizar inversiones muy intensivas en sustitución de equipos e infraestructuras internas, ya que permite aprovechar los equipos existentes (calderas) en lugar que tener que realizar inversiones para las alternativas eléctricas. De forma análoga, en usos industriales y de servicios, la inyección progresiva de gases renovables en la red existente permite reducir emisiones con menor coste social y económico que otras alternativas, preservando al mismo tiempo la seguridad de suministro.

En conjunto, el gas natural y los gases renovables conforman una palanca imprescindible para compatibilizar los objetivos de descarbonización con la competitividad económica,



actividades reguladas de distribución, transporte, y regasificación, ha generado un desajuste relevante respecto a la realidad de costes del sector y a la tendencia observada en otros países de nuestro entorno europeo.

Relativo a la actividad de distribución, la reducción de la retribución reconocida se explica en buena medida por los ajustes regulatorios sobre la base retributiva, así como por las caídas coyunturales de la demanda de gas natural durante el periodo (COVID, Guerra de Ucrania, etc.).

Por otro lado, en transporte y regasificación, los recortes retributivos están relacionados, entre otros factores, con la evolución decreciente de determinados parámetros regulatorios que inciden sobre la remuneración reconocida a estas actividades. La reducción de ingresos de las actividades del sector gasista se produce, además, en un momento en el que la infraestructura gasista se ve llamada a desempeñar un papel reforzado en la gestión de la seguridad de suministro y en la preparación para la integración de gases renovables.

Esta combinación de factores, entorno macroeconómico adverso y la evolución del marco retributivo, puede tener efectos negativos sobre la estabilidad y la rentabilidad razonable de las actividades. Todo ello refuerza la necesidad de que el diseño regulatorio evolucione hacia un marco que ofrezca señales adecuadas y proporcione visibilidad y certidumbre suficiente a los agentes durante los próximos seis años.

En este contexto, el informe identifica una serie de elementos del marco regulatorio actual de las infraestructuras gasistas que condicionan su papel y plantean retos relevantes. En primer lugar, se señala que el modelo retributivo vigente se diseñó en un escenario previo a la aceleración de la transición energética y antes de los episodios recientes de volatilidad en los mercados energéticos. Como consecuencia, determinados parámetros y metodologías pueden no reflejar adecuadamente la realidad de costes, la necesidad de resiliencia adicional y el nuevo papel estratégico de las infraestructuras gasistas, tanto para la seguridad de suministro como para la integración de gases renovables.

En segundo lugar, el marco actual no siempre internaliza de forma plena el valor intrínseco que aportan las infraestructuras gasistas al conjunto del sistema energético. La contribución del sistema gasista a la estabilidad del sistema eléctrico, al respaldo de las energías renovables, a la seguridad de suministro en situaciones de estrés y a la diversificación de fuentes y rutas no se traslada de manera directa a la retribución regulada. Esto puede generar una brecha entre el valor social y económico que estas infraestructuras aportan y la remuneración que reciben.

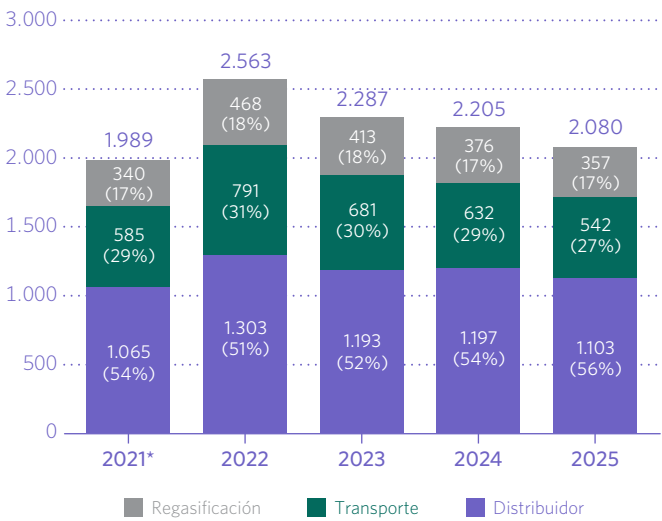
En tercer lugar, la regulación debe afrontar el reto de compatibilizar la necesaria recuperación de los costes hundidos y la protección de las inversiones realizadas, con la adaptación progresiva de la red a un escenario de mayor penetración de

gases renovables y posibles cambios en la demanda de gas fósil. Ello implica diseñar mecanismos que permitan gestionar de forma ordenada la transición, garantizando al mismo tiempo que las infraestructuras puedan evolucionar hacia nuevos usos y servicios.

Asimismo, se destaca la importancia de que el marco regulatorio ofrezca estabilidad, previsibilidad y señales claras a largo plazo. Las inversiones en infraestructuras gasistas, incluida su adaptación a gases renovables, requieren horizontes temporales amplios y certidumbre razonable sobre las reglas del juego, acompañado de señales económicas claras y razonables, de modo que los agentes puedan planificar con antelación y movilizar los recursos necesarios.

Finalmente, el informe subraya la necesidad de que la regulación tenga en cuenta la dimensión europea e internacional del sector gasista, en un contexto en el que España puede desempeñar un papel relevante como plataforma de entrada de gas y de gases renovables en el mercado europeo. La adecuada coordinación entre las políticas nacionales y comunitarias, así como la consideración de las interconexiones y de los proyectos de interés común, resulta esencial para maximizar el valor de las infraestructuras españolas y contribuir a los objetivos de seguridad y sostenibilidad de la Unión Europea.

Evolución de las retribuciones
(millones de euro)



* Dato de 9 meses

El informe subraya la necesidad de que la regulación tenga en cuenta la dimensión europea e internacional del sector gasista, en un contexto en el que España puede desempeñar un papel relevante como plataforma de entrada de gas y gases renovables en el mercado europeo

6

RESULTADOS

6.1 RESUMEN DE RESULTADOS

Durante el ejercicio de 2025, la demanda de gas ha mostrado una tendencia de recuperación frente a los niveles de años anteriores. Este comportamiento se ha producido en un entorno donde los precios medios del gas han sido ligeramente superiores a los de 2024 y las temperaturas sensiblemente más frías durante los meses de mayor impacto estacional en comparación con el periodo previo.

En este escenario de mercado, la compañía ha logrado un resultado positivo, alcanzando un incremento del 5% en su demanda total de gas respecto al año anterior.

A nivel general, y según los indicadores de Enagás, el sector convencional global registró un ajuste del -2,2%. Esta cifra se explica por el comportamiento del consumo industrial, que se situó un 5,2% por debajo del año anterior. No obstante, este descenso fue compensado por el dinamismo del segmento doméstico-comercial y pymes, cuya demanda creció un 8%. En este contexto, el crecimiento del 7% de la compañía ratifica la solidez de su cartera y refleja una evolución orgánica, robusta y resiliente frente a la actual coyuntura del sector industrial.

Madrileña Red de Gas ha obtenido unos ingresos de 148 millones de euros, un 3,5% por debajo de 2024, compensando un recorte regulatorio adicional respecto al aplicado el año anterior de 4,6 M€, conforme al ajuste previsto en el actual marco regulatorio.

La principal actividad de la compañía —la distribución de gas natural— es una actividad regulada, cuyos periodos regulatorios abarcan seis años. El ejercicio de 2025 ha sido el quinto del periodo regulatorio 2021-2026 en el que el año de gas ha cerrado el 30 de septiembre.

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

A cierre de 2025, la compañía presta servicio a 911.097 puntos de suministro (909.915 a 31 de diciembre de 2024). De este total, 3.579 se corresponden con puntos de suministro adquiridos sobre un acuerdo marco entre Aliara GLP, SLU y Madrileña Red de Gas, SAU para la compra y transmisión de redes e instalaciones de GLP, aprobadas el 21 de julio de 2025 por parte de la Dirección General de Transición Energética y Economía Circular y que se ha decidido convertir a gas natural.

6.2 RESULTADOS OPERATIVOS

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

El EBITDA consolidado de 2025 ha sido de 108,3 M€, un 4,4% inferior al resultado del año anterior. La cifra de ingresos por remuneración se ha mantenido prácticamente en el mismo importe que en 2024, quedando amortiguado totalmente el impacto del mayor recorte regulatorio. El menor EBITDA es resultado del menor volumen de actividad por inspecciones periódicas, de acuerdo con el ciclo de revisión previsto, así como del menor volumen de GLP, gestionado de acuerdo con

los puntos de suministro activos en GLP, y de haber contenido otros gastos operativos mediante eficiencias en otras áreas operativas.

El beneficio neto alcanzado ha sido de 39,8 M€, en línea con el año anterior, derivado de menores gastos extraordinarios y gastos financieros, tras haber realizado en 2024 la reestructuración de la deuda y haber reducido el nivel de endeudamiento durante el año en 160 M€.

6.3 INGRESOS

La compañía ha obtenido unos ingresos de 148 M€. El 96% de los ingresos generados a nivel consolidado proviene de la actividad regulada.

Sobre el total de ingresos, 138,3 M€ provienen del negocio regulado de gas natural, mientras que 3 M€ se originaron a través de la actividad de GLP, y los 6,7 millones restantes, provienen de actividad no regulada realizada principalmente por la sociedad Aliara Energía.

Dentro del negocio de gas natural, el 83% lo aportó la remuneración regulada a la actividad de distribución compuesta por la cifra fijada, mediante la Resolución de 27 de mayo de 2025 y de 23 de mayo de 2024 de la CNMC, así como la mejor estimación realizada por parte de la Dirección para la remuneración correspondiente al último trimestre de 2025, correspondiente al año de gas 2026.

El 17% restante está referido a otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural, como el alquiler de contadores, las inspecciones periódicas y otros servicios que se ofrecen a los consumidores.

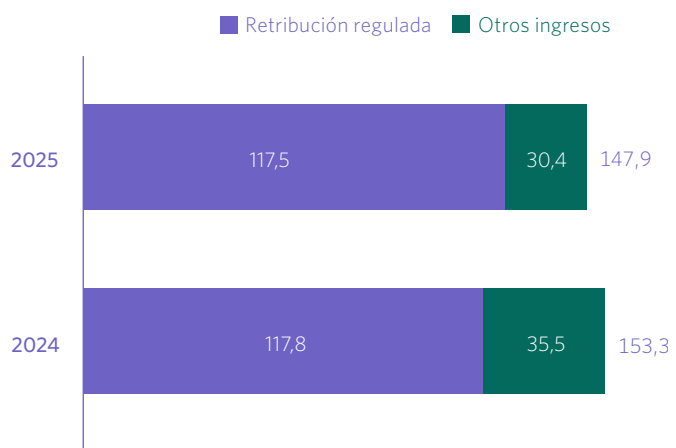
Cuenta de pérdidas y ganancias¹ (M€)

	2024	2025
Retribución regulada	117,8	117,5
Otros ingresos	35,5	30,4
EBITDA ²	113,3	108,3
EBIT	77,1	75,6
Beneficio neto	39,7	39,8

1 Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de acuerdo con IFRS (Normas Internacionales de Información Financiera). Las sociedades del perímetro de consolidación son: Madrileña Red de Gas SAU, MRG Finance BV, Aliara Energía SA, Aliara GLP SLU, Elisandra Spain V SLU, Elisandra Spain IV SL.

2 Excluyendo gastos no recurrentes.

Ingresos consolidados (M€)



6.4 POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE

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

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

En el ejercicio de 2025, la deuda bruta consolidada suma 740 M€, y tiene vencimientos durante los años 2027, 2028, 2029 y 2031.

La refinanciación del bono de 300 M€, con vencimiento en abril de 2025, se ha ejecutado con éxito mediante el uso de una línea de préstamo de 180 M€, en línea con la estrategia de desapalancamiento.

Adicionalmente, en junio y diciembre de 2025, se realizaron reembolsos parciales del préstamo de 180 M€ por importes de 15 y 25 millones respectivamente, de acuerdo con el plan de desapalancamiento previsto.

El grupo cuenta, además, con una línea contingente de crédito por importe de 75 M€, con vencimiento en febrero de 2027, que está alineada con las necesidades reales de la compañía para los próximos años.

La política de dividendos flexible es otra característica fundamental que dota a la compañía de una mayor capacidad de adaptación y, por tanto, de mayor solidez financiera.

Del total de deuda del grupo, 375 M€ están emitidos por MRG Finance BV en el mercado regulado de Luxemburgo bajo un programa EMTN. Dicha deuda está calificada con grado de inversión (BBB-) por la agencia de calificación Standard and Poors, y la agencia de calificación DBRS subió en 2024 la calificación a BBB (*stable*) desde BBB (*low*).

Balance¹ (M€)

	2024	2025
Autorizaciones administrativas y otros intangibles	1.573,2	1.573,2
Inmovilizado material	307,7	290,6
Total inmovilizado red de distribución	1.880,8	1.863,8
Activos por impuesto diferido	14,3	16,3
Otros activos no corrientes	2,7	2,7
Activos corrientes	48,5	40,2
Caja y bancos	126,6	43,6
Total activos	2.072,9	1.965,6
Patrimonio neto	788,3	827,5
Deudas a largo plazo	596,6	718,2
Pasivos por impuesto diferido	326,5	336,1
Otros pasivos no corrientes	29,6	28,4
Pasivo corriente	331,8	55,3
Total patrimonio neto y pasivo	2.072,9	1.965,6

1 Balance consolidado de acuerdo con IFRS (Normas Internacionales de Información Financiera). Las sociedades del perímetro de consolidación son: Madrileña Red de Gas SAU, MRG Finance BV, Aliara Energía SA, Aliara GLP SLU, Elisandra Spain V SLU, Elisandra Spain IV SL.

Cash flow consolidado¹ (M€)

	2024	2025
EBITDA	113,0	108,3
Impuesto sobre sociedades	- 0,5	-7,5
Capital circulante	- 16,2	11,9
Capex	-13,2	-13,3
Cash flow libre	83,1	99,4
Servicio de la deuda	-24,5	-182,4
Cash flow libre después de servicio de la deuda	58,6	-83,0

¹ Cash flow consolidado de acuerdo con IFRS (Normas Internacionales de Información Financiera). Las sociedades del perímetro de consolidación son: Madrileña Red de Gas SAU, MRG Finance BV, Aliara Energía SA, Aliara GLP SLU, Elisandra Spain V SLU, Elisandra Spain IV SL.

² Excluyendo gastos no recurrentes.

6.5 CASH FLOW DE LAS OPERACIONES

El flujo operativo de caja ha sido de 99 M€, frente a los 83 millones del año anterior.

La mejora del flujo operativo de caja en 2025 se explica por la reducción del déficit del sistema, el aumento de la facturación y la regularización de la retribución reconocida por la CNMC ante las variaciones en la demanda.

El cash flow libre, después de atender el servicio de la deuda, ha sido de 83 M€ negativos, como resultado del repago de deuda realizado durante el año por un importe total de 160 M€.

6.6 INVERSIONES

Durante 2025 la inversión ascendió a 13,3 M€, frente a los 13,2 millones ejecutados en 2024.

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

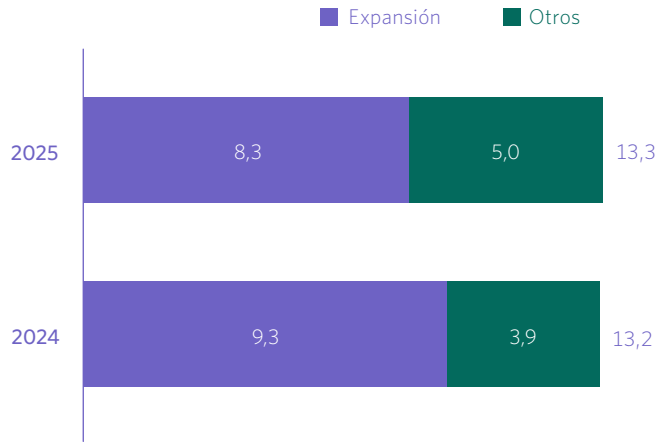
Expansión

Madrileña Red de Gas ha invertido 8,3 M€, de los cuales 6,9 millones fueron para la expansión de la red de gas natural y 1,4 millones al plan de transformación de GLP a gas natural.

Otros proyectos

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

Capex (M€)



Publica
Madrileña Red de Gas

Edición
Nuria Martínez Deaño

Diseño
Francisco Dorado

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2026



Calle Virgilio, 2-B
28223-Pozuelo de Alarcón
Madrid, España
T (+34) 912 667 788
www.madrilena.es