

Memoria del Plan de Vulnerabilidad Energética 2019

A finales de 2016, Naturgy puso en marcha su **Plan de Vulnerabilidad Energética**, que aunaba las iniciativas que ya se estaban desarrollando en la compañía desde diversos negocios y áreas, así como nuevos proyectos que reforzaban el compromiso de Naturgy por colaborar a minimizar la vulnerabilidad energética.



Memoria del Plan de Vulnerabilidad Energética 2019

A finales de 2016, Naturgy puso en marcha su **Plan de Vulnerabilidad Energética**, que aunaba las iniciativas que ya se estaban desarrollando en la compañía desde diversos negocios y áreas, así como nuevos proyectos que reforzaban el compromiso de Naturgy por colaborar a minimizar la vulnerabilidad energética.





Impacto Social

Naturgy y su Fundación han impulsado distintos programas con el fin de reforzar la gestión de clientes vulnerables, fortalecer la colaboración con las entidades del Tercer Sector y la comunicación con los Servicios Sociales.

Atención al cliente vulnerable

Entre las medidas operativas que conforman el Plan se encuentran los distintos canales gratuitos y específicos para atender a clientes en situación de vulnerabilidad y a Servicios Sociales de distintas entidades públicas y del Tercer Sector.

Hemos atendido
 **2.417**
llamadas
y gestionado
125.846
mails
con Servicios Sociales

Hemos atendido
 **73.406**
llamadas
en el teléfono para
clientes vulnerables
900 724 900

Hemos atendido
 **244**
llamadas
procedentes del
Tercer Sector



Los convenios firmados con las distintas administraciones públicas (comunidades autónomas, ayuntamientos y entidades supramunicipales) amplían la protección de los clientes.



Bono social

 **2019**

 **176.403** clientes

¿Sabías qué?

Fundación Naturgy ha atendido a más de **90.000 personas** a través de las acciones que conforman este Plan.



Escuela
de Energía

Tiene el objetivo de formar en materias tales como optimización de factura, gestiones energéticas, bono social, eficiencia energética y hábitos de consumo de energía eficientes.

La Escuela, que es itinerante, adapta sus contenidos a cualquier tipo de público, ya sean trabajadores sociales

de administraciones o entidades sociales, colegios profesionales, voluntarios y familias en general.

En 2019 ha impartido **formación en más de 500 municipios** de Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y Galicia.

La Escuela de Energía en cifras:



839
talleres
impartidos



8.411
personas formadas
(71% familias / 29% técnicos
de Servicios Sociales)

19.000 personas desde 2017



9.27
de puntuación
sobre 10
en las encuestas de satisfacción de los talleres





Fondo Solidario de Rehabilitación Energética

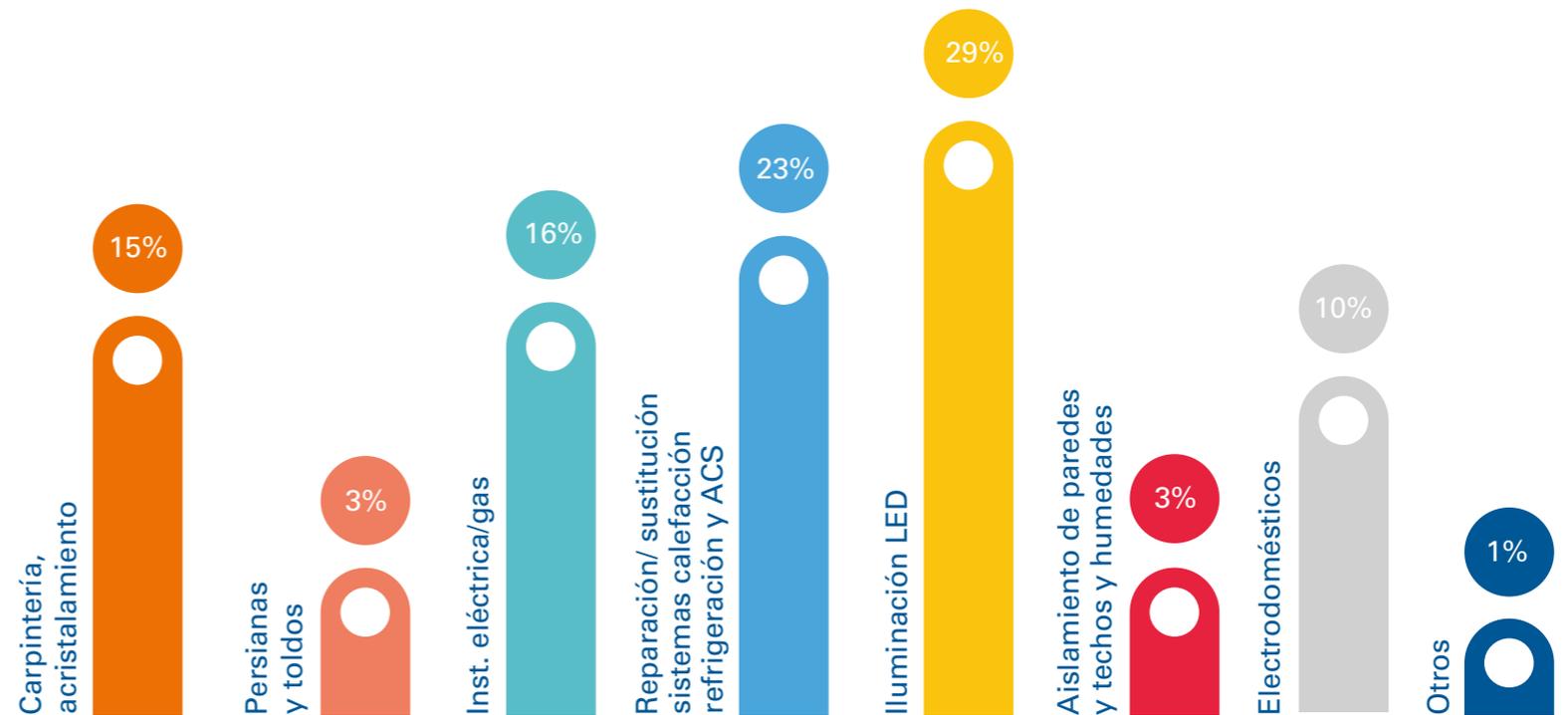


Este proyecto nace con el objetivo de acondicionar viviendas de familias vulnerables en materia de eficiencia energética y lograr así un ahorro en su factura y mejorar la habitabilidad de la vivienda.

¿Qué tipo de rehabilitaciones se realizan?

Mejoras en los hogares para incrementar la eficiencia energética que no supongan intervención estructural y que puedan ejecutarse de manera ágil.

Las soluciones se clasifican en: suelos, cubiertas, carpintería y vidrios y protecciones solares.



Más de 1000 viviendas rehabilitadas desde 2018

736 en 2019



15 entidades sociales colaboradoras



Voluntariado Energético

Fundación Naturgy ofrece a todos los empleados y jubilados de la compañía la posibilidad de formar parte del programa de **Voluntariado Energético**, una iniciativa que permite compartir conocimientos y prácticas vinculadas a la eficiencia

energética y el ahorro en la factura con diversos colectivos de la sociedad que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

En 2019 se completó el programa de voluntariado 'Asesoría energética en hogares' en colaboración con Cruz Roja.



500
voluntarios
energéticos



Más de
2.500
familias
atendidas
presencialmente



900
niños
y niñas
sensibilizados



254
rehabilitaciones
energéticas



Además, la Fundación puso en marcha dos nuevos proyectos:

1. Voluntariado con infancia y juventud vulnerable:

a través de juegos y experimentos, los voluntarios acercan conceptos clave de energía, eficiencia energética y sostenibilidad a niños y jóvenes.

2. Voluntariado en colegios:

mediante sesiones informativas, los voluntarios explican la factura y hablan de energía y eficiencia energética en el entorno más próximo, así como sobre la gestión responsable de los recursos, haciendo hincapié en su gasto energético.



Premio, Proyectos Internacionales y Donaciones

Premio a la mejor iniciativa social en el ámbito energético

Con esta iniciativa, la Fundación busca promover distintos proyectos dedicados a **mejorar la calidad de vida de colectivos vulnerables en el ámbito de la energía.**

El primer premio está dotado con 60.000 euros y cuenta con un accésit de 30.000 euros. El fallo tendrá lugar en el segundo trimestre de 2020.

Proyectos internacionales

Fundación Naturgy forma parte de consorcios que están liderando la investigación e implementación de medidas innovadoras en pobreza energética con iniciativas como:

- **Energy Poverty Intelligence Unit Getafe** plantea reducir la pobreza energética en esta localidad madrileña a través de la aplicación de tecnología, el desarrollo de nuevos servicios para enfrentarla y la aplicación de soluciones a medida adaptadas a grupos vulnerables.
- **Social Watt:** Su objetivo es facilitar a las compañías energéticas la adopción de medidas innovadoras que contribuyan a aliviar la pobreza energética.

Donaciones

Como consecuencia del cambio de marca de Naturgy, la Fundación ha canalizado el material de oficina y merchandising con marca antigua a **53 entidades sociales.** Con todas ellas se ha gestionado la recogida, clasificación y envío o entrega. Este material se ha entregado a personas vulnerables tanto en España como en países en vías de desarrollo.





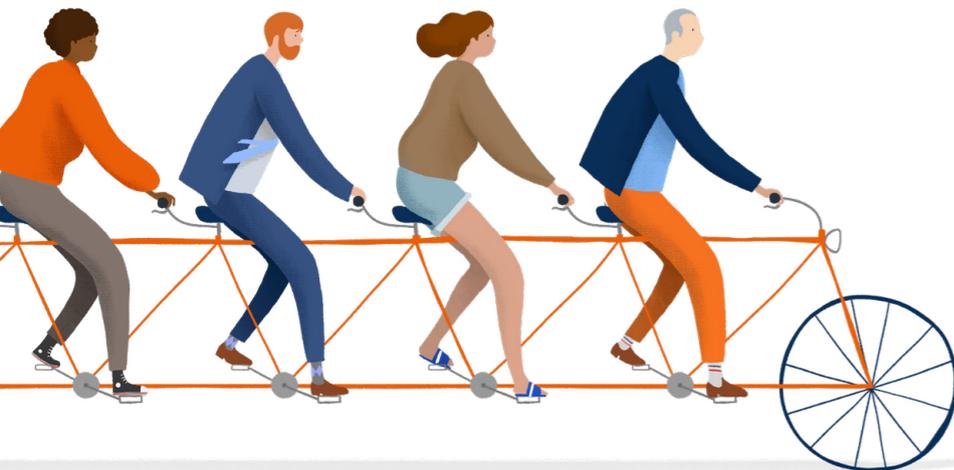



 Acuerdos de colaboración



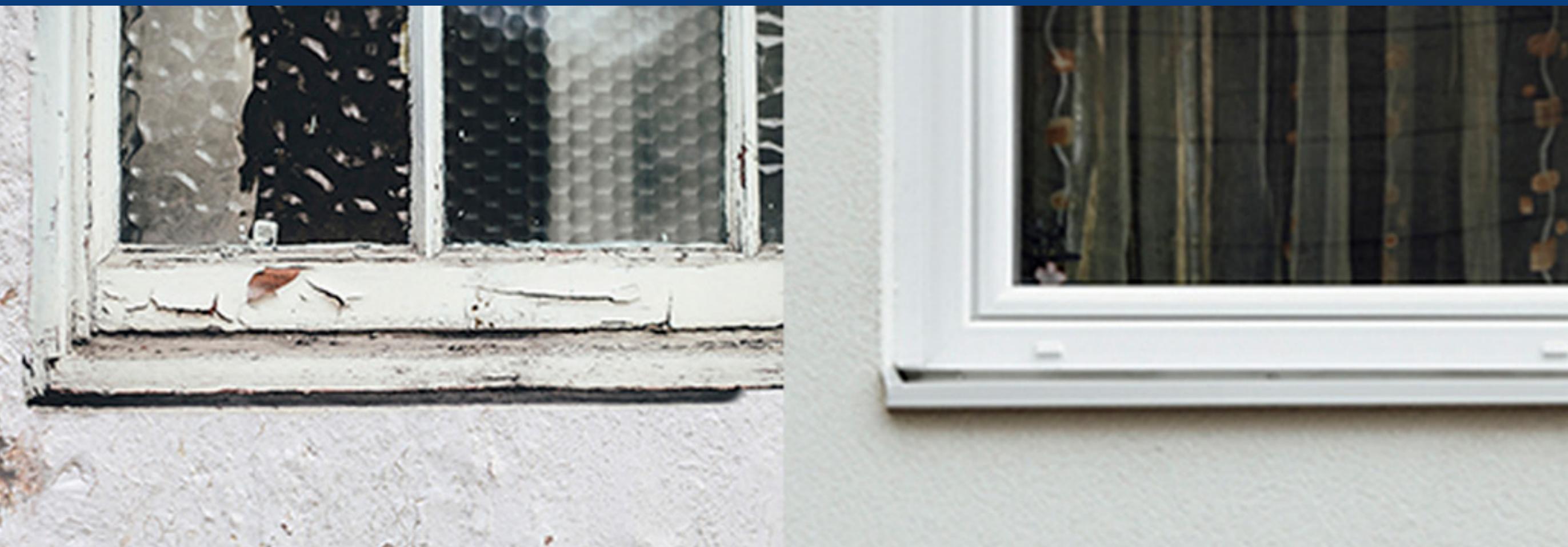
Acuerdos de colaboración

Fundación Naturgy está convencida de la necesidad del trabajo en red y la colaboración entre entidades. Por eso, tenemos acuerdos de colaboración con:



Memoria del Plan de Vulnerabilidad 2018

El Plan de Vulnerabilidad Energética de Naturgy tiene como objetivo reforzar y sistematizar la gestión de clientes vulnerables y fortalecer la colaboración con las entidades del Tercer Sector y la comunicación con los Servicios Sociales.



Memoria del Plan de Vulnerabilidad 2018

El Plan de Vulnerabilidad Energética de Naturgy tiene como objetivo reforzar y sistematizar la gestión de clientes vulnerables y fortalecer la colaboración con las entidades del Tercer Sector y la comunicación con los Servicios Sociales.





Impacto Social



Entre las medidas operativas que conforman el Plan se encuentran los distintos canales gratuitos y específicos para atender a clientes en situación de vulnerabilidad y a Servicios Sociales de distintas entidades públicas y del Tercer Sector.

Hemos atendido
142.131
llamadas
en el teléfono para
clientes vulnerables
900 724 900

Hemos asesorado
proactivamente a
3.489
clientes

Hemos atendido
449
llamadas
procedentes del
Tercer Sector

Hemos atendido
1.953
llamadas
y gestionado
75.160
mails
con servicios sociales

Los convenios firmados con las distintas administraciones públicas (comunidades autónomas, ayuntamientos y entidades supramunicipales) amplían la protección de los clientes.



Impacto Social



Entre las medidas operativas que conforman el Plan se encuentran los distintos canales gratuitos y específicos para atender a clientes en situación de vulnerabilidad y a Servicios Sociales de distintas entidades públicas y del Tercer Sector.



Los convenios firmados con las distintas administraciones públicas (comunidades autónomas, ayuntamientos y entidades supramunicipales) amplían la protección de los clientes.



*Cifras a cierre de 2018



Fondo Solidario de Rehabilitación Energética

Fundación Naturgy ha creado el Fondo Solidario de Rehabilitación Energética con el objetivo de acondicionar viviendas de familias vulnerables en materia de eficiencia energética y lograr así un ahorro y/o mayor confort en el hogar.

¿Quiénes pueden participar?

- > Empleados
- > Proveedores
- > Clientes
- > Cualquier otra persona de la sociedad interesada en colaborar

Fundación Naturgy se compromete a aportar una cantidad equivalente a cada donación recibida.

Los fondos recaudados se destinarán a la rehabilitación energética de viviendas seleccionadas por entidades sociales con las que se firman convenios para tal fin, tales como:

- > Cruz Roja
- > Cáritas
- > Hàbitat 3
- > Fundació Foment de l'Habitatge Social
- > Fundació Roure

¿Qué tipo de rehabilitaciones se realizan?

Mejoras en los hogares para incrementar la eficiencia energética que no supongan intervención estructural y que puedan ejecutarse de manera ágil. Las soluciones se clasifican en: suelos, cubiertas, carpintería y vidrios y protecciones solares.

Recogidas en el libro "Re-habilitación exprés de hogares vulnerables. Soluciones de bajo coste" publicado por Fundación Naturgy.

Rehabilitaciones realizadas en 2018



Total 406
Proyectos
rehabilitación



288
Viviendas
rehabilitadas



118
Viviendas
en curso



Escuela de Energía



Tiene el objetivo de formar en materias de optimización de factura, gestiones energéticas, Bono Social, eficiencia energética y hábitos de consumo de energía eficientes.

La Escuela, que es itinerante, imparte talleres adaptando sus contenidos a cualquier tipo de público, ya sean

trabajadores sociales de administraciones o entidades sociales, colegios profesionales, voluntarios y familias en general.

En 2018 ha ampliado su actividad a una nueva comunidad autónoma: Andalucía, que se suma a Madrid, Castilla y León, Cataluña, Galicia y Comunidad Valenciana.

La Escuela de Energía en cifras:



832
sesiones
formativas



9.361
personas
formadas



9.25
de puntuación
sobre 10
en las encuestas
de satisfacción
de los talleres



Voluntariado Energético



Fundación Naturgy ofrece a todos los empleados y jubilados de la compañía la posibilidad de formar parte del **programa de Voluntariado Energético**, una iniciativa que permite compartir conocimientos y prácticas vinculadas a la eficiencia energética y el ahorro con diversos colectivos de la sociedad que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

En 2018 se completó el programa de voluntariado en colaboración con Cruz Roja **“Asesoría energética en hogares”** y talleres de formación en colaboración de Fundación Secretariado Gitano con las siguientes cifras:





Empleo Social



Fundación Naturgy ha puesto en marcha en 2018 el programa Empleo Social, desarrollado en Madrid y A Coruña, para formar a personas en situación de desempleo de larga duración del sector de la construcción en materias relacionadas con la eficiencia energética en los hogares. El objetivo es crear un nuevo perfil profesional con un añadido extra: conocimiento en eficiencia energética.

Programa en colaboración con:

- > Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)
- > Agencia de Empleo, Ayuntamiento de Madrid
- > Empresa Municipal de Vivienda y Suelo, Ayuntamiento de Madrid
- > Cáritas Interparroquial de A Coruña
- > Asociación Nacional de Empresas de Rehabilitación y Reforma (ANERR)

Cifras del Programa:



25
alumnos
formados
14 en Madrid y
11 en A Coruña



200
horas de
formación
teórico-práctica
por alumno



29
viviendas
rehabilitadas durante
esta formación
en Madrid y A Coruña



Empleo Social



Fundación Naturgy ha puesto en marcha el programa Empleo Social en 2018 en colaboración con:

desarrollo para fomentar el empleo la construcción con la energía hogares perfil profesional conocido

- > Una vez finalizada la formación teórica y en talleres, los alumnos han sido contratados por un plazo de un mes en una de las empresas que han ejecutado las obras de rehabilitación de las familias vulnerables analizadas por los propios alumnos. Esta formación práctica contribuye a su empleabilidad.
- > Las empresas en las que han realizado las prácticas tienen un compromiso de contratación de al menos 5 meses del 30% de los alumnos que completen su formación.

Cifras

¿? ¿Sabías qué...?



Acuerdos de colaboración



Fundación Naturgy ha firmado acuerdos de colaboración con las siguientes entidades sociales.

