



## Memoria del Plan de Vulnerabilidad Energética

**20**  
**21**

Minimizar los efectos de la vulnerabilidad energética fue uno de los principales objetivos de Fundación Naturgy durante 2021, un año marcado por la coyuntura social y económica en España. Por ello, reforzó su Plan de Vulnerabilidad Energética con un impulso a sus programas más veteranos y la puesta en marcha de otras iniciativas relacionadas con la innovación social. Además, el Área de Atención al Cliente de Naturgy apoyó el Plan con distintas acciones dirigidas a clientes vulnerables y entidades y servicios sociales.



## Impacto social

Entre las acciones realizadas por Naturgy durante 2021, destacó la atención de Servicios Sociales, el aplazamiento de facturas y las gestiones relacionadas con el bono social.

**144.000** personas  
beneficiadas desde **2017**



**1.333**  
llamadas

**84.583**  
mails  
atendidos de  
Servicios  
Sociales

**411**  
llamadas  
procedentes del  
Tercer  
Sector

**62.342**  
llamadas  
al teléfono de  
Clientes  
Vulnerables

**145.291**  
clientes con  
bono social





## Fondo Solidario de Rehabilitación Energética

El Fondo Solidario de Rehabilitación Energética se consolida como una herramienta fundamental de la Fundación en su lucha contra la vulnerabilidad energética. El impacto inmediato en la **habitabilidad de los hogares** en los que actuamos, así como su **aportación en el ahorro** de estas familias convierten a este programa en un **pilar básico del Plan de Vulnerabilidad Energética**.



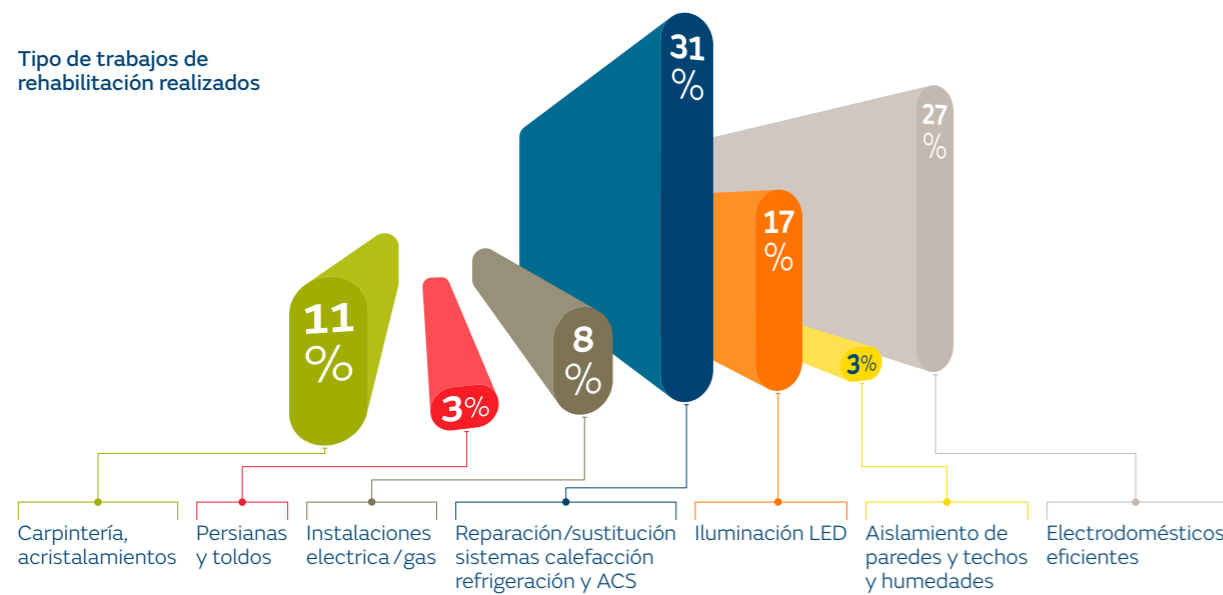
769 viviendas rehabilitadas en 2021

2.514 desde el inicio del plan



18 entidades sociales colaboradoras

Tipo de trabajos de rehabilitación realizados





## Escuela de Energía

La Escuela de Energía, tanto en su versión online como en presencial cuando la situación de la pandemia fue posible, tuvo como objetivo dar **formación acerca de energía y eficiencia energética** a profesionales de Servicios Sociales y de entidades sociales, así como a personas en situación de vulnerabilidad.



236  
talleres  
impartidos en 2021

2.308  
desde 2017



3.861  
personas formadas  
46% familias  
54% profesionales en 2021

27.019  
desde 2017



Durante este año, la Escuela ha impartido también webinars sobre eficiencia energética, precios de la energía, contratación, bono social y tarifas, entre otras.



## Voluntariado Energético

El equipo de Voluntariado Energético fue fundamental para conseguir los retos del Plan de Vulnerabilidad. Su actividad se centró en dar formación, asesoramiento personalizado en temas de contratación y tarifas y acompañamiento en la gestión del bono social en su actividad con familias. Además, trabajaron con jóvenes para orientar su futuro laboral en el ámbito de la energía y evitar así, el abandono escolar y acercaron hábitos de eficiencia energética a colectivos con discapacidad intelectual. Además, durante 2021 se reforzó la línea más social del voluntariado, originada por la pandemia.

 385 voluntarios energéticos

 16 propuestas de voluntariado

 735 actuaciones de voluntarios

 3.026 horas de voluntariado

 8.350 personas beneficiadas  
**39.700** desde 2017



## Premio a la mejor iniciativa social en el ámbito energético

Fundación Naturgy desarrolló la II edición del Premio a la mejor iniciativa social en el ámbito energético, con el objetivo de **dar visibilidad** a aquellas personas, entidades o instituciones que destacan en el **ámbito social** vinculado, directa o indirectamente, a la **energía**, y ayudar a financiar iniciativas en este ámbito para mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables.

**Ganador: 60.000 €**

Fundación Exit  
por el proyecto  
**“Enchufados al empleo”**

**Accésit: 30.000 €**

Asociación Cultural Norte Joven  
por su iniciativa  
**“Generando futuro”**





## Otras iniciativas

### Proyectos de innovación social

La Fundación apuesta por nuevos proyectos de innovación social como línea de acción contra la vulnerabilidad energética. El objetivo es dar acceso a energías renovables a colectivos en situación de vulnerabilidad, redundando en ahorro y eficiencia energética.



183,5 kWp  
de generación  
fotovoltaica

9  
proyectos

6  
entidades  
sociales

2.774  
personas  
beneficiadas

### Publicaciones

En 2021, Fundación Naturgy publicó un estudio vinculado con la vulnerabilidad energética: **“La contribución del sector energético español a los nuevos objetivos sociales europeos”**, elaborado por Deloitte. Además, celebró un webinar para presentarlo y debatir sobre este tema con distintos expertos del sector.



### Proyectos europeos

Fundación Naturgy colabora en dos proyectos europeos referentes en crear y desarrollar medidas innovadoras en pobreza energética: SocialWatt y Energy Poverty Intelligence Unit Getafe. Ambos consorcios empezaron a ejecutar su plan de acción e iniciaron sus actividades de campo durante 2021.



EUROPEAN UNION  
European Regional Development Fund



This Project is co-financed by the European Regional Development Fund through the Urban Innovative Actions Initiative.



EUROPEAN UNION  
European Regional Development Fund



El proyecto Social Watt ha recibido financiación del programa de investigación e innovación Horizonte 2020 de la Unión Europea bajo el acuerdo de subvención nº 845.905.

### Donaciones

Con motivo de los traslados de las sedes de Naturgy en Madrid y Barcelona, la Fundación gestionó la donación de 977 productos de mobiliario de oficina a 20 entidades sociales.



## Acuerdos de colaboración

Para Fundación Naturgy nada sería posible sin la colaboración de entidades sociales, así como organismos e instituciones académicas. Durante 2021 mantuvo sus acuerdos de colaboración con:

