



## 3.4 Generación y clientes

### Entorno regulatorio



#### España

- En octubre de 2020 se aprobó la *Hoja de Ruta del Hidrógeno*, que señala al hidrógeno renovable como una solución clave para descarbonizar los sectores difíciles de electrificar. El documento establece objetivos nacionales a 2030, entre ellos la instalación de al menos 4 GW de potencia de electrolizadores, una contribución mínima del 25 % de hidrógeno renovable en el consumo total de la industria y mínimos específicos del parque de vehículos de transporte pesado y de hidrogeneras. Estos objetivos están alineados con la *Estrategia Europea del Hidrógeno* que establece hitos para 3 horizontes temporales (2024, 2030 y 2050) y que forma parte de las políticas para alcanzar la neutralidad de carbono en la UE en 2050.



#### Reino Unido

- En octubre de 2020, el Gobierno extendió hasta finales de 2021 el *price cap* o techo de precio que aplica a los clientes con tarifas variables, tarifas por defecto o con contadores prepago.



#### Brasil

- En diciembre de 2019 se publicó la Portaria Nº 465 para ampliar el mercado libre, que establece que desde enero de 2021 podrán contratar energía convencional con cualquier comercializadora aquellos consumidores cuya potencia sea superior a 1,5 MW. Asimismo, aquellos clientes con potencia superior a 1 MW podrán contratar desde enero de 2022 y los que tengan una potencia superior a 0,5 MW podrán hacerlo desde enero de 2023.



#### México

- En noviembre de 2020, la CRE aprobó las resoluciones para extender la duración de los contratos legados entre las empresas de generación de CFE y CFE Suministrador de Servicios Básicos.
- Durante 2020 la tarifa industrial de suministro básico se ha mantenido estable. El 17 de diciembre se aprobó la actualización de tarifas finales de suministro básico para el año 2021, así como las tarifas de transporte y distribución.



#### Internacional

- En las áreas geográficas en las que Iberdrola comercializa energía se aprobaron durante 2020 diversos paquetes de medidas extraordinarias derivadas de la pandemia COVID-19, con el objetivo de ampliar las medidas de protección para los clientes vulnerables, flexibilizar el pago de las facturas y evitar la suspensión del suministro.
- En Italia, en enero de 2020 se publicó el Decreto Ley n. 162/2019 por el que se aplaza la liberalización del mercado de comercialización de electricidad y gas para clientes domésticos y microempresas hasta el 1 de enero de 2022. En diciembre de 2020 se publicó la Resolución 491/2020/R/eel que regula la liberalización de las tarifas de electricidad de las pequeñas empresas a partir del 1 de enero de 2021.
- En abril de 2020 el parlamento portugués amplió la vigencia de las tarifas reguladas de electricidad para media tensión hasta finales de 2021. Las tarifas de baja tensión especial quedaron ampliadas hasta finales de 2022 y las de baja tensión hasta finales de 2025.



## Objetivos, riesgos y principales actividades

### Objetivos

- Seguridad y salud laboral.
- Desarrollo de oportunidades de crecimiento y de nuevas soluciones energéticas, situando al cliente en el centro de la transición: electrificación de la demanda energética y nuevos servicios.
- Suministro competitivo y excelencia en el servicio a los clientes.
- Excelencia operativa y mejora continua de la eficiencia.
- Gestión medioambiental y protección de la biodiversidad.
- Identificación y minimización de riesgos.

### Riesgos relevantes

- Riesgo regulatorio: Evolución de la regulación en los países donde se opera.
- Riesgos operativos: Tasa de disponibilidad de las instalaciones y potenciales accidentes con impacto ambiental.
- Riesgo de mercado: Evolución de los precios de commodities y de los niveles de competencia en los mercados liberalizados.
- Riesgos tecnológicos y de ciberseguridad que afecten a las instalaciones o a la información de nuestros clientes.

### Principales actividades 2020

- **España: Desarrollo continuo de productos y servicios** que se adapten a las necesidades de los clientes (*Planes a tu Medida, Smart services, Smart mobility, Smart solar, Smart home, Smart clima y Smart Cities*). Desarrollo de proyectos de hidrógeno verde.
- **Reino Unido:** Se asume la responsabilidad del suministro de 375.000 nuevos contratos con clientes provenientes de dos comercializadoras que cesaron su actividad durante 2020. Además, se han instalado un total acumulado de 1,7 millones de contadores inteligentes en el Reino Unido.
- **México:** Finalización del CC Topolobampo III (779 MW de capacidad) y en construcción 514 MW térmicos.
- **Europa:** Crecimiento de la actividad comercial y de la vinculación de los clientes a través de *soluciones Smart*, lo que ha permitido alcanzar un total de 9,3 millones de contratos smart a nivel mundial en 2020.

### Eficiencia

- Digitalización de procesos y de servicios para mejorar la experiencia del cliente.
- Optimización de la producción e incremento de la disponibilidad de las instalaciones térmicas.
- Funcionamiento flexible para participar en mercados complementarios.

### Crecimiento

- España: desarrollo del mayor complejo de hidrógeno verde para uso industrial de Europa, operativo en Puertollano (Ciudad Real) en 2021.
- Supone el primer hito de un plan que contempla el desarrollo de 800 MW de hidrógeno verde con una inversión de 1.800 M€ hasta 2027.
- Reino Unido: continuación del despliegue masivo de contadores inteligentes.

- México: 3.500 MW de capacidad instalada en los tres últimos años (mayor productor privado de electricidad del país).
- Fidelización y desarrollo de nuevos productos digitales y soluciones *smart* adaptadas a las necesidades de los clientes, que fomenten la eficiencia y el consumo de energía renovable.
- Expansión de la actividad comercial en Europa con un crecimiento sostenido gracias a un modelo de gestión eficiente y consolidado.



## Principales magnitudes del Negocio de Generación y Clientes

		España		Reino Unido		Brasil		México		IEI*		Total	
Concepto	Unidad	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<b>Margen bruto</b>	M€	2.916	2.932	798	684	89	92	913	935	77	45	<b>4.794</b>	<b>4.688</b>
<b>EBITDA</b>	M€	1.469	1.558	250	110	59	64	790	762	0	(25)	<b>2.568</b>	<b>2.469</b>
<b>Contratos de electricidad</b>	Millones	10,0	10,1	2,8	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,6	<b>13,6</b>	<b>13,5</b>
<b>Contratos de gas</b>	Millones	1,1	1,0	1,9	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2	<b>3,3</b>	<b>3,1</b>
<b>Contratos Smart solutions</b>	Millones	6,3	5,7	2,1	1,9	0,2	0,1	0,0	0,0	0,8	0,7	<b>9,3</b>	<b>8,4</b>
<b>Total contratos</b>	Millones	17,4	16,8	6,8	6,6	0,2	0,1	0,0	0,0	1,8	1,5	<b>26,2</b>	<b>25,1</b>
<b>Inversiones brutas</b>	M€	261	318	157	218	17	31	199	381	87	85	<b>721</b>	<b>1.033</b>
<b>Plantilla</b>	N.º personas	2.602	2.646	1.413	1.552	164	128	982	997	282	191	<b>5.443</b>	<b>5.514</b>

• En la información financiera se ha aplicado la Norma internacional IFRS-11.

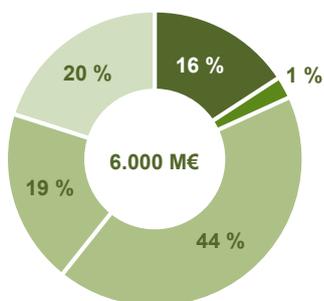
• \* IEI- Iberdrola Energía Internacional.

🕒 Informe trimestral de resultados

## Perspectivas 2020-2025

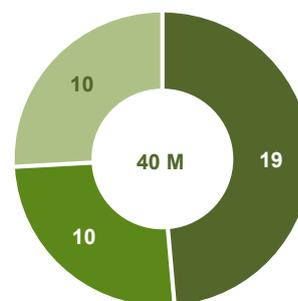
- Inversiones brutas de más de **6.000 M€ en el periodo**, destinadas a:
  - La expansión comercial en nuevos mercados y el crecimiento de soluciones inteligentes para los clientes, hasta alcanzar los 40 millones de contratos.
  - La producción de hidrógeno verde, como alternativa de descarbonización en los nichos de consumo en los que la electrificación no es posible o competitiva.

Inversión bruta 2020-2025 (M€)



■ México ■ Brasil ■ España ■ IEI ■ Reino Unido

Contratos con clientes en 2025 (M contratos)



■ España ■ Reino Unido ■ IEI