

holaluz

Informe de impacto ESG de Holaluz

2021



Certified



Corporation

 SUSTAINALYTICS
a Morningstar company

ESG
INDUSTRY
TOP RATED



01. Resumen

- Carta de los fundadores
- Sobre este informe
- Sobre Holaluz
- Contribución a los ODS
- Principales indicadores de impacto
- Reconocimientos
- Principales hitos de 2021

02. Una compañía para cambiar el mundo

- Misión, visión y valores
- Modelo de negocio de impacto
- Una propuesta de valor única en el mercado
- Nuestra esencia: la marca Holaluz como activo clave
- Nuestra esencia: datos y tecnología
- Compromiso ESG

03. Impacto medioambiental

- Consumo y producción responsable de energía
- Creación de valor reduciendo el impacto ambiental
- Huella de carbono

04. Impacto social

- Obsesión por el cliente
- La cultura de Holaluz: nuestro pilar para cambiar el mundo
- Holaluz como lugar de trabajo
- Marcamos la diferencia: nuestro compromiso con la sociedad

05. Buen gobierno

- Órganos de gobierno
- Principios éticos
- Cadena de valor

Anexo

- Índice de contenidos GRI



01

Resumen

Carta de los fundadores

«Una empresa bien gestionada, capaz de alcanzar la rentabilidad, debe ser una herramienta para cambiar el mundo».

Profesor José Antonio Segarra

Fundamos Holaluz en 2010 con el firme propósito de **conseguir un planeta 100% verde conectando a las personas con la energía verde.**

Convencidos de que las empresas deben contribuir a **para cambiar el mundo** y con la clara ambición de ser motor de cambio, hoy lideramos la transición energética a través de un modelo de negocio de impacto que nos permite afrontar el **desafío global del cambio climático** de acuerdo con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

Hemos contraído un compromiso a largo plazo con las generaciones futuras. Por ello, en junio de 2020 decidimos dar un paso más en la creación de valor social, ambiental y económico lanzando **La Revolución de los Tejados.** Queremos que esta sea la solución para la situación de emergencia energética y medioambiental que se vive en todo el mundo.

Queremos **transformar todos los metros cuadrados de tejados viables en España en productores de energía 100% verde para todos,** cambiando la manera en la que se produce y consume la energía en el país del sol, creando la mayor comunidad de energía verde del sur de Europa.

Así pues, creemos en la **generación distribuida como nuevo modelo energético,** en el que compartir es cuidar, con una oferta diferencial en el ámbito del autoconsumo, siendo líderes no solo en números, sino también en innovación de productos y servicios. Más de **7.023 tejados ya se han sumado a La Revolución de los Tejados** y **hemos conectado a 386.540 clientes a la energía verde,** lo que demuestra que **el cambio es posible.** Afrontamos la actual crisis energética ejecutando de manera salvaje nuestros valores y estamos orgullosos del crecimiento que hemos logrado respecto al año pasado: **29,78% en clientes** y **59,37% en instalaciones solares.**



Por ello contamos con un **equipo único de 354 personas** que tienen la ilusión y el optimismo necesarios para afrontar la emergencia energética actual y seguir cambiando el mundo.

De hecho, creemos que las empresas por sí solas no son nada. **Las empresas son las personas que las componen.** Por eso Holaluz ha creado un ambiente de trabajo que permite a las personas desarrollarse de forma integral siendo la mejor versión de sí mismos. Esto solo se consigue eligiendo a los mejores profesionales y teniendo una cultura corporativa que ponga en práctica los valores de la empresa cada día, en todos los sentidos, siempre que sea posible.

El compromiso ESG está perfectamente integrado en la cultura de Holaluz y forma parte de la actividad diaria de la compañía. Consiste en maximizar nuestro impacto positivo en el planeta y la sociedad, así como en generar valor compartido a largo plazo para los grupos de interés.

En 2018 nos convertimos en la primera energética europea en obtener la certificación B Corp, la única certificación que mide el desempeño social y ambiental de las empresas. Como empresa B Corp, vamos más allá de simplemente obtener un beneficio económico. Innovamos para maximizar nuestro impacto positivo en nuestro equipo humano, en las comunidades en las que operamos y en el medio ambiente, además de servir de inspiración a la comunidad empresarial promoviendo un liderazgo empresarial transformador y responsable.

Al cierre del periodo 2021, volvimos a ubicarnos entre el 3% de las empresas con mejor calificación de riesgo ESG del universo global de Sustainalytics, de más de 14.000 empresas, y entre el 1% en la categoría de *utilities*. Gracias a ello, en 2022 Holaluz recibió el reconocimiento de Sustainalytics como compañía mejor valorada en ESG en las categorías de industria (*utilities*) y región.

Además, hemos reafirmado aún más nuestra responsabilidad y liderazgo, y nos hemos **adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, con el objetivo de reforzar nuestro compromiso con los diez principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Cambiar el mundo es posible, y la solución para conseguir un planeta 100% impulsado por energía verde está en nuestras manos.

Carlota, Oriol y Ferrán





Sobre este informe

El informe de sostenibilidad 2021 de Holaluz hace referencia al **periodo 2021** y ha sido desarrollado de acuerdo con las necesidades identificadas por nuestros grupos de interés. Además, hemos utilizado como referencia para la selección de temas los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de informes de sostenibilidad.

El presente informe contiene información transparente, fiable y equilibrada sobre el desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG) de todas las empresas incluidas en la matriz Holaluz-Clidom, SA, excepto Katae Energy (adquirida en julio de 2021), que se incluirá en el próximo informe.

Este es nuestro segundo informe anual de impacto ESG.

La mayor parte de los indicadores clave de rendimiento ESG se han comprobado en la **verificación externa del Estado de Información No Financiera**. El primer Estado de Información No Financiera de Holaluz, exigido por la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad, está disponible en nuestra web como anexo

de nuestro *Informe de resultados anual 2021*.

Nuestros principios para la elaboración de informes

01

Precisión

Toda la información descrita en este informe es necesaria y se presenta con suficiente detalle para que los grupos de interés de la empresa puedan evaluar adecuadamente su desempeño.

02

Equilibrio

Este informe presenta claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite una evaluación razonable.

03

Claridad

La información explicada se presenta de forma comprensible y accesible. Para facilitar su correcta comprensión, se evita el uso excesivo de tecnicismos.

04

Comparabilidad

Este informe incluye datos de 2021 y, cuando es posible, también de años anteriores.

05

Fiabilidad

Los datos han sido facilitados por cada equipo responsable de la información. Además, nuestro buen gobierno corporativo asegura su fiabilidad.

Sobre Holaluz

El propósito de Holaluz es crear un mundo que se mueva 100% gracias a la energía verde.

El propósito de Holaluz es crear un mundo que se mueva 100% gracias a la energía verde, un objetivo que la compañía activa conectando a las personas con la energía verde, **ofreciendo energía 100% renovable y precios justos que se traducen en ahorro gracias al uso intensivo de la tecnología y los datos, poniendo a los clientes en el centro y estableciendo con ellos una relación de confianza mutua.**

Con el firme convencimiento de que las empresas deben **ser un cambio**, Holaluz lidera hoy la transformación del sector energético español con una clara apuesta por la generación distribuida como nuevo modelo. Somos líderes no solo en números, sino también en innovación de productos y servicios.

Nuestro ADN es ESG. Estamos fuertemente comprometidos con las generaciones futuras en todo lo que hacemos. Por eso en junio de 2020 decidimos dar un paso más y ejecutamos **La Revolución de los Tejados**, un movimiento que quiere transformar toda la superficie de tejados disponibles en productores de energía 100% verde, que creará la mayor comunidad de energía verde del sur de Europa.

En el marco de esta estrategia, Holaluz propone un modelo de negocio en el que **los empleados pueden desarrollarse de forma holística.** Esto conlleva ofrecerles todas las herramientas de flexibilidad y autonomía para que lleven a cabo sus responsabilidades laborales y puedan compaginarlas con su vida personal. Son ejemplos de ello el trabajo por objetivos y los horarios flexibles.

Todo ello ha contribuido a hacer de Holaluz una **empresa prácticamente paritaria en todos los niveles de decisión y en todos los equipos.** Es algo que se ha generado de forma orgánica, de lo que nos enorgullecemos. Solo hay un equipo en el que ha sido, y sigue siendo, necesario aplicar cuotas: la tecnología.

Todo ello ha hecho que Holaluz fuera la primera compañía eléctrica europea en recibir la **certificación B Corp**, un sello que engloba más de 2.400 empresas de 50 países. Su objetivo es dar visibilidad a las empresas que, aparte de generar beneficios económicos, innovan para maximizar su impacto positivo en los empleados, las comunidades a las que sirven y el medio ambiente.

Holaluz es también **empresa fundadora de Capitalismo Consciente en España**, una filosofía que reconoce el potencial innato de las empresas para contribuir a mejorar el mundo.



Sustainalytics sitúa a Holaluz como compañía mejor valorada en ESG en las categorías de industria y región

Al cierre del periodo 2021, Holaluz volvió a situarse entre el 3% de las mejores empresas del universo global de Sustainalytics y entre el 1% en la categoría de *utilities*. Gracias a ello, en 2022 recibimos el reconocimiento de Sustainalytics de compañía mejor valorada en las categorías de industria (*utilities*) y región (EMEA).

En 2020, Holaluz ocupó el puesto número 1 en la clasificación mundial ESG de compañías eléctricas de Sustainalytics, la agencia líder mundial en investigación y calificación ESG.

Este *rating* reconoce la posición de liderazgo de Holaluz en su empeño hacia la transición energética y la sitúa entre el 2% de las empresas con mejor valoración dentro del universo global de Sustainalytics (que incluye 13.028 empresas) y la número 2 mundial en la categoría de *utilities* (446). También incluye Holaluz en la categoría de bajo riesgo, con un *scoring* de 12 (se considera bajo riesgo entre 10 y 20). En enero de 2022, la compañía fue reconocida como una de las empresas con mejor calificación en riesgo ESG dentro de las categorías de industria (*utilities*) y región (EMEA).



Contribución a los ODS

En 2015, varios países, incluida España, establecieron la Agenda 2030, impulsada y liderada por las Naciones Unidas, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad para fortalecer la paz universal, el acceso a la justicia y las alianzas entre países. La Agenda 2030 establece los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que garantizarán un futuro mejor para todos.

La sostenibilidad es esencial en el modelo de negocio de Holaluz y por eso contribuimos a los ODS a conciencia. Para nosotros es importante compartir con los grupos de interés nuestra labor para construir un mundo mejor.

Nuestra implicación se centra principalmente en los siguientes **9 ODS**:



ODS 7. Energía asequible y no contaminante

Cabe destacar nuestra visión de conectar a las personas con la energía verde y convertir los tejados en fuente de energía 100 % verde.



ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles

Contribuimos a ellas mediante la comercialización de energía verde, el autoconsumo y el modelo de generación distribuida.



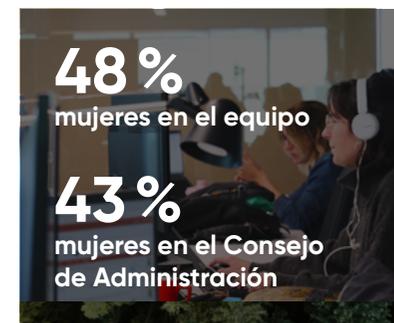
ODS 13. Acción por el clima

Holaluz es la primera compañía en comercializar energía 100 % verde procedente de fuentes renovables y se encuentra entre las empresas líderes del sector solar español.



ODS 5. Igualdad de género

Nos tomamos muy en serio el empoderamiento de las mujeres y nos aseguramos de que haya equilibrio de género en todos nuestros equipos.





ODS 12. Producción y consumo responsables

Holaluz permite el consumo responsable de energía y promueve la producción responsable mediante alianzas con productores y prosumidores independientes de energía verde.



ODS 9. Industria, innovación e infraestructura

Contamos con un modelo de negocio rompedor basado en gran medida en lo que llamamos tecnología invisible, en el sentido de que nuestro cliente no ve lo que hacemos, sino que se beneficia de la personalización de tarifas según su consumo energético.



ODS 3. Salud y bienestar

Contribuimos a la salud y al bienestar de nuestros empleados, clientes y proveedores gracias a nuestros productos y servicios, y nuestra forma de trabajar.



ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

Holaluz trabaja con instituciones públicas y entidades sin ánimo de lucro para cumplir su propósito de conseguir un planeta 100 % impulsado por energía verde.



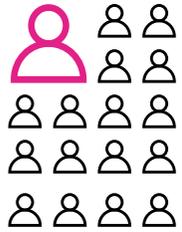
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Nos centramos en el empleado, que entiende la importancia de conciliar la vida personal y laboral. Nuestro plan estratégico de 2023 tiene un impacto directo en el crecimiento económico.

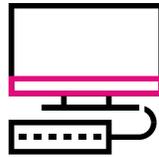


El sector privado es un aliado fundamental en los esfuerzos globales para lograr los ODS y **construir un mundo más seguro, saludable y próspero.**

Principales indicadores de impacto



Más de
386.000
clientes
conectados a la
energía 100% verde



Nuestro equipo:
354 empleados*



Electricidad 100%
renovable suministrada
1.300.021 MWh



La Revolución de los Tejados:
6.410
instalaciones
(7.023)**

Emissiones de
CO₂ evitadas:

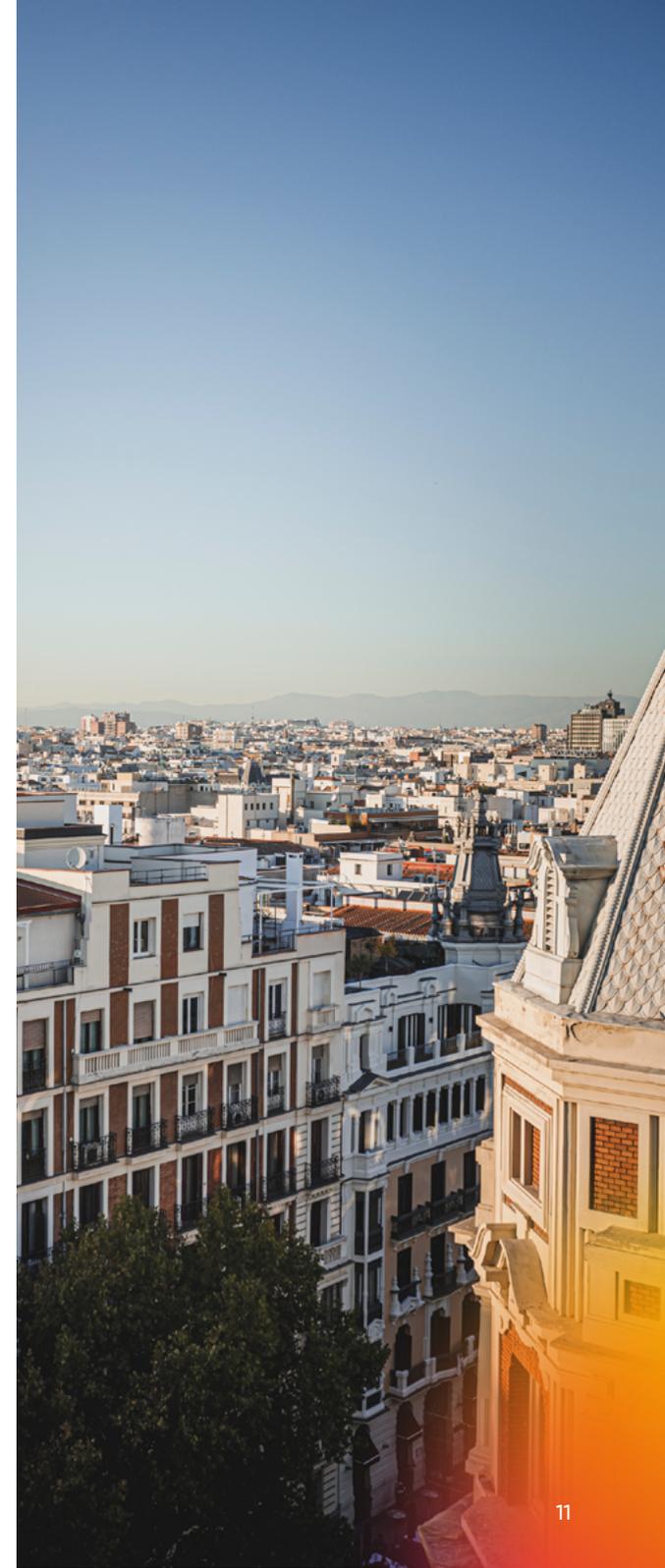


330.038
tCO₂eq
(+25% que el año pasado)***

Ahorro de más de
1,5M
tCO₂
desde 2010

* Incluye todas las sociedades de Hosaluz-Clidom, SA.
** Datos a 31 de marzo de 2022.

*** Mix eléctrico de la CNMC: 0,25 kg CO₂/kWh.
Notas: Todos los datos son a 31 de diciembre de 2021.



Reconocimientos



Empresa mejor valorada en 2022 en las categorías de industria (utilities) y región (EMEA) por Sustainalytics, firma independiente líder en investigación, calificaciones y datos ESG.



Confianza Online es el certificado de calidad en Internet líder en España. Es un reconocimiento a las empresas que garantizan la máxima transparencia, seguridad y confianza a la hora de comprar y navegar en sus sitios web.



En 2018 fuimos la primera compañía energética europea en obtener la certificación B Corp, la única que mide el desempeño social y ambiental de las empresas. Actualmente estamos trabajando en nuestro primer proceso de recertificación.



Primera eléctrica española en obtener el certificado Baby-Friendly Companies, un reconocimiento a las empresas que favorecen la conciliación de la vida laboral y familiar.



Empresa fundadora de Capitalismo Consciente en España, una filosofía que reconoce el potencial innato de las empresas para mejorar el mundo.



Case study empresarial publicado por Harvard Business School e IESE Business School.



Principales hitos de 2021



En julio de 2021, Holaluz anunció su plan de **adquisición de compañías instaladoras con el objetivo de crear una estructura híbrida** de instaladores de Holaluz con acuerdos con instaladoras locales de confianza y aumentar, así, su capacidad de instalación. Tras este anuncio, la compañía llevó a cabo una **ampliación de capital de 7,5 millones de euros**, que permitió ejecutar sus tres primeras adquisiciones de instaladores en enero de 2022: **Katae Energía, Serna Energía y GHC Instalaciones**.



La compañía adquirió **88.732 clientes** durante el año 2021, lo que representa un **crecimiento del 29,78 % respecto al año anterior** y supone un total de **386.548 clientes** a 31 de diciembre de 2021.



La Revolución de los Tejados, un movimiento que nace con el objetivo de transformar toda la superficie disponible de tejados en fuente de energía verde, es la solución a la crisis energética mundial que funciona para todos. Holaluz **creció un 59,37 %** en número de instalaciones fotovoltaicas, registrando un total de **6.410 instalaciones solares** a 31 de diciembre de 2021.



En el primer trimestre de 2022, Holaluz aumentó el resultado del ejercicio 2021 con un EBITDA de 14,98 millones de euros, gracias a la extraordinaria situación del mercado y la decisión de no invertir temporalmente en la cartera de aprovisionamiento. **Los ingresos de la compañía ascendieron a 571 millones de euros** a 31 de diciembre de 2021.



Holaluz anunció en octubre de 2021 un **plan M&A de comercializadoras que perseguía una consolidación en el sector**. En diciembre de 2021, la empresa de tecnología verde ejecutó la primera de ellas: **Bulb Energy Spain**.



Los resultados financieros de 2021 sitúan a Holaluz como compañía de rápido crecimiento, que, junto con su propuesta de valor única, que **combina el suministro de energía verde con la instalación y gestión de placas solares**, la posiciona como líder en el segmento solar. Todo ello es gracias a un modelo de negocio de impacto que permite dar respuesta al reto global de la transición energética y al cambio climático **conectando a las personas con la energía verde**.



02

Una compañía para
cambiar el mundo

Misión, visión y valores

Creemos que las empresas pueden ser herramientas para cambiar el mundo.

Nuestro propósito es crear un planeta 100 % impulsado por la energía verde.

Nuestra visión es crear la mayor comunidad de energía verde del sur de Europa conectando a las personas con la energía verde y transformando metros cuadrados de tejados en productores de energía verde para todos.

Nuestros valores

#EsPosible

Marcamos la diferencia encontrando la forma de lograrlo. SIEMPRE hay una manera de hacer lo que haga falta para seguir avanzando hacia un planeta impulsado por el sol.

#KeepRowing

Las cosas están difíciles, lo sabemos. Así que hace falta un equipo unido, enfocado y fuerte para mantenerse al día.

#AlwaysPeopleFirst

Somos personas trabajando para personas con personas.

#SayThingsAsTheyAre

La transparencia en todas las acciones con nuestros clientes, miembros del equipo y socios es la herramienta más poderosa que tenemos para construir lo que nos hace únicos: la confianza. Decimos lo que pensamos y hacemos lo que decimos, siempre con asertividad y franqueza. Confiamos en nosotros mismos y en los demás.

#HaveFun

Cambiar el mundo es un viaje largo y apasionante. Divertirnos en el camino nos hace aún más creativos y poderosos.

Modelo de negocio de impacto

Holaluz no solo lidera la transición energética, sino que lo hace gracias a un modelo de negocio de impacto, que permite dar respuesta al desafío global de la transición energética y el cambio climático conectando a las personas con la energía verde.

Nuestro ADN es ESG. Estamos fuertemente comprometidos con las generaciones futuras en todo lo que hacemos. Por eso en junio de 2020 decidimos dar un paso más en la creación de valor social y económico, y ejecutamos La Revolución de los Tejados, un movimiento que transforma metros cuadrados de tejados en productores de energía verde y asequible para todos.

Aspiramos a ser la solución contra la emergencia energética y ambiental actual transformando cada metro cuadrado de tejados viables en España en productores de energía 100% verde para todos, así como a poner fin a la crisis de precios y medioambiental.

Gracias a nuestro modelo de negocio de impacto, hemos conseguido evitar la generación de 330.038 toneladas de CO₂ a 31 de diciembre. Asimismo, desde 2010, la compañía ha evitado 1,5 millones de toneladas de CO₂. Nuestro compromiso no se limita a nuestros clientes sino que es con la sociedad, ya que protegemos el planeta.



Ahorro de más de
330.038
tCO₂
a 31 de diciembre

Y más de
1,5 M
tCO₂
desde 2010



Una propuesta de valor única en el mercado

Nuestra propuesta de valor



100 % energía verde

La energía verde no es una opción, sino la solución.



Precios justos

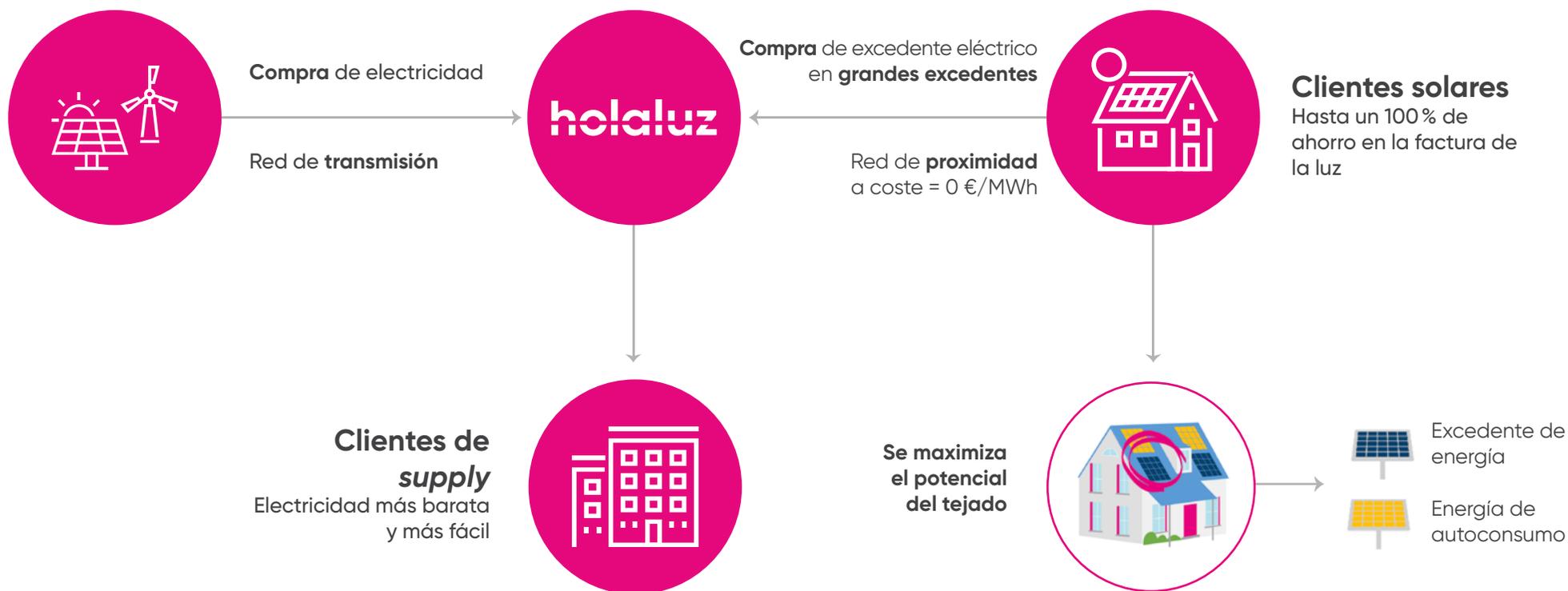
El uso intensivo de la tecnología y los datos nos permite ofrecer el máximo ahorro.



El cliente en el centro

Nuestros clientes son el principio y el fin de todo lo que hacemos. Hagamos lo que hagamos, tiene que mejorar la vida de nuestros clientes. Si no, no lo hacemos.

Nuestra propuesta de valor única **abre oportunidades exponenciales para todos** gracias a nuestra combinación de *supply-solar*.



Nuestra estrategia imbatible nos permite acelerar nuestro propósito de crear un planeta movido 100% por la energía verde, gracias a una propuesta de valor basada en una **combinación única de dos negocios**:



La Revolución de los Tejados: modelo de generación distribuida

Holaluz tiene todo a su favor para liderar la generación distribuida no solo en España, sino en Europa:

10 millones
de tejados disponibles

en España con sol todo el año
para instalar placas solares

8 millones

pertenecen a viviendas
unifamiliares o adosadas y
el resto a edificios plurifamiliares

Eso significa que los tejados pueden convertirse fácilmente en productores de energía verde.

Gracias a La Revolución de los Tejados, más de 40 millones de personas podrían beneficiarse de energía 100% verde con un ahorro mensual fijo en su factura de la luz. Cuando lo logremos, habremos duplicado la producción de electricidad renovable en España, del 46,6% (según datos de Red Eléctrica en 2021) al 81%.

Esta es nuestra Revolución, que tiene como objetivo proteger a nuestros clientes de los precios abusivos, conseguir que ahorren desde el primer día y eliminar las emisiones de CO₂. Así contribuimos a avanzar hacia un mundo impulsado al 100% por energías renovables. Pero, sobre todo, queremos contribuir a hacer del mundo un lugar mejor.

Nuestra revolución es buena para el planeta, buena para el sistema eléctrico y buena para nuestros clientes.



Bueno para el planeta

Hemos ahorrado más de más de 1,5 millones de toneladas de CO₂ desde 2010. Los clientes solares pasan de ser consumidores de electricidad a productores de energía verde.



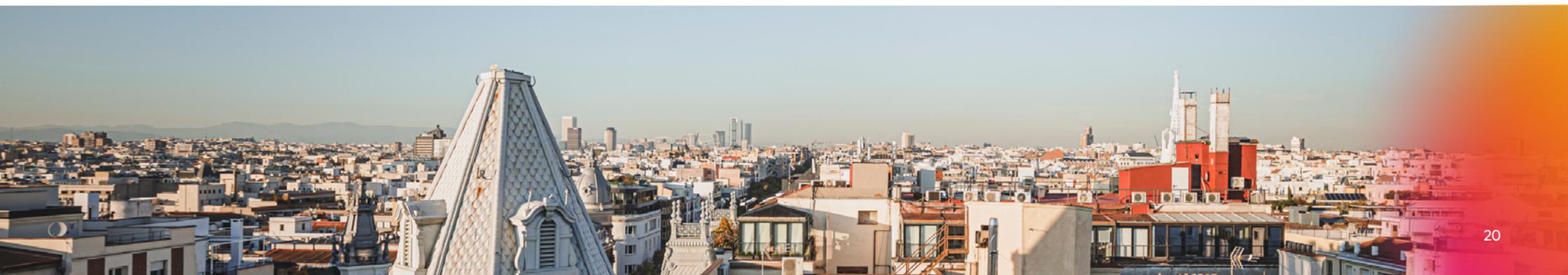
Bueno para el sistema eléctrico

Nuestro enfoque asegura la eficiencia (energía de kilómetro 0) y la estabilidad de precios, al mismo tiempo que fomenta la independencia energética.



Bueno para el cliente

Holaluz es la única compañía que ofrece hasta un 100% de ahorro en la factura. Es un proceso rápido y sencillo que no requiere esfuerzo para los clientes.



Conectamos gracias a la confianza

Honestidad

Es el elemento más importante para mantener **relaciones sostenibles, sanas, duraderas y de confianza**, por lo que la aplicamos a todos nuestros grupos de interés (equipo, clientes e inversores).

Confianza

Es nuestra estrategia imbatible. La confianza es algo difícil de lograr y de mantener; no es algo que se pueda implementar mediante tecnología o comprar.



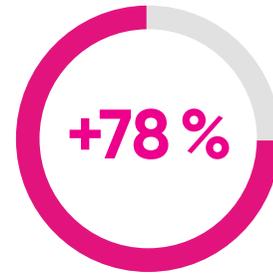
Nuestra esencia: La marca Holaluz como activo clave



Resultados de
la marca en
Google



Conocimiento
espontáneo de
la marca



Top of mind

Fortaleza de la marca

4.^ª *top of mind*

2.^ª en consideración
solar



Nuestra esencia: datos y tecnología

Datos



Nuestra visión

Aprovechamos los datos y la inteligencia artificial para obtener información, crear valor para los nuevos y antiguos clientes, generar ingresos adicionales y maximizar nuestra eficiencia comercial.

En esencia, queremos utilizar los datos como ventaja competitiva.



Tecnología



Nuestra visión

Ofrecer productos y experiencias únicas a través de la tecnología.

Nuestro objetivo es brindar una experiencia de servicio energético mediante tecnología.

- 01** Innovamos para evitar la mercantilización.
- 02** Ofrecemos *software* para aumentar la rentabilidad.
- 03** Transformamos una industria tradicional y no tecnológica en una **experiencia totalmente digital y centrada en el cliente.**



Compromiso ESG

Estamos decididos a implicar a nuestros grupos de interés en todas nuestras operaciones comerciales y a incorporar todas sus expectativas y puntos de vista en nuestra actividad diaria.

También divulgamos en detalle nuestros compromisos ESG y con los grupos de interés en nuestra [Política ESG](#), disponible en página web de Holaluz.

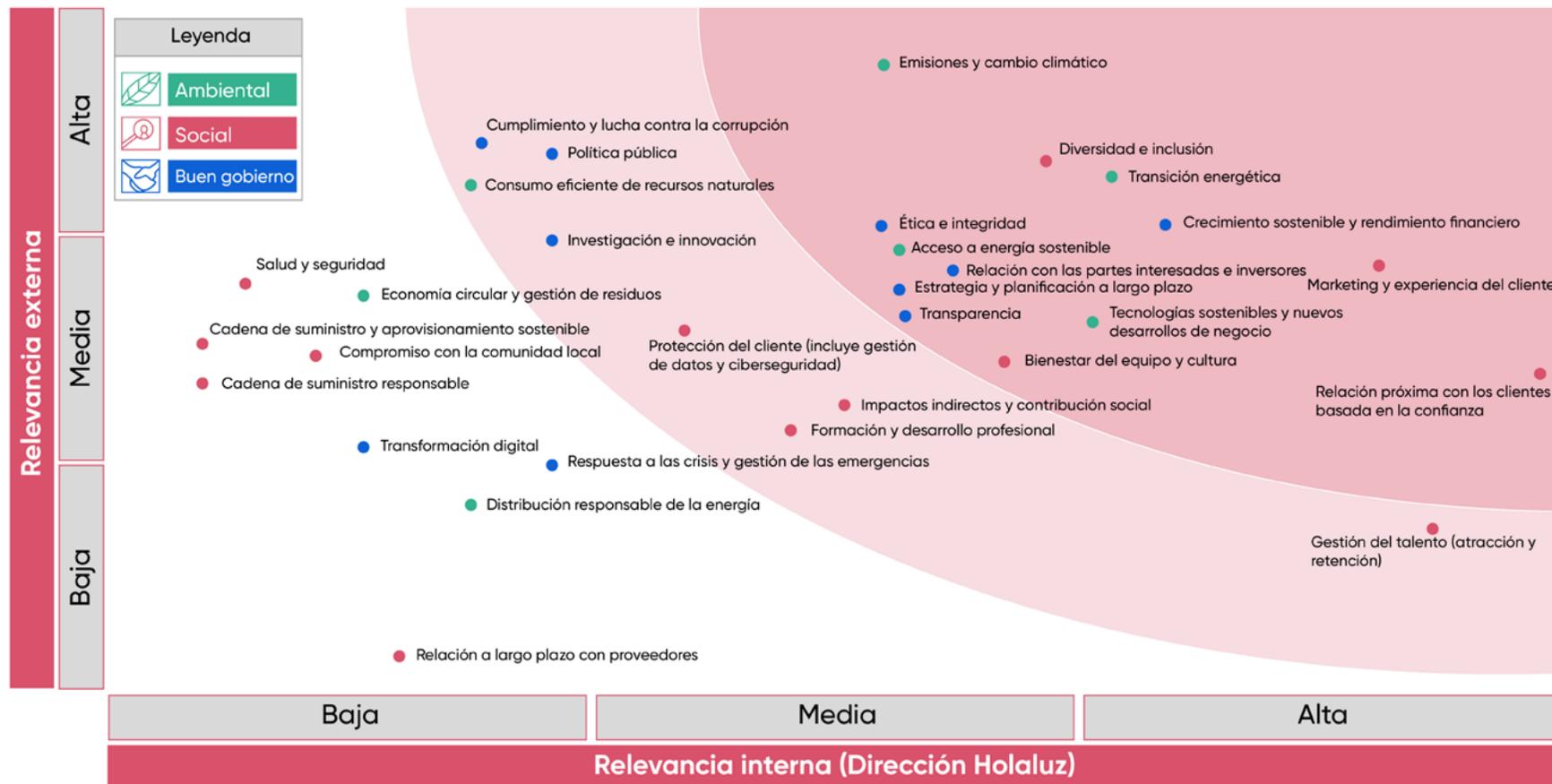


Matriz de materialidad

En 2020, Holaluz desarrolló un **análisis de materialidad** para identificar los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno más significativos para la organización que tienen una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Metodología:

- 01** Análisis preliminar para identificar posibles temas materiales ESG de acuerdo con un análisis *benchmark* teniendo en cuenta referentes en innovación y de la industria, así como prescriptores del sector energético y ESG.
- 02** Evaluación de su **relevancia externa** según las conclusiones del análisis *benchmark*.
- 03** Evaluación de su **relevancia interna** según entrevistas con el equipo directivo de Holaluz.



Estrategia ESG 2021-2023

Dentro de nuestra estrategia corporativa, tenemos definida una estrategia específica para **maximizar el impacto positivo de la organización en el planeta y en las personas**, así como para satisfacer las **necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés**. La siguiente estrategia ESG está alineada con la visión de Holaluz de lograr un planeta 100% impulsado por energía verde.

Líneas estratégicas

ODS

Obsesión por el cliente

- Experiencia del cliente
- Relaciones honestas con los clientes



Foco en las personas (equipo)

- Cultura organizacional y valores
- Diversidad y empoderamiento de la mujer
- Bienestar del equipo
- Gestión del talento



Negocio sostenible

- Acceso a energía renovable
- Relaciones con proveedores y aliados comerciales
- Desempeño ambiental



Actuar con responsabilidad y generar confianza

Líneas estratégicas

- Fuerte gobierno corporativo
- Transparencia corporativa
- Compromiso social

ODS





03
**Impacto
medioambiental**

Consumo y producción responsable de energía

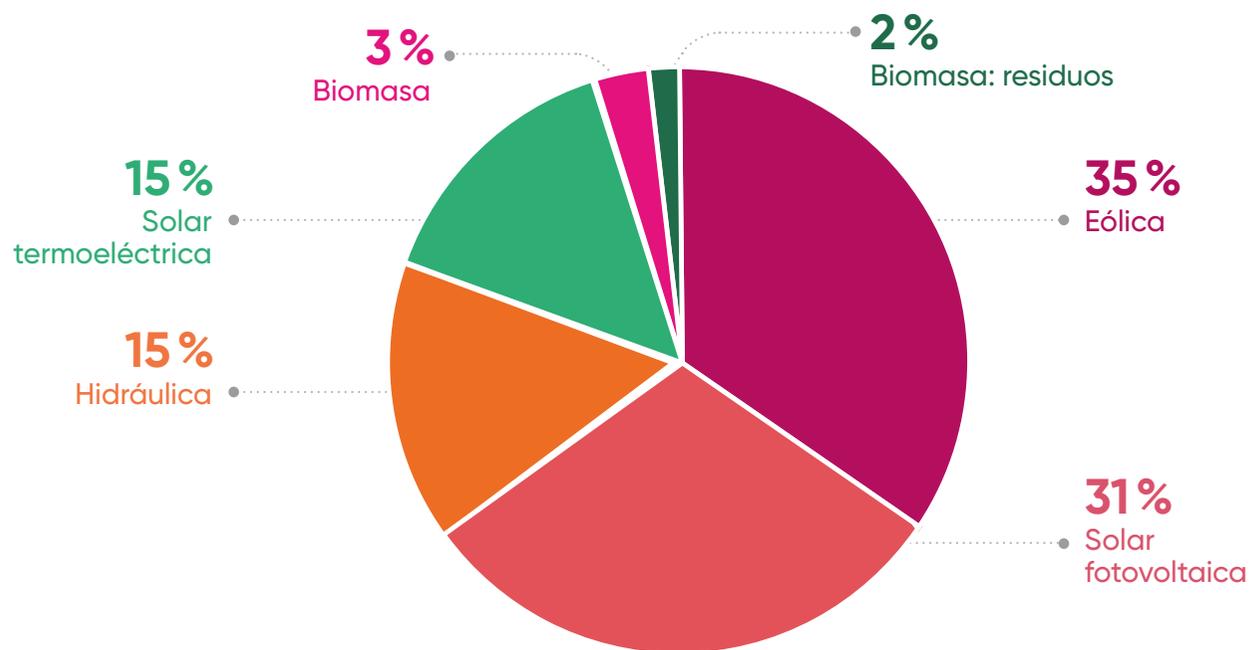
Holaluz permite el consumo responsable de energía y promueve la producción responsable mediante alianzas con **productores y prosumidores independientes de energía verde**.

Acreditamos nuestra promesa de energía 100% verde por medio de **certificados de origen renovable**, que garantizan que toda la electricidad que suministramos es de origen renovable (garantía de origen certificada por la CNMC).

Contratos PPA

El fuerte ritmo de crecimiento de Holaluz, sumado a la actual crisis energética mundial derivada del incremento de precios en el mercado eléctrico mayorista, genera la necesidad de buscar contratos PPA (*power purchase agreement*, contratos de compraventa de energía) para ofrecer un precio estable a los clientes y garantizar el origen renovable de la energía.

Holaluz ya es líder del sector en Portugal y representa el 60% de la energía total producida.



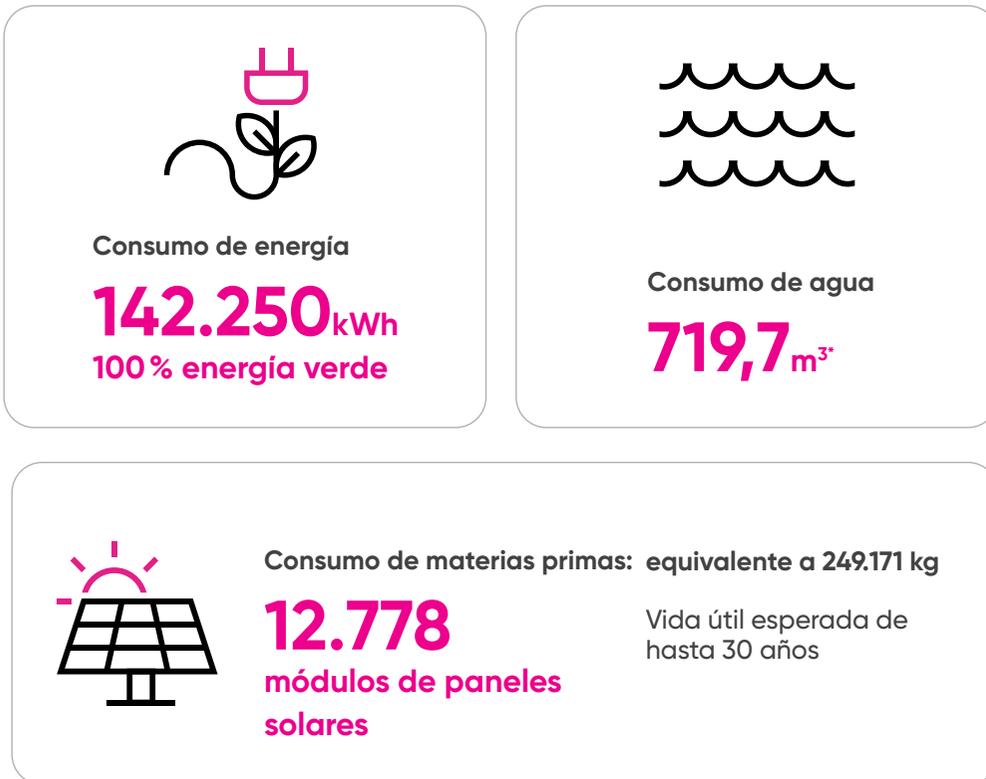
Creación de valor reduciendo el impacto ambiental

Gestión ambiental

Nuestro propósito también se refleja en el día a día, ya que trabajamos de forma respetuosa con el medio ambiente y velamos por su protección.

Holaluz promueve el consumo responsable de los recursos naturales.

El año pasado, el consumo de Holaluz fue el siguiente:



Holaluz también trabaja en la prevención de residuos y su correcta gestión, fomentando la reutilización y el reciclaje.



Además, nuestras fuentes de agua están conectadas a suministros de agua que no generan residuos plásticos y tenemos acuerdos de colaboración con proveedores de alimentos con envases biodegradables.

Hemos firmado un convenio de colaboración con la **Fundación Banco de Recursos** para dar una segunda vida a todos los equipos informáticos (pantallas, teclados, ratones, portátiles y torres) que se han amortizado y ya no van a usarse en Holaluz.

Nota: Los datos de consumo de agua y generación de residuos se han estimado a partir de los datos globales de todo el edificio, donde se sitúa la sede de Holaluz y del que Holaluz ocupa dos plantas.

Huella de carbono

Reducción del impacto a través de las emisiones de CO₂

Holaluz monitoriza e informa de las emisiones de CO₂ generadas como consecuencia de su actividad diaria. Está comprometida con la protección del medio ambiente y se centra en minimizar los impactos negativos sobre este.

Alcance	Emisiones (tCO ₂ eq)
Alcance 1	0
Alcance 2 <i>market-based</i>	0
Alcance 2 <i>location-based</i>	19,63
Alcance 3	71.256
TOTAL basado en el mercado	71.256

Conceptos incluidos en la huella de carbono:

- **Alcance 1:** combustibles de fuentes móviles.
- **Alcance 2:** electricidad.
- **Alcance 3:** bienes y servicios comprados, bienes de capital comprados, actividades relacionadas con los combustibles y la energía, transporte y distribución aguas arriba, generación de residuos, viajes de negocios, desplazamientos de empleados, transporte y distribución aguas abajo, uso de productos vendidos.

Para el próximo año, Holaluz tiene previsto reforzar su estrategia climática, establecer objetivos de reducción a medio y largo plazo basados en la ciencia, y desarrollar un plan de acción para alcanzarlos.

Las emisiones vinculadas a la comercialización de gas se compensan anualmente mediante la compra de créditos de carbono de proyectos de energía renovable en varios países.



04

Impacto social

Obsesión por el cliente

Nuestra obsesión son los clientes satisfechos.

Por eso construimos relaciones de confianza con nuestros clientes.



Transformamos retos en soluciones:

- Nuestro objetivo es llegar a **un millón de contratos** a finales de 2024.
- Nos enfrentamos a la dependencia de terceros respecto a los operadores de sistemas de distribución. Estamos implementando nuestras propias operaciones para controlar al 100% la experiencia de nuestros clientes.



Nuestra solución se centra en ofrecer la mejor experiencia gracias a la tecnología:

- Herramienta de *Customer Care* para obtener más de un 70% de resolución de incidencias en el primer contacto de resolución en el primer contacto.
- Inteligencia artificial para acelerar las soluciones para clientes.
- Innovación de producto y estrategia de tarificación para tener un control total de la experiencia del cliente.



Los clientes satisfechos impulsan nuestro crecimiento

Clientes felices que confían en nosotros y nos recomiendan



Foco en el cliente



Innovación de producto: tarifas



Crecimiento gracias a la tecnología

Tienen impacto en nuestro crecimiento

- 01 Mayor **net promoter score (NPS)**, gracias a la confianza
- 02 Menor **coste de adquisición de clientes**, gracias a las recomendaciones
- 03 Mayor **valor del tiempo de vida del cliente**, gracias a una menor tasa de cancelación
- 04 Menor **coste de servicio**, gracias al bajo volumen de quejas



Política de impagos, basada en la humanidad y el respeto

- Nunca cortamos el suministro los viernes. Gestionamos todas las reconexiones en 48 horas (la mayoría en 24 horas). Holaluz nunca se ha enfrentado a litigios por cortes de luz.
- Ofrecemos una amplia gama de modalidades de pago para ayudar a nuestros clientes a superar los momentos difíciles.

Reclamaciones de clientes

- Se han presentado durante este ejercicio 631 reclamaciones a través de agencias de consumo.
- Las reclamaciones se gestionan en el plazo de un mes y la mayor parte son favorables a Holaluz.

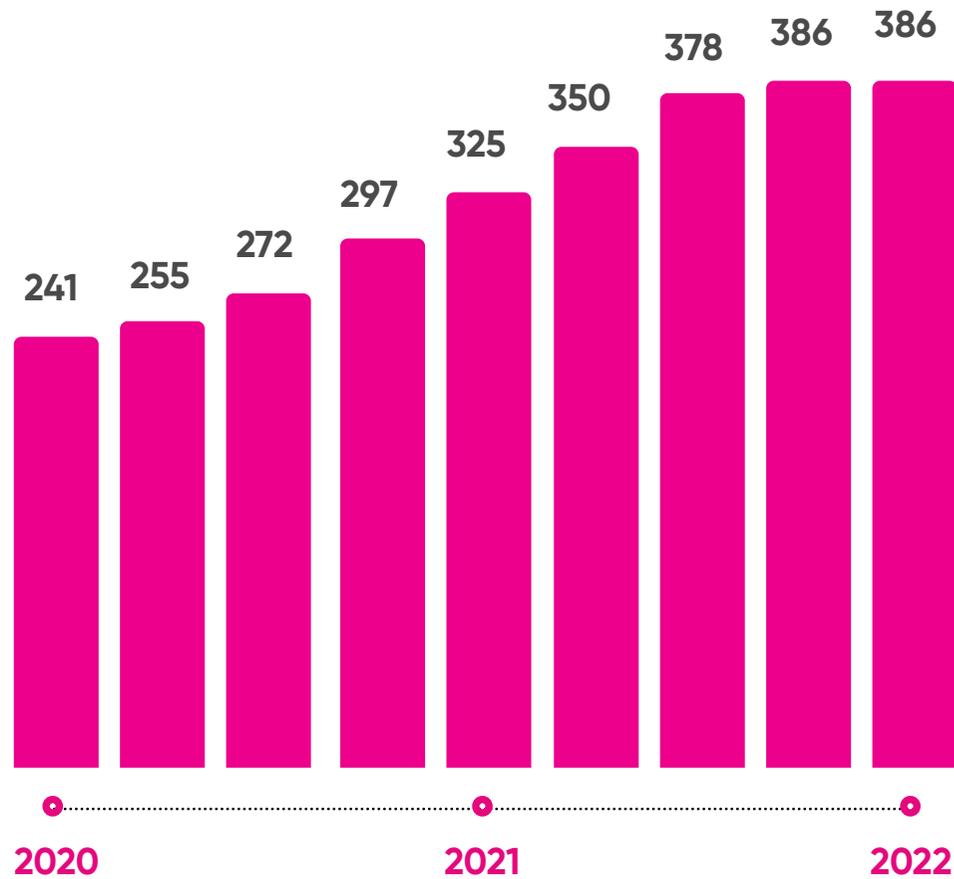
La cláusula 10 de nuestro contrato de condiciones generales establece el mecanismo que deben seguir los clientes para presentar una reclamación directamente a Holaluz. Asimismo, los clientes también pueden acudir a los procedimientos extrajudiciales previstos en la normativa vigente.

La obsesión por el cliente en números



Clientes de *supply*

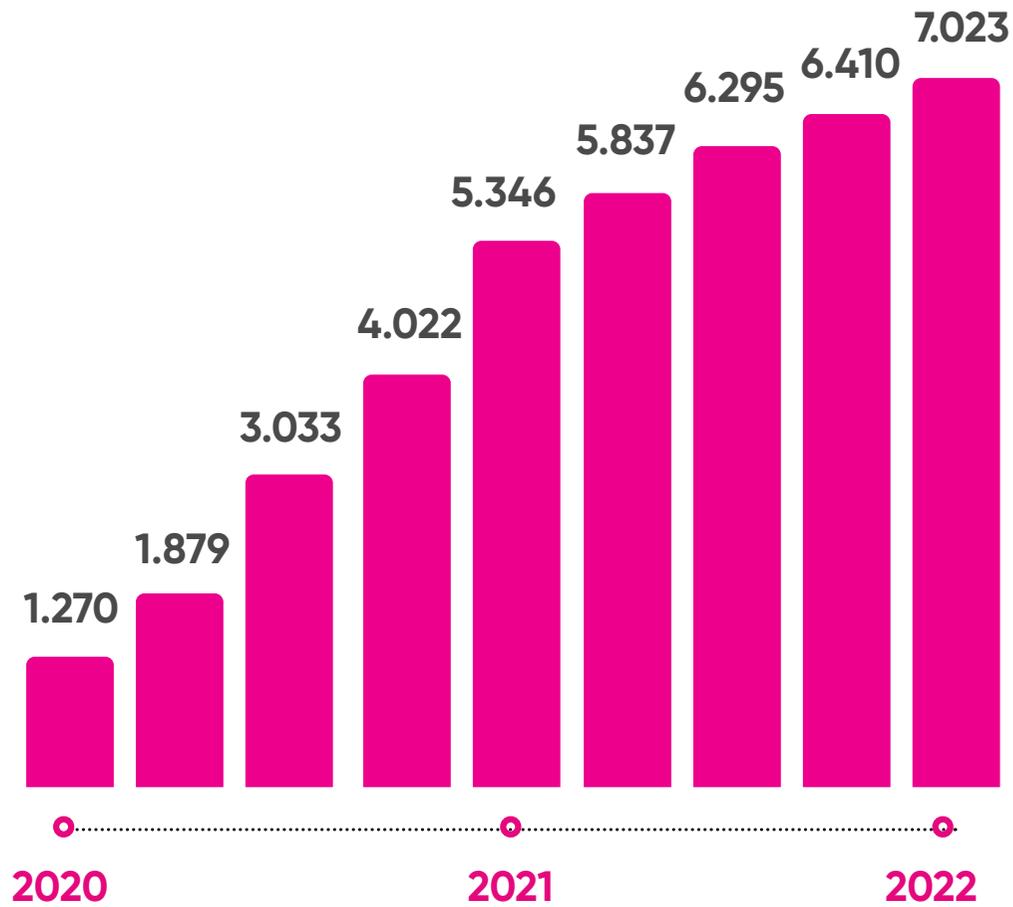
Número
de contratos
(millares)





Cientes de solar

Número de contratos



La cultura de Holaluz: nuestro pilar para cambiar el mundo

Queremos que nuestra cultura sea un activo tanto como lo es nuestro propósito. Necesitamos una cultura que nos ayude a trabajar y lograr nuestro gran objetivo: ¡cambiar el mundo!

Misión

Garantizar que las personas adecuadas están en el entorno oportuno haciendo lo que deben y como deben.

Visión

Estamos aquí para cambiar el mundo. Creemos que podemos trabajar de manera altamente efectiva, creando un entorno en el que todo el mundo pueda desarrollarse, crecer y satisfacer sus propias necesidades de manera integral.

Nuevo espacio cultural: **Culture Team**

Un equipo compuesto por embajadores culturales transversales, responsables de difundir nuestra cultura y valores en toda la organización, que fomentan la inspiración y conceptualización culturales, y garantizan la iteración cultural mediante el diseño de sistemas y procesos específicos para apoyar el crecimiento. No buscamos crear subculturas. Al contrario: remamos todos juntos para lograr nuestros objetivos y **#KeepRowing**.

Fomentamos la participación por medio de los siguientes eventos, gracias a los cuales podemos aprender y **#HaveFun**.

- **All Hands.** Todo el equipo de Holaluz se reúne para comentar el desempeño de la empresa y sus próximos proyectos.
- **HolaBeers.** En esta sesión se amplía un tema clave surgido de All Hands, lo cual también nos da la oportunidad de conocernos y disfrutar fuera del trabajo.
- **HolaTalks.** Invitamos a ponentes disruptivos a nuestras oficinas para que compartan sus conocimientos y experiencias, de acuerdo con nuestros valores.
- **Team Buildings.** Organizamos actividades *ad hoc* para fomentar el espíritu de equipo.
- **Coffee Roulettes.** Se trata de encuentros entre equipos en los que los participantes se reúnen, en la oficina o virtualmente, para tomar un café y conocer al resto de los miembros, así como sus equipos, sus roles y el trabajo que llevan a cabo.
- **Tea Roulettes.** Es el mismo encuentros que las Coffee Roulettes, pero en inglés, para mejorar las habilidades en esta lengua.

Holaluz como lugar de trabajo

Holaluz cuenta con una **Política de desarrollo de los empleados**, que incluye medidas y procesos para definir, diseñar y difundir un modelo de gestión de personas que nos permita atraer, promover y retener el talento, así como fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas que forman parte del equipo de Holaluz.

01 Atraemos al mejor talento gracias a nuestro propósito y visión

Los nuevos empleados se incorporan a una empresa con **propósito y visión sostenibles**.

Holaluz es la primera eléctrica europea con el **certificado B Corp**, en reconocimiento al impacto positivo que tenemos en los empleados, en la comunidad a la que servimos y en el medio ambiente.

02 Retenemos el talento gracias a nuestra cultura

Creemos en un **enfoque basado en resultados** para mantener la motivación y el afán de lograr objetivos.

Saber **trabajar en equipo** es símbolo éxito.
Nos apoyamos mutuamente para seguir creciendo juntos.

03 Aseguramos nuestros objetivos trabajando en equipo

Tenemos establecido un **paquete de compensación justa** para asegurarnos de pagar salarios equitativos, competitivos y alineados con el mercado. Establecemos **objetivos individuales, grupales y de empresa** para garantizar una retribución variable equilibrada y sostenible.

También ofrecemos a todos los empleados la posibilidad de comprar **acciones de Holaluz** mediante una deducción del salario y un paquete de opciones sobre acciones para los puestos de alta dirección.



El equipo de Holaluz en números

Empleados por género

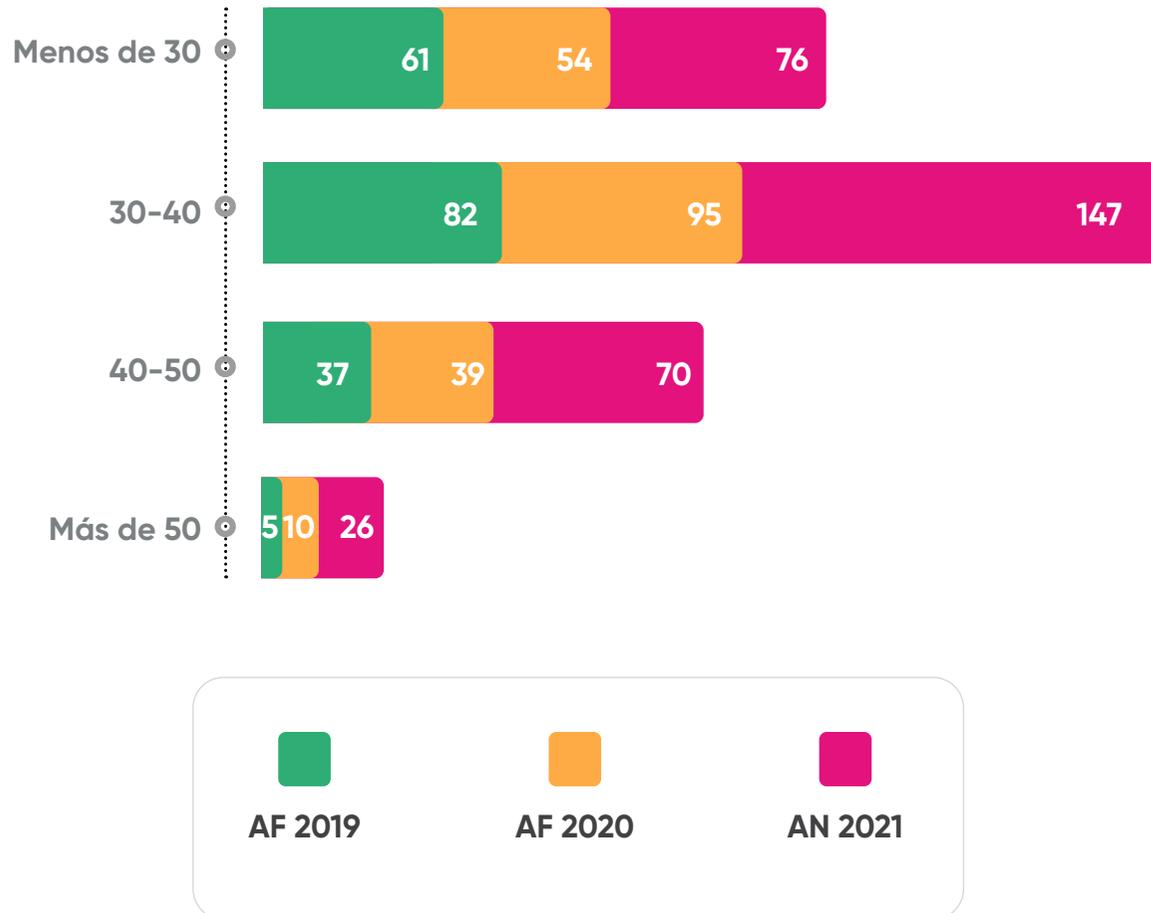


* AF es año fiscal, de septiembre a septiembre.

** AN es año natural, de enero a diciembre.

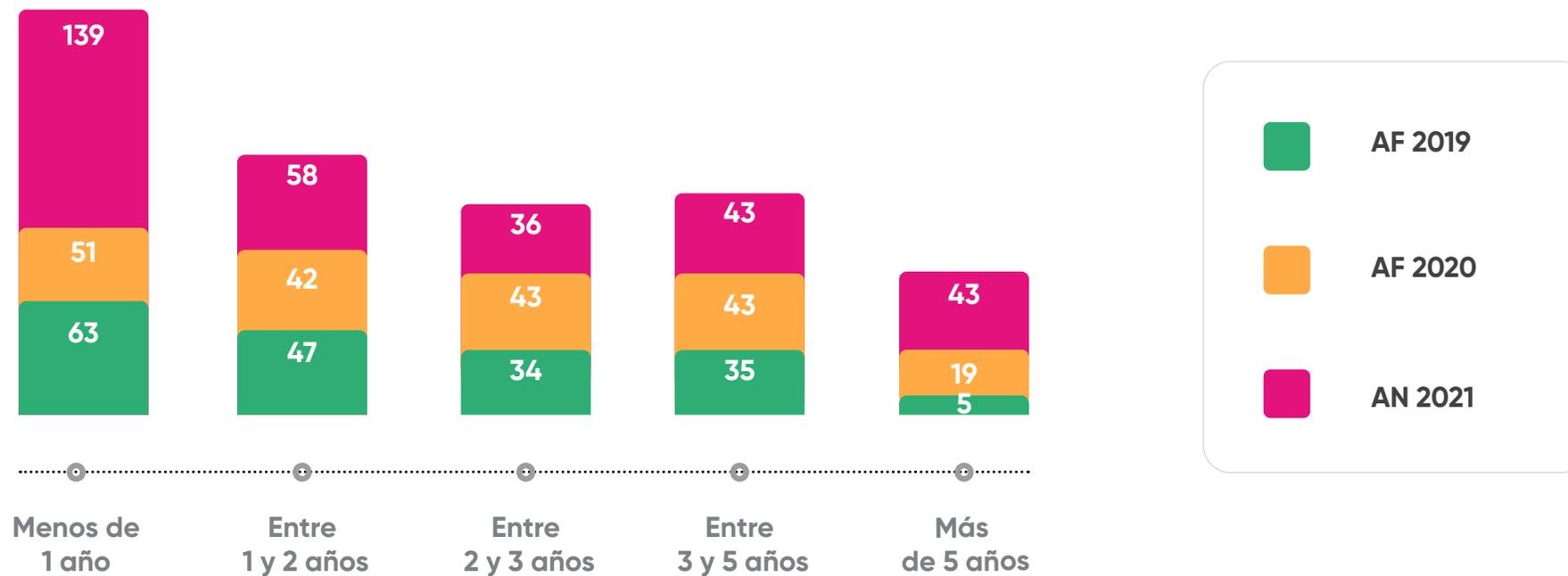
El equipo de Holaluz en números

Empleados por edad



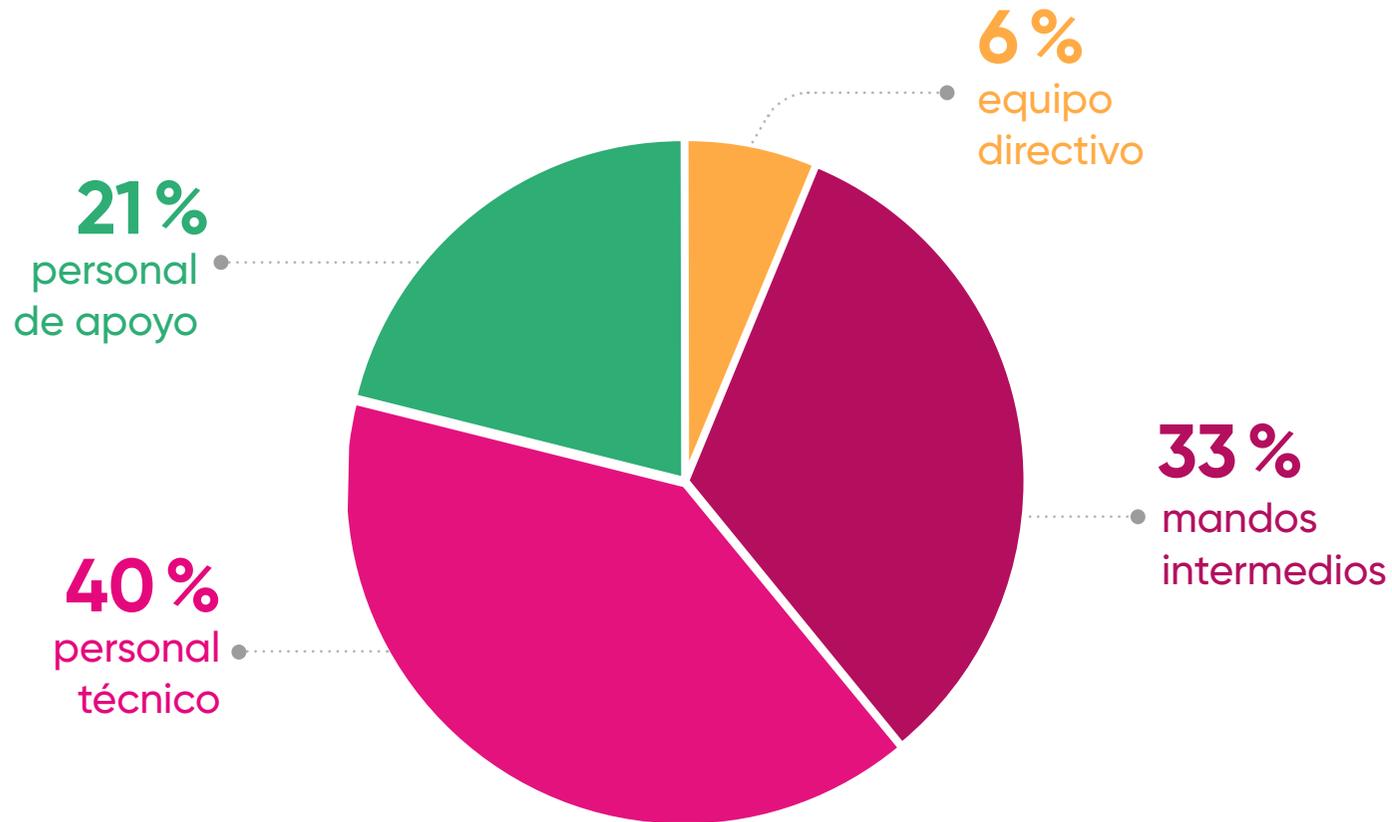
El equipo de Holaluz en números

Años de trayectoria en Holaluz



El equipo de Holaluz en números

Empleados por categoría profesional en 2021



El equipo de Hotaluz en números

Modalidades de contratación	Parcial	Completa
Indefinida	12 (4%)	249 (79%)
Temporal	5 (1%)	50 (16%)

* Notas: datos de empleados que corresponden al año natural 2021. Se excluye Katae y se incluyen los contratos de prácticas.



Mujeres en el Consejo de Administración



Mujeres en el equipo



21 nacionalidades distintas



La mayoría de nuestro equipo tiene al menos un **título universitario**

eNPS

Net promoter score referido a empleados

Medimos la probabilidad de que un empleado esté dispuesto a recomendar la empresa

AF 2019

29 bueno

AF 2020

34 muy bueno

AN 2021

40 buenísimo



Bienestar y conciliación de la vida personal y laboral

Nos preocupamos por nuestra gente, **#AlwaysPeopleFirst**, y su tranquilidad. Saber que somos de confianza y que estamos sanos y cuidados nos mantiene tranquilos y reduce el estrés. Hemos implementado varias políticas y procedimientos para garantizar el bienestar de nuestros empleados, a los que ofrecemos los siguientes beneficios:

- **Seguro médico privado** para nuestros empleados indefinidos por un importe muy bajo (50% cubierto por Holaluz).
- Suscripción con cuota reducida a clases de **yoga y cross-fit** en la oficina.
- Programa de **compensación flexible**.
- **Fruta ecológica** siempre disponible en nuestras oficinas.
- **Sesiones de coaching** para trabajar aspectos mejorables y gestionar situaciones que pueden afectar a la salud emocional y mental del equipo.

Holaluz es también la **1.ª compañía eléctrica certificada como baby-friendly**.

Ofrece servicio de guardería para ayudar a conciliar la vida personal y laboral de los nuevos padres y madres, además de apoyo inicial para el acceso a los servicios de cuidado infantil y sesiones de orientación.

Holaluz fue una de las primeras empresas en ofrecer, de forma voluntaria, **los mismos permisos de maternidad y paternidad retribuidos**.



Bienestar y conciliación de la vida personal y laboral

La seguridad de los empleados es fundamental para nosotros. Por eso **medimos nuestros índices de absentismo y siniestralidad**, que arrojan cifras muy por debajo de la media de nuestro sector.

	2021	2020	2019
Tasa de absentismo	1,63%	0,0%	0,07%
Horas de absentismo	12.240	-	-
Tasa de accidentabilidad	0,0%	0,0%	1,05%
Número de accidentes*	1	-	-
Enfermedades profesionales	0	-	-
Tasa de frecuencia de accidentes**	0%	-	-
Tasa de gravedad de accidentes***	0%	-	-

* Se han considerado los accidentes con baja y sin baja. El único accidente que se ha producido no ha tenido baja.

** Frecuencia de accidentes = número de accidentes de trabajo con baja (excluyendo los desplazamientos) / número de horas trabajadas $\times 10^6$

*** Tasa de gravedad de accidentes = número de días perdidos / número de horas trabajadas $\times 10^6$



Igualdad y diversidad

Holaluz está comprometida con la igualdad y la diversidad. Establecemos y desarrollamos políticas que integran la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo. También fomentamos medidas para lograr la igualdad real dentro de la organización como principio estratégico de nuestra política corporativa. En este sentido, hemos puesto en marcha:

- ✓ **Plan de igualdad 2019-2024** para lograr la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y la eliminación de cualquier discriminación por razón de género en la empresa.
- ✓ **Protocolo para prevenir y actuar contra el acoso sexual** para prevenir y actuar ante cualquier situación de acoso sexual, moral o por razón de género de manera rápida, objetiva y confidencial, garantizando la privacidad de los denunciantes y de las víctimas de acoso, y determinando actuaciones y sanciones específicas derivadas de dicho acoso.

- ✓ **Política antiacoso**, que ofrece orientación en caso de acoso moral o sexual que cualquier empleado de Holaluz pueda detectar o sufrir.
- ✓ **Política de empleados**, en la que exponemos un proceso de contratación justo y equitativo, el proceso de integración al incorporarse en la empresa y nuestras normas internas y conductas esperadas.
- ✓ **Política de diversidad** para lograr la igualdad de trato y oportunidades, así como para eliminar cualquier discriminación por motivo de capacidad, origen, nacionalidad, edad o género en la empresa.

Holaluz también promueve **la accesibilidad universal para personas con discapacidad** y nuestras oficinas son 100 % accesibles.



Desarrollo y crecimiento

Queremos que Holaluz sea un gran lugar en el que trabajar, desarrollarse y **aprender** continuamente para promover el **crecimiento** en todos los ámbitos gracias a una mentalidad de crecimiento.

Los nuevos empleados pasan unas dos semanas integrándose con diferentes **equipos** para conocer y comprender qué hacen otras áreas de la compañía y cuál es su razón de ser, lo que constituye una gran experiencia para conocer mejor la empresa y comprobar su cultura en acción.



Horas de formación*

Por género y categoría profesional	Mujeres	Hombres	Total
Equipo directivo	18	16	34
Mandos intermedios	594	406	1.000
Personal técnico	647	255 h	902
Personal de apoyo	189 h	36 h	225
Total	1.448	713	2.161

* Estos datos solo se refieren a la formación reglada y articulada a través de la Universidad Holaluz, que es solo una parte de toda la formación desarrollada en la compañía.

Nuestras herramientas para garantizar el desarrollo y el crecimiento son:

- **El proyecto de Holaluz University**, un centro de aprendizaje virtual gratuito creado para que todos los miembros del equipo puedan capacitarse para ser expertos en todas las áreas relevantes de Holaluz.
- **L&D (programa de aprendizaje y desarrollo)**, para que los empleados puedan seguir siendo dueños de sus carreras. Esta iniciativa les permite elegir cuándo y cómo desarrollar sus habilidades gracias a una amplísima oferta de formación, que la compañía pone a su disposición de forma gratuita. También asignamos un presupuesto individual (600 € por empleado) para su formación a lo largo del año natural.
- **Formación individual**, todos los empleados pueden solicitar financiación para formación específica.
- **Formación en grupo** cuando existe una necesidad concreta que abarca a todo un equipo o grupo de personas de diferentes equipos.
- **Clases de inglés y catalán** para todos los empleados.
- **Programa piloto de mentoring** para desarrollar habilidades de liderazgo y difundir buenas prácticas, en el que tanto los mentores como los *mentees* forman parte del equipo.
- **Biblioteca** con contenidos muy diversos.



Marcamos la diferencia: nuestro compromiso con la sociedad

Nuestro compromiso nos hace diferentes

Holaluz cuenta con una **Política ESG** que establece un conjunto de principios y estructuras que determinan los compromisos ambientales, sociales y de buen gobierno de la organización. Las operaciones y los procedimientos que los conforman están alineados con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La compañía también es miembro signatario del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo.

Como parte de nuestro compromiso con los **ODS**, nos asociamos con diversas organizaciones para reforzar aún más nuestro compromiso de contribuir a un mundo mejor.

En 2021, Holaluz donó más de 75.000 € a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro.

Holaluz está verdaderamente comprometida con la sociedad, promoviendo el empoderamiento de la mujer, la innovación tecnológica y apoyando otras causas y organizaciones muy diversas:

#LaCarreraInvisible de We Run Project. Se trata de una carrera solidaria de 10 km para dar visibilidad al deporte de correr como forma de unirnos e igualarnos. Sant Joan de Déu, Cáritas, Pasqual Maragall, Vall d'Hebron, Deporte y Desafío, White Flow y Superacció son las distintas asociaciones a las que se puede ayudar participando en la carrera.

Capitalismo Consciente. Holaluz es la empresa fundadora de Capitalismo Consciente en España, una filosofía que reconoce el potencial innato de las empresas para mejorar el mundo.



Fundación Privada Jeroni de Moragas y Fundación Social Servei Gironí de Pedagogia (SER.GI). Colaboramos en la inscripción de un trabajador de cada entidad al Diploma de Especialización Universitaria en Comunicación y Marketing de Acción Social, que tendrá lugar de enero a junio de 2022 en la Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales Blanquerna (Universidad Ramon Llull).

Fundación Privada Catalana Democratising The Future Society. Colaboramos con la tercera edición de la jornada Fixing the Future Festival, que tendrá lugar en el CCCB el 16 y el 17 de septiembre de 2022.



FUNITEC La Salle. Colaboramos con el Fondo de Becas de Ingeniería y Arquitectura La Salle.



Agrupación Astronómica de Terrassa. Colaboramos con las XIV Jornadas de Relatividad en Terrassa.



Bonusly. Mediante esta herramienta los empleados pueden canjear sus puntos por donaciones a entidades como Papallupes, Arrels Fundació, Open Arms, la Cruz Roja y el Banco de Alimentos.



También apoyamos a nuestra comunidad por a través de una amplia gama de patrocinios:



Derechos humanos

Holaluz está comprometida con la protección y promoción de los derechos humanos, tal y como establece la Política ESG, de acuerdo con los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En nuestro Código Ético, algunas de las pautas de conducta hacen referencia directa a los derechos humanos, como la libertad de asociación, la no discriminación, el cumplimiento de la normativa, integridad y la debida diligencia, entre otros.

También contamos con diferentes políticas y procedimientos, algunos de los cuales se mencionan a continuación, que refuerzan nuestro compromiso con los derechos humanos:

01 Plan de igualdad

02 Política de privacidad

03 Política de diversidad

04 Política de contratación de terceros

05 Política de desarrollo de los empleados

La compañía dispone de su Programa de Cumplimiento Normativo, que establece los principios, los procedimientos y las herramientas para gestionar las obligaciones legales a las que está sujeta la empresa y mitigar los riesgos de incumplimiento. La organización también ha realizado un análisis de riesgos, que incluye los posibles riesgos penales vinculados a su actividad.

En cuanto a la gestión de la cadena de suministro, los principales proveedores de Holaluz son grandes empresas, principalmente distribuidoras y empresas de transporte, en un sector muy regulado como el energético y mayoritariamente ubicado en España. Holaluz fomenta la compra local.

No obstante, asumiendo su responsabilidad en esta materia, en el marco de su estrategia ESG de acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, Holaluz prevé desarrollar nuevas políticas y procedimientos que refuercen su compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos a la largo de toda su cadena de valor.





05
Buen gobierno

Órganos de gobierno

Debido al inicio de la cotización de Holaluz en el BME Growth, en noviembre de 2019, la compañía reestructuró su Consejo de Administración para garantizar unas prácticas comerciales responsables en los mercados públicos.

Consejo de Administración



Carlota Pi

Presidenta



Alfonso de León

Vicepresidente



Ferran Nogué

Consejero ejecutivo



Oriol Vila

Consejero ejecutivo



**Enrique Tellado
Nogueira**

Consejero independiente



**Isabela Pérez
Nivela**

Consejera independiente



**Virginia Oregui
Navarrete**

Consejera dominical

Comisión de Auditoría



Enrique Tellado Nogueira

Presidente de la Comisión de Auditoría



Isabela Pérez Nivelá

Miembro de la Comisión de Auditoría



Alfonso de León

Miembro de la Comisión de Auditoría

Comisión de Nombramientos y Retribuciones



Alfonso de León

Presidente de la Comisión de
Nombramientos y Retribuciones



Isabela Pérez Nivelá

Miembro de la Comisión de
Nombramientos y Retribuciones



Enrique Tellado Nogueira

Miembro de la Comisión de
Nombramientos y Retribuciones

Principios éticos

01 Tolerancia cero con la corrupción

No toleramos ninguna forma de corrupción. Fieles a nuestros valores, buscamos siempre un negocio lícito e impecablemente gestionado.

02 Cumplimiento normativo

Rechazamos cualquier acción que implique el incumplimiento de la normativa legal o de los principios de conducta. Holaluz no mantiene vínculos laborales con terceros relacionados con infracciones normativas o prácticas éticas.

03 Integridad

No aceptamos ningún tipo de conducta fraudulenta, discriminatoria, abusiva, ofensiva o desleal en la empresa, en sus decisiones o en su relación con los clientes, los proveedores o terceros.

04 Diligencia

Prestamos especial atención a la diligencia y el cuidado en el trabajo diario que llevamos a cabo. Se espera prudencia y profesionalidad de los socios de Holaluz y sus aliados en el desempeño de su trabajo.

05 Lealtad y confidencialidad

Holaluz promueve la confidencialidad de la información reservada de la empresa y su uso responsable. Los miembros de Holaluz deben guardar la más estricta confidencialidad sobre los hechos y la información reservada a la que acceden.

Holaluz también cuenta con su propio Código Ético. El **Código Ético** es el documento que contiene los valores que inspiran a nuestra empresa para llevar a cabo su misión, los cuales seguimos para lograr nuestros objetivos, además de nuestras pautas de comportamiento.

El incumplimiento de este código es una falta grave que puede dar lugar a sanciones disciplinarias.

Para consolidar el enfoque de la compañía en los negocios con integridad y buen gobierno, contamos con nuestro **Programa de Cumplimiento Normativo**, basado en la implementación de varias políticas y procedimientos que refuerzan la ética empresarial, entre los que destacan el Código Ético, el Modelo de prevención de delitos, la Política anticorrupción y el Canal de Denuncias, entre otros.

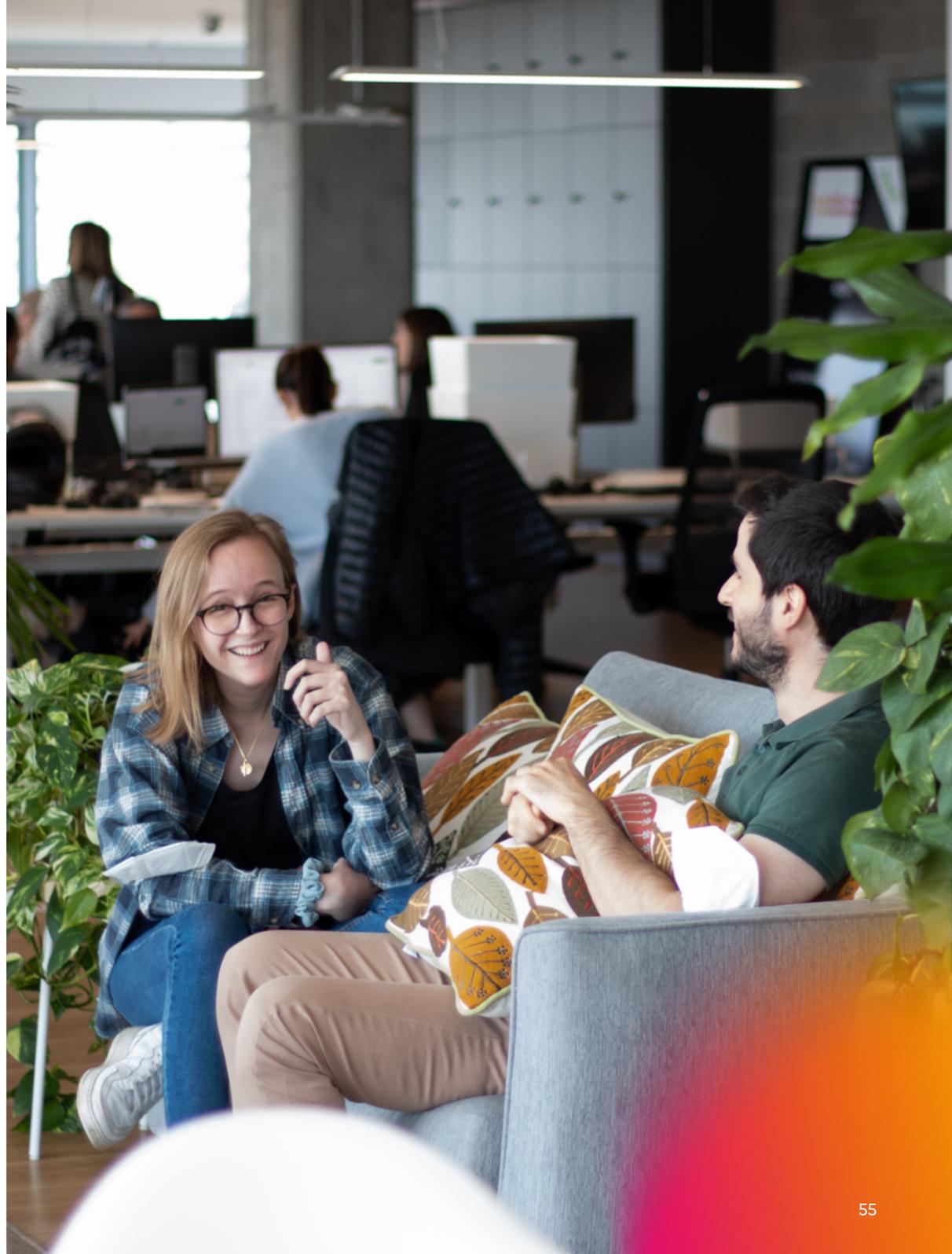
En 2021, Holaluz no recibió ninguna denuncia a través del Canal de Alertas.

Como miembros de la Junta Directiva de UNEF, potenciamos activamente las energías renovables en Cataluña y la supresión del impuesto al sol.



Además, Holaluz tiene las siguientes políticas:

- Política ESG
- Política de empleados
- Política contra el acoso
- Política de contratación de terceros
- Política de impagos
- Política de propiedad intelectual
- Plan de igualdad
- Política de privacidad
- Política de gestión de conflictos de interés
- Política de relación con organismos reguladores y públicos
- Política de selección y nombramiento de auditores de cuentas
- Manual de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- Política anticorrupción
- Política de gestión tributaria y comunicación con las autoridades fiscales



Cadena de valor

En el viaje para lograr nuestro propósito y nuestra visión, trabajamos en toda nuestra cadena de valor (especialmente con nuestros proveedores y socios), esforzándonos por construir relaciones positivas y duraderas basadas en la confianza y el beneficio mutuo:

Nuestros principales proveedores

- **Empresas de distribución y transporte.** Colaboramos con empresas de distribución y transporte de energía para ofrecer energía verde a nuestros clientes.
- **Productores independientes de energía verde.** Elegimos trabajar con productores de energía 100% verde.
- **Nuestro negocio solar.** Trabajamos con varios proveedores para aprovechar la mejor experiencia del mercado y cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Nuestros principales socios

- **Ventas y atención al cliente.** Nos asociamos solo con empresas que entienden cómo trabajamos y comparten nuestros valores.
- **Agencias de comunicación.** Nos permiten comunicar el propósito, la visión y los valores de la organización al mundo.
- **Instituciones públicas.** Nos implicamos con las instituciones públicas para unir fuerzas y acelerar el cambio de la sociedad.
- **Colaboración con otras empresas.** Nos asociamos con otras entidades que comparten nuestra visión y nuestros valores.



Política de contratación y negociación con terceros

Para asegurar una buena relación con nuestros proveedores y colaboradores, tenemos una **política** que regula estas relaciones. Además, el mecanismo que nos permite asegurar el compromiso de nuestros socios con el **cumplimiento legal y los estándares éticos y anticorrupción**.

- **Principios que rigen la relación.** Todas las contrataciones y negociaciones comerciales de Holaluz se rigen por los principios de transparencia y el estricto cumplimiento de la ley. La empresa no acepta ni tolera el uso de prácticas corruptas de carácter comercial o empresarial
- **Pautas para tratar con terceros.** La compañía ha desarrollado una serie de directrices y normas que regulan en todo momento las relaciones con terceros. Por ejemplo, las ofertas para la Administración y los funcionarios públicos están estrictamente prohibidas, y las negociaciones con terceros deben cumplir con la legislación vigente y la política. Por otro lado, Holaluz tiene establecido un procedimiento obligatorio de pagos y facturas, y rechazamos cualquier pago de facilitación (no oficial o ilegal).
- Holaluz incluye una cláusula en los contratos con aliados (colaboradores, proveedores, subcontratistas y socios comerciales) que hace referencia a su adhesión al Código Ético.
- **Nuestro negocio solar.** Trabajamos con diversos proveedores para poder ofrecer la mejor experiencia del mercado y cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Los proveedores en detalle: nuestro negocio solar

A fin de **construir el futuro** y liderar la transición del sector eléctrico actual, **Holaluz ha optado por asociarse con expertos del mercado**.

- **Proveedor de materiales.** Mantenemos una sólida relación de confianza, que asegura la **mejor relación calidad-precio** de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes. Hemos desarrollado un sistema de demanda, que nos permite ser extremadamente eficientes al instalar paneles en los tejados de nuestros clientes.
- **Red de instaladores.** Tenemos **una extensa red de instaladores** en España, los cuales seleccionamos cuidadosamente. Además, se someten a una capacitación de calidad y a un periodo de prueba antes de empezar a trabajar. Por otro lado, los consideramos parte de nuestro equipo. Por eso contamos con un equipo dedicado que asegura regularmente la calidad de sus instalaciones y les brinda capacitación certificada.
- Finalmente, nos relacionamos con nuestros **prosumidores** supervisando nuestros **paquetes de autoconsumo y compensación de excedentes**.





Anexo

Índice de contenidos GRI

Holaluz ha seguido las directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), conocidas como estándares GRI, para aportar claridad en la selección de contenidos incluidos en este informe. El siguiente índice de contenidos se refiere a los contenidos relevantes del Informe de impacto ESG de Holaluz:

Estándar GRI	Contenido	Página
Estándares universales		
102-1	Nombre de la organización	3
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
102-3	Ubicación de la sede	60
102-7	Tamaño de la organización	11
102-9	Cadena de suministro	56
102-12	Iniciativas externas	12
102-13	Afiliación a asociaciones	48
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	11
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	54-55
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	54
102-18	Estructura de gobierno	52-53
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	52-53
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	52
102-50	Periodo objeto del informe	6
102-52	Ciclo de elaboración de informes	6
102-55	Índice de contenidos GRI	59

Estándar GRI	Contenido	Página
Estándares ambientales		
303-5	Consumo de agua	30
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	30
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	31
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	31
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	31
306-3	Residuos generados	30
Estándares sociales		
401-3	Permiso parental	44
403-2	Salud y seguridad en el trabajo	45
Estándar del sector de servicios públicos		
EU3	Número de usuarios residenciales, industriales, institucionales y comerciales	6, 23

holaluz

Contacto ESG | impact.team@holaluz.com

Paseo Juan de Borbón, 99-101, 7.ª planta. Barcelona (08039), España

