

RACC

RACC MÓVL

El nuevo operador de valor



- Nace un operador móvil en el mercado español: RACC Móvil.
- RACC Móvil es un operador de valor, de nueva generación, que se posiciona diferente, entre los grandes operadores (oferta amplia y tarifa compleja) y los operadores virtuales (oferta sencilla y low cost).
- RACC Móvil se posiciona en:
 - precios competitivos y claros para los usuarios.
 - servicios diferenciales.
 - atención post venta de alta calidad
- El RACC innova en el sector de la telefonía con un servicio de alta calidad único (característico del RACC).
- El RACC desarrolla un servicio propio y personalizado basándose en la plataforma de Euskaltel.

¿Por que entramos en el sector de la telefonía móvil?

- El RACC es una entidad de servicio a las personas y a las familias.
- La telefonía tendrá un rol fundamental en la prestación de servicios a medio plazo.
- Es una oportunidad de desarrollo tecnológico y de negocio.
- Queremos entrar innovando en el sector.

- 1.100.000 socios
- 475 M € facturación
- 227 puntos de atención
- 2.160 trabajadores
- 6.317.967 llamadas anuales de sus plataformas telefónicas
- 17.309 llamadas diarias
- 1.206.821 servicios de asistencia anuales
- 3.306 servicios diarios de asistencia mecánica, personal y medicalizada
- 3.241.776 vehículos cubiertos por asistencia RACC
- 88 % reparaciones mecánicas al instante con vehículos taller
- 901.197 pólizas de seguros
- 335.756 viajan con la Agencia de Viajes del RACC

- **Las ventajas del RACC para competir diferente:**
 - **RED de ventas PROPIA y MULTICANAL** (red de oficinas propias, call center propio y web).
 - **CALL CENTER PROPIO**, diseñado para la atención personalizada y resolución de problemas urgentes 24 horas.
 - **EXPERIENCIA** en servicios de emergencias, 24 horas y de alta calidad.
 - **MARCA** reconocida vinculada a estos atributos de servicio.
 - Conocimiento del **1.100.000 SOCIOS** que confían su seguridad en la calidad de servicio del RACC.

Objetivos en 3 años

- Líneas 100.000 líneas
- Ingresos: 94,5 M €
- Inversión: 7,9 M €



RACC

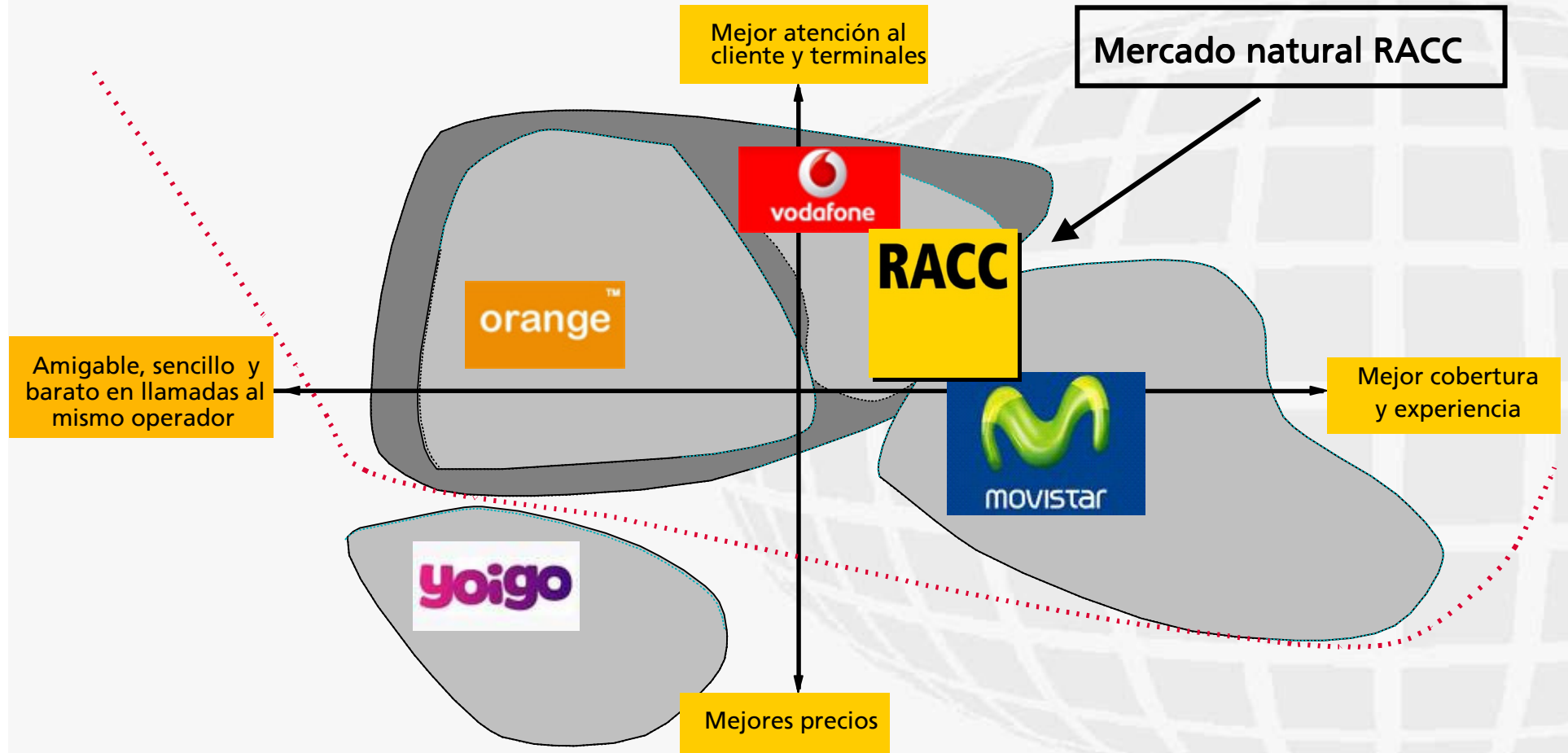
RACC Móvil

Características del mercado

- Es un mercado muy maduro, 112 líneas por cada 100 habitantes.
- Dominado por 3 grandes operadores que aglutinan el 97,1% del mercado (Movistar 45'8 %, Vodafone 30'6 % y Orange 20'7 %).
- Evoluciona hacia el contrato (60 % vs 40 % prepago)
- El negocio se basa en la portabilidad.

RACC

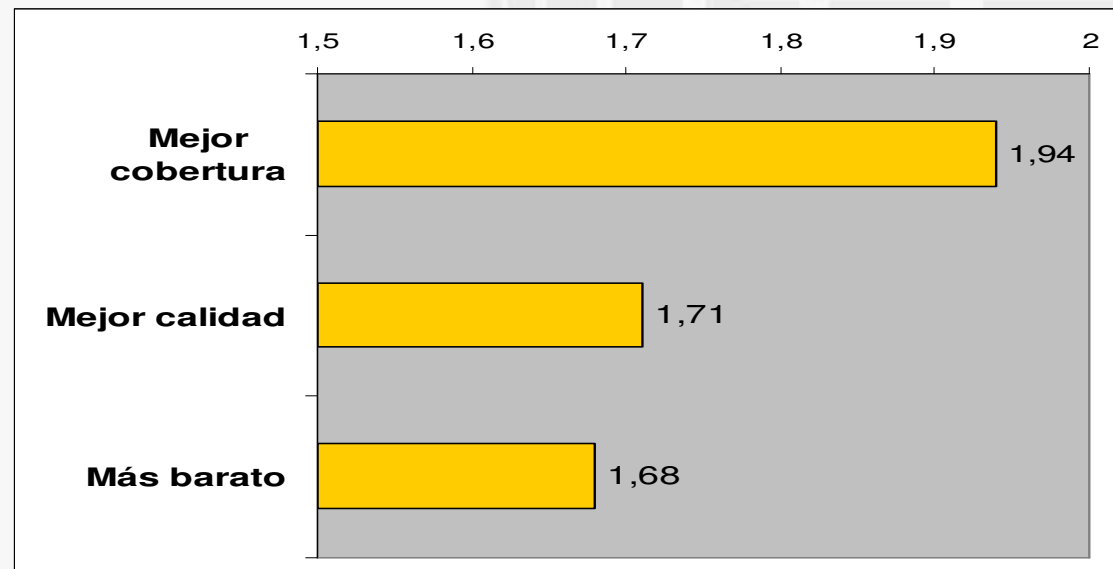
Posicionamiento RACC



- RACC Móvil es un operador de **VALOR**, con una oferta personalizada y diferenciada de la de los Grandes Operadores y de los operadores Low Cost.
- Se caracteriza por la **CALIDAD** del servicio y la atención personalizada y por una oferta de **SERVICIOS DE VALOR EXCLUSIVOS**.
- Va destinada a aquellos usuarios que exigen calidad sin renunciar a un buen precio, y valoran disponer de la garantía de la asistencia y servicios del RACC.
- Con **tarifas competitivas** respecto Movistar, Vodafone y Orange (97'1 %), con planes de ahorro especiales para las familias.

¿Por que apostamos por la calidad?

- En 2008, el índice de satisfacción global de los servicios del RACC ha sido de 8,46 puntos sobre 10. (*Estudio realizado por Stiga*)
- Del estudio de mercado realizado por el RACC sobre la telefonía móvil, la calidad es el segundo atributo más valorado, después de la cobertura y por delante del precio.



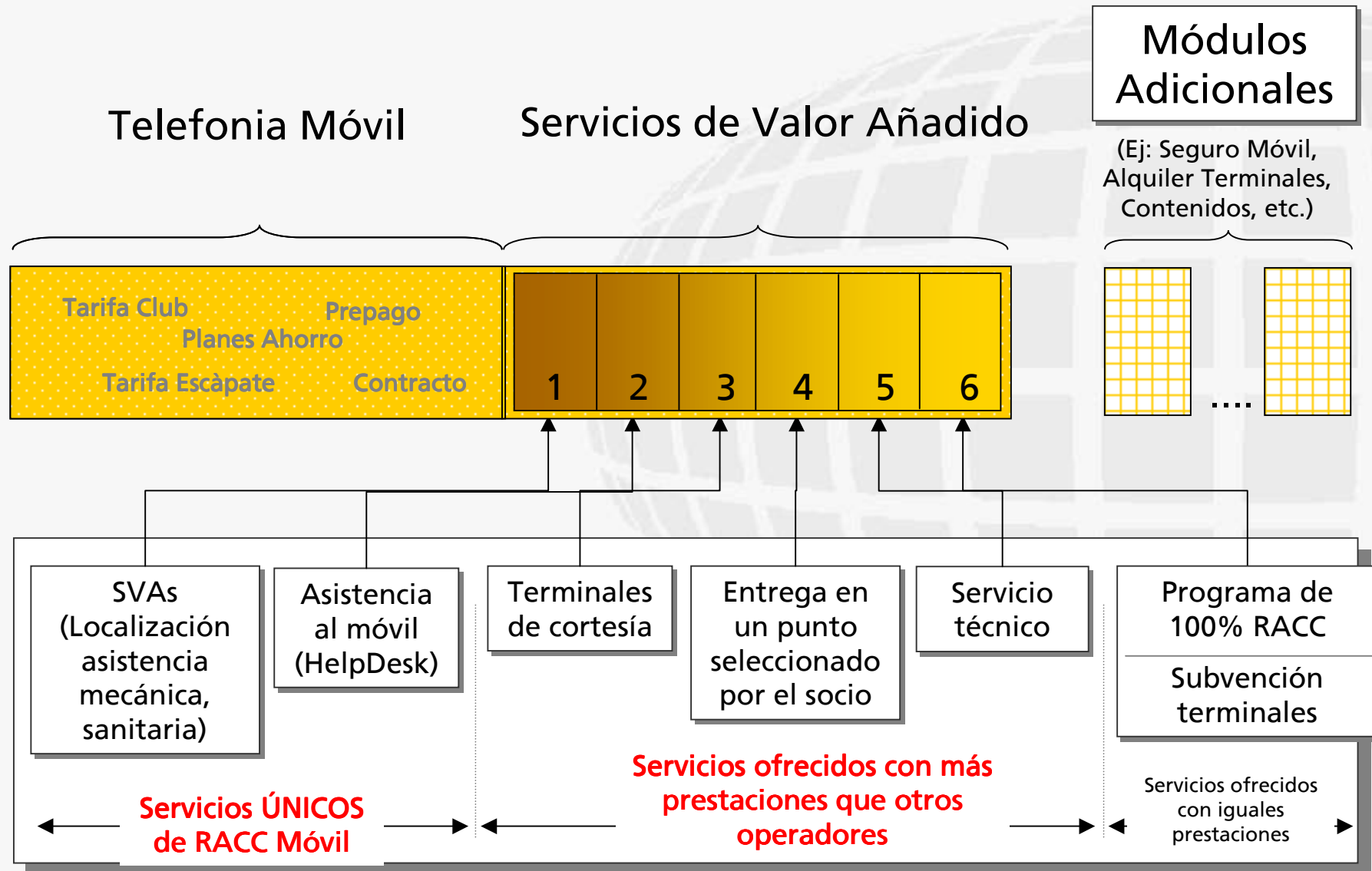
Fuente: Estudio RACC (Índice de preferencia. Escala 0-3)

¿Por que apostamos por la calidad?

Las características del RACC de:

- Red propia multicanal integrada
 - Red delegaciones RACC
 - www.racc.es / www.racc.cat
 - Call center propio
- Vocación de servicio a las personas
- Conocimiento de las familias RACC
- Experiencia en servicios de asistencia 24 horas

Nos permiten desarrollar un operador de valor único en el mercado.



Tarifas competitivas, claras y transparentes

- Oferta sencilla y fácil de comprender.
- Oferta de contrato y prepago (de buenas prestaciones) para cubrir las necesidades de todos los miembros de la familia.
- Tarifas más competitivas que las de los 3 grandes operadores.
- Planes de ahorro enfocados a la familia.
- Catálogo de terminales acotado de alto valor y segmentado por tipos de uso entre los 20 modelos más vendidos del mercado (marcas: Nokia, Sony Ericsson y HTC)

Servicios de valor añadido ofrecidos con más prestaciones que otros operadores:

- Servicio de asistencia al usuario del móvil (Help Desk)
- Servicio de localización para asistencia mecánica y sanitaria
- Gestión de la reparación del móvil en caso de avería
- Móvil de sustitución en caso de avería del terminal
- Envío gratuito de los terminales a la dirección elegida por el cliente
- Subvención de terminales
- Área del cliente en www.racc.es / www.racc.cat para gestionar los servicios, consultar las facturas, informarse sobre promociones, etc..
- Prevención de uso fraudulento con el bloqueo temporal del servicio por pérdida o robo del móvil y gestión de la reactivación del servicio.
- Programa de fidelización 100% RACC con descuentos en todos los servicios del RACC

Servicios de Valor Añadido Únicos de RACC Móvil



El cliente que tiene la avería accede a su terminal RACC

En la carretera



Activa el GPS para la geolocalización y marca la opción **Asistencia Mecánica**

En la carretera



La llamada abre en pantalla el expediente del cliente

El operador comprueba la localización y **envía un coche taller de asistencia**

En el RACC



El coche taller **soluciona la avería al instante en el 88%** de los casos

En la carretera

TARIFAS COMPETITIVAS, CLARAS Y TRANSPARENTES

- Tres planes de precios con las **MISMAS** modalidades para **CONTRATO** y **PREPAGO** (ahorro promedio del 5% respecto al mercado).
 - Club
 - Escápate
 - Única

- **PLAN FAMILIA:** la agrupación de las líneas familiares (manteniendo la independencia de facturación y de modalidades) que puede representar hasta a un ahorro del 15 % adicional.

Plan de tarifas recomendado



Precios modalidades de contrato

Contrato Tarifa ÚNICA	
Llamada cualquier día a cualquier hora	A cualquier número nacional móvil o fijo
	0,18 €/minuto

Contrato Tarifa CLUB			
Llamada cualquier día a cualquier hora	A mis favoritos	0,05 €/minuto	SMS 0,10 €
	RACC móvil	0,08 €/minuto	SMS 0,12 €
	A otros operadores móviles o fijos	0,22 €/minuto	SMS 0,15 €

Contrato Tarifa ESCÁPATE		
Llamadas a cualquier nº nacional, móvil o fijo	Tardes de 18h a 8h Fines de semana y festivos nacionales	0,08 €/minuto
	Mañanas de 8h a 18h	0,28 €/minuto

Precio de establecimiento de llamada, 0,15 € para contrato y prepago

Precios modalidades de tarjeta

Tarjeta Tarifa ÚNICA	
Llamada cualquier día a cualquier hora	A cualquier número nacional móvil o fijo
	0,25 €/minuto

Tarjeta Tarifa CLUB			
Llamada cualquier día a cualquier hora	A mis favoritos	0,08 €/minuto	SMS 0,10 €
	RACC móvil	0,12 €/minuto	SMS 0,12 €
	A otros operadores móviles o fijos	0,30 €/minuto	SMS 0,15 €

Tarifa ESCÁPATE		
Llamada a cualquier nº nacional, móvil o fijo	Tardes de 18h a 8h Fines de semana y festivos nacionales	0,12 €/minuto
	Mañanas de 8h a 18h	0,42 €/minuto

RACC

Ahorro directo en la factura por mejores tarifas en todos los tramos / destinos



ÚNICA

Factura: 41,4€ (**38,3€** PA Familia)
180 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos

Ahorro -18%

Ahorro en la factura de un 11,5% con RACC 'Única versus Movistar 'Único'.

- Ahorro **adicional** desde un **6,5%** con el **plan ahorro Familia** (desde 2 líneas)

Único

Factura: **46,8€**

-8,5€

CLUB

Factura: 32,1€ (**29,9€** PA Familia)
150 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos
1 de cada 3 llamadas a favoritos

Ahorro -15%

Ahorro en la factura de un 8,5% con RACC 'Club' versus Movistar 'Mi Gente'.

- Ahorro **adicional** desde un **6%** con el **plan ahorro Familia** (desde 2 líneas)

Mi Gente

Factura: **35,1€**

-5,2€

Ahorro mayor en caso de hacerse menos de 1 de 3 llamadas a los favoritos

ESCÁPATE + PA

Factura: 29,7€ (**27,7€** PA Familia)
150 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos
2 de cada 3 llamadas por la tarde

Ahorro -10%

Ahorro en la factura de un 9,7% con RACC 'Escápate' y plan ahorro 'Familia' (desde 2 líneas) versus Movistar 'Mi Tiempo Libre'.

Mi Tiempo Libre

Factura: **30,7€**

-3€

Ahorro mayor en caso de hacerse menos de 2 de 3 llamadas por la tarde

Todos estos ahorros pueden mejorar en caso de que (a) la media de llamadas sea más larga de 3 minutos (b) el número de líneas en el plan ahorro Familia sea mayor de 2 (3 ó más de 4) (c) el plan de precios de Movistar sea uno anterior, actualmente no ofertado y con un precio (€) minuto superior

RACC

Ahorro en la factura gracias al PA Familia, sin cambios de titular y para todos los consumos



ESCÁPATE

150 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos
2 de cada 3 llamadas por la tarde
Factura: **29,7€**

Ahorro -18%

Ahorro en la **factura** de un **18,18%** con RACC 'Escápate' versus Vodafone 'Tarde'.

Ahorro mayor en caso de hacerse menos de 2 de 3 llamadas por la tarde. Se asume que Tarde de Vodafone es 9/39c€ (50% Vodafone)

Tarde

Factura: **36,3€**

-6,6€

CLUB + PA

180 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos
1 de cada 3 llamadas a favoritos
Factura: **35,7€**

Ahorro -10%

Ahorro en la **factura** de un **9,97%** con RACC 'Club' y plan ahorro 'Familia' (desde 2 líneas) versus Vodafone 'Contrato Clásico'.

Ahorro mayor en caso de hacerse más de 1 de 3 llamadas a los favoritos

No tiene un plan de precios equivalente a l RACC Club

Factura: **39,6€**

-3,9€

ÚNICA + PA

270 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos
Factura: **56,9€**

Ahorro -4%

Ahorro en la **factura** de un **4,2%** con RACC 'Única' y plan ahorro 'Familia' (desde 2 líneas) versus Vodafone 'Contrato Clásico'.

Clásico

Factura: **59,4€**

-2,5€

Todos estos ahorros pueden mejorar en caso de que (a) la media de llamadas sea más larga de 3 minutos (b) el número de líneas en el plan ahorro Familia sea mayor de 2 (3 ó más de 4) (c) el plan de precios de Vodafone sea uno anterior, actualmente no ofertado y con un precio (€) minuto superior

RACC

Ahorro en la factura gracias al PA Familia, sin cambios de titular y para todos los consumos

ÚNICA

150 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos
Factura: **34,5€**

Ahorro -20%

Ahorro en la factura de un 20,69% con RACC 'Única versus Orange 'Libre'.

Ahorro adicional con el plan de ahorro Familia, desde 2 líneas

Contrato Libre

Factura: **43,5€**

-9€

CLUB + PA

150 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos
1 de cada 3 llamadas a favoritos
Factura: **29,9€**

Ahorro -12%

Ahorro en la factura de un 12,41% con RACC 'Club' y plan ahorro 'Familia' (desde 2 líneas) versus Orange 'Contrato Nosotros'.

Ahorro mayor en caso de hacerse menos de 1 de 3 llamadas a los favoritos. Se asume que Nosotros de Orange es 3/25c€ (20% Orange)

No tiene un plan de precios equivalente a l RACC Club

Factura: **34,1€**

-4,2€

ESCÁPATE + PA

150 minutos / mes
Llamadas de 3 minutos
2 de cada 3 llamadas por la tarde
Factura: **27,7€**

Ahorro -7%

Ahorro en la factura de un 6,73% con RACC 'Escápate' y plan ahorro 'Familia' (desde 2 líneas) versus Orange 'Mi Tiempo Libre'.

Ahorro mayor en caso de hacerse menos de 2 de 3 llamadas por la tarde

Mi Tiempo Libre

Factura: **29,7€**

-2€

Todos estos ahorros pueden mejorar en caso de que (a) la media de llamadas sea más larga de 3 minutos (b) el número de líneas en el plan ahorro Familia sea mayor de 2 (3 ó más de 4) (c) el plan de precios de Orange sea uno anterior, actualmente no ofertado y con un precio (€) minuto superior

RACC

■ **GRANDES OPERADORES**

RACC MÓVIL

- Precios competitivos y claros
- Servicios diferenciales
- Atención post venta de alta calidad

■ **LOW COST**



ANEXO 1:

- **Terminales**



INICIO

MULTIMEDIA

PRÁCTICOS

NOKIA 1650



Desde
0 €

NOKIA 2760



Desde
0 €

NOKIA 2630



Desde
0 €

MULTIMEDIA

NOKIA 5310 XM



Desde
0 €

Sony Ericsson W350i



Desde
0 €

DISEÑO

NOKIA
3120 Classic



Desde
0 €

NOKIA
3600



Desde
0 €

Sony Ericsson
W910i



Desde
39 €

GPS/PDA

NOKIA
6210
Navigator



Desde
149 €

NOKIA
6220 Classic



Desde
159 €

HTC Touch
3G



Desde
219 €

ANEXO 2:

- **Situación del mercado de telefonía móvil**

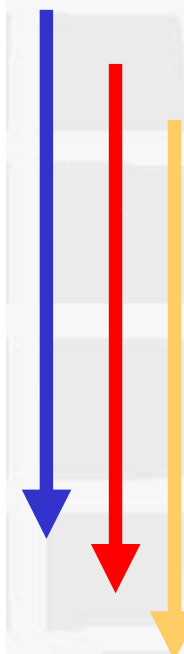


61. LÍNEAS POR TIPO DE CONTRATO (número de líneas y porcentaje)

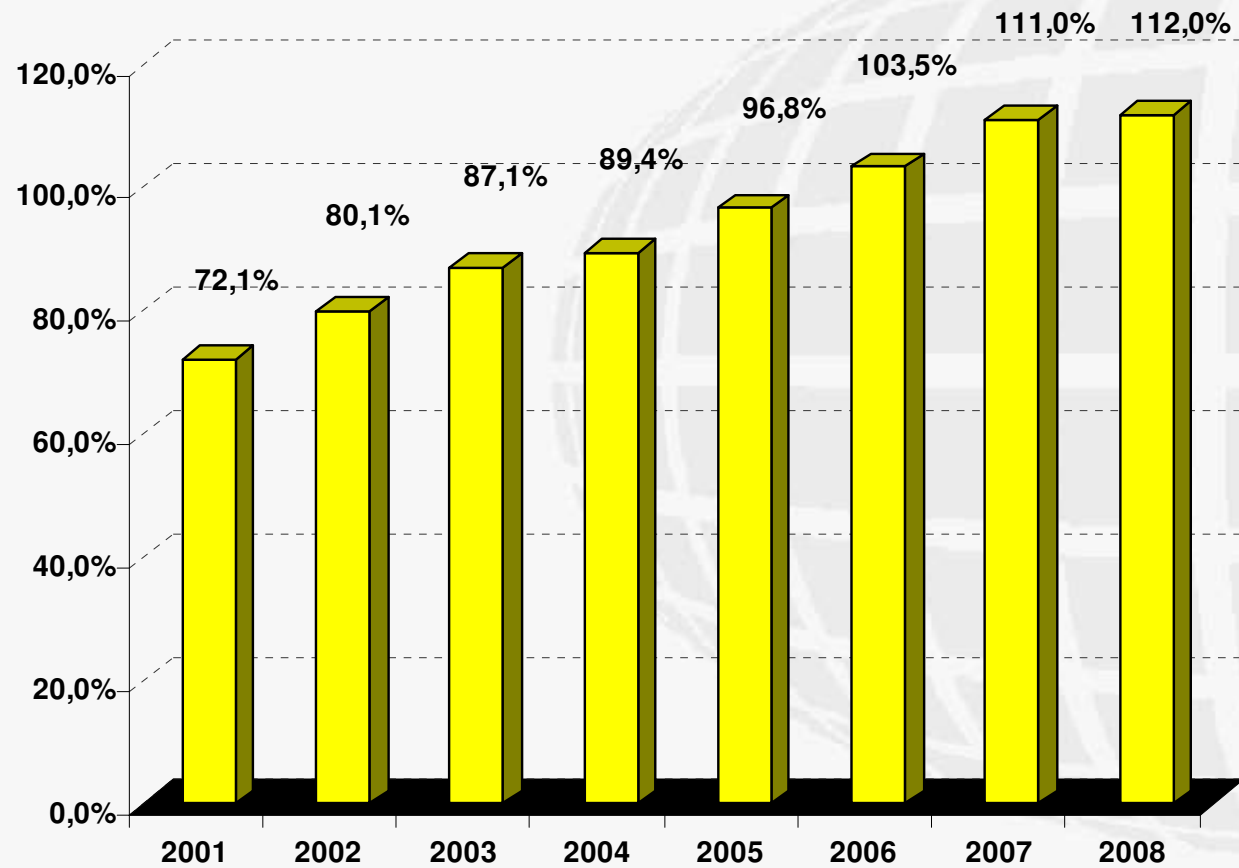
	Prepago	Postpago	Total	% Total
Movistar	9.066.802	13.670.972	22.737.774	45,8
Vodafone	5.964.020	9.240.933	15.204.953	30,6
Orange	4.287.330	6.002.291	10.289.621	20,7
Yoigo	465.906	289.592	755.498	1,5
Euskaltel	71.728	167.032	238.760	0,5
Resto OMV	369.163	92.413	461.576	0,9
Total	20.224.949	29.463.233	49.688.182	100

63. CUOTAS DE MERCADO DE TRÁFICO POR OPERADOR (porcentaje)

	Prepago	Postpago	Total
Movistar	45,6	45,5	45,5
Vodafone	37,2	32,9	33,6
Orange	13,5	20,5	19,3
Yoigo	2,3	0,7	1,0
Euskaltel	0,2	0,4	0,3
Resto OMV	1,2	0,1	0,3
Total	100,0	100,0	100,0



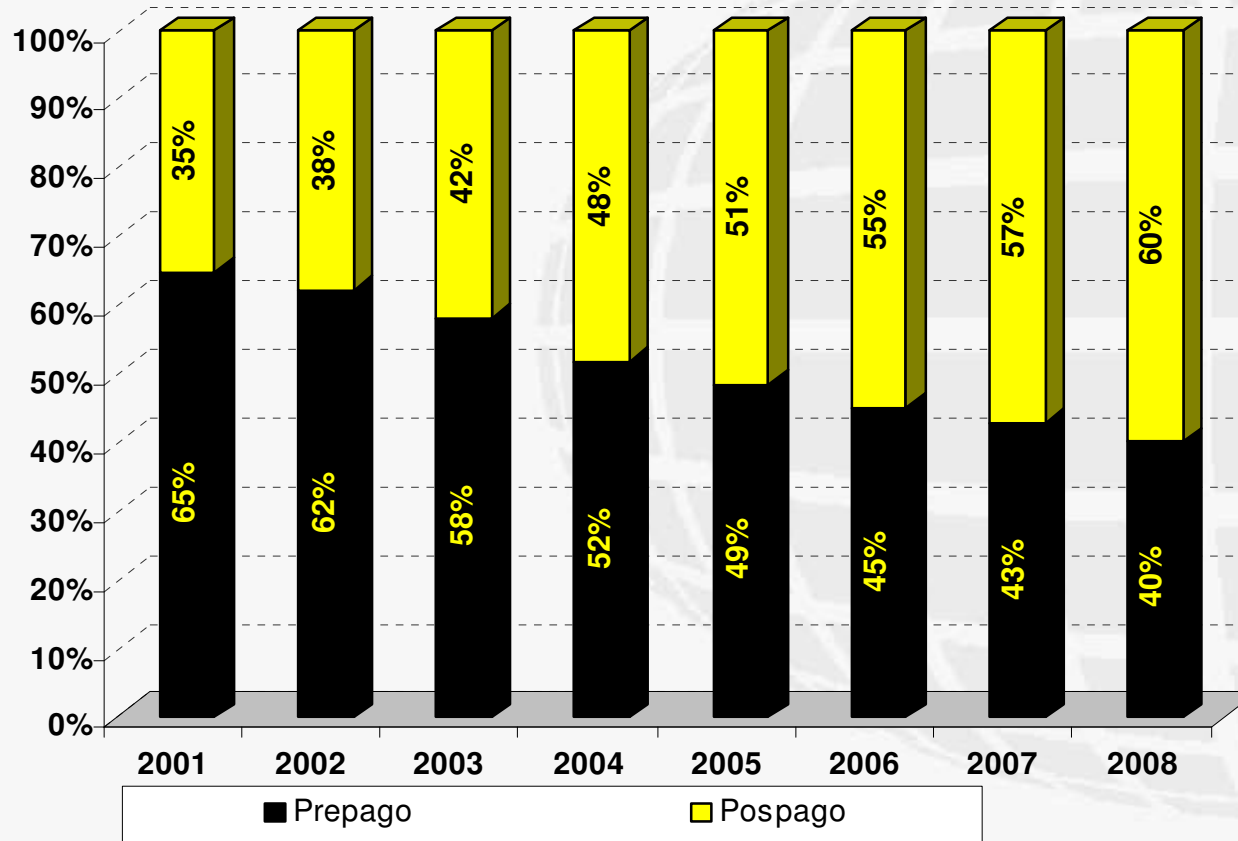
Fuente: CMT

Penetración líneas de móvil por población

Fuente: CMT

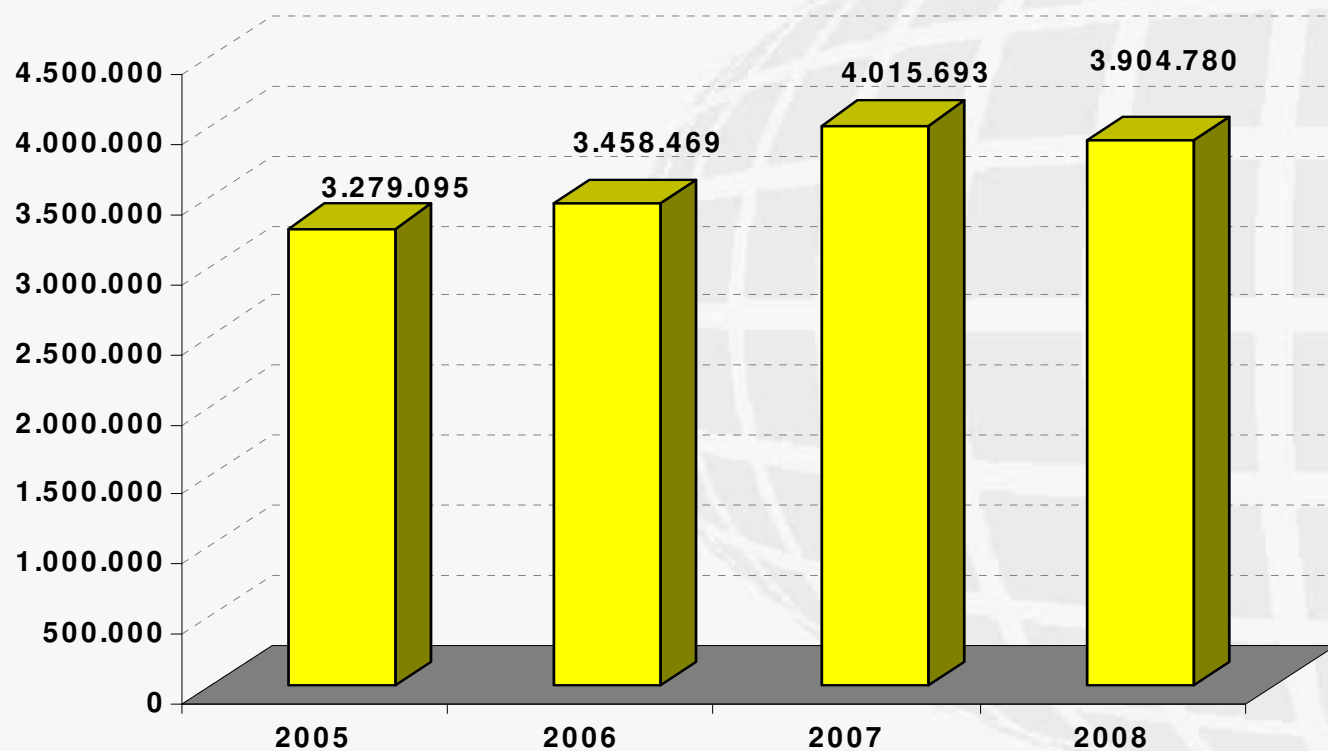
Mercado - Modalidades

Evolución modalidades de pago (%)



Fuente: CMT

Evolución de la portabilidad de líneas



Fuente: CMT

Mercado – Gasto medio

Evolución Gasto Medio

