

RACC

Estudio RACC de las averías en verano

Julio 2009



El RACC, el mayor automóvil club de España

El RACC, con más de 100 años de historia, es hoy el mayor automóvil club de España con **más de 1.100.000 socios**. El RACC, a través de su grupo de empresas presta servicios y productos de asistencia, seguros, viajes, gestoría y formación a sus socios en toda España.



El RACC, el mayor automóvil club de España

El RACC desarrolla su actividad en tres ámbitos:

RACC

Actividad empresarial

- Entidad de servicios a las personas
RACC Grupo de empresas



Actividad social

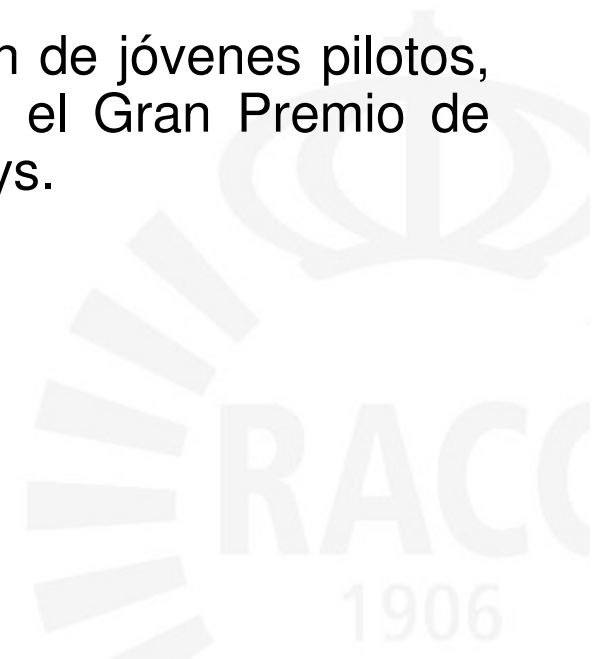
- Fundación RACC
Movilidad y seguridad vial

- Área Deportiva
Promoción del deporte del motor

El RACC, el mayor automóvil club de España

Como entidad con vocación de servicio a la sociedad, a través de la Fundación RACC, trabaja para mejorar la seguridad vial promoviendo una movilidad respetuosa con el medio ambiente y protegiendo los intereses de los ciudadanos.

En el deporte del motor, además de la promoción de jóvenes pilotos, el RACC trae a España el Gran Premio de F1, el Gran Premio de Motociclismo y el Campeonato del Mundo de Rallys.



- 1.100.000 socios
- 475 M € facturación
- 227 puntos de atención
- 2.000 trabajadores
- 1.206.821 servicios de asistencia anuales
- 901.197 pólizas de seguros
- 335.756 viajan con la Agencia de Viajes del RACC
- 8,9 sobre 10 índice de calidad de los servicios del Club según encuestas a los socios



Datos 2008

Contexto



El parque automovilístico español

- España cuenta con un parque de 24.646.183 vehículos.⁽¹⁾ En 2008, el parque de vehículos ha crecido un 1,6%, mientras que el ritmo de crecimiento medio de los últimos años ha sido del 5%.⁽²⁾
- El crecimiento ralentizado afecta a la antigüedad del parque, con un **aumento del número de automóviles de más de 10 años**. Se ha invertido la tendencia de los últimos años en que descendía el número de vehículos con más antigüedad.
 - Los automóviles con más de 10 años representan en 2008 el 32,6% del parque, un 1,1% más que en 2007, mientras que la tendencia en los últimos años era decreciente.⁽¹⁾
- La crisis también ha afectado a **las reparaciones mecánicas, que han descendido un 15%** respecto el 2008.

(1) Turismos y motocicletas. Fuente DGT año 2008

(2) Fuente Anfac (Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones)

Asistencia en carretera en España

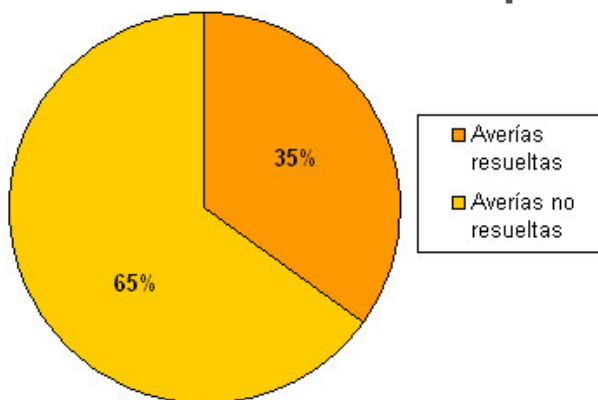
- En España se producen alrededor de **5 millones de asistencias**⁽¹⁾ al año:
 - **Cada día más de 14.000 conductores** necesitan un servicio de asistencia mecánica.
 - **Cada hora 585 vehículos** son asistidos en carretera.
- El objetivo de una asistencia en carretera es cubrir las contingencias derivadas de una avería mecánica o de un accidente que no permiten continuar el viaje.

(1) Fuente RACC a partir de la estimación de los servicios realizados por las principales compañías de asistencia en carretera de España en 2008.

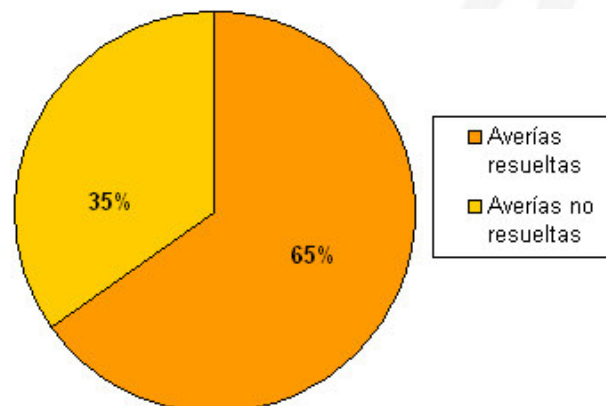
Asistencia en carretera en España

- De los 5.000.000 de asistencias mecánicas al año en España⁽¹⁾:
 - Un 35% de las averías, 1.750.000, se resuelven en el lugar de la incidencia, lo que permite continuar el viaje.
 - Un 65%, 3.250.000, requieren de un servicio de remolque en grúa a un taller.
 - 1.500.000 de personas al año⁽²⁾ necesitan asistencia en viaje para poder continuar su desplazamiento.

Resolución de averías en España



Resolución de averías en Europa ⁽³⁾



(1) Fuente RACC a partir de la estimación de los servicios realizados por las principales compañías de asistencia en carretera de España en 2008.

(2) Calculado en base a la ocupación media de 2 personas por vehículo averiado en vía interurbana.

(3) Países como Holanda, Inglaterra, Austria y Alemania.

La asistencia en carretera

El estudio en cifras



Metodología del estudio

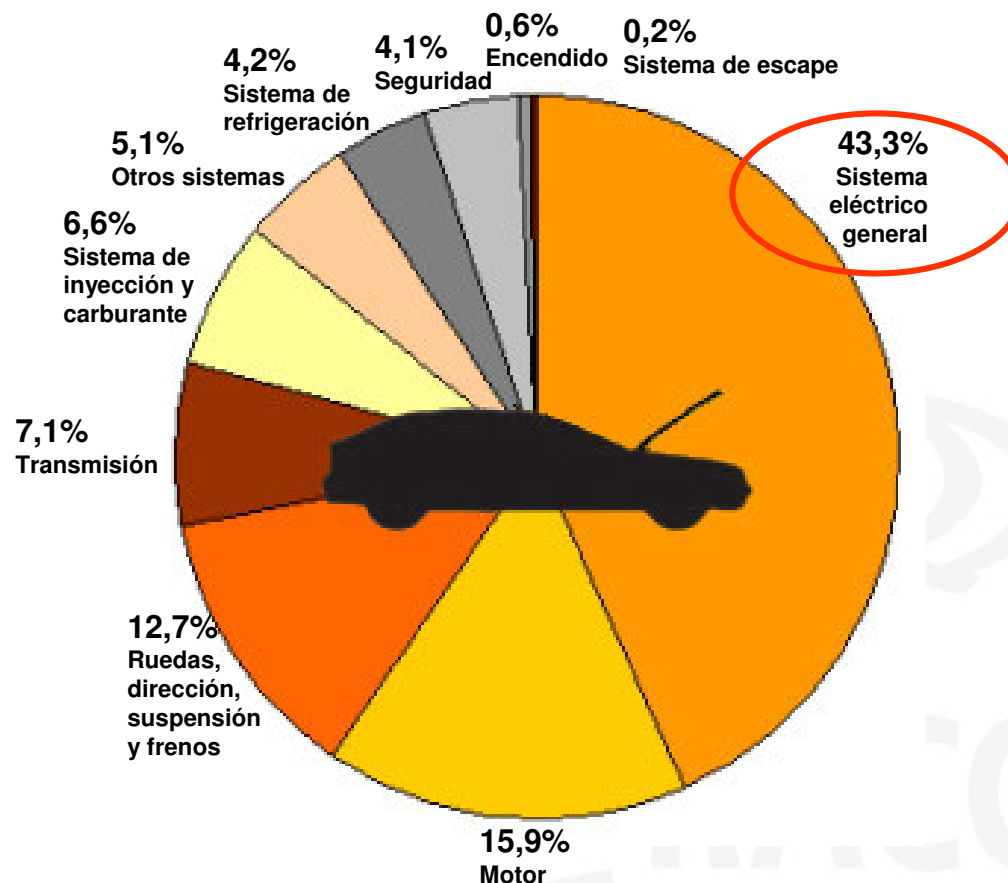
- Muestra:
 - Averías en vías urbanas y en carretera.
 - 986.452 servicios de asistencia mecánica realizados en 2008.
 - Se excluyen de la muestra los vehículos industriales.
- Fuentes:
 - 1.820.510 llamadas atendidas por la Central de Alarmas del RACC
 - 150.300 informes de reparación de la flota de vehículos taller del RACC realizados por mecánicos especializados en la reparación al instante
- Tecnología:
 - Ordenadores profesionales *Toughbook* para la diagnosis de las averías electrónicas instalados en los vehículos taller
 - Sistema Experto, software para el pre-diagnóstico de las averías desde la Central de Alarmas

Las averías más frecuentes por grupos

- La primera causa de averías es el sistema eléctrico general del vehículo, en el 43,3% de los casos.

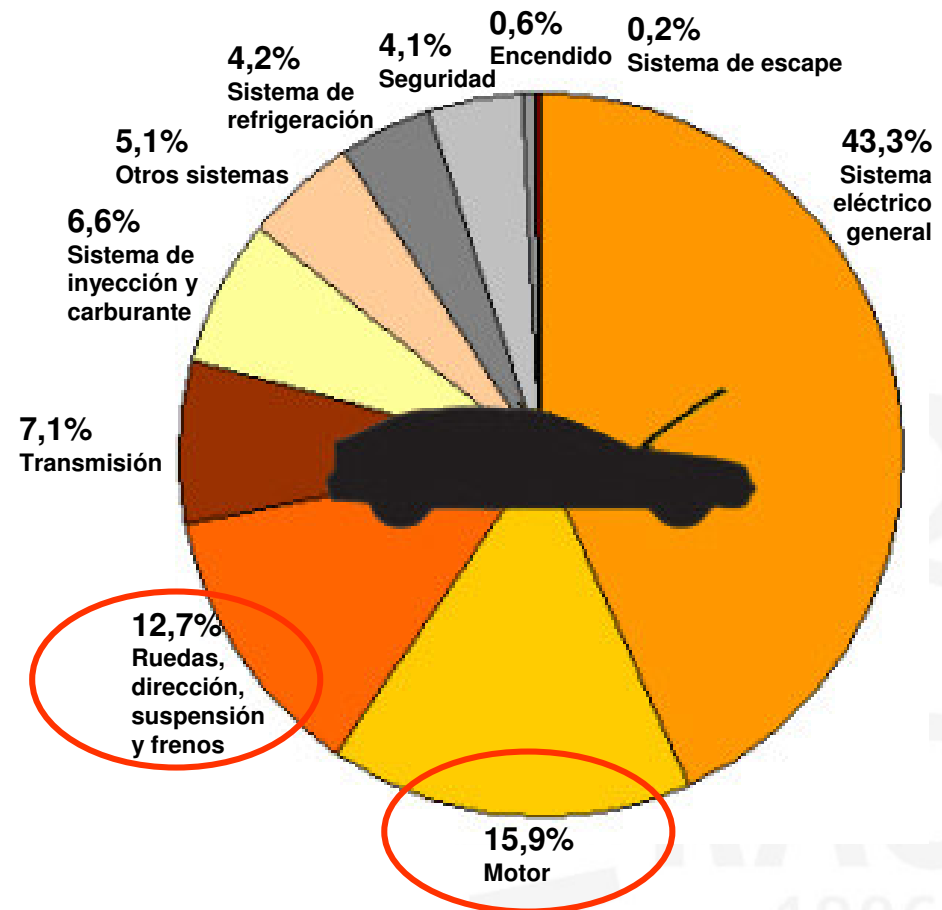
- El 32% de las averías se deben a problemas con la batería (batería descargada, defectuosa, etc.)

- De las asistencias atendidas por problemas con la batería, el 38% se deben a distracciones del conductor.



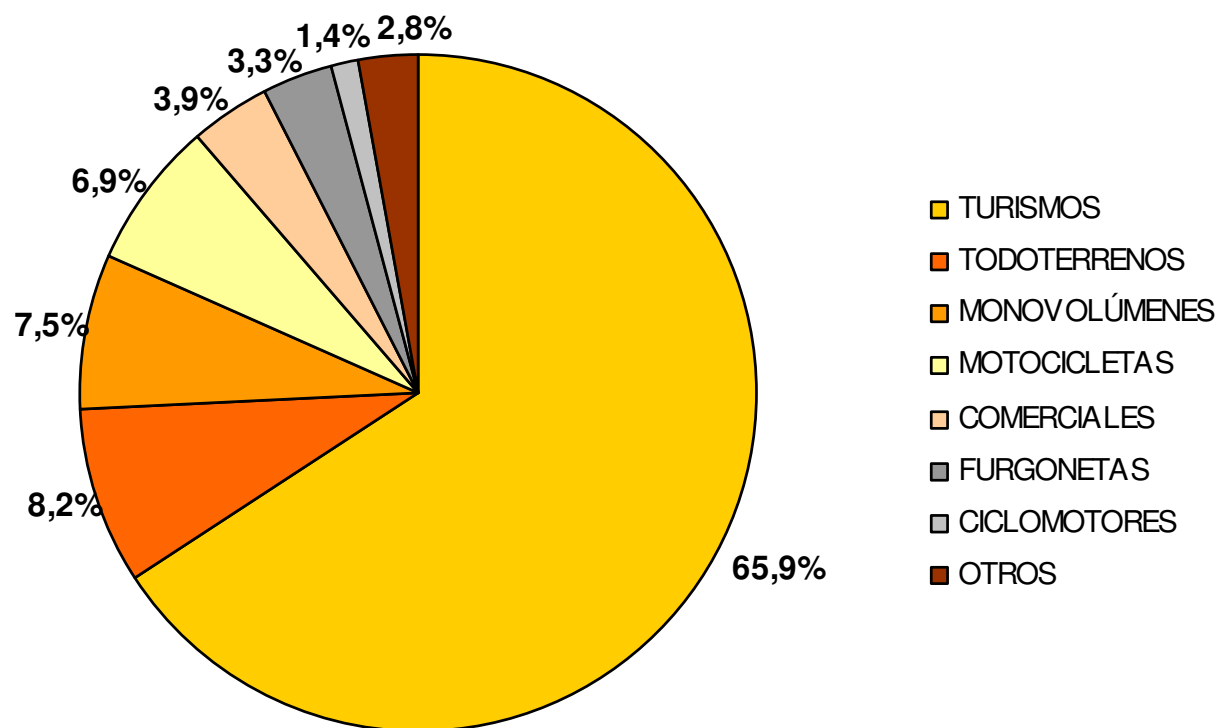
Las averías más frecuentes por grupos

- En segundo lugar, con el 15,9%, se encuentran los componentes mecánicos del motor (cadena de distribución, bomba de aceite, etc...)
- Las ruedas, con el 12,7% de las incidencias, se sitúan en tercer lugar



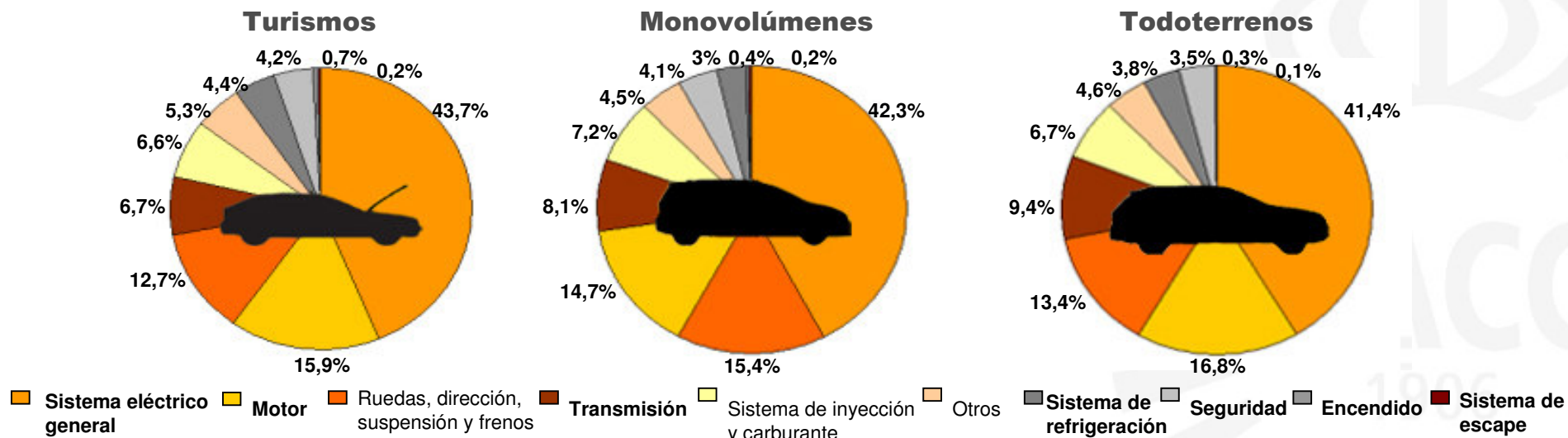
Averías por tipo de vehículo

- El 65,9 % de las asistencias prestadas se realizan a turismos, seguidos de los todoterrenos (8,2%) y los monovolúmenes (7,5%).



Averías por tipo de vehículo

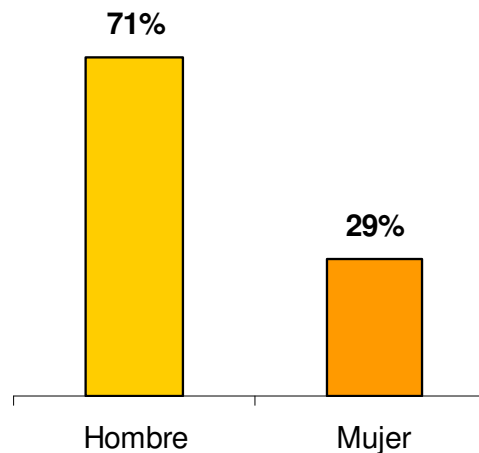
- La principal causa de averías en los turismos, monovolúmenes y todoterrenos es el sistema eléctrico general.
- En los monovolúmenes, la segunda avería más frecuente son los fallos de ruedas, dirección, suspensión y frenos, mientras que en los turismos y los todoterrenos son más frecuentes los fallos del motor.
- Los todoterrenos sufren un mayor número de averías relacionadas con el motor (16,8%).



Perfil del usuario que solicita asistencia

- Un 71% de las asistencias son solicitadas por hombres, frente el 29% que son solicitadas por mujeres.⁽¹⁾

Asistencias según el género

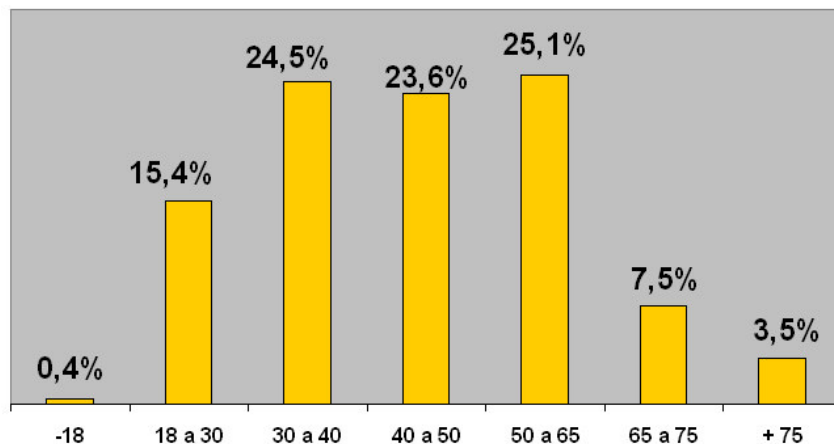


(1) Según el censo nacional de conductores en 2007, un 60% de los conductores eran hombres y un 40% mujeres. Fuente DGT

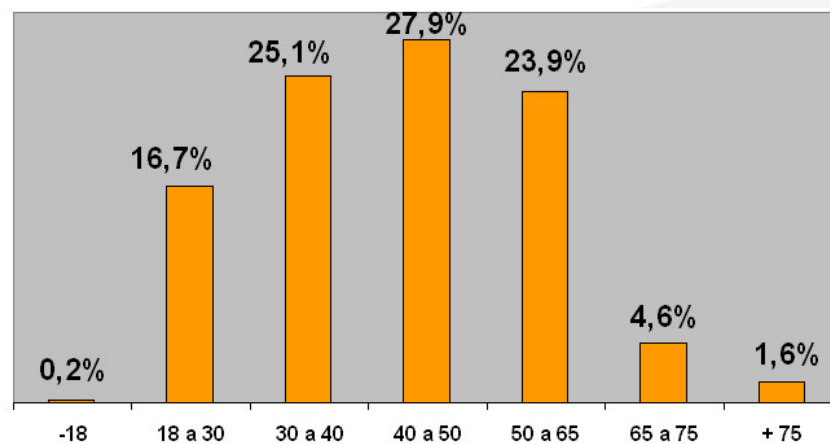
Perfil del usuario que solicita asistencia

- La franja de edad en la que los hombres solicitan más asistencia es la de 50 a 65 años, en un 25%.
- Las mujeres requieren más servicios de asistencia mecánica en la franja de edad de 40 a 50 años, en un 28%.

Evolución de la asistencia en hombres por grupos de edad



Evolución de la asistencia en mujeres por grupos de edad



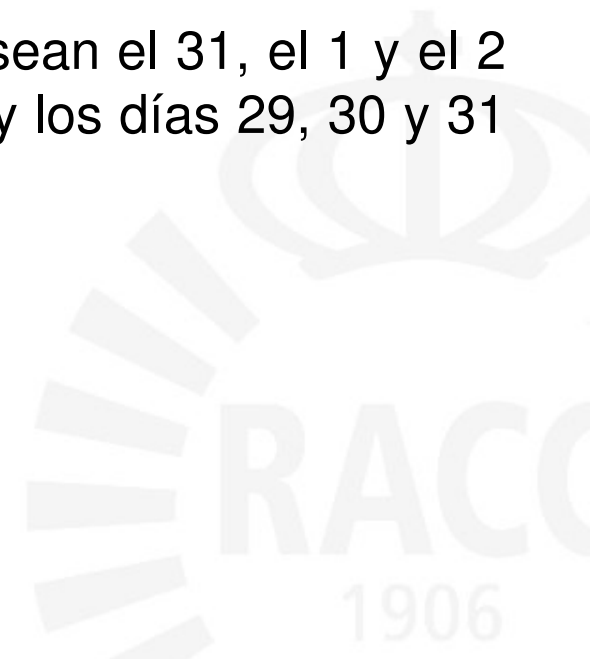
(1) Según el censo nacional de conductores en 2007, un 60% de los conductores eran hombres y un 40% mujeres. Fuente DGT

La asistencia en carretera en verano



Movilidad en los meses de verano

- Durante los meses de julio y agosto la DGT prevé que se produzcan 84 millones de desplazamientos con motivo de las vacaciones.
- Se prevé que los días más conflictivos de tráfico sean el 31, el 1 y el 2 de agosto, en la operación salida de vacaciones, y los días 29, 30 y 31 de agosto en la operación regreso.

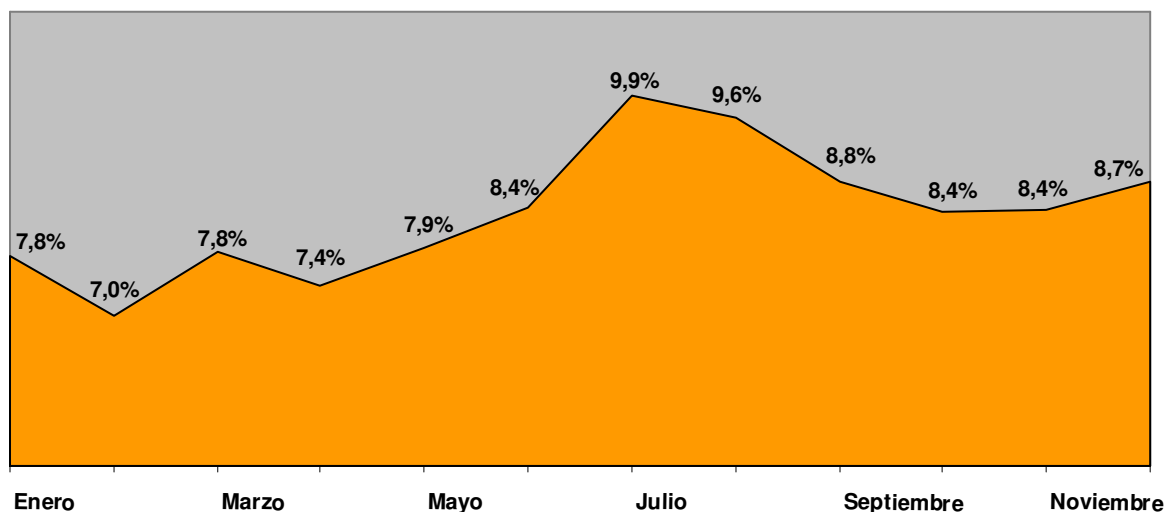


- En España se producen alrededor de **975.000 servicios** de asistencia en carretera durante los meses de verano (julio y agosto).
 - En el mes de julio se harán aproximadamente 495.000 servicios de asistencia mecánica y en el mes de agosto 480.000.
- Durante el verano, una media de **15.435 vehículos al día** sufren averías en carretera.
- Durante el período de verano, debido al incremento de temperaturas algunos componentes del vehículo se ven más afectados, como puede ser el caso del motor por la necesidad de una mayor refrigeración, la batería, aire acondicionado, etc.

Frecuencia de la asistencia

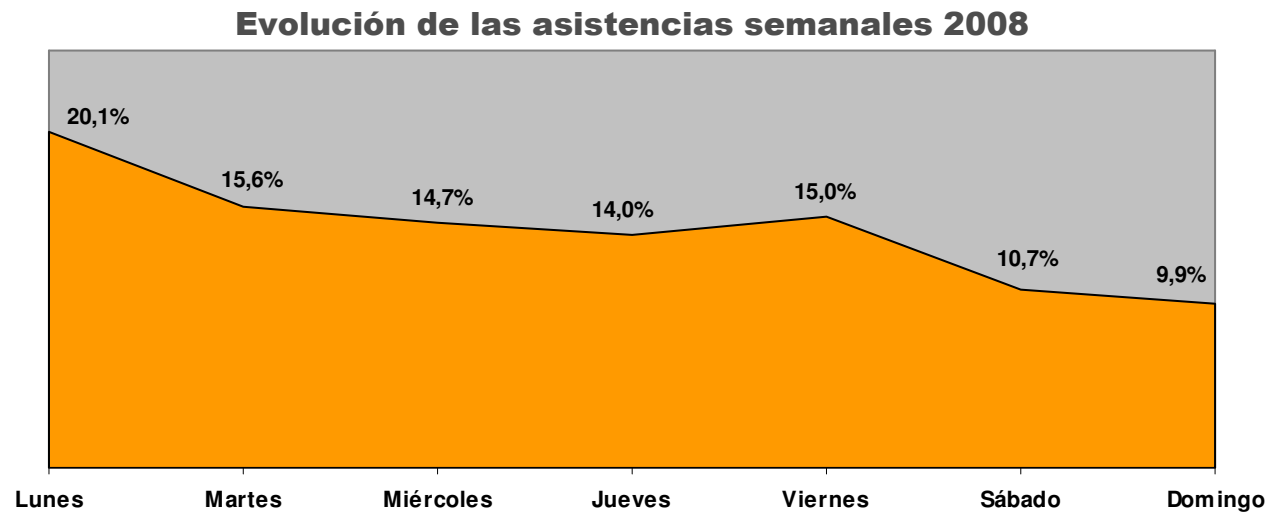
- El mes de julio es el mes con más asistencias del año.
- El día 17 de agosto se prevé que sea el día con mayor número de asistencias del año, con 50.000 servicios estimados en toda España, seguido de los días 3 y 31.

Evolución de las asistencias mensuales 2008



Frecuencia de la asistencia

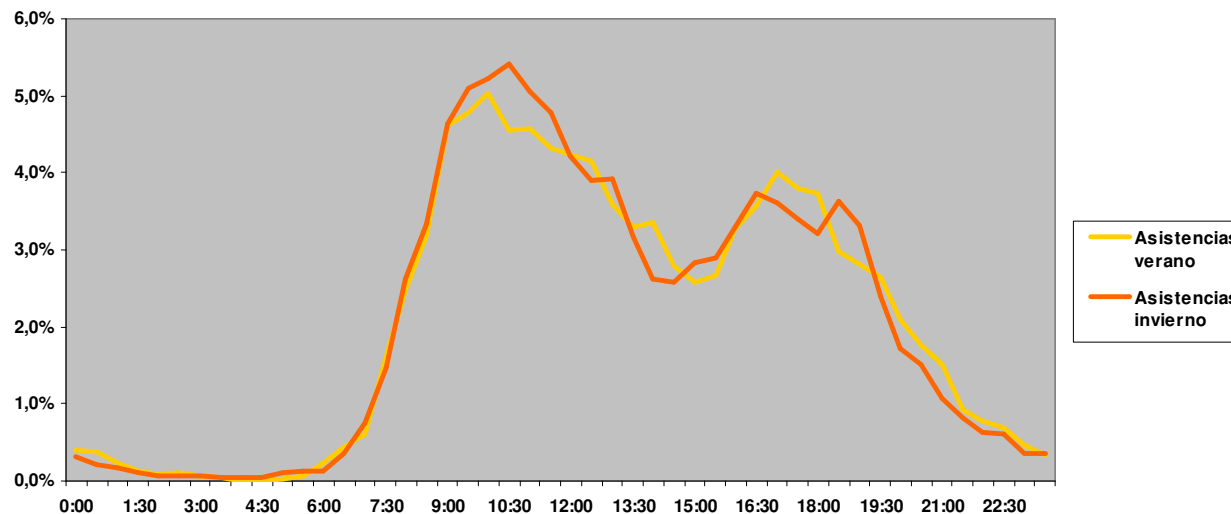
- El **lunes** es el día de la semana que más servicios de asistencia se solicitan, con el 20,3% de las incidencias.
 - Muchas de las averías que ocurren en fin de semana no se comunican hasta el lunes.



Frecuencia de la asistencia

- Los servicios de asistencia se concentran entre las 8,00h y las 11,00h, con un 30% de los servicios diarios.
- Por la tarde las asistencias aumentan entre las 17,00h. y las las 18,30h.

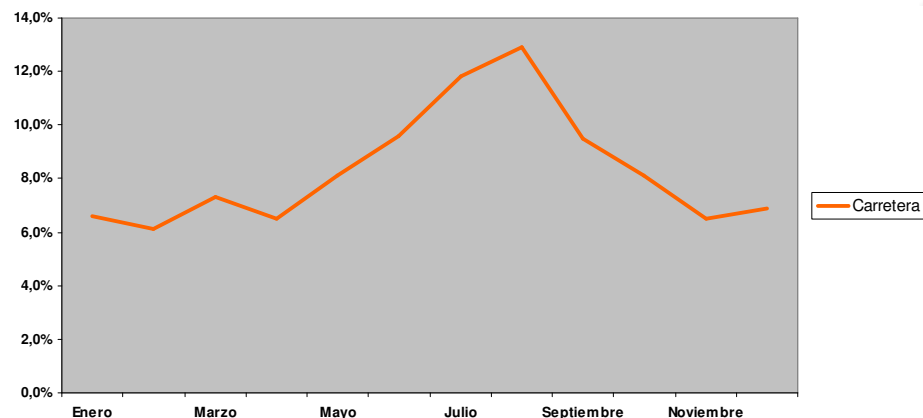
Evolución horaria de la asistencia en verano e invierno 2008



Localización de la asistencia

- El 85% de las asistencias se producen en vías urbanas y el 15% en vías interurbanas.
- En los meses de verano (julio y agosto) esta proporción es del 80% de las asistencias en trayectos urbanos y el 20% en carretera. Las incidencias en zona urbana continúan siendo elevadas ya que también se suman las averías en los núcleos turísticos.
- El 30% de las asistencias en el extranjero se realizan en agosto. Durante este mes de agosto se prevé que las compañías nacionales de asistencia superen los 75.000 servicios en Europa.

Evolución mensual de la asistencia en carretera 2008



Recomendaciones



- Para contratar un servicio de asistencia
 - Elija una asistencia que cubra también a la persona, independientemente del vehículo en el que circule.
 - Es mejor contratar una asistencia que disponga de flota equipada para resolver **la avería en el mismo lugar del incidente** y así poder proseguir el viaje.
 - Infórmese si el ámbito territorial de la cobertura es desde el kilómetro 0 y qué países incluye.
 - Confirme si existen limitaciones económicas o de kilometraje para remolcar el vehículo hasta el taller elegido.
 - Es posible que existan limitaciones en cuanto al tipo de vehículo y a su peso. Verifique si quedan cubiertos turismos, motocicletas, ciclomotores, remolques, caravanas, etc.

- Al tratarse de un servicio de urgencia, es importante saber si la compañía ofrece **asistencia 24 horas**.
- Revise si se cubren incidentes como pinchazos, problemas con la batería, reposición de combustible o la extracción del vehículo en el caso de encontrarse fuera de la carretera.



- **En caso de avería en carretera**

- Al margen de tener contratada una asistencia en carretera, realice una revisión al año, especialmente antes de realizar un viaje de largo recorrido.
- Compruebe que lleva todos elementos obligatorios en caso de avería: el chaleco reflectante, los triángulos de señalización, la caja de herramientas y las luces de recambio.
- Durante el viaje, preste atención a cualquier indicación del cuadro de instrumentos que advierta sobre problemas mecánicos. La luz roja, alerta de que es necesario detener el vehículo para evitar consecuencias peores.
- En caso de avería, antes de solicitar ayuda estacione el vehículo en un lugar seguro para la circulación, póngase el chaleco reflectante y coloque los triángulos de señalización a una distancia de 50m del vehículo.

ANEXO 1

La asistencia RACC



El modelo de asistencia del RACC

El modelo de la asistencia del RACC se basa en la **CALIDAD**. El índice de satisfacción global de los socios en 2008 se situó en 8,87 puntos ⁽¹⁾ y la división de Asistencia del RACC está certificada con la ISO 9001-2000.

Ejes del modelo del RACC:

- **Reparación al instante** de las averías con flota propia en el 88% de los casos
- **Central de Alarmas** diseñada para la **atención personalizada** de casos complejos, 24 horas/365 días año
- Líderes en **la innovación tecnológica** en España

(1) Estudio realizado por Stiga, muestra:12.600 encuestas, diciembre 2008

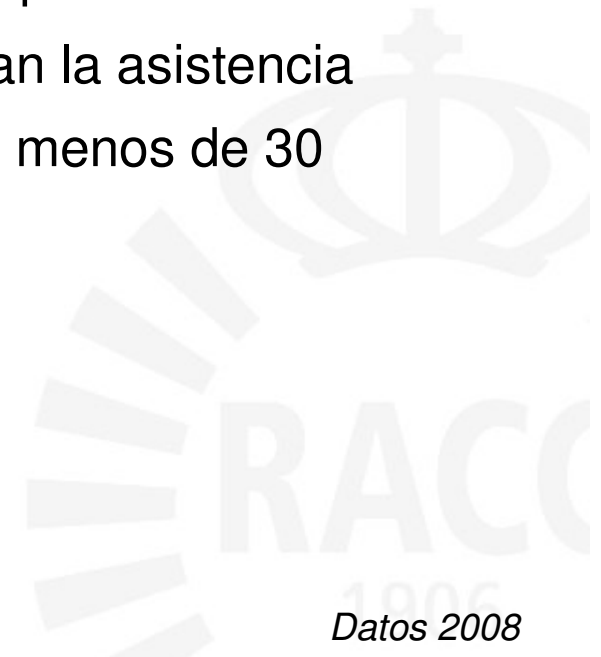
La asistencia del RACC en cifras

- 3.241.776 **vehículos cubiertos** por asistencia RACC
 - cobertura en España, resto de países europeos y no europeos ribereños del Mediterráneo
- 986.452 **servicios anuales** de asistencia mecánica y en viaje
 - 2.702 servicios diarios
- 88 % **reparaciones mecánicas al instante** con vehículos taller
- 1.826.194 **llamadas anuales atendidas** de asistencia mecánica y en viaje
 - 5.003 llamadas diarias

La asistencia del RACC en cifras

- 175 **profesionales** especialistas en asistencia mecánica
 - 155 mecánicos especializados en reparación al instante

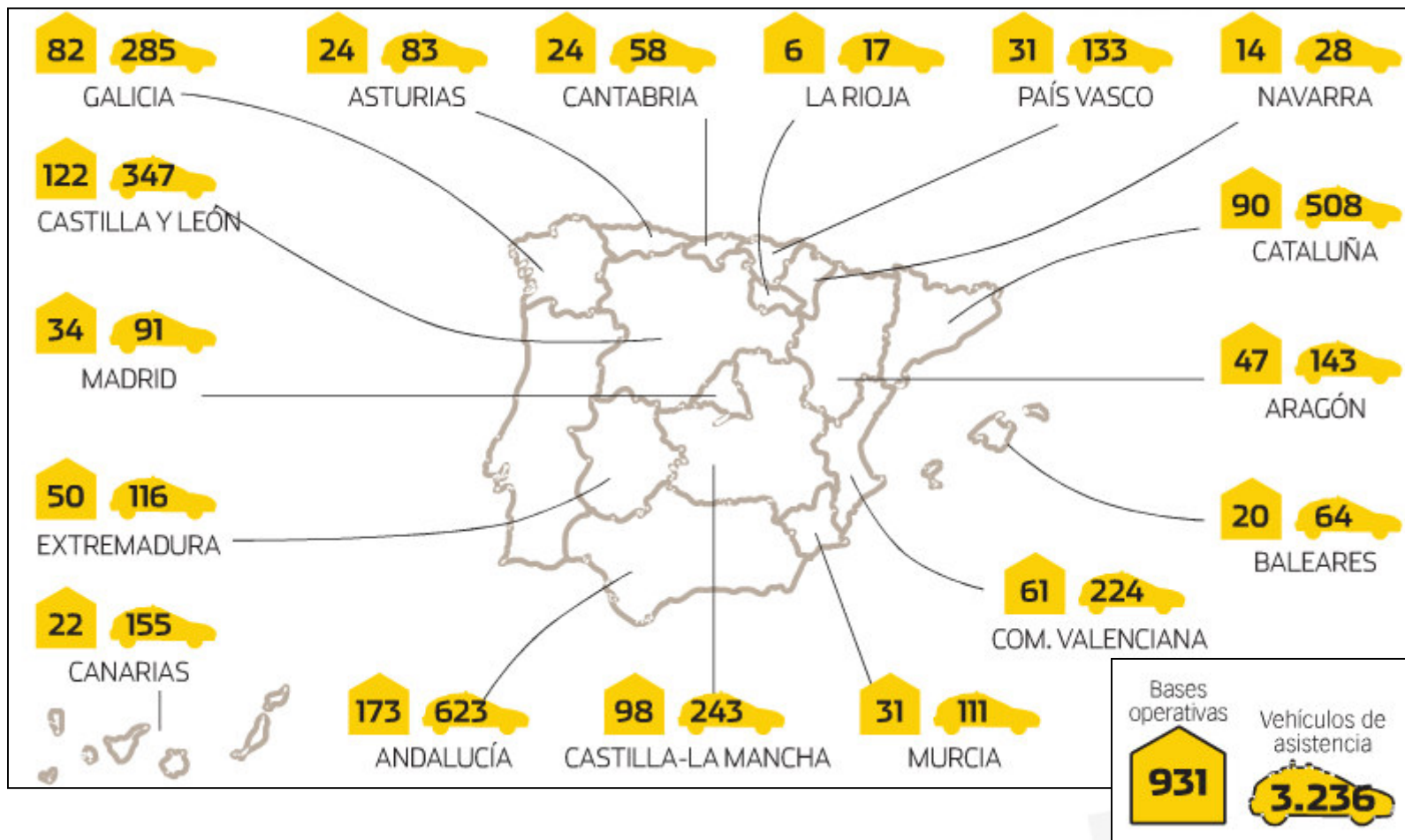
- 931 **bases de asistencia** en toda España
 - unidades operativas que garantizan la asistencia mecánica en un radio de 25 km, en menos de 30 minutos



Datos 2008

La asistencia del RACC en cifras

▪ Distribución de las bases y flota por CCAA



LA FLOTA DEL RACC

- 3.236 vehículos de la **flota** de asistencia

MECÁNICO	 <p>Coches taller Equipados con la tecnología para reparar al instante vehículos averiados</p>	 <p>Motos taller Agilidad y rapidez para las grandes zonas urbanas</p>
	 <p>Vehículos 4x4 Útiles en áreas de difícil acceso como zonas de montaña</p>	 <p>Vehículos multifuncionales Utilizados en vías interurbanas y para remolcar el vehículo</p>
TÉCNICO DE ASISTENCIA	 <p>De arrastre Indicados para el remolque en accesos difíciles como aparcamientos subterráneos</p>	 <p>Vehículos plataforma Carga y transporte de todo tipo de vehículo</p>