

Actualización COVID-19

El Grupo Euskaltel refuerza su servicio durante la crisis y mantiene su plan de expansión

- El Grupo tiene como máximo objetivo garantizar la máxima calidad en su servicio mientras garantiza la seguridad de sus trabajadores y clientes
- El Grupo ha implementado las medidas impuestas por el Gobierno mientras continúa ofreciendo un servicio de alta calidad y ha incrementado el nivel de servicio a sus clientes con el objetivo de ayudar a sobrellevar las medidas de aislamiento (#yomequedoencasa)
- Más del 90% de los trabajadores en los call center se encuentran ya teletrabajando
- Se espera que el calendario del plan de expansión nacional no esté afectado por las medidas actuales de confinamiento del Gobierno (que finalizan el 11 de Abril)
- El Grupo Euskaltel quiere agradecer a todas las personas de su equipo su dedicación y compromiso en un momento tan excepcional

Bilbao, 30 de marzo de 2020. Euskaltel continúa operando con normalidad durante la crisis del COVID 19 y mantiene el calendario de sus planes de expansión nacional. La compañía está operando con los más altos niveles de higiene y seguridad con el objetivo limitar al máximo los riesgos para la salud a sus trabajadores y clientes, adoptando todas las medidas impuestas por el Gobierno.

Servicios a sus clientes:

Para ayudar a sobrellevar las medidas de aislamiento, el Grupo ha implementado medidas de aumento del nivel de servicio a sus clientes sin coste adicional. Estas medidas incluyen:

- Ofrecer en abierto y sin coste a sus clientes todos sus canales infantiles.
- Abrir todos sus canales especializados en cine sin coste adicional.
- Ofrecer a sus clientes de móvil un bono gratuito de 30 Gigas al mes.
- Aumentar la capacidad de datos de clientes con casuísticas especiales.

- Dar acceso a las personas hospitalizadas a su app de televisión

Negocio de empresa:

Se han establecido plataformas especiales de atención al cliente y soporte técnico que están dando apoyo a las actividades de teletrabajo de los clientes y se han definido planes de contingencia con los mismos para ayudarles en gestiones relacionadas con la conectividad.

Los responsables comerciales se están encargando de mantener informados a los clientes de todo aquello que pudiera incidir en su servicio las 24 horas del día.

Medidas de seguridad sanitaria:

El Grupo Euskaltel ha tomado todas las medidas de seguridad sanitaria necesarias para garantizar la salud de sus trabajadores y clientes y la continuidad del servicio:

- La compañía ha creado un Comité de Continuidad dirigido por el Consejero Delegado que de manera diaria se reúne para garantizar la continuidad de las operaciones de la compañía.
- Cerca del 100% de los empleados se encuentran teletrabajando, y se ha dimensionado las plataformas y los sistemas para garantizar el mismo.
- Más del 90% de los agentes de atención al cliente están teletrabajando, garantizando óptimas condiciones de trabajo para los restantes.
- La compañía mantiene abiertas el 70% del total de tiendas para cumplir con los requerimientos de servicio solicitados por el Gobierno y se han tomado todas las medidas para proteger a los clientes y a los empleados en las mismas.
- Los proveedores que realizan mantenimiento y evolución de los sistemas de Euskaltel están teletrabajando y los problemas puntuales de conectividad y acceso que existían se han resuelto sin retrasos.
- Se han identificado las actividades críticas para la continuidad del servicio, y las personas encargadas de dichas actividades se han diversificado en diferentes localizaciones geográficas.

El Grupo cuenta con centros de trabajo en Euskadi, Galicia y Asturias, con amplia redundancia, diversificación geográfica, instalaciones de sistemas y personal con gran experiencia en teletrabajo.

El pasado 20 de marzo de 2020, la compañía firmó un compromiso con los principales operadores de telecomunicaciones nacionales y el Gobierno para garantizar la conectividad de las personas y las empresas.

Actividad de red:

En los últimos días el tráfico en la red ha aumentado de manera significativa:

- El tráfico de banda ancha fija ha aumentado un 40%.
- El tráfico de voz móvil ha aumentado un 50%.
- El tráfico de datos móviles se ha mantenido constante debido a la utilización del Wifi.
- El consumo de televisión ha aumentado un 30% y un 20% en on-demand.

Un equipo de 800 personas se encuentra diariamente trabajando para ampliar la capacidad existente y asegurar la robustez de las redes frente al aumento del tráfico.

La red de la compañía opera con total normalidad y permite estos elevados aumentos de tráfico sin incidentes destacados.

El pasado 15 de marzo la compañía lideró junto al resto de los operadores de telecomunicaciones nacionales una iniciativa para aconsejar a los clientes el uso racional de las redes de telecomunicaciones durante el periodo de confinamiento.

Actividad operativa y financiera:

El pasado 17 de marzo el Gobierno anunció la cancelación de las actividades de portabilidad de números a nivel nacional durante el Estado de Alarma impuesto por el Gobierno entre el 14 de Marzo y el 11 de Abril.

La cancelación de las actividades de portabilidad de números así como las medidas de aislamiento, han resultado en la significativa reducción de la actividad comercial. La base de clientes se ha mantenido estable hasta la fecha al haberse reducido en la misma medida la actividad de altas y la actividad de bajas.

La compañía no ha experimentado en los últimos días ninguna disrupción significativa en la actividad de sus proveedores o en la cadena de suministro.

Mientras se mantenga la actual fecha de finalización del Estado de Alarma (11 de Abril), la compañía no tendría que alterar el calendario del lanzamiento comercial de sus servicios con la marca Virgin a nivel nacional, que se espera para el segundo trimestre del año.

La compañía ha conectado ya con éxito un número de clientes a nivel nacional como prueba técnica anterior al lanzamiento comercial del servicio.

Hasta la fecha la compañía no ha experimentado impactos significativos en sus principales magnitudes financieras. La compañía continúa monitorizando dichas magnitudes para calcular los impactos sobre el negocio.

Las eficiencias y mejoras implementadas en la compañía en los últimos trimestres permiten enfrentarse a estos retos con confianza. En el cuarto trimestre de 2019 la compañía creció en 2.300 clientes fijos, los ingresos aumentaron un 0,7% frente al mismo periodo del año anterior y el ratio de generación de caja sobre ingresos se situó en el 28%, mientras ha continuado generando caja positiva a nivel operativo durante los primeros meses de 2020.

A 31 de diciembre de 2019, la compañía contaba con 98 millones de euros en la caja y 150 millones de euros de financiación concedida y no utilizada en su Revolving Credit Facility con vencimiento en 2023. La compañía cuenta con un coste de la deuda reducido, que a 31 de diciembre de 2019 se situaba en un 2,55%, siendo el periodo de vencimiento medio a dicha fecha de 5,0 años.