

08 de marzo de 2010. LaRepublica.net

## Cable & Wireless se hará sentir en abril

**Empresa de telefonía celular iniciará el posicionamiento de su marca +Móvil a pesar del rezago en la apertura. Firma ya inició proceso de reclutamiento y búsqueda de alianzas con bancos y principales puntos detallistas**

Daniel Chacón  
dchacon@larepublica.net

La fecha para la apertura del mercado de telecomunicaciones aún no ha sido resuelta, pero eso no es impedimento para que las empresas interesadas en el mercado local inicien su exploración.

Este sería el caso de Cable & Wireless, que desde Panamá diseña la estrategia que ofrecerá en el momento en que se presente la apertura del mercado de telefonía móvil.

El desconocimiento de las actividades que le serán permitidas limita avanzar en la oferta que traerá, pero adelanta que será acorde con la demanda del costarricense, y que ha invertido para conocer sus preferencias. Incluso, la fase de reclutamiento ya comenzó y se adelantó que la gerencia quedará en manos de talento local, por su mejor conocimiento de las particularidades del país, afirmó Roberto Mendoza, director de Asuntos Corporativos de Cable & Wireless Panamá.

### **¿Qué operación realizan actualmente en el país?**

Somos un operador serio con planes a corto, mediano y largo plazo. Eso nos obliga a prepararnos con antelación. Hemos estudiado y analizado el mercado, y el potencial que ofrece el mercado móvil, así como la expectativa del servicio que debemos brindar y las necesidades de los usuarios.

### **¿Cuáles puntos resaltan de los estudios que realizaron?**

Es un mercado muy diferente porque la penetración es muy baja. Existe una expectativa por alta calidad del servicio, la estrategia promocional y acceder más fácil a teléfonos. Todavía no imaginan lo alta que será la actividad publicitaria.

### **¿Qué ofrecerán como valor agregado?**

Principalmente tiempo de respuesta, calidad en el servicio y atención al cliente. Las facturas pueden tener todo el detalle que el consumidor guste, o las opciones para que elija el paquete de conveniencia. Incluso, tener un aparato con línea en menos de cinco minutos.

### **¿Y en precio?**

Impulsaríamos promociones como Amigo Favorito; que es una persona con la cual las llamadas serán gratuitas. Incluso los aparatos podrían ser gratis, creo que el celular de \$600 no dejará de ser aspiracional, pero lo haremos más asequible.

### ¿Cómo variará la apertura la costumbre en el uso de teléfono?

Mucho. Por ejemplo, para las familias se podrá entregar un aparato a los hijos, con el programa Amigo Favorito, y los hijos con un plan de prepagado, para que aprendan a usar más eficientemente los recursos.

### ¿Creen que el cambio será fácil?

Analizamos gustos y preferencias para saber qué debemos ofrecer. Ya sabemos que incluso en el mismo Valle Central hay diferencias, y así plantearemos la estrategia.

### ¿Qué han aprendido?

Los conceptos de responsabilidad social empresarial, la importancia de la relación con el medio ambiente, y lo que espera el consumidor que hagamos por las comunidades. Aparte, identificamos el parámetro para un servicio normal y uno de calidad. Eso hará que la gente se incline por uno u otro operador.

### ¿Encontraron resistencia?

No hay intransigencia. Creo que en general, el mercado está a la espera de lo que ofreceremos.

### ¿Han avanzado en alianzas locales?

Estamos iniciando conversaciones con bancos, supermercados y puntos de venta masivos. Incluso, ya tenemos nuestra agencia de publicidad y esperaríamos darnos a conocer a partir de abril.

## PERFIL

Cable & Wireless es una empresa con 13 años de experiencia en el mercado celular en la región, concretamente en Panamá (datos corresponden al mercado panameño).

**Nombre** Cable & Wireless Panamá

**Fundación** 1997

**Marca comercial** +Móvil

**Ingresos totales 2009** \$667 millones

**Inversión en publicidad** \$ 5 millones anuales

**Clientes** 2,7 millones

**Tipo de cliente** 92% prepago

**Empleos directos** 1.900

**Socios** Cable & Wireless Plc (49%), Estado de Panamá (49%) y colaboradores (2%).

Fuente: **página web**

