

ERNEST PÉREZ-MAS

«Els clients de Parlem tenen dret a decidir»



Ernest Pérez-Mas és CEO i accionista majoritari de Parlem, l'única operadora de telefonia catalana. Després d'un any i mig en funcionament, l'empresa enceta ara una nova etapa amb una ampliació dels seus serveis. Els preus barats, el tracte de proximitat, la flexibilitat dels productes i la innovació tecnològica són les bases d'una empresa que, després d'un període de reformulació, ara començarà una campanya per captar nous clients.

Entrevista d'Àstrid Bierge
Fotografia de Jordi Play

Parlem és una empresa patriòtica?

—Les empreses no fan actes patriòtics. Ara bé, un dels nostres valors és la catalanitat contributiva. Catalunya consumeix 5.000 milions d'euros en telecomunicacions —que suposen el 22 per cent del consum de l'estat—, la seva capital és la capital mundial del mòbil i té unes 650 companyies de solucions en telefonia fixa i mòbil. Tot aquest ecosistema no té al costat una gran companyia que li doni suport i que esdevingui un pal de paller. Nosaltres ho estem fent. Per exemple, sempre donem prioritat als proveïdors locals, que necessiten una empresa propera on poder provar la tecnologia que desenvolupen.

—Vostè diu que Parlem no és una estructura d'Estat sinó una estructura de país.

—Sí, perquè els Estats els fan els Governos i els països els fa la gent. És una empresa privada i l'hem de fer créixer entre tots. Parlem no ha de ser només una companyia, ha de ser un moviment, i això vol dir que la gent l'ha d'acompanyar. Hem de fer molta feina de màrqueting i organitzar bones microactivitats locals, un terreny comunicatiu en el qual les grans companyies no entren.

—Però el país ha respost?

—Sí, onze famílies catalanes han invertit en Parlem per fer possible una ampliació de capital de dos milions d'euros que anunciarem aviat.

—Tots els socis són catalans?

—Tots excepte un, que és el soci industrial. Té tota la lògica del món perquè no hi ha cap companyia catalana de telecomunicacions. Però aquesta companyia, que és MásMòvil, té alguns accionistes catalans i el vice-president també ho és.

—I la gent del carrer ha respost?

—El primer mes la gent va respondre molt bé. Però llavors vam aturar les campanyes de màrqueting perquè ens vam adonar que ens havíem de reformular. Vam fer una enquesta a clients de Bon Preu —la família Font és un dels nostres socis— i ens vam adonar que no oferíem allò que el nostre *target* vol, que són productes com els que ofereixen les companyies grans. És a dir, no només telefonia mòbil sinó també telefonia fixa, ADSL, fibra òptica i continguts televisius. Per tant, els recursos els vam destinar a crear les solucions que el mercat ens

demandava. Ara ja ho hem fet i, per tant, amb l'ampliació de capital tornarem a invertir en màrqueting per captar nous clients.

—**Ara quants en tenen?**

—Això no ho dic mai.

—**N'hi ha del País Valencià i les illes Balears?**

—Sí, entre un dos i un tres per cent dels nostres clients són de la resta de territoris dels Països Catalans, tot i que no hem fet mai cap campanya específica fora de Catalunya.

—**I quants clients s'han marcat tenir a mitjà termini?**

—En quatre anys volem ser la quarta companyia de Catalunya, després de Movistar, Vodafone i Orange. Per tant, hauríem d'arribar a tenir uns 350.000 clients.

—**L'objectiu és ambiciós i la competència és molt dura. Com pretenen fer-se forat?**

—Venent productes similars als de la competència a un preu més competitiu. El nostre objectiu és oferir-los d'un 10 a un 15 per cent més barat. En la telefonia mòbil ja ho fem, però ara ho estem estenent a la resta de serveis i paquets. Les companyies grans t'obliguen a contractar un paquet on et col·loquen internet, el telèfon fix i una, dues o fins i tot tres línies de mòbil. Algunes també hi inclouen productes televisius. Nosaltes, per contra, tenim tarifes modulars i flexibles.

—**Però no era que el *target* de Parlem demana paquets que ho tinguin tot?**

—La majoria, però no tots. Volem que tothom tingui l'opció de triar. Fa un mes vam llançar l'ADSL —que ha funcionat molt bé encara que no l'haguem publicitat— i un 30% dels clients que l'ha contractat no ha volgut línia de telèfon fix. Un 25% no ha volgut contractar mòbil. Els clients de Parlem tenen dret a decidir què volen i què no volen contractar, i per tant poden pagar només per allò que consumeixen.

—**La proximitat també és un dels factors diferencials de l'empresa.**

—Sí, els nostres clients no parlen amb màquines sinó amb persones. Persones com ells, no amb gent que està a l'altra banda de l'Atlàntic. Nosaltes tenim un *call center* propi.

—**I naturalment els teleoperadors han de saber parlar català.**

—Sí, a l'entrevista els fem dir la frase "Llegeixes les obres de Quim Monzó".

"Llegeixes" és la paraula més difícil de pronunciar en català. A més, els qui no saben parlar-lo correctament, la essa de "les" del sintagma "les obres" la fan sorda en comptes de sonora.

—**Xavier Trias, que va ser el primer a fer una trucada amb Parlem, no podria treballar al vostre *call center*...**

—[Riu] No...

—**En tot cas, no només us comuniqueu amb els clients per via telefònica.**

—No, també els podem atendre a través d'altres canals. Ja ens poden contactar per Twitter i Facebook i aviat ho podran fer per Whatsapp. Per exemple, una clienta que estava a Nova York i s'havia oblidat d'activar el *roaming* va utilitzar el Wi-Fi de l'hotel per demanarnos amb un missatge de Twitter que li l'activéssim.

—**Es defineixen com una companyia app-cèntrica?**

—Sí, tenim una *app* de gestió. No ha fet prou bé el que volíem que fes, però ara estem invertint en el seu relleuament, que esperem poder fer d'aquí a un mes. Volem que a través de l'*app* els nostres clients ens puguin contactar mitjançant tots els canals que he esmentat, que puguin descarregar totes les factures, contractar i donar de baixa els paquets i també veure el seu consum en temps

«Som l'empresa que té el nombre de baixes més reduït del mercat. Quan la gent s'hi apunta, s'hi queda»

real. És a dir, el que han gastat fins ara en aquell mes. També estem desenvolupant les trucades de veu per IP (VoIP) a través de l'*app*. Aquesta tecnologia permet que les trucades es facin a través de *dades*. Per tant, si estàs connectat a una xarxa Wi-Fi no pagues res i si estàs a l'altra punta del món no pagues *roaming*. I no consumeixes minuts, és clar. Esperem tenir-ho enllestit passat l'estiu.

—**Els telèfons que ven Parlem són lliures. Per què?**

—La nostra feina no és vendre telèfons i guanyar-ne un marge sinó oferir un bon servei i que la gent estigui a Parlem el màxim de temps possible. Som l'empresa que té el nombre de baixes més reduït del mercat. De mitjana, cada operador perd al mes un 5% de les seves línies de mòbil. En el nostre cas, les baixes són inferiors a l'1%. Quan la gent s'hi apunta, s'hi queda.

—**I això que a Parlem no hi ha contractes de permanència.**

—No, tothom pot marxar quan ho decideixi. Volem que els clients confïïn en els nostres productes i, com que no marxem perquè ho fem bé, no els demanem permanència.

—**Té avantatges el fet de no tenir xarxa pròpia?**

—No tenim xarxa pròpia de mòbil perquè no es pot, per tant la lloguem. En aquest moment a Orange. Ara bé, això ens estalvia una inversió de desenes de milions d'euros en la construcció de xarxes. A més, només paguem per allò que venem. Aquest estalvi ens permet centrar-nos a donar un bon servei als clients, que és la nostra prioritat. En el cas d'internet, el mateix, no ens cal invertir en cable o en fibra òptica. El que sí que voldríem arribar a fer és invertir en una xarxa pròpia de fibra òptica per donar cobertura als pobles de deu a vint mil habitants. La nostra idea és esdevenir la companyia de telecomunicacions de Catalunya, i per tant volem acabar federant o integrant les companyies petites que funcionen als pobles petits.

—**El monopoli de Telefónica es va acabar, però creu que ara hi ha un oligopoli?**

—Hi ha un clar procés de concentració del mercat. L'any passat va portar a un encariment de preus d'entre el 5 i el 10 per cent. Com que ho han fet de mica en mica ningú se n'ha adonat.

—**Les tres grans companyies es posen d'acord a l'hora de fixar els preus?**

—Fer-ho està prohibit.

—**Sí, això ja ho sé.**

—Com que són tots a Madrid i tots es coneixen, seria molt fàcil que ho fessin. Els preus sempre els apuja primer Telefónica, unes setmanes després ho fa Vodafone i per últim ho fa Orange. No deixa de ser curiós...

—**I com es pot revertir la situació?**

—Amb més competència, indubtablement. •