

Cuenca, Abril del 2010

Señores
Accionistas de Servicable Cia. Ltda..
Ciudad.-

El 2009 fue un año importante para SERVICABLE, ya que teníamos que construir una plataforma sólida que nos permita poder crecer ordenadamente los próximos años. Teníamos que afianzar nuestros procesos, sistemas y sobre todo prepararnos para competir con seguridad frente a los otros jugadores del mercado, afianzamos decisiones que fueron previamente analizadas con estudios de mercados, las mismas que nos darían luces a donde tendremos que dirigirnos y bajo que estrategias.

En el área de Ventas la decisión central del año fue la contratación de la agencia de publicidad y de comunicación MA&M quienes desde su contratación hemos venido conjuntamente implementando estrategias de nueva imagen y comunicación, con objetivos muy claros en posicionamiento de marca y la conversión de nuestro producto en más aspiracional. Entre uno de los trabajos realizados fue comunicar el nuevo paquete Premium que pudimos lograr un cambio del 75% del total de la base de clientes.

En materia de estudios de mercado hicimos 2 importantes la factibilidad y aceptación de un nuevo paquete de programación y la factibilidad de dar el servicio en la zona de Totoracocha, ambos resultados nos ayudaron para marcar planes de implementación. Todo el 2009 las Serviguías se editaron sin ninguna interrupción y es un valor agregado al producto.

El área técnica hizo su gran parte el 2009 con la implementación de los 16 nuevos canales que requirió de un nuevo equipamiento en el head-end y trabajos previos en la red de ecualización y afinamiento de 110 amplificadores que garantice la nitidez de los 49 canales. Como estrategia dejamos abierta la señal de los 49 canales hasta que la gente se familiarice, comunicamos el nuevo paquete y un gran número optó, el resto el departamento técnico se encargó colocar los filtros en cada pin.

Desafortunadamente sufrimos algunos problemas de mal conectividad en el sector de Cebollar, esto repercutió en el nivel de satisfacción de clientes y esto sumado a una falta de seriedad del contratante Ing. Fabián Viteri quién no asumió responsabilidad alguna. Estos errores cuestan y desgraciadamente son parte del aprendizaje.

Con el fin de tener un plano digital, un levantamiento de la red y un proceso de auditoría de la misma contratamos al Ing. Paúl Vintimilla que lleve a cabo estas tareas, las mismas que han sufrido retrasos pero estimamos que se culminen en Mayo del 2010.

Por último en la parte técnica Servicable contrató a la empresa Claupet Communications para el desarrollo de los diseños de la construcción de una red para Totoracocha, el

estudio contaba con todo un diseño completo de elementos activos y pasivos de una red así como un levantamiento pormenorizado de los potenciales clientes.

En las áreas administrativas hubieron varios acontecimientos , lo más relevante fue la esperada aprobación de los 16 canales por parte del Conartel, esta conseción nos costó aproximadamente \$9M que la hicimos con financiamiento de terceros, toda la implementación, comunicación y equipamiento de los 16 canales nos costó alrededor de \$21M que se pudo financiar con el flujo de negocio que pudimos ofrecer un servicio Premium a bajo costo.

En marzo se contrató a una persona especializada en cobranzas, desarrollamos una estrategia para recuperación agresiva de cartera vencida , la misma que estaba compuesta de tele cobranzas, visitas, correspondencia y por último audiencias de mediación en los juzgados especializados, pudimos cobrar cartera vencida superior a los \$7M

El 2009 terminamos con una ganancia marginal del \$969,70 el impuesto a la renta asciende \$242,43 lo cancelaremos con las retenciones en renta que totalizan \$443.03 a pesar de tener anticipos por \$4,242,86 de los cuales uno de ellos está en proceso de solicitud de devolución, además a ello tenemos \$106M en perdidas de la amortización inicial de los 3 primeros años que nos servirá para ir amortizando en los próximos cinco años.

Estamos aprovisionando mensualmente el valor de \$400,00 para la renovación de la conseción en Julio del 2016 que este potencialmente ascendería los \$36M, a Diciembre 31 la provisión líquida ascendía los \$3,800.

Servicable en el 2009 se preparó para que el 2010 sea un año de franca expansión e incursión de nuevos negocios como el Internet alámbrico e inalámbrico, para ello hay que seguir invirtiendo y apostando a una industria en crecimiento

Atentamente,

Alberto Malo

