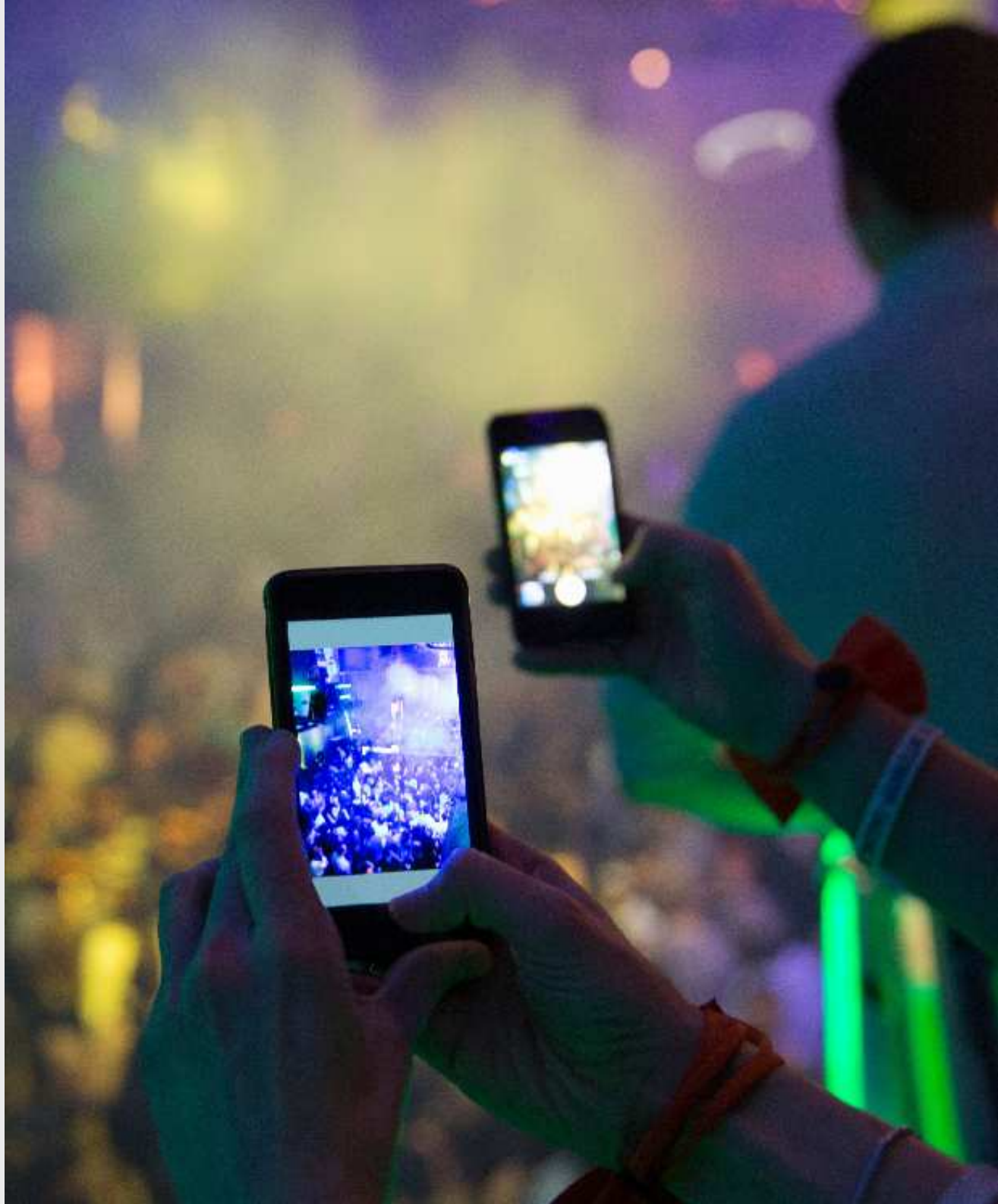


**Deloitte.**

# Deloitte Mobile Consumer Survey

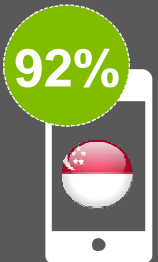
Principales conclusiones  
en España

Noviembre, 2015

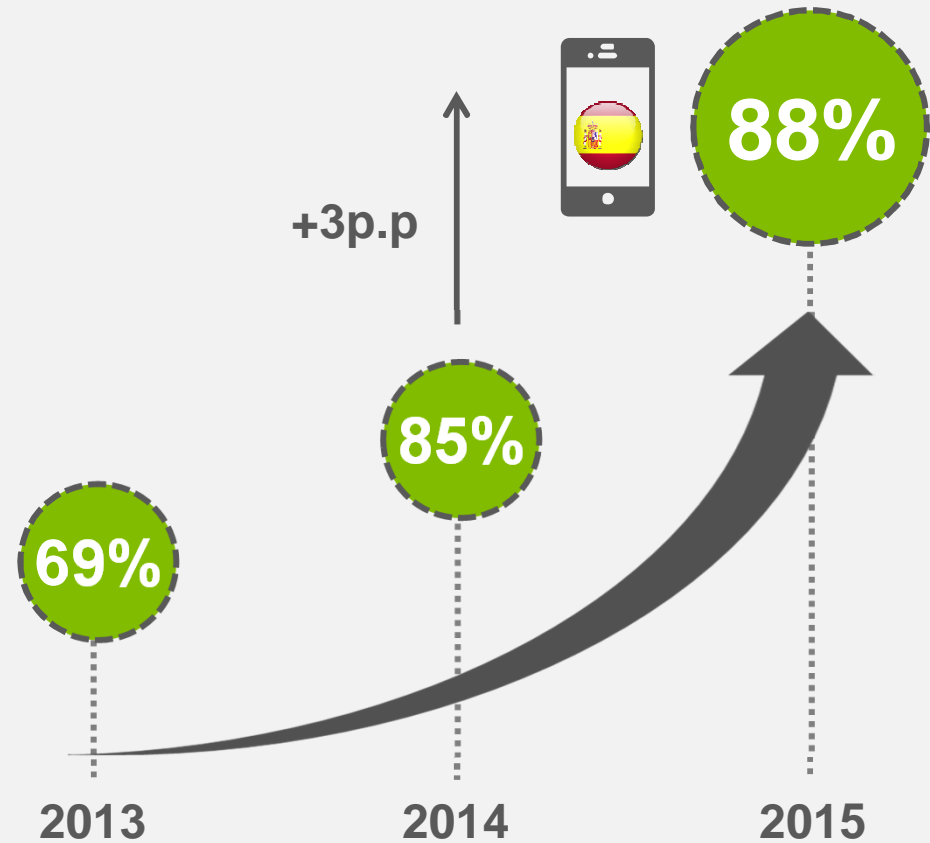


# España continúa siendo de los países líderes en penetración de smartphones

De los encuestados, sólo **Singapur** cuenta con mayor tasa de penetración



La **sociedad española** cada vez más **“conectada”** y cuenta con **más del 50%** de personas que consultan el móvil en los **15 primeros y últimos minutos** del día y unas **41 veces** a lo largo del día

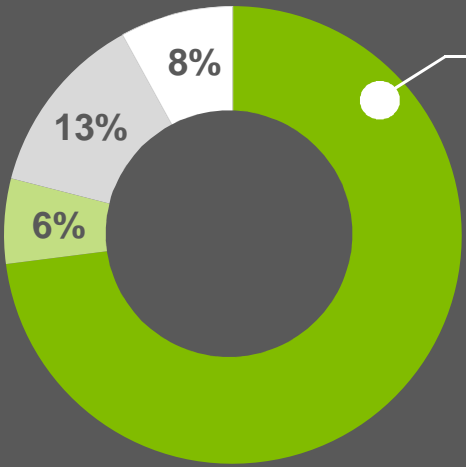


Además, se **renueva** el móvil en un período medio **<1,5 años**



# Cada vez son más los usuarios de smartphone que acceden a Internet a través de redes 4G

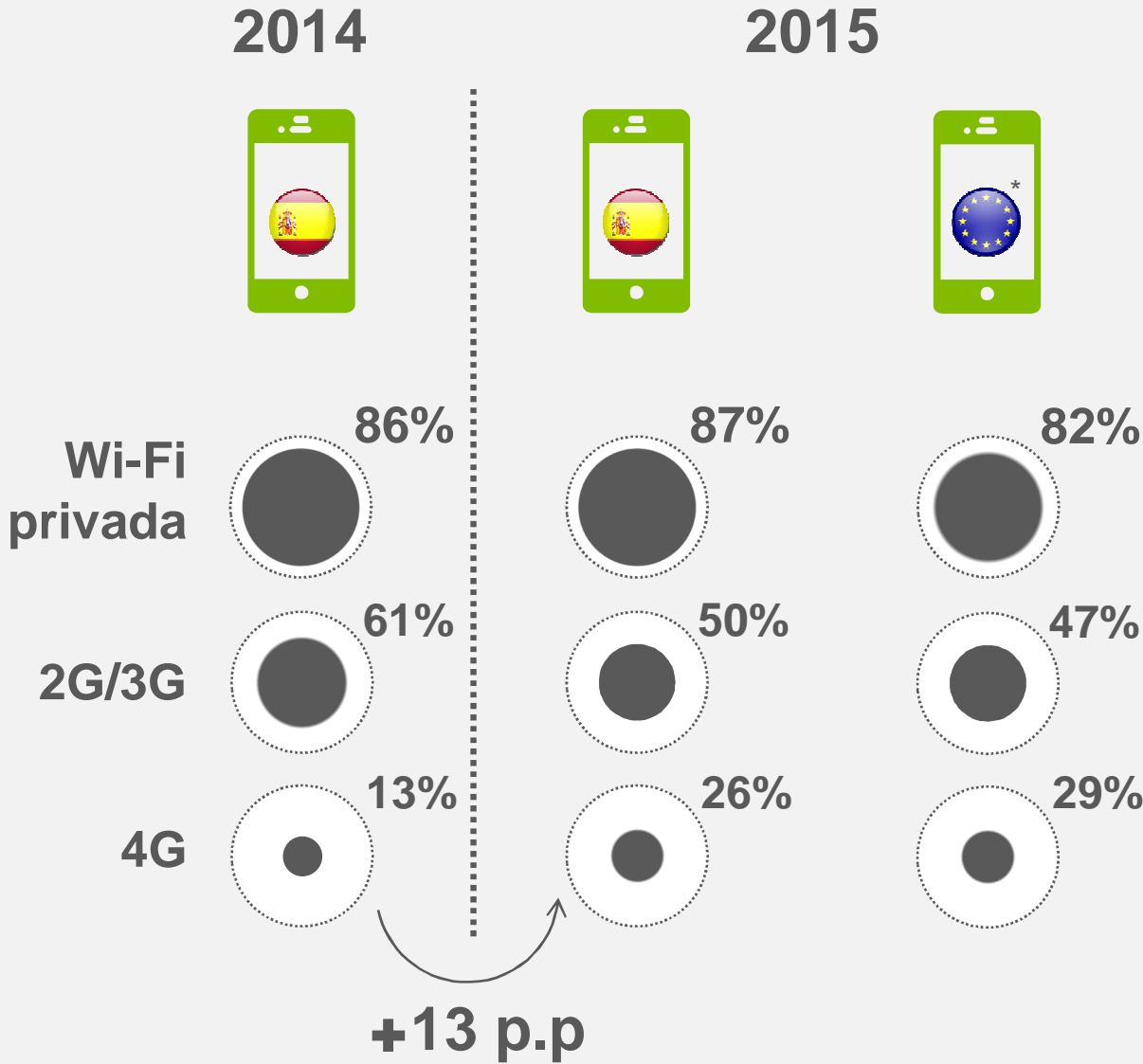
Los usuarios reconocen una **mejora** de la **calidad** del **servicio** gracias al **4G** pero las redes **WiFi\*** y **3G** siguen siendo las **más utilizadas**



**73%**  
*Considera haber experimentado una mejora de la velocidad con la red 4G*

- Más rápida
- Más lenta
- Igual
- NS/NC

\*En el hogar o lugar de trabajo / estudio



\* Media países de la UE encuestados

# Las paquets ofertados contribuyen a que las llamadas tradicionales de voz continúen siendo el servicio más usado

El uso de la **mensajería**



**instantánea** es un **27% mayor** que en

la media de países de la **UE**

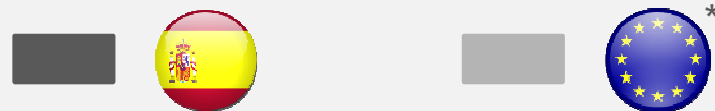
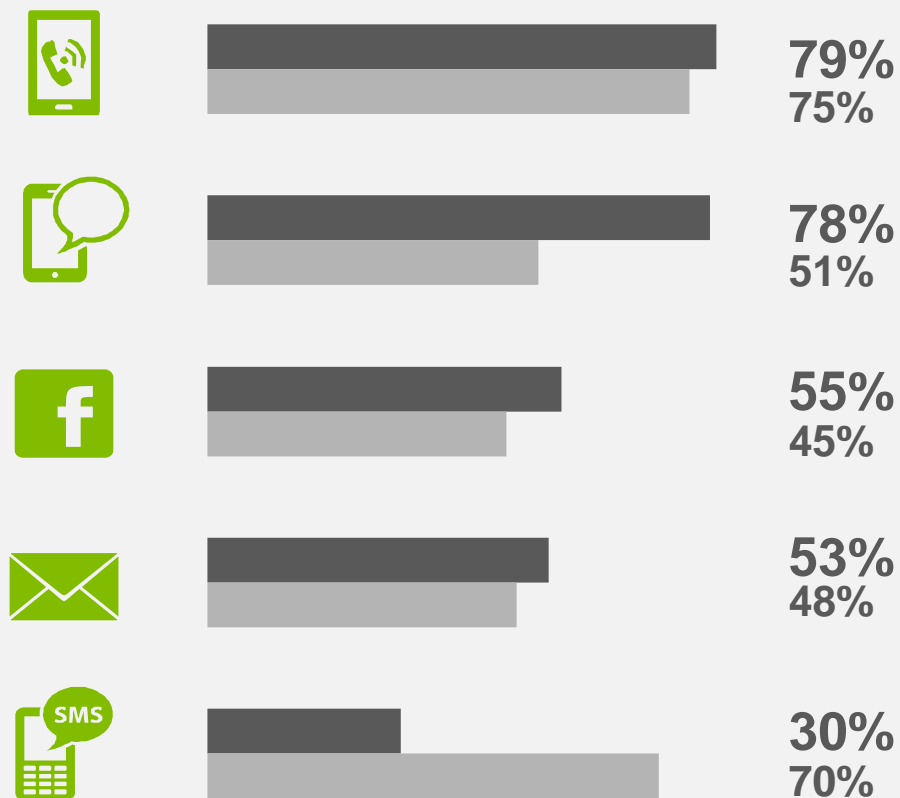
De hecho, el **40%** de los españoles asegura que lo

**primero** que **consulta** en

su móvil son los **mensajes instantáneos**, dejando el

uso de **SMS** muy por **debajo**

de la media de la **UE**



# El uso de servicios VoIP ha crecido mucho en el último año pasando de un 5% en 2014 a un 22% en 2015

De hecho, el **USO** de servicios **VoIP** es **superior** al de la **media** de los países de la **UE**



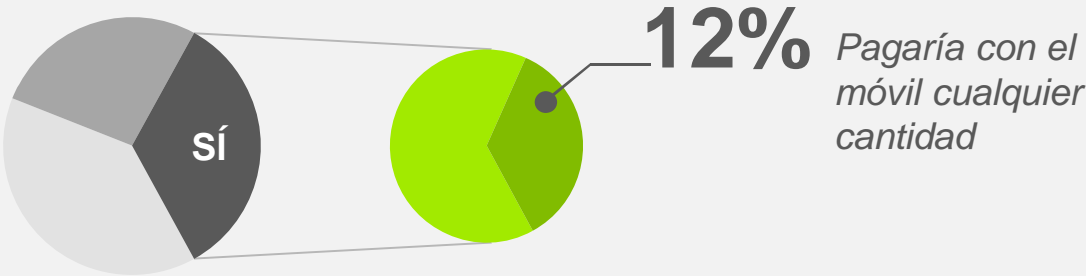
En **España**, al igual que para la media de países de la UE, el principal **motivo** para el **uso** de servicios de **VoIP** es el **coste** de las **llamadas internacionales**



# La concienciación de los usuarios es clave para la extensión de los servicios de pago por móvil

El **24%** de los usuarios **no cree** que este método de pago le pueda aportar **ningún beneficio** y el **7%** ni siquiera **lo conoce**

Aunque el **34%** de los usuarios está **dispuesto** a usar el **pago por móvil** en **tienda**, el **80%** todavía **no lo ha usado**



- No
- NS/NC
- Sí, pequeñas cantidades
- Sí, cualquier cantidad

El **39%** de españoles **no confía** en que el pago por móvil sea **seguro**







# El precio continúa siendo el factor más crítico a la hora de elegir operador

El **24%** de los encuestados, actuó motivado por el **precio** de la **suscripción** mensual al elegir su actual operador



Para los españoles, la posibilidad de acceder a **tarifas convergentes** es cada vez más importante, de ahí que a futuro sea un factor clave a la hora de la **fidelización** de los clientes



		 *
<b>Precio</b> 	<b>42%</b>	<b>41%</b>
<b>Relación</b> 	<b>11%</b>	<b>5%</b>
<b>Calidad</b> 	<b>22%</b>	<b>23%</b>
<b>Oferta</b> 	<b>18%</b>	<b>18%</b>

# El 55% está dispuesto a compartir información de uso de sus dispositivos

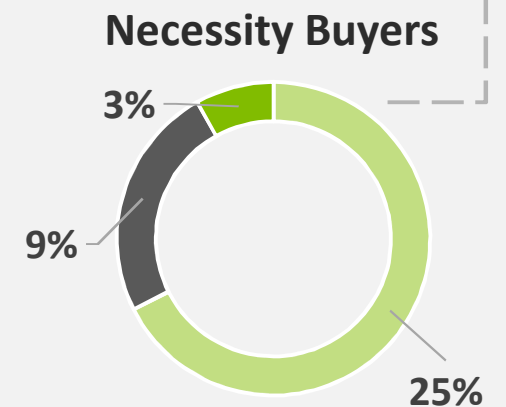
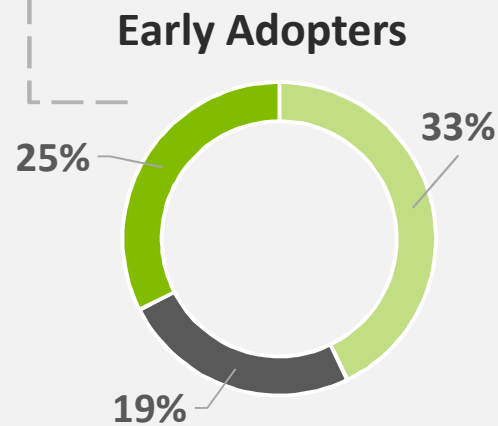
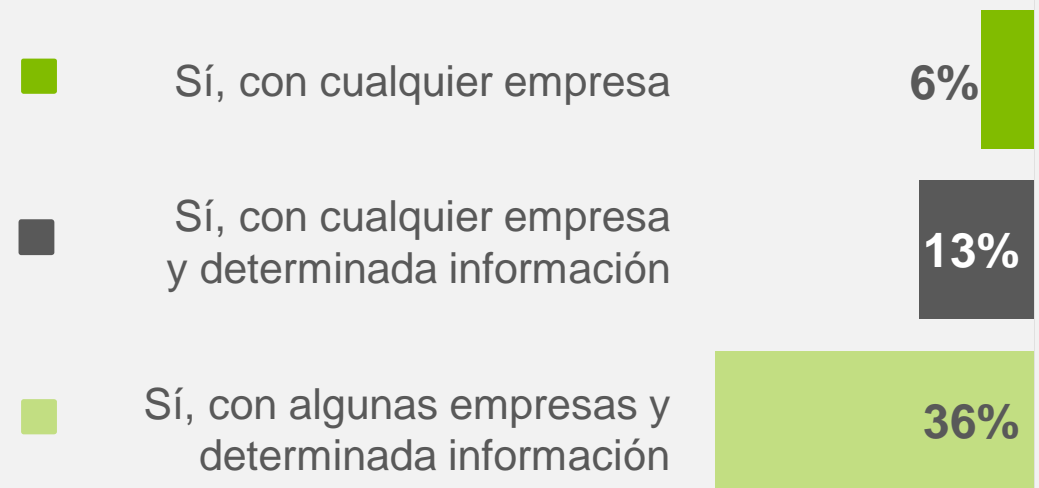
Oportunidades en el ecosistema de aplicaciones y **Big Data**.

De ellos, el **36%** lo haría **condicionando** el tipo

de **información** y la **empresa** con la que compartirla



Los **usuarios** más **disruptivos** son más **propensos** a compartir **información** de uso **personal** con las empresas







Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), sociedad del Reino Unido no cotizada limitada por garantía, y a su red de firmas miembro y sus entidades asociadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades con personalidad jurídica propia e independiente. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Consulte la página [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, asesoramiento fiscal y legal y asesoramiento en transacciones y reestructuraciones a organizaciones nacionales y multinacionales de los principales sectores del tejido empresarial. Con más de 200.000 profesionales y presencia en 150 países en todo el mundo, Deloitte orienta la prestación de sus servicios hacia la excelencia empresarial, la formación, la promoción y el impulso del capital humano, manteniendo así el reconocimiento como la firma líder de servicios profesionales que da el mejor servicio a sus clientes.

Esta publicación contiene exclusivamente información de carácter general, y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro o entidades asociadas (conjuntamente, la "Red Deloitte"), pretenden, por medio de esta publicación, prestar un servicio o asesoramiento profesional. Ninguna entidad de la Red Deloitte se hace responsable de las pérdidas sufridas por cualquier persona que actúe basándose en esta publicación.