

Tirada: <b>40.041</b>	<b>FARO DE VIGO</b>		Superficie: <b>624 cm<sup>2</sup></b>
Difusión: <b>34.393</b>	<b>Galicia</b>		Ocupación: <b>68.28%</b>
(O.J.D)	<b>General</b>		Valor: <b>2.315,43 €</b>
Audiencia: <b>120.375</b>	<b>1ª Edición</b>		Página: <b>14</b>
Ref: <b>9338307</b>	<b>10/07/2017</b>		<b>1 / 1</b>

Cambio de paradigma

## Seis de cada diez jóvenes de 18 a 24 años solo se comunican por 'app' y redes sociales

Casi la mitad de encuestados reconoce que llama a través de aplicaciones de telefonía gratuitas ▶ El 63% de usuarios no envía SMS aunque estén incluidos en su tarifa móvil

E. OCAMPO ■ Vigo

Las nuevas soluciones de comunicación basadas en internet entran en el mercado pisando fuerte y desde entonces, cada vez son más los españoles que hacen uso de *app* y redes sociales, en declive de los canales tradicionales. Así lo afirma el IV "Estudio de comparación online hacia el ahorro inteligente" realizado por la compañía "Rastreator.com", que señala que el 60,2% de los jóvenes españoles de entre 18 y 24 años solo se comunican con los chats de aplicaciones y redes sociales.

Precisamente, los ingresos de los operadores por telefonía móvil –tanto voz como mensajes cortos– cayeron en 2016 un 15,7%, mientras que los de banda ancha crecieron un 10,9% y facturaron más de 4.000 millones, según el Informe Económico Sectorial de las Telecomunicaciones y el Audiovisual (CNC).

Las aplicaciones de mensajería instantánea y llamadas *online* proponen alternativas de comunicación gratuitas para los usuarios. Pero todavía es escaso el porcentaje de españoles que ha prescindido totalmente de las llamadas tradicionales en pro de las *online*.

Según el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (ONTSI), solo el 7,6% de los españoles afirma que nunca utiliza el móvil para realizar llamadas, y únicamente el 6,3% dice que nunca las recibe2.

Aun así, las nuevas aplicaciones para llamar siguen ganando poco a poco terreno a la telefonía convencional. Según datos del estudio hasta un 48,2% de los españoles afirma que cada vez llama más a través de apps de telefonía gratuitas, en lugar de hacerlo por la vía tradicional. En este sentido, resulta destacable que los adultos de entre 55 y 65 años sean los que lo afirman en mayor medida. El 54,5% de las personas en esta franja de edad apuestan cada vez más por esta opción para llamar, en contraposición con la "generación X" (45,9%) o con los "millennials" (47,4%).

La evolución de los servicios de mensajería tradicionales –SMS y MMS– también se ha visto afectada por la proliferación de las aplicaciones de mensajería instantánea que funcionan mediante la conexión permanente a Internet. Según datos de la CNMC, los servicios de mensajería SMS y MMS registraron, un año más, un descenso significativo de su volumen de tráfico, con una bajada de los ingresos del 30,2%.

En esta misma línea, el informe corrobora que el 63,6% de los espa-

ñoles que tienen dispositivos móviles, nunca los utilizan para enviar SMS, ni siquiera, aunque estos sean gratuitos por la tarifa que tenga contratada. Además, la pujanza de las aplicaciones de mensajería instantánea es tal, que prácticamente la mitad de la población (45,9%) afirma que solo se comunica por este

tipo de herramientas y por redes sociales. Este hábito se da en mayor medida en las nuevas generaciones que han crecido con teléfonos móviles, hasta el punto de que el 60,2% de los jóvenes de entre 18 y 24 años reconocen que ya solamente se comunican a través de estos chats *online*. El director de "Rastreator.com",

Fernando Summers, afirma que "conocer bien nuestro consumo móvil es el primer paso para elegir la tarifa más adecuada y pagar únicamente por aquellos servicios que realmente utilizamos. Una de las demandas principales de los usuarios es la posibilidad de personalizar y flexibilizar las tarifas".

### CLAVES

#### 1 Las llamadas pasan a una segunda vía

★ Un 48% de los españoles afirma que cada vez llama más a través de apps de telefonía gratuitas, destacable en adultos de entre 55 y 65 años.



#### 2 Los jóvenes que nunca "descuelgan"

★ El 60% de los jóvenes de entre 18 y 24 años reconocen que ya solamente se comunican a través de estos chats online.

#### 3 Los SMS, no se usan ni regalados en la tarifa

★ El 63% de los españoles que tienen dispositivos móviles nunca los utilizan para enviar SMS, aunque estos sean gratuitos.

Un grupo de jóvenes, con sus móviles.  
// R. G.

**ENRIQUE DANS** ■ Experto en nuevas tecnologías, profesor de Sistemas de Información en IE Business School

## "Las generaciones más jóvenes perciben como molestas las llamadas"

"Está en boga el video chat de hasta 10 personas en tiempo real de *House Party*"

E.O. ■ Vigo

—Seis de cada diez jóvenes no habla por teléfono, entendiendo la frase en sentido literal.

—Está clarísimo que a las generaciones más jóvenes no les gusta hablar por teléfono de forma directa y de hecho, no lo usan. Las empresas de telefonía que han entendido mejor esto, han subido las ofertas en las tarifas de datos, mientras que no prestan prácticamente atención a las llamadas de voz. Y cada vez hay más personas que indican que no les gusta hablar por teléfono.

—También resulta destacable que los adultos de entre 55 y 65 años estén utilizando tanto las llamadas telefónicas a través de *apps*.

—*WhatsApp* ha sido un fenómeno muy importante en español y

el nivel de adopción es brutal. Hay quien hizo grupos con amigos de la infancia y combate la soledad, o los usa para compartir noticias. Entre llamar a una persona a la que molestan porque obligas a prestar atención en ese momento y hacerlo por *WhatsApp*, que permite no contestar o hacerlo dentro de un rato, revisar el check... La gente tiende a elegir algo que ofrece más grados de libertad al que está al otro lado.

—¿Se perciben como invasivas?

—Sí. Los jóvenes no llaman por teléfono a no ser que se produzca una urgencia. Y ni eso. Es un cambio de hábitos, que se acentúa a medida que las aplicaciones van ofreciendo mejores prestaciones.

—Es imparable. En vez de número de teléfono, una firma aérea ya ofrece comunicarse por chat.

—El gran impacto va a ser so-

bre el servicio cliente: cualquier empresa sabe que hoy llamar al cliente resulta molesto y es mal recibido. A través de mensajería instantánea aún se puede plantear.

—¿Se perderá el cara a cara?

—Eso no es así; no lo creo. No pienso que haya una pérdida, porque hay aplicaciones que sí lo permiten. *House Party* está subiendo muchísimo. Es un fenómeno que en muy poco tiempo ha crecido en usuarios, básicamente de la "generación Z" y hay quien cree que será la próxima compra de *Facebook*. No es más que un video chat que permite hablar hasta con diez personas en tiempo real. No creo que los jóvenes salgan o se vean menos; el estereotipo de menor pegado a la pantalla no es real. Tampoco que se pierda la comunicación personal.

