

# Las TIC en los hogares españoles


## Estudio de demanda y uso de Servicios de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información



**XLII Oleada (Octubre – Diciembre 2013)** Madrid, Mayo de 2014

	diap.	
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>	
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>	
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>	
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>	
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>	
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>	
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>52</b>	
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>60</b>	
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>	
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>	

# NOTA:

- La información sobre gasto en servicios TIC se mide en cada oleada (en los cuatro trimestres del año).
- Los datos sobre penetraciones, usos de equipamiento, y servicios TIC se miden a través de cuestionarios en las oleadas impares (primer y tercer trimestre del año). Para el cuarto trimestre de 2013 no hubo recogida de datos de cuestionario.
- A efectos prácticos, se utiliza la siguiente convención: en las oleadas pares se toma el dato de penetración de la oleada impar anterior. En este caso, se indica con la siguiente etiqueta: 



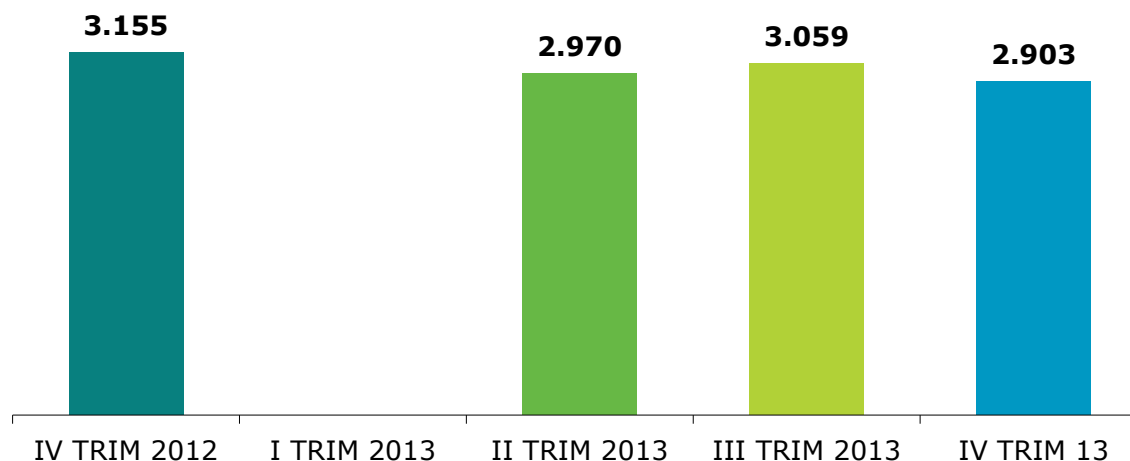
	diap.
<b><u>1. Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2. Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b><u>3. Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b><u>4. Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b><u>5. Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b><u>6. Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b><u>7. Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b><u>8. Internet</u></b>	<b>60</b>
<b><u>9. Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b><u>10. Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>

1



El gasto total en servicios TIC (fijo, móvil, Internet y televisión de pago) se sitúa en 2.903 millones de euros el cuarto trimestre de 2013

**Gasto total en servicios TIC (millones de euros)**



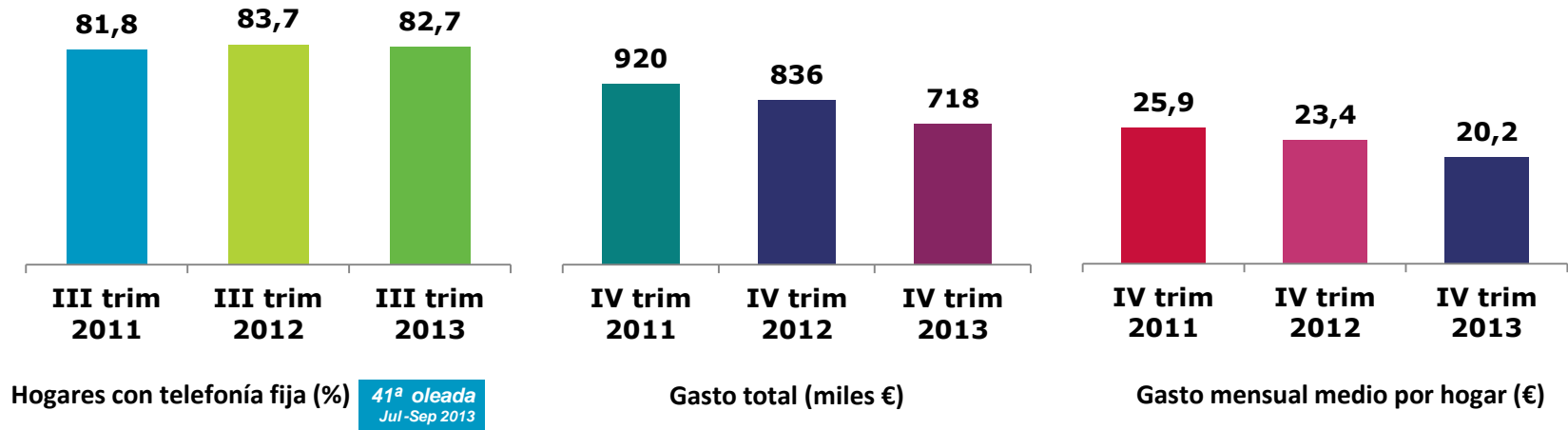
Gasto TIC (mill. €)	2012				2013				% variación interanual
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	
<b>Gasto total</b>	<b>3.383</b>	<b>3.387</b>	<b>3.383</b>	<b>3.155</b>	-	<b>2.970</b>	<b>3.059</b>	<b>2.903</b>	-8,0
<b>Teléfono fijo</b>	934	922	916	836	-	756	749	718	-14,1
<b>Teléfono móvil</b>	1.455	1.479	1.545	1.387	-	1.273	1.335	1.211	-12,7
<b>Internet</b>	685	666	631	639	-	647	711	704	10,2
<b>TV de pago</b>	309	320	291	293	-	294	262	270	-7,8



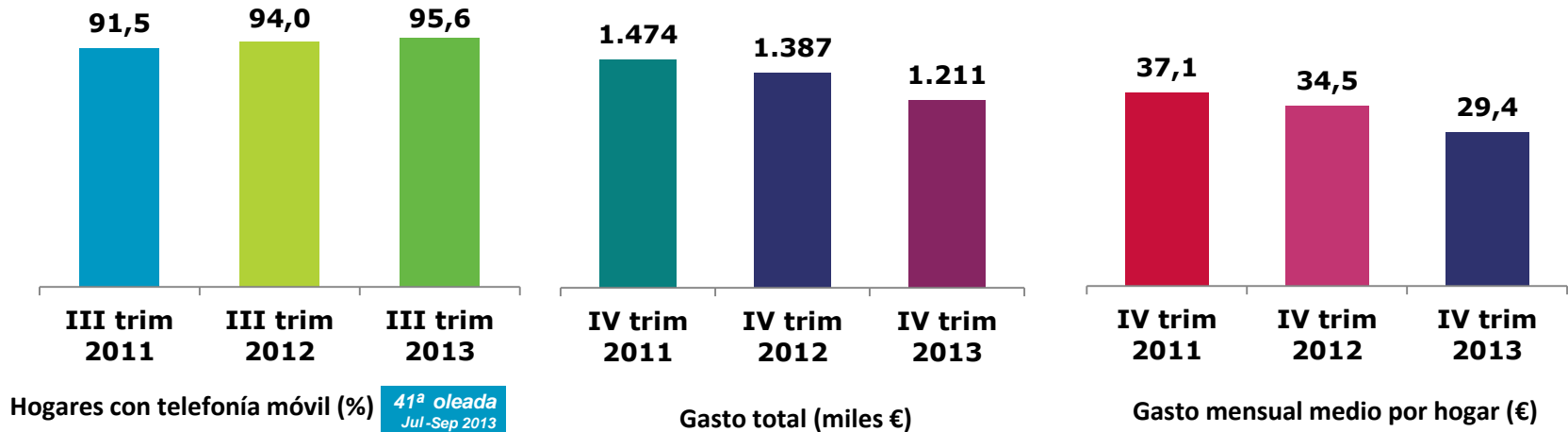
# Telefonía fija y móvil en hogares

El gasto medio por hogar en telefonía móvil se reduce hasta los 29,4€ al mes

## TELEFONÍA FIJA



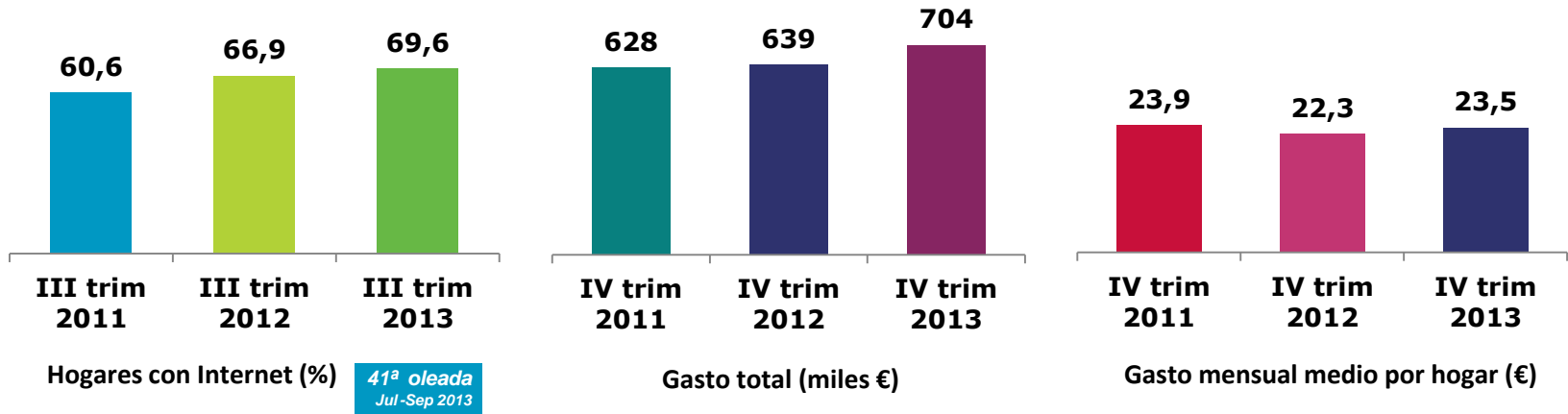
## TELEFONÍA MÓVIL



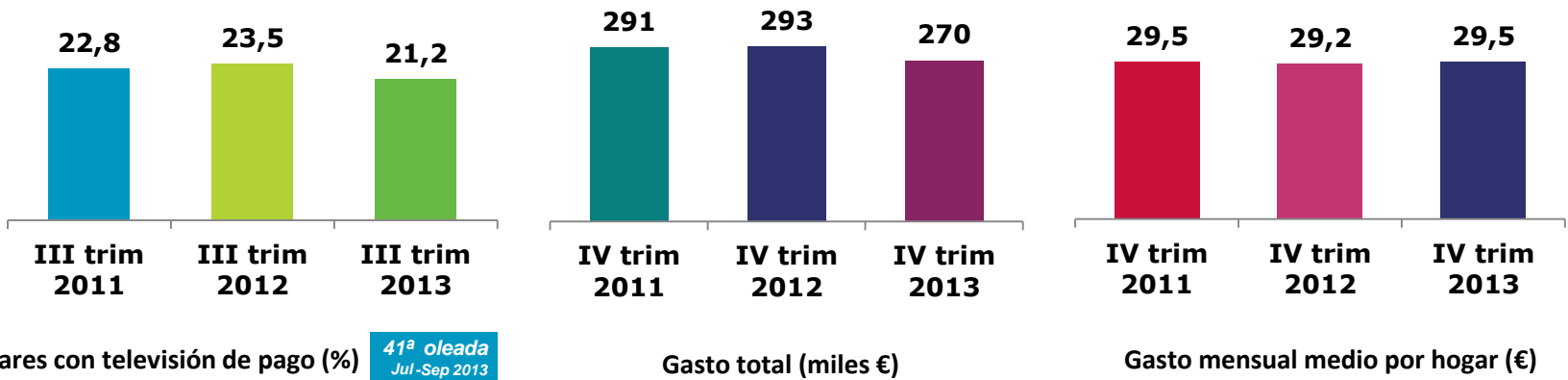
# Internet y TV de pago en hogares

Aumenta un 10,2% el gasto total en Internet hasta los 704 millones de euros

## INTERNET



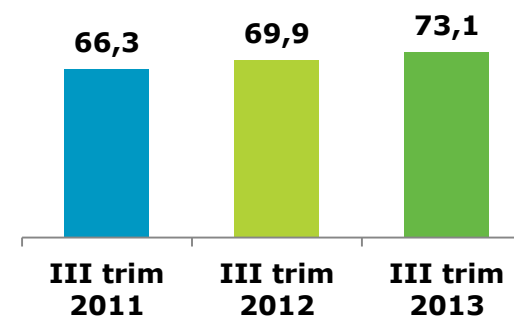
## TELEVISIÓN DE PAGO



El 73,1% de las personas de 15 años y más han usado Internet alguna vez

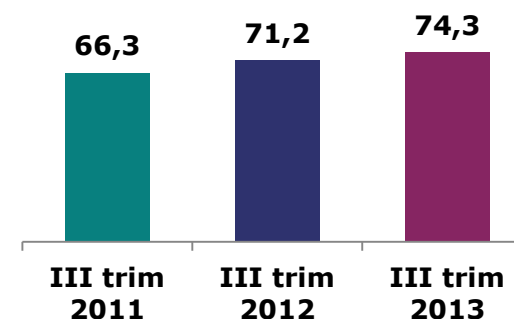
Usuarios de Internet de 15 años y más (miles y %)

	2011		2012		2013	
	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3
<b>En alguna ocasión</b>	<b>25.417</b>	<b>25.905</b>	<b>26.168</b>	<b>27.244</b>	-	<b>28.439</b>
en la última semana	21.571	21.151	22.223	22.684	-	23.901
en los últimos 15 días	923	858	861	795	-	778
en el último mes	456	734	460	893	-	718
en los últimos 3 meses	401	512	386	772	-	630
hace más tiempo	2.066	2.650	2.237	2.101	-	2.412



Usuarios de Internet de 10 años y más (miles y %)

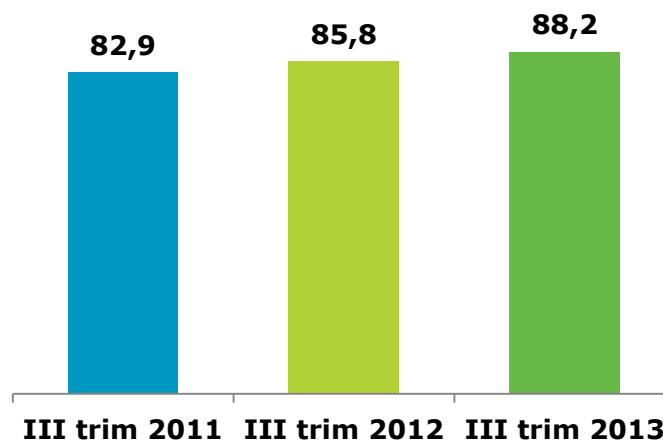
	2011		2012		2013	
	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3
<b>En alguna ocasión</b>	<b>27.341</b>	<b>27.868</b>	<b>28.113</b>	<b>29.297</b>	-	<b>30.528</b>
en la última semana	23.173	22.757	23.913	24.317	-	25.566
en los últimos 15 días	1050	951	969	884	-	837
en el último mes	491	811	504	978	-	818
en los últimos 3 meses	446	633	422	872	-	757
hace más tiempo	2.181	2.716	2.304	2.246	-	2.550





El número de usuarios de móvil activo se sitúa en 34,3 millones de individuos

**Usuarios de telefonía móvil en el último mes (% y miles)**



	2011		2012		2013		% Var interanual
	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	
Usuarios de telefonía móvil en el último mes	32.119	32.396	33.208	33.447	-	34.334	2,7%

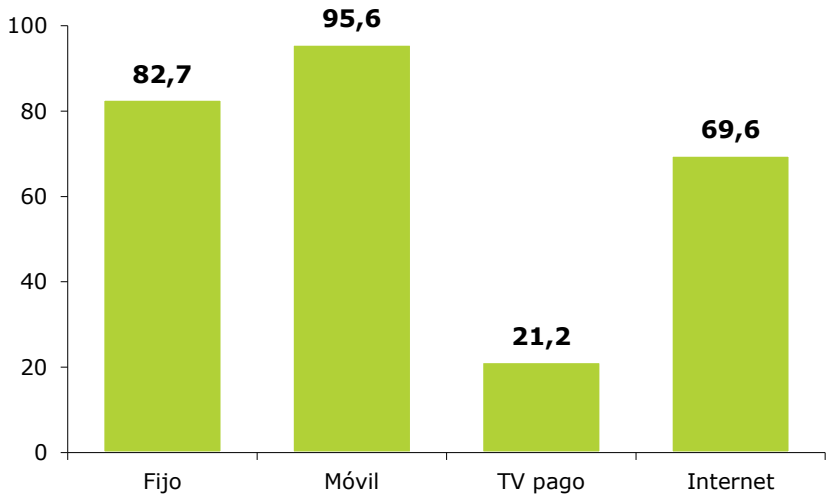
# Penetración y gasto mensual medio por servicio

El gasto medio mensual por hogar en Internet es de 23,5€, el único de los cuatro servicios que aumentó en el último año



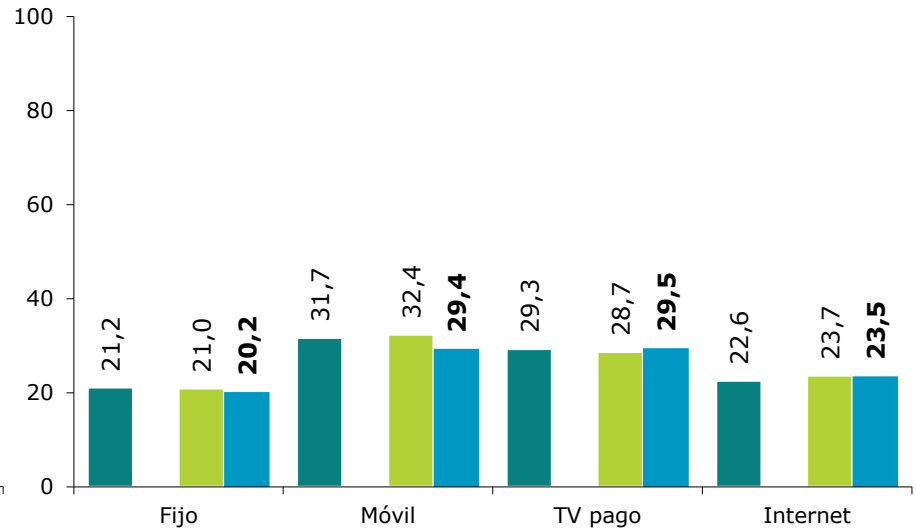
Porcentaje de hogares que disponen

41ª oleada  
Jul-Sep 2013



BASE: Total hogares

Gasto mensual medio por hogar (€)  
Incluye IVA



BASE: Hogares que disponen de cada servicio

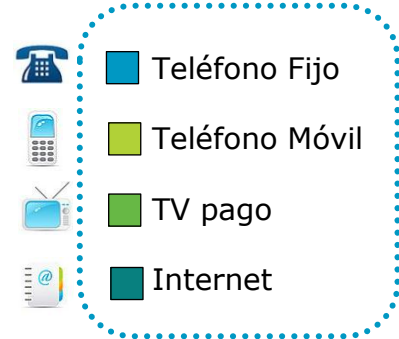
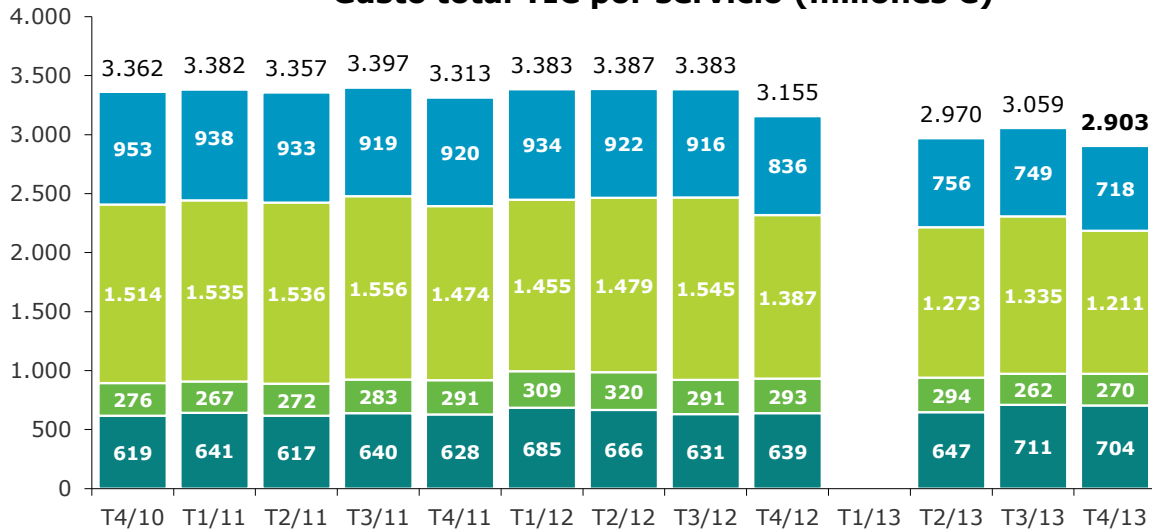


# Evolución del gasto total TIC en servicios finales

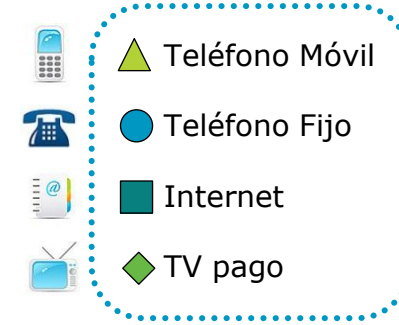
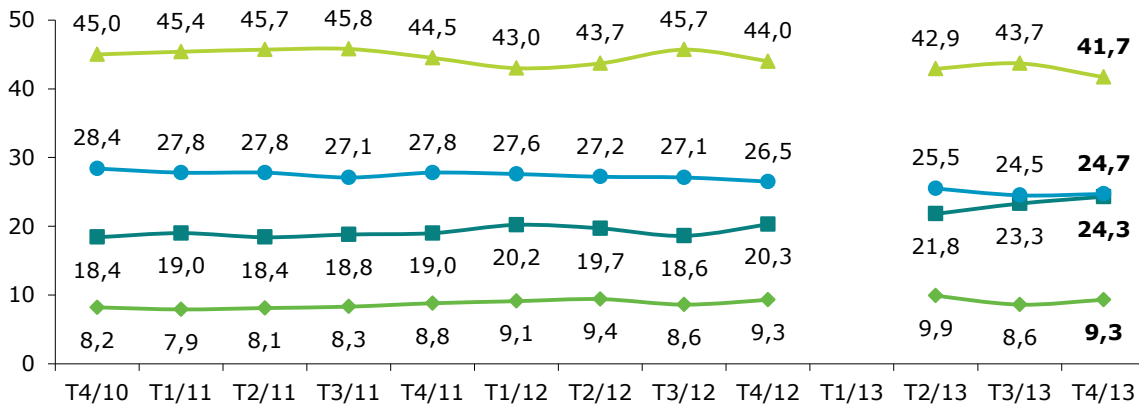
El gasto total en servicios TIC disminuye un 8% en 2013 hasta los 2.903 millones de euros



**Gasto total TIC por servicio (millones €)**



**Porcentaje de gasto TIC por servicio**



## Datos básicos del mercado

1



	2012				2013				
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	
<b>Total Hogares</b>	<b>17.243.326</b>				<b>17.033.792</b>				<b>17.363.293</b>
Hogares con teléfono	14.342.887		14.426.770		14.426.770		14.362.249		
Hogares con TV de Pago	4.165.213		4.048.286		4.048.286		3.687.085		
Hogares con teléfono móvil	16.096.523		16.204.069		16.204.069		16.605.848		
Hogares con acceso a Internet	11.453.595		11.544.364		11.544.364		12.089.710		

Gasto total en <b>Teléfono fijo</b> (mill. €)	934	922	916	836	-	756	749	718
Total minutos cursados (millones)	8.749	8.116	7.359	7.064	-	6.263	5.552	6.158
Gasto en minutos cursados (mill. €) (*)	140	129	109	94	-	87	77	70

Gasto en <b>TV de pago</b> (millones €)	309	320	291	293	-	294	262	270
---	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	-----

Gasto en <b>Teléfono móvil</b> (millones €)	1.455	1.479	1.545	1.387	-	1.273	1.335	1.211
---	-------	-------	-------	-------	---	-------	-------	-------

Gasto en <b>Internet</b> (millones €)	685	666	631	639	-	647	711	704
---------------------------------------	-----	-----	-----	-----	---	-----	-----	-----

(\*) En el gasto en minutos cursados se computan los descuentos en bonos y combinados de Telefónica



En el cuarto trimestre de 2013, el **gasto** realizado por los hogares españoles **en servicios TIC** (fija, móvil, Internet y TV de pago) es de **2.903 millones de euros**, 252 millones menos que el mismo periodo de 2012, lo que supone un descenso del 8%.

Observando la evolución interanual de los cuatro servicios TIC analizados, a excepción de Internet que aumenta un 10,2%, el resto de los servicios reducen su gasto; la telefonía fija un 14,1%, la móvil un 12,7% y la TV de pago un 7,8%.

## Resumen por mercado:



El gasto en **telefonía fija** desciende a **718 millones de euros**, 118 millones menos respecto al cuarto trimestre de 2012 (836 millones de euros) lo que supone un decremento interanual del 14,1%. El gasto medio de los hogares en telefonía fija disminuye 3,2 euros en los últimos doce meses situándose en 20,2 €/mes - IVA incluido.



En el mercado de **telefonía móvil**, el gasto se sitúa en **1.211 millones de euros** el cuarto trimestre del año. El descenso interanual es de 176 millones de euros, con una variación del -12,7%. El gasto medio mensual por hogar disminuye respecto al mismo trimestre del año anterior 5,1€ situándose en 29,4€ - IVA incluido.



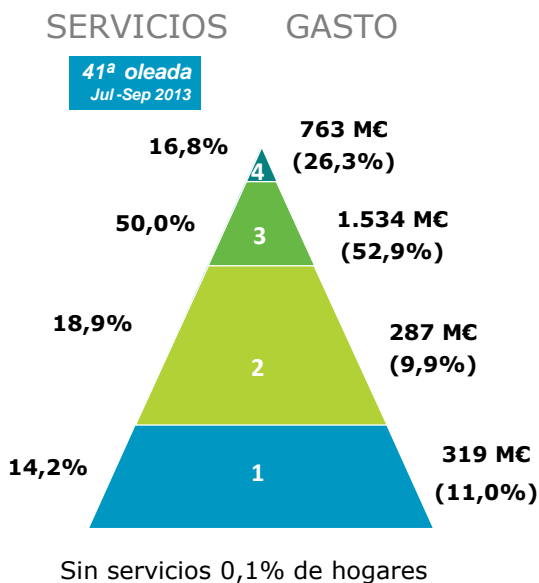
En lo que respecta a los servicios de **televisión de pago**, el gasto interanual también disminuye de 293 a **270 millones de euros** (una variación interanual del -7,8%). Por hogar, el gasto medio mensual aumenta ligeramente respecto al año anterior y se sitúa en 29,5€ - IVA incluido.



Por último, el servicio de **Internet** refleja un gasto de **704 millones de euros**, con un aumento interanual de 65 millones de euros, es decir del 10,2%. El gasto medio aumenta 1,2 euros en el último año hasta alcanzar los 23,5 €/mes y hogar - IVA incluido.



## Pirámide de equipamiento y gasto TIC



41ª oleada  
Jul-Sep 2013

La **pirámide de equipamiento TIC** representa el número de servicios por hogar en función del equipamiento. En los datos del tercer trimestre de 2013, cabe destacar el aumento interanual de 2,3 p.p. en aquellos hogares que disponen de 3 servicios, pasando de un 47,7% a un 50%. Los hogares con 4, 2 y 1 servicios disminuyen en 1,1, 0,3 y 0,8 puntos porcentuales respectivamente.

La **pirámide de gasto TIC** representa el número de servicios por hogar en función del gasto. Para el cuarto trimestre del 2013, la distribución del gasto según el número de servicios queda reflejada de la siguiente manera: para 1 servicio un 11,0% del gasto, 2 servicios un 9,9%, 3 servicios un 52,9% y 4 servicios un 26,3%. Disminuye el gasto respecto al año anterior en todos los hogares independientemente del número de servicios contratados; 71 millones para los hogares con 1 servicio contratado, 82 para los de 2 servicios, 95 para los de 3, y por último, disminuye 4 millones de euros en los hogares con 4 servicios contratados.

## Equipamiento TIC: Hogares e individuos

41ª oleada  
Jul-Sep 2013

En el tercer trimestre del 2013 y respecto al mismo trimestre del año anterior, los dispositivos que más han aumentado su presencia en los hogares son la tablet (+16,7 p.p.), disponible para el 28,5% de los hogares, la TV TFT/Plasma, disponible para el 78,6% de los hogares (+3,7 p.p.), y el ordenador portátil que con un aumento de 3,3 p.p. alcanza el 62,5% de los hogares.

En cuanto al nivel de equipamiento individual, el smartphone es el dispositivo que más crece respecto al mismo trimestre del año 2012 entre los individuos (+12,2 p.p.), con una penetración del 53,7%. Asimismo, crece también la penetración de la población con eBook (+5,6 p.p.) y alcanza el 12,6%. El 46,7% de la población tiene ordenador portátil (+3,1 p.p.).



## Relación precio-utilidad

41ª oleada  
Jul-Sep 2013

La relación precio-utilidad percibida en los servicios TIC crece respecto al mismo periodo del año 2012 en todos los servicios estudiados. El 57% de los usuarios de móvil piensan que reciben mucho o suficiente por el servicio (+8,6 p.p.), el 49% de los que disponen de TV de pago piensan lo mismo (+8,2 p.p.) y el 56,7% de los que disponen de acceso a Internet también opinan que reciben mucho o suficiente por el acceso a la Red (+6,2 p.p.).

## Telefonía fija

41ª oleada  
Jul-Sep 2013

La penetración de la telefonía fija en los hogares durante el tercer trimestre del año 2013 es del 82,7%, 1 p.p. inferior al mismo periodo del año anterior.

El gasto en telefonía fija experimenta un descenso interanual el cuarto trimestre de 2013 del 14,1% y se sitúa en **718 millones de euros**, y el gasto promedio por hogar en llamadas al trimestre, se sitúa en 60,5€, 9,6 euros menos que el mismo trimestre del año anterior.

El tráfico en minutos por telefonía fija en el cuarto trimestre de 2013 es de 429 minutos/hogar/trimestre, respecto al mismo periodo del año anterior disminuye 61 minutos por hogar al trimestre.

*Nota:*

*Se recoge el gasto en llamadas Voz sobre IP (como por ejemplo Skype) y el gasto en tarjetas de prepago para llamadas desde fijo (ej. aquellas destinadas para llamadas internacionales), para estos conceptos recogemos el gasto, pero no podemos recoger el tráfico. A lo largo del informe se agrupa con "resto".*



## Telefonía móvil

41ª oleada  
Jul-Sep 2013

El número de hogares con algún usuario de móvil se sitúa en 16,6 millones ( el 95,6%), cerca de 400 mil hogares más que el dato recogido en el tercer trimestre de 2012. El número de individuos con algún móvil activo sube de manera constante y se coloca sobre los 34,3 millones. Esto corresponde al 88,2% de los individuos de 15 años o más.

En términos de funciones del teléfono móvil, la cámara de fotos, grabación de video, bluetooth, acceso a Internet y pantalla táctil tienen una posición alta en el uso así como en deseo para futuros terminales.

El 84,5% de los usuarios de móvil que tienen instalado el servicio de chat o mensajería instantánea, lo usa habitualmente.

El gasto se sitúa en **1.211 millones de euros** el cuarto trimestre del año. El descenso interanual es de 176 millones de euros, con una variación del -12,7%. El gasto medio mensual por hogar disminuye respecto al mismo trimestre del año anterior 5,1€ situándose en 29,4€ - IVA incluido.

## TV de pago

41ª oleada  
Jul-Sep 2013

La penetración de la TV de pago para el tercer trimestre del 2012 es de un 21,2%, 2,3 puntos porcentuales menos que en el mismo periodo del año anterior.

El gasto interanual de la televisión de pago el cuarto trimestre de 2013 disminuye de 293 a **270 millones de euros** (una variación interanual del 7,8%). En cuanto al gasto medio mensual por hogar prácticamente se mantiene igual, 29,5€, IVA incluido.





## Internet (I)

41ª oleada  
Jul-Sep 2013

En el tercer trimestre de 2013, el 69,6% de los hogares dispone de acceso a Internet (2,7 puntos porcentuales más con respecto al mismo trimestre del año anterior). El 65,3% de los individuos de 15 y más años ha accedido a Internet en el último mes, 25,4 millones de individuos. El 93,9% de los hogares con Internet tienen acceso a través de banda ancha fija. El acceso a Internet por banda ancha móvil de los hogares que disponen de Internet es del 16,6%.

El lugar de acceso a Internet más importante sigue siendo la casa (el 87,1% accede desde allí). El acceso desde el trabajo se sitúa en el 30,7% y un 25,6% desde casa de familiares o amigos. Casi 22 millones de usuarios de Internet lo utilizan desde hace más de 3 años.

Entre los equipos utilizados para acceder a Internet se observa un aumento interanual importante del teléfono móvil situándose en un 74,3% (+17,7 puntos porcentuales), desde el ordenador portátil acceden el 68,4% de los hogares y desde el ordenador de sobremesa el 66,6%.

En el tercer trimestre de 2013, el 41,1% de los internautas consideran que el uso de la red es muy sencillo, 4,2 puntos porcentuales más que el mismo periodo del año anterior.

Los mayores problemas en cuanto a seguridad se centran en virus informáticos (52%) y correos no deseados (42,3%) como se viene observando en trimestres anteriores. En cuanto a las medidas o precauciones de seguridad tomadas en Internet, siete de cada diez usuarios disponen de algún antivirus y cuatro de cada diez utiliza claves o contraseñas de acceso.

El gasto total en el servicio de Internet el cuarto trimestre de 2013 es de **704 millones de euros**, lo que supone un aumento interanual de 65 millones de euros, es decir del 10,2%. El gasto medio por hogar asciende a 23,5 €/mes - IVA incluido, lo que representa 1,2 euros más que el mismo trimestre del año anterior.



## Internet (II)

**41ª oleada**  
Jul-Sep 2013

Usos de Internet como redes sociales, correo electrónico, consultar noticias o búsqueda de información en Internet son realizados mayoritariamente desde el acceso fijo en el hogar. Sin embargo, observamos que el teléfono móvil es utilizado también de manera muy intensiva para estas actividades incluso se observa como los mensajes instantáneos/chat se realizan de mayoritariamente desde el terminal móvil.

En cuanto a e-Administración, 11,8 millones de individuos de 15 años o más han contactado con la administración pública a través de Internet, un 30,3% de la población.

Se observa un aumento generalizado en la preferencia de contacto con la Administración Pública de manera virtual a la hora de realizar posibles tramites, como obtener información, solicitar documentos, hacer consultas fiscales o presentar la declaración de la renta.

En relación al uso de los servicios ofrecidos por la Administración a través de Internet se aprecia un aumento en la consulta de información acerca de impuestos, seguridad social y servicios sanitarios.

Por último, los usos de Internet mas habituales realizados por los individuos para temas relacionados con la salud son búsqueda de información sobre enfermedades, nutrición y medicamentos.

## Servicios TIC empaquetados

**41ª oleada**  
Jul-Sep 2013

El 50,6% de los hogares disponen de algún servicio TIC empaquetado, siendo el más frecuente el paquete "fijo+internet" con un 31,7% de esos hogares y a continuación el paquete "Fijo + Internet + móvil" con un 11%.

diap.

<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>60</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>

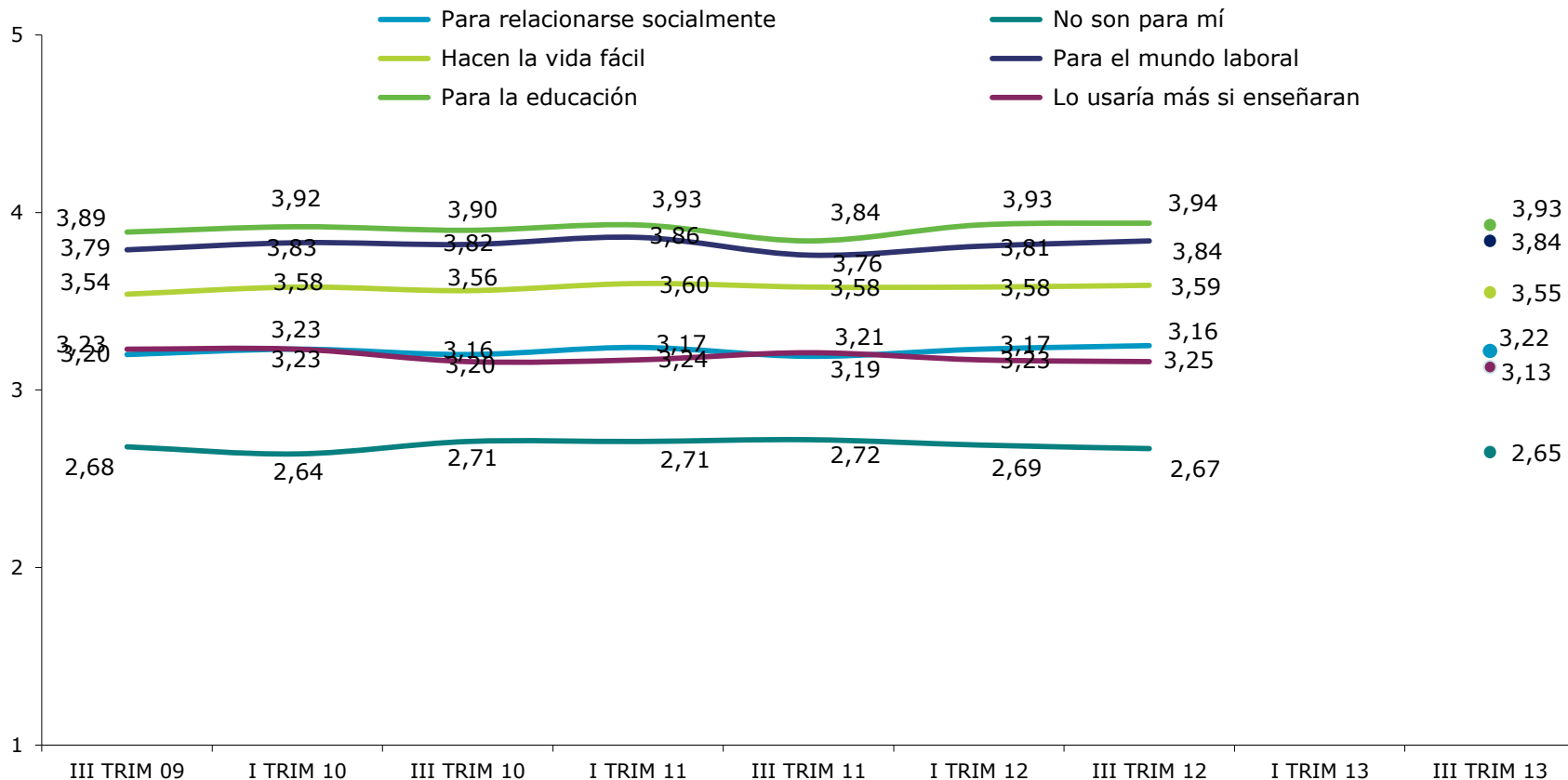
2



## Las NNTT continúan siendo importantes para la educación y el mundo laboral



### Máximo Acuerdo

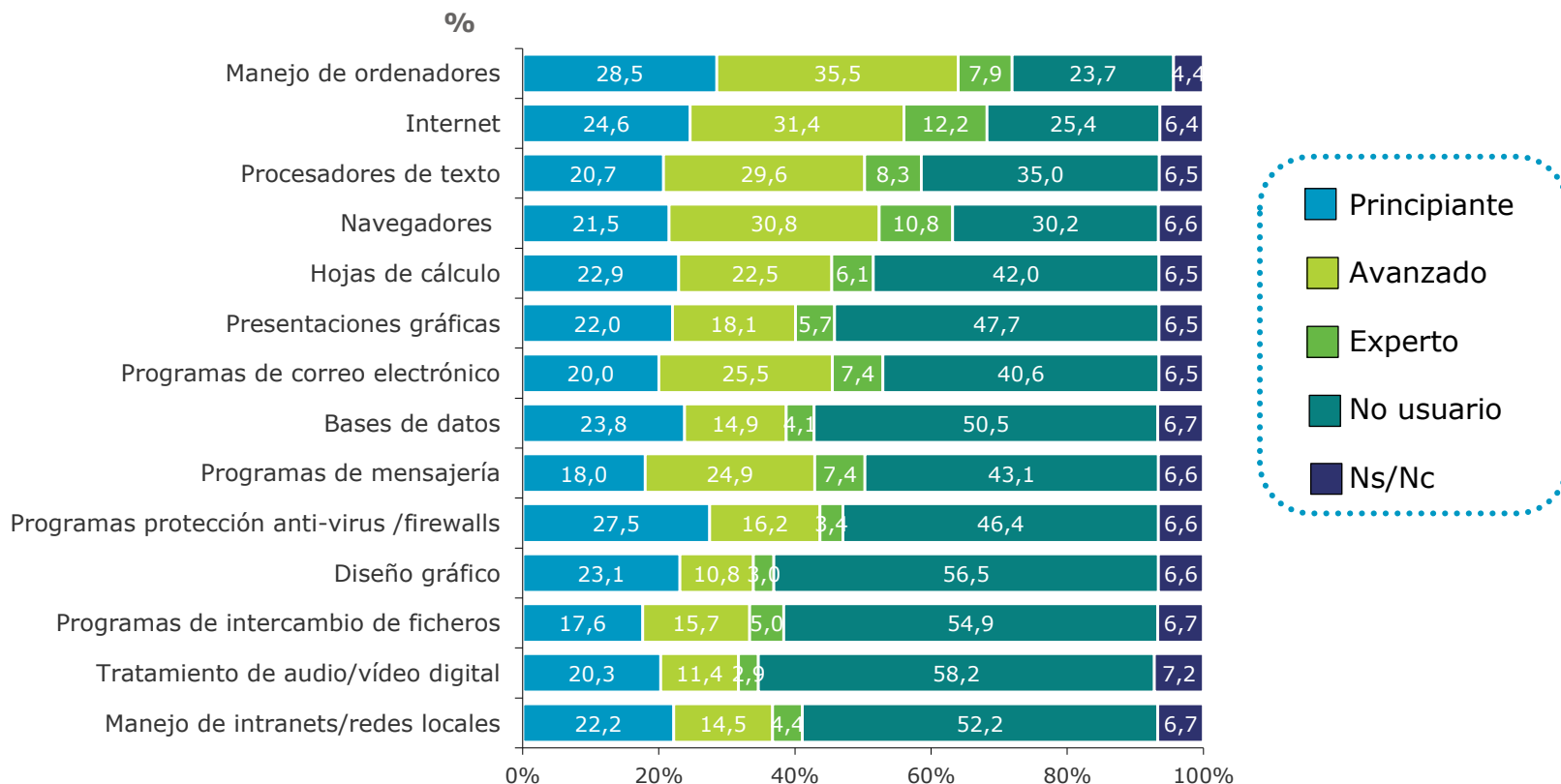


### Máximo Desacuerdo

BASE: Individuos de 15 años o más

Tres de cada diez individuos declaran ser usuarios avanzados en el manejo de ordenadores, uso de Internet, navegadores o procesadores de texto

*Señale si se considera un usuario principiante, avanzado o experto en las siguientes actividades / usos de programas*



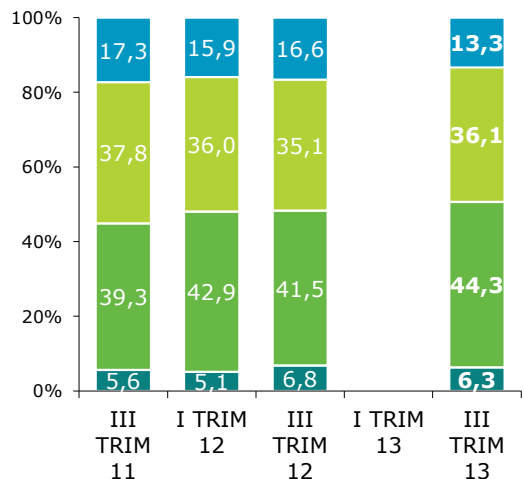
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

BASE: Individuos de 15 años o más

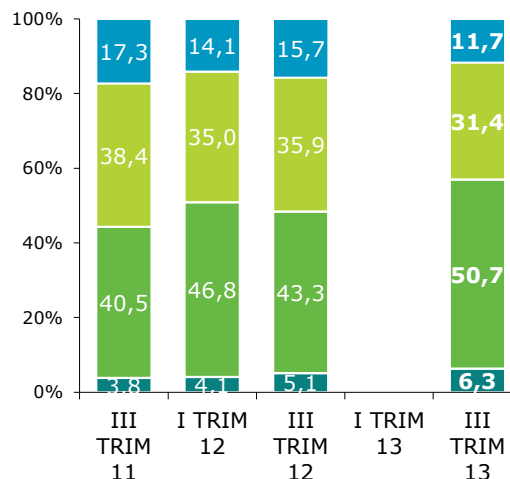


## Aumento generalizado en la percepción de relación precio-utilidad de los cuatro servicios TIC respecto al año pasado

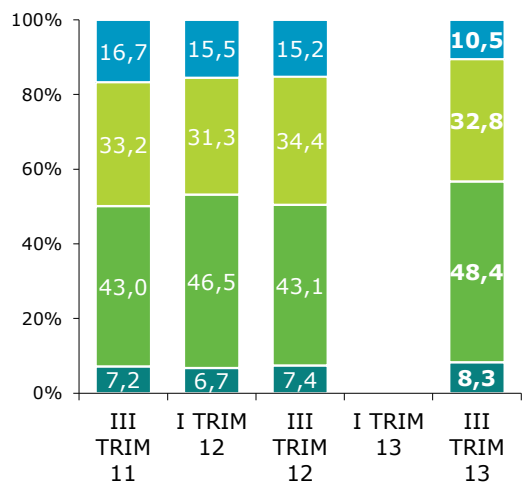
Telefonía fija



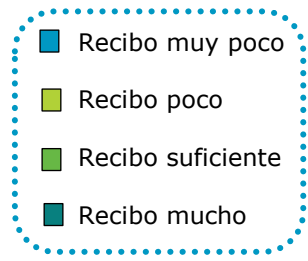
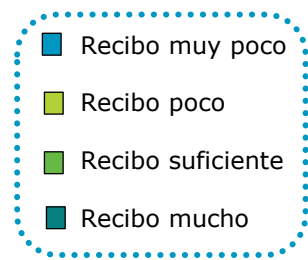
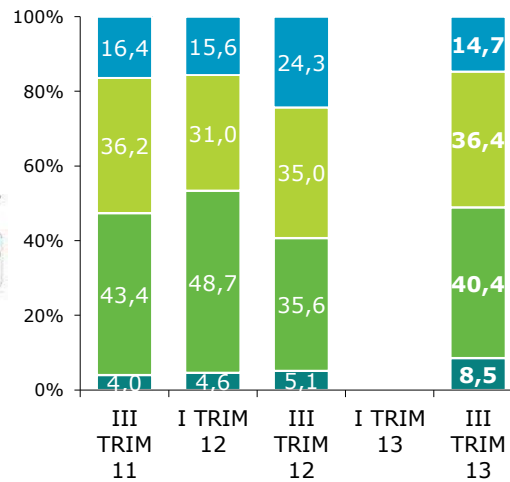
Telefonía móvil



Acceso a Internet



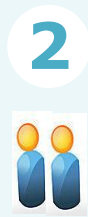
TV pago



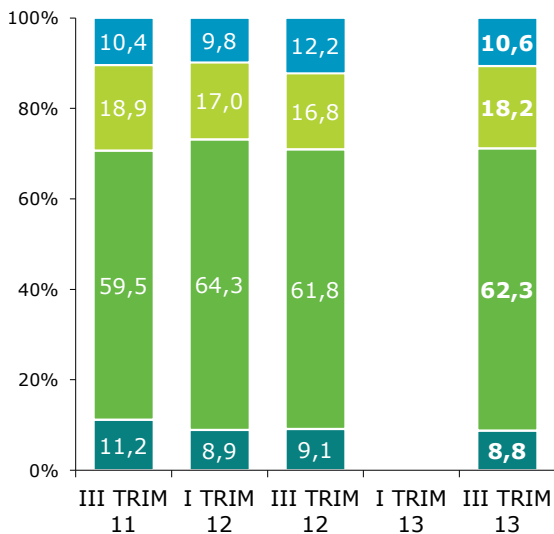
2



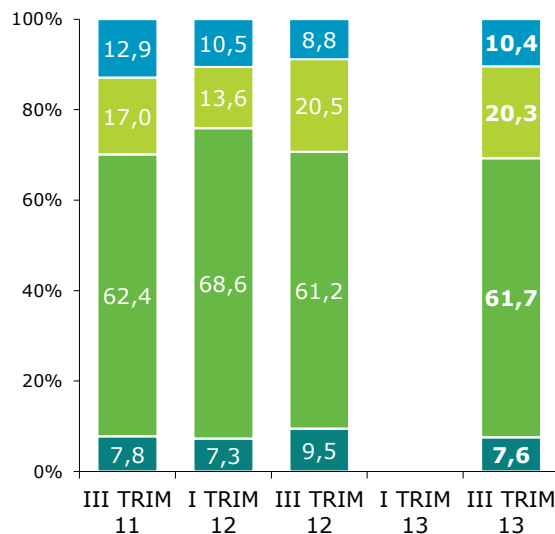
El 65,6% de los individuos que disponen de videoconsola declaran recibir "mucho o suficiente" por el uso de la misma



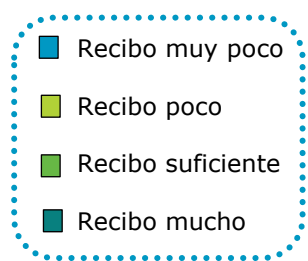
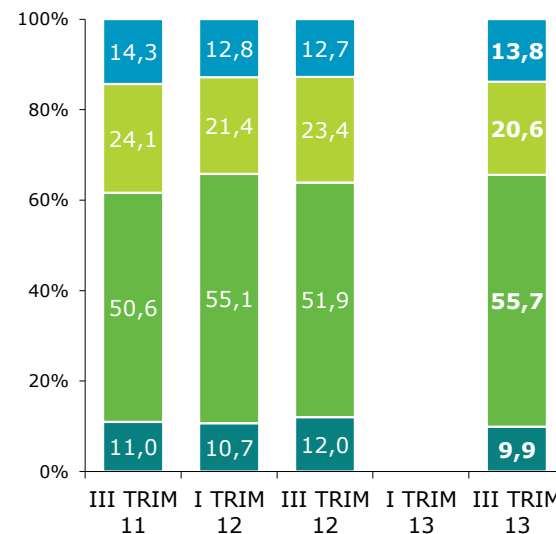
DVD

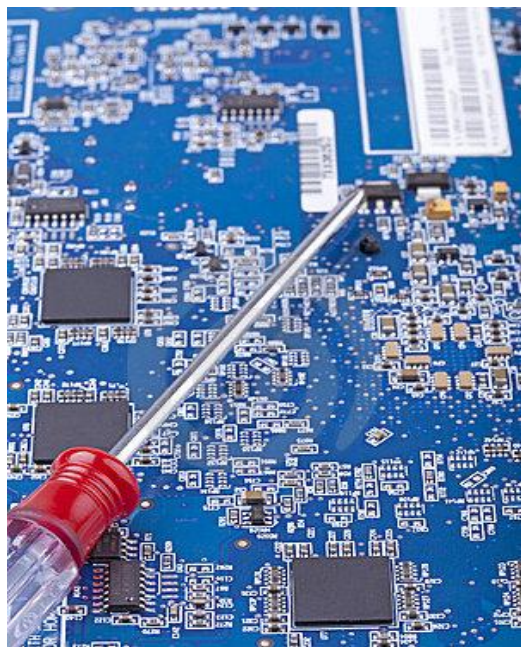


Home Cinema



Videoconsola





	diap.
1. <a href="#"><u>Principales Resultados</u></a>	3
2. <a href="#"><u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></a>	18
3. <a href="#"><u>Equipamiento TIC</u></a>	23
4. <a href="#"><u>Pirámide de Servicios TIC</u></a>	26
5. <a href="#"><u>Telefonía Fija</u></a>	30
6. <a href="#"><u>Telefonía Móvil</u></a>	36
7. <a href="#"><u>Audiovisual</u></a>	52
8. <a href="#"><u>Internet</u></a>	60
9. <a href="#"><u>Servicios empaquetados</u></a>	98
10. <a href="#"><u>Objetivos y Metodología</u></a>	103



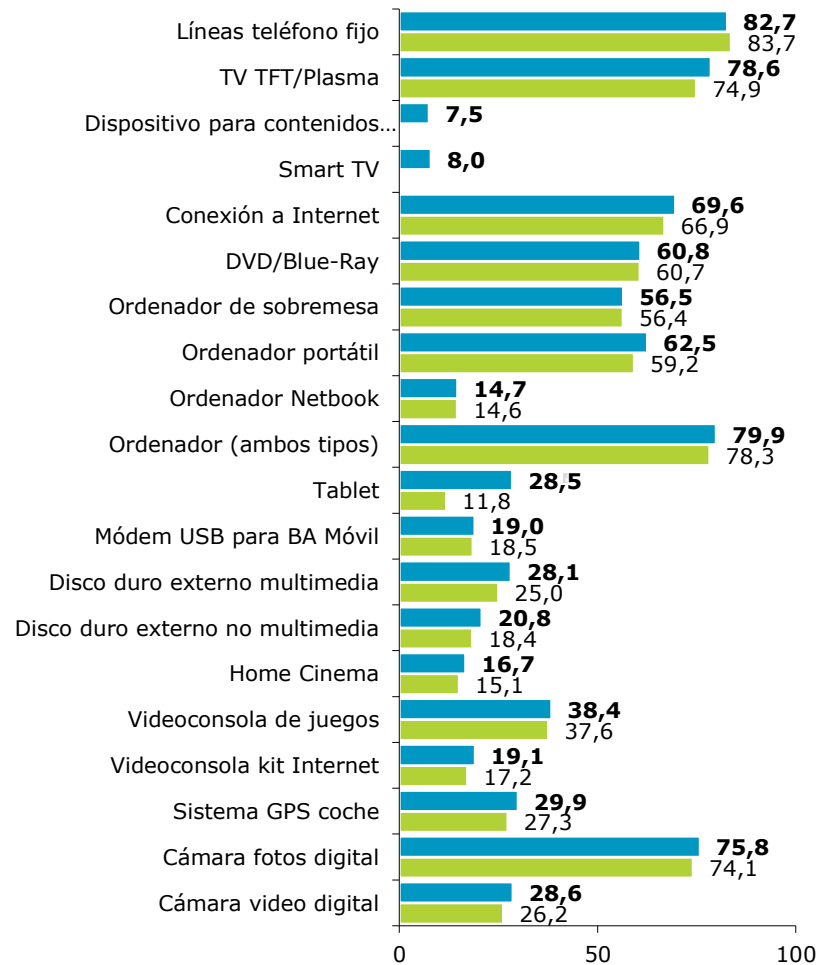


## Ocho de cada diez hogares disponen de algún tipo de ordenador

Millones de equipos



% hogares que disponen

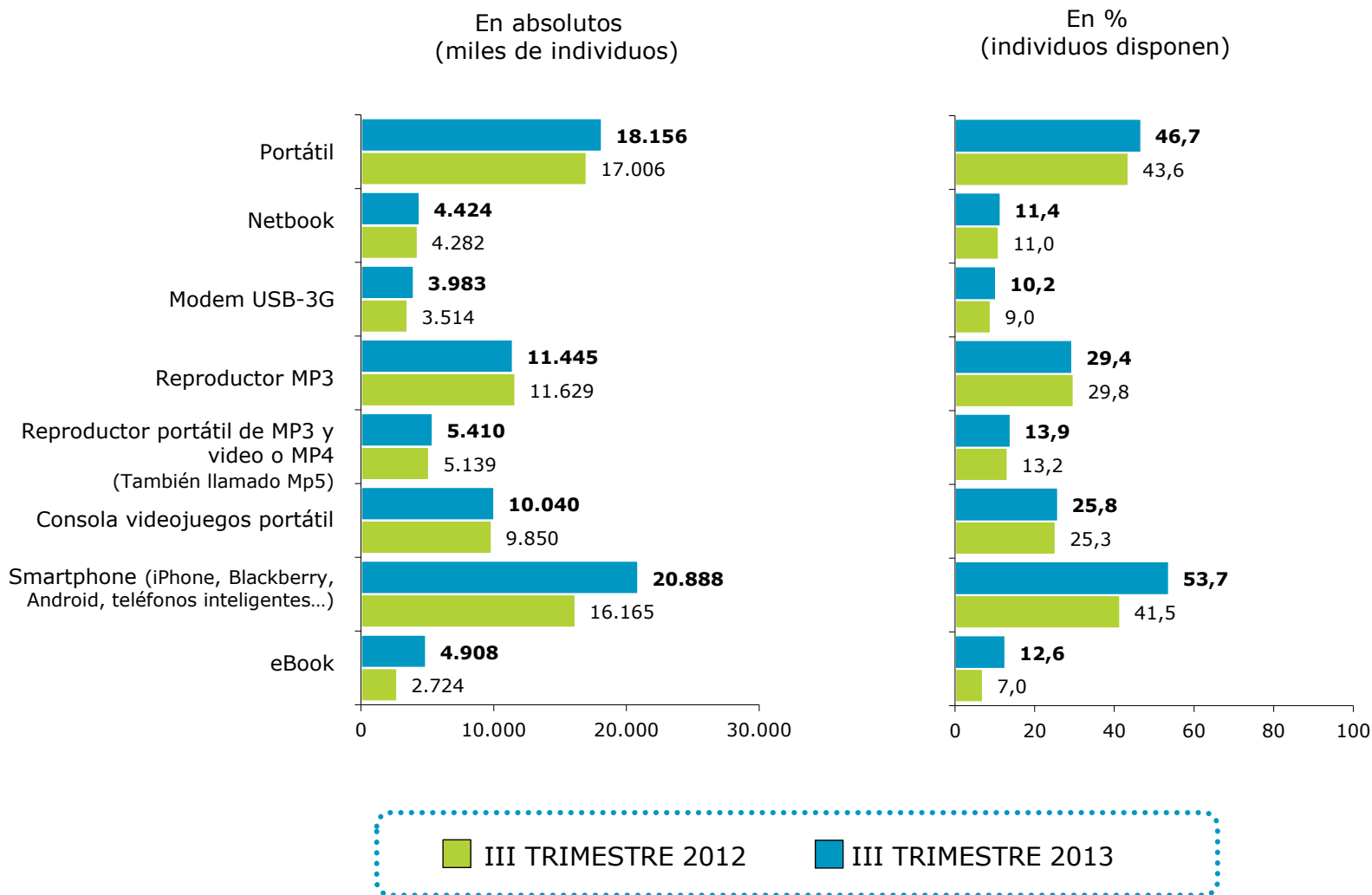


III TRIMESTRE 2012

III TRIMESTRE 2013



Más de la mitad de las personas dispone de smartphone o teléfono inteligente, en términos absolutos son más de 20 millones de individuos de 15 o más años



diap.

<b><u>1. Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2. Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b><u>3. Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b><u>4. Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b><u>5. Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b><u>6. Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b><u>7. Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b><u>8. Internet</u></b>	<b>60</b>
<b><u>9. Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b><u>10. Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>

4

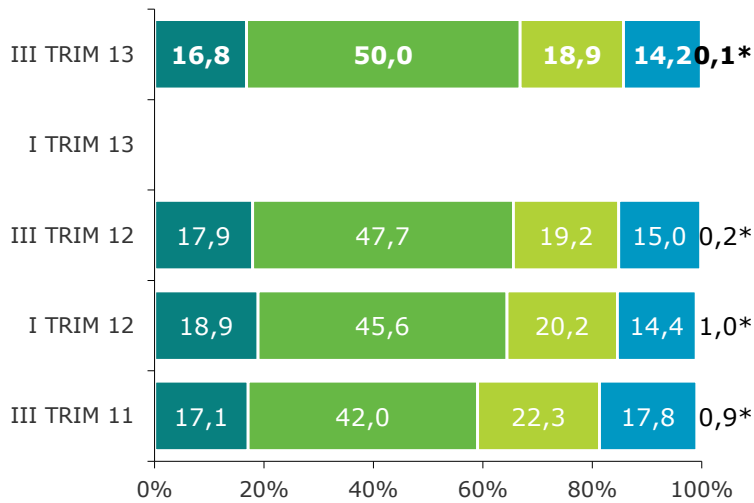


# Evolución servicios en hogares y gasto

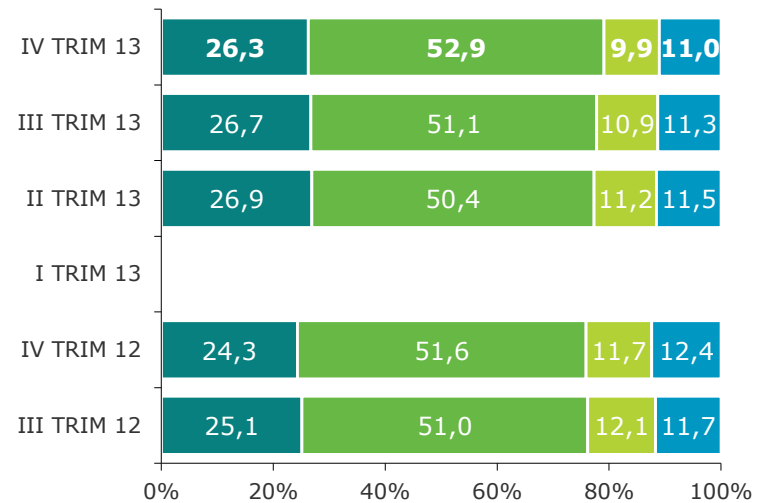
Aumenta el porcentaje de gasto de los hogares con tres servicios contratados, que acumulan el 53% del total

41ª oleada  
Jul - Sep 2013

% de hogares por número de servicios



% de gasto por número de servicios



Gasto total por número de servicios

Millones €		III TRIM 12	IV TRIM 12	I TRIM 13	II TRIM 13	III TRIM 13	IV TRIM 13
1 Servicio	Perfil típico: tlf. Móvil	395	390	-	341	<b>346</b>	<b>319</b>
2 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil	410	369	-	333	<b>333</b>	<b>287</b>
3 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil + Internet	1.729	1.629	-	1.497	<b>1.562</b>	<b>1.534</b>
4 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil + Internet + TV pago	850	767	-	797	<b>818</b>	<b>763</b>
Total mercado TIC		3.384	3.155	-	2.969	<b>3.059</b>	<b>2.903</b>

BASE: Total hogares

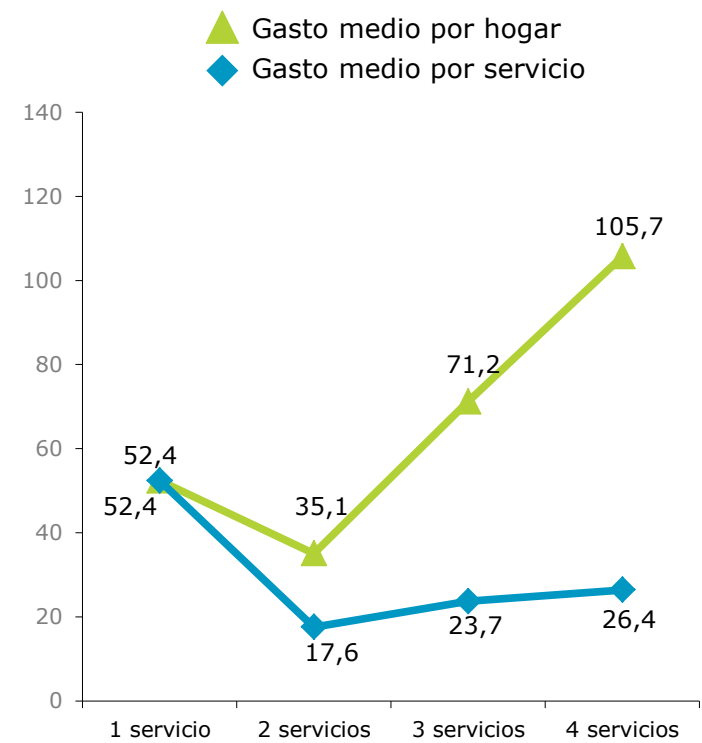
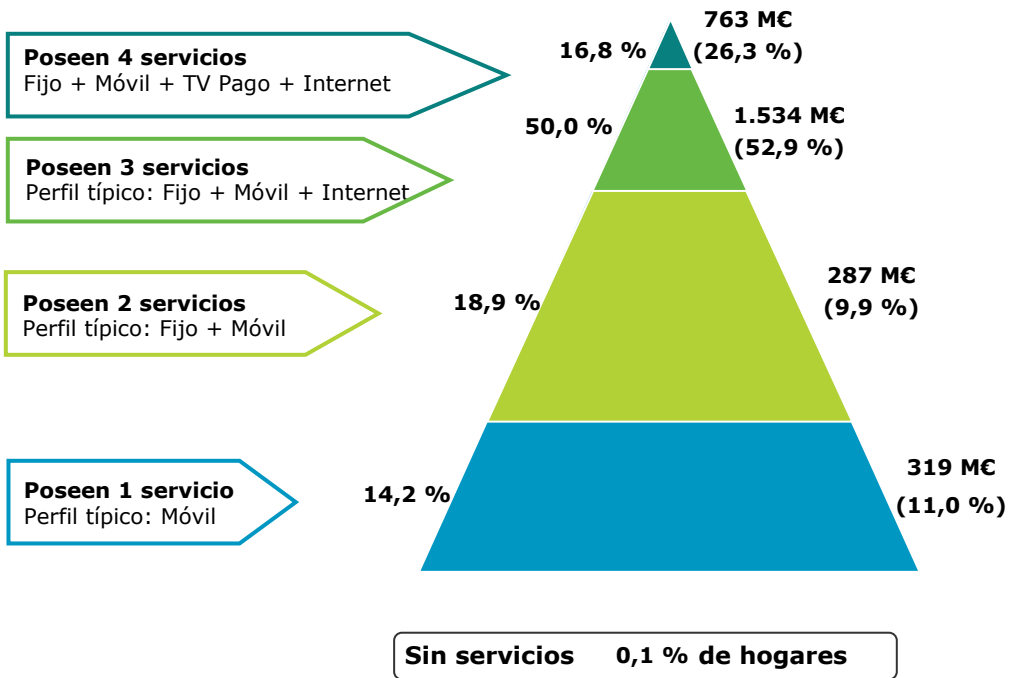


# Gasto medio por hogar y por número de servicios

El gasto medio por hogar y servicio de los hogares con 2 servicios TIC es de 17,6 euros el cuarto trimestre de 2013

SERVICIOS\*      GASTO

41ª oleada  
Jul-Sep 2013



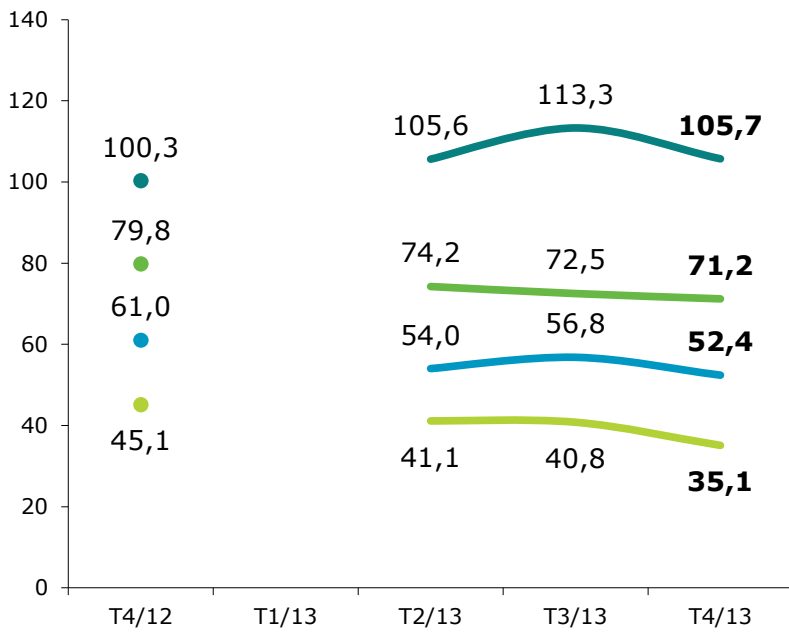
**Media:** Gasto medio (€) realizado durante el período de un mes (IVA incluido)



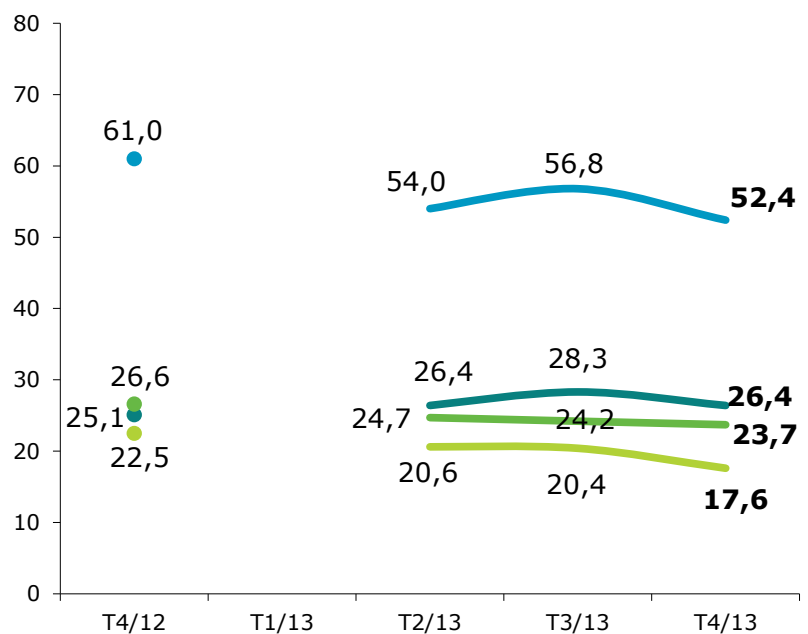
# Gasto medio por hogar y por número de servicios

El gasto medio por hogar en los hogares con 4 servicios TIC es de 105,7€

Gasto medio por hogar (€)  
IVA incluido



Gasto medio por nº servicios (€)  
IVA incluido



diap.

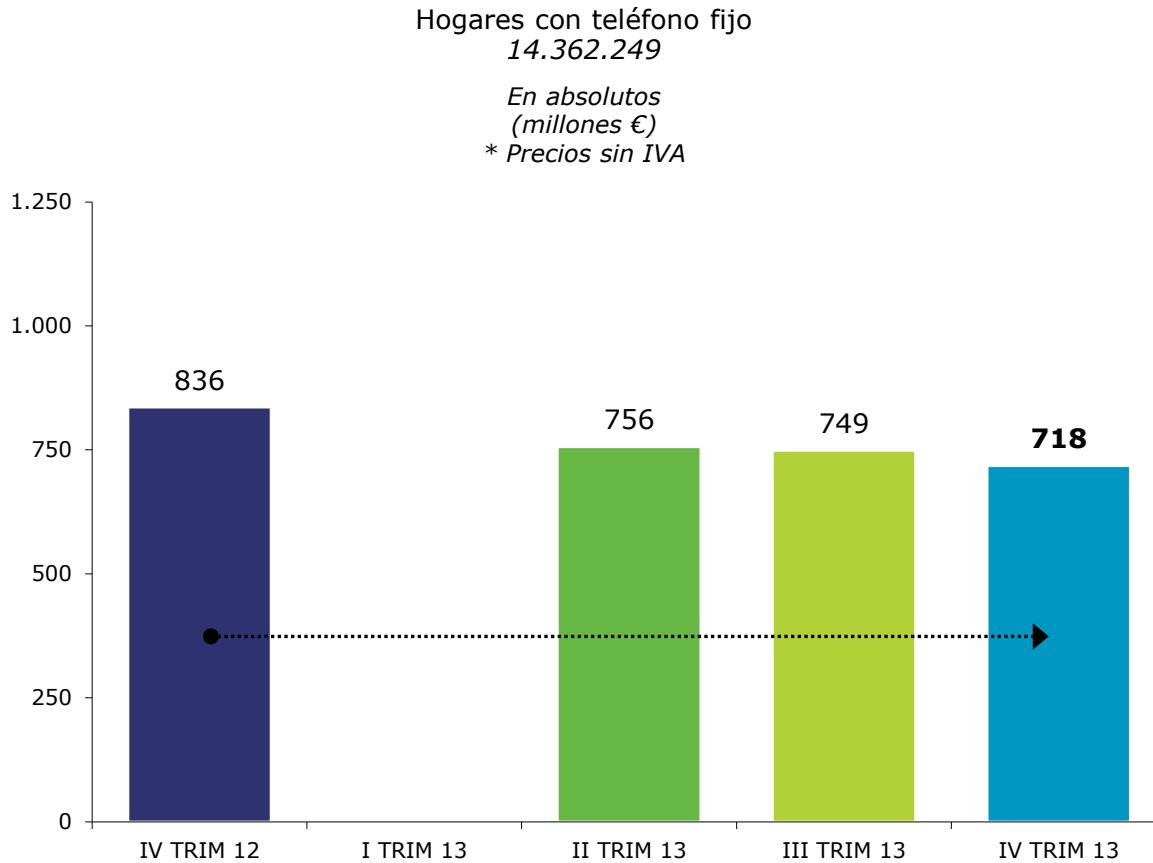
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>60</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>

5



# Gasto en servicios finales

El gasto total en telefonía fija es de 718 millones de euros durante el cuarto trimestre de 2013 lo que supone un descenso interanual del 14,1%

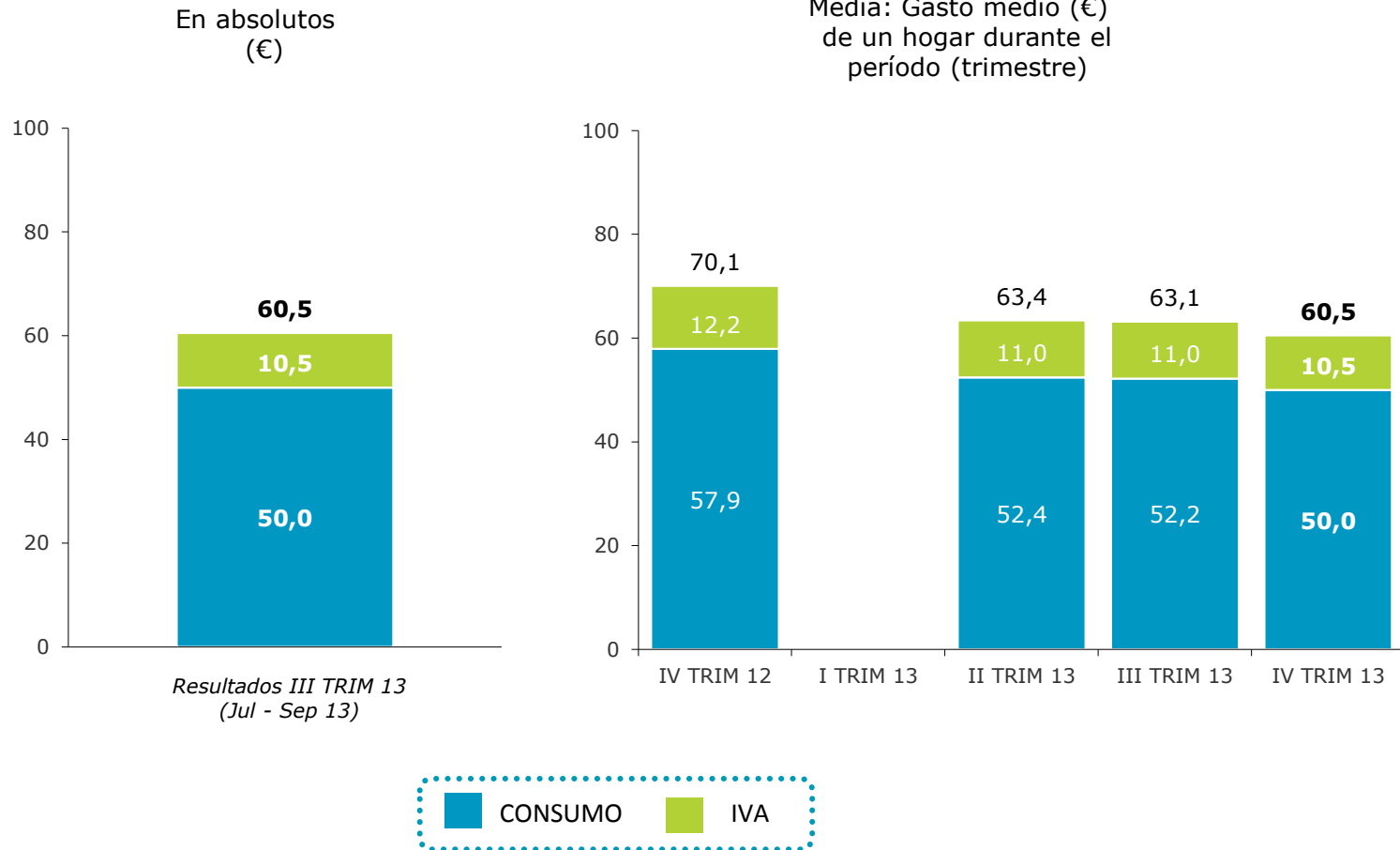




# Gasto en servicios finales. Media trimestral

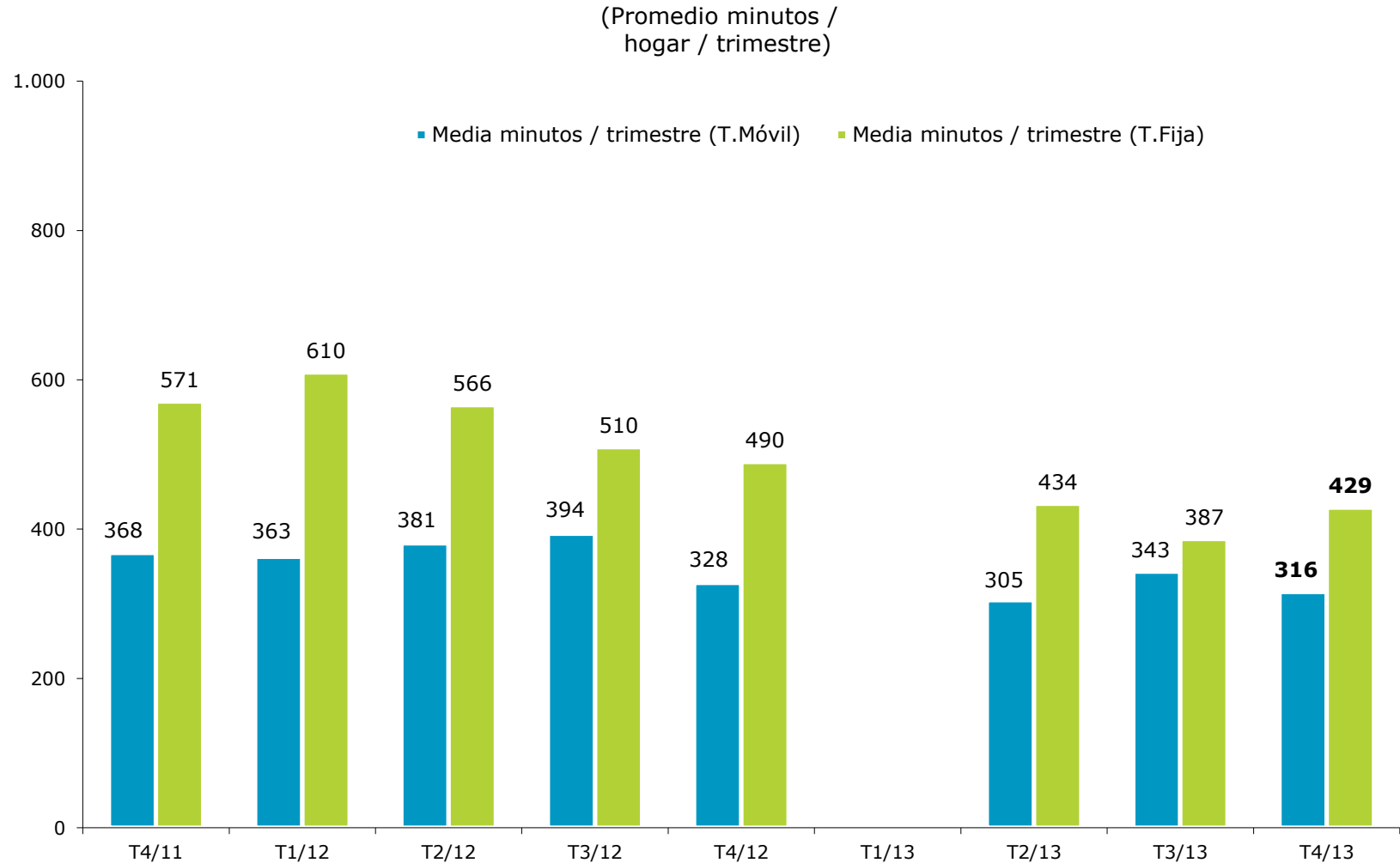
El gasto medio trimestral en telefonía fija de los hogares españoles se reduce 9,6 euros en el último año

Hogares con teléfono fijo  
14.362.249



# Evolución del tráfico de telefonía fija vs. tráfico telefonía móvil

El promedio de minutos consumidos durante el trimestre en telefonía fija y móvil se sitúa en 429 y 316 minutos respectivamente reduciéndose en el último año



# Minutos promedio cursados por tipo de llamada

El promedio de minutos cursados en llamadas a móviles durante el cuarto trimestre de 2013 se reduce hasta los 36 minutos

Hogares con teléfono fijo  
14.362.249

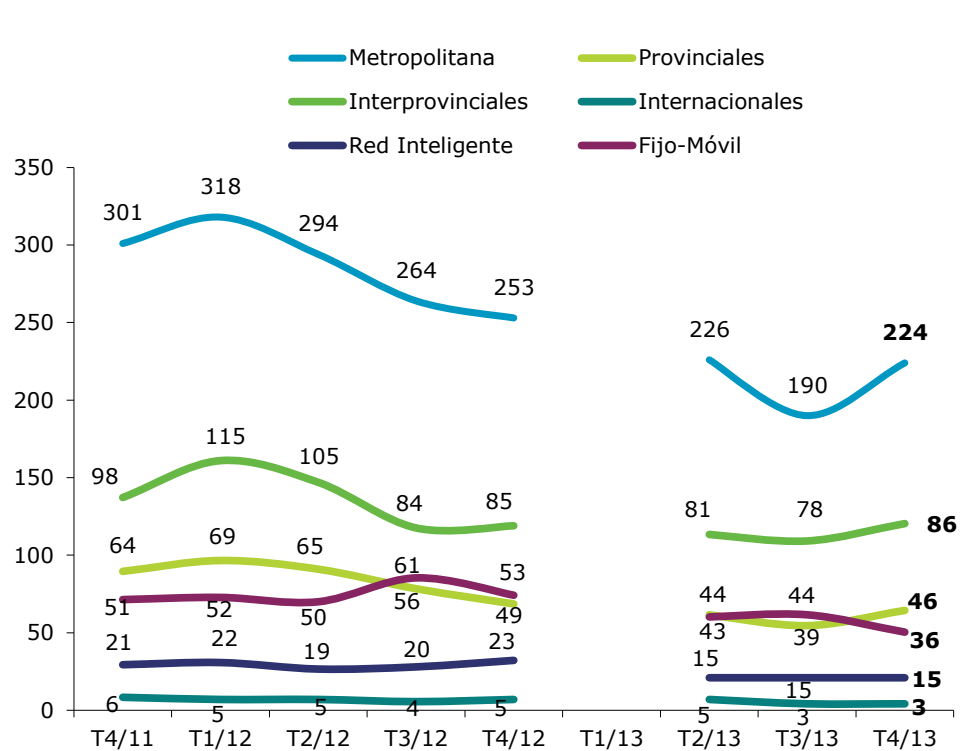
En absolutos  
(minutos promedio)



Media minutos cursados en el período (trimestre) = 429

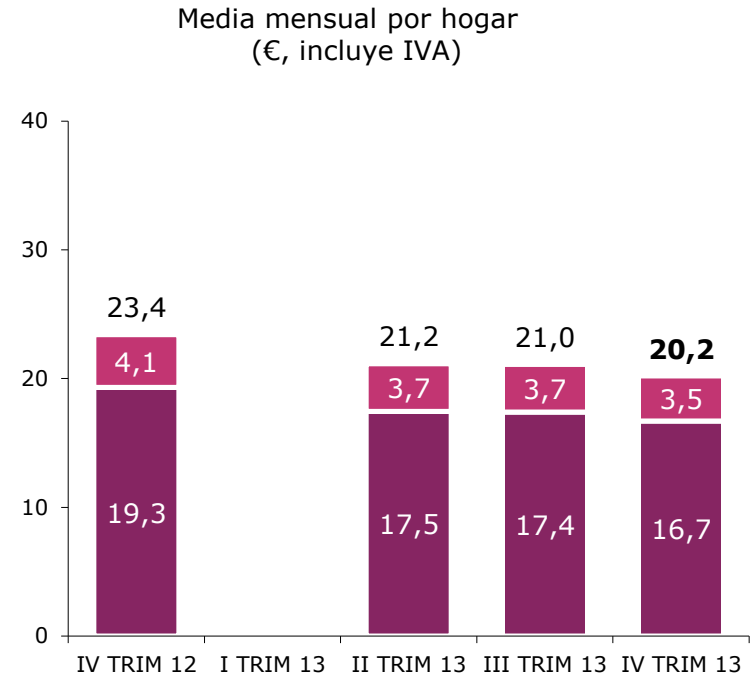
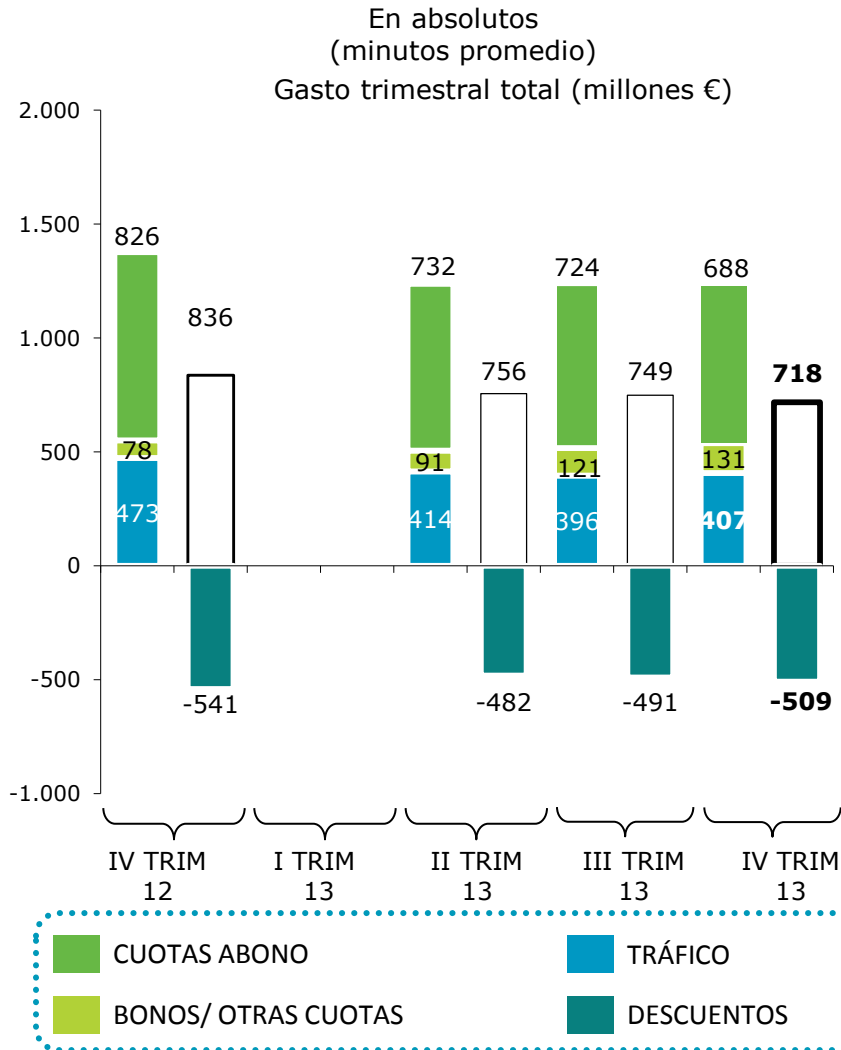
Resultados III TRIM 13  
(Jul - Sep 13)

Media de minutos por tipo de llamada consumidos por un hogar y trimestre



# Gasto en servicios excluido el acceso a Internet

El gasto en tráfico de telefonía fija durante el cuarto trimestre de 2013 es de 407 millones, con un descenso interanual del 14%



MEDIA: Consumo medio mensual de un hogar (excluido acceso a Internet)



diap.

<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>60</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>

6



	2011	2012		2013	
	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3
<b>Total Hogares</b>	<b>16.938.727</b>	<b>17.243.326</b>		-	<b>17.363.293</b>
Hogares con algún usuario de móvil	15.643.068	16.096.523	16.204.069	-	16.605.848
Propietarios móvil activo > 10 y más años	33.647.115	34.447.888	34.740.821	-	35.683.780
Propietarios móvil activo 15 y más años	32.396.391	33.207.974	33.446.831	-	34.333.515
Total Líneas > 10 años	38.208.230	39.087.644	39.716.337	-	40.507.514
Total Líneas > 15 y más años	36.933.180	37.780.070	38.177.870	-	39.102.506
Teléfonos móviles activos > 15 y más años	35,436 mill	40,055 mill*	38,154 mill*	-	38,301 mill*

(\*) Cambio de pregunta en el primer trimestre de 2012

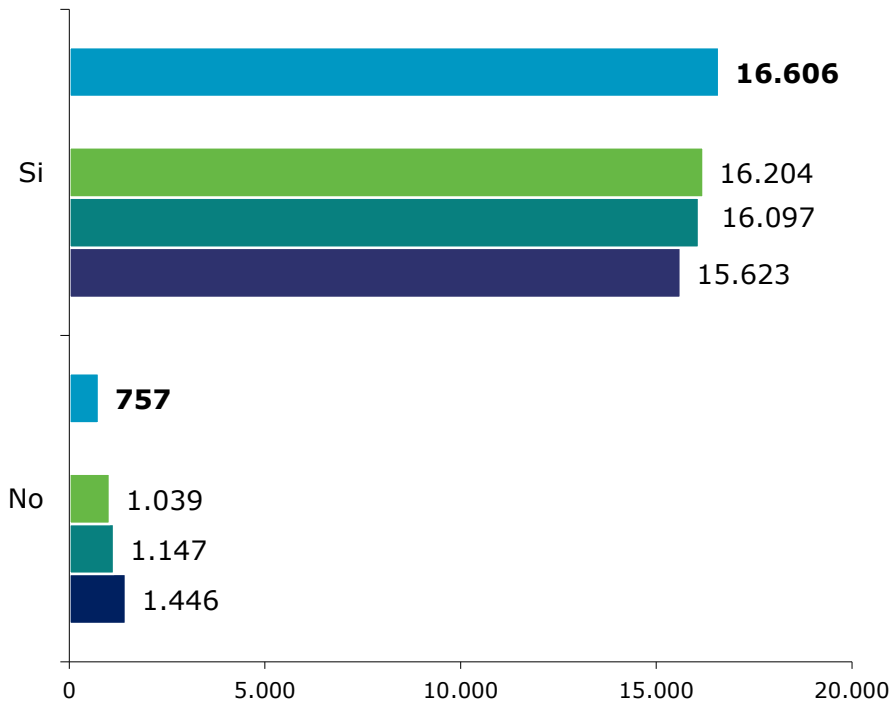


# Hogares con algún teléfono móvil activo (con uso en último mes)

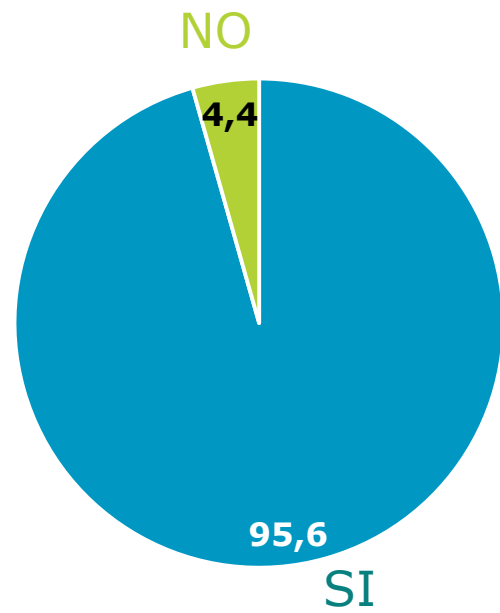
16,6 millones de hogares disponen de algún teléfono móvil activo, lo que representa el 95,6% del total de hogares

41ª oleada  
Jul-Sep 2013

Miles de hogares



% hogares con teléfono móvil

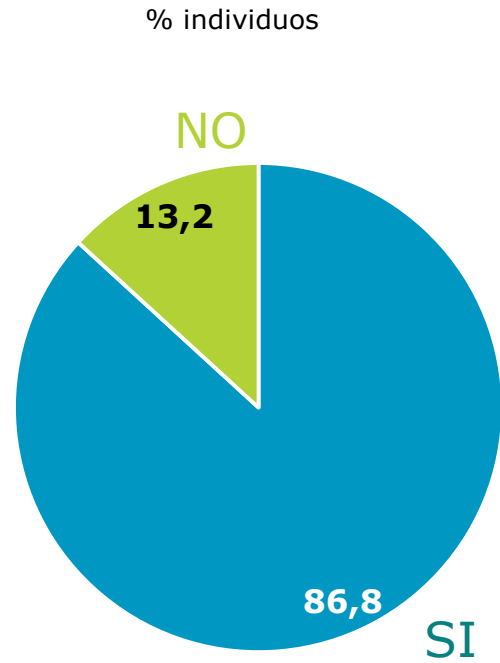
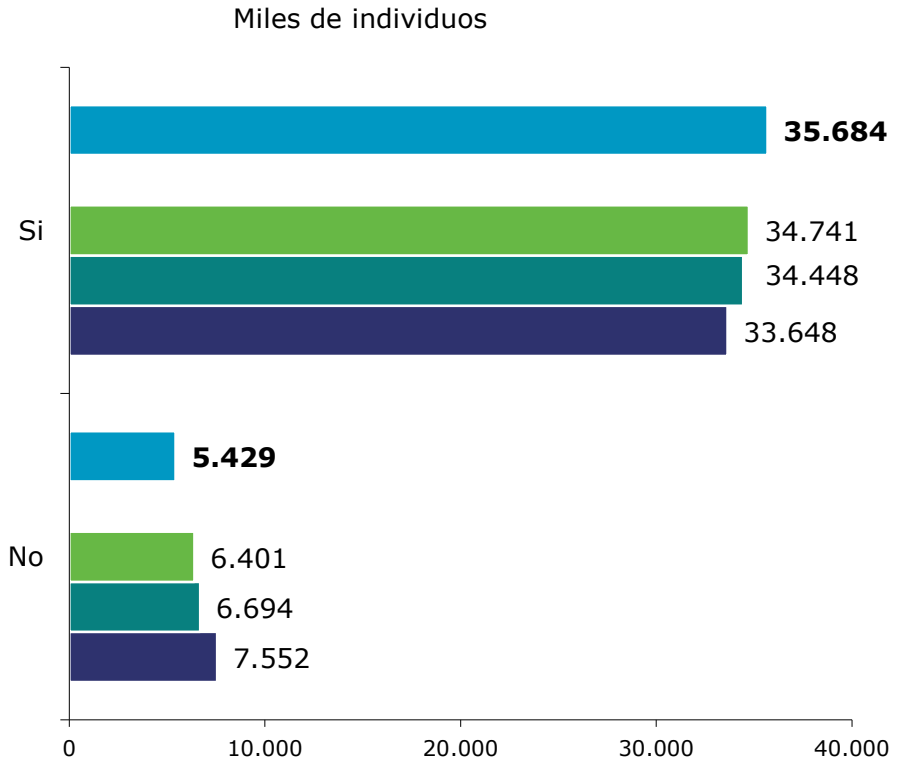


- III TRIM 13
- I TRIM 13
- III TRIM 12
- I TRIM 12
- III TRIM 11

# Individuos con algún teléfono móvil activo (uso en el último mes)

El 86,8% de los individuos de 10 años o más han utilizado su terminal móvil en el último mes

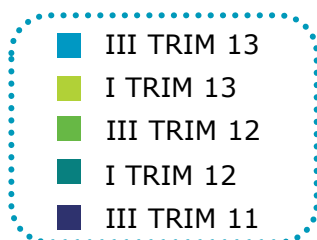
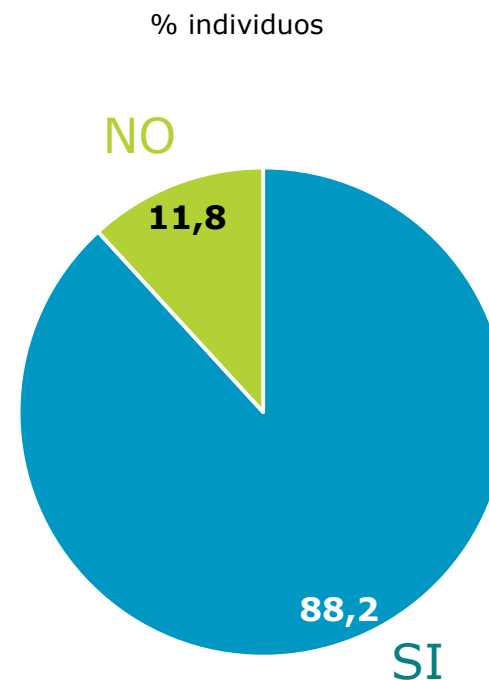
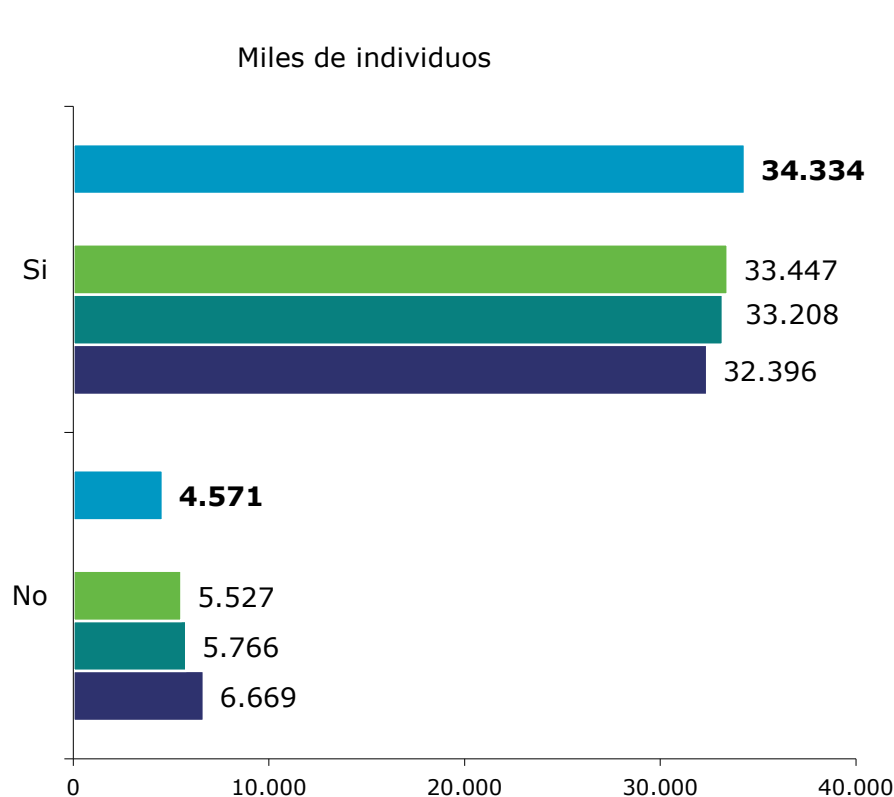
41ª oleada  
Jul-Sep 2013



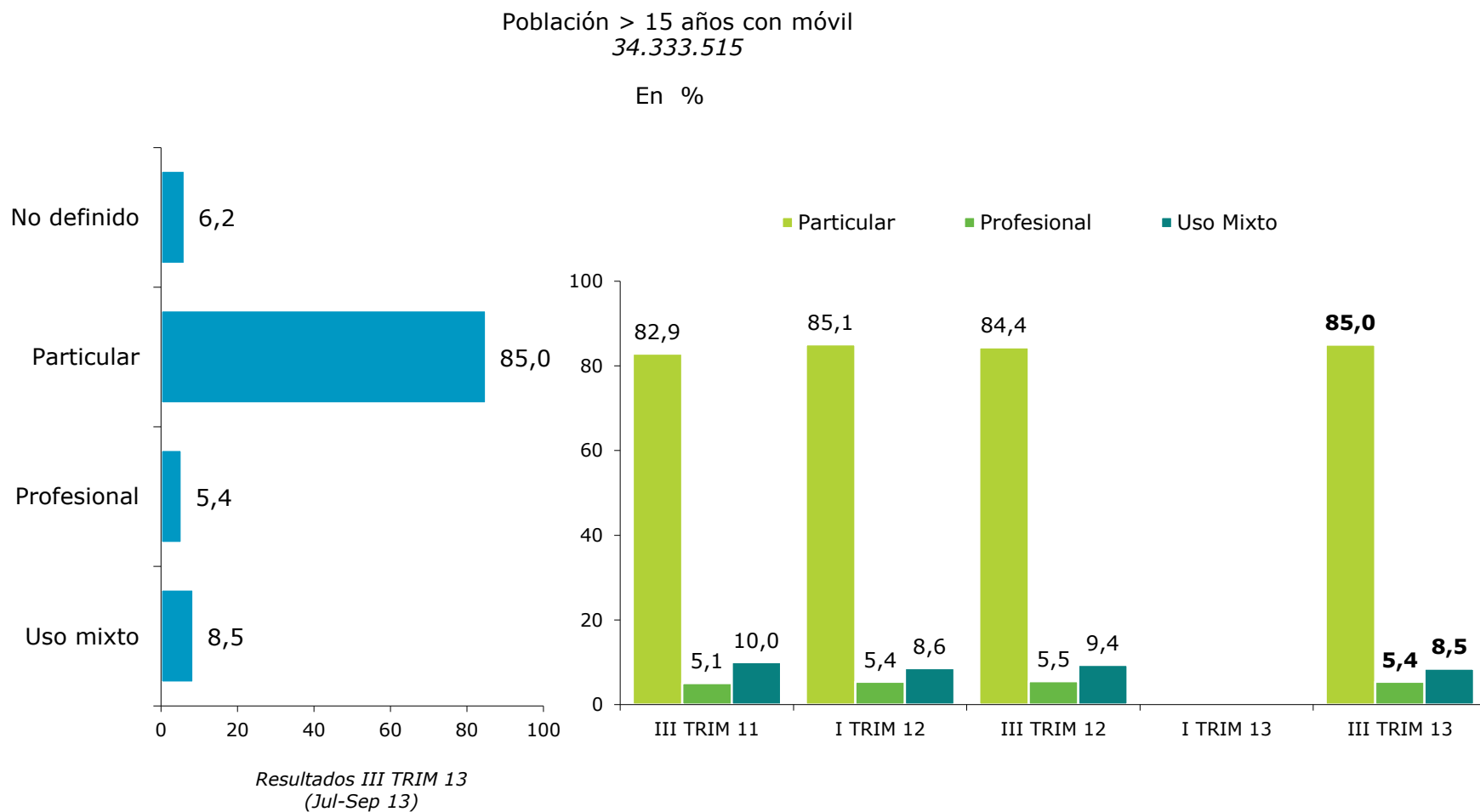


# Individuos con algún teléfono móvil activo (uso en el último mes)

Más de 34,3 millones de personas de 15 años o más disponen de algún teléfono móvil activo



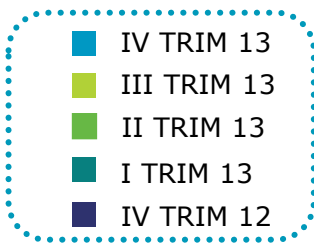
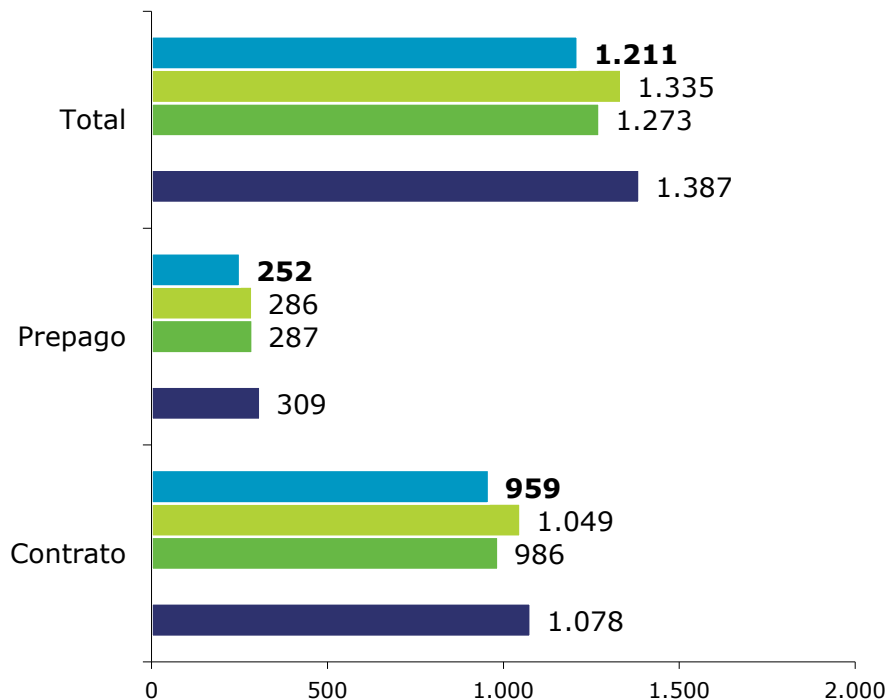
El 85% de la población utiliza su teléfono móvil exclusivamente de manera particular



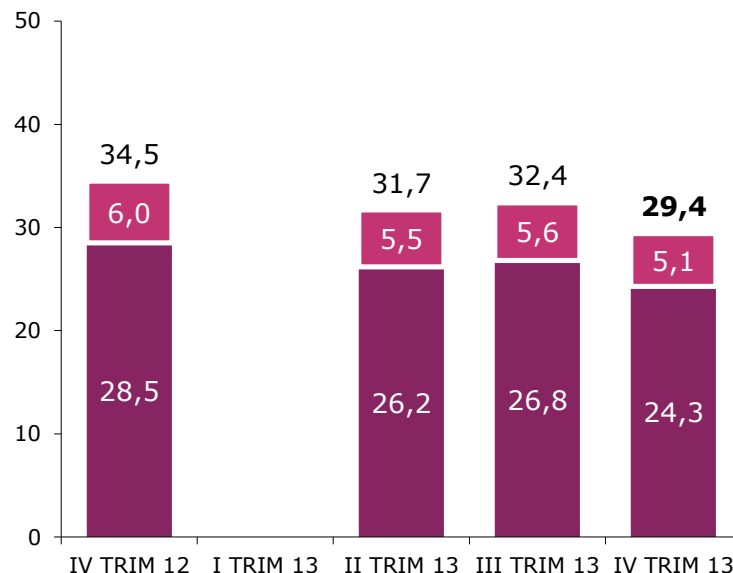
# Gasto en servicios finales de telefonía móvil por forma de pago

El gasto medio por hogar en telefonía móvil se reduce más de 5 euros, hasta los 29,4 euros/mes

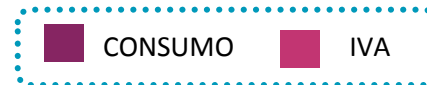
Gasto trimestral total (millones €)



Media mensual por hogar (€) incluye IVA

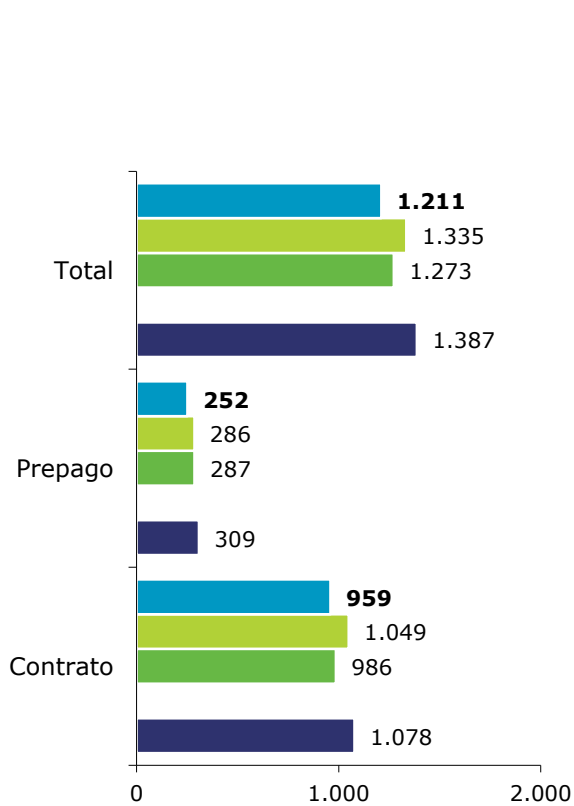


MEDIA: Gasto medio mensual de un hogar



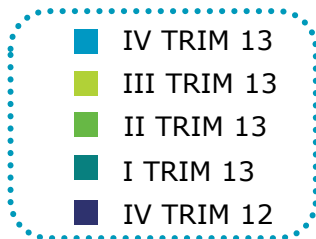
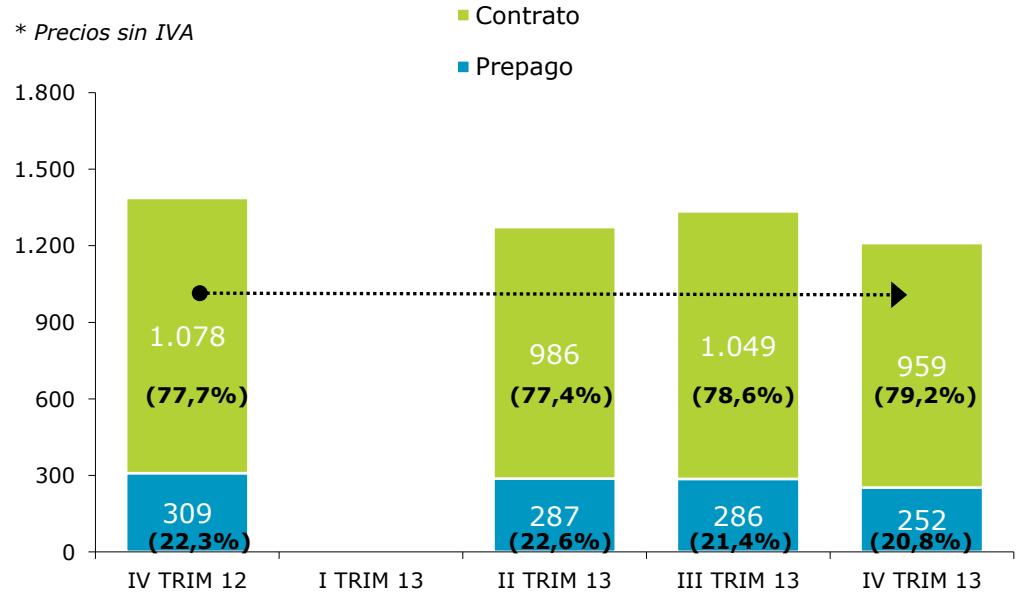
# Gasto en servicios finales de telefonía móvil por forma de pago

Casi el 80% del gasto total en telefonía móvil corresponde a la modalidad de contrato



Hogares con móvil  
16.605.848

En absolutos  
(millones €)

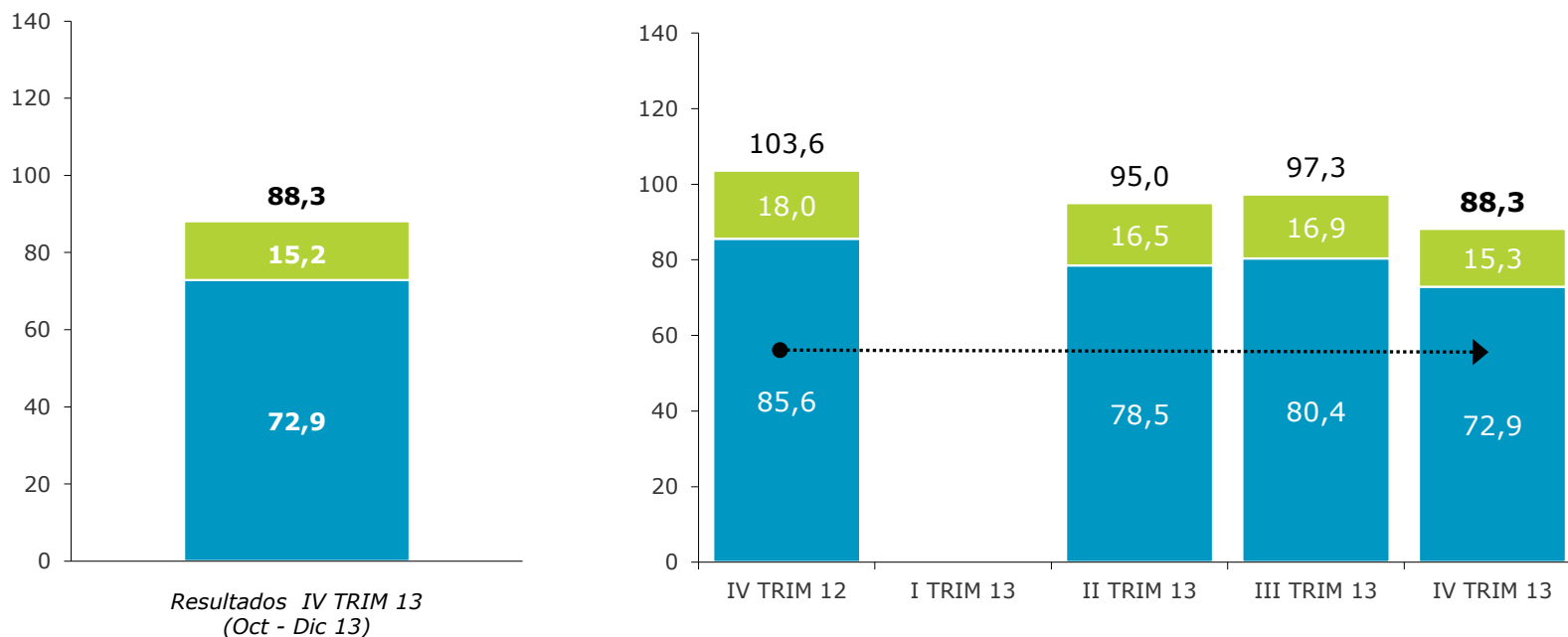


# Gasto en servicios finales. Media por hogar

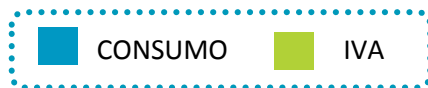
Se reduce el gasto trimestral por hogar en telefonía móvil, situándose en los 88,3 euros el cuarto trimestre de 2013

Hogares con móvil  
16.605.848

En absolutos  
(€)



Media: Gasto medio (€) de un hogar durante el período (trimestre)

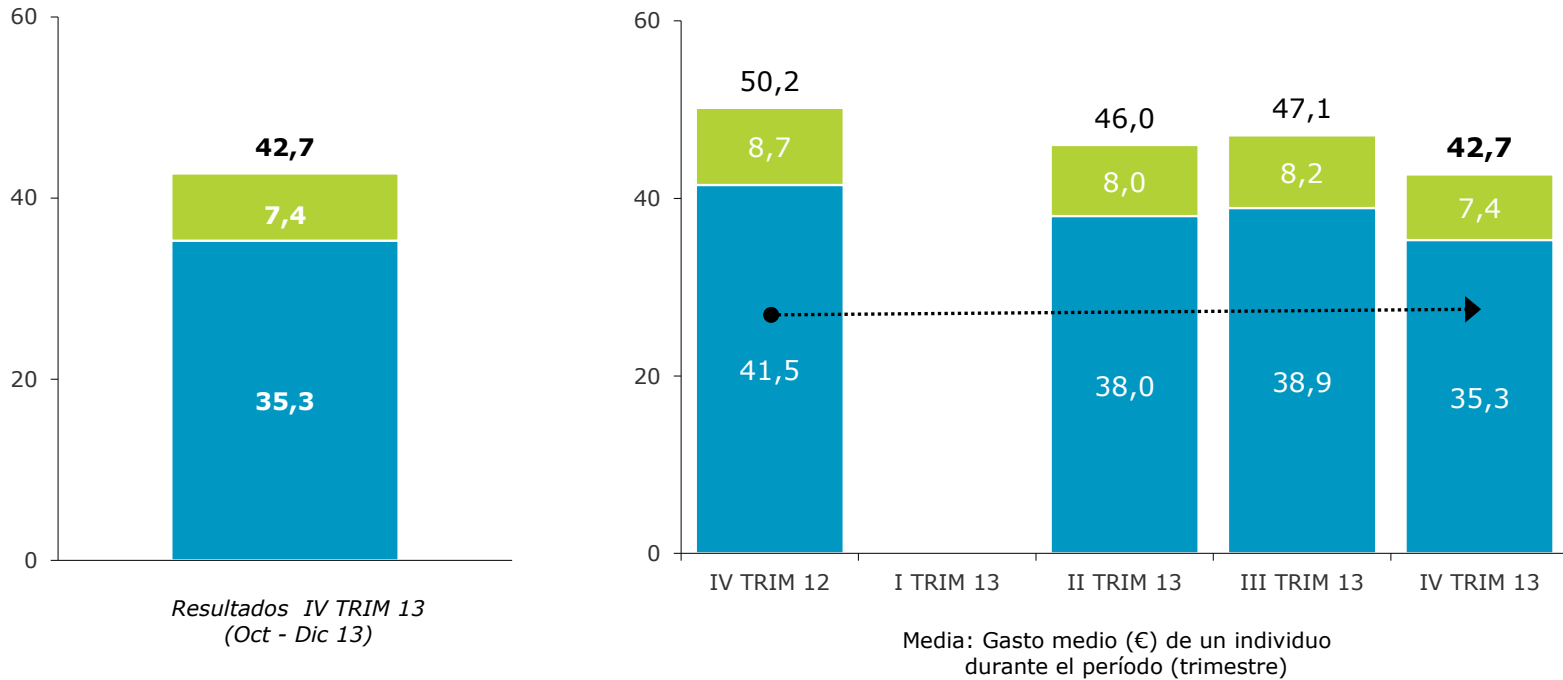


# Gasto en servicios finales. Media por individuo

El gasto en telefonía móvil por persona y trimestre el último trimestre de 2013 es de 42,7 euros, 7,5 euros menos que hace un año

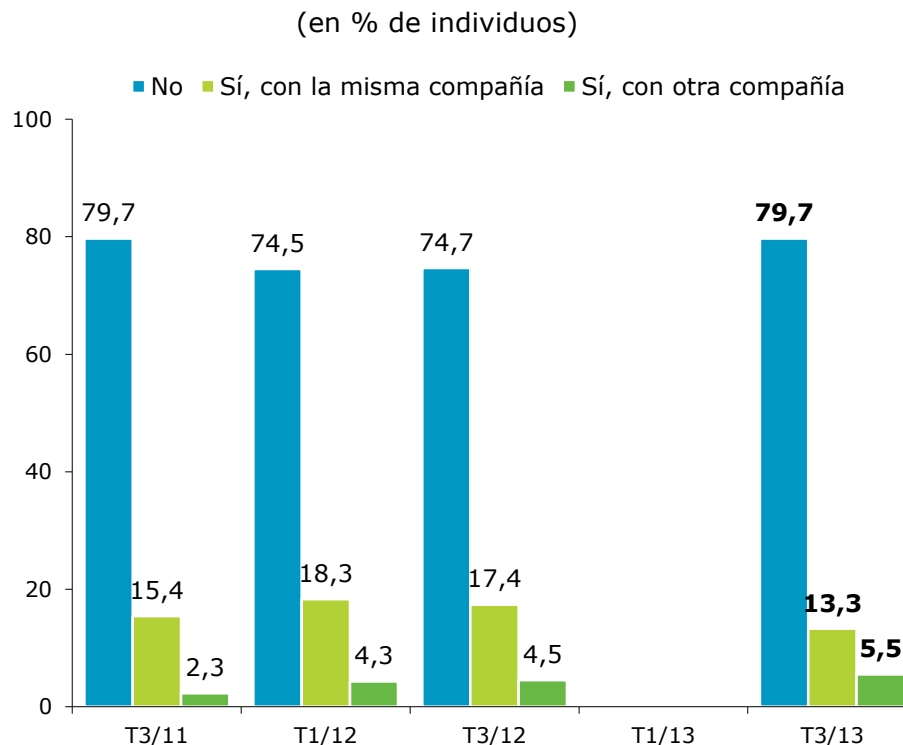
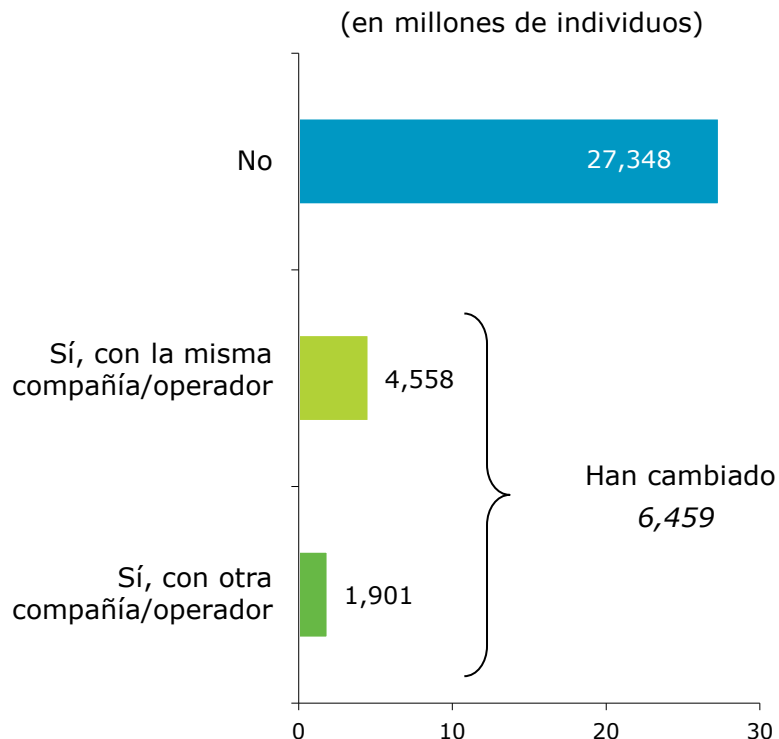
Población > 15 años con móvil  
34.333.515

En absolutos  
(€)



6,5 millones de personas cambiaron de terminal móvil en los últimos seis meses, de ellos, 1,9 millones cambió de operador

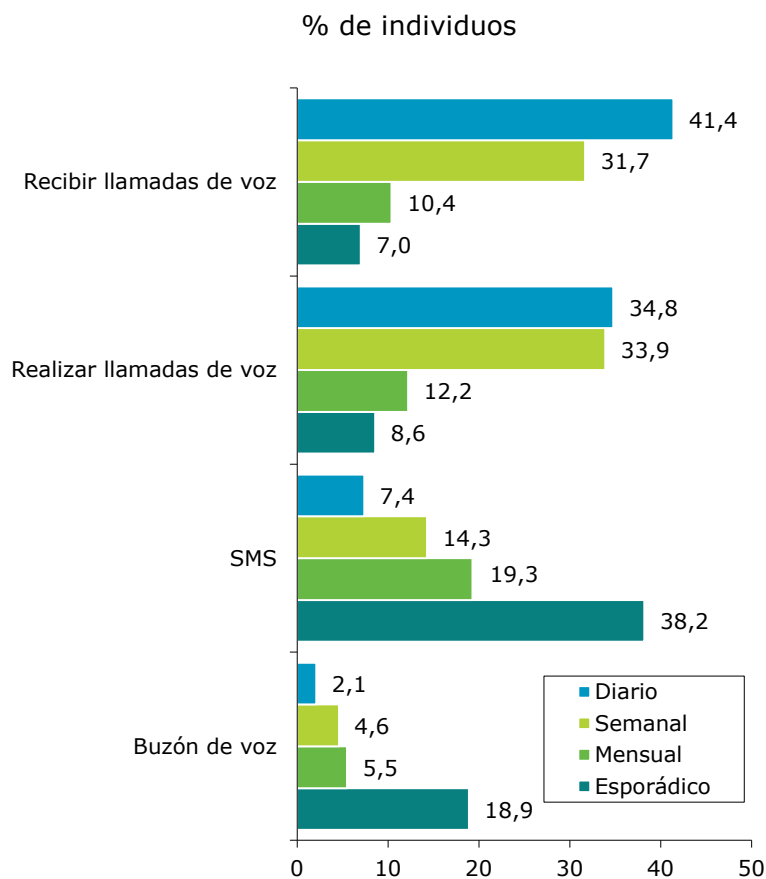
*En los últimos seis meses, ¿ha cambiado usted de móvil bien a través de un programa de puntos o Plan Renove de su operador o una oferta de otro operador?*



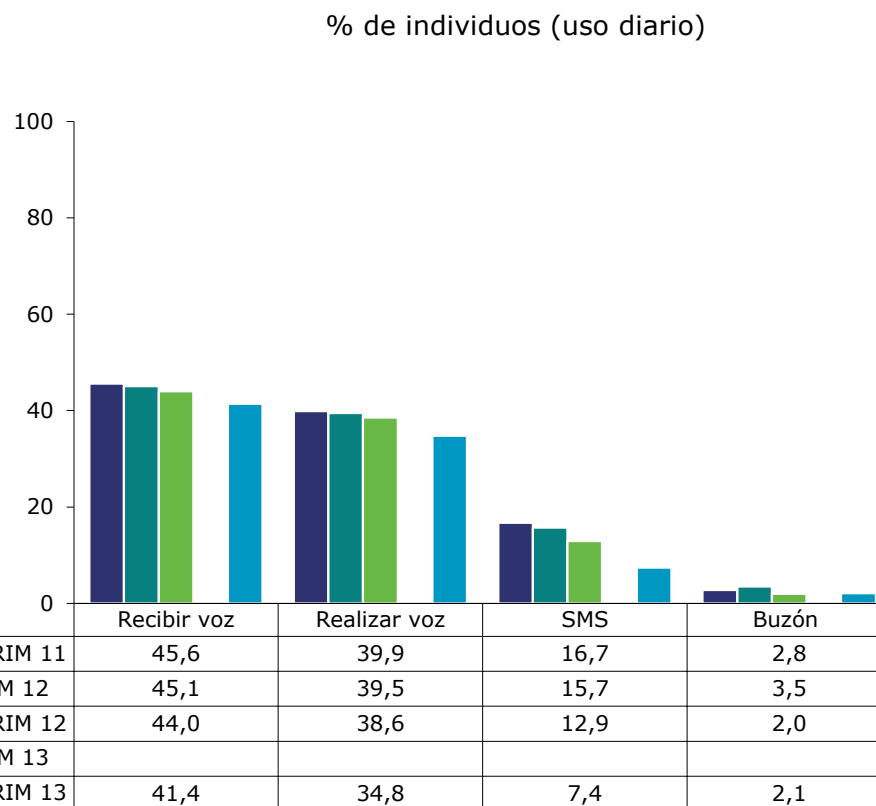
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)



Los principales usos diarios de la telefonía móvil son la recepción (41,4%) y la realización de llamadas de voz (34,8%), aunque presentan un ligero descenso

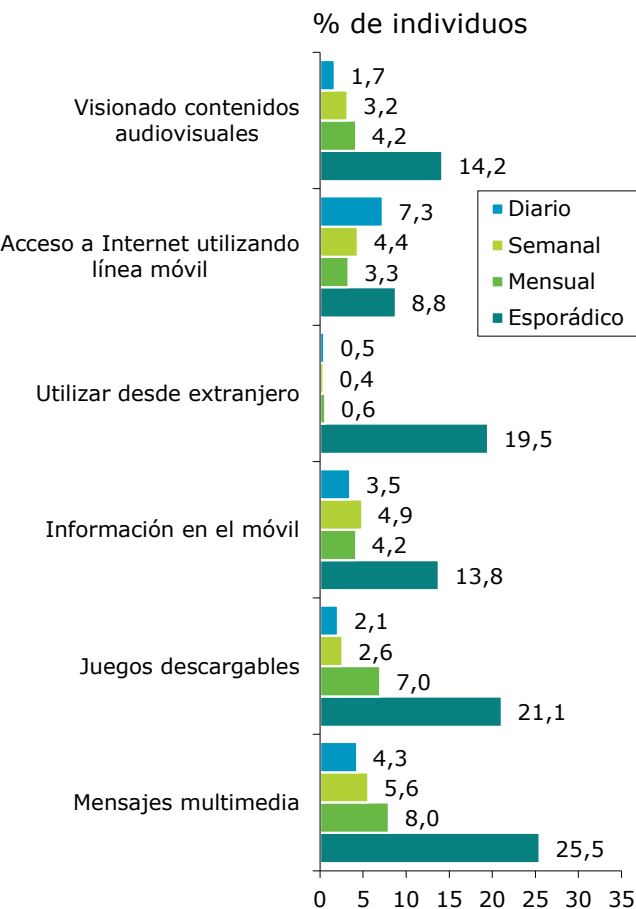


Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

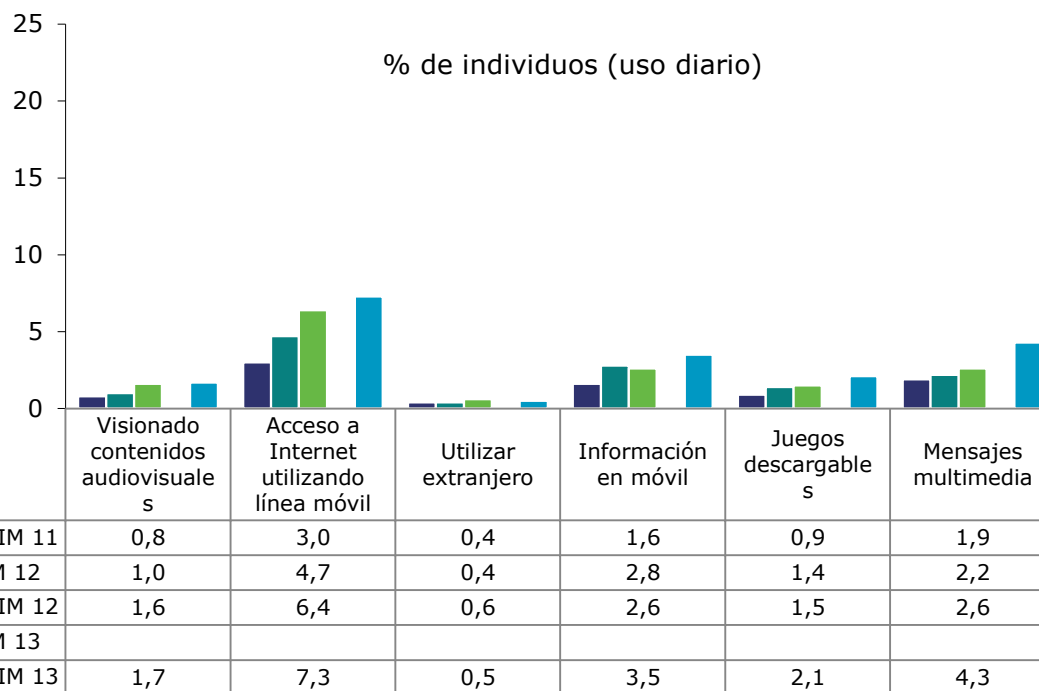




El 7,3% de los usuarios de móvil acceden diariamente a Internet utilizando una línea móvil



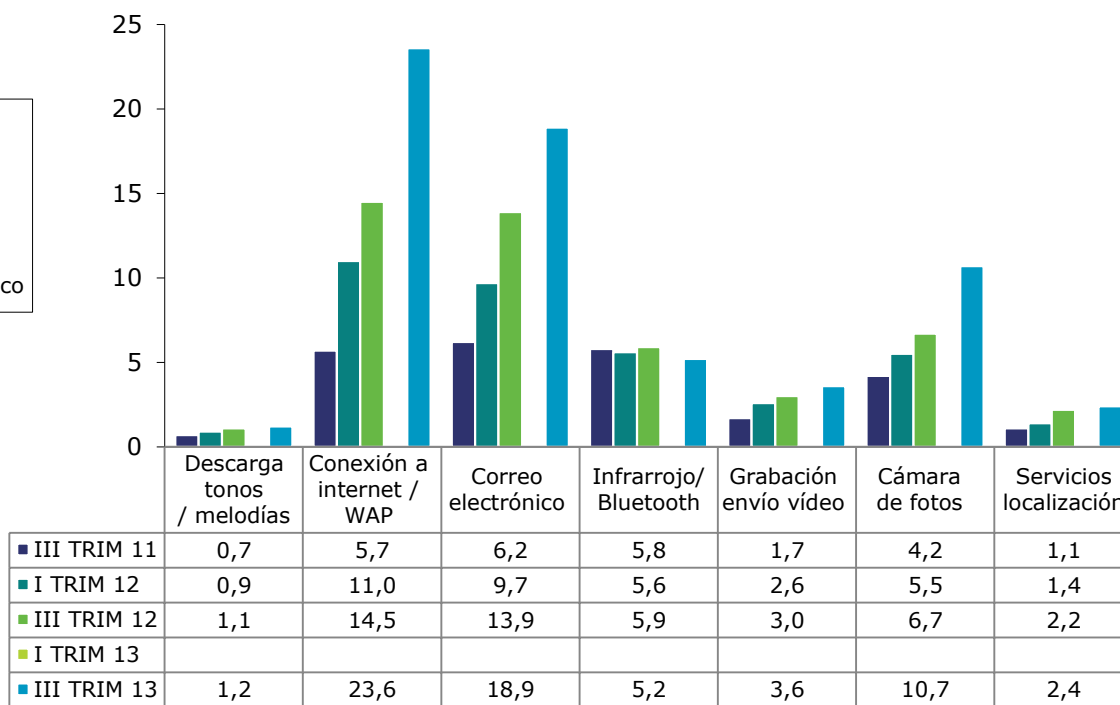
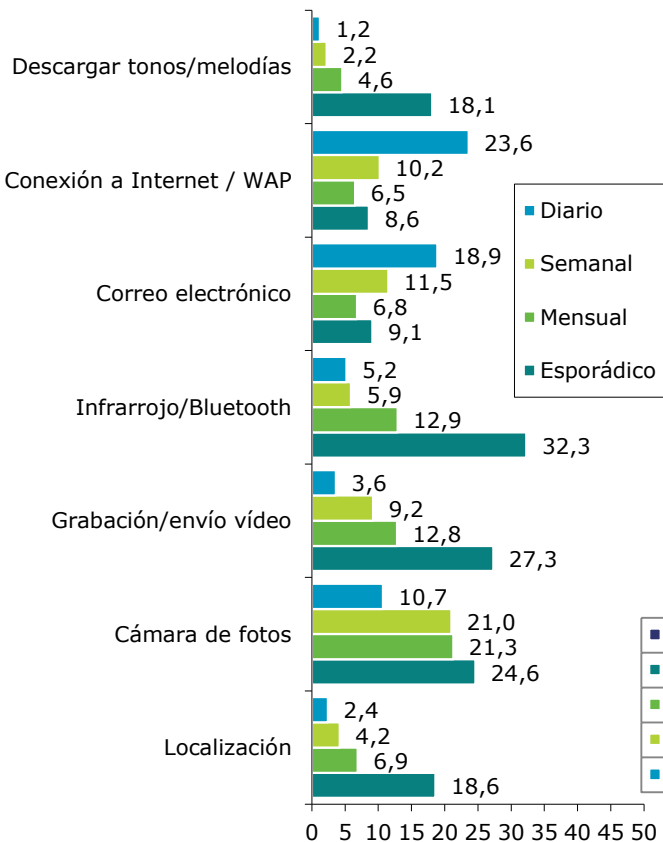
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)



El uso diario del correo electrónico a través del teléfono móvil aumenta 5 puntos porcentuales en un año

% de individuos

% de individuos (uso diario)



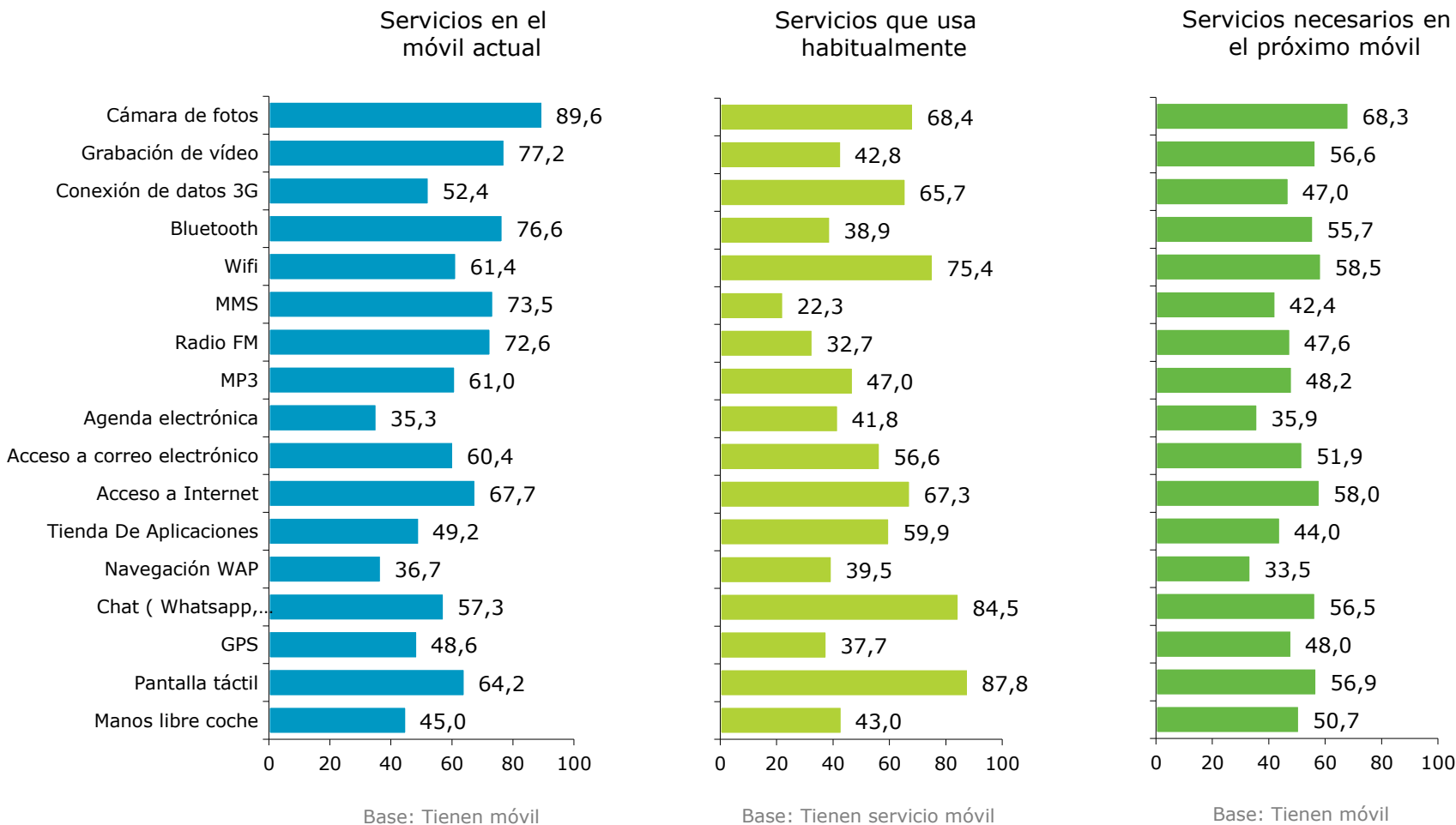
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)



El 84,5% de los usuarios de móvil que tienen instalado el servicio de chat o mensajería instantánea, lo usa habitualmente

Población > 15 años con móvil

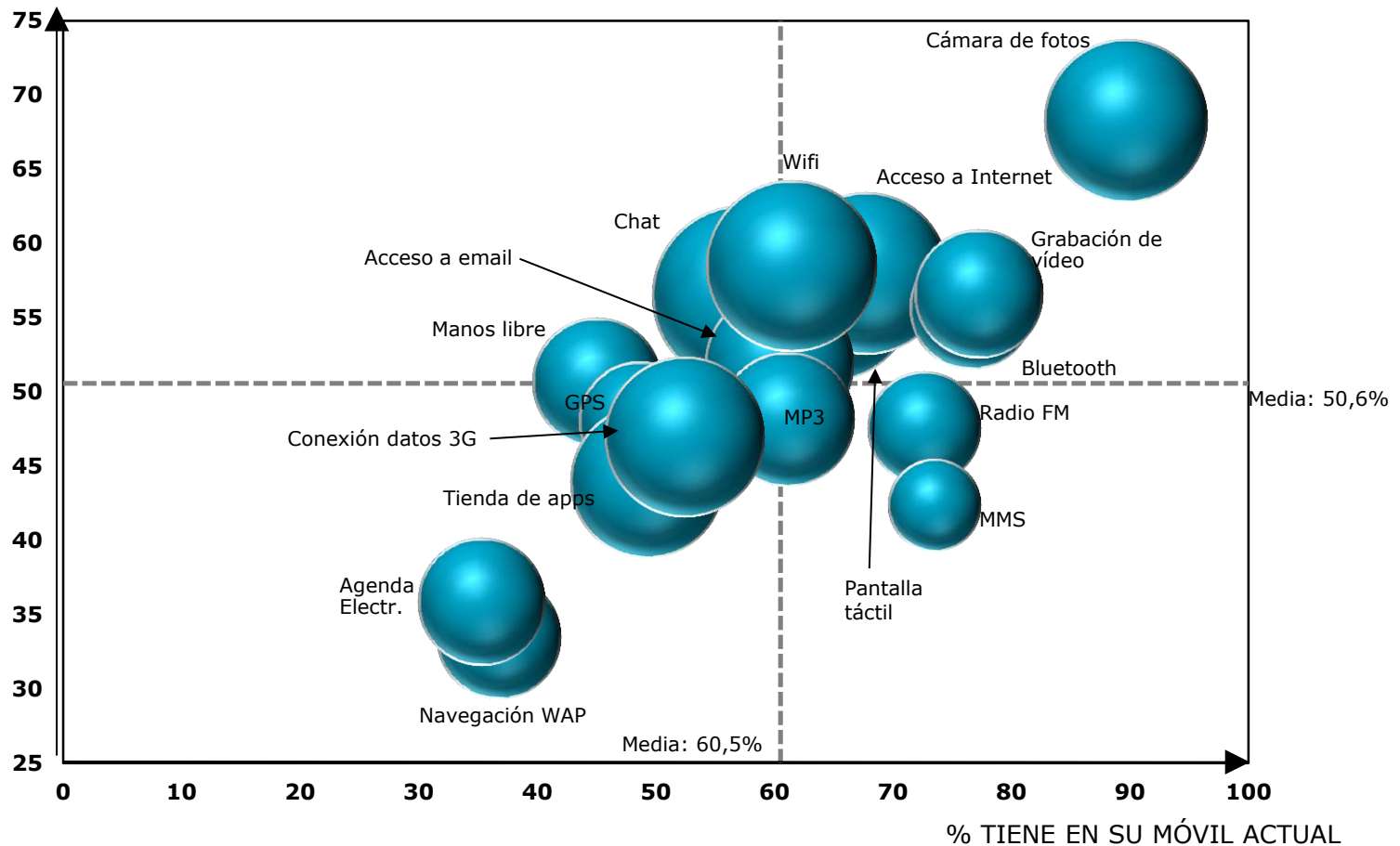
34.333.515



## Nueve de cada diez móviles dispone de cámara de fotos

% QUIERE EN SU PRÓXIMO MÓVIL

% USA HABITUALMENTE  
(Base: Disponen del servicio)



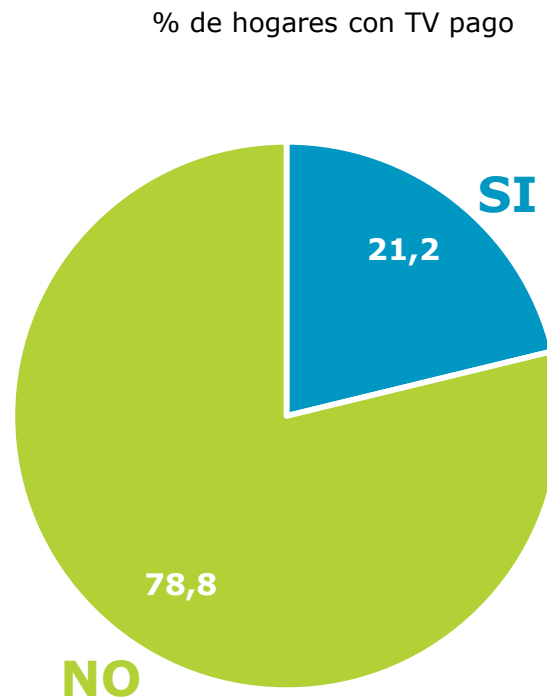
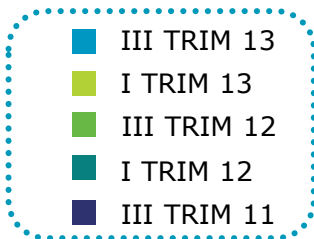
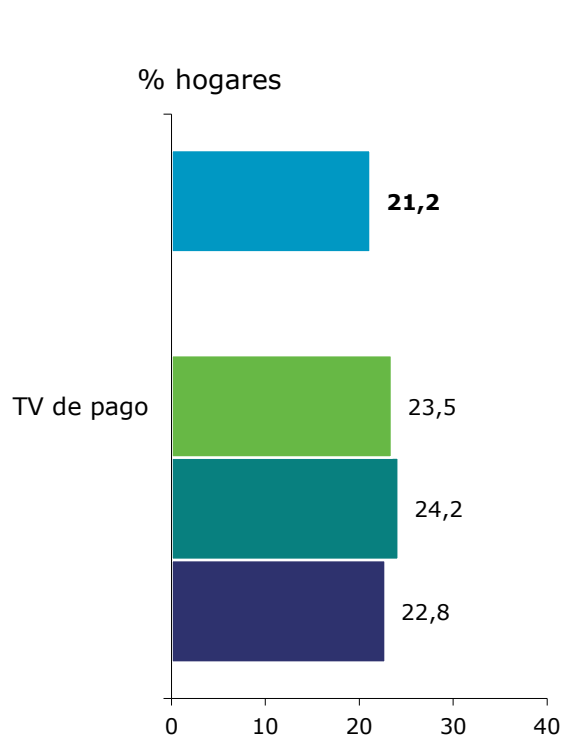
diap.

<b><u>1. Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2. Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b><u>3. Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b><u>4. Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b><u>5. Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b><u>6. Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b><u>7. Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b><u>8. Internet</u></b>	<b>60</b>
<b><u>9. Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b><u>10. Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>

7



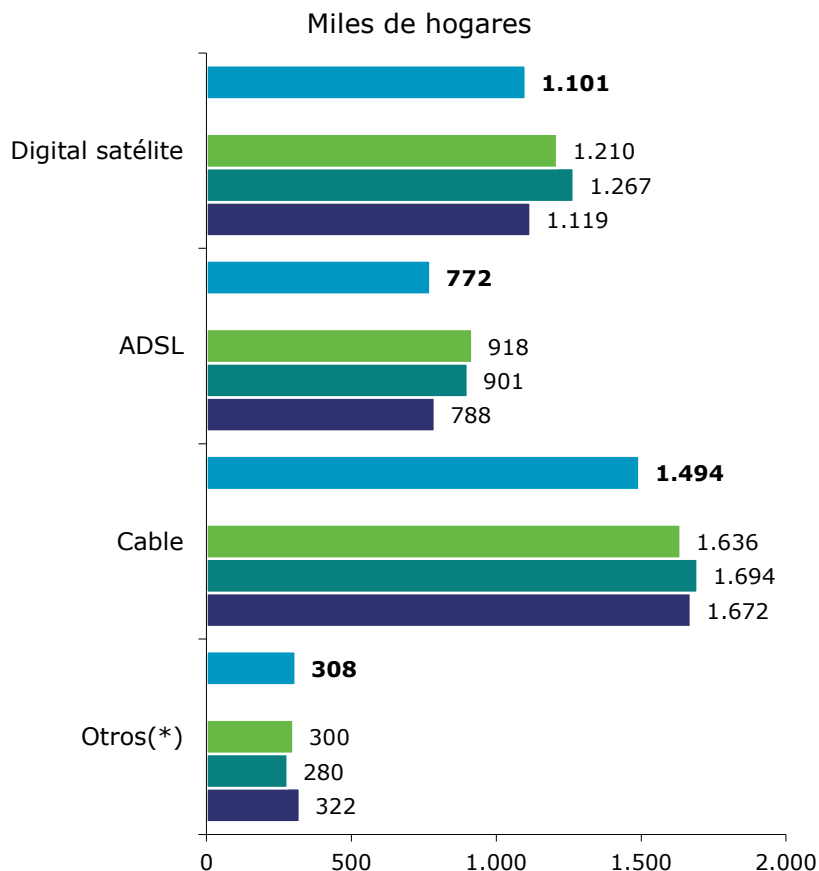
El 21,2% de los hogares tienen contratado el servicio de televisión de pago



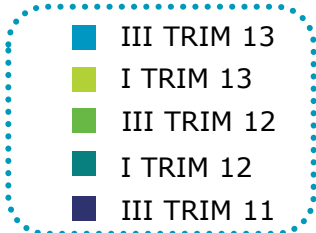
BASE: Total Hogares



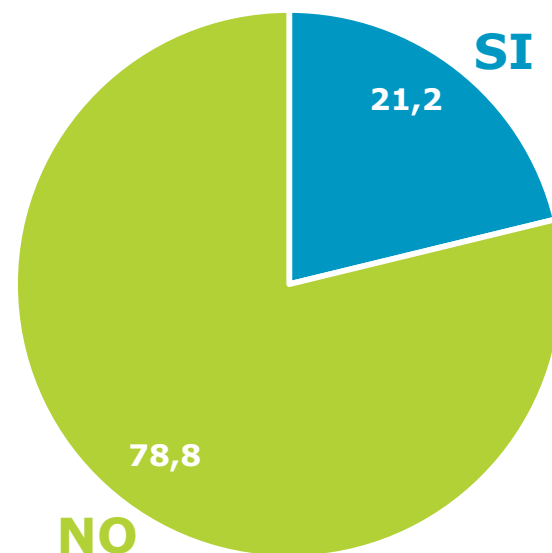
El número de hogares con televisión de pago a través de satélite desciende a 1,1 millones



(\*) Desde 1T09 ya no se incluye TV por ADSL.

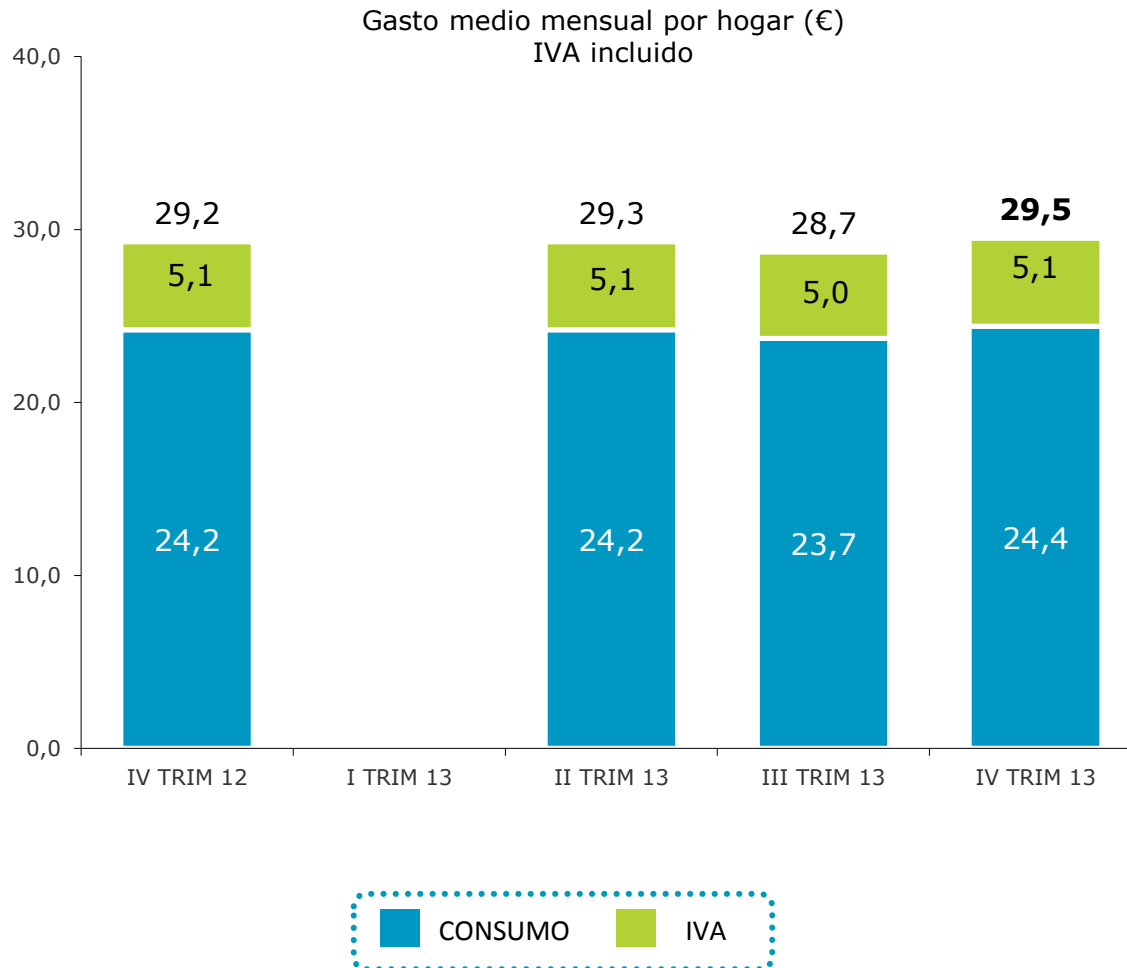


% de hogares con TV pago



## Gasto en servicios de TV de pago

El gasto mensual por hogar en televisión de pago apenas varía en el último año, siendo de 29,5 euros el cuarto trimestre de 2013



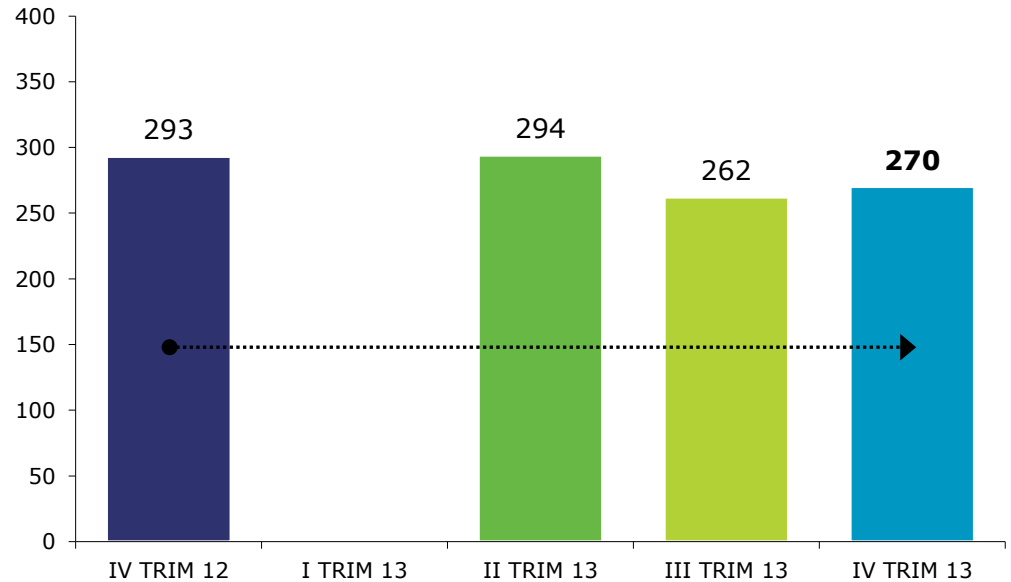
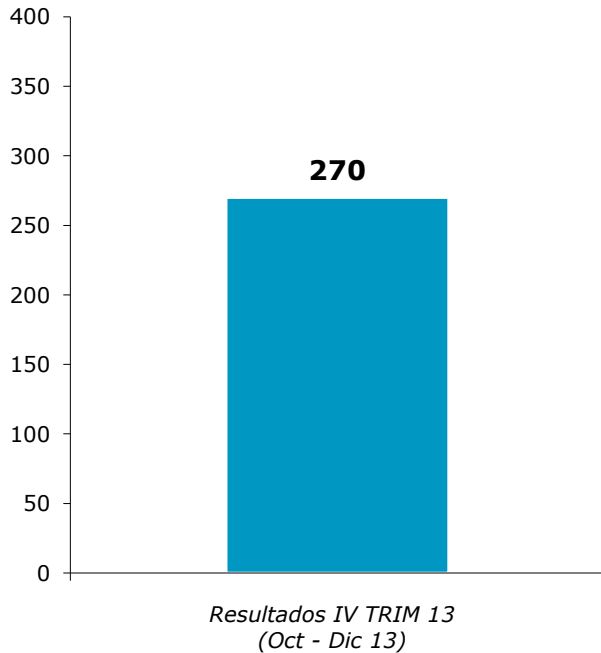


# Gasto en servicios de TV de pago

El gasto en televisión de experimenta un descenso interanual del 7,8% hasta situarse en los 270 millones de euros

Hogares con TV de Pago  
3.687.085

En absolutos  
(millones €)  
\* Precios sin IVA



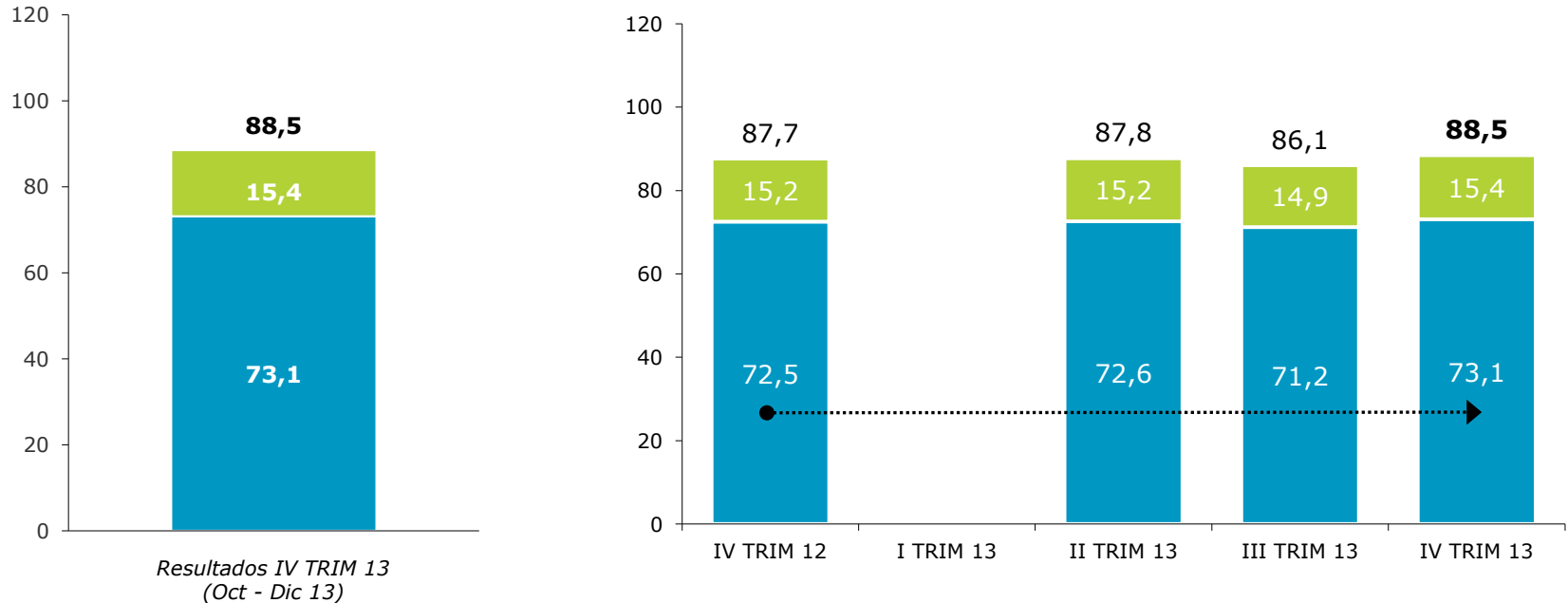
# Gasto en servicios de TV de pago. Media

El gasto medio trimestral por hogar aumenta ligeramente el último trimestre del año hasta los 88,5 euros

Hogares con TV de Pago

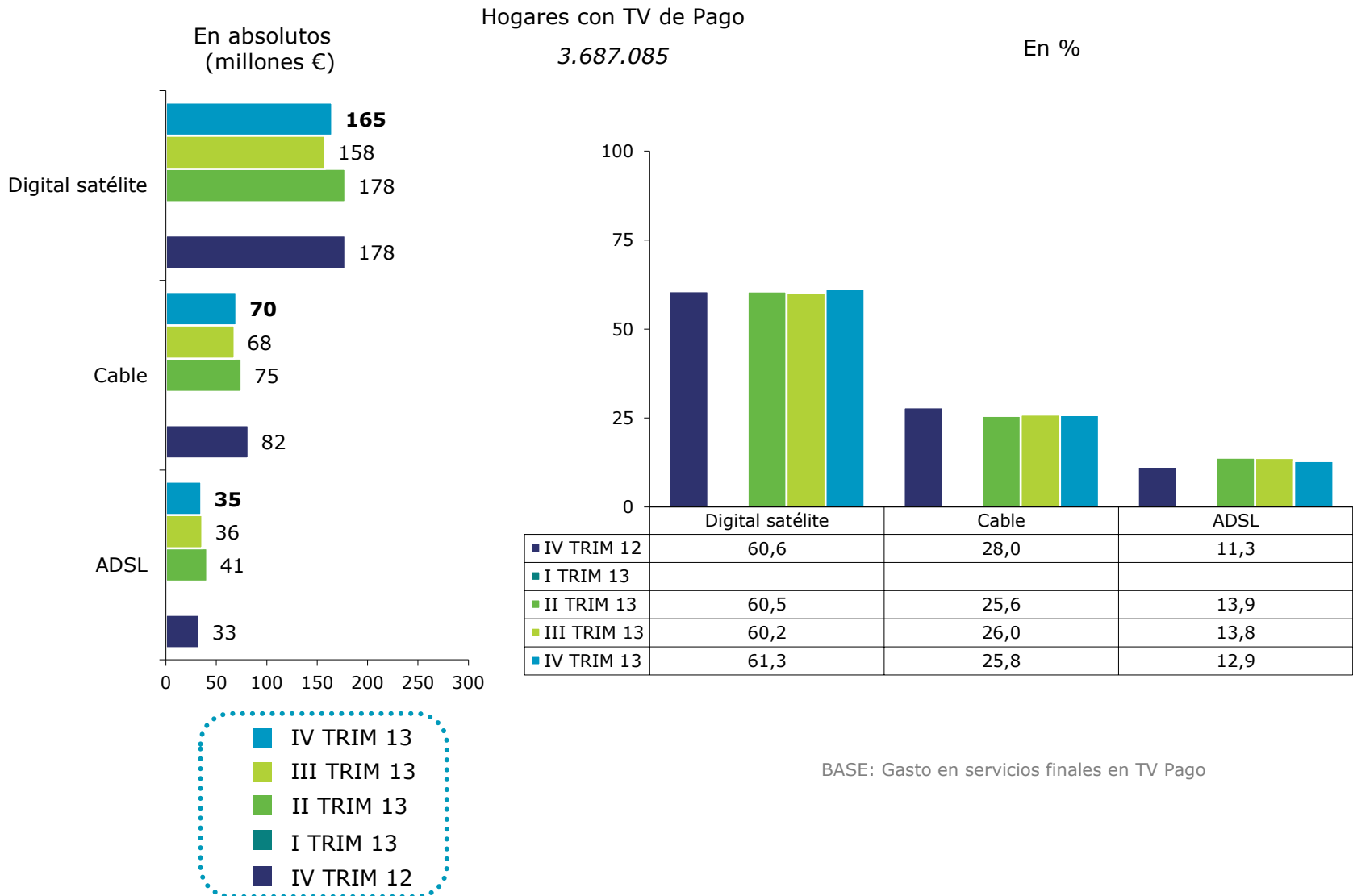
3.687.085

Media: Gasto medio (€) de un hogar durante el período (trimestre)



# Gasto en servicios de TV de pago por tipo de tecnología

La TV de pago a través de cable supone el 25,8% del gasto total de este servicio



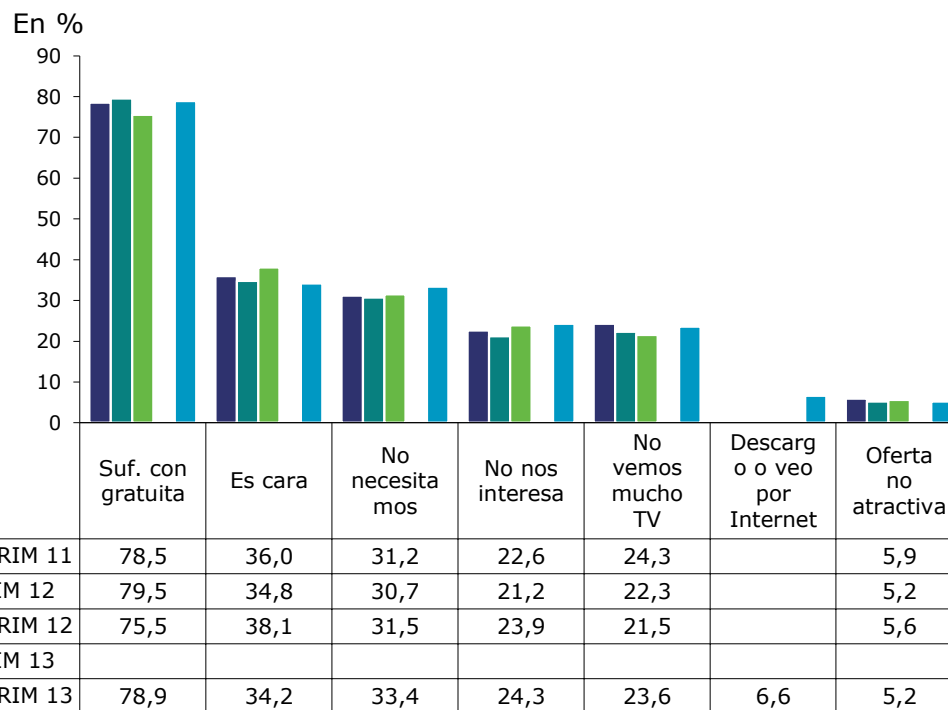
BASE: Gasto en servicios finales en TV Pago



Ocho de cada diez hogares que no disponen de televisión de pago piensan que tienen suficiente con la televisión gratuita



Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

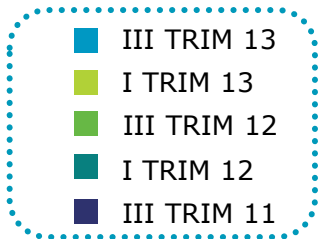
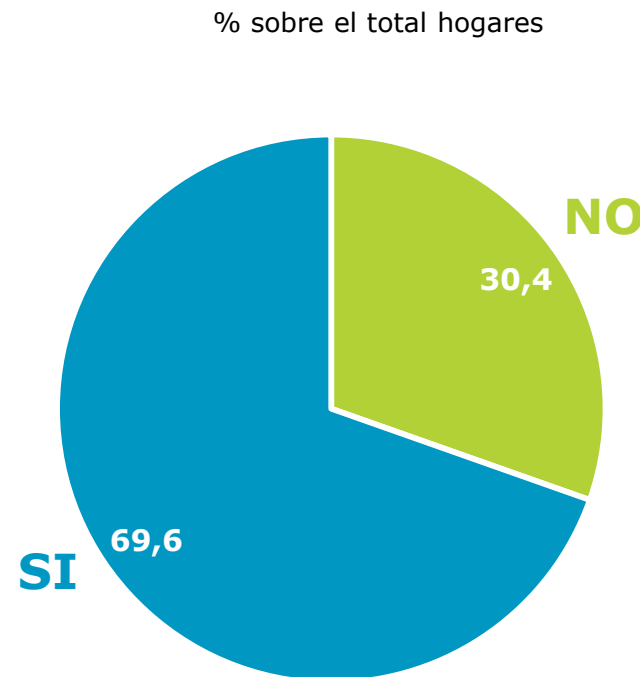
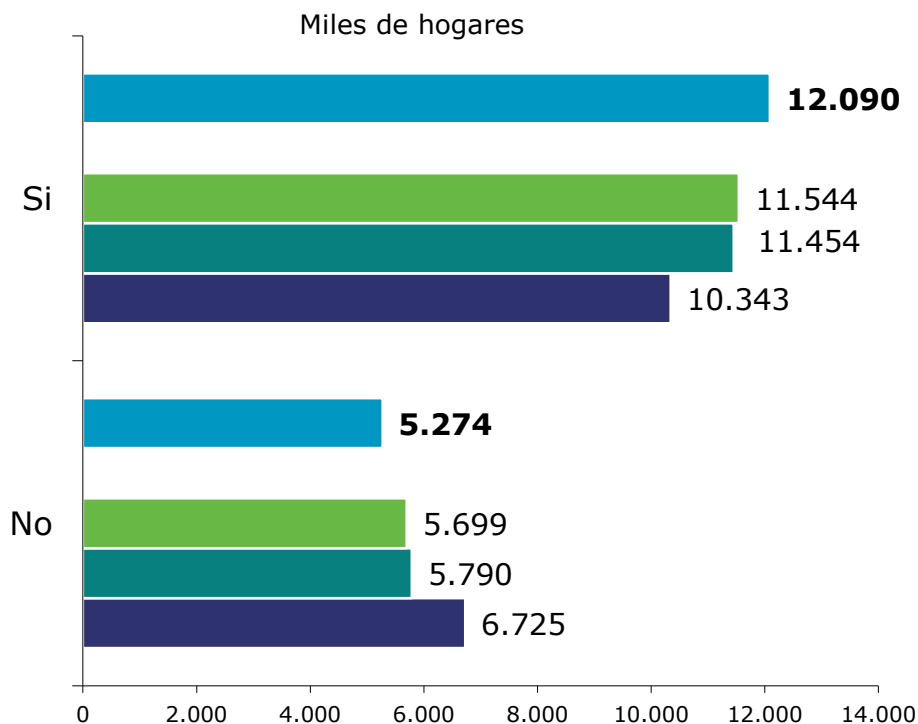




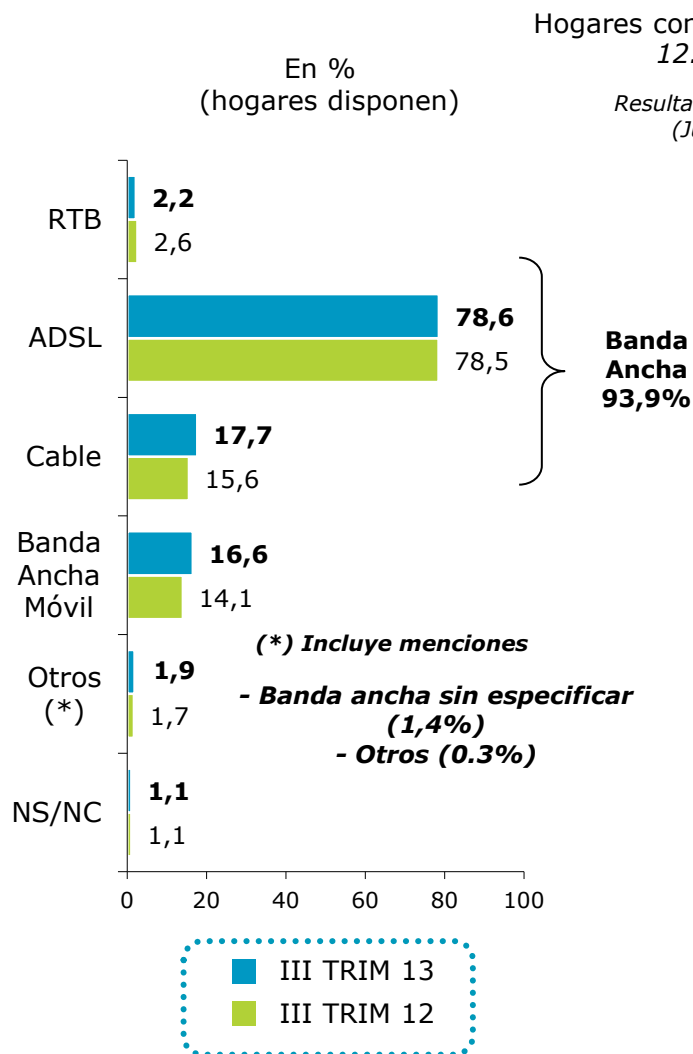
	diap.
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>60</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>



Con un incremento interanual del 4,7% el número de hogares conectados a Internet supera los 12 millones

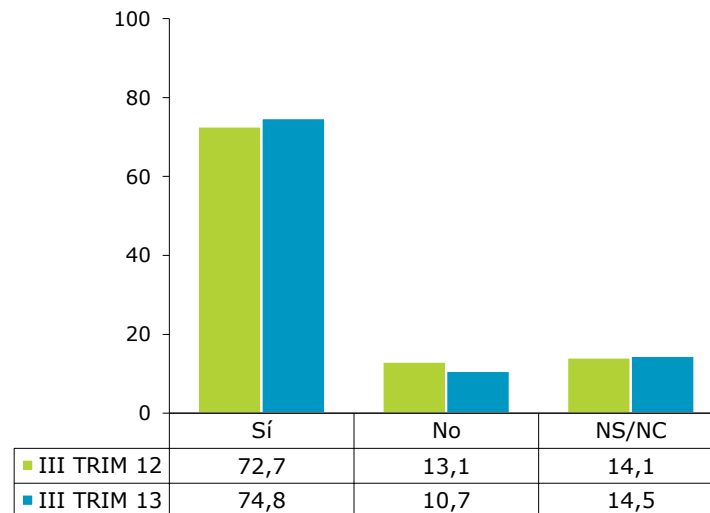


El 94% de los hogares se conecta a Internet a través de las banda ancha fija



BASE: Hogares con acceso a Internet

¿Es WI-FI (inalámbrica) su conexión a Internet por ADSL o Cable?



BASE: Hogares con acceso a Internet por Banda Ancha (11.349.923)

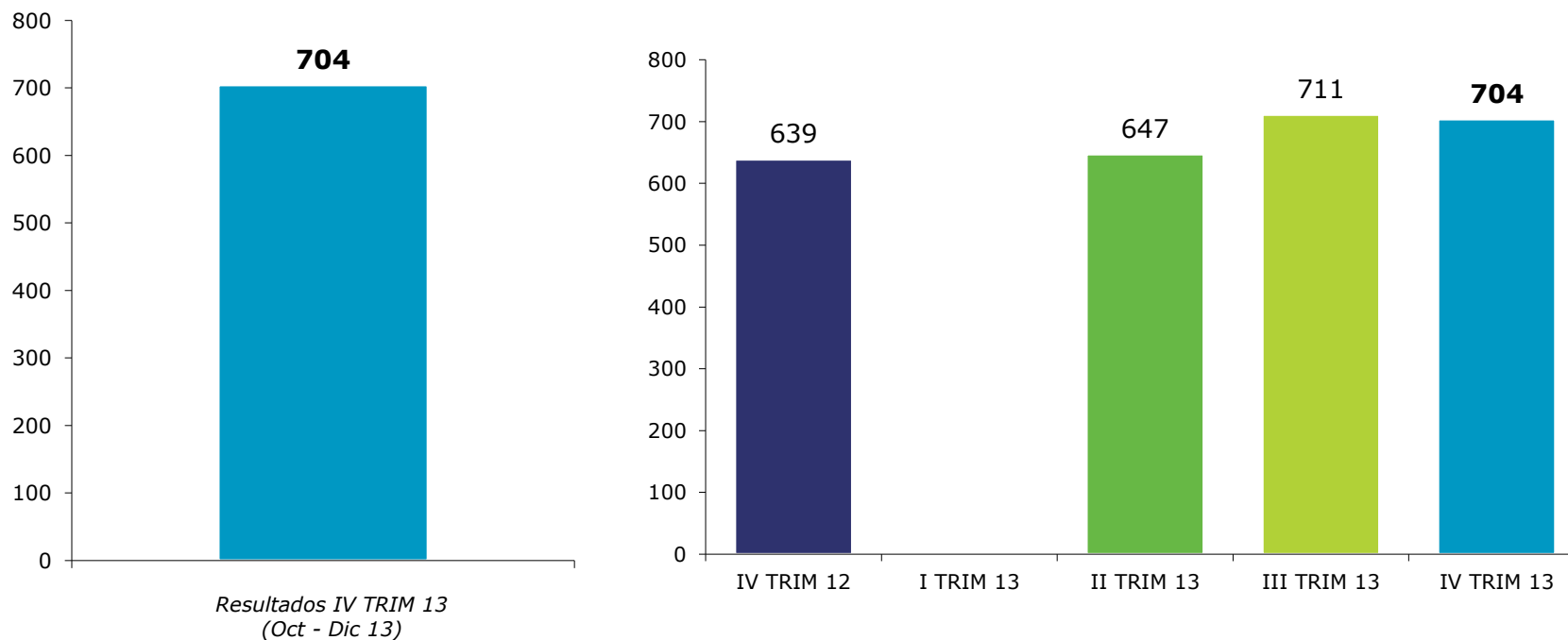


El gasto total en Internet durante el cuarto trimestre de 2014 aumenta un 10% en el último año hasta los 704 millones de euros

Hogares con acceso a Internet  
12.089.710

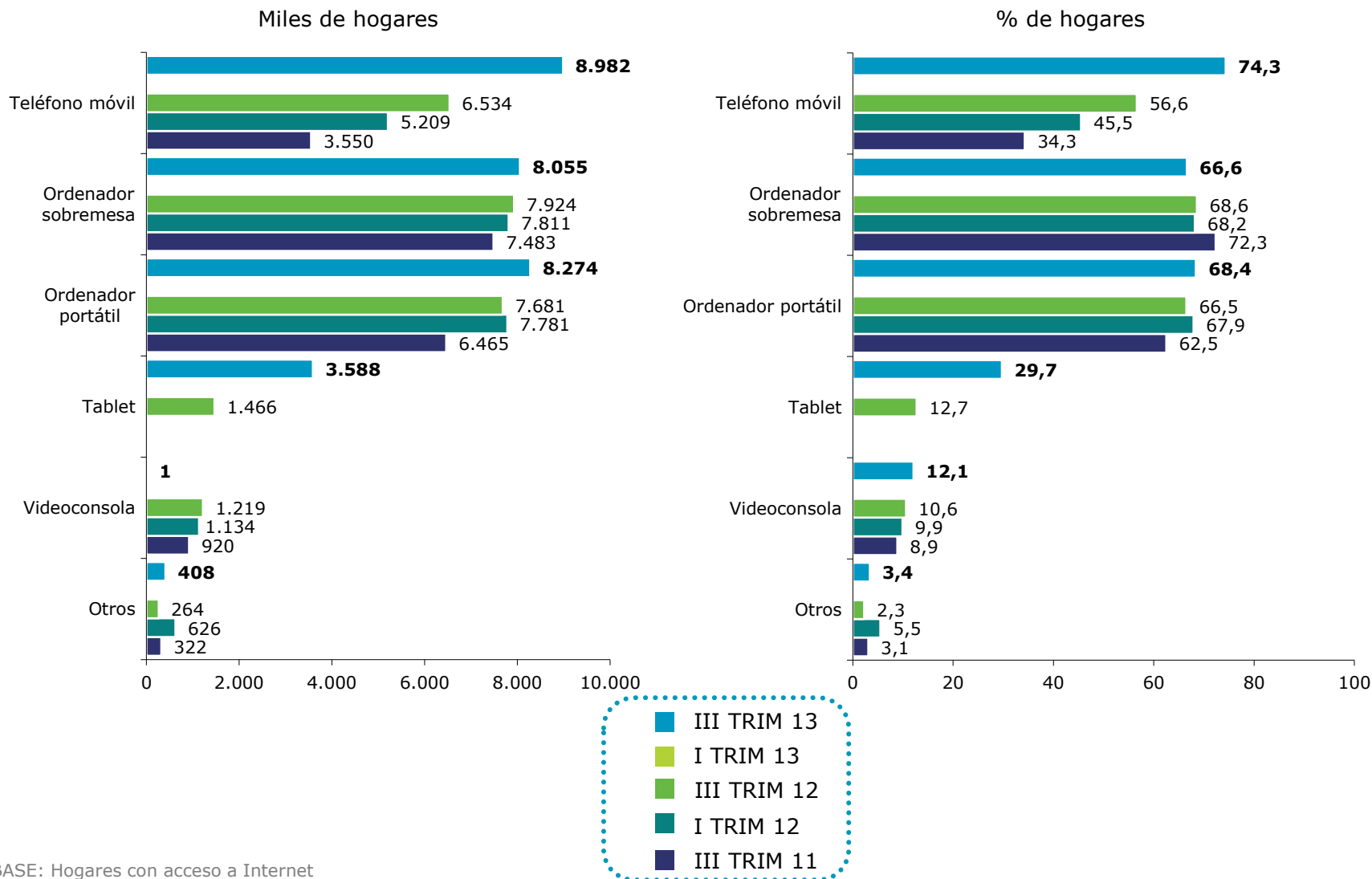
En absolutos  
(millones €)

\* Precios sin IVA

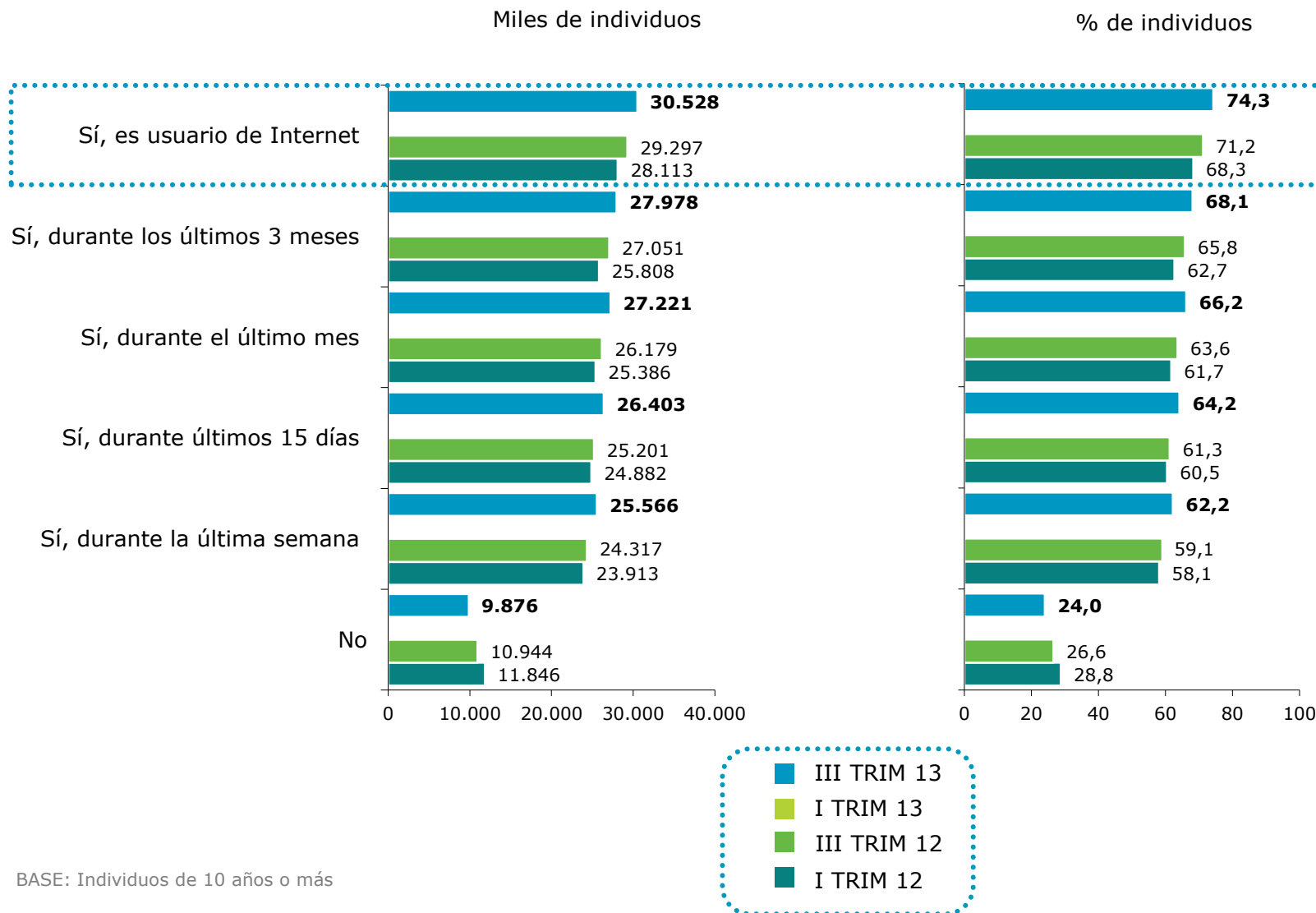




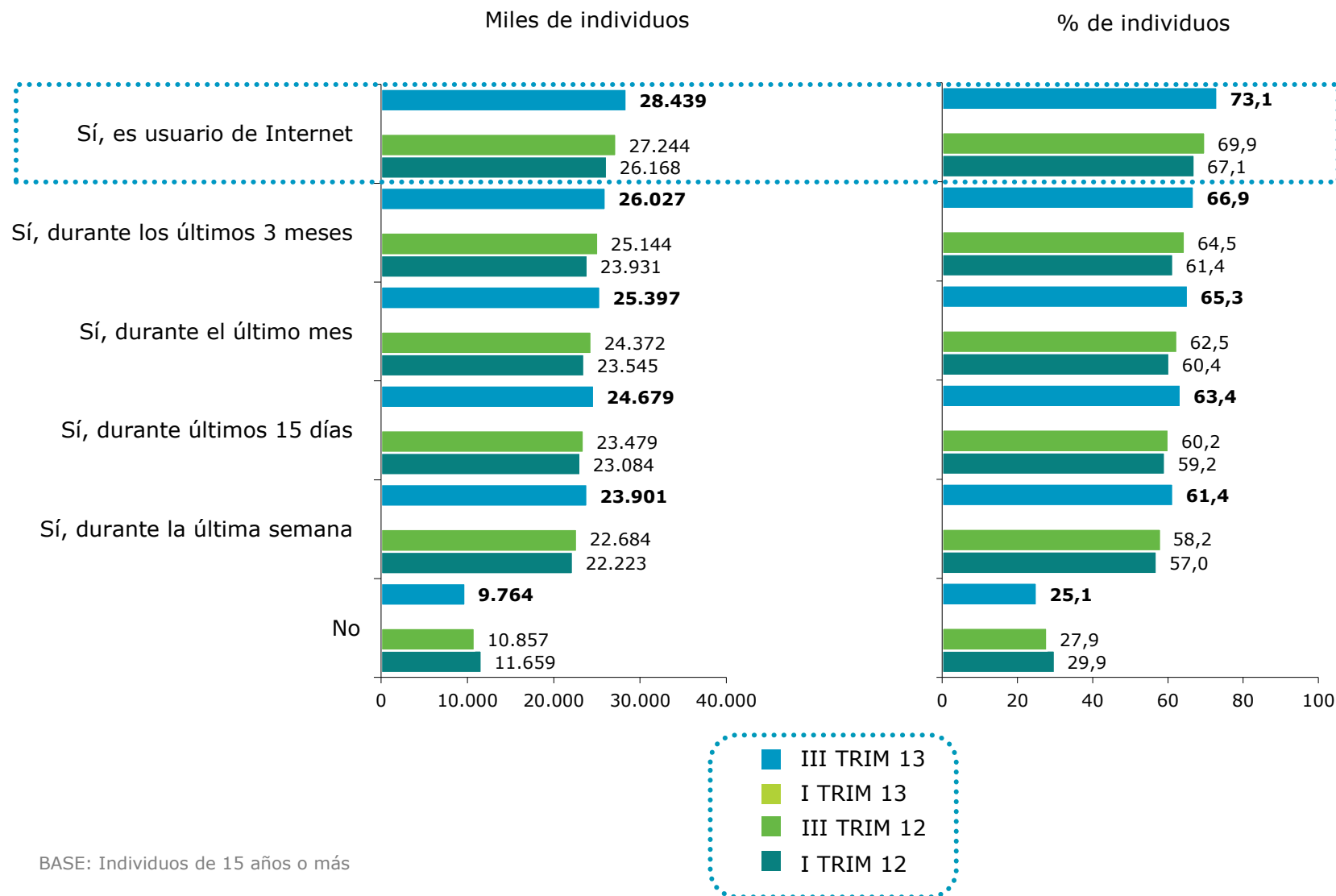
Con un 74,3%, el teléfono móvil se muestra por primera vez como el dispositivo de acceso a la Red con mayor penetración



30,5 millones de individuos de 10 y más años de edad han accedido a Internet en alguna ocasión



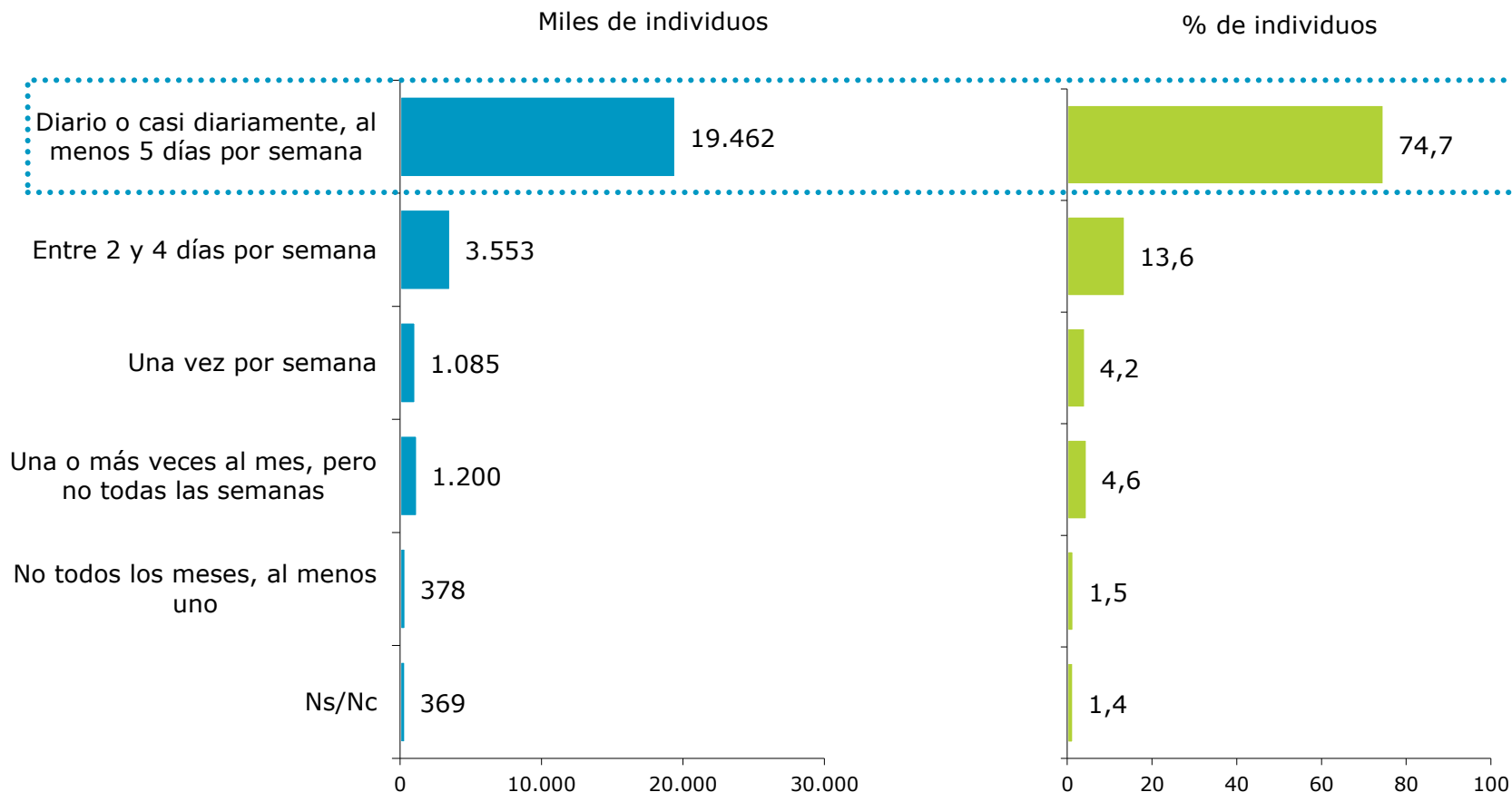
El 73,1% de las personas de 15 y más años de edad ha accedido a Internet en alguna ocasión



BASE: Individuos de 15 años o más



Tres de cada cuatro usuarios de Internet de los últimos tres meses se conecta a la red a diario



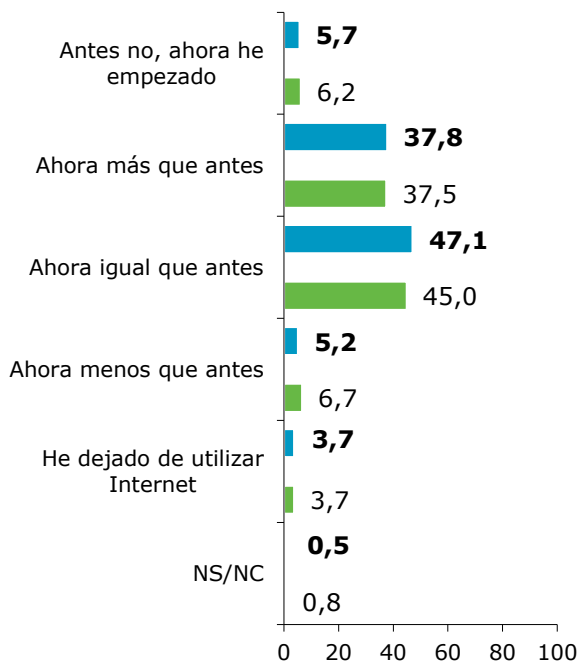
BASE: Usuarios de Internet en los últimos tres meses 15 años o más



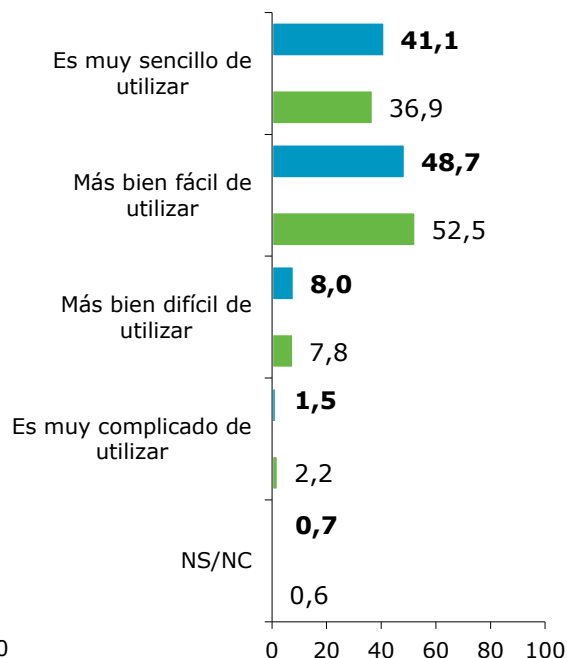
## Cuatro de cada diez internautas considera que Internet es muy sencillo de utilizar

% de individuos

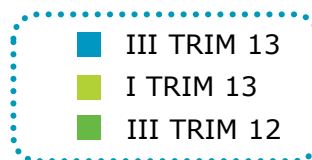
Comparación con el uso de Internet hace un año...



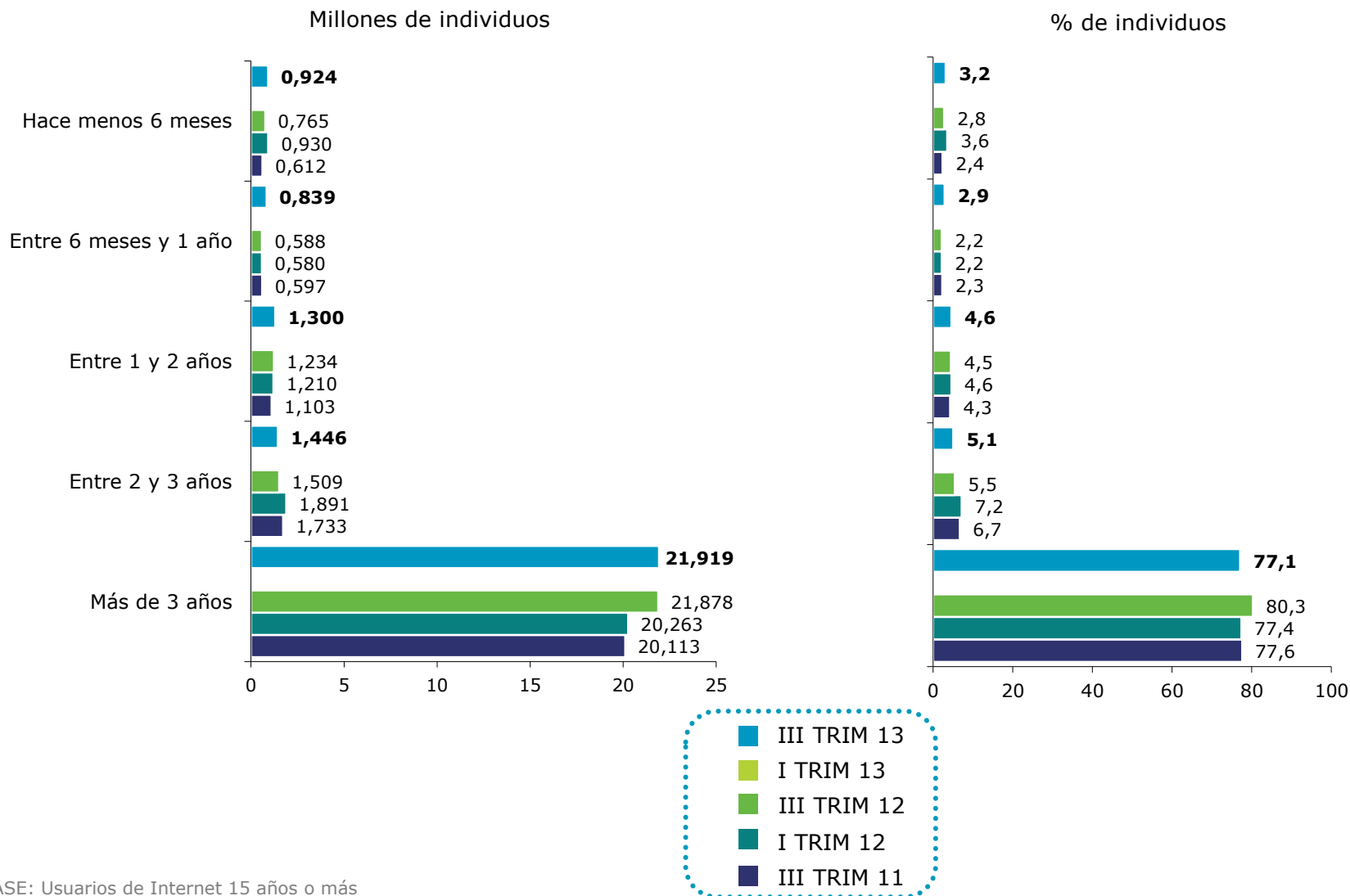
Por su experiencia con Internet, diría usted que...



Sobre las expectativas que tenía en Internet, diría usted que...

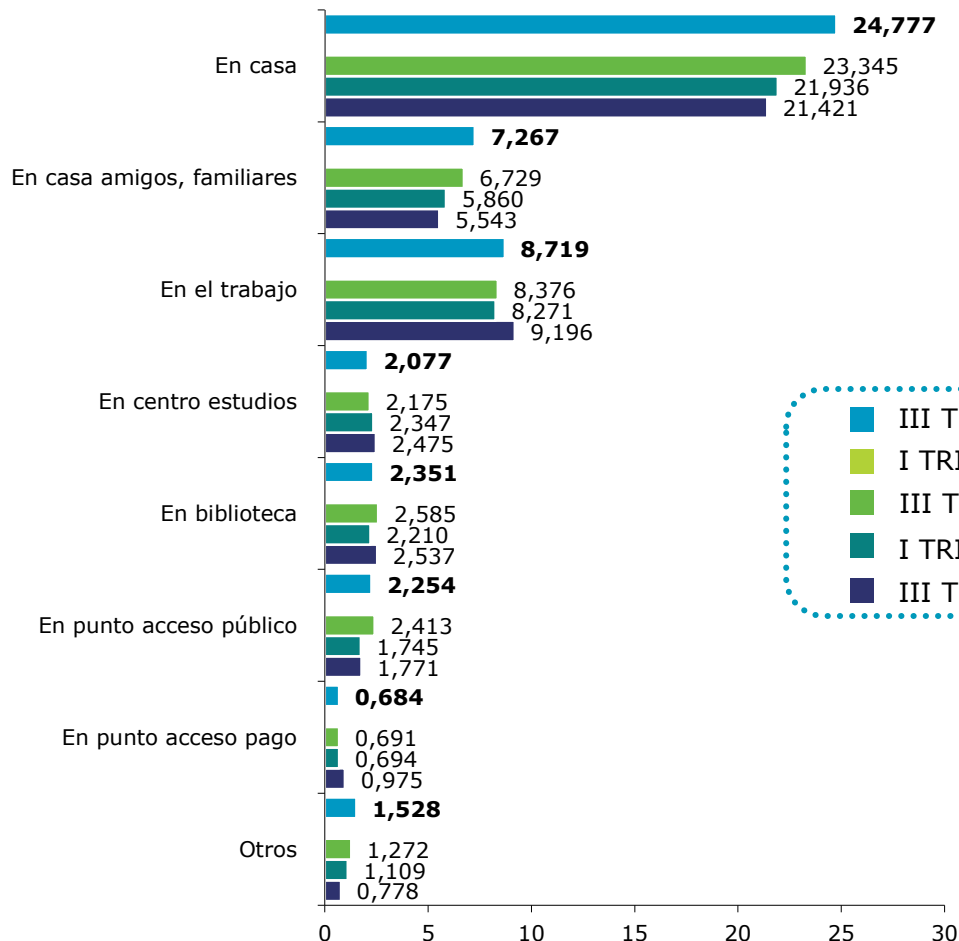


Casi 22 millones de personas cuenta con más de tres años de antigüedad en el uso de Internet

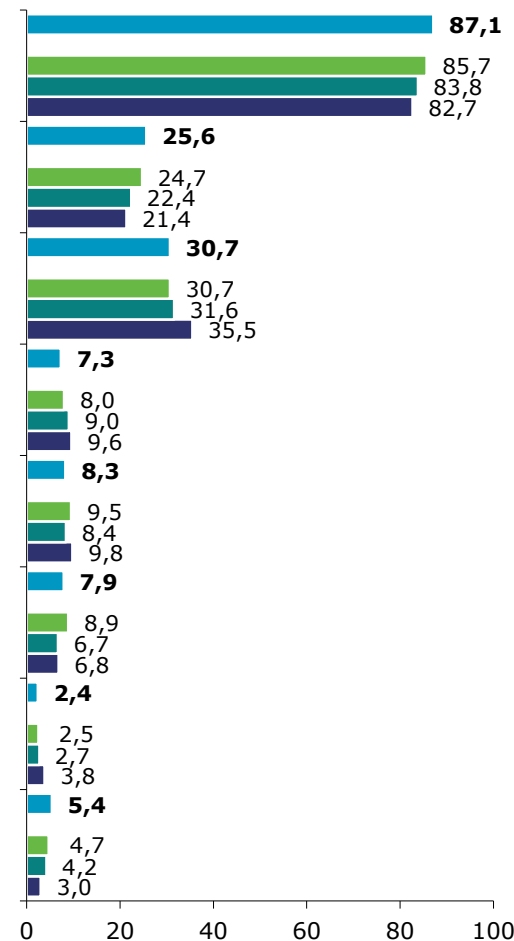


## Una cuarta parte de los internautas accede a la Red desde casa de familiares o amigos

Millones de individuos



% de individuos

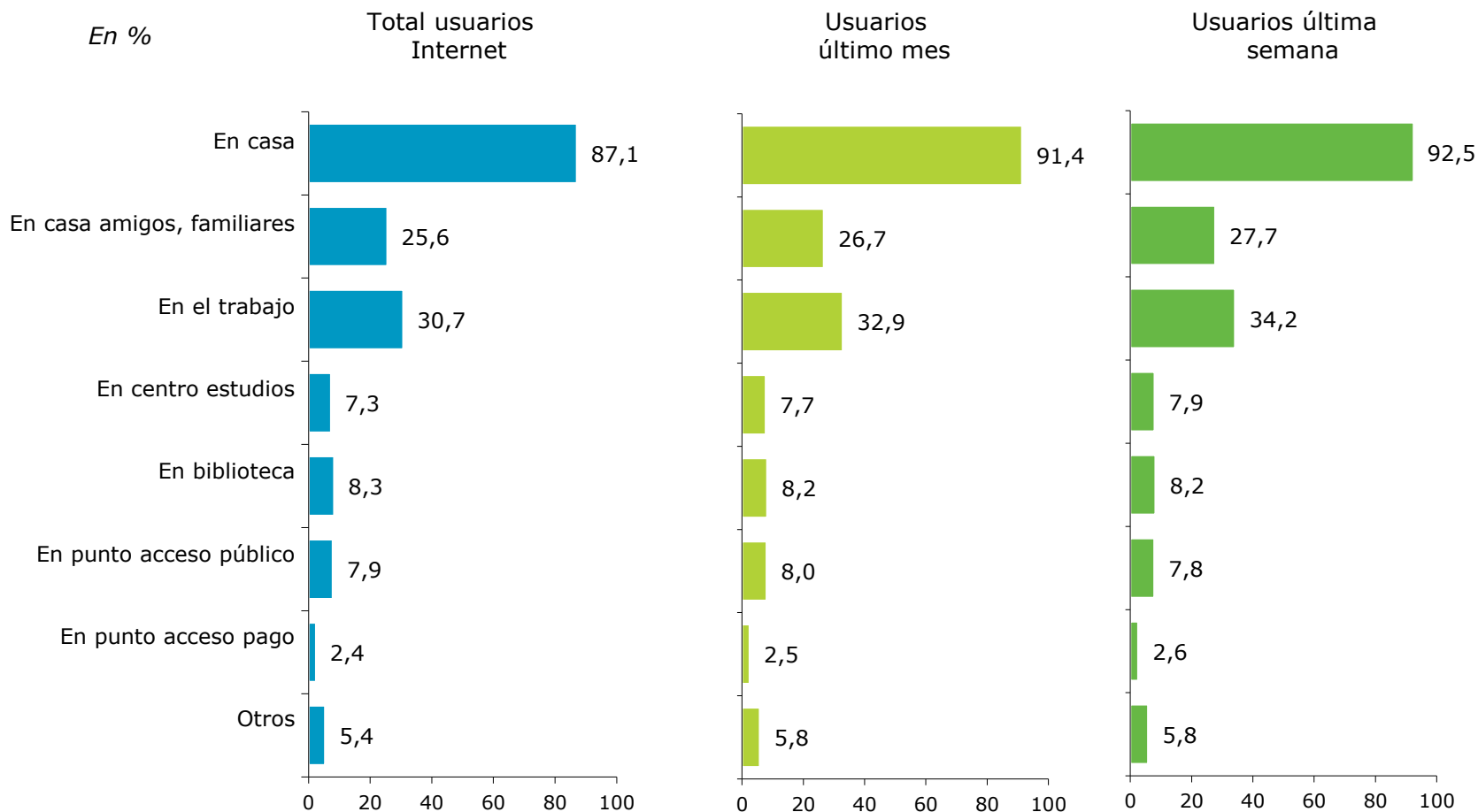


■ III TRIM 13  
■ I TRIM 13  
■ III TRIM 12  
■ I TRIM 12  
■ III TRIM 11



El 91,4% de los internautas de último mes se conectan desde casa

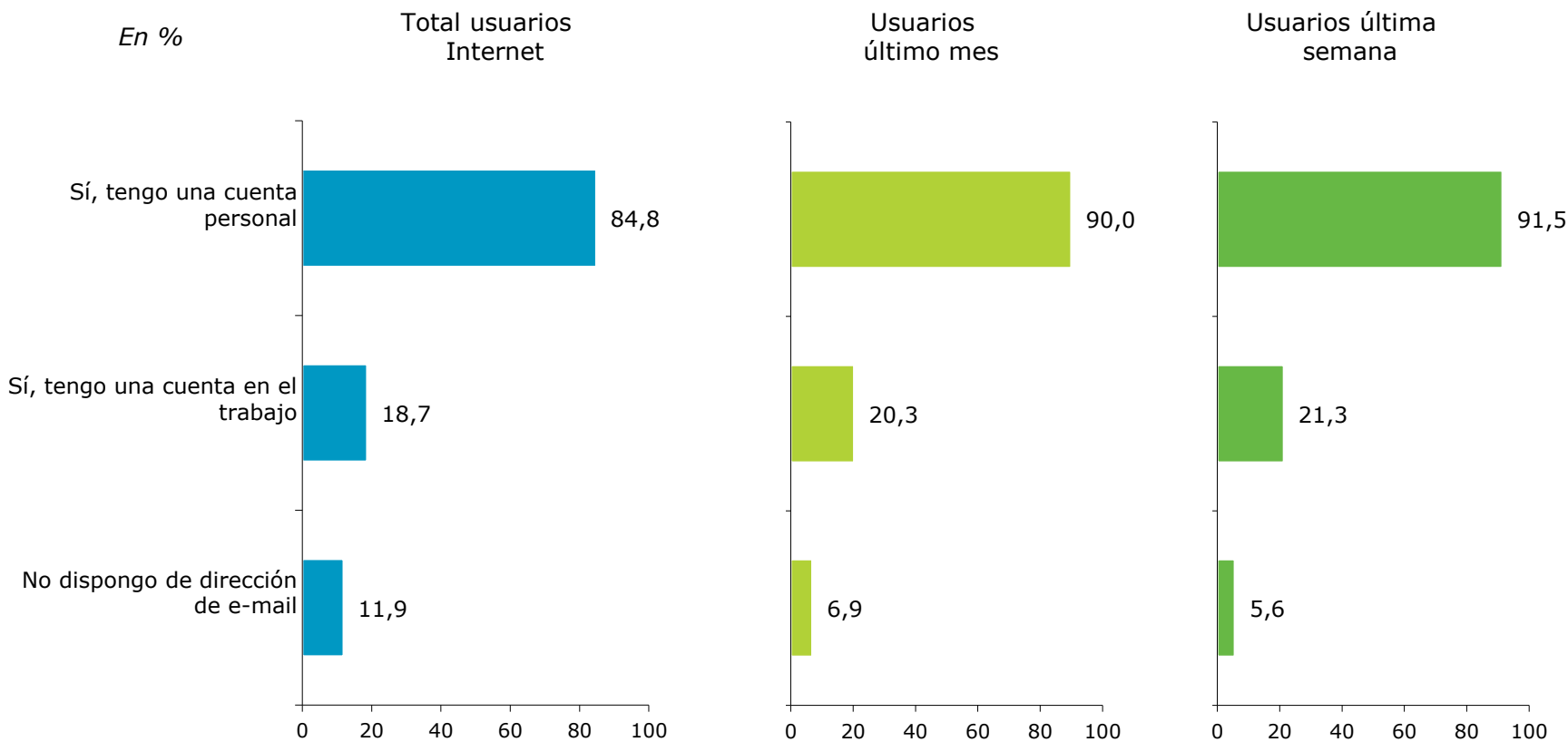
## Hogares con acceso a Internet





El 84,8% de los internautas declara poseer una cuenta de correo personal

Hogares con acceso a Internet  
12.089.710



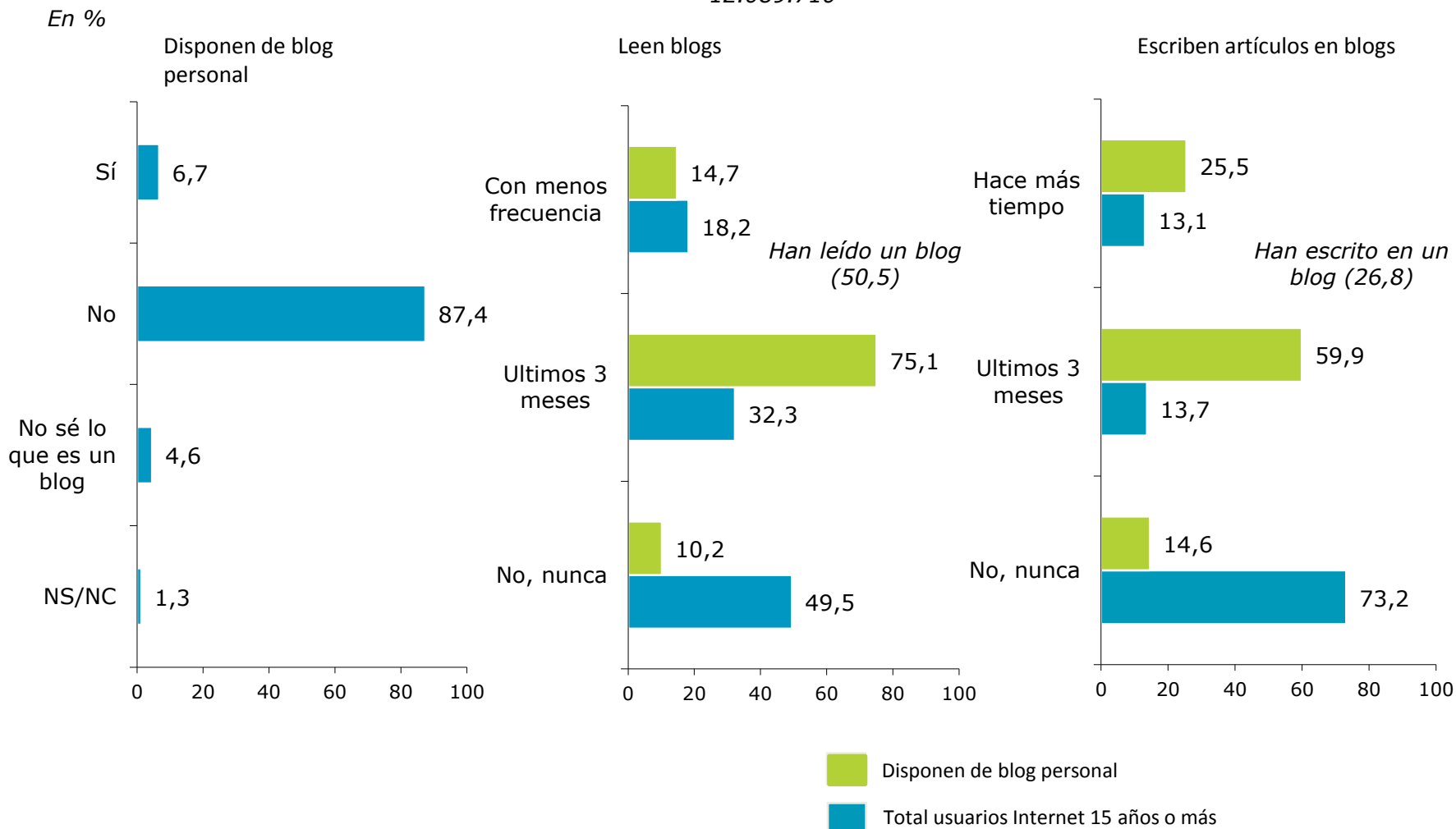
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

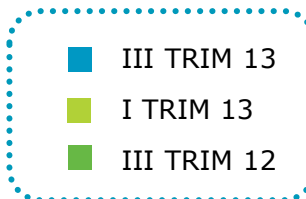
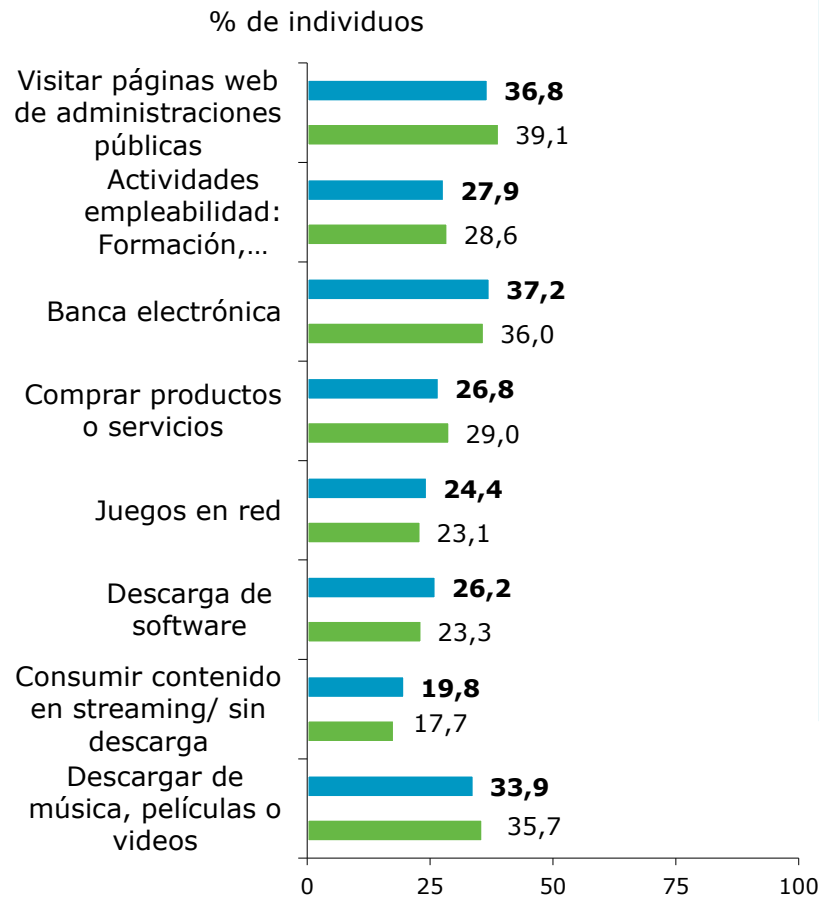
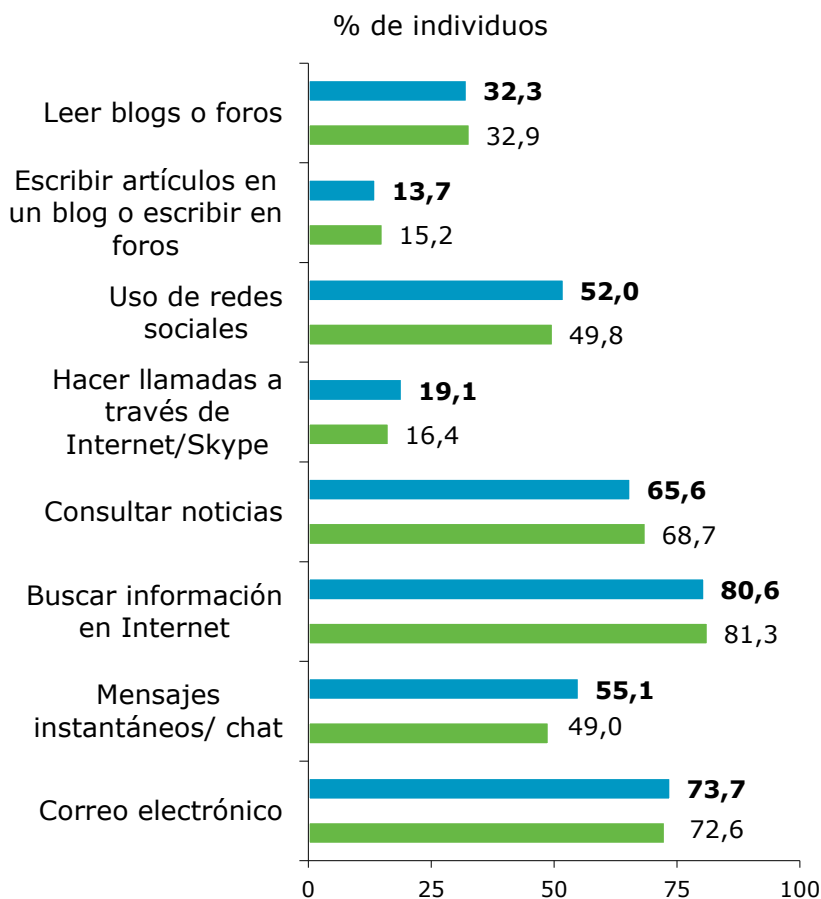


## Más de la mitad de los internautas ha leído blogs, y una cuarta parte ha escrito algún artículo en blogs

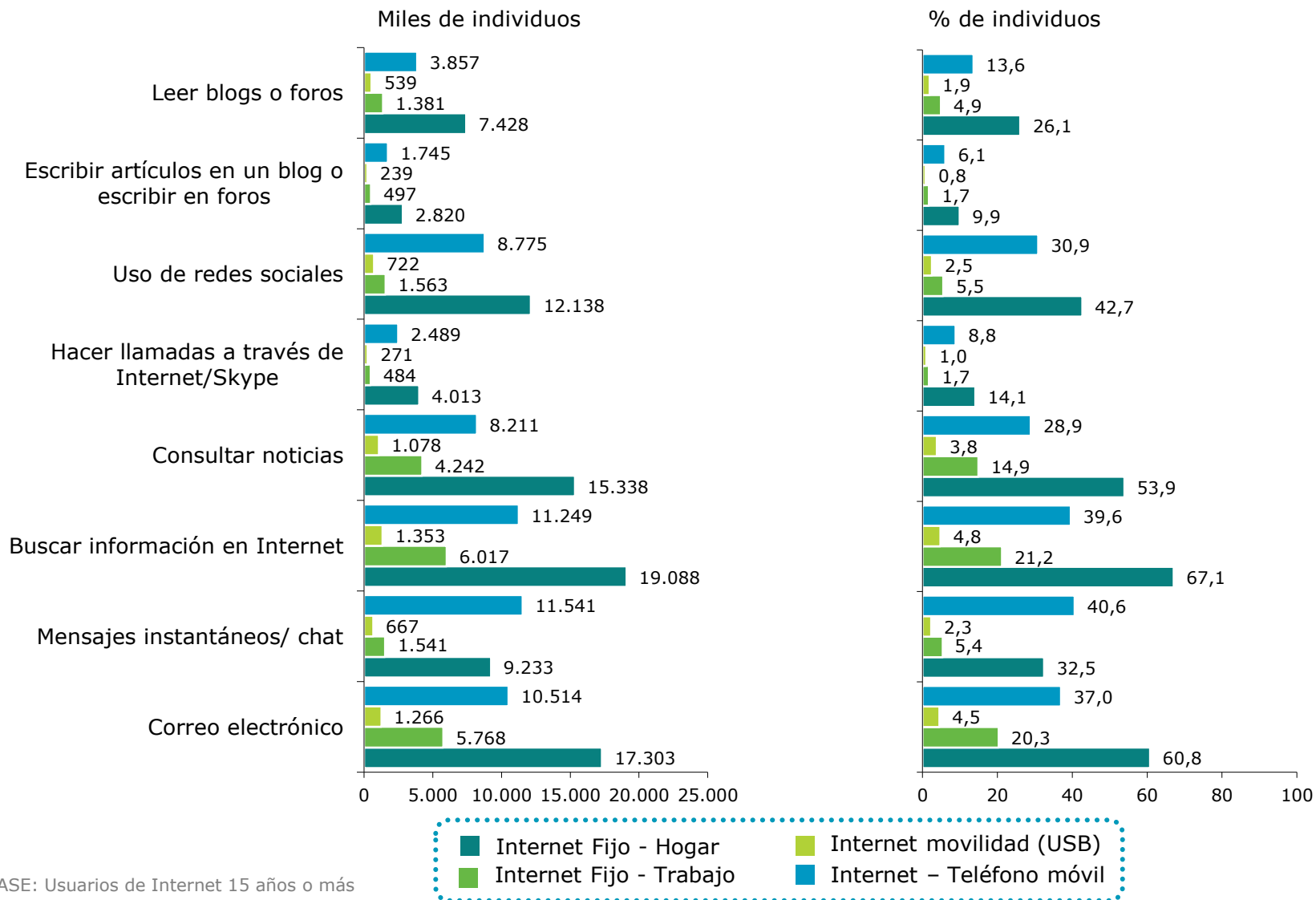
Hogares con acceso a Internet  
12.089.710



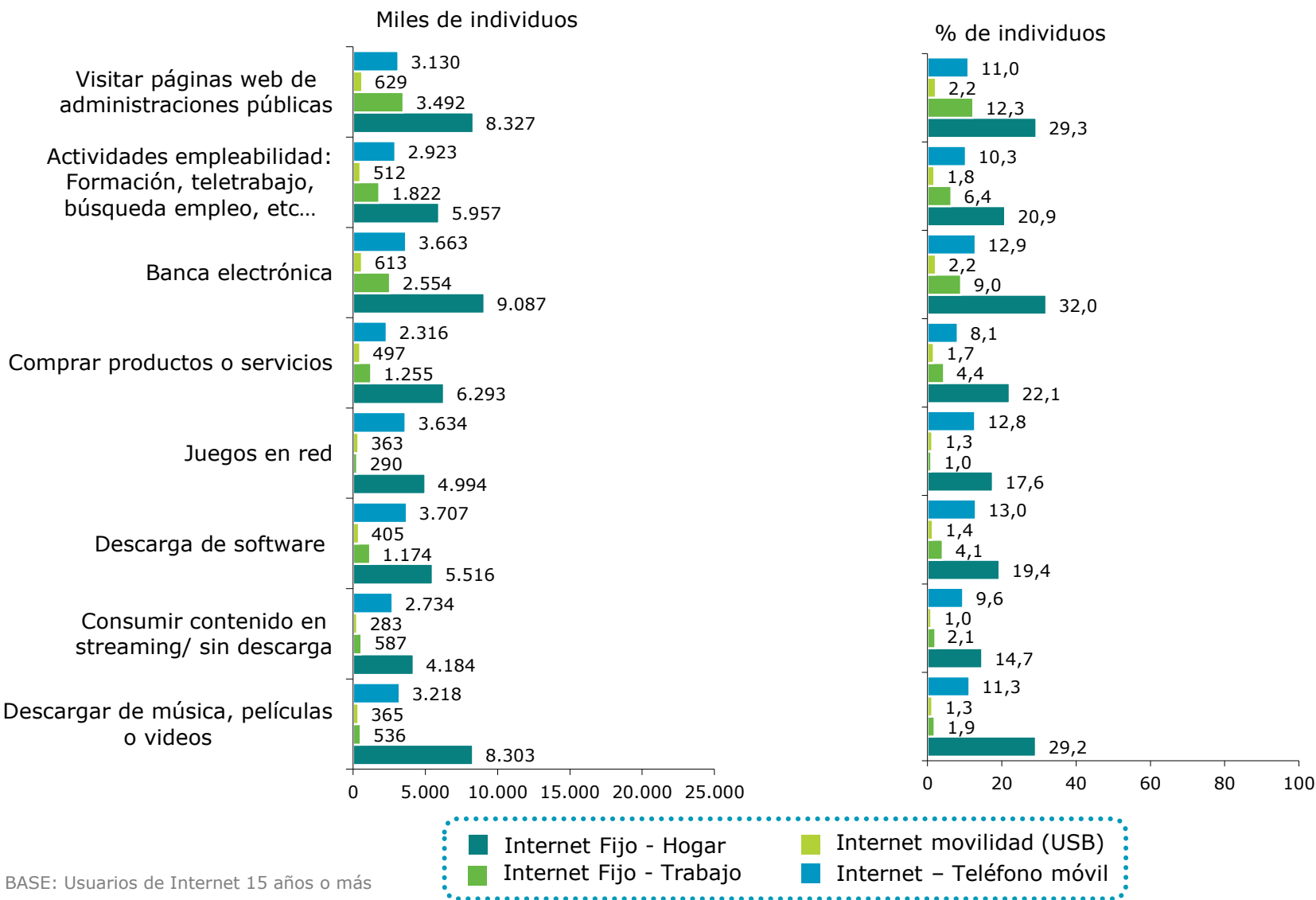
Los usos de Internet con mayor proyección en el último año son los mensajes instantáneos/chat y el uso de redes sociales



## Más de 11,2 millones de personas buscan información en Internet a través del teléfono móvil



## 3,7 millones de personas utilizan la banca electrónica desde el teléfono móvil

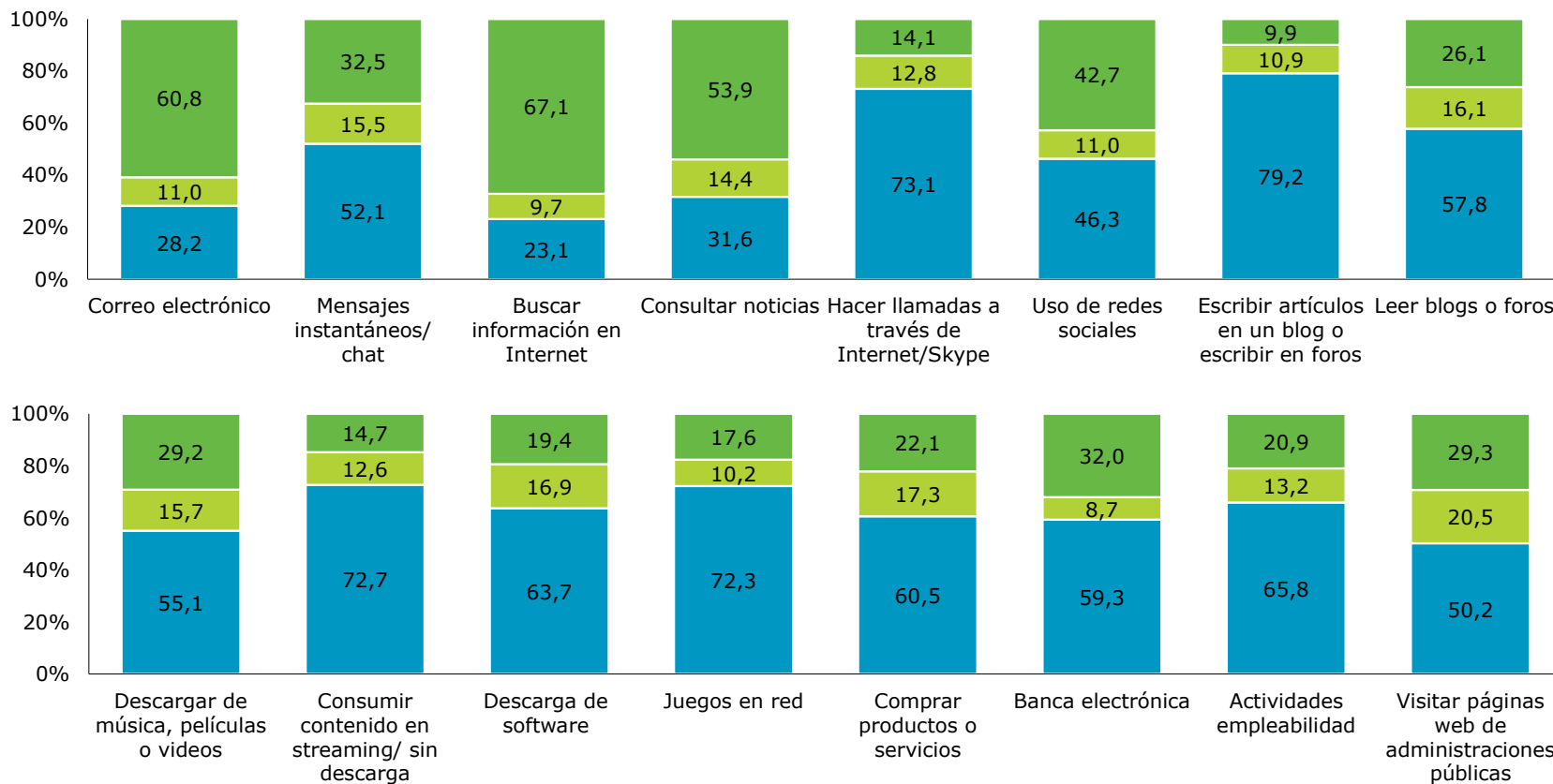


Casi siete de cada diez internautas consultan noticias usando la conexión fija del hogar

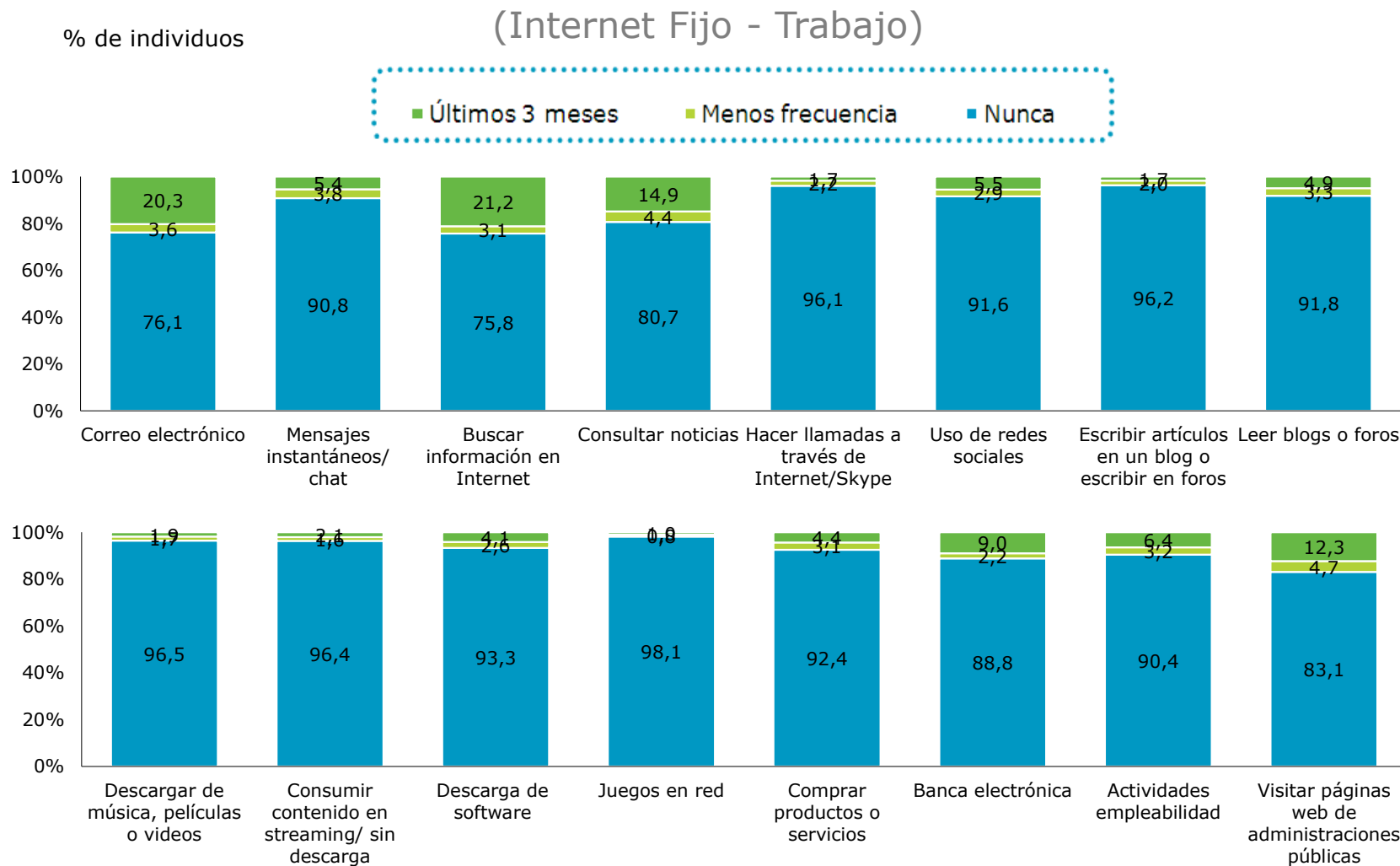
% de individuos

(Internet Fijo - Hogar)

■ Últimos 3 meses ■ Menos frecuencia ■ Nunca



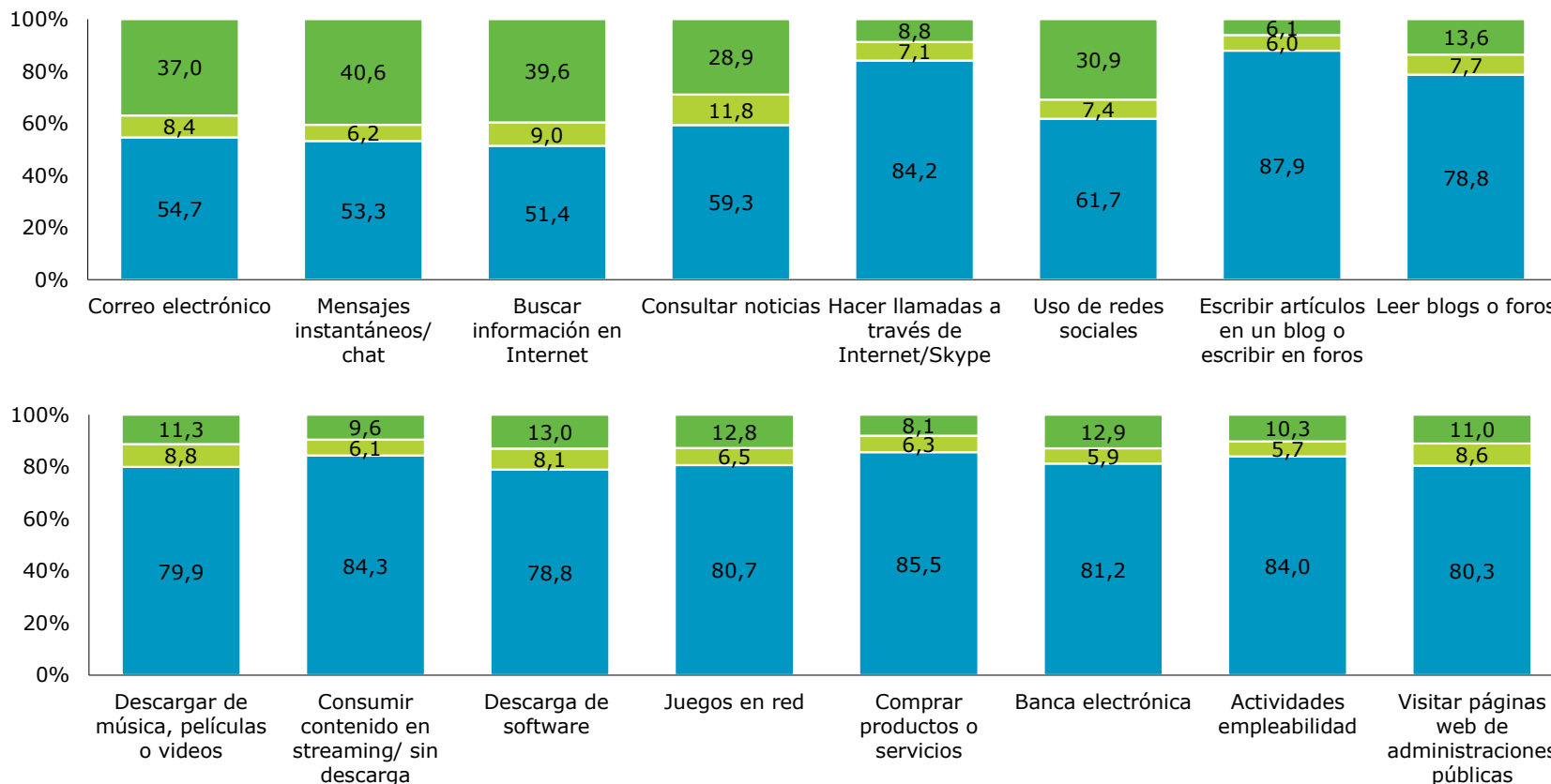
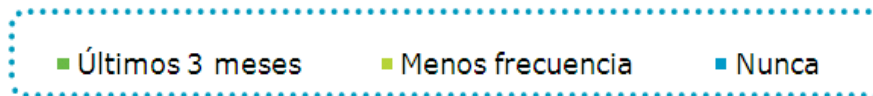
El 21,2% de los internautas de 15 y más años busca información en Internet a través de conexión fija del trabajo en los últimos 3 meses



El 46,8% de los internautas chatea a través del teléfono móvil

## (Internet teléfono Móvil)

% de individuos

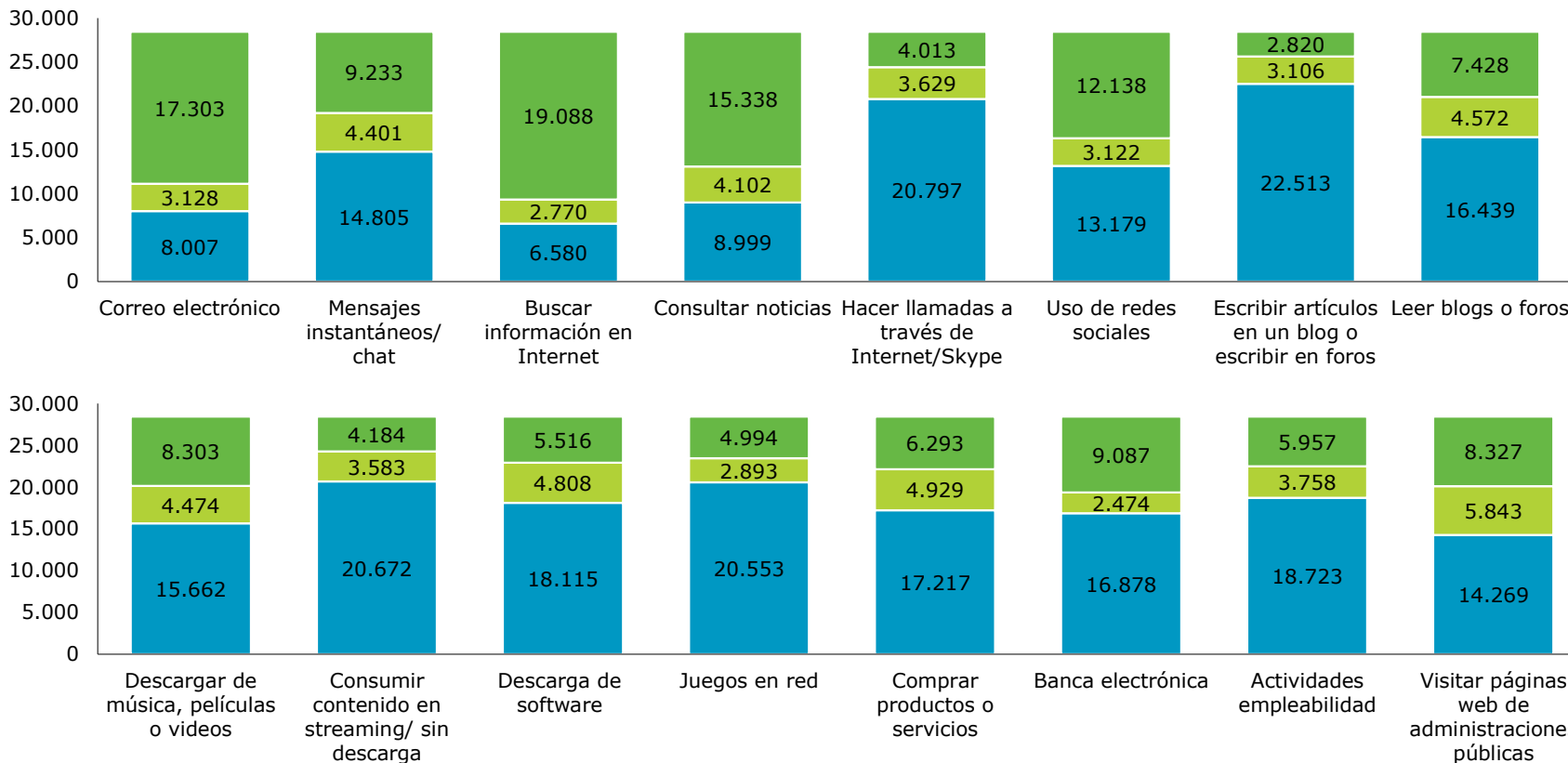
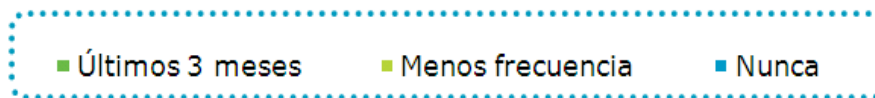




Más de 19 millones de internautas han buscado información en la Red en los últimos tres meses a través de conexión fija desde el hogar

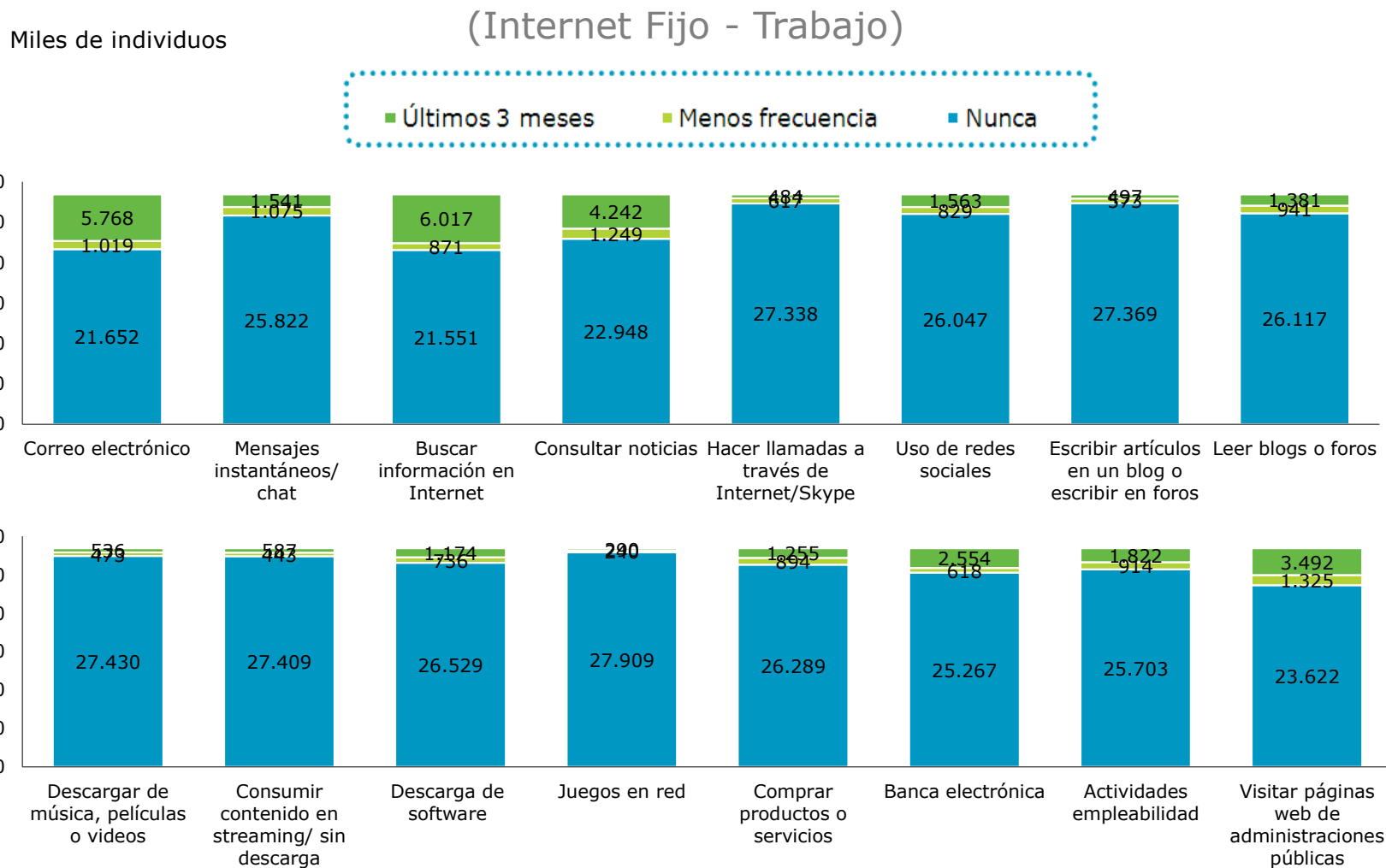
(Internet Fijo - Hogar)

Miles de individuos



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

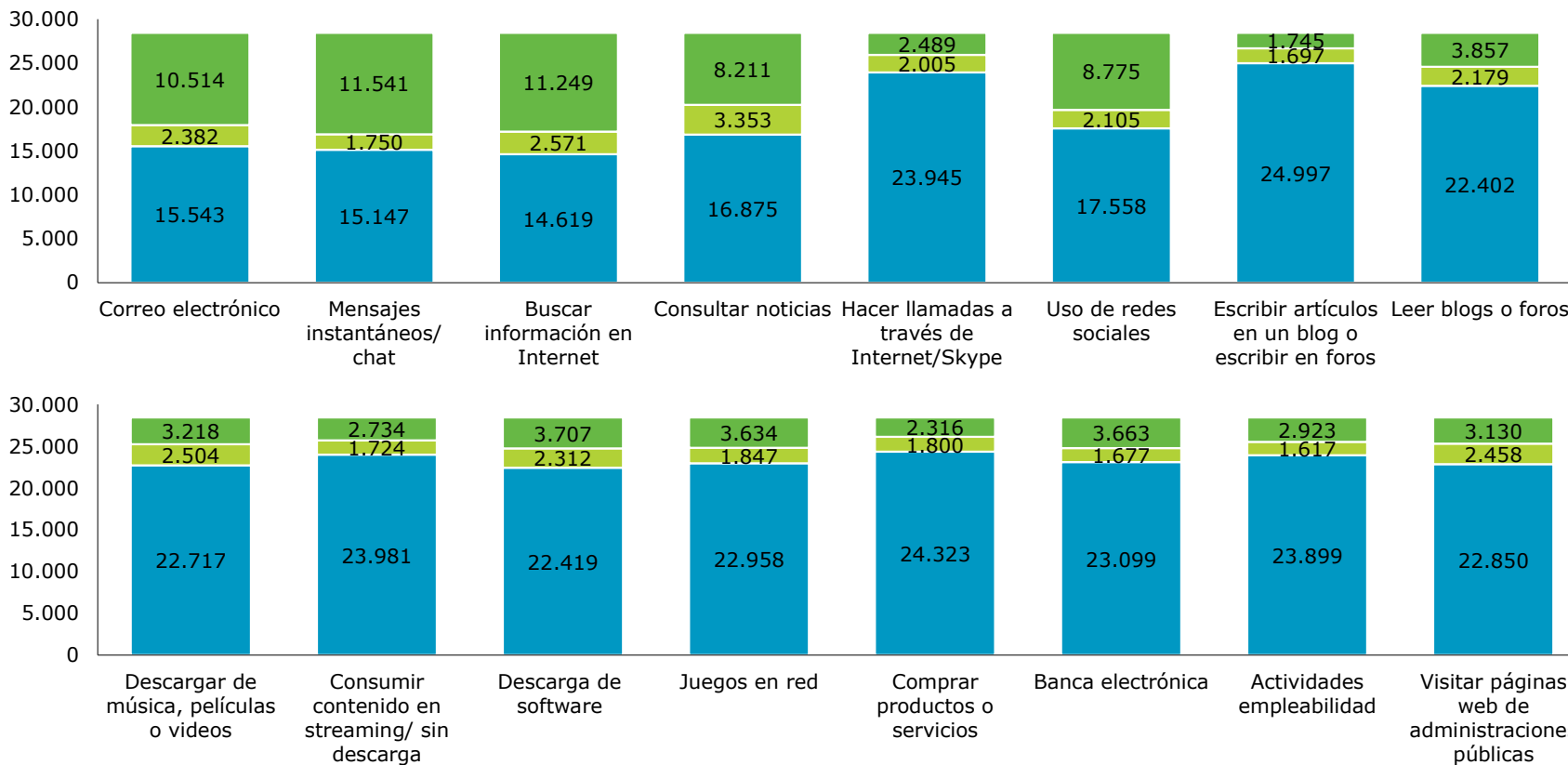
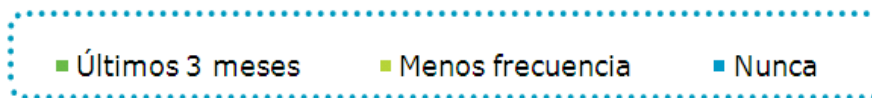
4,8 millones de internautas visitan páginas web de las administraciones públicas a través de la conexión fija del trabajo



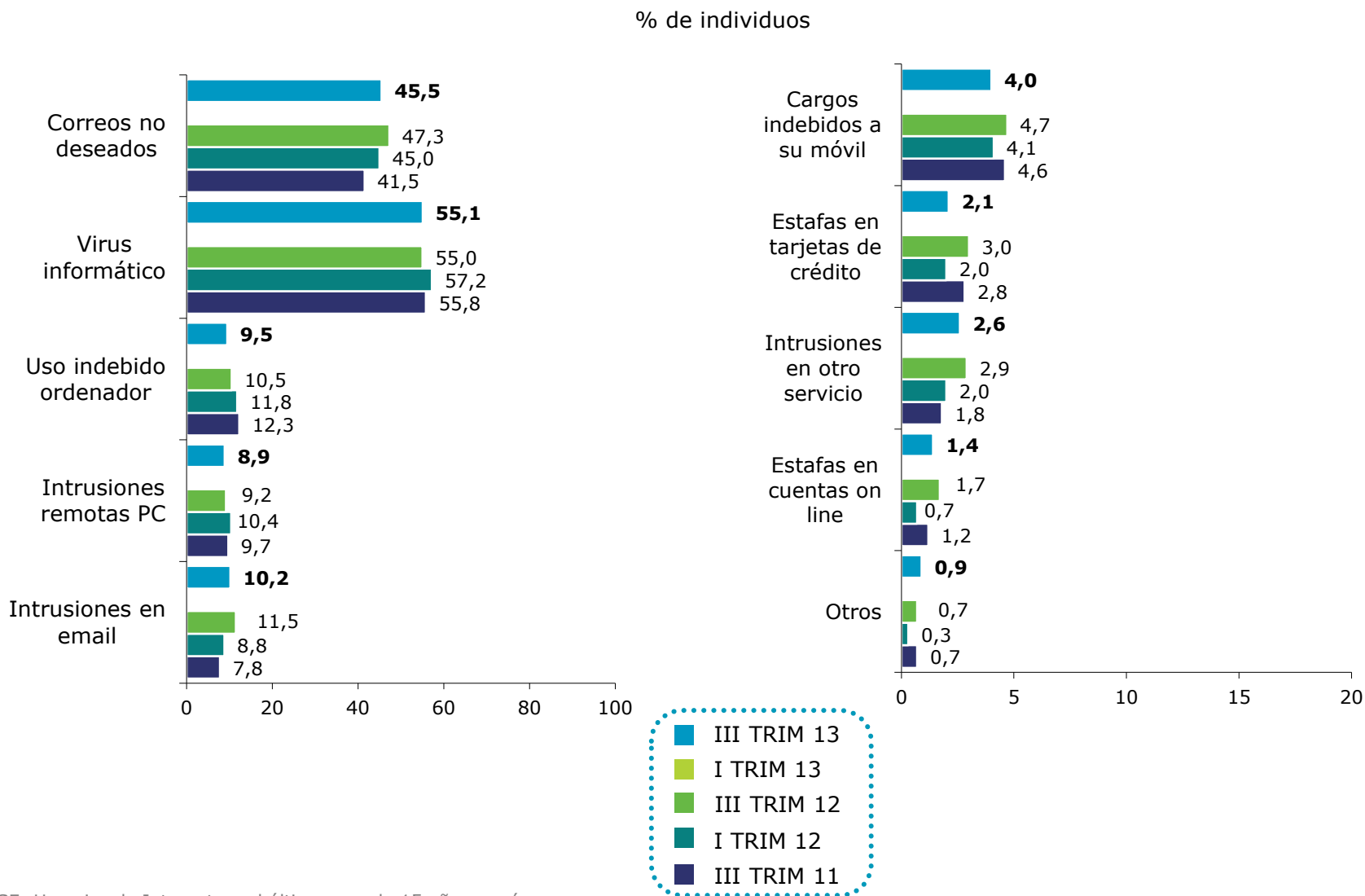
Más de 5,7 millones de internautas descargan música, películas o videos desde el teléfono móvil

(Internet teléfono Móvil)

Miles de individuos

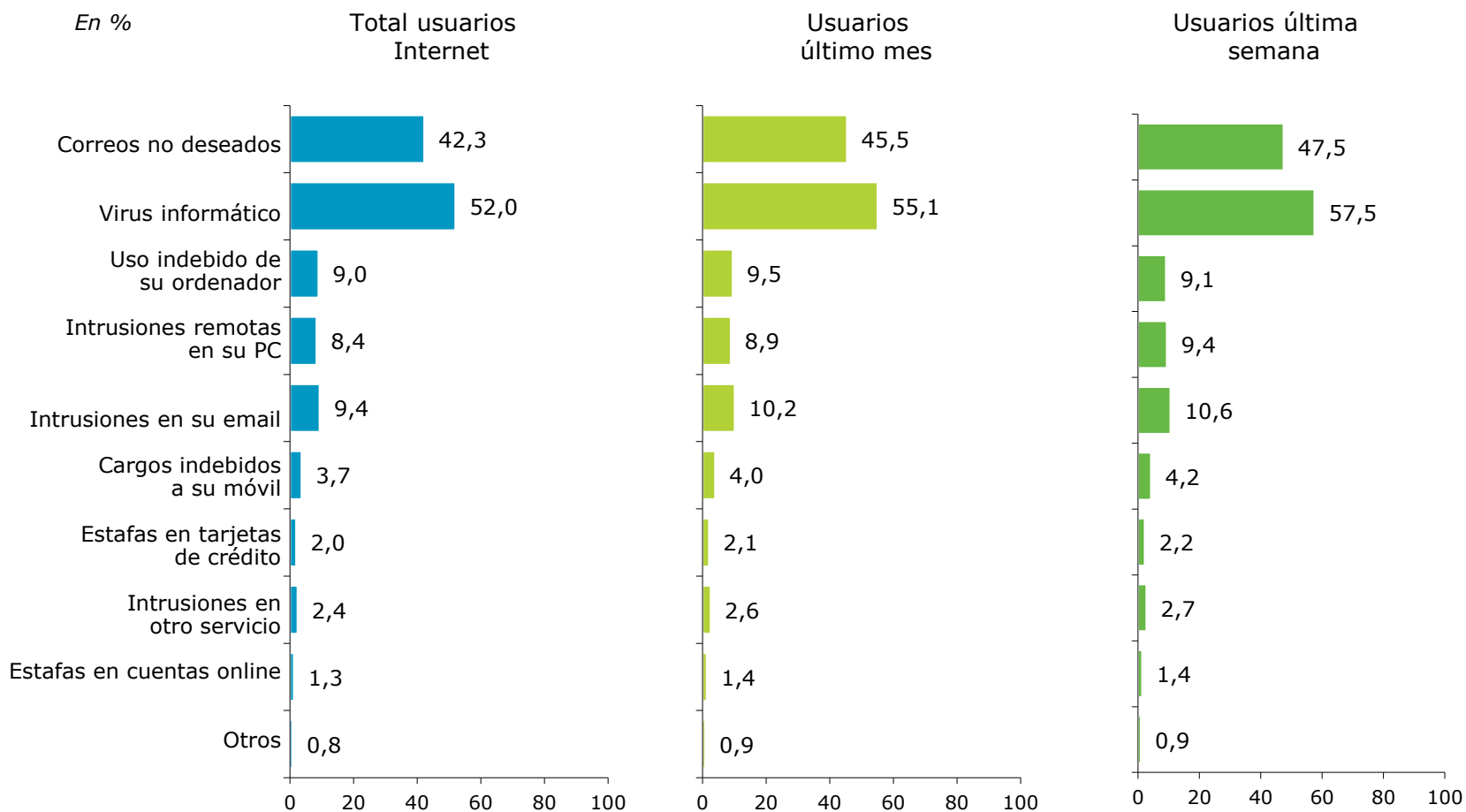


## Más de la mitad de usuarios de último mes ha padecido algún tipo de virus informático



# Han experimentado problemas de seguridad

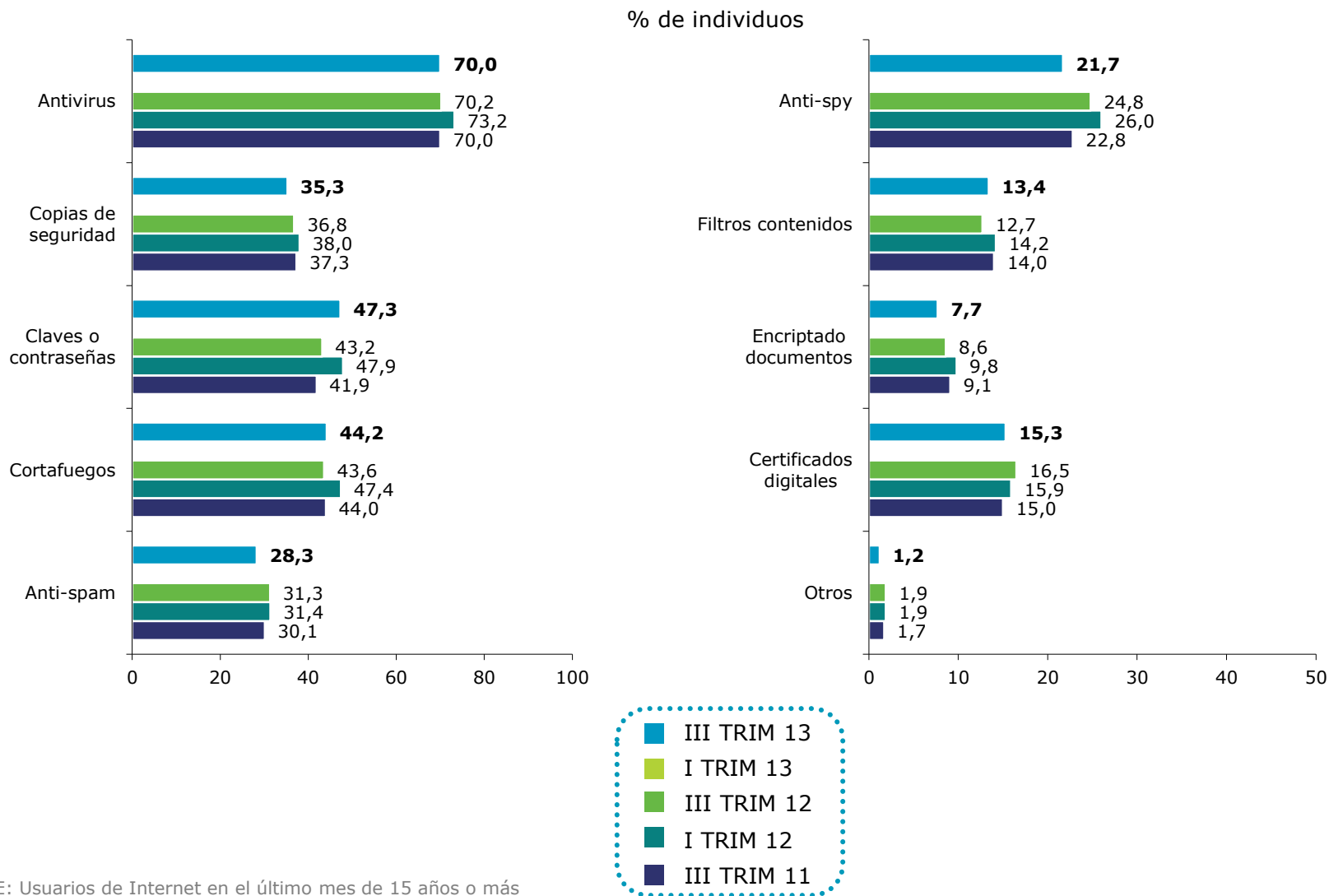
Entre los internautas de última semana los correos no deseados representan el 47,5%



Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)



Siete de cada diez internautas de último mes han utilizado antivirus como precaución de seguridad en la Red



# Han tomado precauciones de seguridad

41ª oleada  
Jul-Sep 2013



El 48,5% de los internautas de última semana utilizaron claves o contraseñas de acceso como medida de seguridad durante el tercer trimestre de 2013



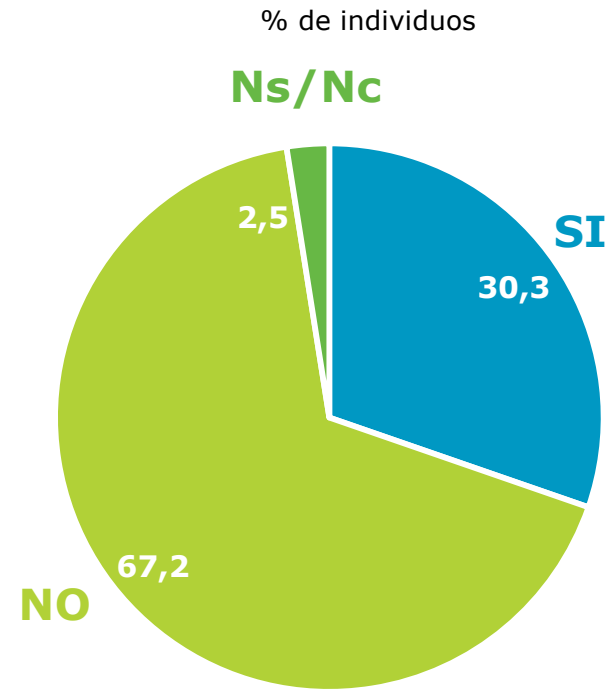
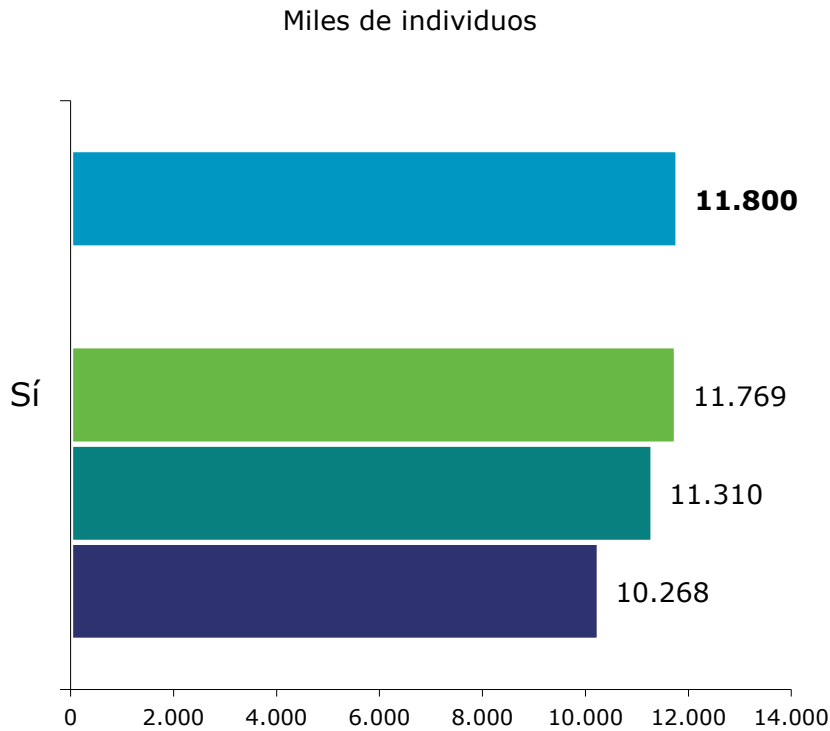
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)



# Han contactado con la administración pública a través de Internet

11,8 millones de personas contactaron con la administración pública a través de Internet

41ª oleada  
Jul - Sep 2013



- III TRIM 13
- I TRIM 13
- III TRIM 12
- I TRIM 12
- III TRIM 11



# Han contactado con la administración pública a través de Internet

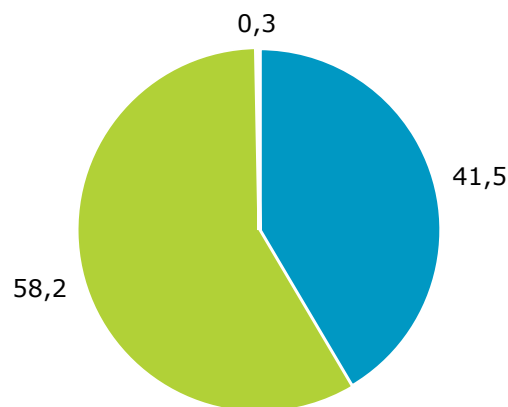
El 46% de los internautas que accedieron a la Red la última semana ha contactado con la administración electrónica en alguna ocasión

Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

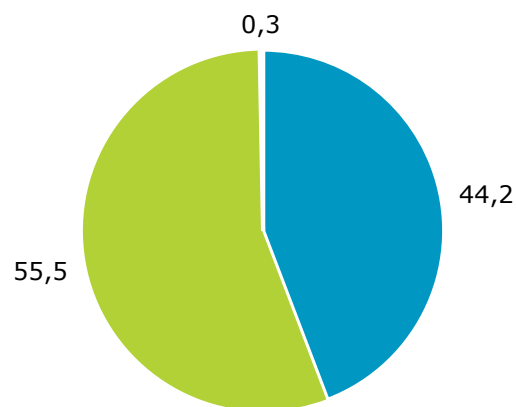
41ª oleada  
Jul-Sep 2013

En %

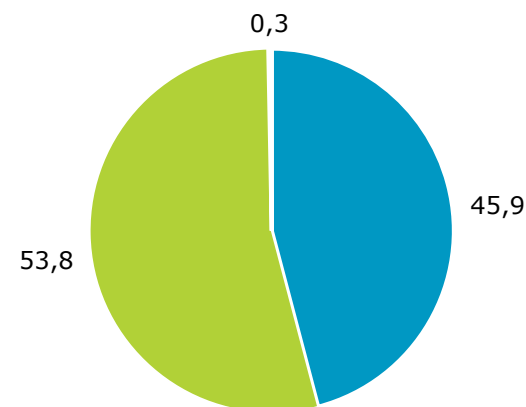
Total usuarios Internet



Usuarios último mes



Usuarios última semana



- Ha contactado con la administración electrónica
- No ha contactado con la administración electrónica
- Ns/Nc

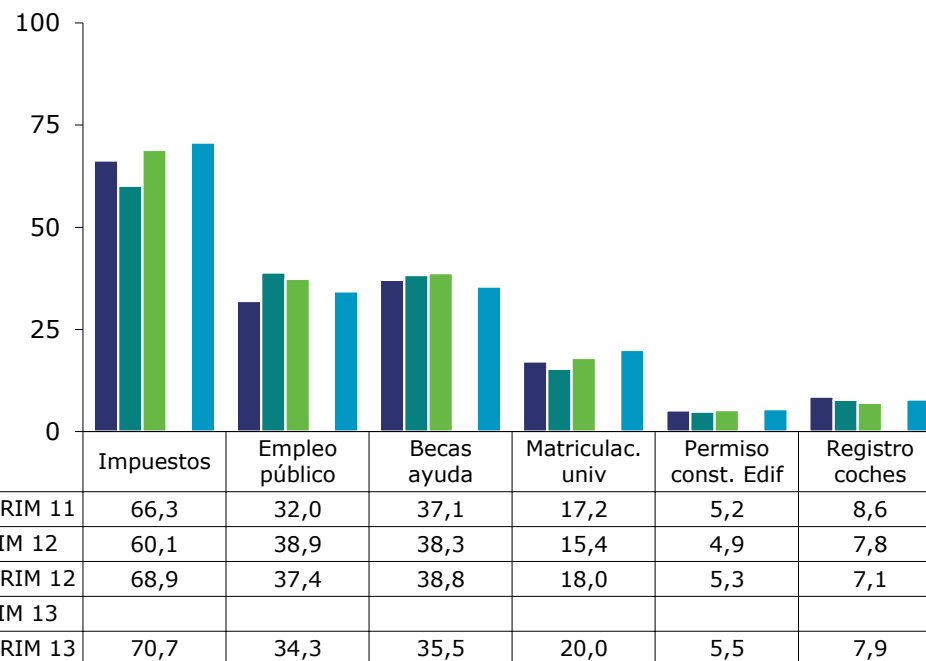
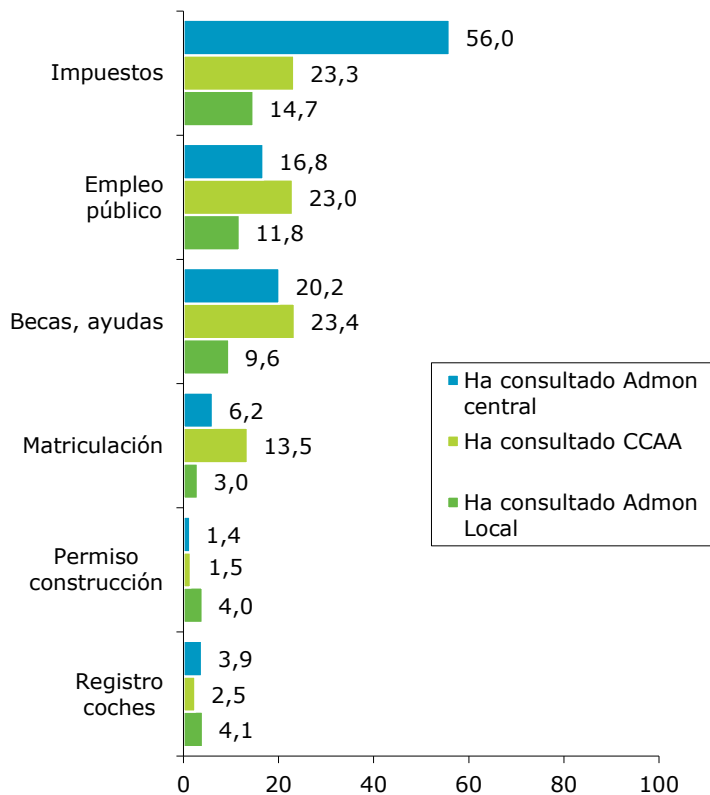
BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Más del 70% de los internautas que utilizaron la e-administración lo hicieron para la declaración de impuestos

% de individuos

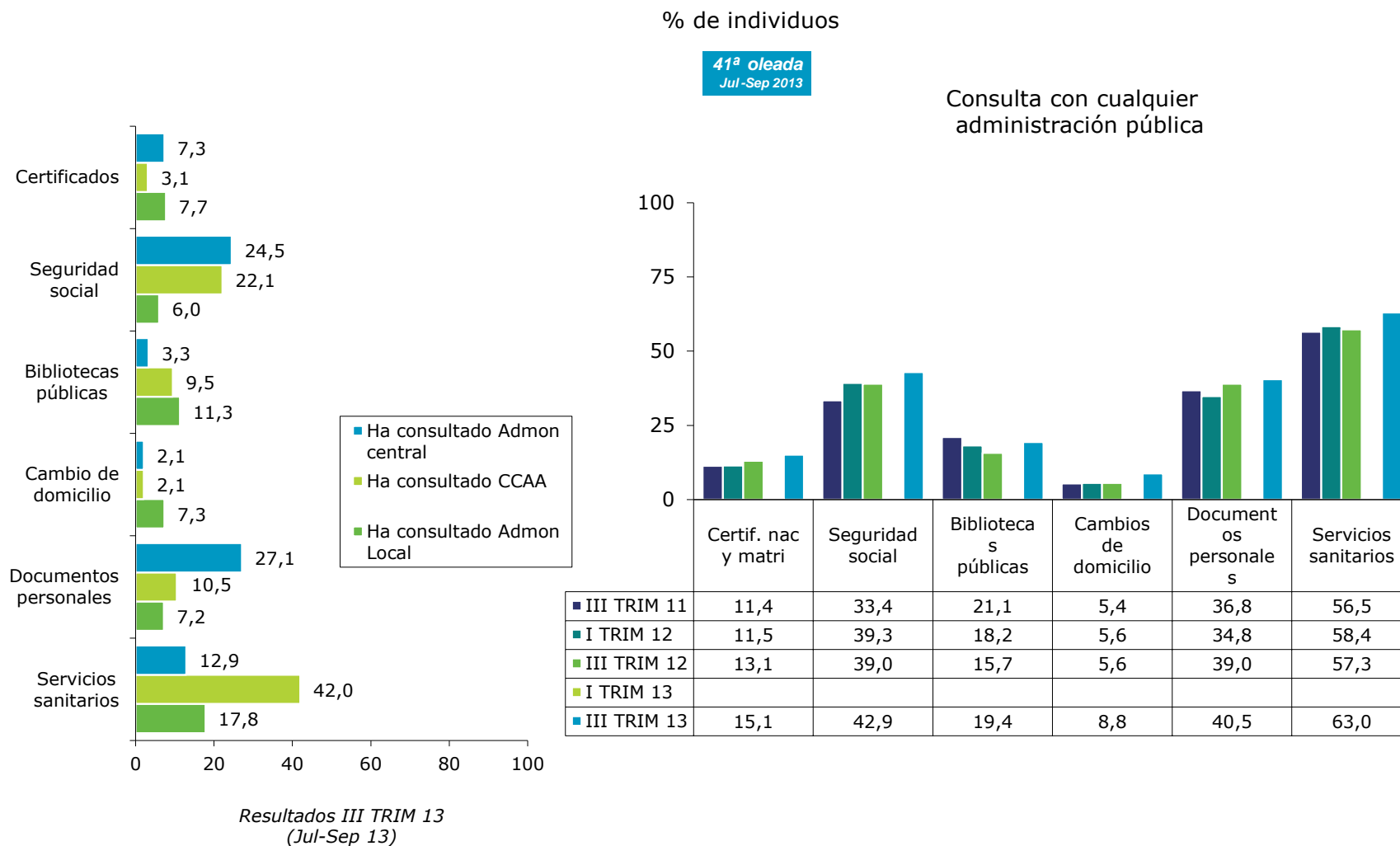
41ª oleada  
Jul-Sep 2013

Consulta con cualquier administración pública



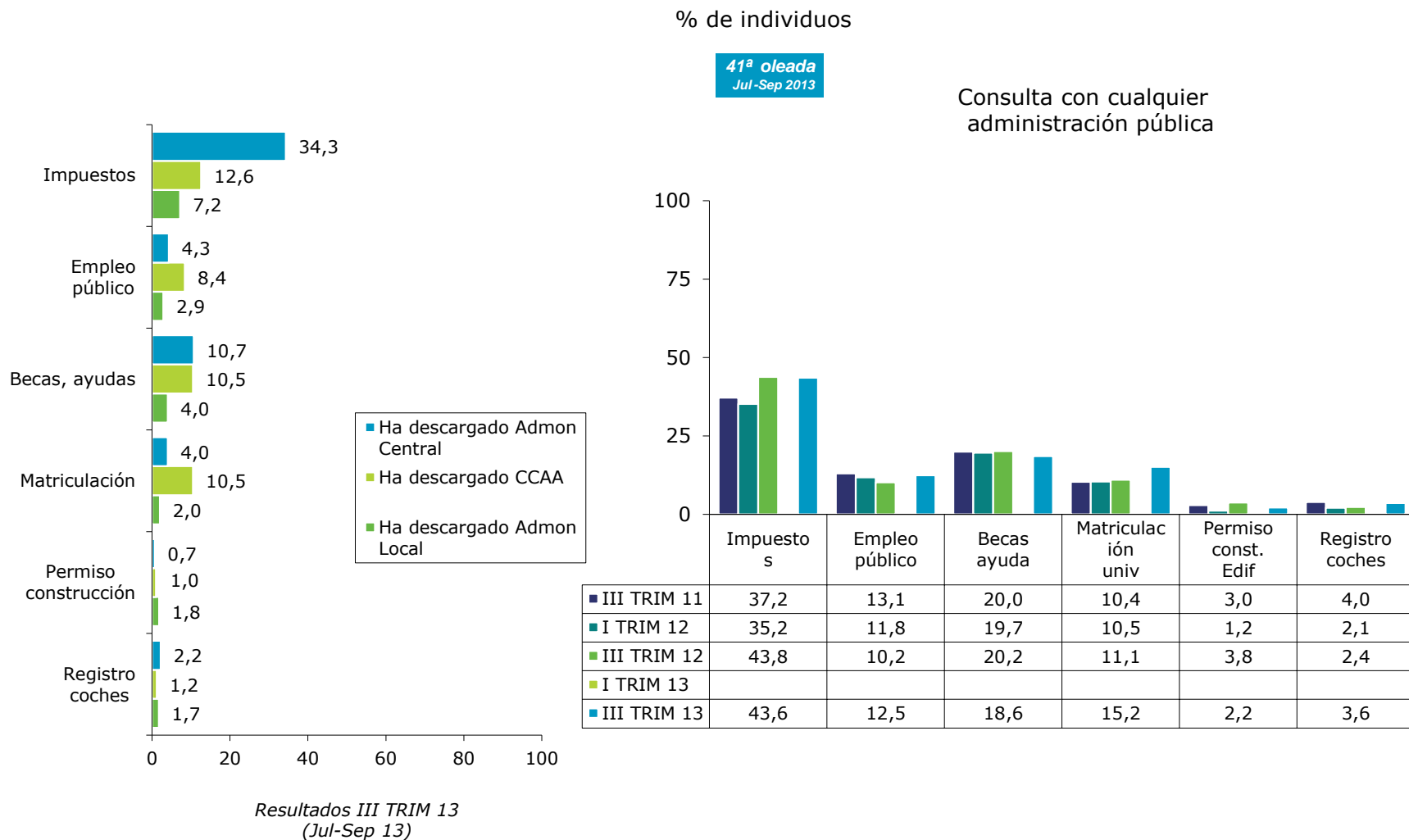
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

Aumenta el número de internautas que utilizaron Internet para contactar con la e-administración por temas relacionados con servicios sanitarios (63%)



# Han descargado formularios por servicio y tipo de administración

La descarga de formularios para temas relacionados con los impuestos la realizan el 43,6% de los internautas que contactaron con la administración por Internet



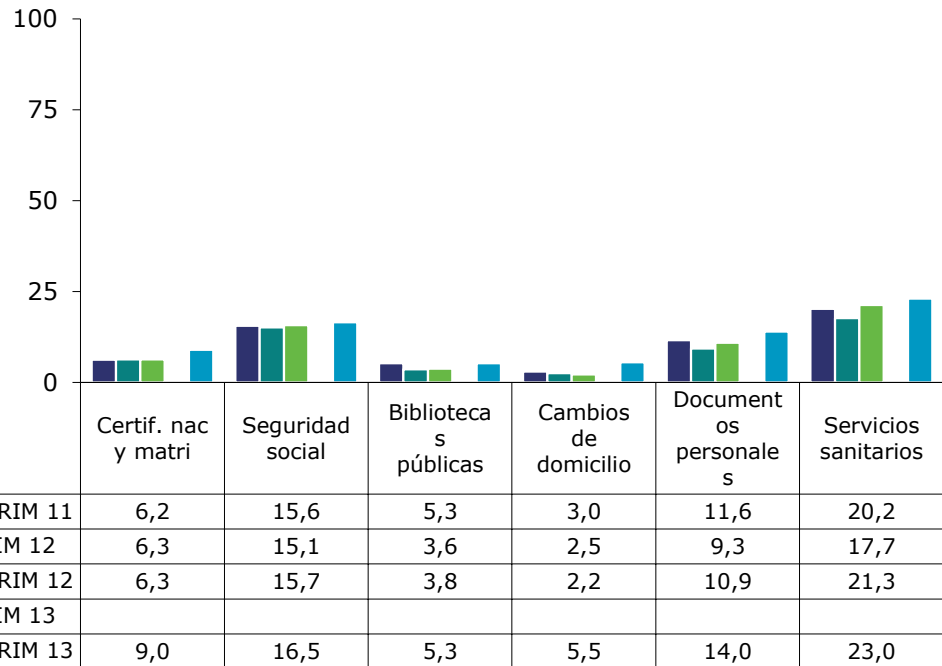
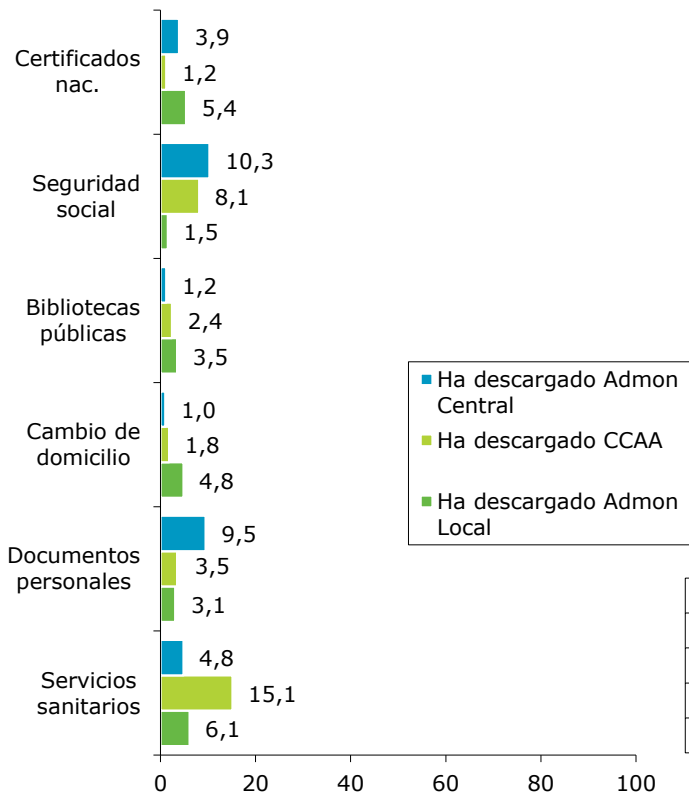
# Han descargado formularios por servicio y tipo de administración

El 23% de los internautas que contactaron con la administración a través de Internet descargaron formularios para temas relacionados con los servicios sanitarios

% de individuos

41ª oleada  
Jul-Sep 2013

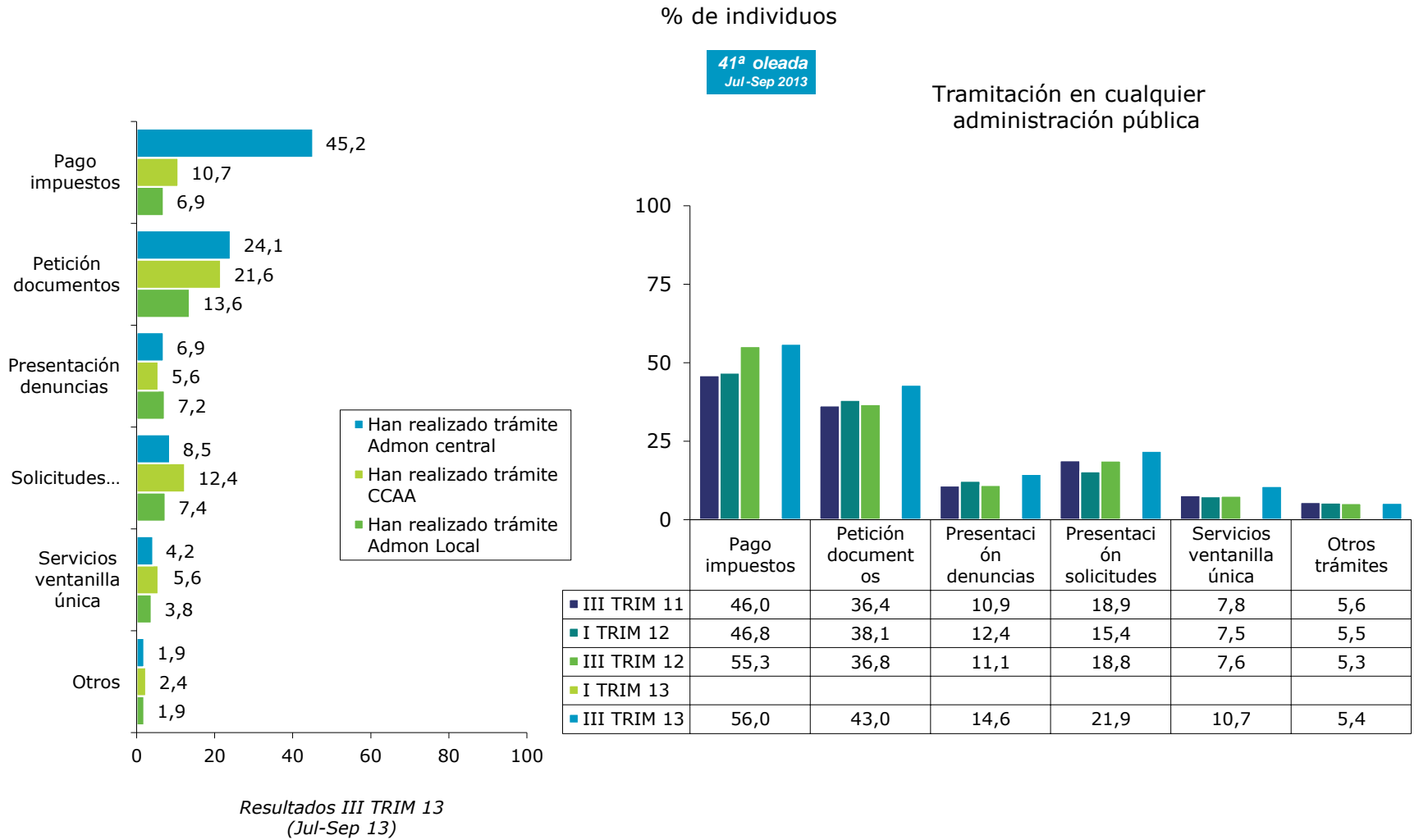
Consulta con cualquier administración pública



Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

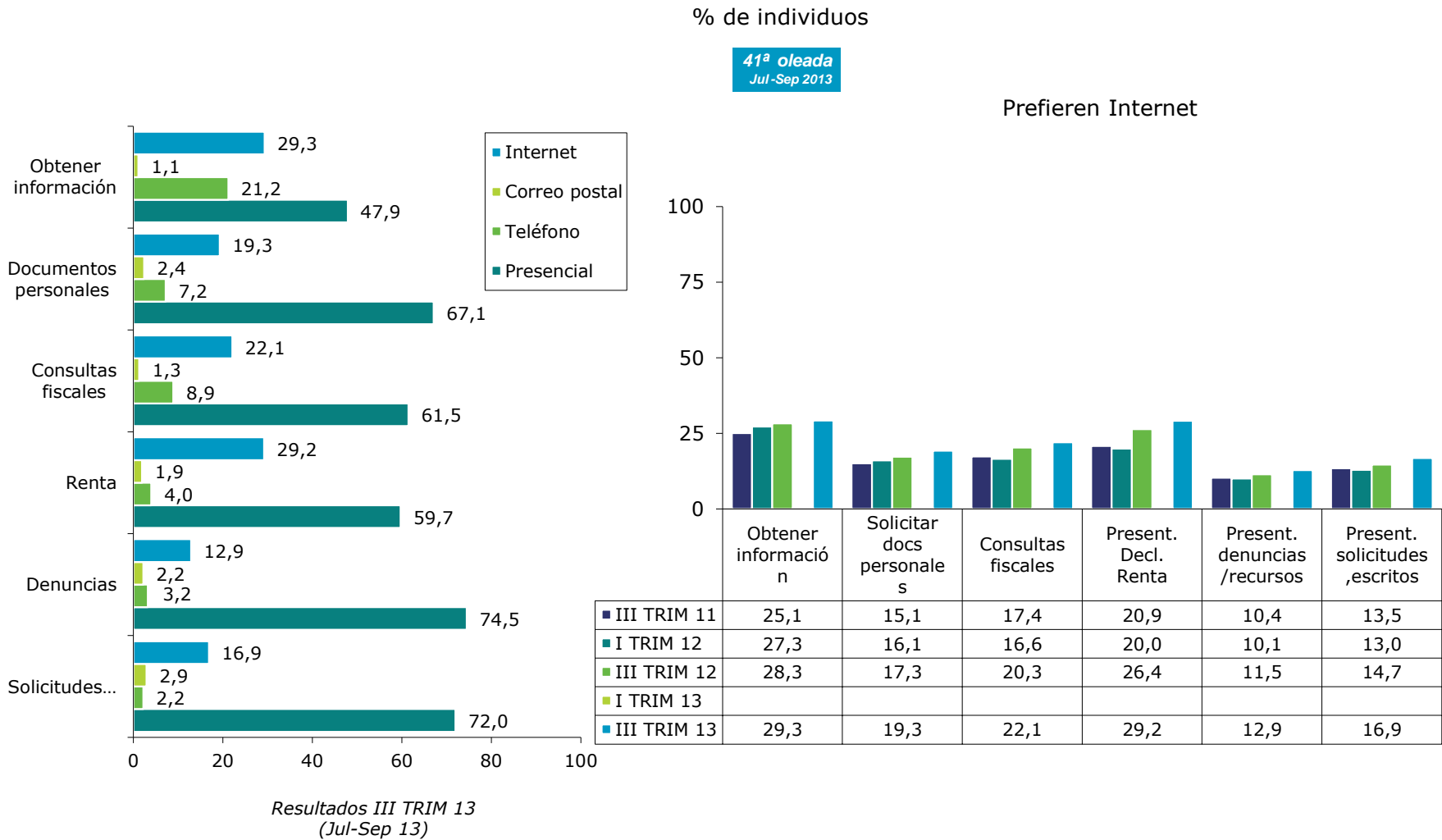
# Han realizado trámites por servicio y tipo de administración

Durante el tercer trimestre de 2013 el 56% de los internautas que contactaron con la administración a través de Internet lo hicieron para el pago de impuestos



# Preferencia de contacto con la Administración Pública

Aumento generalizado en la preferencia de contacto con la Administración Pública de manera virtual

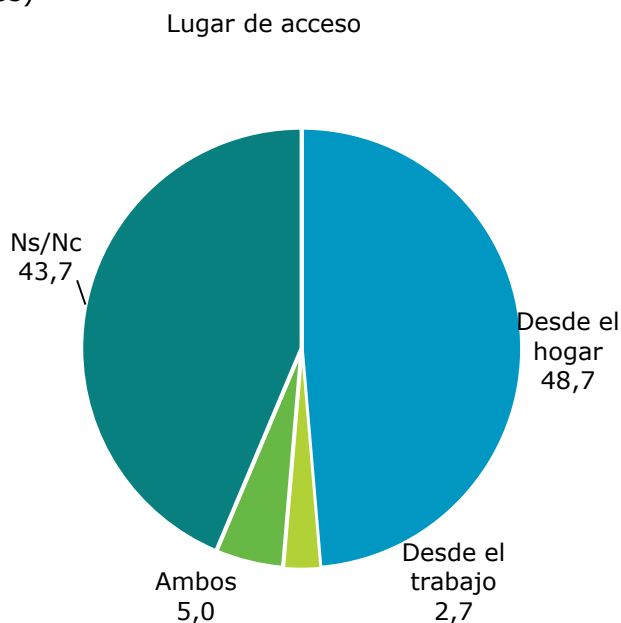


El 38,7% de los internautas utilizó Internet para temas relacionados con la salud durante el último año



Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más que utiliza Internet para temas de salud



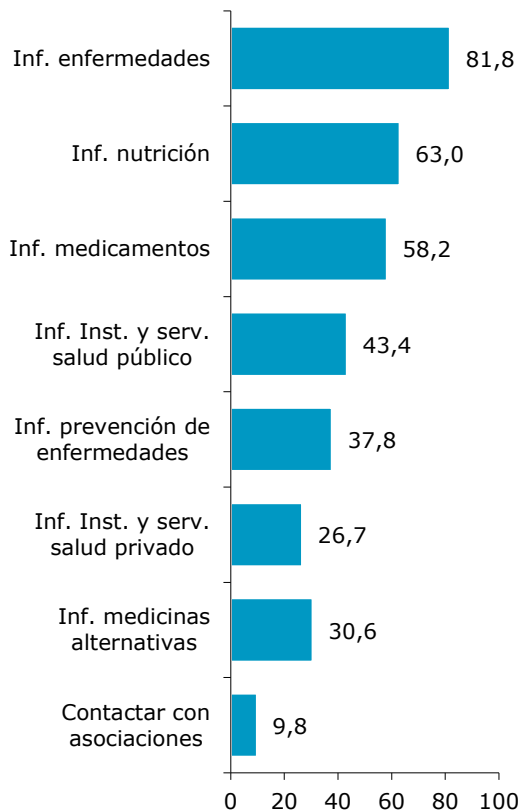


## Las consulta sobre medicinas alternativas en Internet aumenta hasta el 30% de los usuarios de la Red

Hogares con acceso a Internet

12.089.710

% individuos



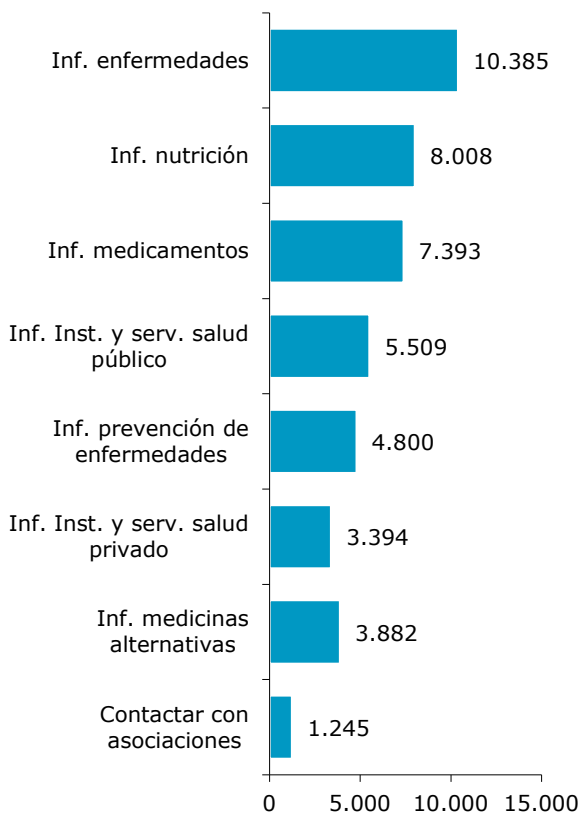
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)



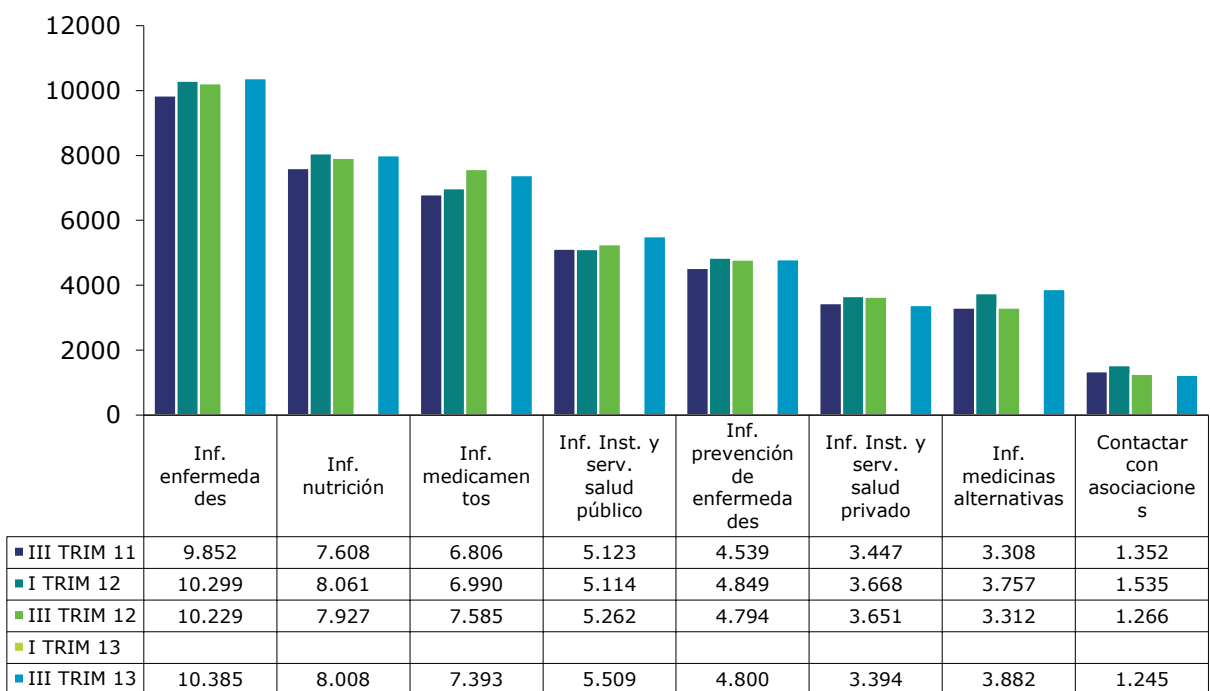
## Más de 10,3 millones de personas consultan información a través de Internet sobre enfermedades

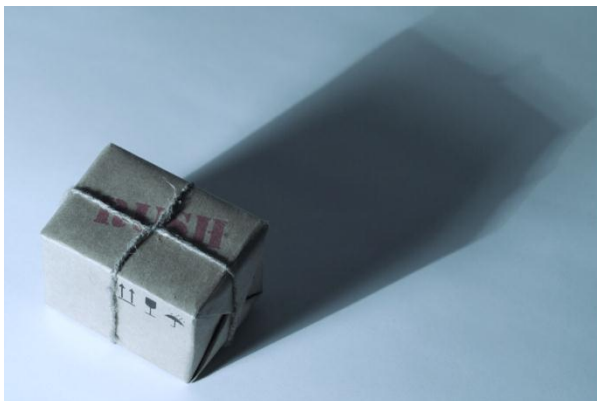
Hogares con acceso a Internet  
12.089.710

En absolutos  
(miles de individuos)



Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)





	diap.
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>60</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>



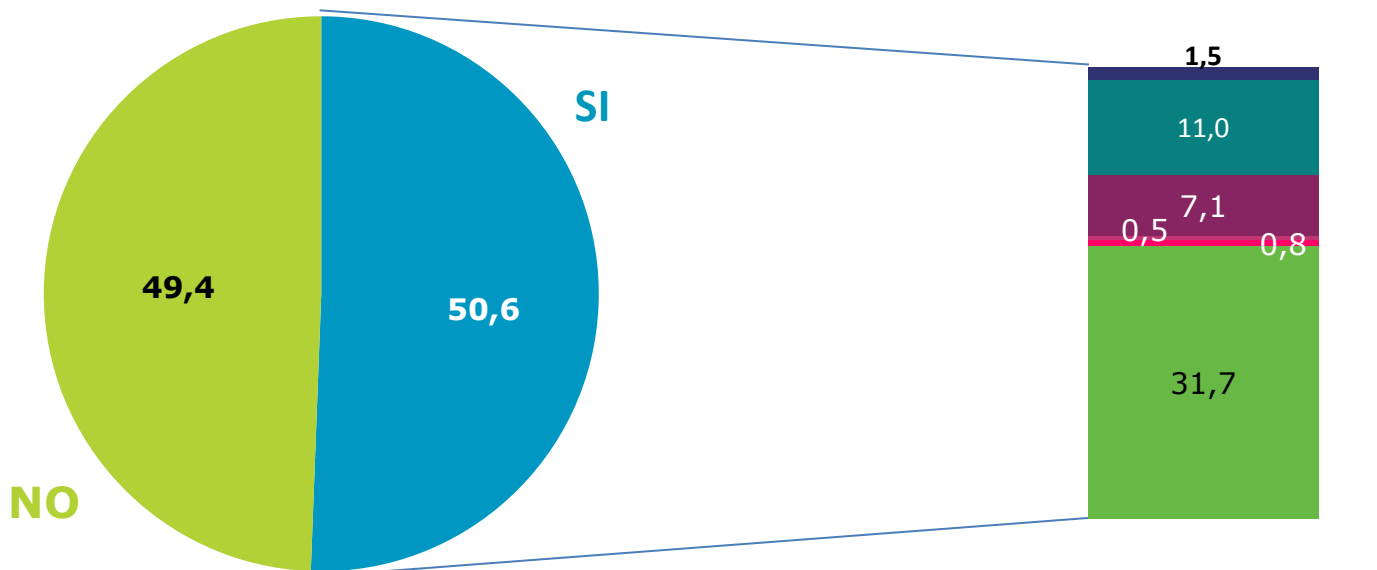
# Hogares con servicios empaquetados

La mitad de los hogares disponen de algunos servicios TIC empaquetados, principalmente telefonía fija e Internet

Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

% de hogares

% hogares por tipo de paquete



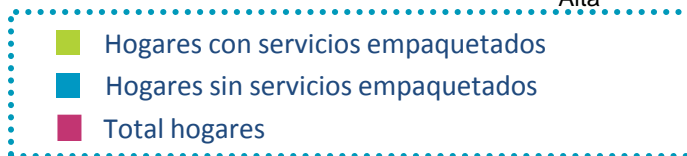
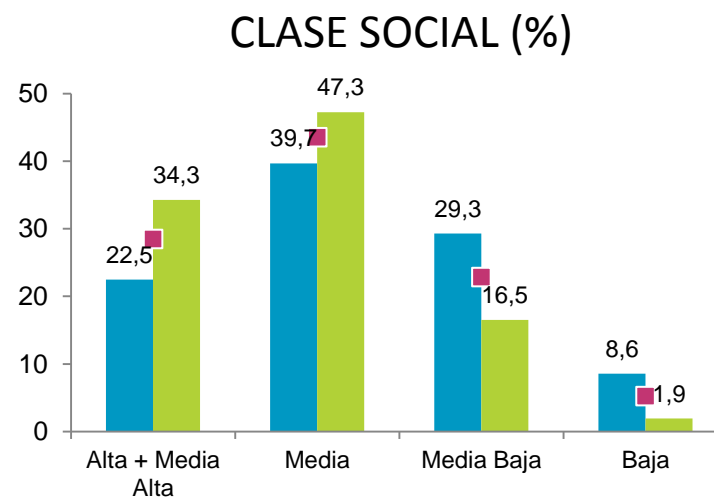
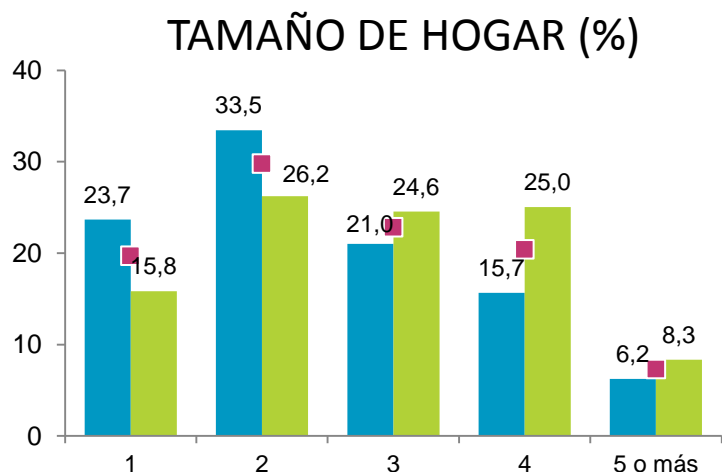
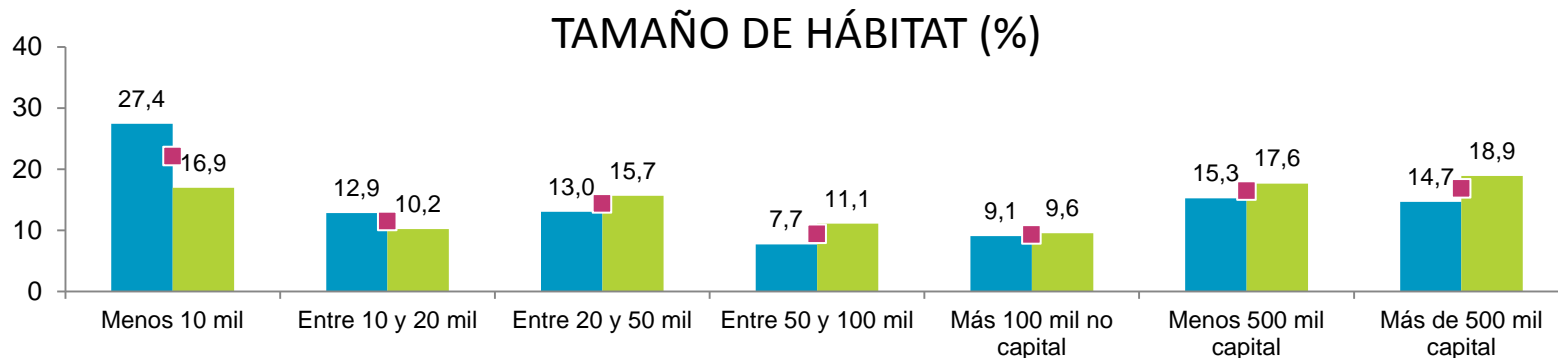
- Hogares con servicios empaquetados
- Hogares sin servicios empaquetados

- Fijo + Internet + Tv + Móvil
- Fijo + Internet + Móvil
- Fijo + Internet + TV Pago
- Internet + TV Pago
- Fijo + TV Pago
- Fijo + Internet



El 47,3% de los hogares que tienen servicios empaquetados son de clase media

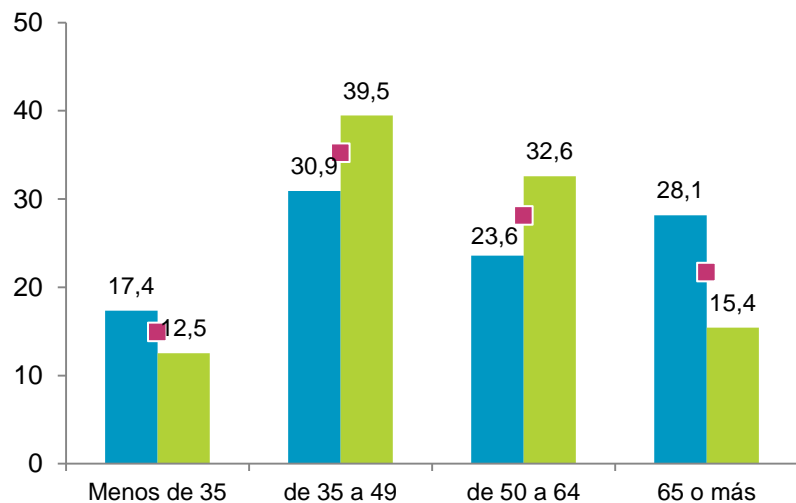
Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)



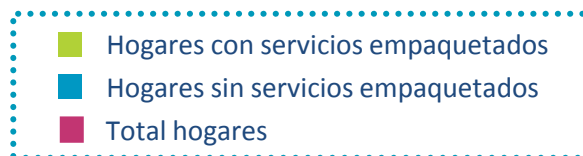
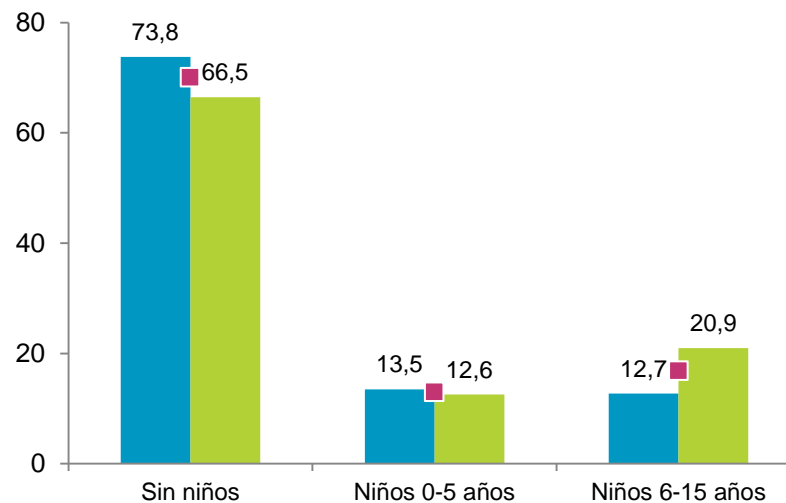
En el 66,5% de los hogares con servicios TIC empaquetados no hay niños

Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)

## EDAD DEL AMA DE CASA (%)

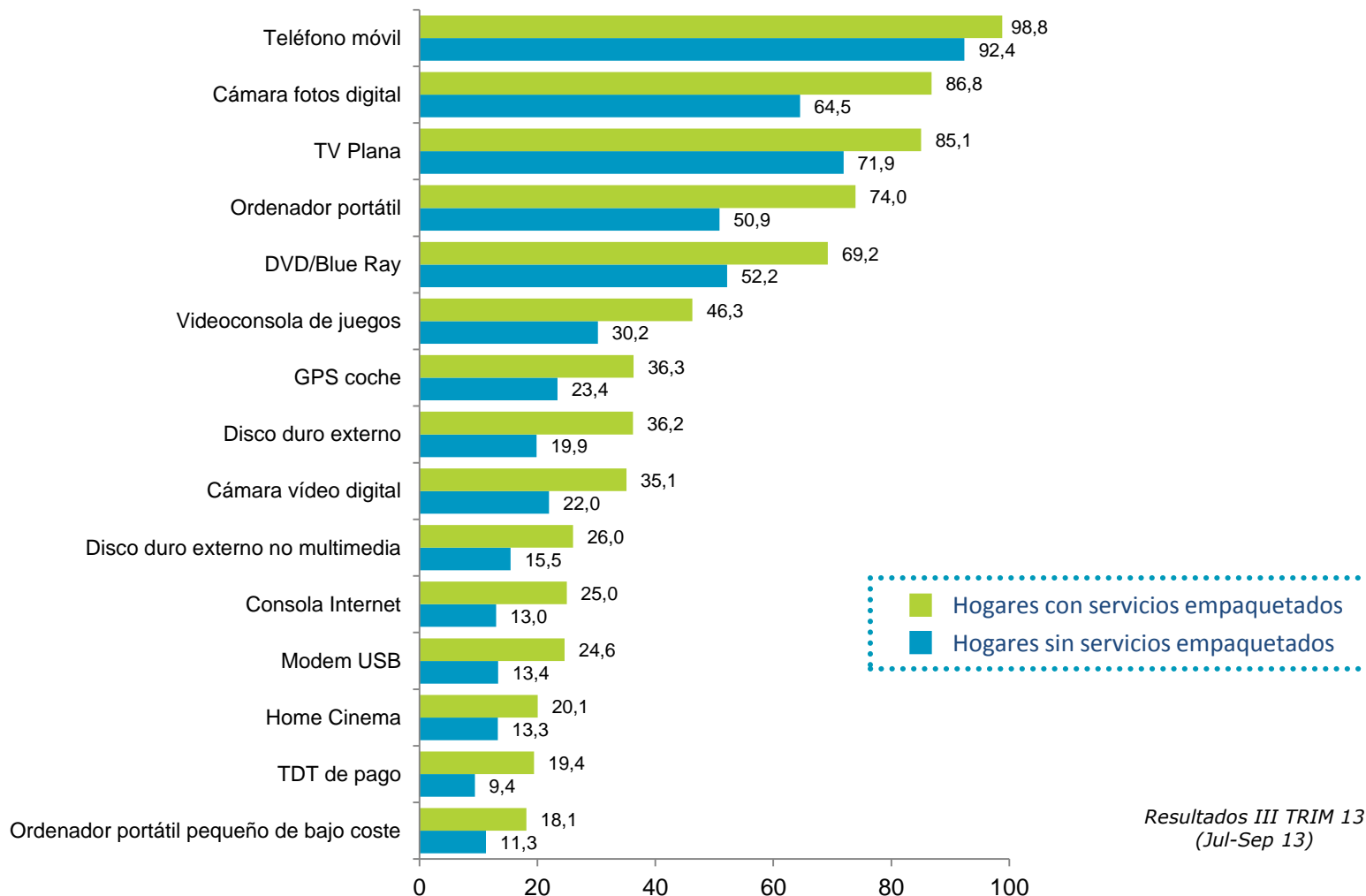


## PRESENCIA DE NIÑOS (%)



## Los hogares con servicios TIC empaquetados tiene mayor equipamiento tecnológico

% de hogares



Resultados III TRIM 13  
(Jul-Sep 13)



diap.

<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>3</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>18</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>23</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>26</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>30</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>36</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>52</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>60</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>98</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>103</b>

10





## Alcance del Estudio

Un sector tan dinámico requiere de un conjunto de indicadores homogéneo, fiable y riguroso, que sea un referente para la adopción de iniciativas regulatorias, el diseño de políticas de promoción y el apoyo a la toma de decisiones empresariales.

**Red.es** ha realizado un estudio que analiza la demanda de servicios de telecomunicaciones y Sociedad de la Información en los hogares españoles. Ofrece indicadores sobre penetración de equipos, servicios y tecnologías, niveles de consumo y gasto medio, estado de la competencia entre operadores, usos y actitudes en las familias, en 5 ámbitos:



## Alcance del Estudio

Este análisis de la demanda en el segmento residencial, permitirá mejorar el conocimiento del sector completando los estudios e indicadores, ya realizados por otros organismos e instituciones sobre la oferta de servicios y el uso en el ámbito empresarial.

### Ficha técnica

**Universo:** 17.363.293 hogares. Individuos 15 y más años: 38,905 millones. 10 y más años: 41,113 millones.

**Muestra neta de hogares e individuos:** 3.054 hogares y 6.553 individuos 10+ años entraron en tabulación de encuestas. 2.722 hogares reunieron los requisitos para entrar en tabulación de facturas.

**Ámbito:** Península, Baleares y Canarias.

**Diseño Muestral:** Para cada CC.AA., estratificación proporcional por tipo de hábitat, con cuotas de segmento social, número de personas en el hogar y presencia de niños menores de 16 años en el hogar.

**Trabajo de Campo:** El trabajo de campo y procesamiento de los datos ha sido realizado por la empresa TNS. La recogida de facturas del período Octubre-Diciembre 2013 se ha dado por finalizada durante el mes de Febrero 14.

**Error Muestral:** Asumiendo criterios de muestreo aleatorio simple, para el caso de máxima indeterminación ( $p=q=50\%$ ) y un nivel de confianza del 95,5%, los errores muestrales máximos cometidos en los datos de encuesta son de  $\pm 1,8\%$  para hogares y de  $\pm 1,2\%$  para individuos.

#### **Nota:**

Para el primer trimestre de 2013 no hubo recogida de datos. Se continua con la serie a partir del segundo trimestre para los datos sobre gasto en servicios TIC y a partir del tercer trimestre para datos de penetraciones, usos de equipamiento, y servicios TIC

El estudio sobre la encuesta panel 41ª oleada "Las TIC en los hogares españoles" del ONTSI ha sido elaborado por el equipo de Estudios del ONTSI:

Alberto Urueña (Coordinación)  
Elena Valdecasa  
María Pilar Ballesterro  
Olga Ureña  
Raquel Castro  
Santiago Cadenas

ISSN 1989-7766



Reservados todos los derechos. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras y no se realice ninguna modificación de las mismas



Edificio Bronce  
Plaza Manuel Gómez Moreno s/n  
28020 Madrid. España

Tel.: 91 212 76 20 / 25  
Fax: 91 212 76 35  
[www.red.es](http://www.red.es)