Las TIC en los hogares españoles

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

XLIII Oleada (Enero – Marzo 2014) Madrid, Septiembre de 2014

INDICE

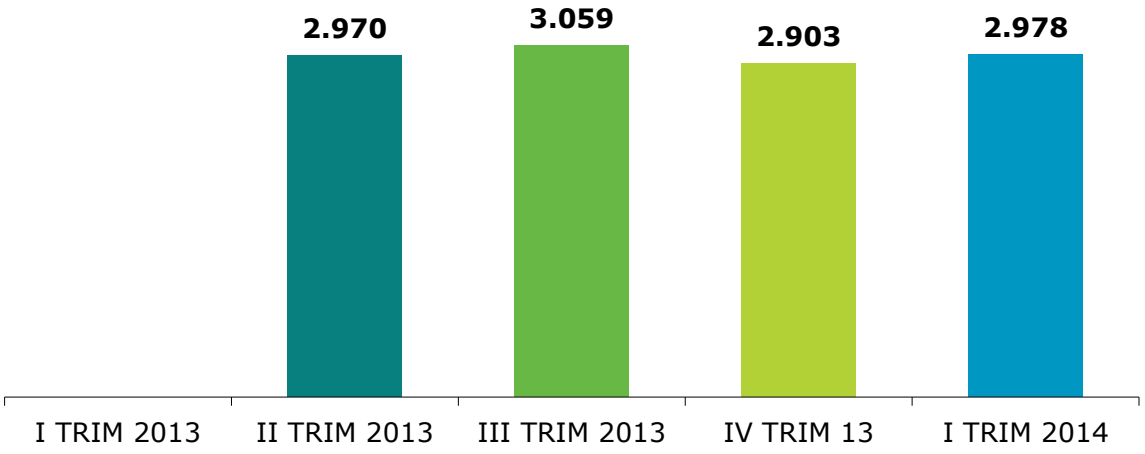
		diap.
1.	Principales Resultados	3
2.	Actitudes, conocimientos y valoración	18
3.	Equipamiento TIC	23
4.	Pirámide de Servicios TIC	26
5.	Telefonía Fija	30
6.	Telefonía Móvil	36
7.	Audiovisual	52
8.	Internet	60
9.	Servicios empaquetados	98
10.	Objetivos y Metodología	103

Principales resultados

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

El gasto total en servicios TIC (fijo, móvil, Internet y televisión de pago) se sitúa en 2.978 millones de euros el primer trimestre de 2014

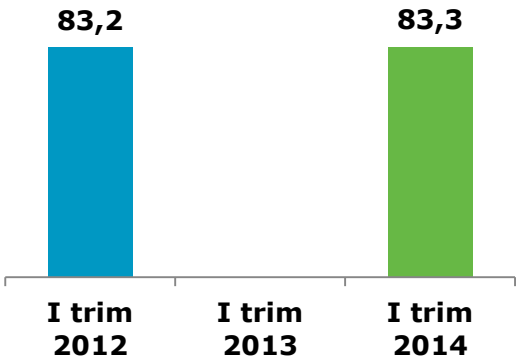
Gasto total en servicios TIC (millones de euros)



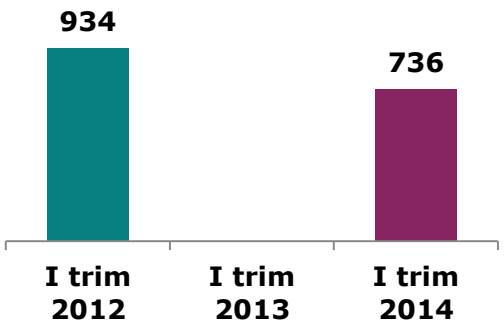
Gasto TIC (mill. €)	2012			2013				2014
	TRIM2	TRIM3	TRIM4	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	TRIM1
Gasto total	**3.387**	**3.383**	**3.155**	-	**2.970**	**3.059**	**2.903**	**2.978**
Teléfono fijo	922	916	836	-	756	749	718	736
Teléfono móvil	1.479	1.545	1.387	-	1.273	1.335	1.211	1.224
Internet	666	631	639	-	647	711	704	739
TV de pago	320	291	293	-	294	262	270	279

El gasto medio por hogar en telefonía móvil se sitúa en 28,6€ al mes

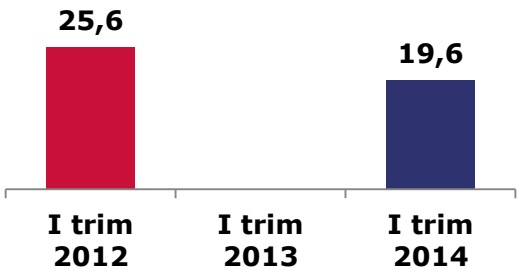
TELEFONÍA FIJA



Hogares con telefonía fija (%)

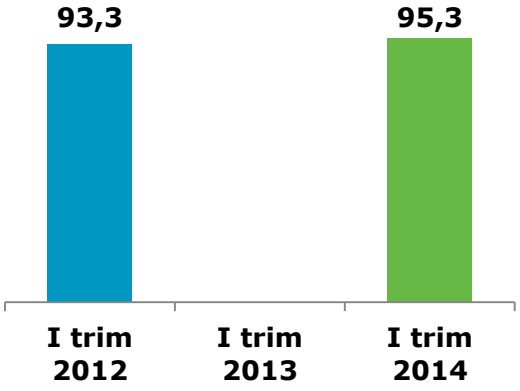


Gasto total (miles €)

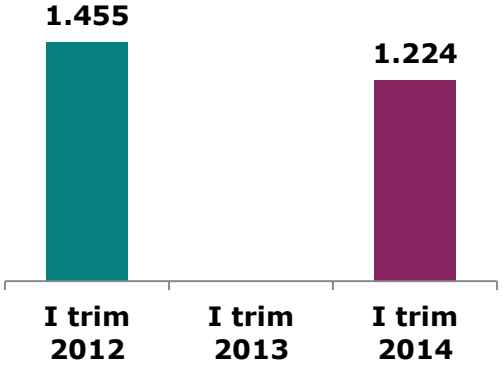


Gasto mensual medio por hogar (€)

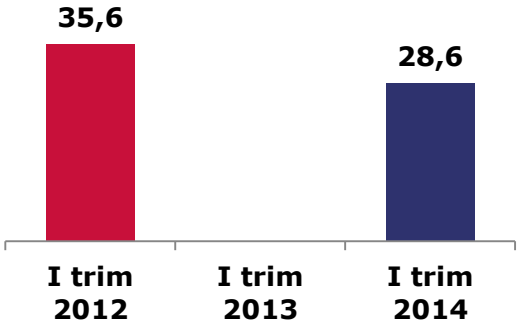
TELEFONÍA MÓVIL



Hogares con telefonía móvil (%)



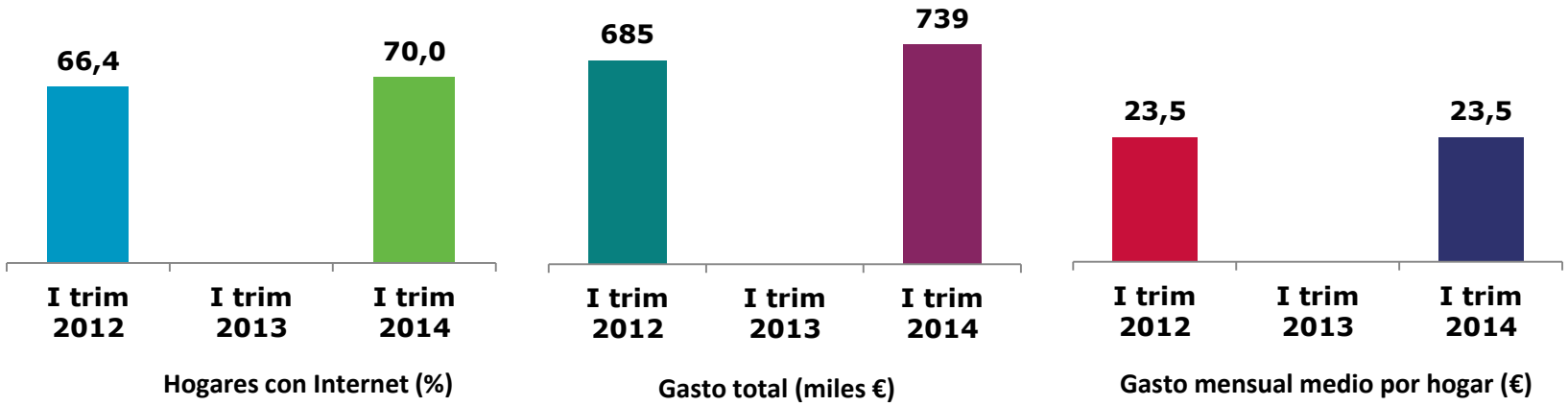
Gasto total (miles €)



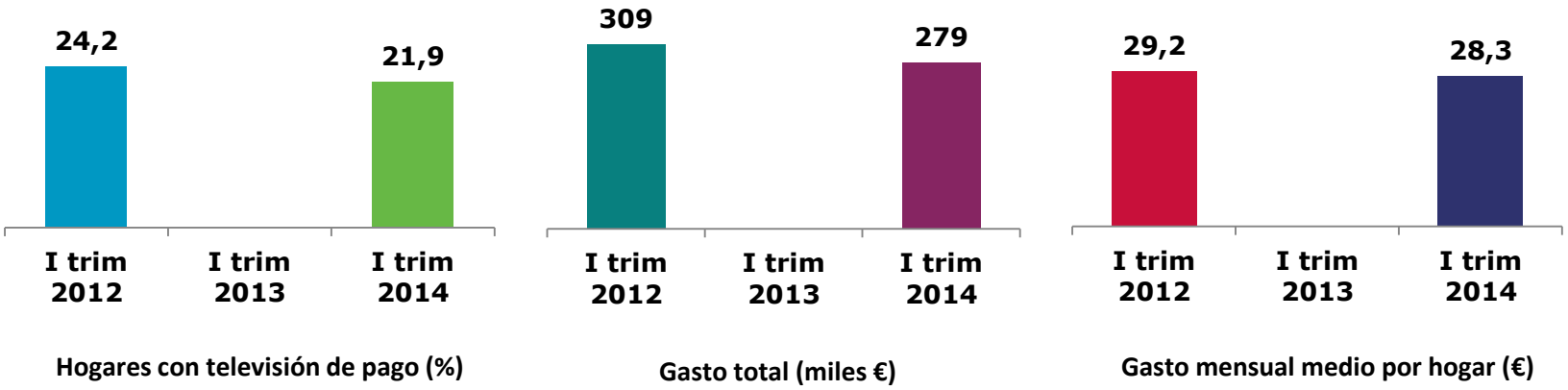
Gasto mensual medio por hogar (€)

El gasto total en Internet alcanza los 739 millones de euros

INTERNET



TELEVISÓN DE PAGO

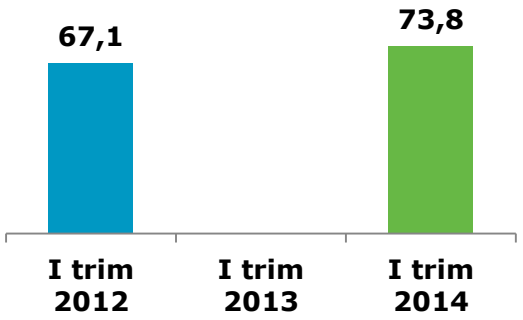


Usuarios de Internet

Tres de cada cuatro personas de 10 años y más han usado Internet alguna vez

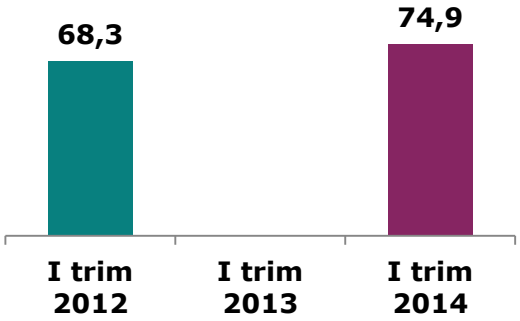
Usuarios de Internet de 15 años y más (miles y %)

	2011	2012		2013		2014
	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1
En alguna ocasión	**25.905**	**26.168**	**27.244**	**-**	**28.439**	**29.140**
en la última semana	21.151	22.223	22.684	-	23.901	25.710
en los últimos 15 días	858	861	795	-	778	653
en el último mes	734	460	893	-	718	546
en los últimos 3 meses	512	386	772	-	630	405
hace más tiempo	2.650	2.237	2.101	-	2.412	1.825



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

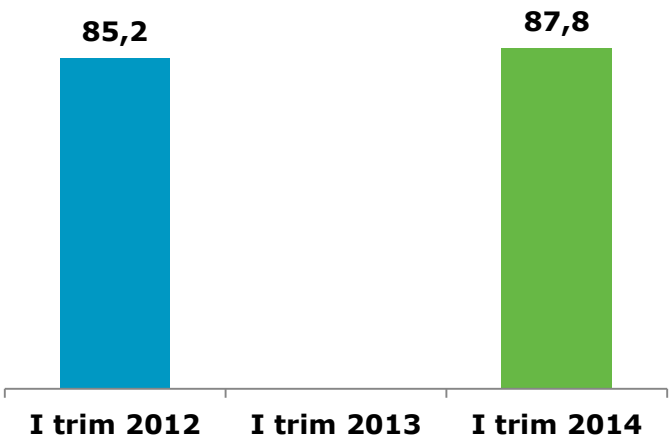
	2011	2012		2013		2014
	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1
En alguna ocasión	**27.868**	**28.113**	**29.297**	**-**	**30.528**	**31.228**
en la última semana	22.757	23.913	24.317	-	25.566	27.502
en los últimos 15 días	951	969	884	-	837	703
en el último mes	811	504	978	-	818	620
en los últimos 3 meses	633	422	872	-	757	467
hace más tiempo	2.716	2.304	2.246	-	2.550	1.936



Usuarios de telefonía móvil

El 87,8% de las personas de 15 años o más usaron el teléfono móvil en el último mes

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



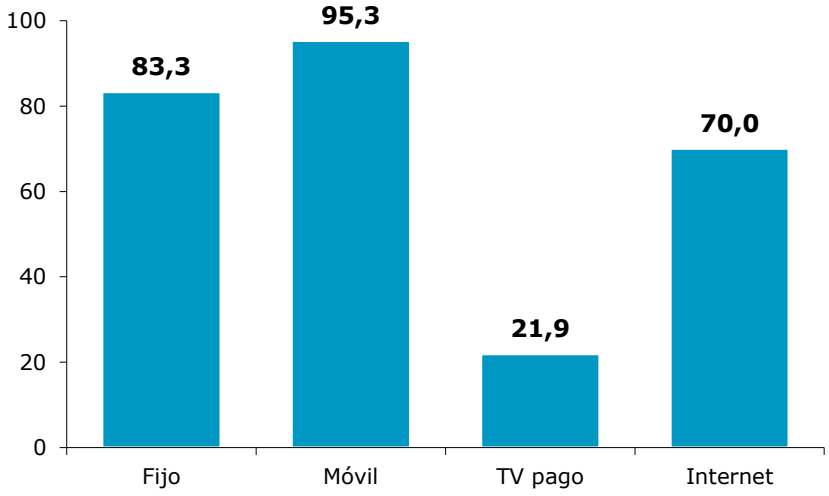
	2011	2012		2013		2014
	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1
Usuarios de telefonía móvil en el último mes	32.396	33.208	33.447	-	34.334	34.666

BASE: Individuos de 15 años o más

Penetración y gasto mensual medio por servicio

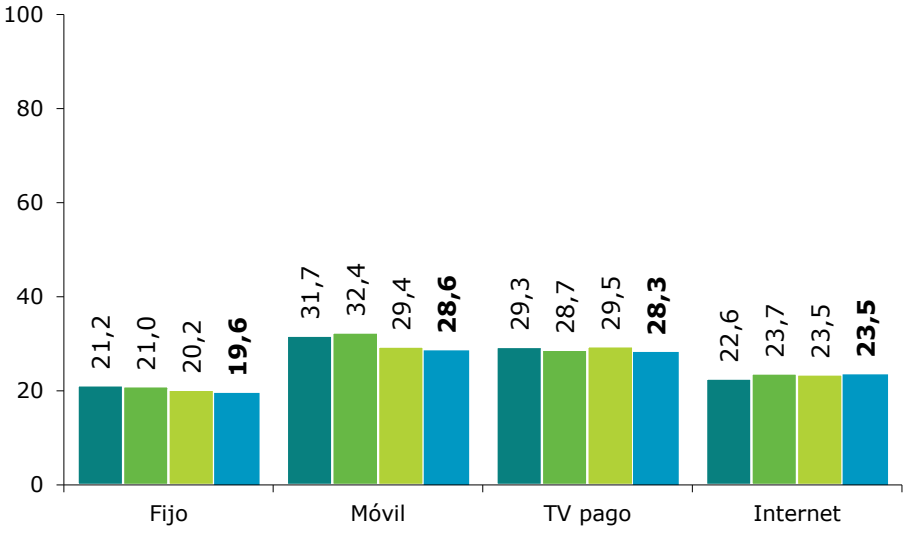
El 70% de los hogares disponen de conexión a Internet el primer trimestre de 2014

Porcentaje de hogares que disponen



BASE: Total hogares

Gasto mensual medio por hogar (€)
Incluye IVA

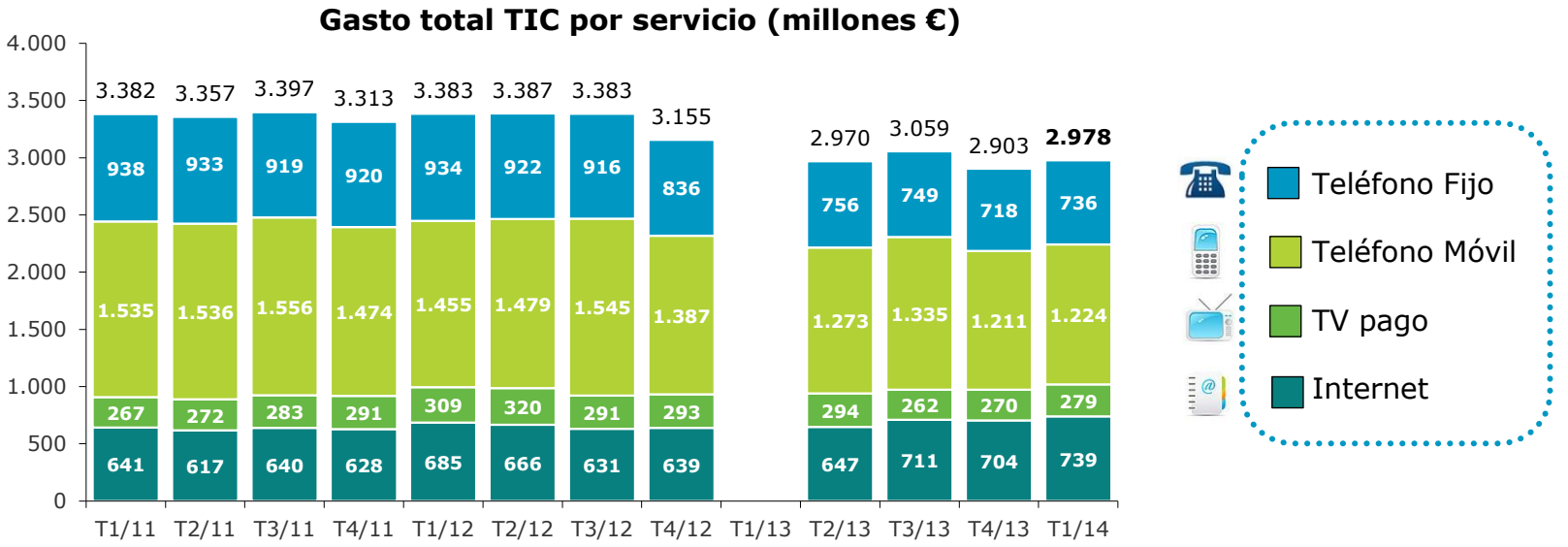


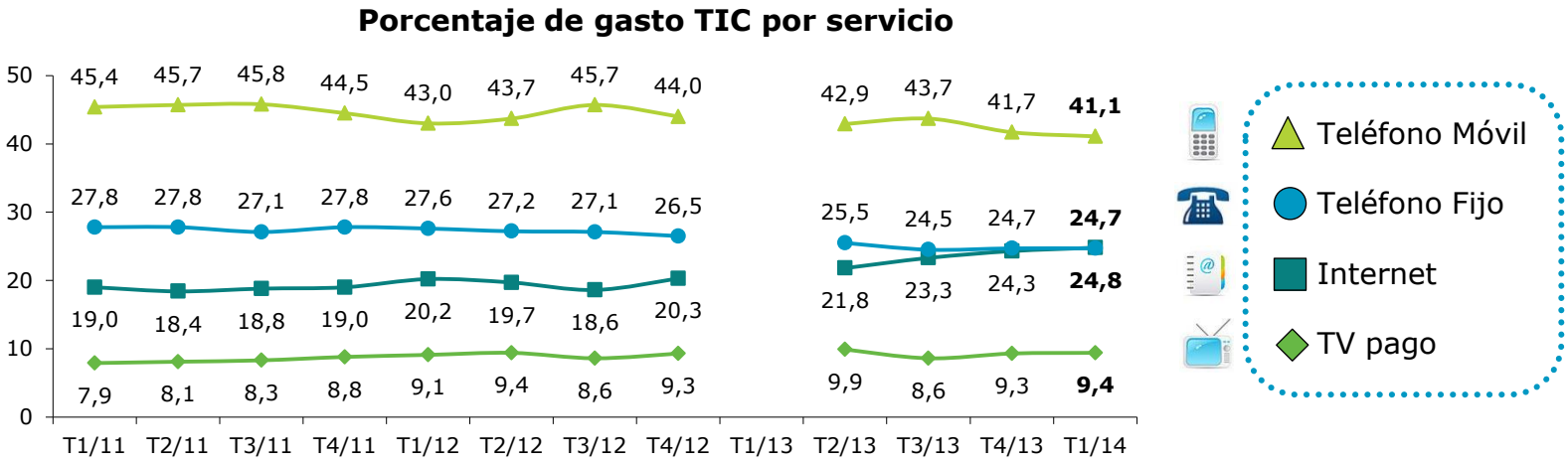
BASE: Hogares que disponen de cada servicio

II TRIM 13 | III TRIM 13 | IV TRIM 13 | I TRIM 14

Evolución del gasto total TIC en servicios finales

El gasto en Internet supera por primera vez al gasto en telefonía fija





BASE: Total hogares

Datos básicos del mercado

	2012			2013				2014
	TRIM2	TRIM3	TRIM4	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	TRIM1
Total Hogares	**17.243.326**			**17.033.792**		**17.363.293**		**18.136.700**
Hogares con teléfono	14.342.887	14.426.770		14.426.770		14.362.249		15.103.357
Hogares con TV de Pago	4.165.213	4.048.286		4.048.286		3.687.085		3.977.868
Hogares con teléfono móvil	16.096.523	16.204.069		16.204.069		16.605.848		17.283.890
Hogares con acceso a Internet	11.453.595	11.544.364		11.544.364		12.089.710		12.695.354
Gasto total en **Teléfono fijo** (mill. €)	922	916	836	-	756	749	718	736
Total minutos cursados (millones)	8.116	7.359	7.064	-	6.263	5.552	6.158	7.065
Gasto en minutos cursados (mill. €) (*)	129	109	94	-	87	77	70	77
Gasto en **TV de pago** (millones €)	320	291	293	-	294	262	270	279
Gasto en **Teléfono móvil** (millones €)	1.479	1.545	1.387	-	1.273	1.335	1.211	1.224
Gasto en **Internet** (millones €)	666	631	639	-	647	711	704	739

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

En el primer trimestre de 2014, el **gasto** realizado por los hogares españoles **en servicios TIC** (fija, móvil, Internet y TV de pago) es de **2.978 millones de euros**, manteniendo la estabilidad desde el cuarto trimestre de 2012.

El único servicio TIC que aumenta su gasto en los últimos trimestres es la conexión a Internet. El resto de servicios mantienen cierta estabilidad o descienden ligeramente durante 2013 y principios de 2014.

Resumen por mercado:

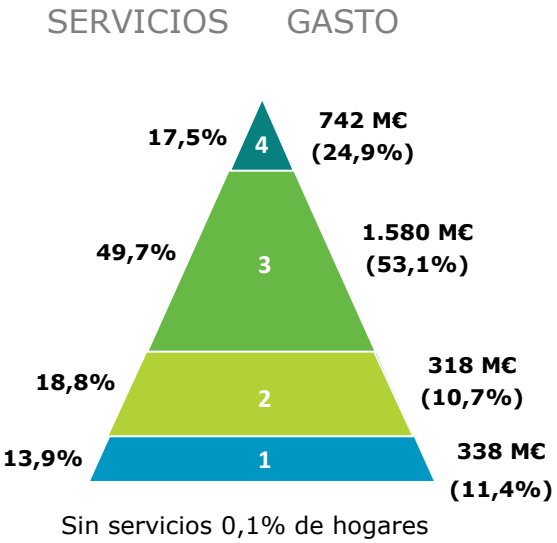
El gasto en **telefonía fija** se sitúa en **736 millones de euros**, con una ligera tendencia descendente en los últimos trimestres. El gasto medio de los hogares en telefonía fija en el primer trimestre de 2014 es de 19,6€/mes– IVA incluido.

En el mercado de **telefonía móvil**, el gasto alcanza los **1.224 millones de euros** el primer trimestre de 2014. También este servicio presenta tendencia descendente en los últimos trimestres. El gasto medio mensual por hogar se sitúa en 28,6€ - IVA incluido.

En lo que respecta a los servicios de **televisión de pago,** el gasto también tienen una tendencia descendente en los últimos trimestres, aunque menor que el descenso de ambas telefonías. Así, el gasto en televisión de pago es de **279 millones de euros** el primer trimestre de 2014. Por hogar, el gasto medio mensual alcanza los 28,3€ - IVA incluido.

Por último, el servicio de **Internet** refleja un gasto de **739 millones de euros**, el único servicio que presenta tendencia ascendente de su gasto en los últimos trimestres. El gasto medio es de 23,5 €/mes y hogar - IVA incluido.

Pirámide de equipamiento y gasto TIC



La **pirámide de equipamiento TIC** *representa el número de servicios por hogar en función del equipamiento*. En los datos del primer trimestre de 2014, se observa que casi el 50% de los hogares disponen de tres servicios TIC contratados conjuntamente. Los hogares con 2 y 4 servicios disminuyen representan el 18,8% y el 17,5% respectivamente.

La **pirámide de gasto TIC** *representa el número de servicios por hogar en función del gasto.* Para el primer trimestre de 2014, la distribución del gasto según el número de servicios queda reflejada de la siguiente manera: para 1 servicio un 11,4% del gasto, 2 servicios un 10,7%, 3 servicios un 53,1% y 4 servicios un 24,9%. El gasto en términos absolutos por cada tipo de hogar es de 338 millones para los hogares con 1 servicio contratado, 318 para los de 2 servicios, 1.580 para los de 3, y por último, 742 millones de euros en los hogares con 4 servicios contratados.

Equipamiento TIC: Hogares e individuos

En el primer trimestre del 2014, los dispositivos más frecuentes en los hogares son la televisión TFT/plasma, disponible en el 80,5% de los hogares, el ordenador, presente en el 79,1% de los hogares y la cámara de fotos digital, con una frecuencia del 74,2%.

Respecto al nivel de equipamiento individual, el smartphone es el dispositivo con mayor penetración entre la población de 15 años y más, disponible para el 59,3%, seguido del ordenador portátil (46,7%) y del reproductor de música MP3 (30,7%).

Relación precio-utilidad

La relación precio-utilidad percibida en los servicios TIC mejora en los últimos trimestres, siendo la telefonía móvil la que presenta una tendencia más positiva. El 59,1% de los usuarios de móvil piensan que reciben mucho o suficiente por dicho servicio. Por otro lado, el servicio que ofrece mayor disconformidad es el de televisión de pago, con el que están satisfechos o muy satisfechos el 49,1% de los que disponen del servicio.

Telefonía fija

La penetración de la telefonía fija en los hogares durante el primer trimestre del año 2014 es del 83,3%, manteniendo la estabilidad en los últimos trimestres.

El gasto en telefonía fija mantiene una tendencia ligeramente descendente, situándose en **736 millones de euros** el primer trimestre del año. El gasto promedio por hogar en llamadas al trimestre, se sitúa en 58,9€, también en ligero descenso.

El tráfico en minutos por telefonía fija en el primer trimestre de 201 es de 468 minutos/hogar/trimestre, que principalmente corresponden a llamadas metropolitanas e interprovinciales. La media de minutos de las llamadas a móvil se reduce en los últimos trimestres.

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

El número de hogares con algún usuario de móvil se sitúa en 17,3 millones (el 95,3%), aumentando en términos absolutos más de un millón de hogares en los últimos dos años. El número de individuos con algún móvil activo supera los 34,6 millones de personas, lo que corresponde al 87,8% de los individuos de 15 años o más.

Respecto a las funciones del teléfono móvil, la utilización de conexión wifi y la mensajería instantánea se sitúan entre las más usadas y las más deseadas para futuros terminales. Casi el 70% de los usuarios de móvil considera necesaria la cámara de fotos en su próximo teléfono móvil.

El 86,5% de los usuarios de móvil que tienen instalado el servicio de chat o mensajería instantánea, lo usa habitualmente.

El gasto en telefonía móvil se sitúa en **1.224 millones de euros** el primer trimestre del año mientras que el gasto medio mensual por hogar es de 28,6€ - IVA incluido.

TV de pago

La penetración de la TV de pago en el primer trimestre del 2014 es del 21,9%, manteniéndose bastante estable en los últimos trimestres.

El gasto interanual de la televisión de pago el primer trimestre del año alcanza los **279 millones de euros**, con pocas variaciones en los últimos trimestres. En cuanto al gasto medio mensual por hogar también se mantiene bastante estable, 28,3€, IVA incluido.

Internet (I)

En el primer trimestre de 2014, el 70% de los hogares dispone de acceso a Internet, manteniendo la tendencia ascendente de los últimos trimestres. El 68,1% de los individuos de 15 y más años ha accedido a Internet en el último mes, 26,9 millones de individuos. El 93,7% 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 17,6%.

El lugar de acceso a Internet más importante sigue siendo el propio hogar, el 88,6% accede desde allí. El acceso desde el trabajo se sitúa en el 32,7% y un 27,8% desde casa de familiares o amigos. Ocho de cada diez usuarios de Internet lo utilizan desde hace más de 3 años.

Entre los equipos utilizados en el hogar para acceder a Internet el más frecuente es el teléfono móvil, desde el que se conectan el 80,7%, seguido del ordenador portátil con un 69,3% de los hogares y del ordenador de sobremesa con el 62,4%.

En el primer trimestre de 2014, el 90,4% de los internautas consideran que el uso de la red es muy sencillo o más bien fácil.

Los mayores problemas en cuanto a seguridad se centran en virus informáticos (53,3%) y correos no deseados (48,3%) como se viene observando en trimestres anteriores. En cuanto a las medidas o precauciones de seguridad tomadas en Internet, el 68,1% de los usuarios disponen de algún antivirus y el 47,9% utiliza claves o contraseñas de acceso.

El gasto total en el servicio de Internet el primer trimestre de 2014 es de **739 millones de euros**, con un gasto medio por hogar que asciende a 23,5 €/mes - IVA incluido.

Internet (II)

Al igual que sucedía en anteriores trimestres, los usos de Internet como redes sociales, correo electrónico, consultar noticias o búsqueda de información en la Red 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 mayoritariamente desde el terminal móvil (54,2% frente al 50,1%).

En cuanto a e-Administración, 12,3 millones de individuos de 15 años o más han contactado con la administración publica a través de Internet en el primer trimestre del año, un 31,3% de la población.

Se mantiene la preferencia de contacto con la Administración Pública de manera virtual a la hora de realizar posibles trámites, 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 los servicios sanitarios.

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

Servicios TIC empaquetados

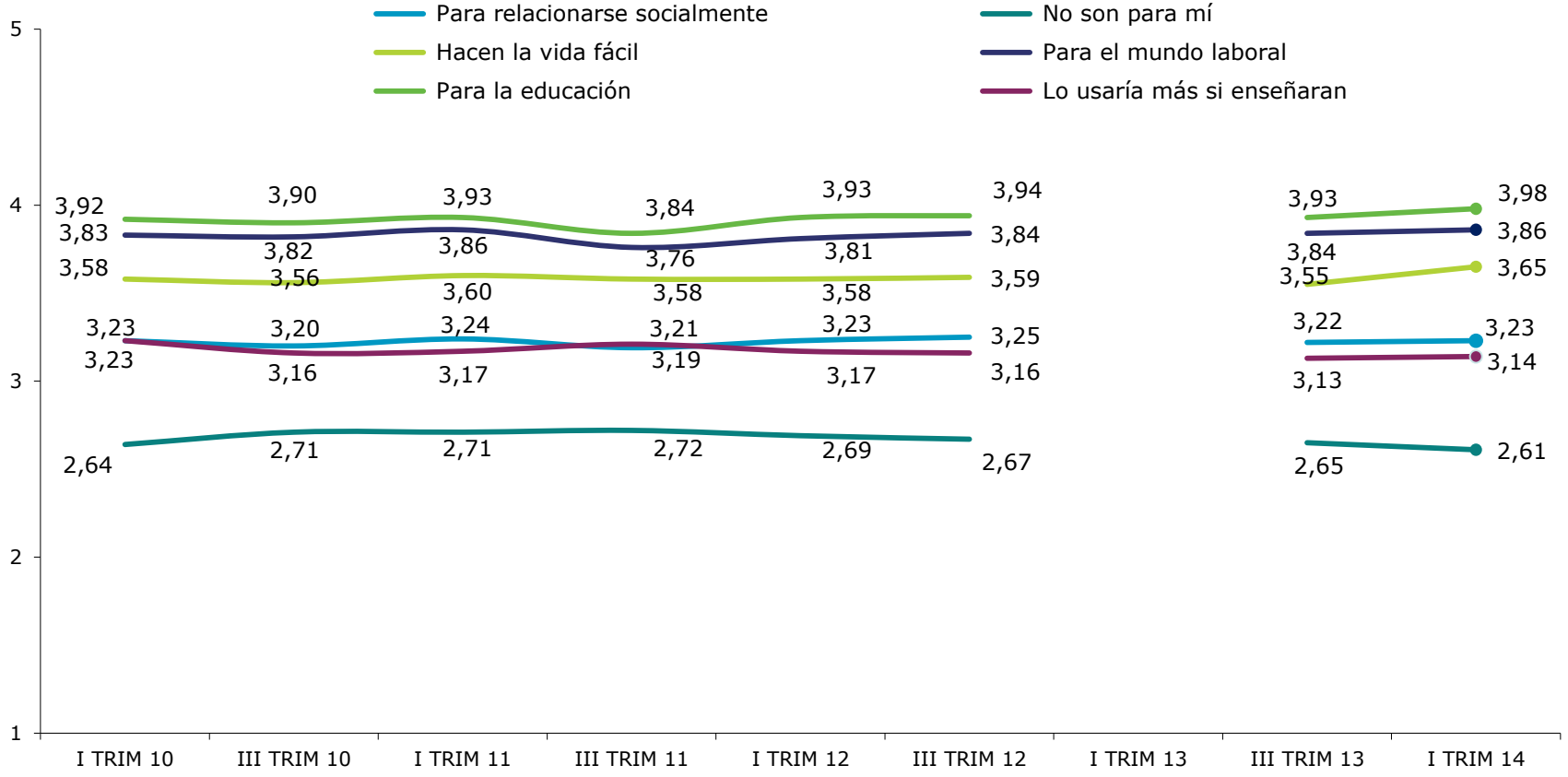
El 57% de los hogares disponen de algún servicio TIC empaquetado, siendo el más frecuente el paquete "fijo+internet" con un 33,7% de esos hogares y a continuación el paquete "Fijo + Internet + móvil" con un 13,6%.

Actitudes, conocimientos y valoración

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

Aumenta la percepción de que las nuevas tecnologías hacen más fácil la vida

Máximo Acuerdo

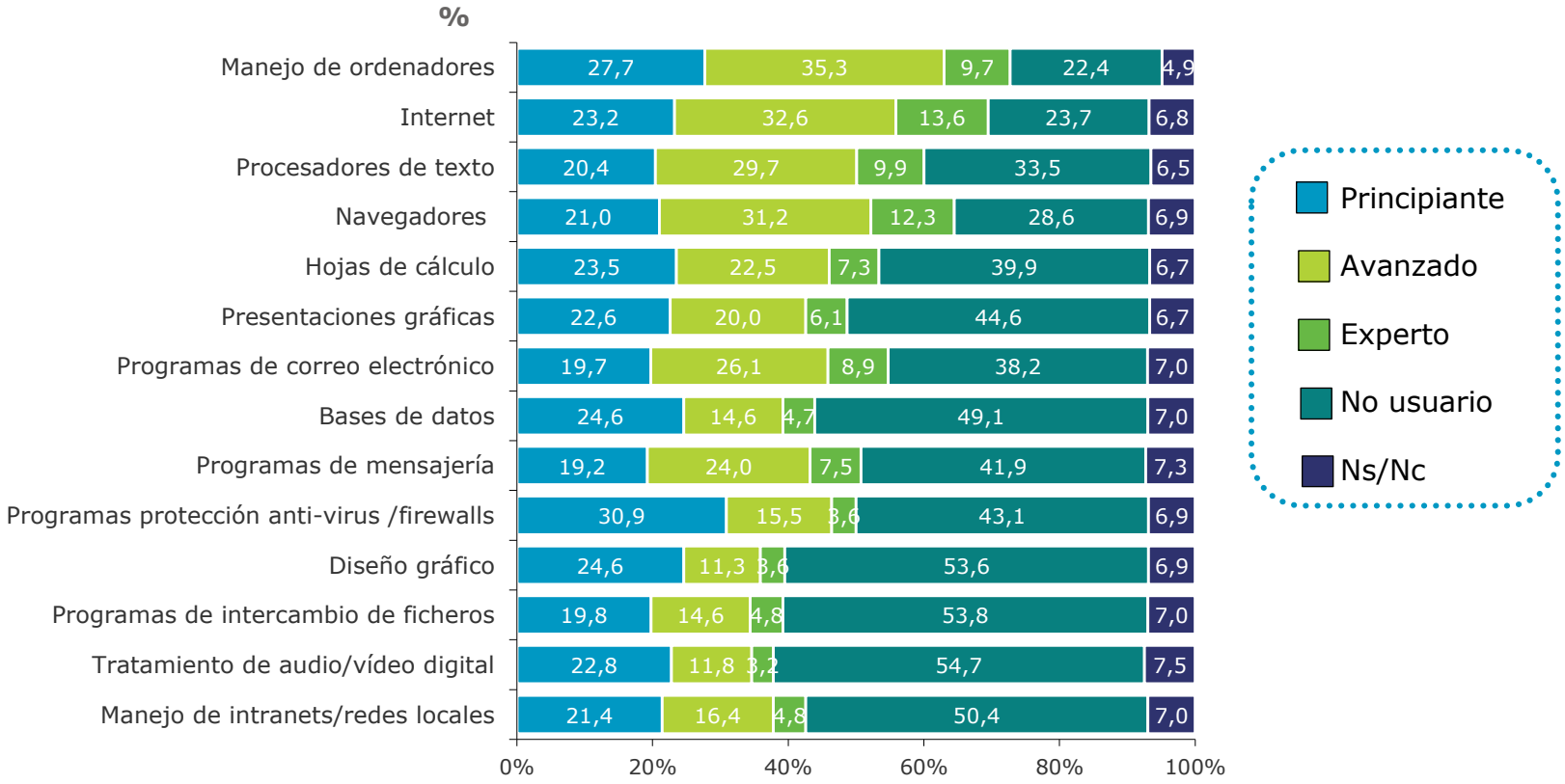


Máximo Desacuerdo

BASE: Individuos de 15 años o más

En torno al 45% de la población es usuario avanzado o experto en el uso de Internet y de navegadores

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



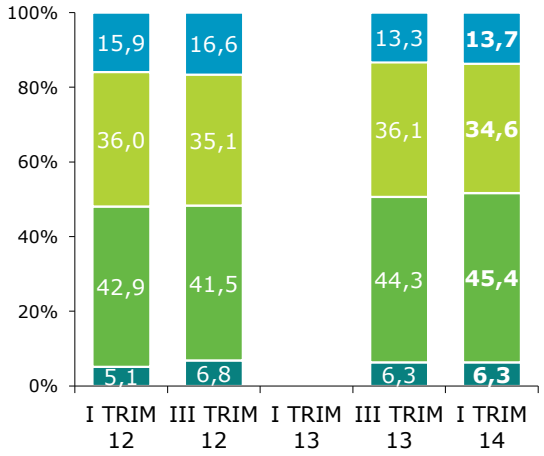
Resultados I TRIM 14
(Ene-Mar 14)

BASE: Individuos de 15 años o más

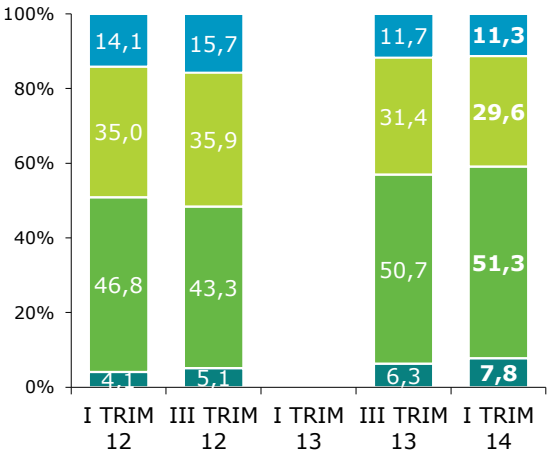
Relación precio/utilidad

El 59% de los usuarios de móvil consideran que reciben mucho o suficiente por ese servicio

Telefonía fija

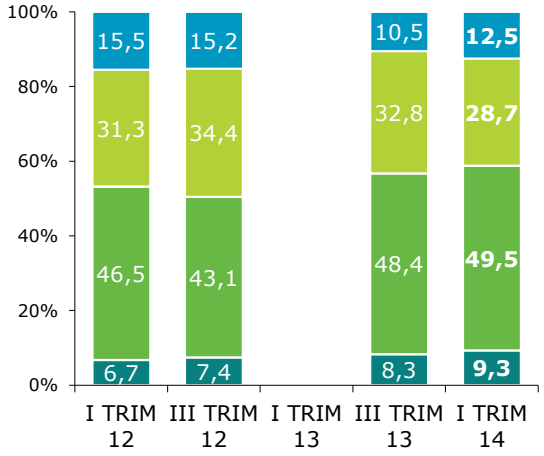


Telefonía móvil

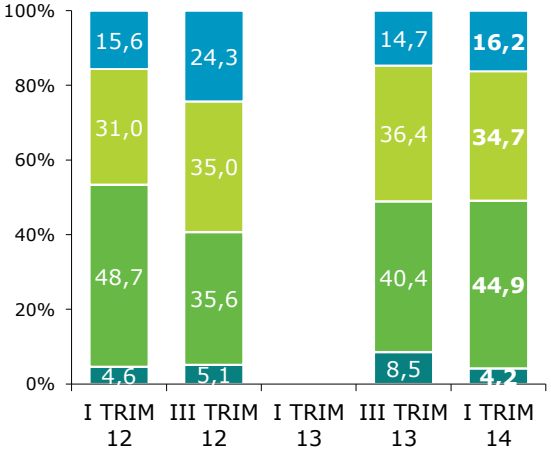


Recibo muy poco
Recibo poco
Recibo suficiente
Recibo mucho

Acceso a Internet



TV pago

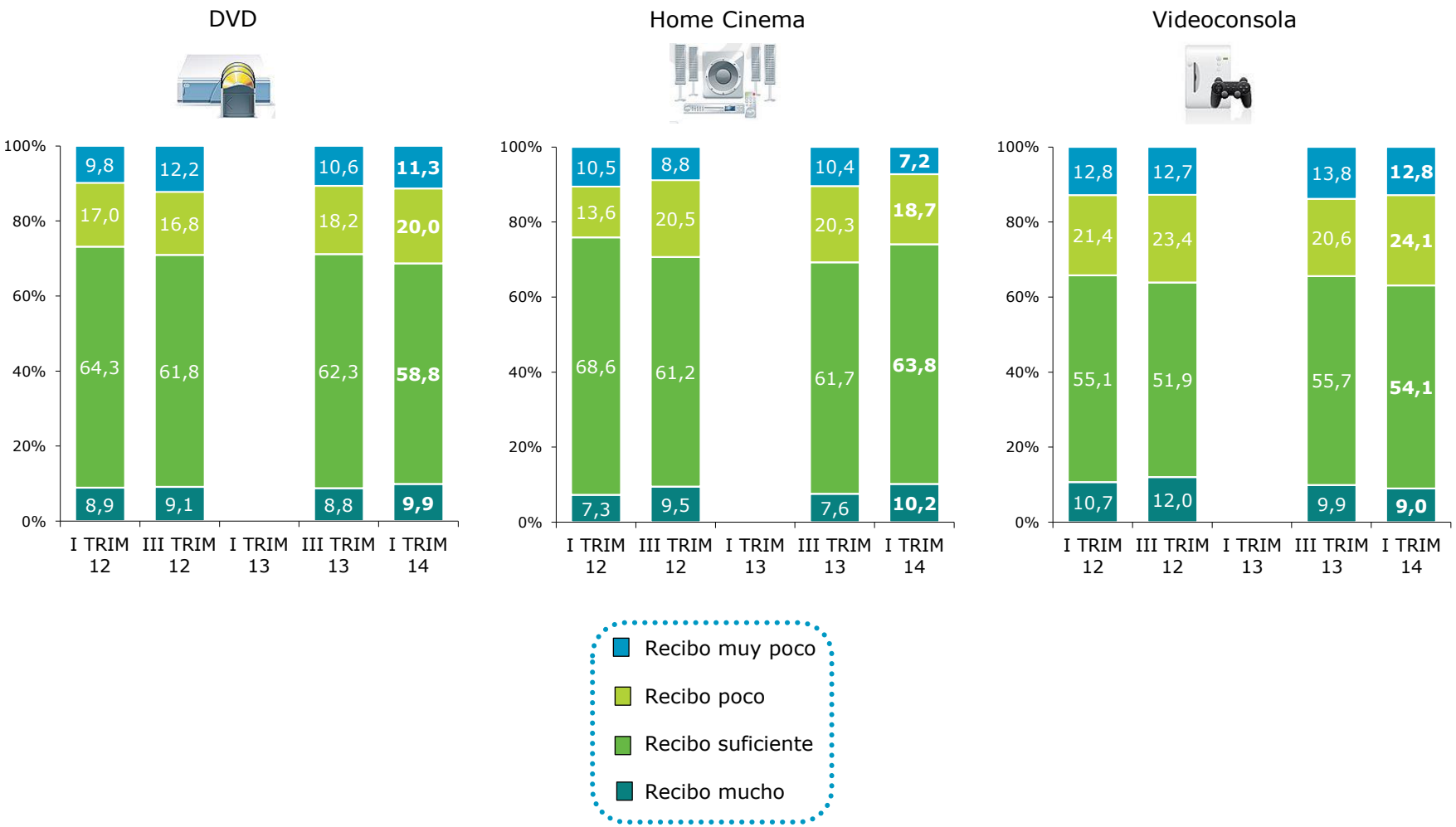


Recibo muy poco
Recibo poco
Recibo suficiente
Recibo mucho

BASE: Individuos de 15 años o más que tienen el servicio

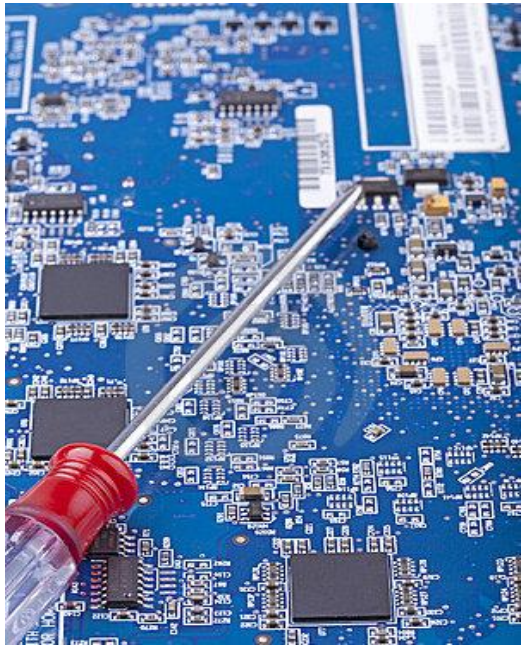
Relación precio/utilidad

El 74% de los usuarios de home cinema consideran recibir mucho o suficiente por lo que pagaron por el equipo



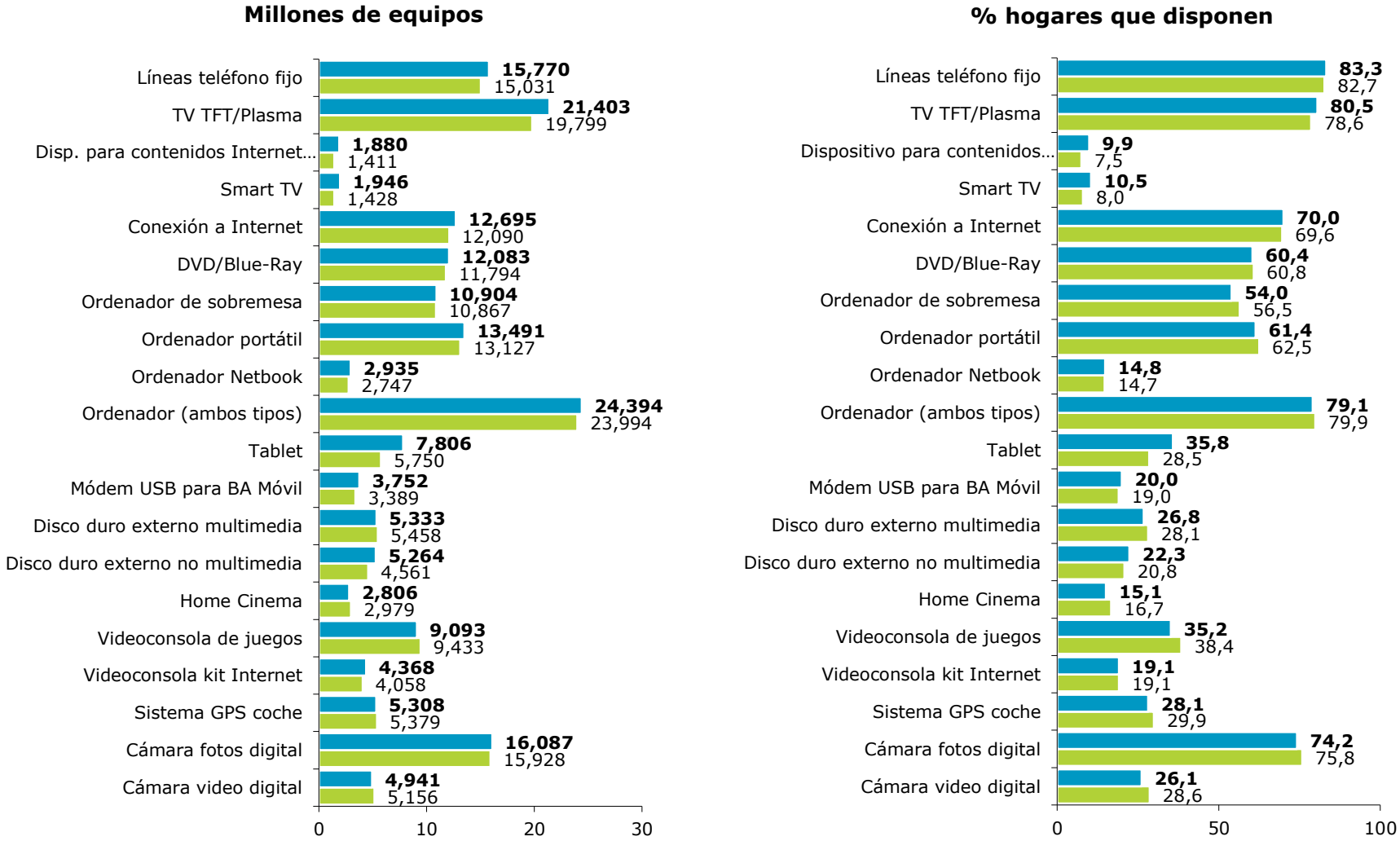
BASE: Individuos de 15 años o más que disponen del equipo

Equipamiento TIC



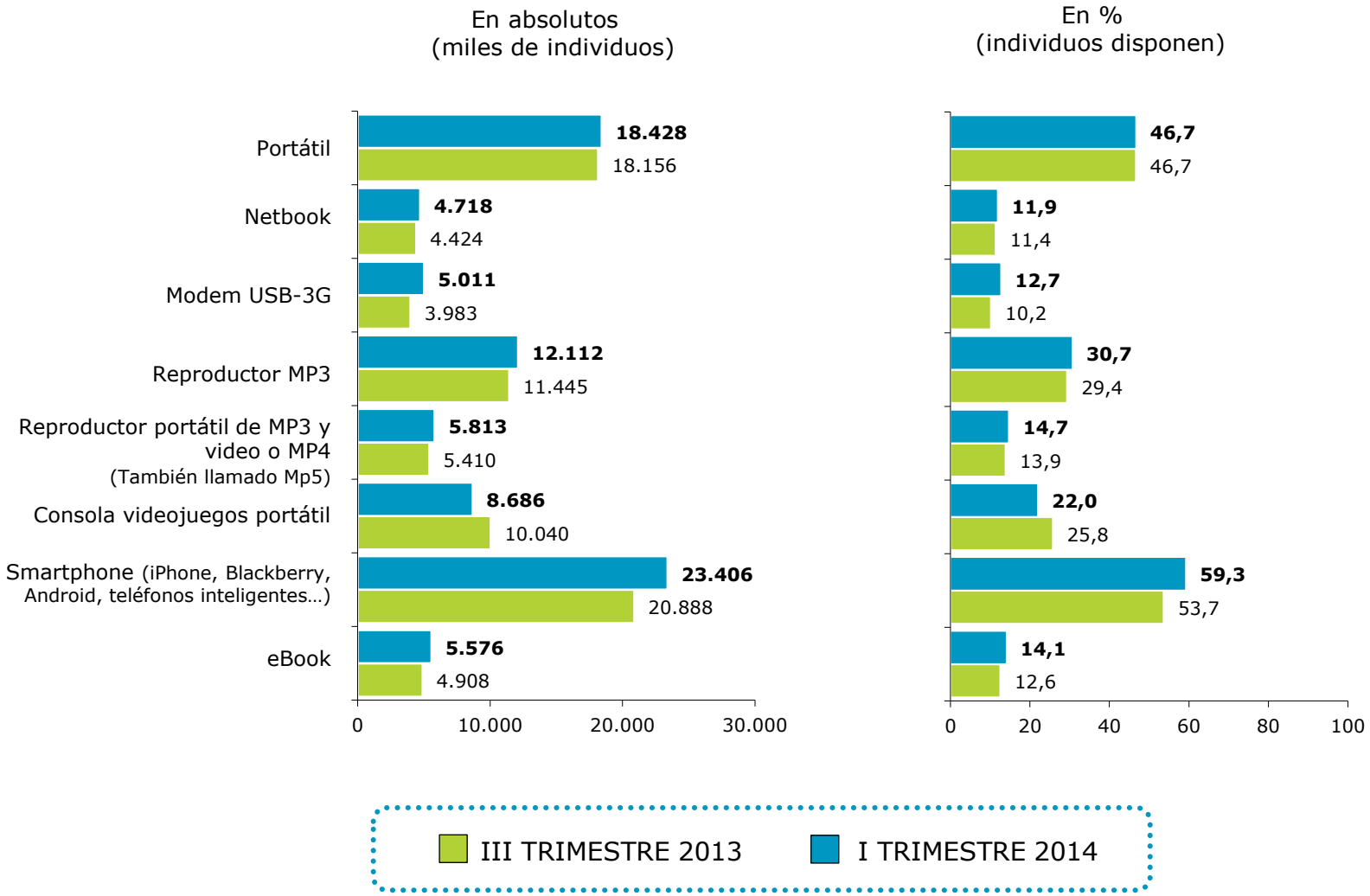
		diap.
1.	Principales Resultados	3
2.	Actitudes, conocimientos y valoración	18
3.	Equipamiento TIC	23
4.	Pirámide de Servicios TIC	26
5.	Telefonía Fija	30
6.	Telefonía Móvil	36
7.	Audiovisual	52
8.	Internet	60
9.	Servicios empaquetados	98
10.	Objetivos y Metodología	103

Uno de cada tres hogares dispone de tablet, más de 7,8 millones de dispositivos



BASE: Total hogares

El 60% de las personas de 15 años o más disponen de smartphone



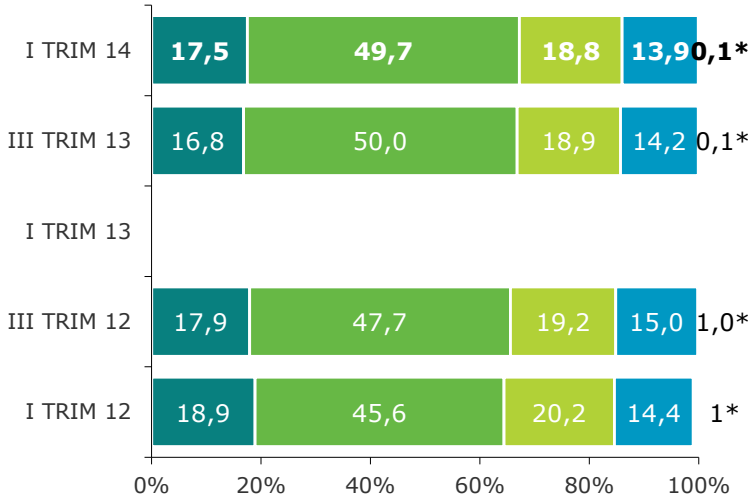
BASE: Individuos 15 años o más

Pirámide de Servicios TIC

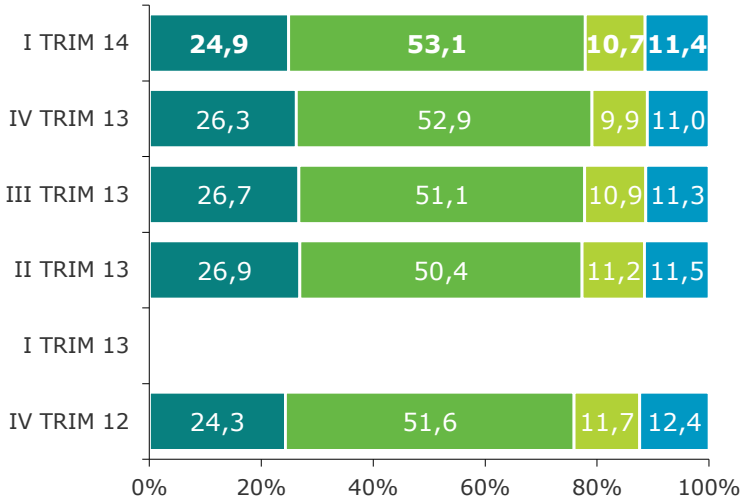
		diap.
1.	Principales Resultados	3
2.	Actitudes, conocimientos y valoración	18
3.	Equipamiento TIC	23
4.	Pirámide de Servicios TIC	26
5.	Telefonía Fija	30
6.	Telefonía Móvil	36
7.	Audiovisual	52
8.	Internet	60
9.	Servicios empaquetados	98
10.	Objetivos y Metodología	103

El 67,2% de los hogares disponen de 3 ó 4 servicios TIC empaquetados

% de hogares por número de servicios



% de gasto por número de servicios



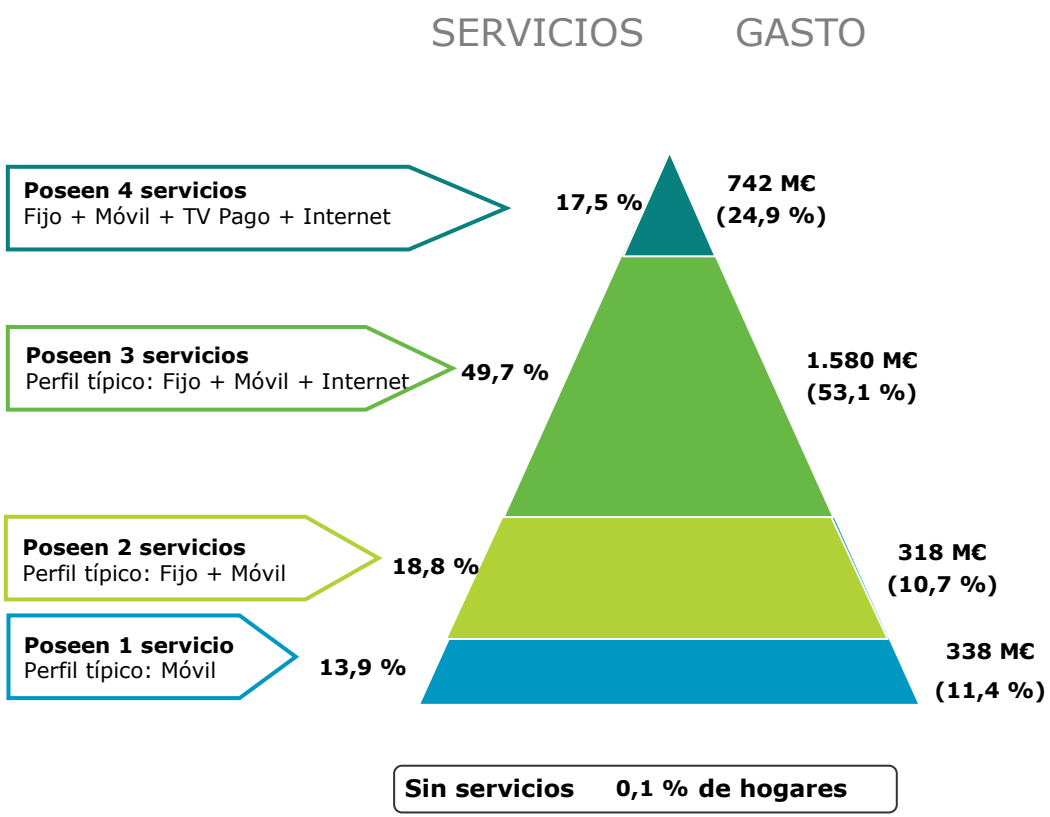
Gasto total por número de servicios

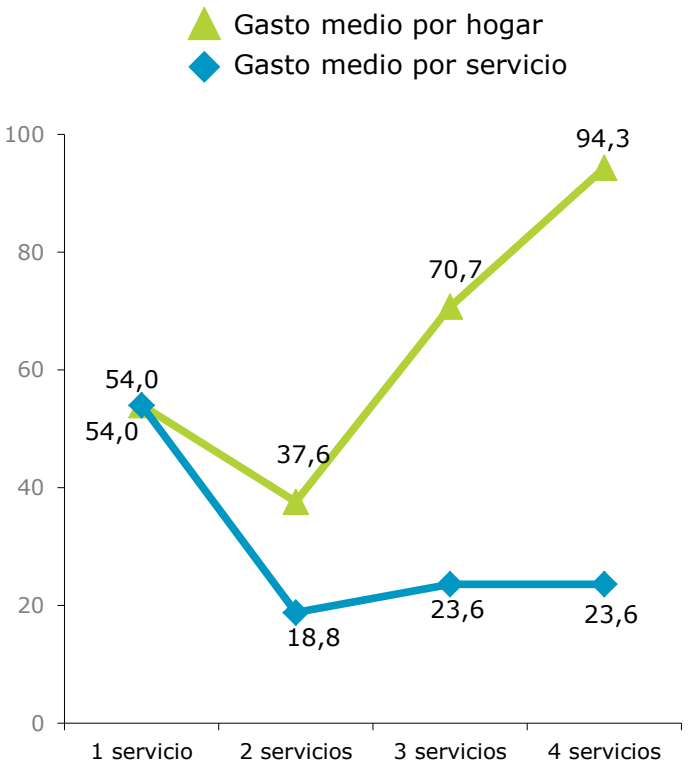
	Millones €	IV TRIM 12	I TRIM 13	II TRIM 13	III TRIM 13	IV TRIM 13	I TRIM 14
1 Servicio	Perfil típico: tlf. Móvil	390	-	341	346	319	**338**
2 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil	369	-	333	333	287	**318**
3 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil + Internet	1.629	-	1.497	1.562	1.534	**1.580**
4 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil + Internet + TV pago	767	-	797	818	763	**742**
	Total mercado TIC	3.155	-	2.969	3.059	2.903	**2.978**

BASE: Total hogares

Gasto medio por hogar y por número de servicios

El primer trimestre de 2014 se iguala el gasto medio por hogar y servicio de los hogares con 3 y 4 servicios TIC en 23,6 euros



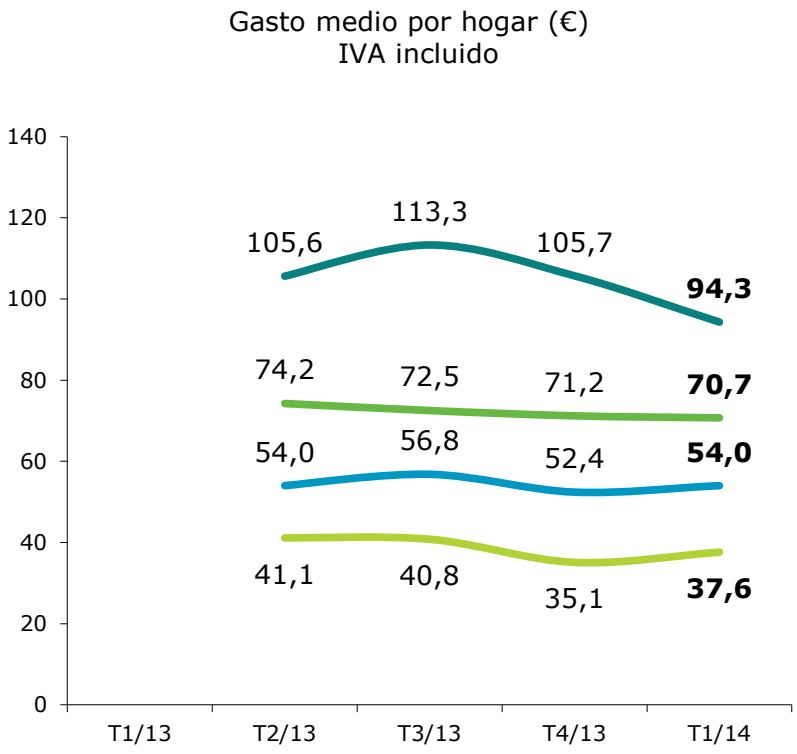


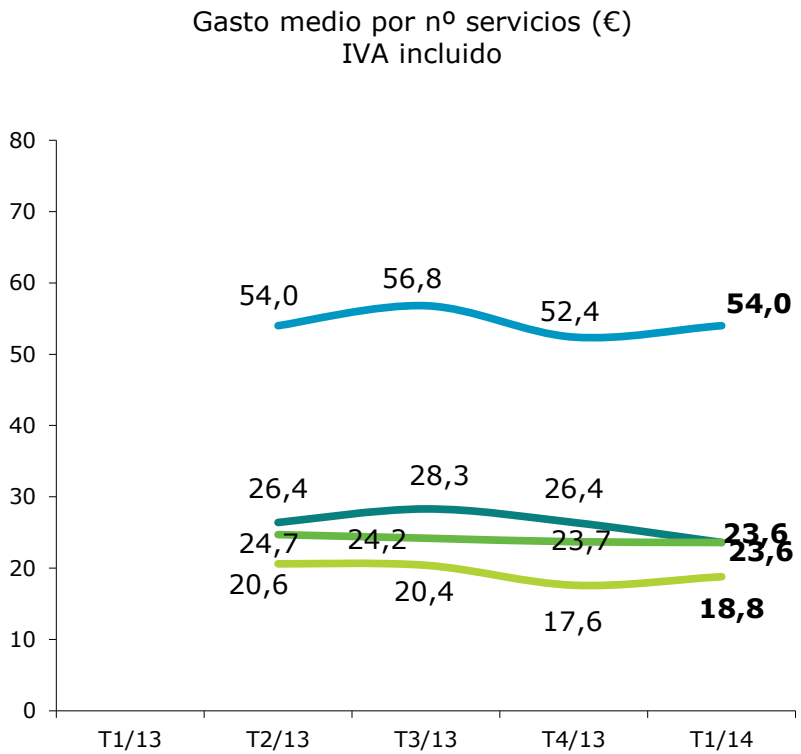
Media: Gasto medio (€) realizado durante el período de un mes (IVA incluido)

BASE: Total hogares

Gasto medio por hogar y por número de servicios

Se reduce el gasto medio por hogar en los hogares con 4 servicios TIC hasta los 94,3 euros





4 servicios
2 servicios
3 servicios
1 servicio

BASE: Total hogares

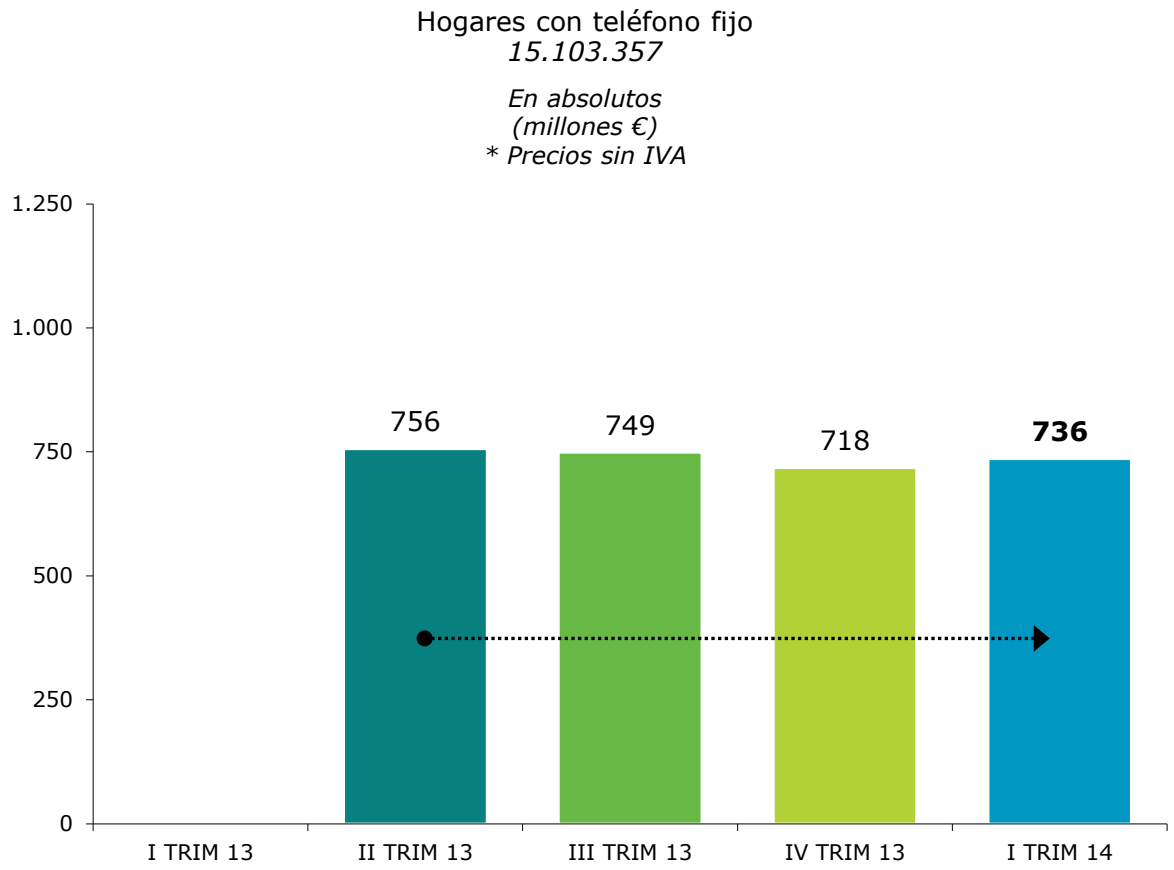
Telefonía fija

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

5

Gasto en servicios finales

El gasto total en telefonía fija es de 736 millones de euros durante el primer trimestre de 2014



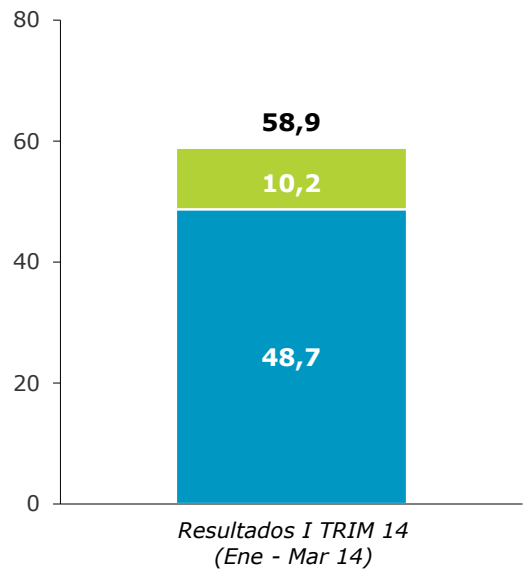
BASE: Hogares con teléfono fijo

Gasto en servicios finales. Media trimestral

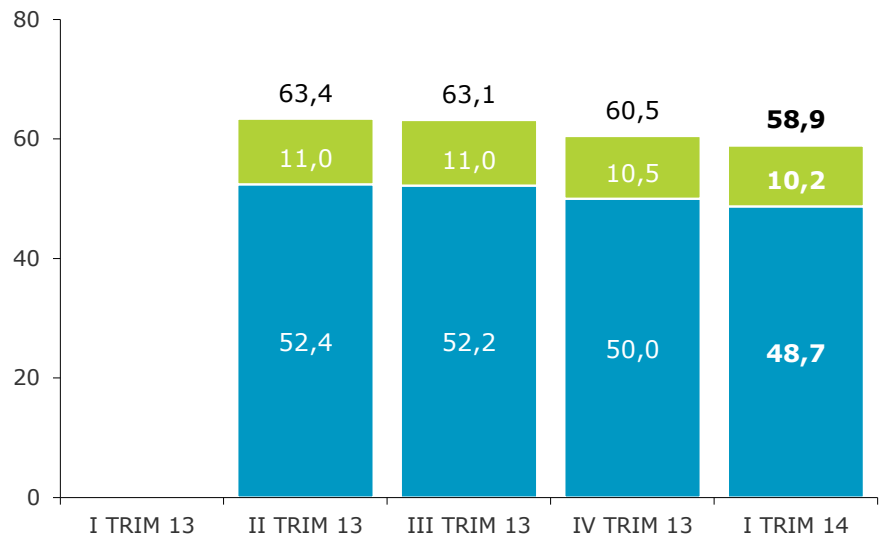
El gasto medio trimestral en telefonía fija de los hogares españoles se sitúa en 58,9 euros el primer trimestre de 2014

Hogares con teléfono fijo
15.103.357

En absolutos
(€)



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

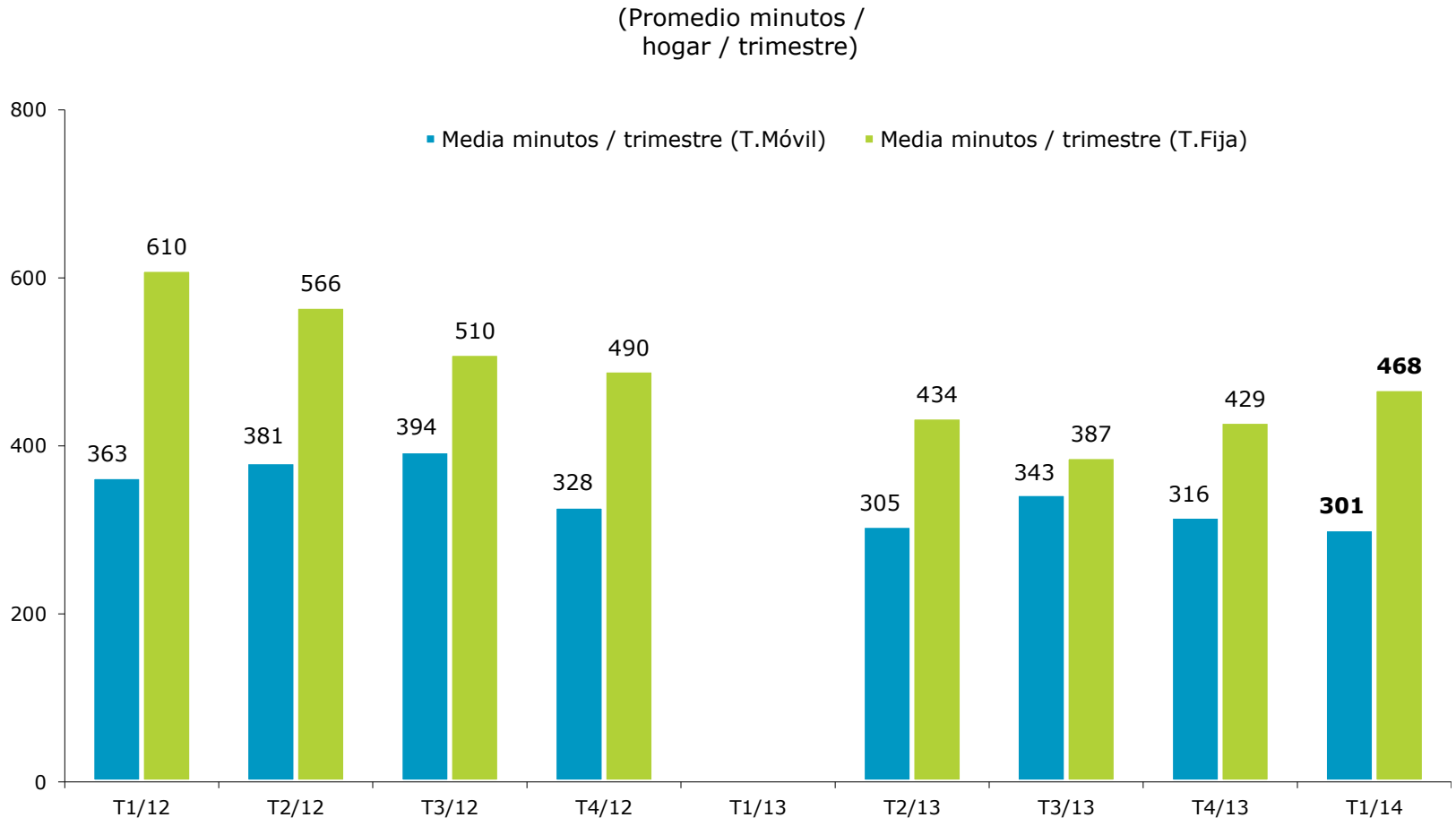


CONSUMO IVA

BASE: Hogares con teléfono fijo

Evolución del tráfico de telefonía fija vs. tráfico telefonía móvil

Aumenta hasta 167 minutos la diferencia entre el promedio de minutos consumidos en telefonía fija y móvil siendo de 468 y 301 minutos respectivamente



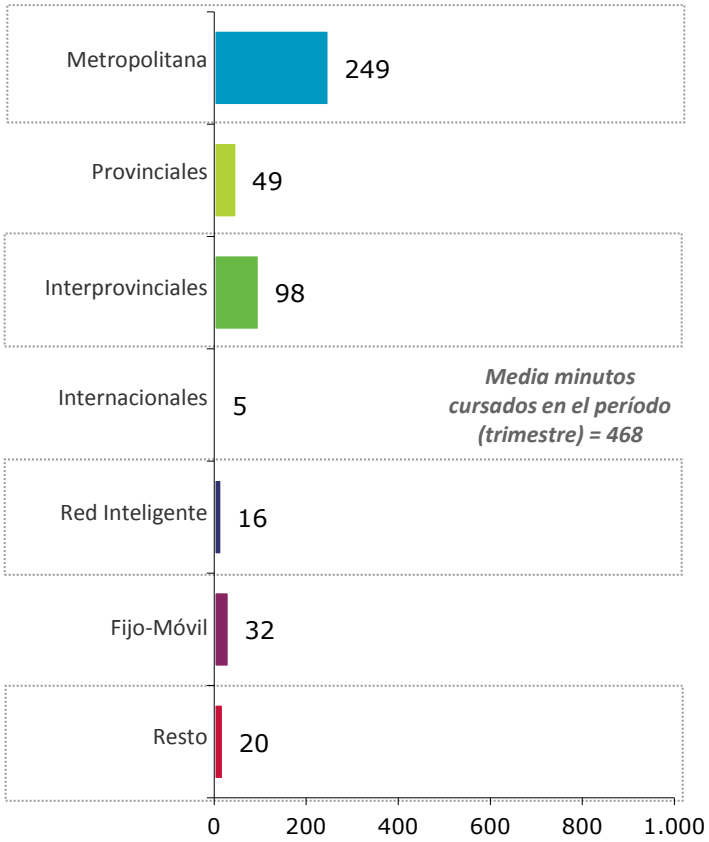
BASE: Hogares con teléfono fijo

Minutos promedio cursados por tipo de llamada

Se reduce el promedio de minutos cursados en llamadas a móviles y aumenta en llamadas metropolitanas

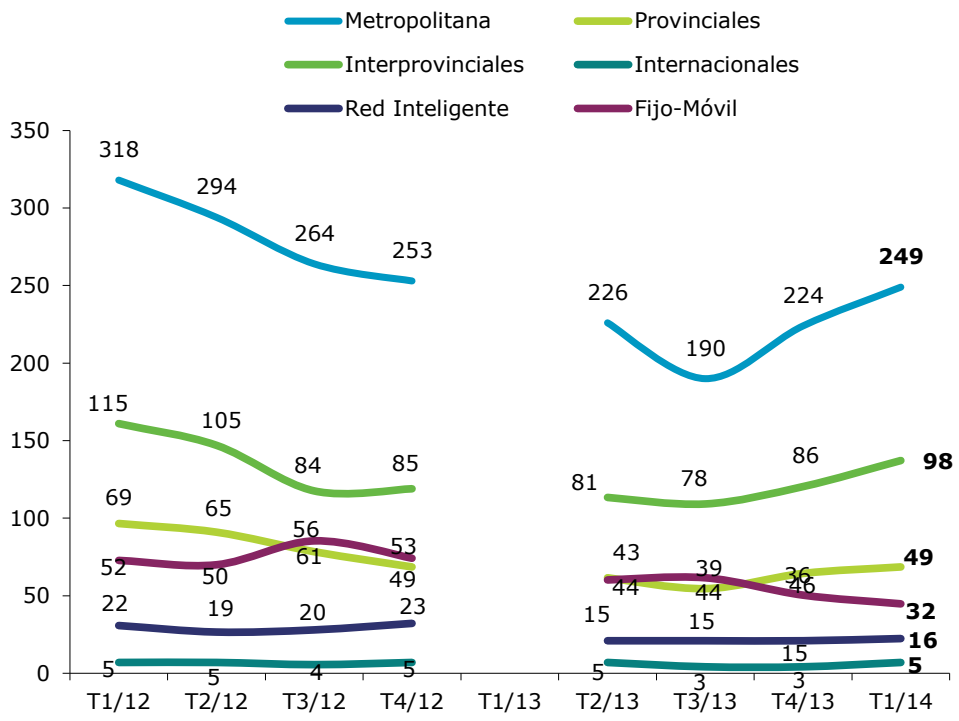
Hogares con teléfono fijo
15.103.357

En absolutos
(minutos promedio)



Media minutos cursados en el período (trimestre) = 468

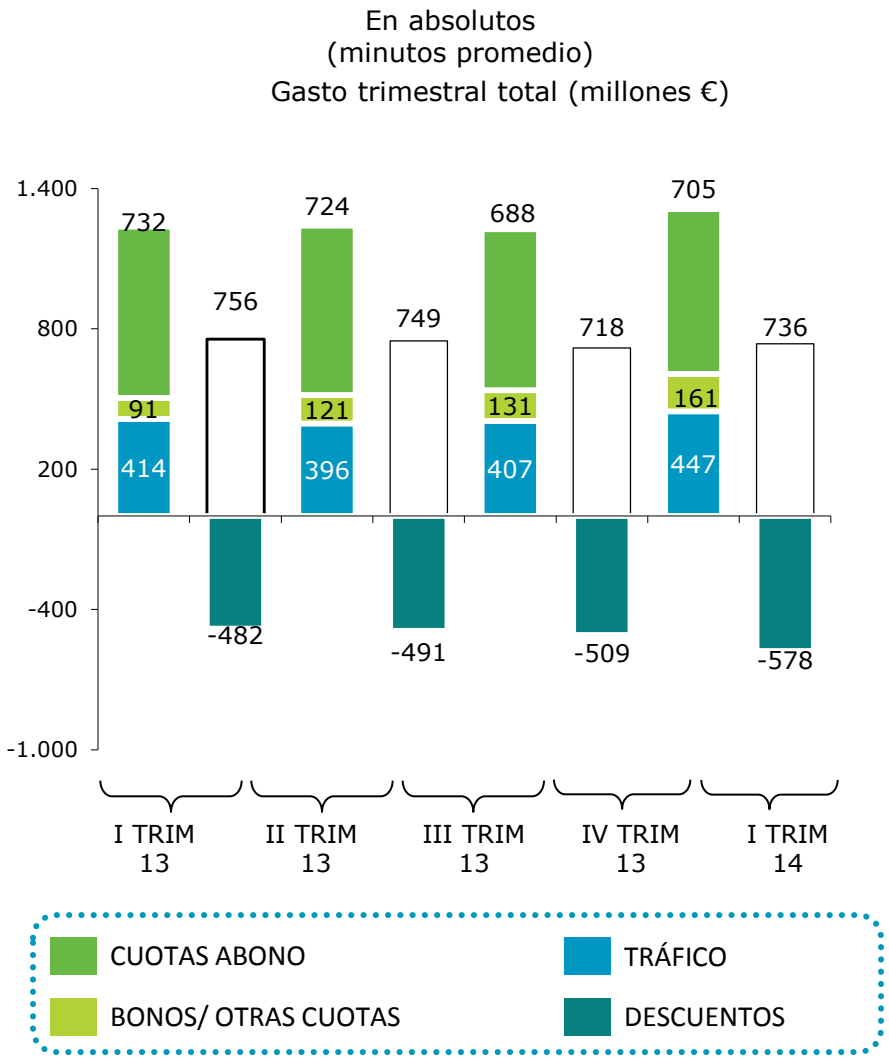
Media de minutos por tipo de llamada consumidos por un hogar y trimestre

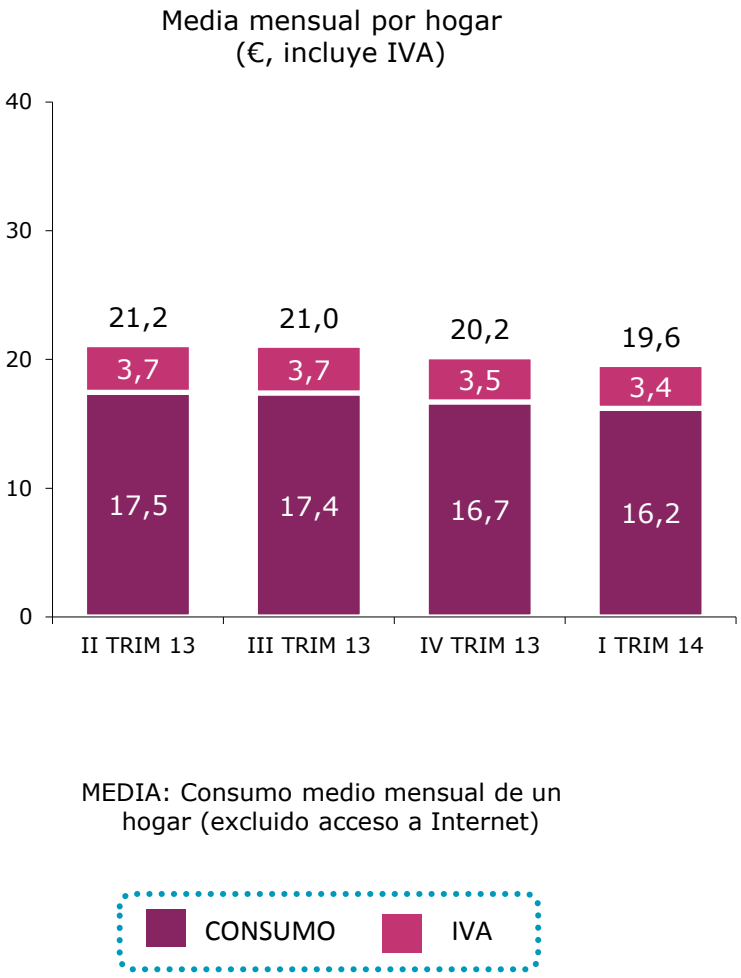


Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 2014)

Gasto en servicios excluido el acceso a Internet

El gasto en tráfico de telefonía fija durante el primer trimestre de 2014 es de 447 millones





5

Telefonía móvil

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

6

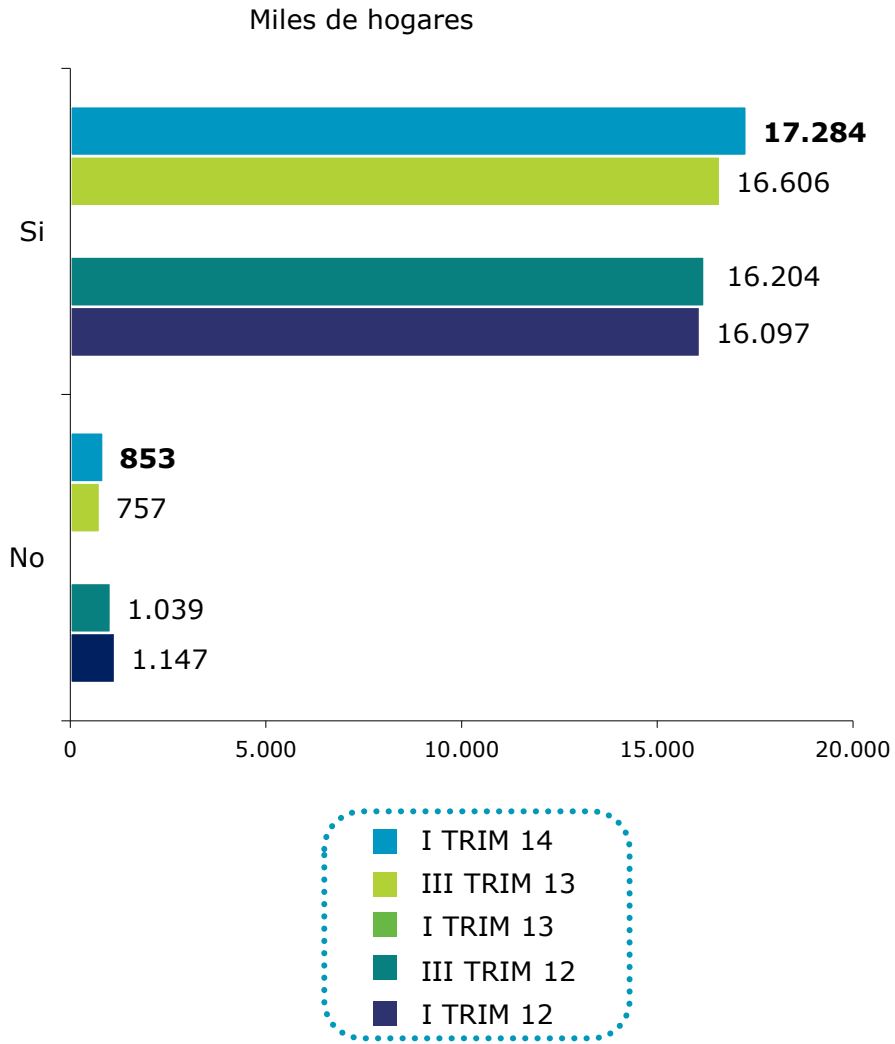
Datos básicos del mercado de telefonía móvil

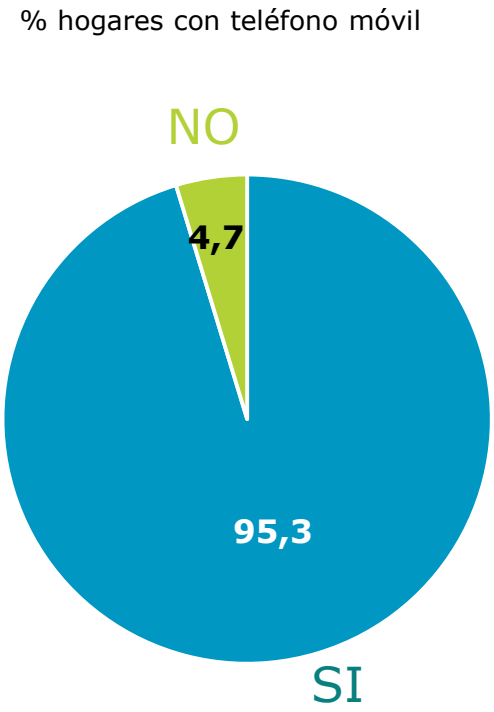
	2012		2013		2014
	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1
Total Hogares	**17.243.326**		**-**	**17.363.293**	**18.136.700**
Hogares con algún usuario de móvil	16.096.523	16.204.069	-	16.605.848	17.283.890
Propietarios móvil activo> 10 y más años	34.447.888	34.740.821	-	35.683.780	36.059.084
Propietarios móvil activo 15 y más años	33.207.974	33.446.831	-	34.333.515	34.666.140
Total Líneas > 10 años	39.087.644	39.716.337	-	40.507.514	40.639.550
Total Líneas > 15 y más años	37.780.070	38.177.870	-	39.102.506	39.157.893
Teléfonos móviles activos > 15 y más años	40,055 mill	38,154 mill	-	38,301 mill	39,085 mill

6

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

El primer trimestre de 2014, 17,2 millones de hogares disponen de algún teléfono móvil activo, lo que representa el 95,3% del total de hogares

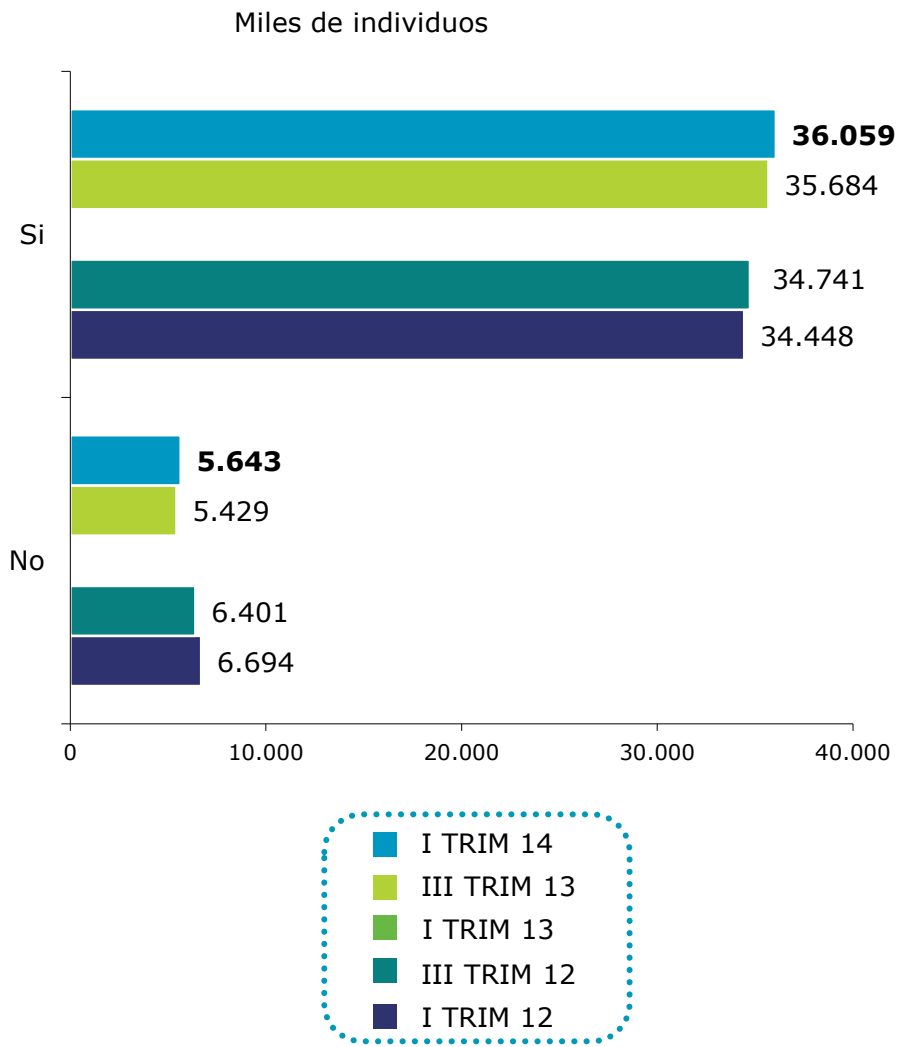


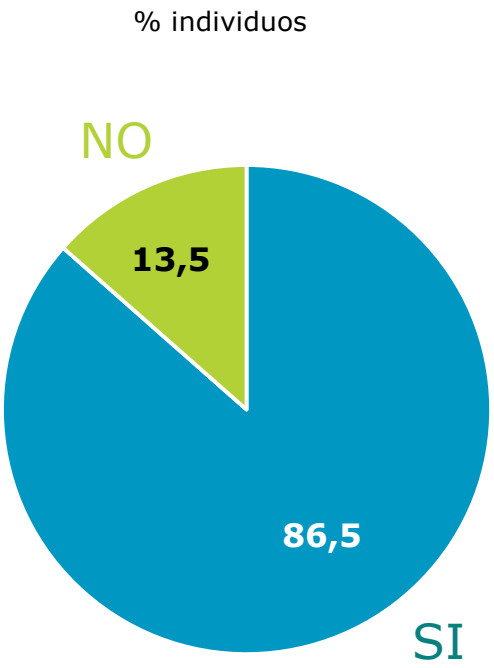


BASE: Total hogares

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

El 86,5% de los individuos de 10 años o más han utilizado su terminal móvil en el último mes

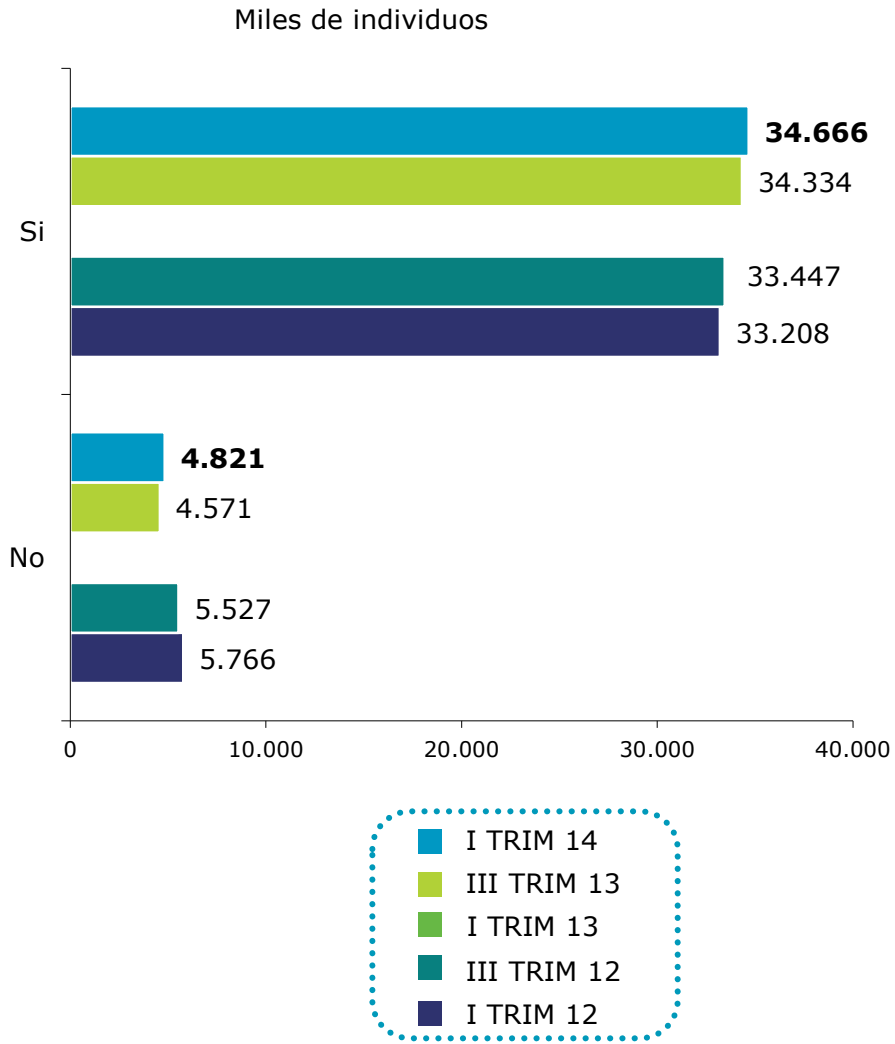


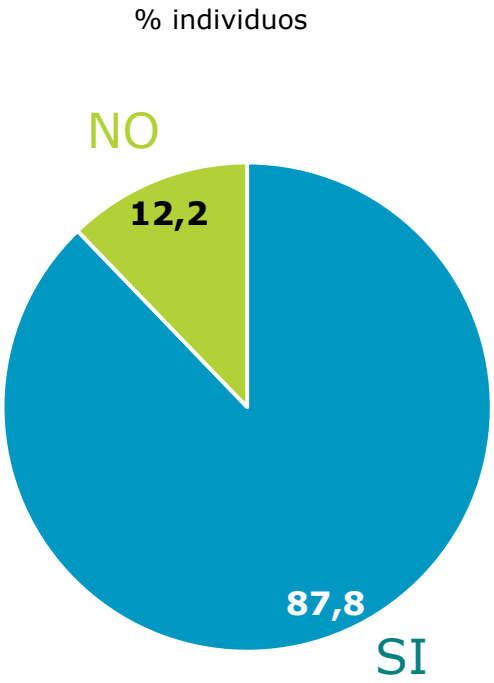


BASE: Individuos de 10 años o más

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

Más de 34,6 millones de personas de 15 años o más disponen de algún teléfono móvil activo





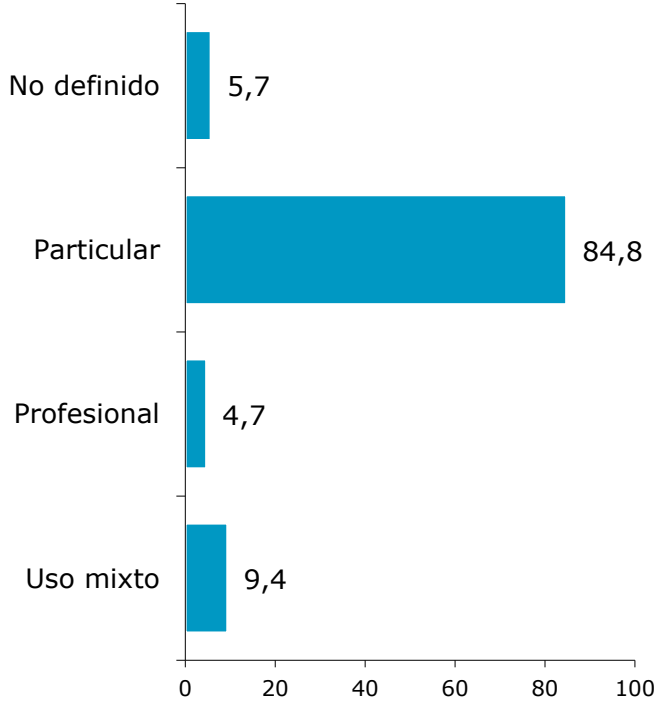
BASE: Individuos 15 años o más

Tipo de uso principal del teléfono móvil

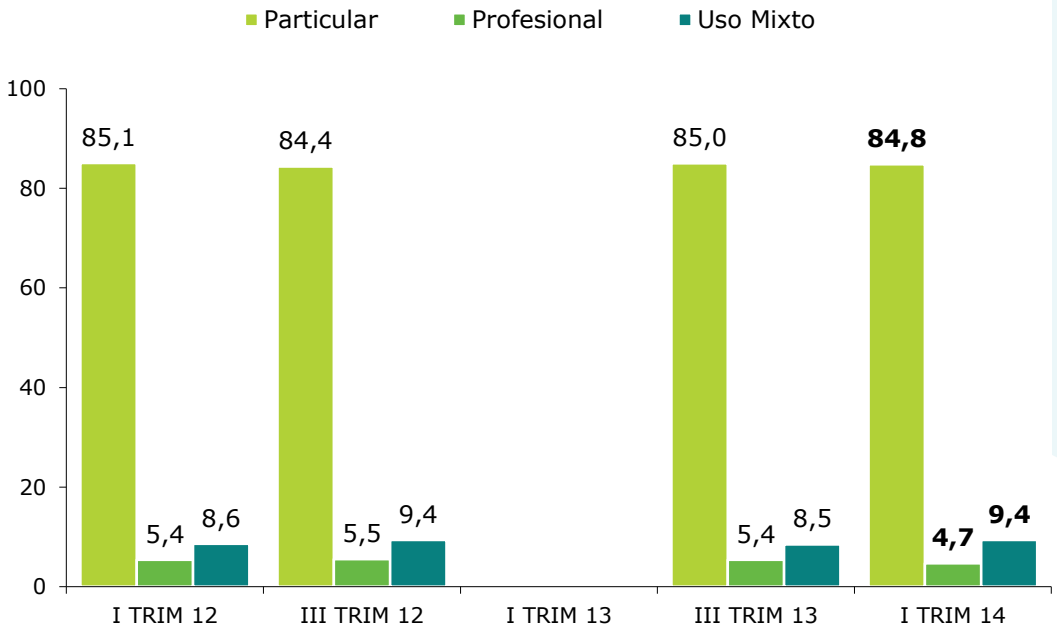
El 9,4% de la población utiliza su teléfono móvil tanto personal como profesionalmente

Población > 15 años con móvil
34.666.140

En %



Resultados I TRIM 14
(Ene - Mar 14)

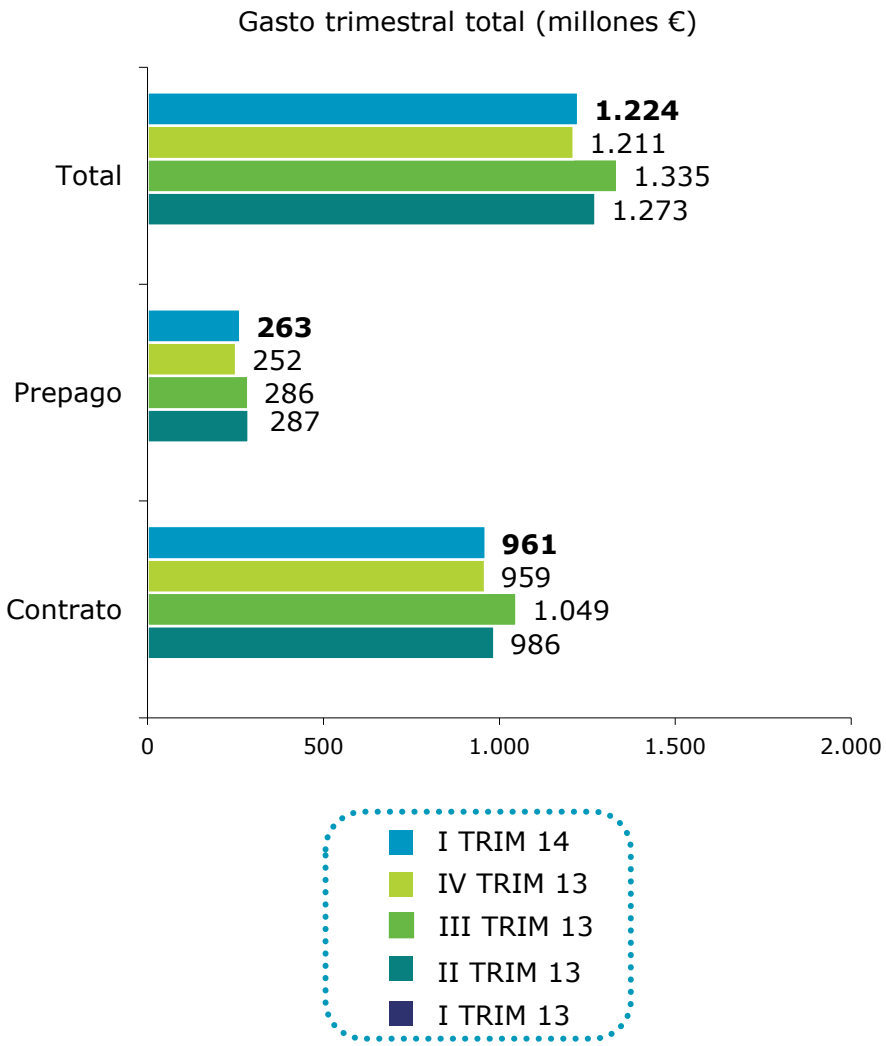


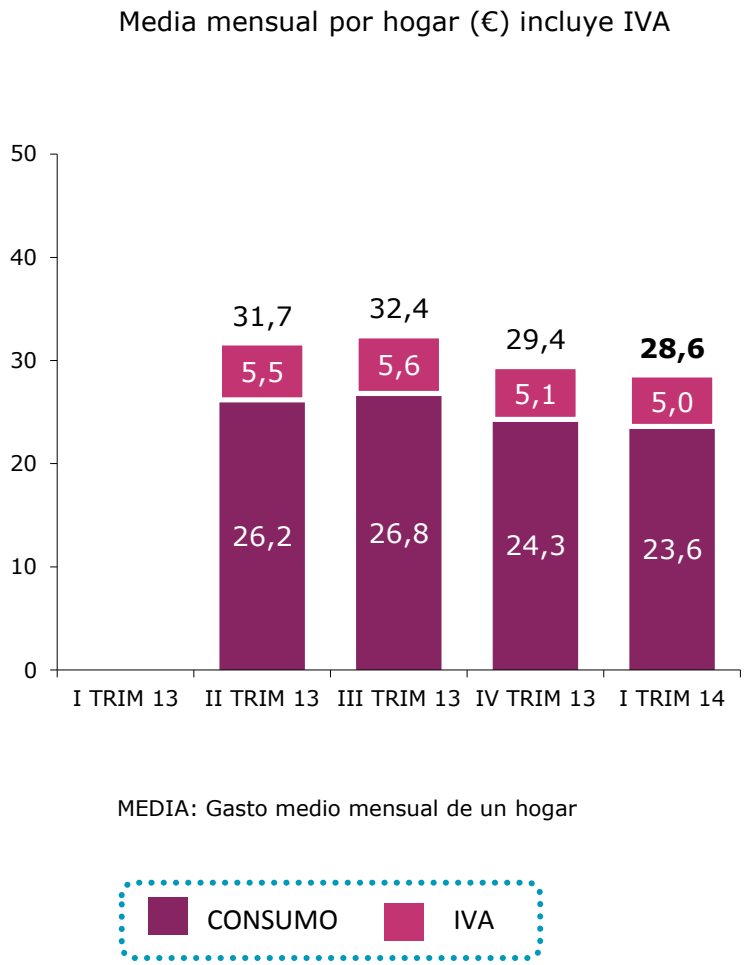
6

BASE: Individuos 15 años o más

Gasto en servicios finales de telefonía móvil por forma de pago

El gasto medio por hogar en telefonía móvil se sitúa en los 28,6 euros/mes

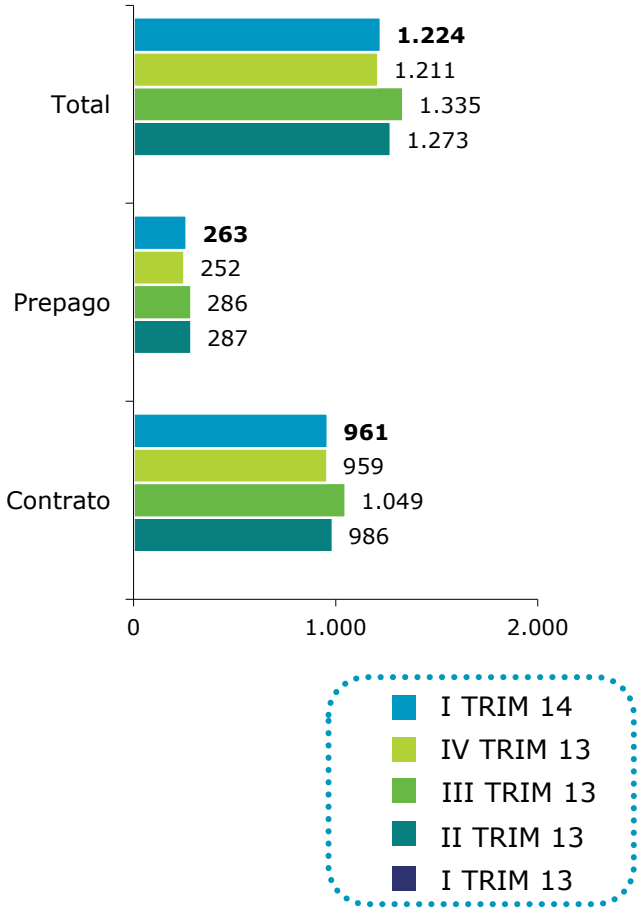




BASE: Hogares con móvil

Gasto en servicios finales de telefonía móvil por forma de pago

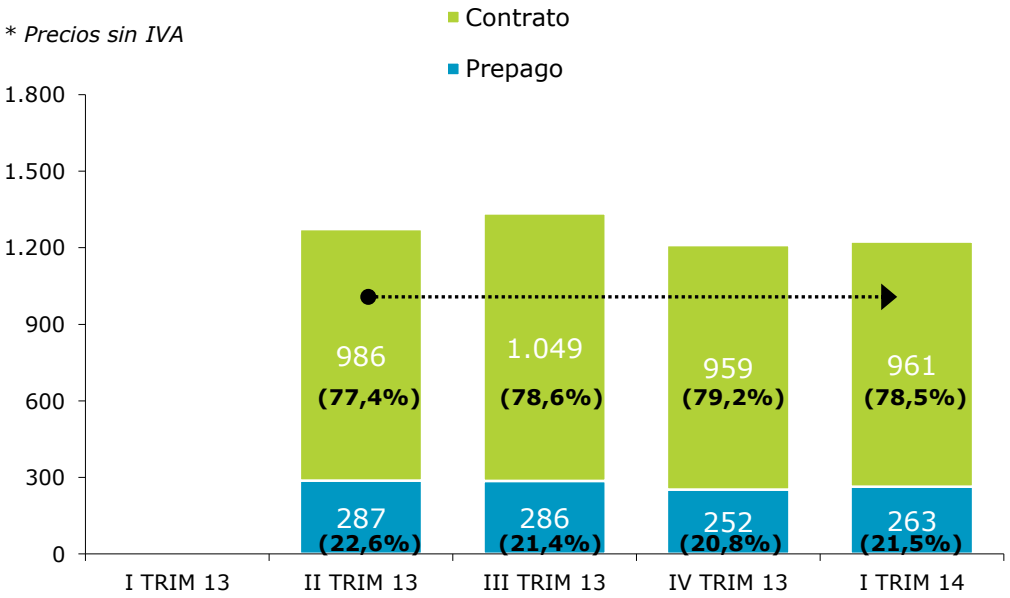
Más de la tercera parte del gasto total en telefonía móvil corresponde a la modalidad de contrato



Hogares con móvil

17.283.890

En absolutos
(millones €)



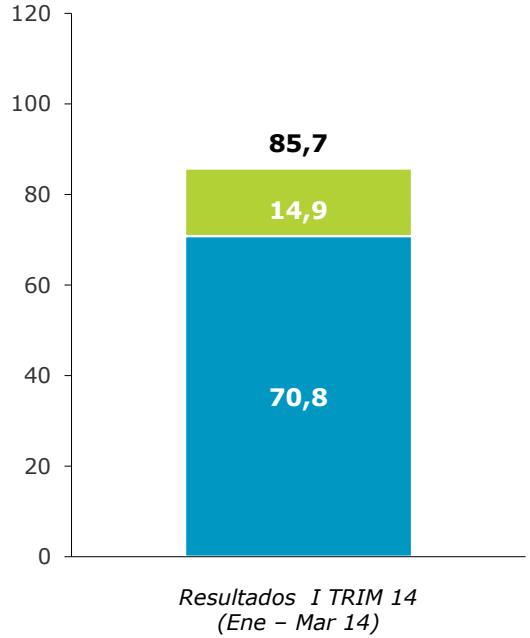
6

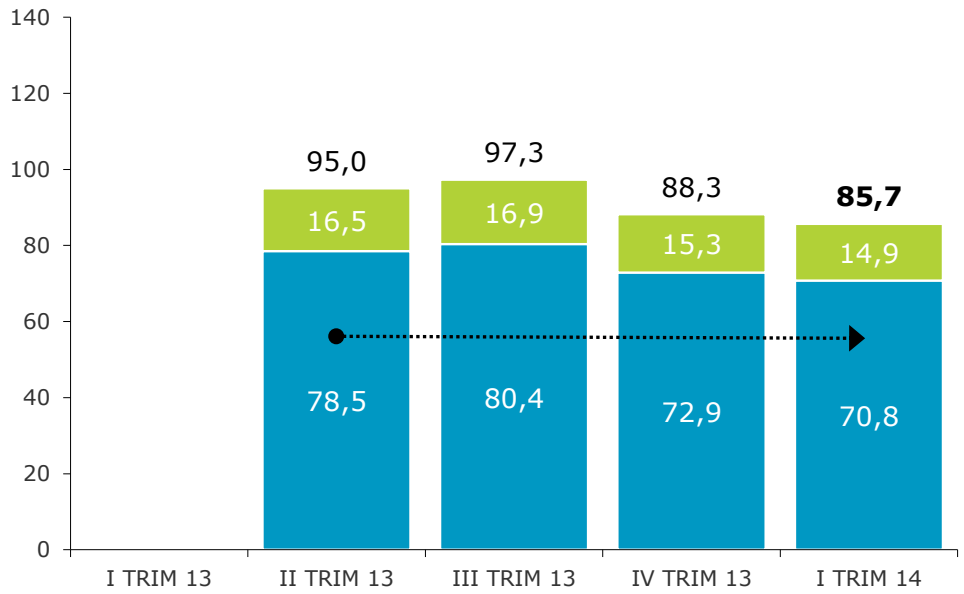
Gasto en servicios finales. Media por hogar

El gasto trimestral por hogar en telefonía móvil, se sitúa en los 85,7 euros el primer trimestre de 2014

Hogares con móvil
17.283.890

En absolutos
(€)





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

CONSUMO IVA

6

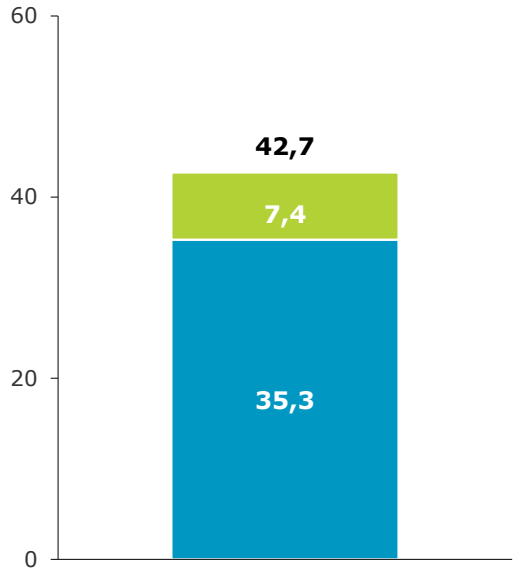
Gasto en servicios finales. Media por individuo

El gasto en telefonía móvil por persona y trimestre es de 42,7 euros

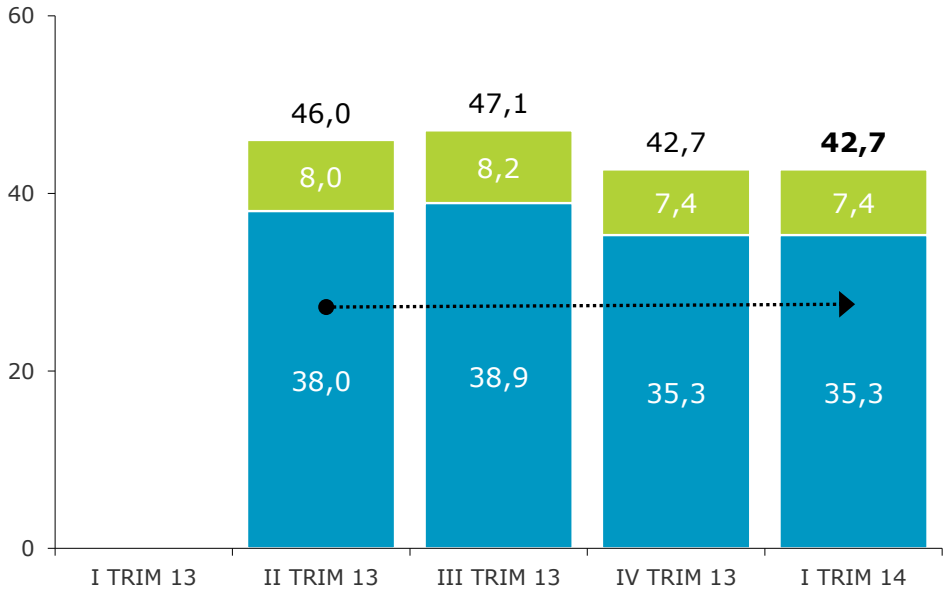
Población > 15 años con móvil

34.666.140

En absolutos
(€)



Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)



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

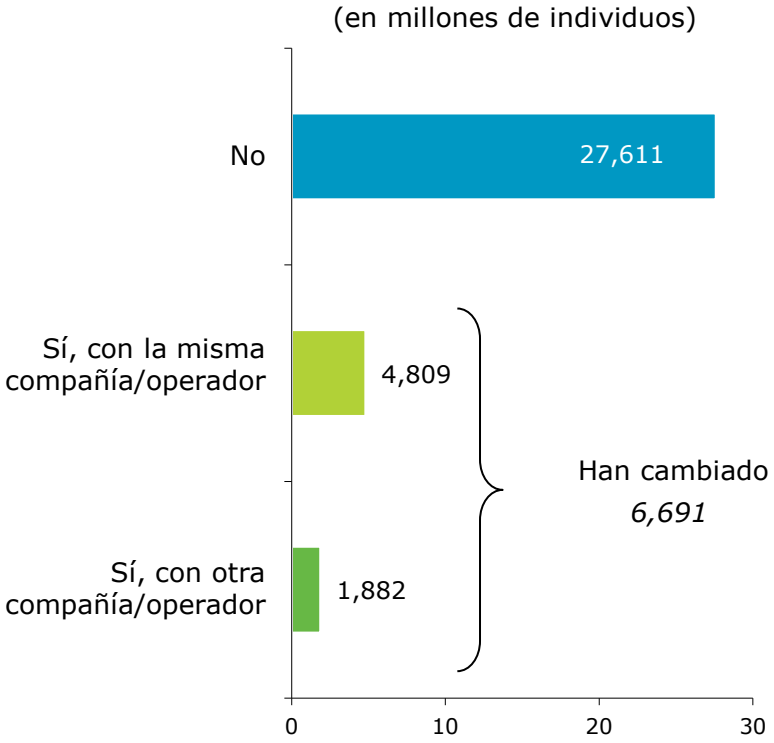
CONSUMO IVA

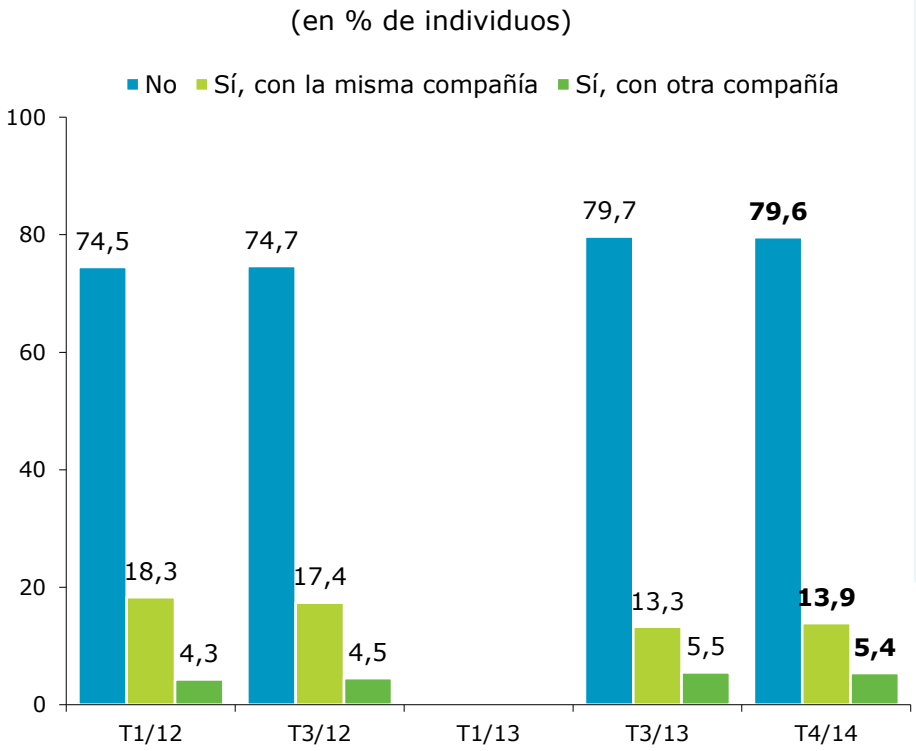
6

Cambio del terminal por Plan Renove / programa de puntos

Casi dos de cada diez usuarios de móvil cambiaron terminal móvil en los últimos seis meses

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 I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

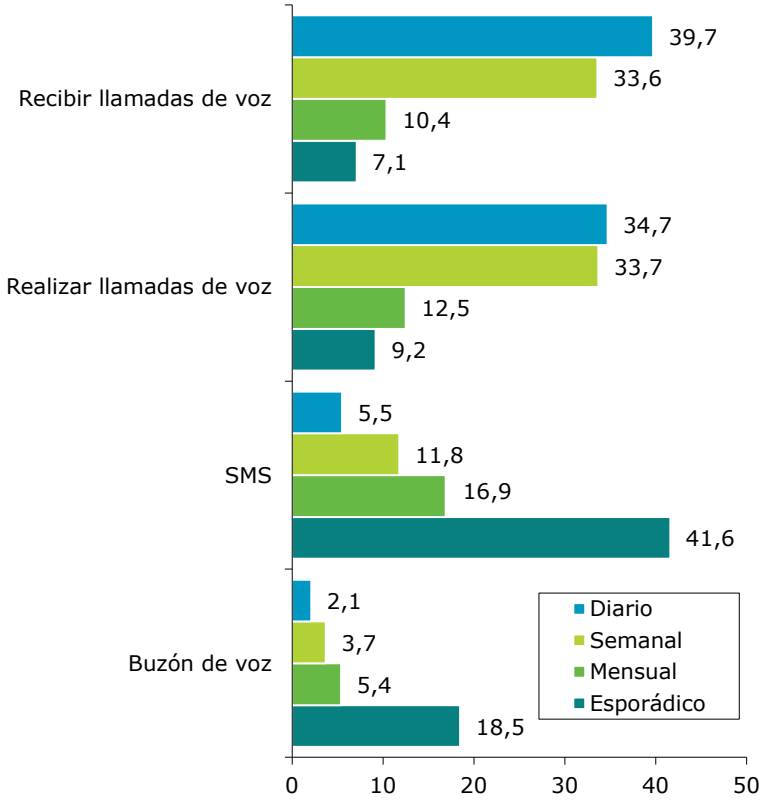
6

BASE: Individuos de 15 años o más usuarios de teléfono móvil

Principales usos de la telefonía móvil y su frecuencia

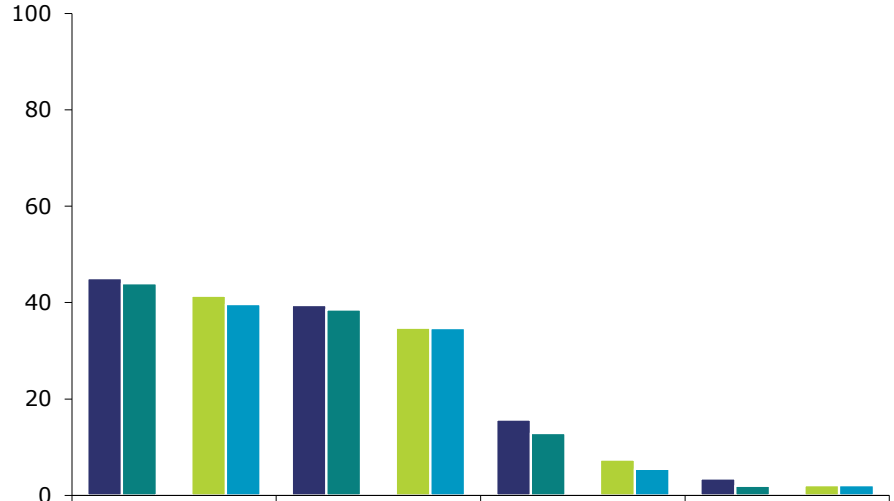
Los principales usos diarios de la telefonía móvil continúan siendo la recepción (39,7%) y la realización de llamadas de voz (34,7%)

% de individuos



Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

% de individuos (uso diario)

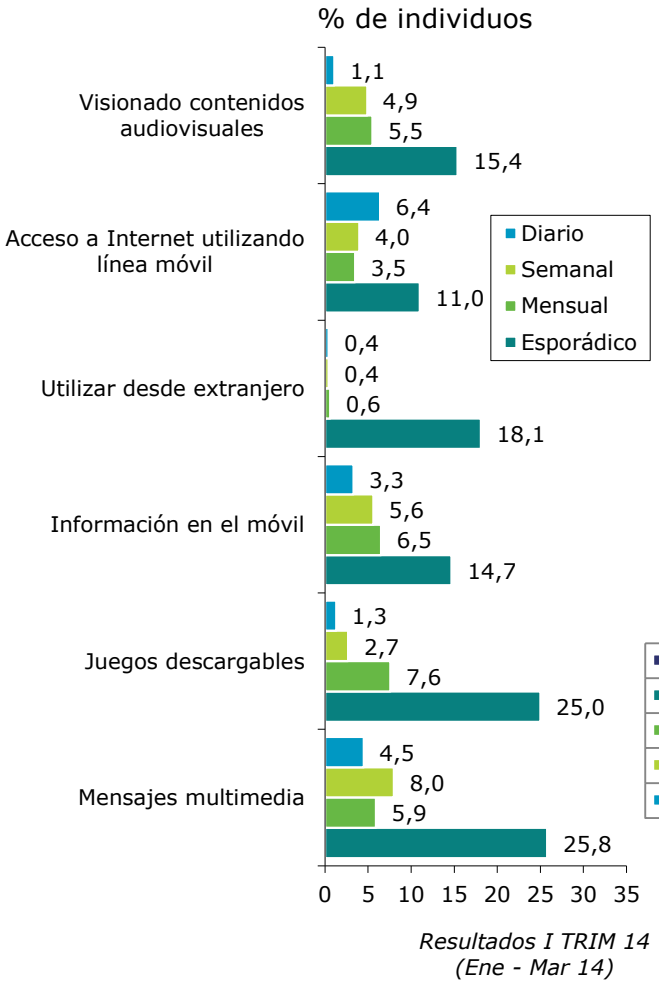


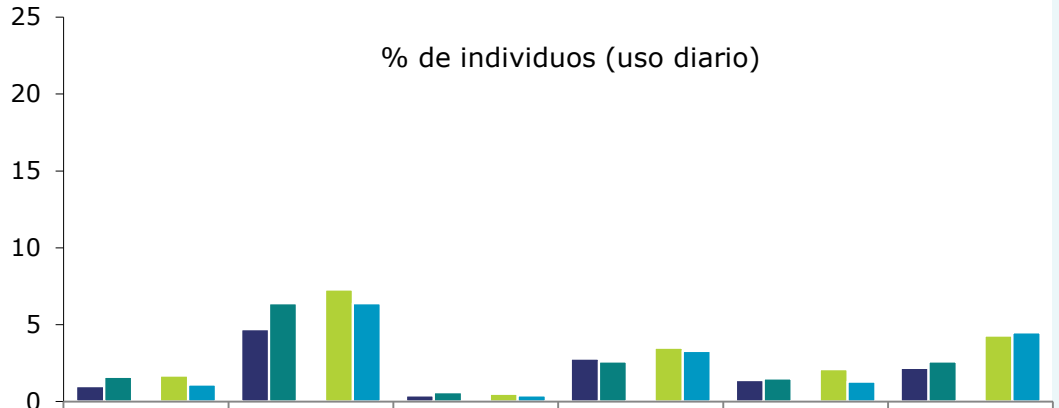
	Recibir voz	Realizar voz	SMS	Buzón
I TRIM 12	45,1	39,5	15,7	3,5
III TRIM 12	44,0	38,6	12,9	2,0
I TRIM 13				
III TRIM 13	41,4	34,8	7,4	2,1
I TRIM 14	39,7	34,7	5,5	2,1

BASE: Individuos de 15 años o más usuarios de teléfono móvil

Principales usos de la telefonía móvil y su frecuencia

El 10,4% de los usuarios de móvil acceden diaria o semanalmente a Internet utilizando una línea móvil





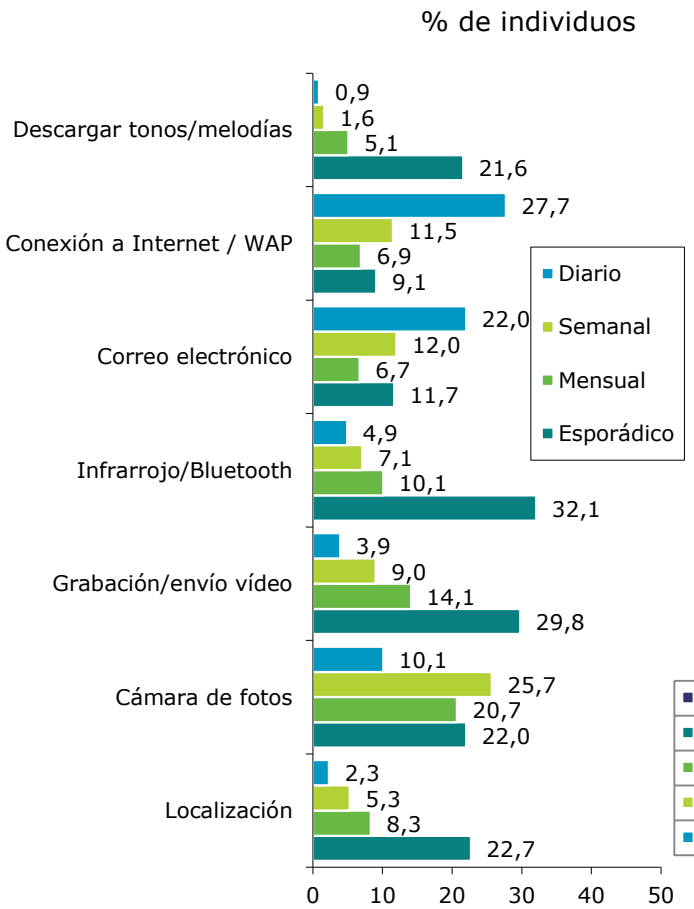
	Visionado contenidos audiovisuales	Acceso a Internet utilizando línea móvil	Utilizar extranjero	Información en móvil	Juegos descargables	Mensajes multimedia
I TRIM 12	1,0	4,7	0,4	2,8	1,4	2,2
III TRIM 12	1,6	6,4	0,6	2,6	1,5	2,6
I TRIM 13						
III TRIM 13	1,7	7,3	0,5	3,5	2,1	4,3
I TRIM 14	1,1	6,4	0,4	3,3	1,3	4,5

6

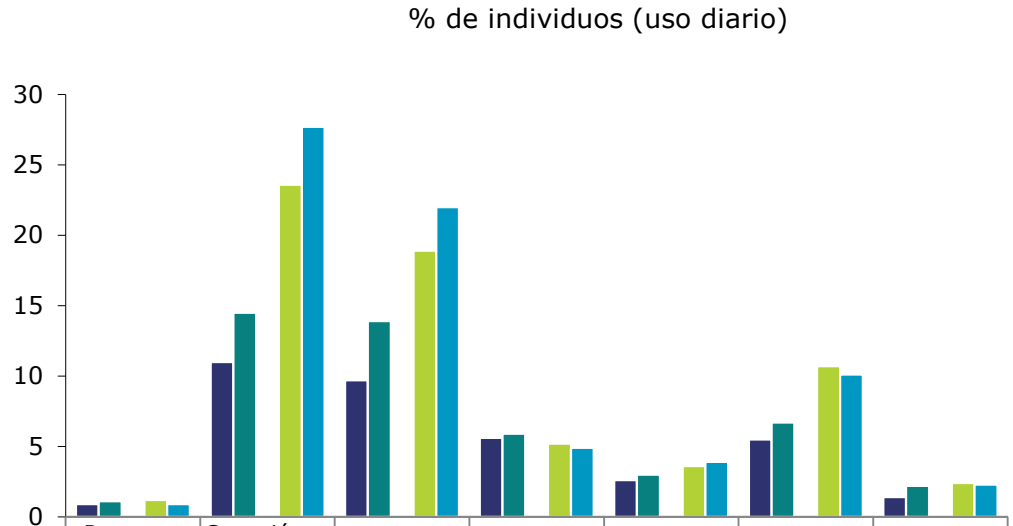
BASE: Individuos de 15 años o más usuarios de teléfono móvil

Principales usos de la telefonía móvil y su frecuencia

El uso diario del correo electrónico a través del teléfono móvil alcanza el 22%



Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)



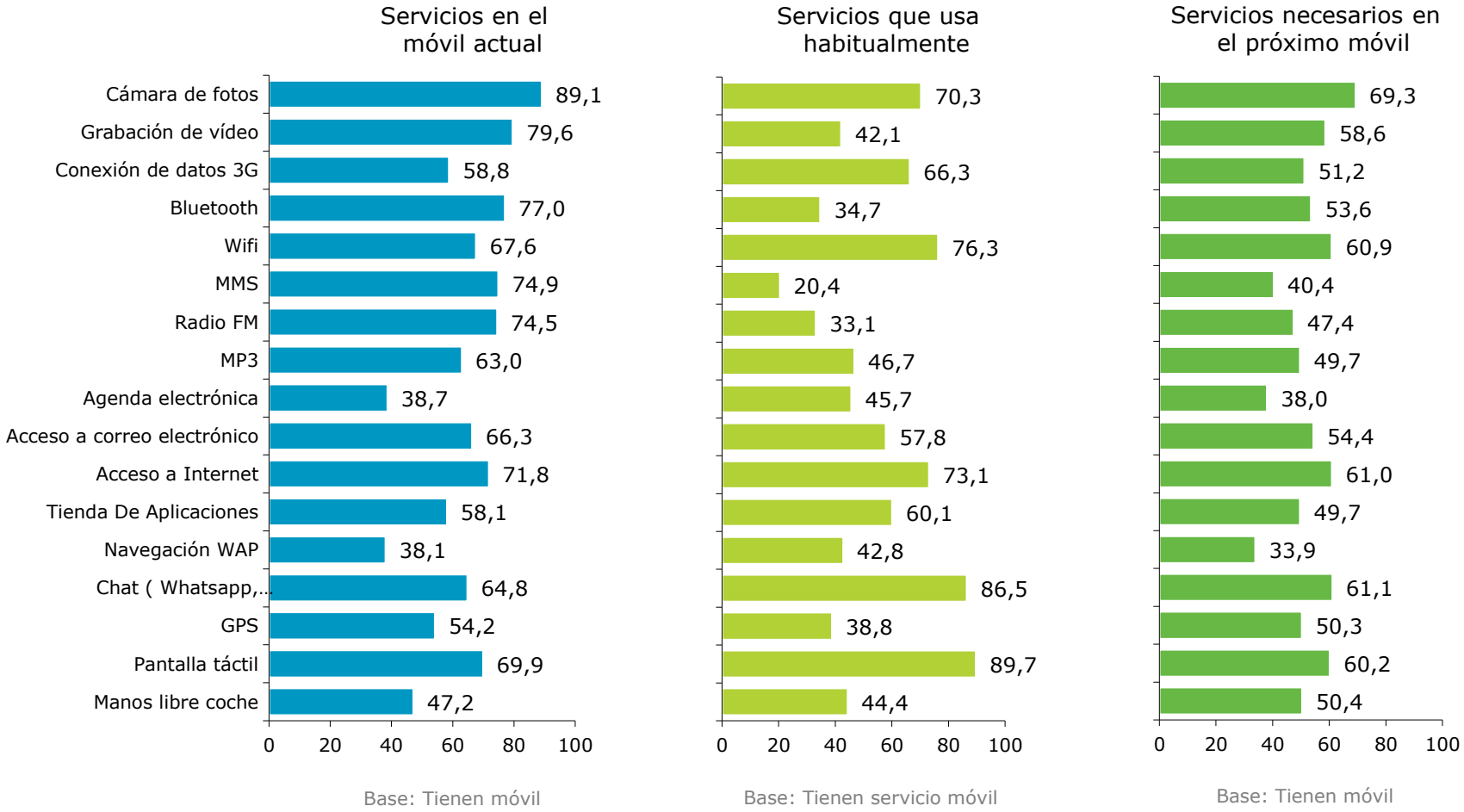
	Descarga tonos / melodías	Conexión a internet / WAP	Correo electrónico	Infrarrojo/ Bluetooth	Grabación envío vídeo	Cámara de fotos	Servicios localización
I TRIM 12	0,9	11,0	9,7	5,6	2,6	5,5	1,4
III TRIM 12	1,1	14,5	13,9	5,9	3,0	6,7	2,2
I TRIM 13							
III TRIM 13	1,2	23,6	18,9	5,2	3,6	10,7	2,4
I TRIM 14	0,9	27,7	22	4,9	3,9	10,1	2,3

6

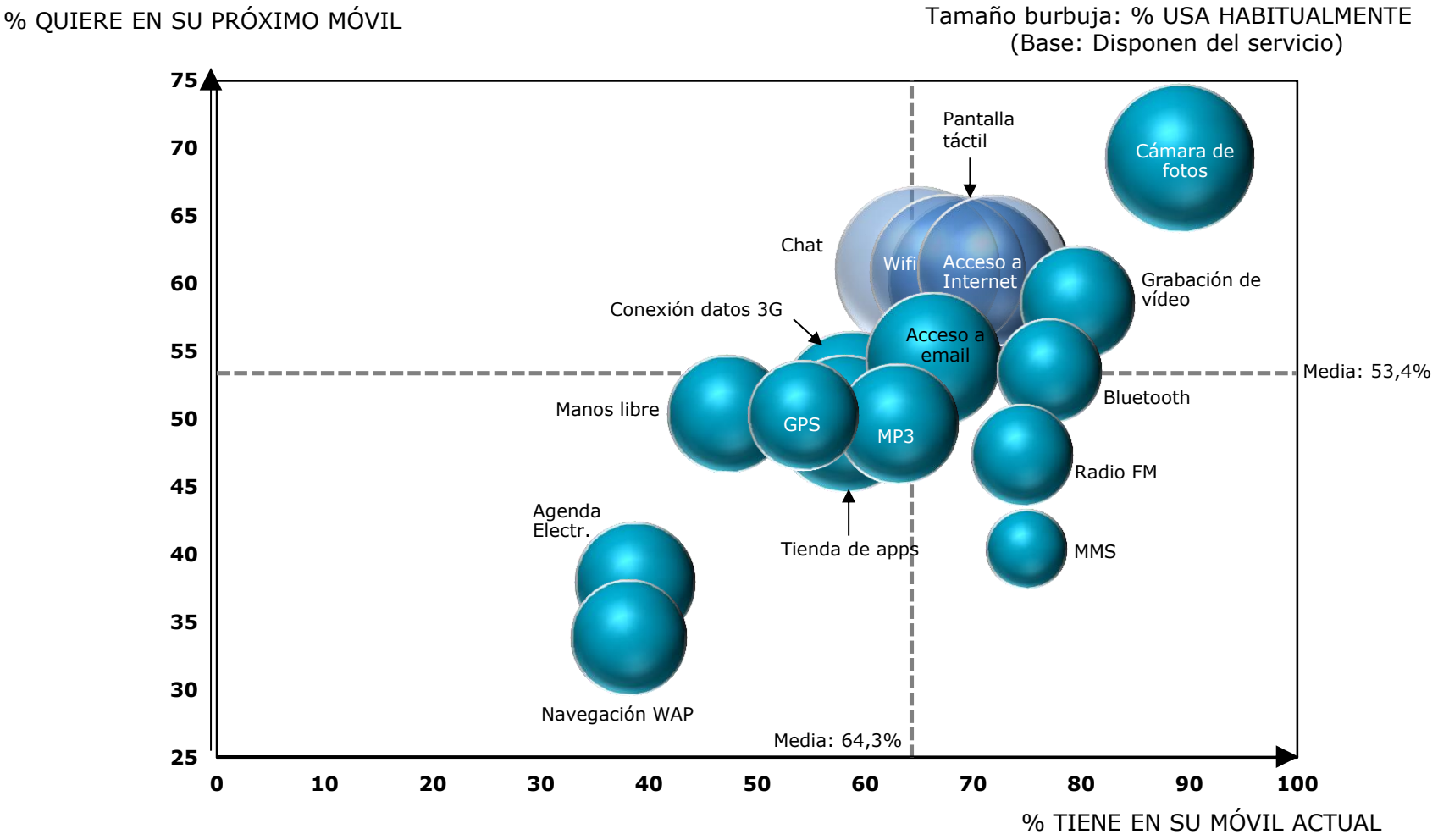
BASE: Individuos de 15 años o más usuarios de teléfono móvil

La cámara de fotos de móvil es una de las funcionalidades más utilizadas, el 70% de las personas que disponen de ella la usan habitualmente

Población > 15 años con móvil
34.666.140



Nueve de cada diez móviles dispone de cámara de fotos



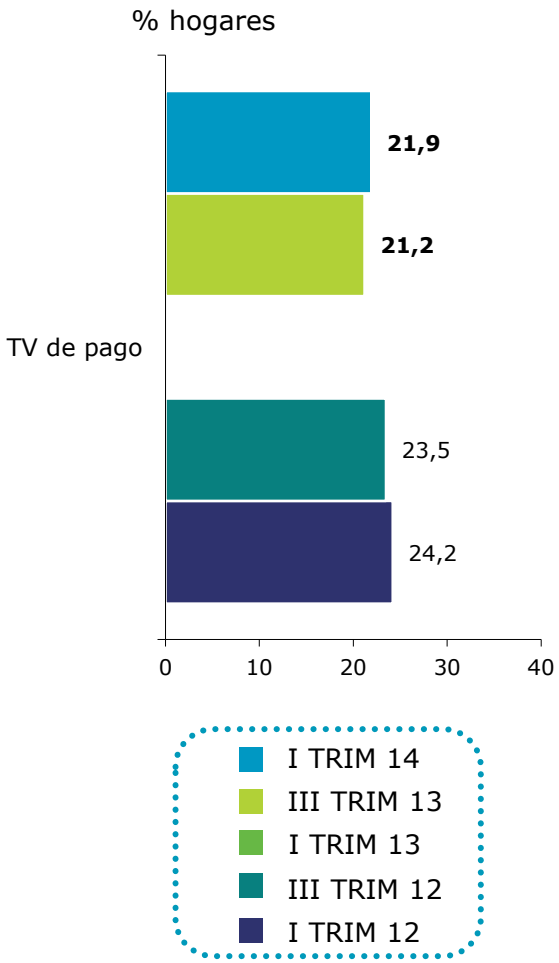
BASE: Individuos de 15 años o más usuarios de teléfono móvil

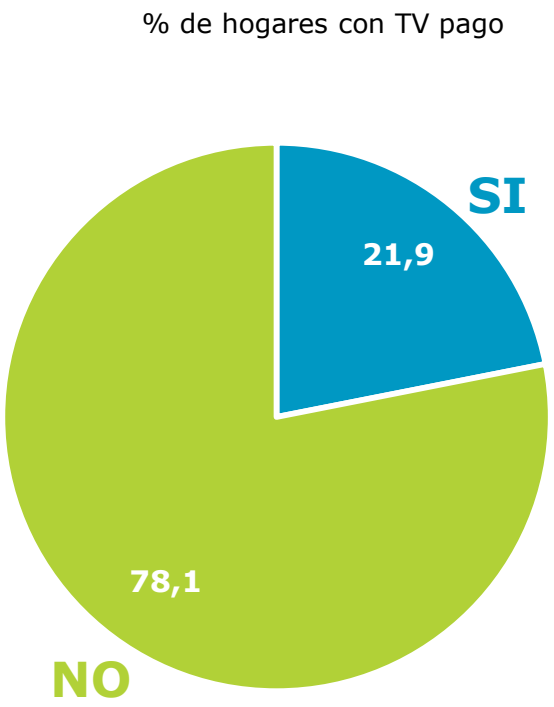
Audiovisual

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

Hogares con TV de pago

El 21,9% de los hogares tienen contratado el servicio de televisión de pago

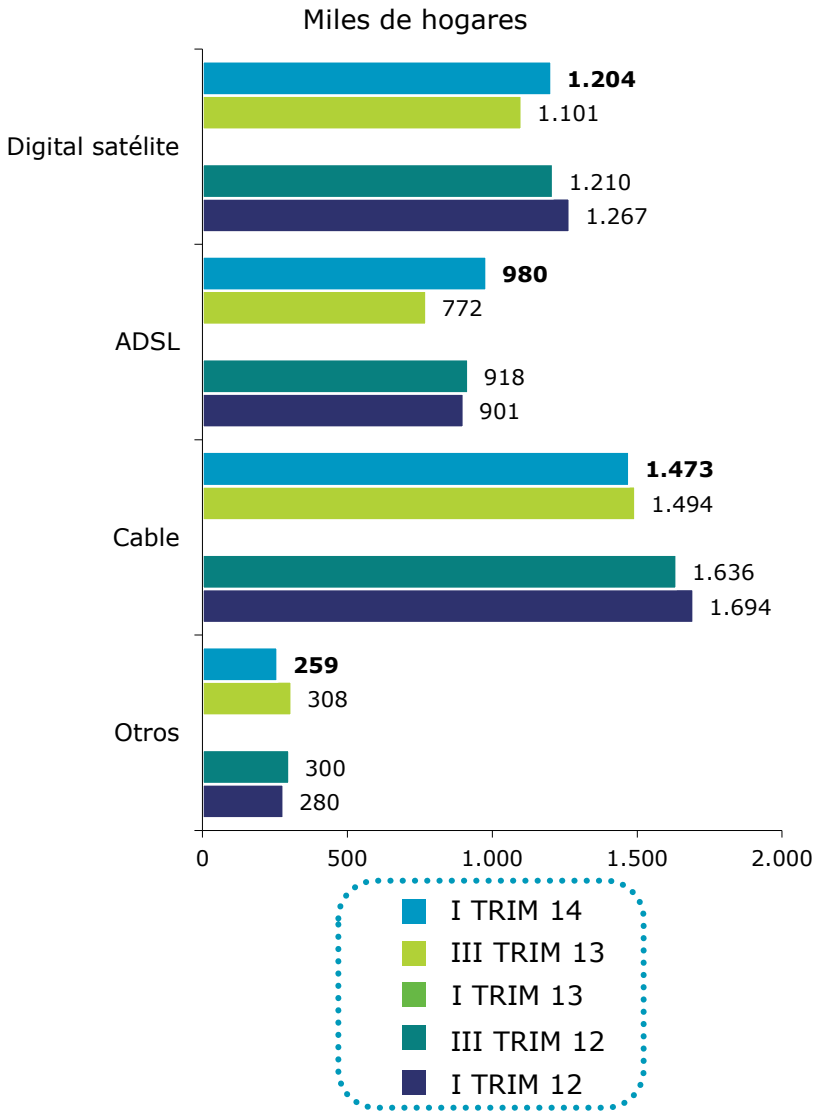


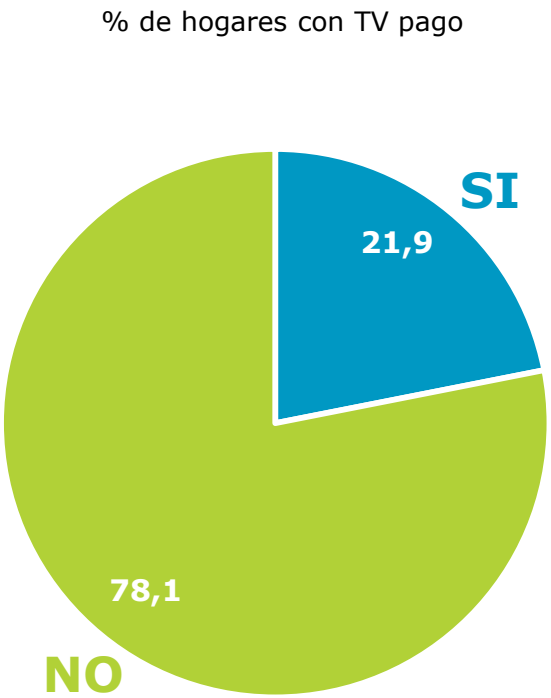


BASE: Total Hogares

Hogares con TV de pago según tipo de tecnología

El número de hogares con televisión de pago a través de ADSL alcanza los 980 mil

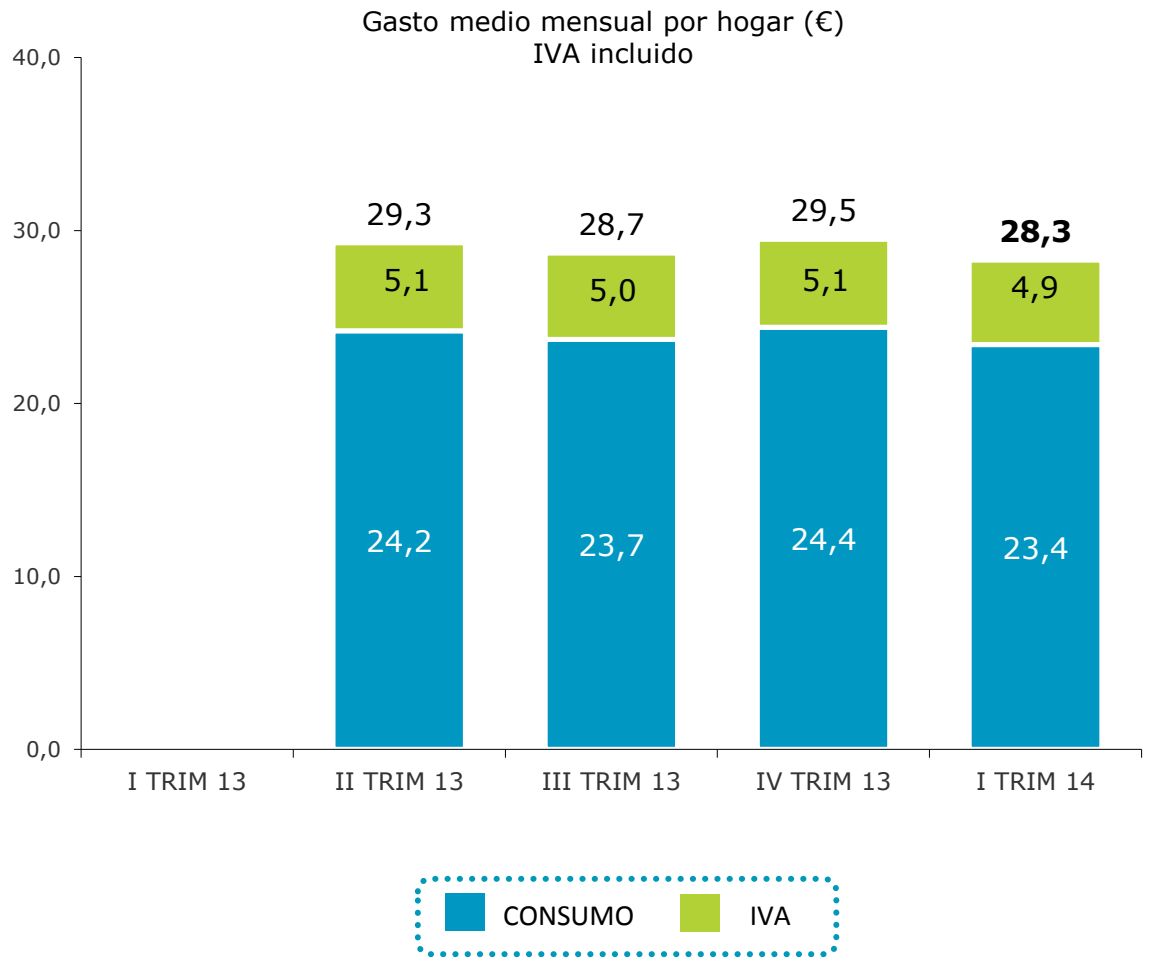




7

Gasto en servicios de TV de pago

El gasto mensual por hogar en televisión de pago es de 28,3 euros el primer trimestre de 2014



BASE: Hogares con televisión de pago

Gasto en servicios de TV de pago

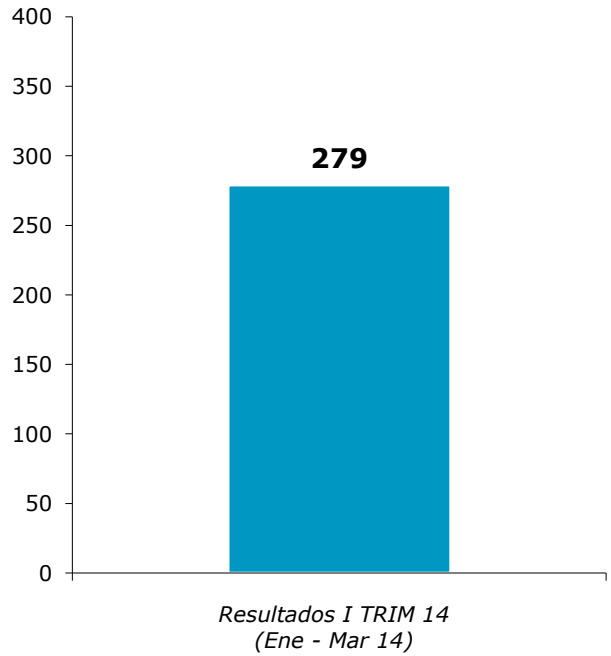
El gasto en televisión de se sitúa en los 279 millones de euros

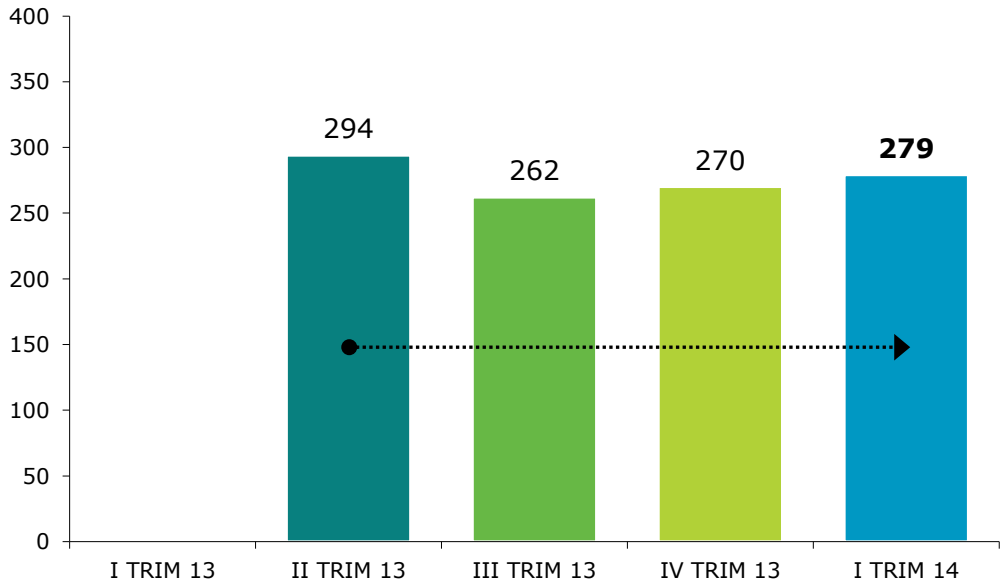
Hogares con TV de Pago

3.977.868

En absolutos
(millones €)

** Precios sin IVA*





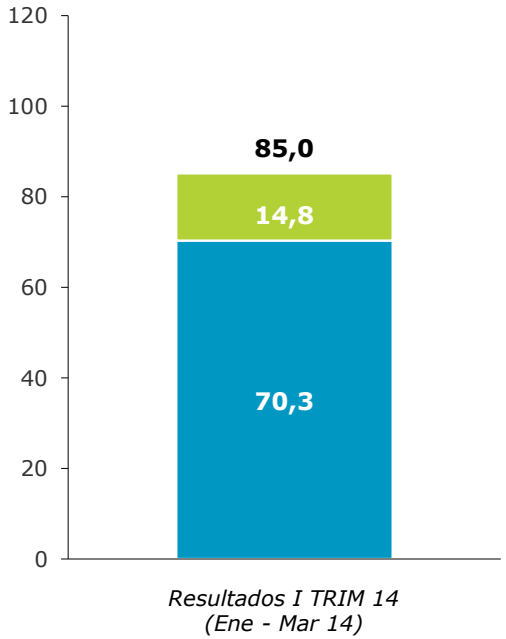
Gasto en servicios de TV de pago. Media

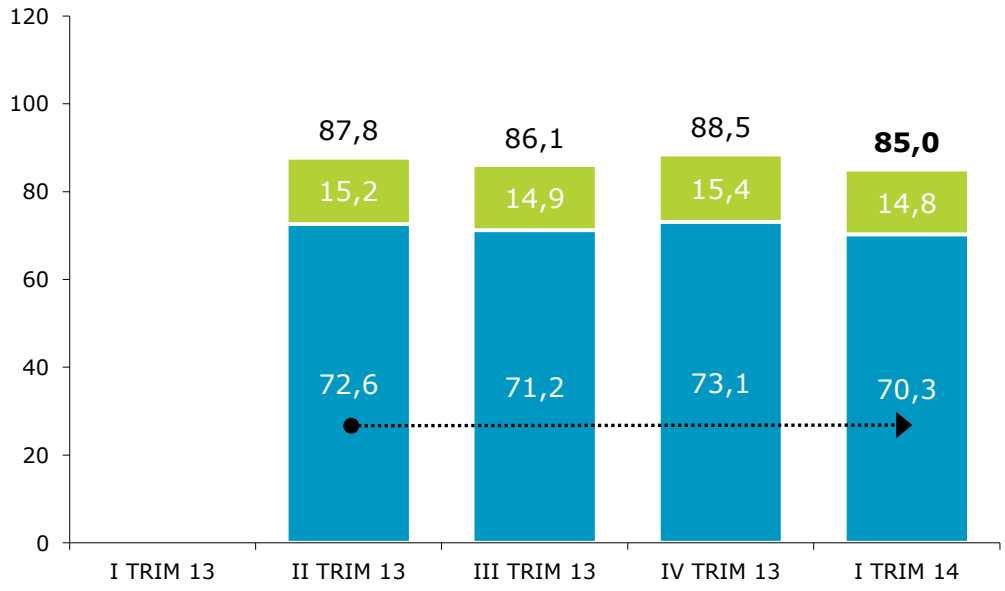
El gasto medio trimestral por hogar es de 85 euros el primer trimestre de 2014

Hogares con TV de Pago

3.977.868

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

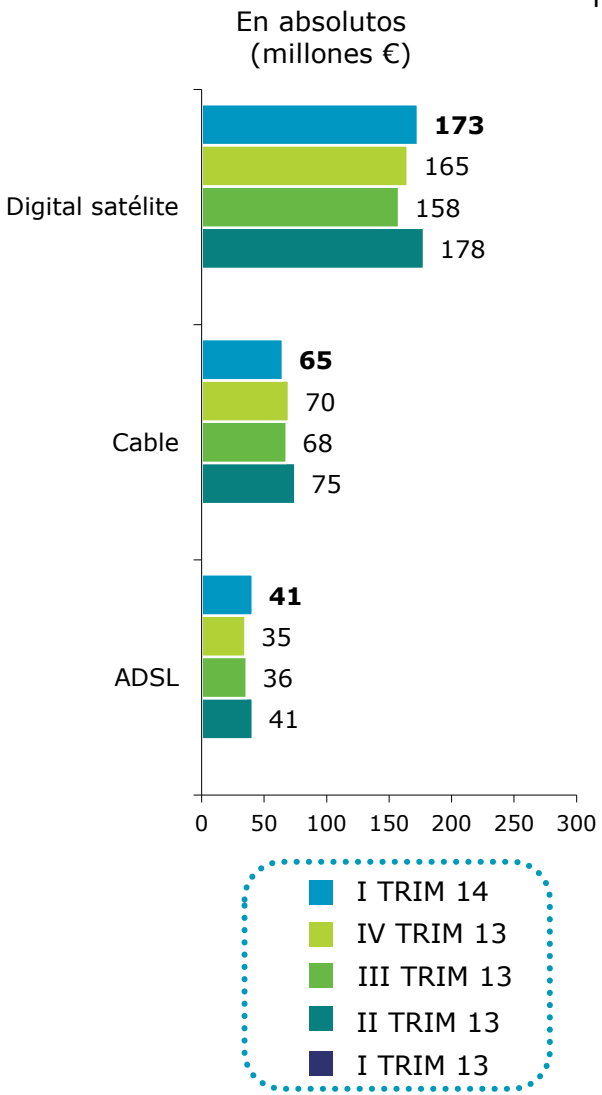




CONSUMO IVA

Gasto en servicios de TV de pago por tipo de tecnología

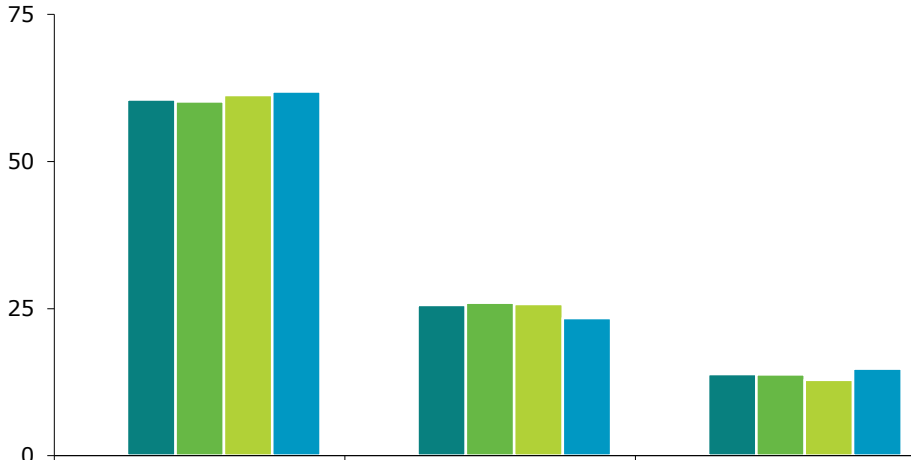
La TV de pago a través de ADSL supone el 14,8% del gasto total de este servicio



Hogares con TV de Pago

3.687.085

En %



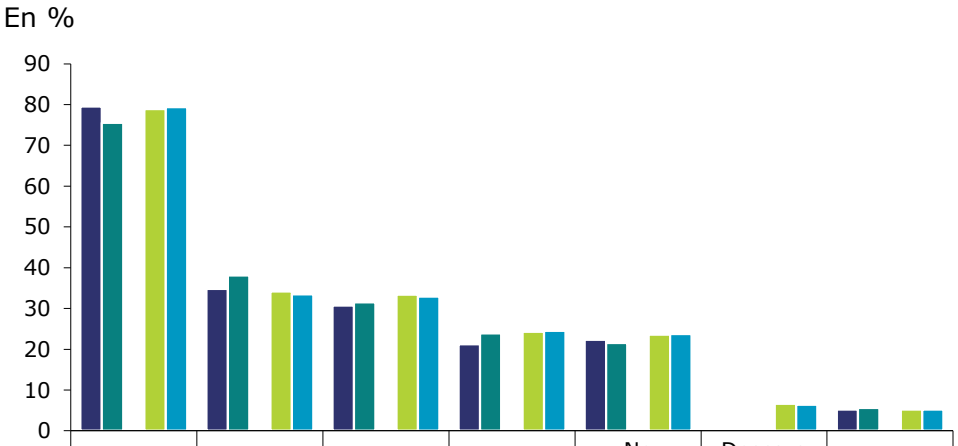
	Digital satélite	Cable	ADSL
I TRIM 13			
II TRIM 13	60,5	25,6	13,9
III TRIM 13	60,2	26,0	13,8
IV TRIM 13	61,3	25,8	12,9
I TRIM 14	61,9	23,4	14,8

BASE: Gasto en servicios finales en TV Pago

Motivos por los que el hogar no dispone de TV de pago

Continúa como principal motivo para no disponer de televisión de pago el considerar suficiente la televisión gratuita

Resultados I TRIM 14 (Ene – Mar 14)



	Suf. con gratuita	Es cara	No necesita mos	No nos interesa	No vemos mucho TV	Descarg o o veo por Internet	Oferta no atractiva
I TRIM 12	79,5	34,8	30,7	21,2	22,3		5,2
III TRIM 12	75,5	38,1	31,5	23,9	21,5		5,6
I TRIM 13							
III TRIM 13	78,9	34,2	33,4	24,3	23,6	6,6	5,2
I TRIM 14	79,4	33,5	32,9	24,5	23,7	6,4	5,2

7

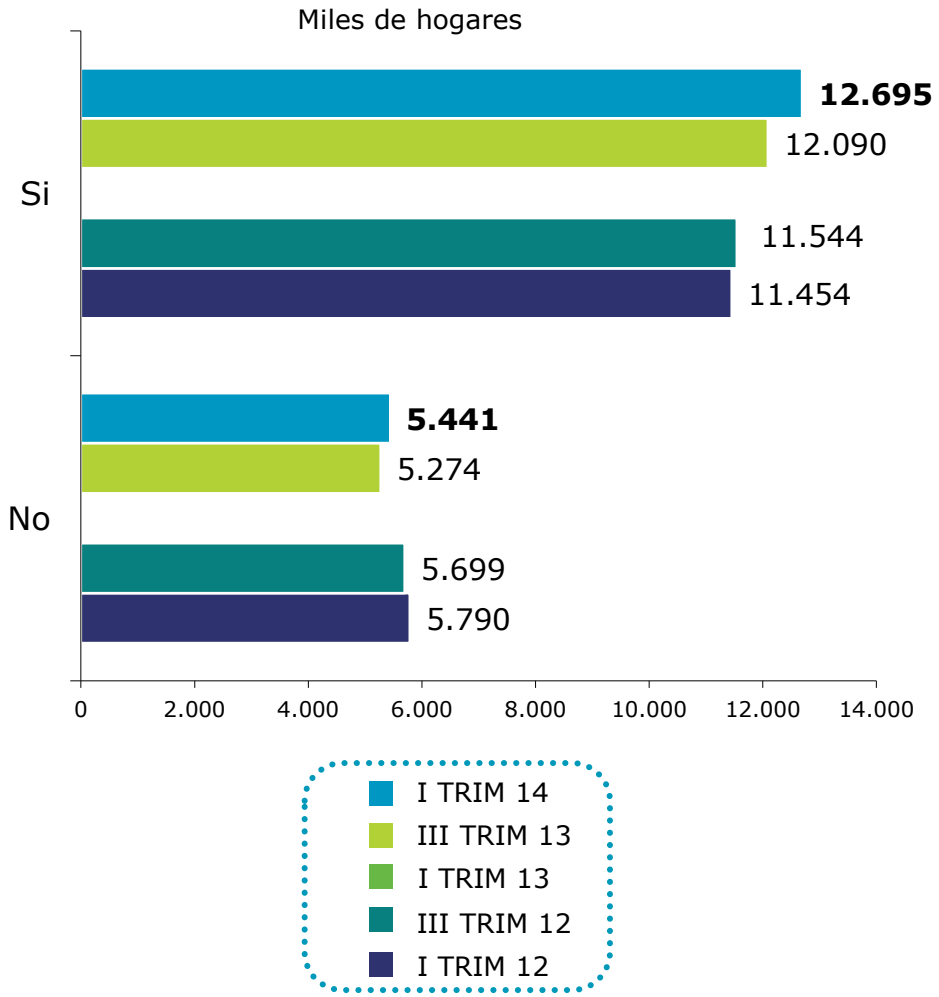
BASE: Hogares sin televisión de pago

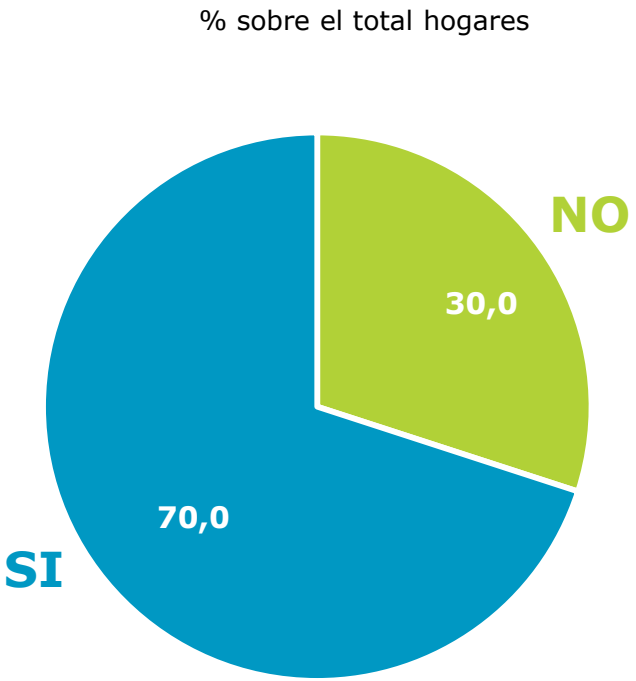
Internet

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

Disponibilidad de acceso a Internet

Siete de cada diez hogares disponen de conexión a Internet el primer trimestre de 2014





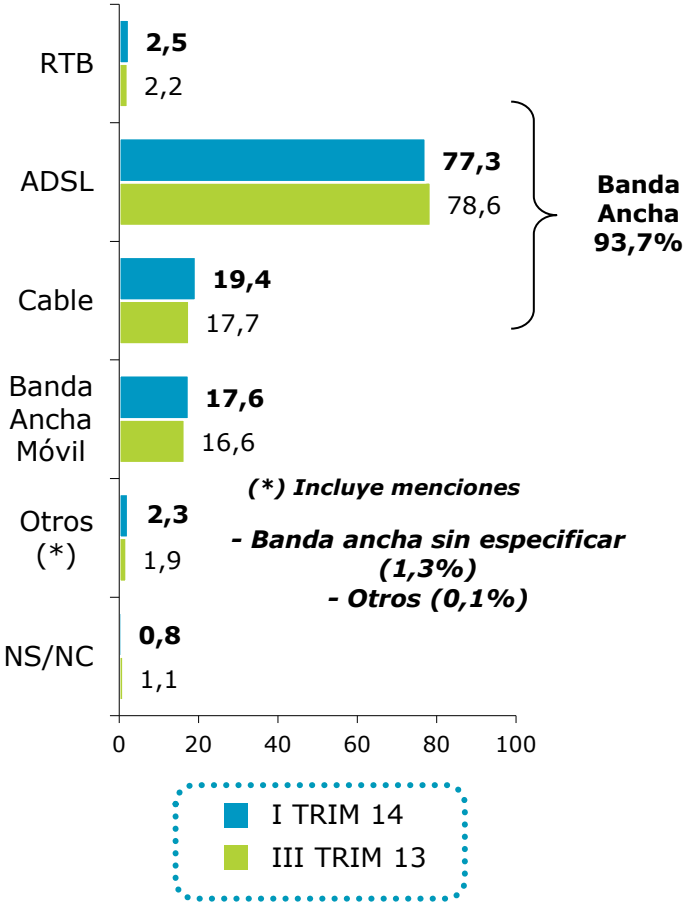
BASE: Total hogares

El 76% de las conexiones de banda ancha son inalámbricas

Hogares con acceso a Internet
12.695.354

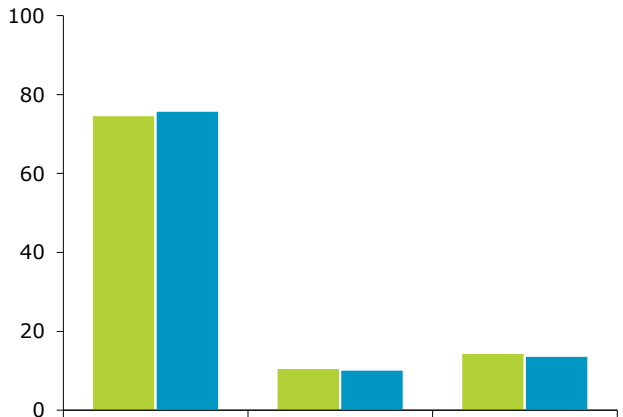
Resultados I TRIM 14
(Ene-Mar 14)

En %
(hogares disponen)



BASE: Hogares con acceso a Internet

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



	Sí	No	NS/NC
III TRIM 13	74,8	10,7	14,5
I TRIM 14	75,9	10,3	13,8

BASE: Hogares con acceso a Internet por Banda Ancha (11.889.763)

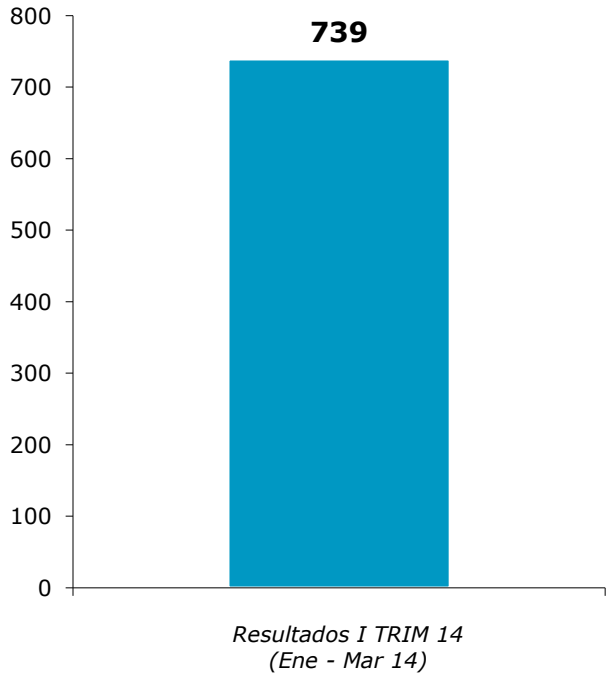
Gasto en servicios finales

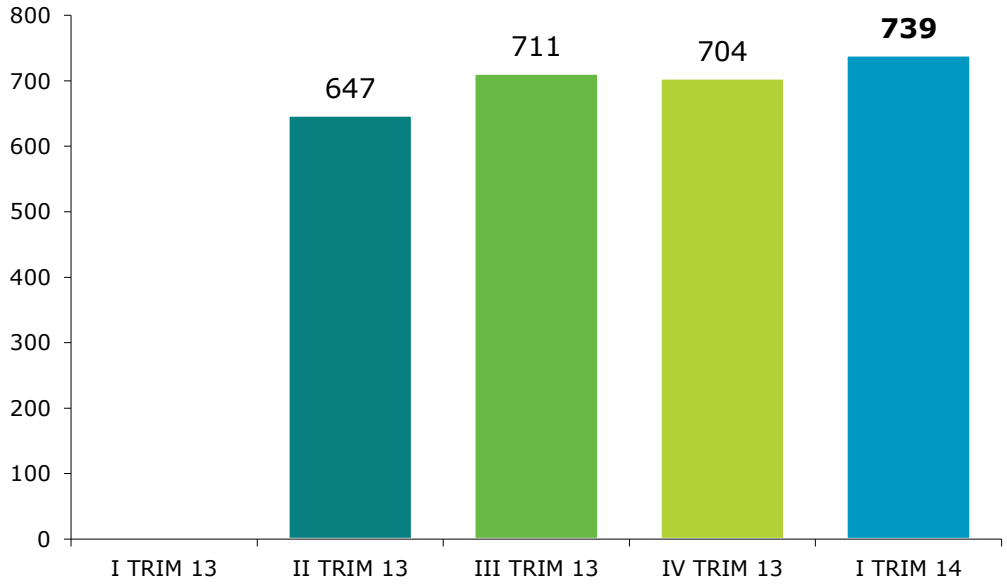
El gasto total en Internet durante el primer trimestre de 2014 alcanza los 739 millones de euros

Hogares con acceso a Internet
12.695.354

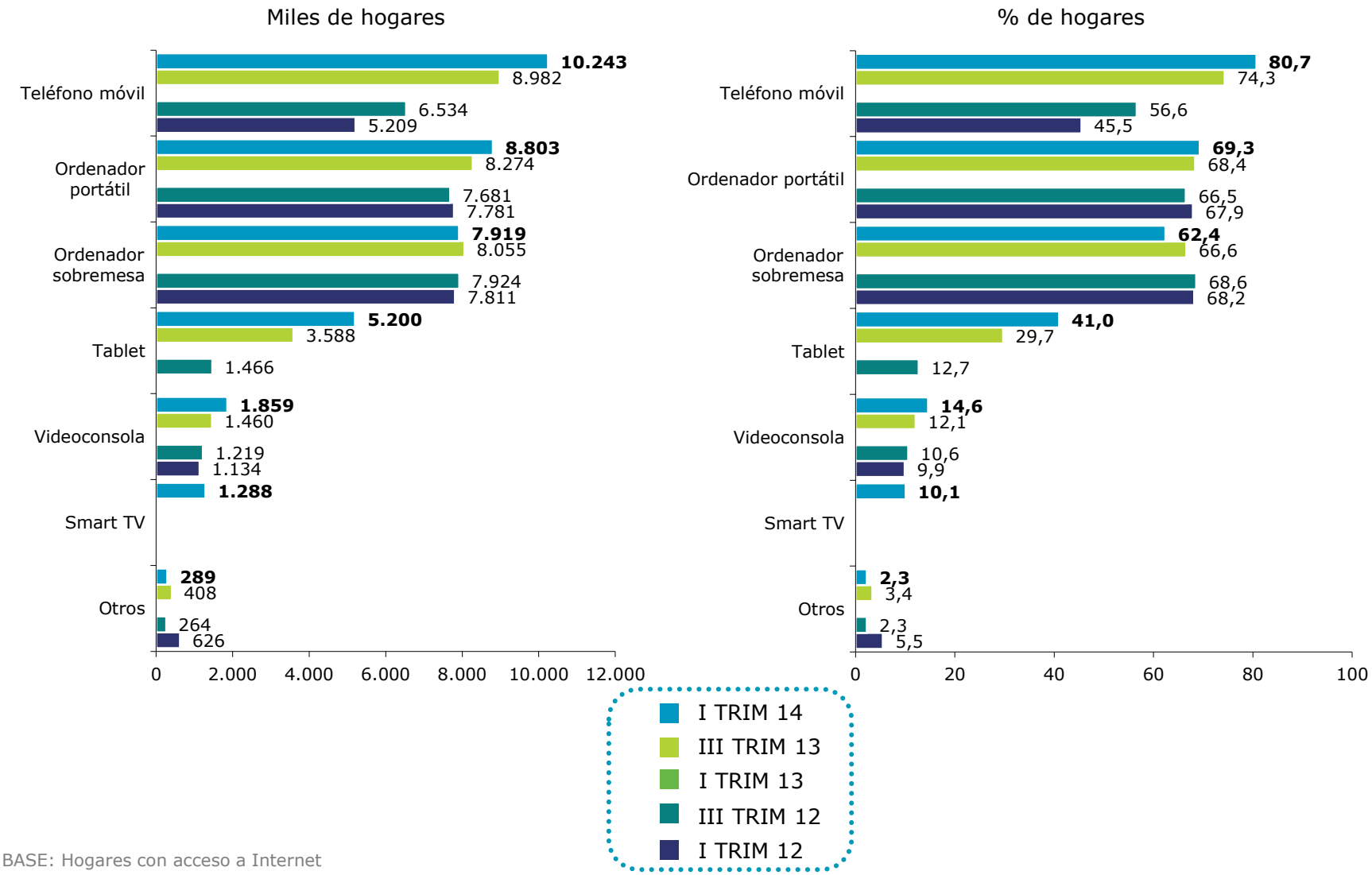
En absolutos
(millones €)

* *Precios sin IVA*





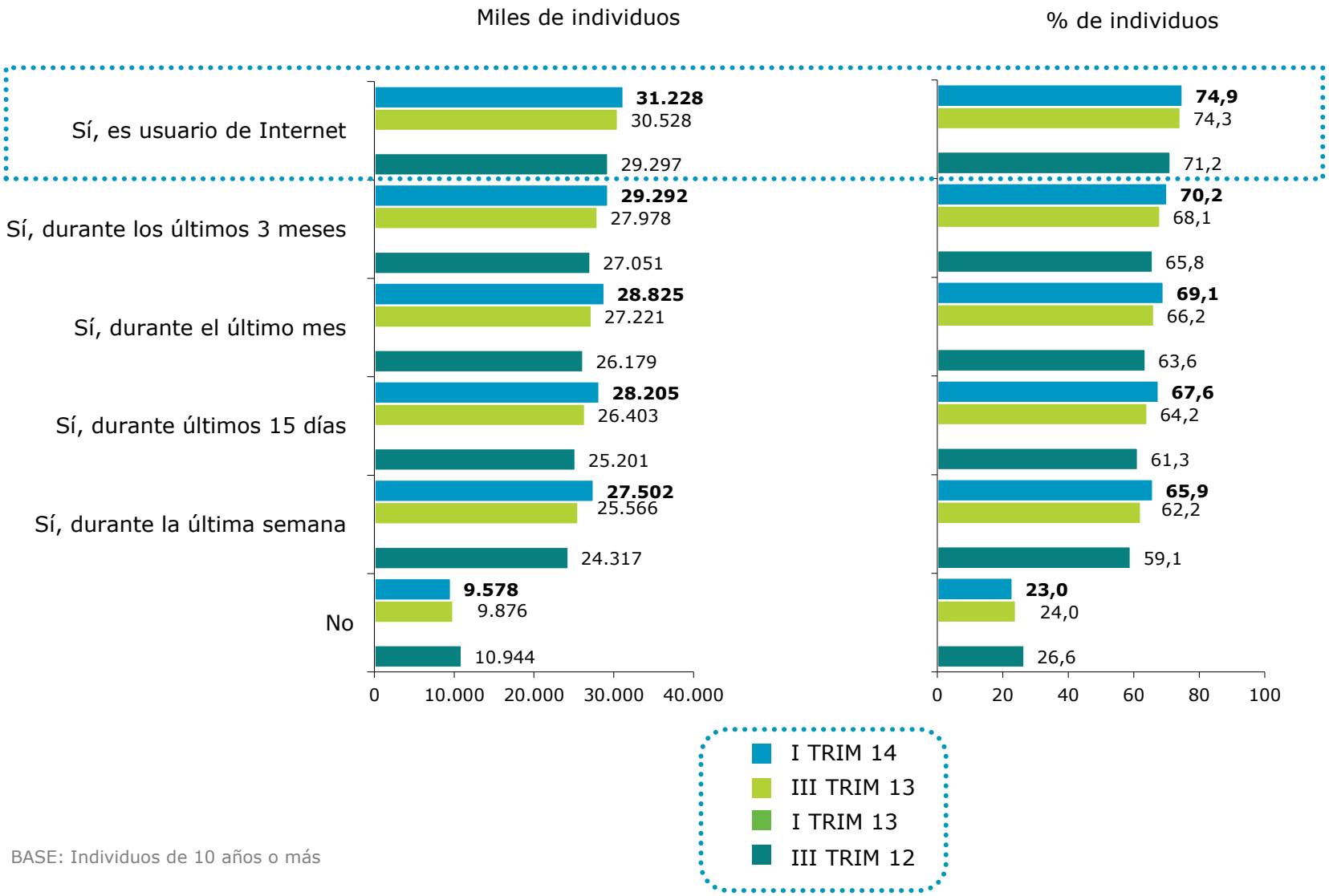
En cuatro de cada diez hogares se accede a Internet a través de la tablet



BASE: Hogares con acceso a Internet

Usuarios de Internet de 10 años y más. Último acceso

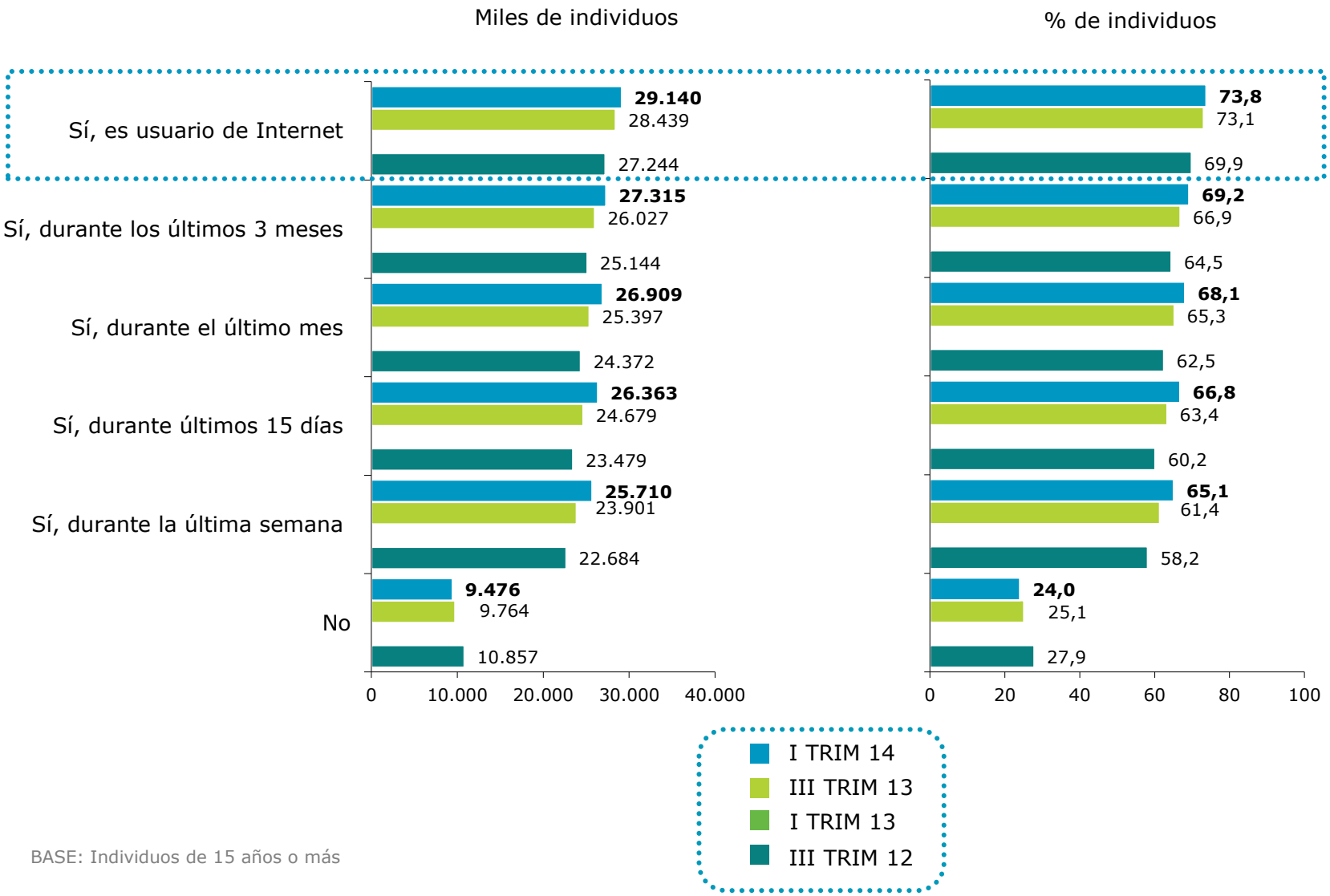
El 75% de los individuos de 10 y más años de edad han accedido a Internet en alguna ocasión



BASE: Individuos de 10 años o más

Usuarios de Internet de 15 años y más. Último acceso

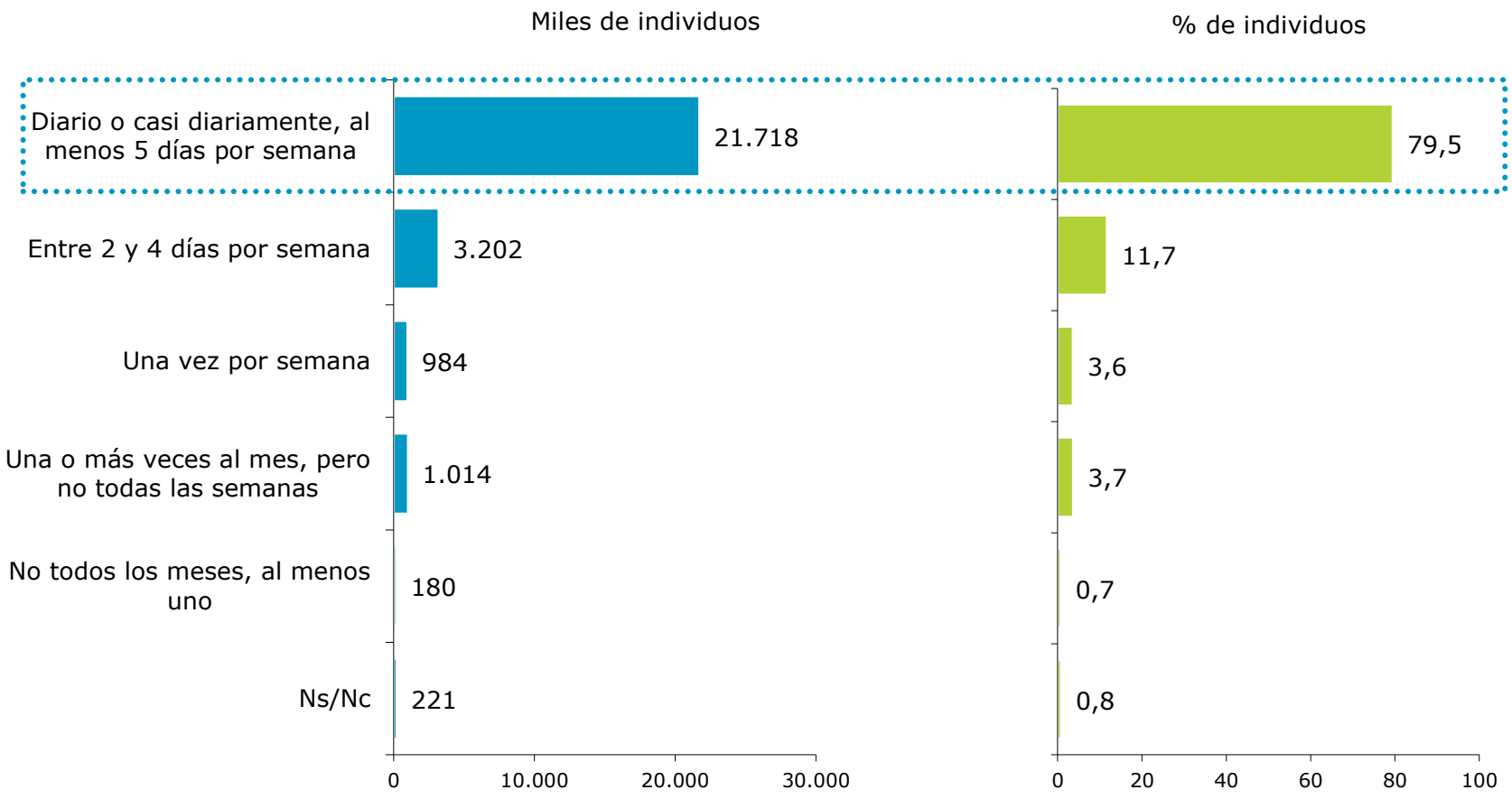
El 65,1% de las personas de 15 y más años de edad se conectó a Internet en la última semana



BASE: Individuos de 15 años o más

Usuarios de Internet. Frecuencia de acceso

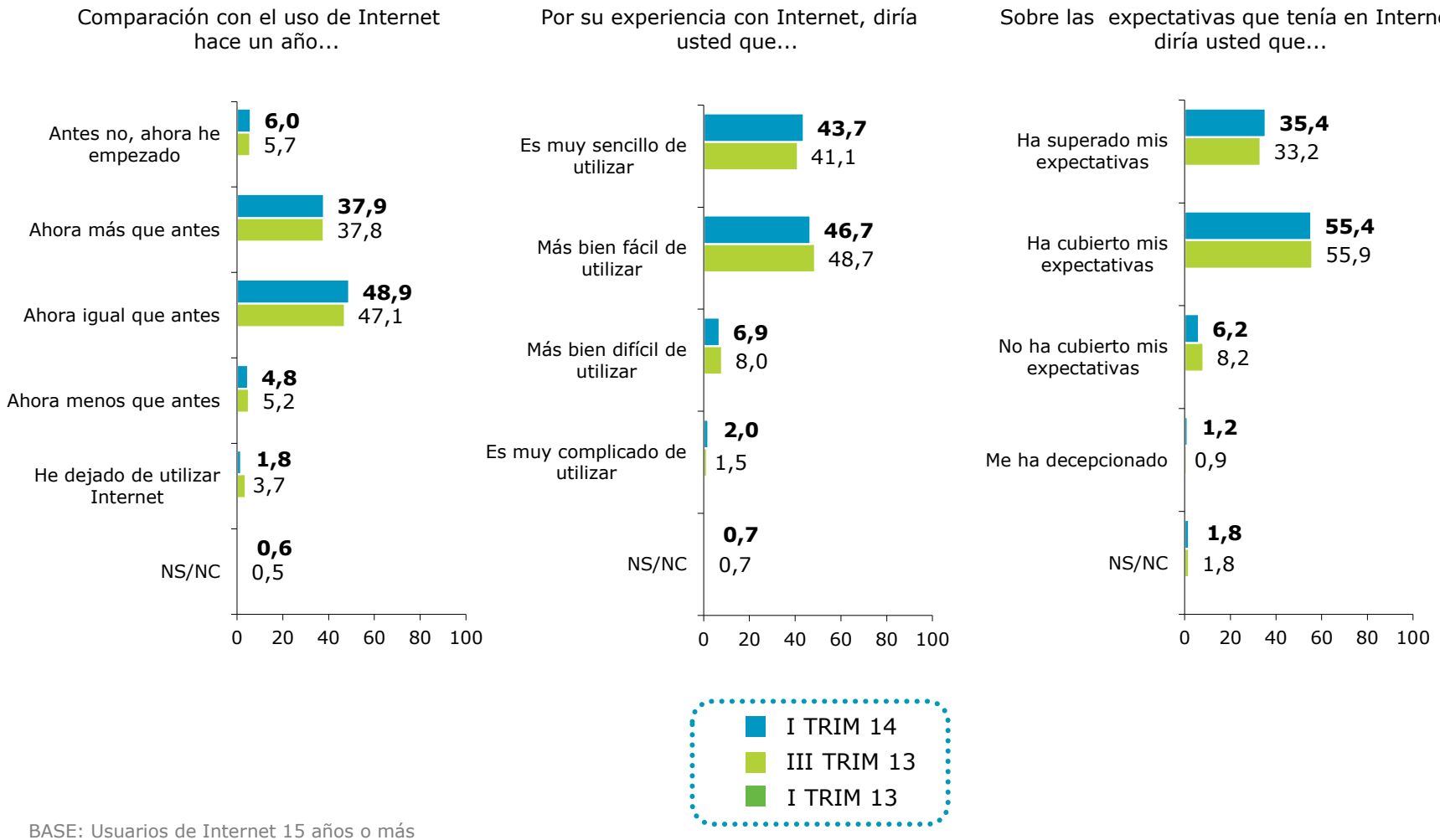
Casi ocho de cada diez usuarios de Internet de los últimos tres meses se conecta a la red a diario



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

El 35,4% de los internautas considera que Internet ha superado sus expectativas

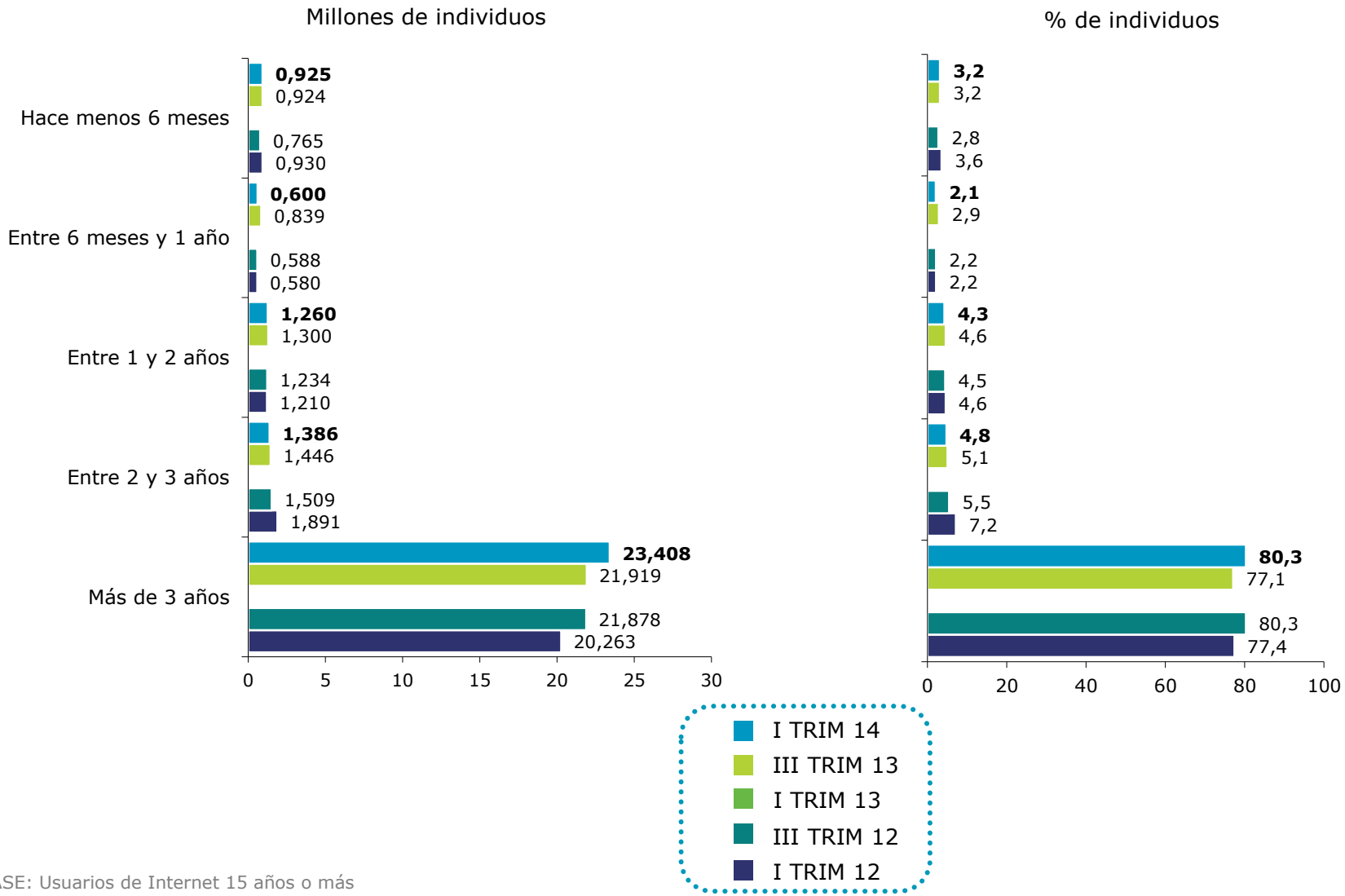
% de individuos



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Utilización de Internet por primera vez

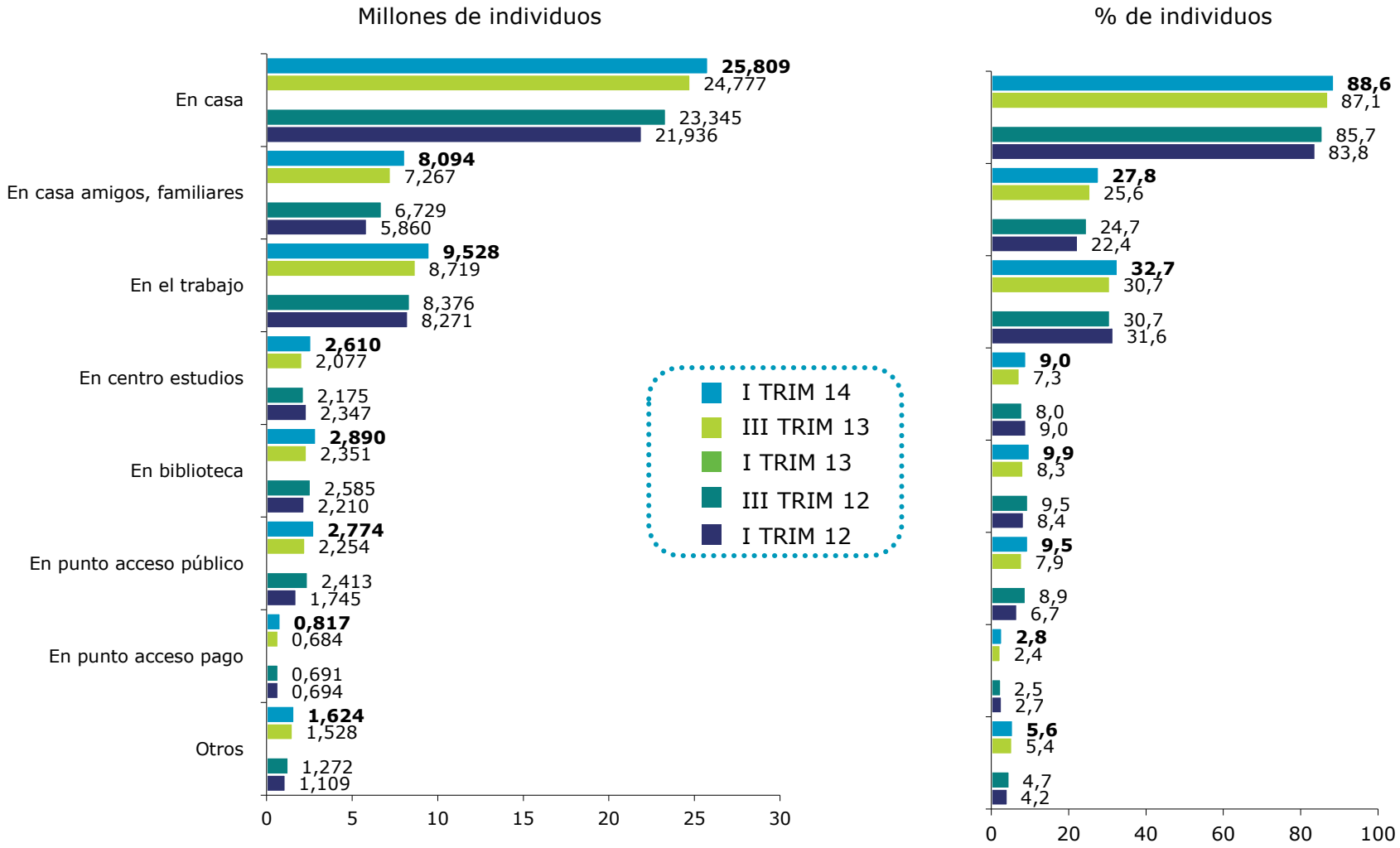
El 80% de los internautas tienen más de tres años de antigüedad en el uso de la red



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Lugar de acceso a Internet

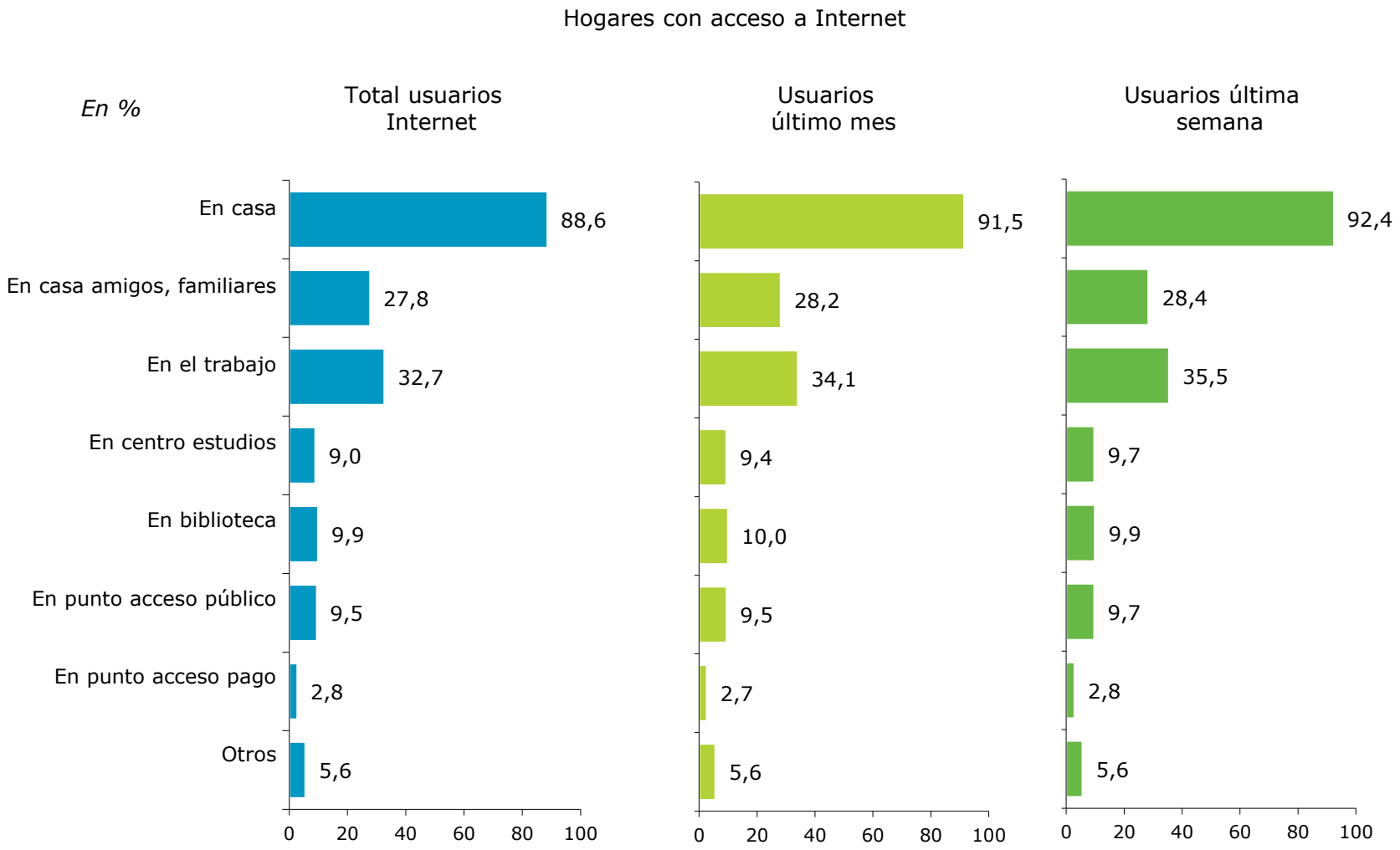
El lugar de acceso a Internet más frecuente sigue siendo el propio hogar, el 89% se conecta desde allí



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Lugar de acceso a Internet

El 92,4% de los internautas de última semana se conectan desde casa



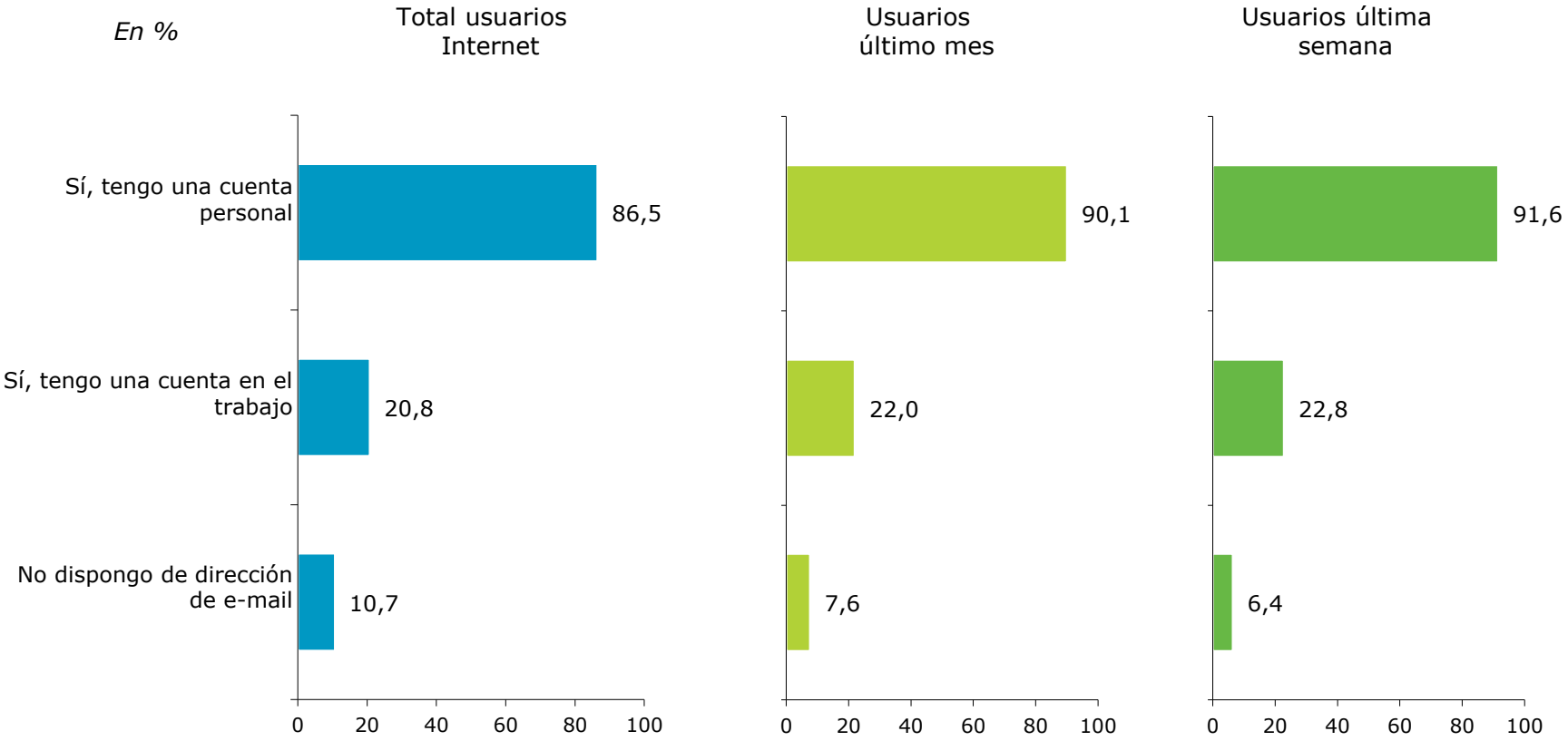
BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Resultados I TRIM 14 (Ene-Mar 14)

Dispone de dirección de e-mail

El 90% de los internautas de último mes declara poseer una cuenta de correo personal

Hogares con acceso a Internet
12.695.354

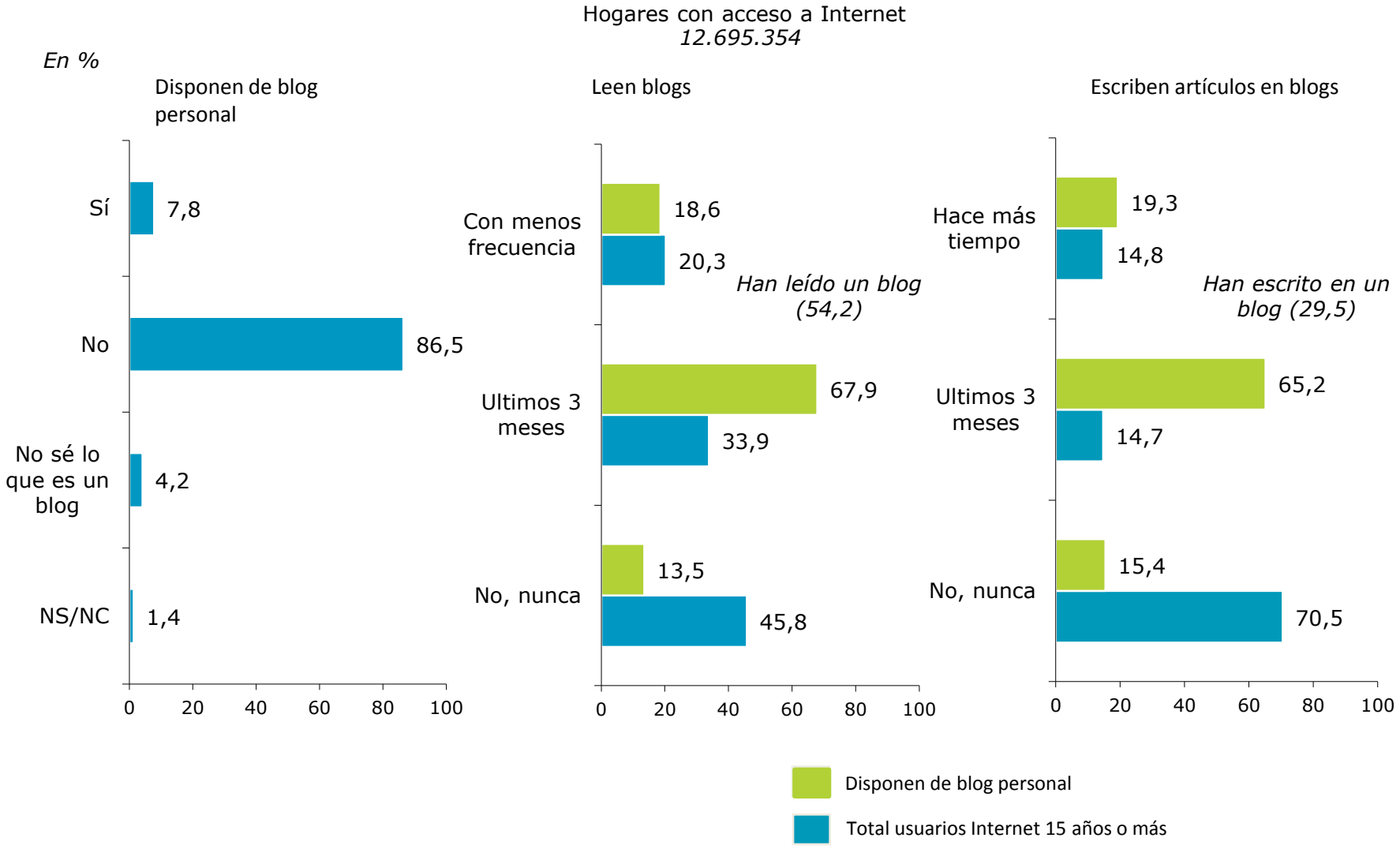


Resultados I TRIM 14
(Ene-Mar 14)

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Dispone de blog

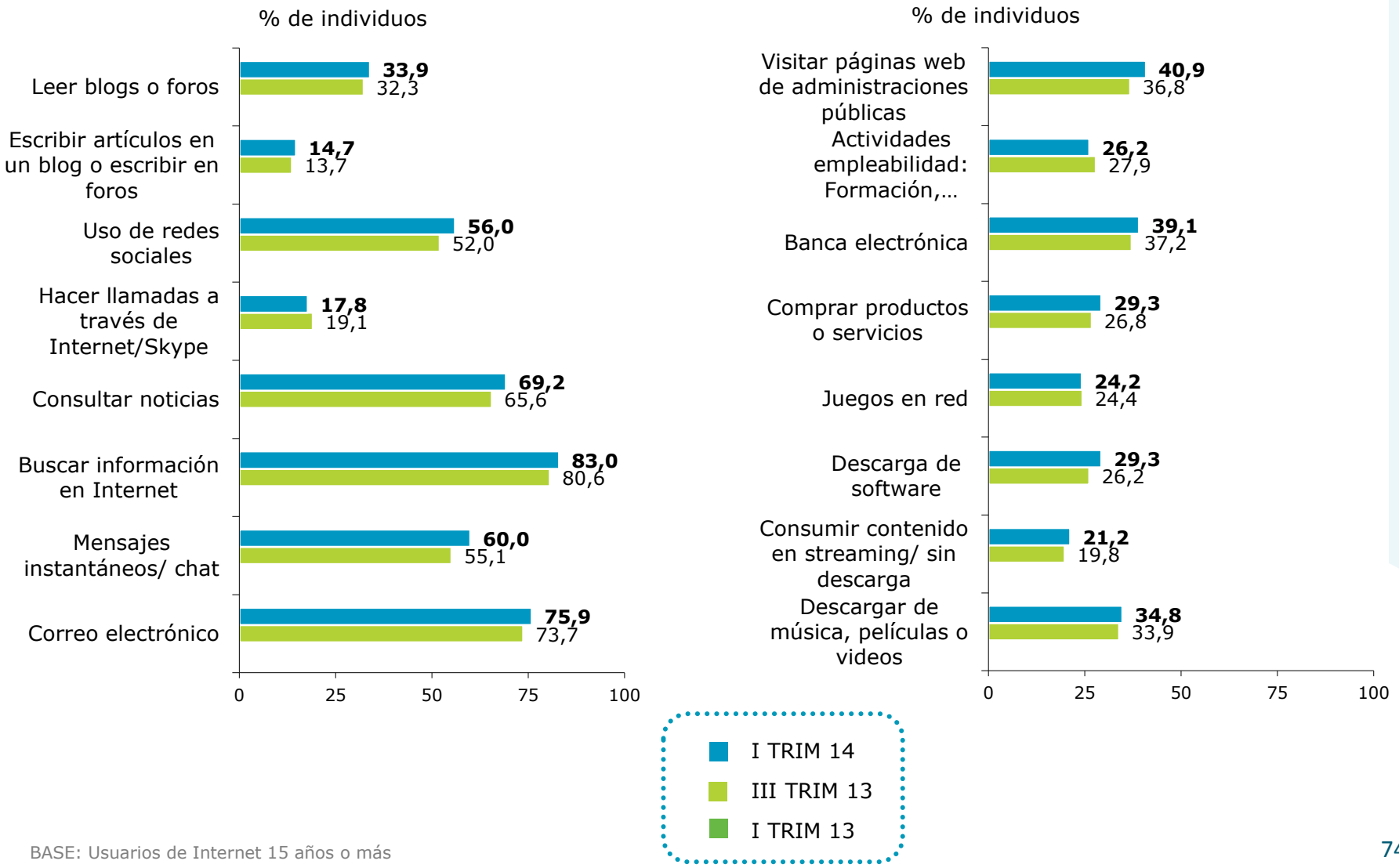
Casi el 30% de los internautas han escrito artículos en blogs



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Uso de Internet (últimos 3 meses)

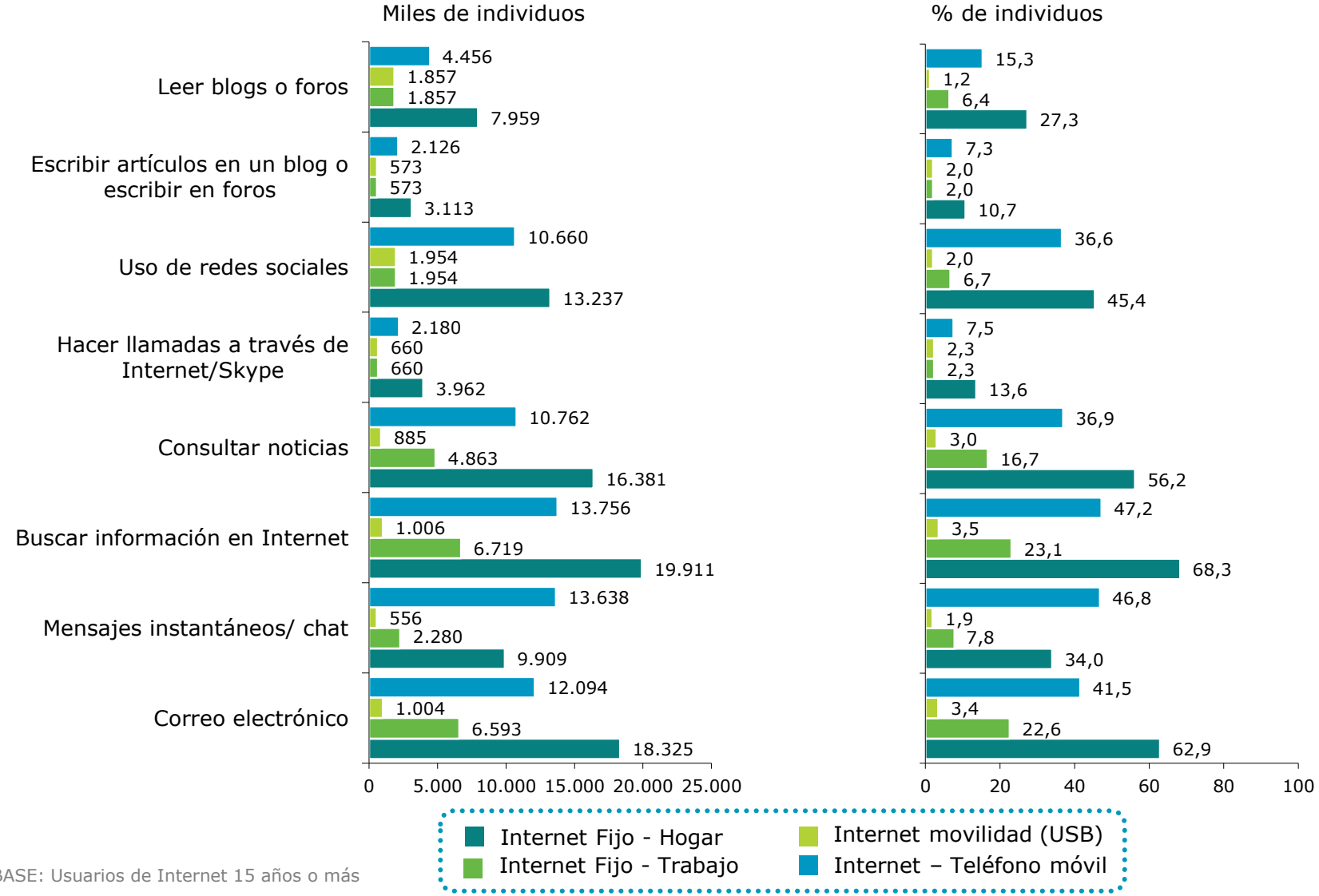
El 60% de los internautas utiliza la red para enviar o recibir mensajes instantáneos



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Uso de Internet según el acceso (últimos 3 meses)

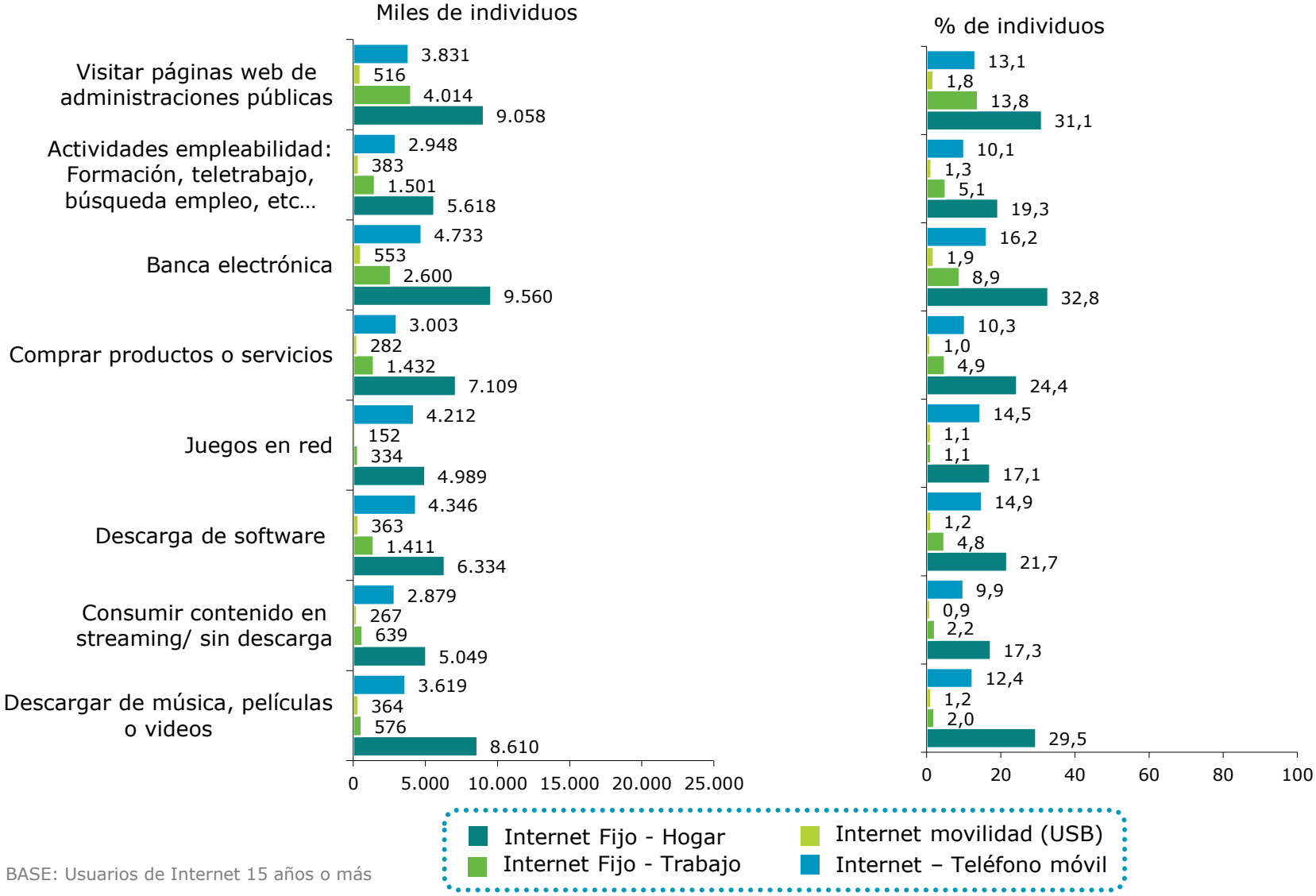
El 46,8% de los internautas utiliza Internet en movilidad para enviar o recibir mensajes instantáneos



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Uso de Internet según el acceso (últimos 3 meses)

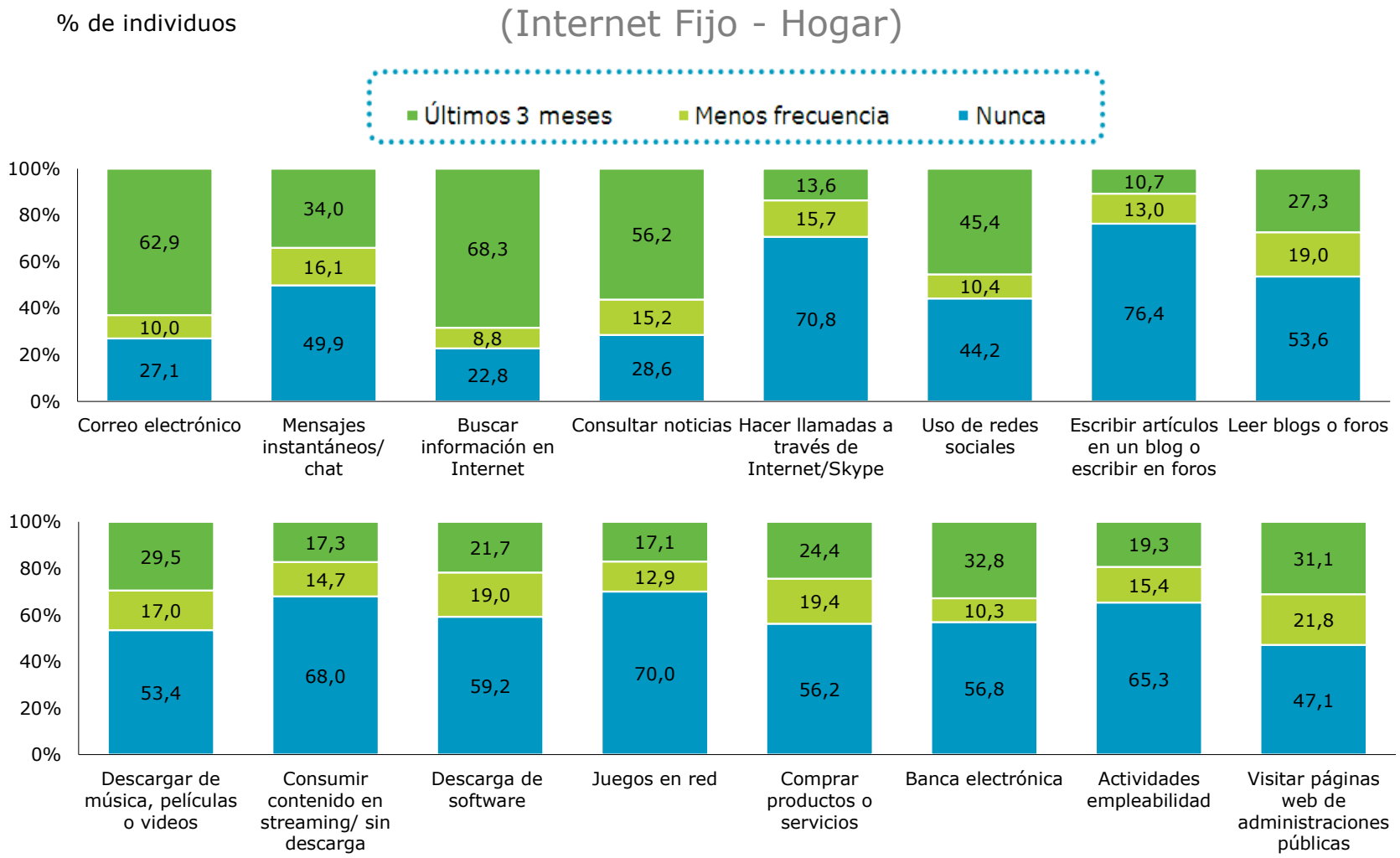
El 16,2% de los internautas en movilidad se conectan a la red para utilizar los servicios de la banca electrónica



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Frecuencia y uso de Internet según el acceso

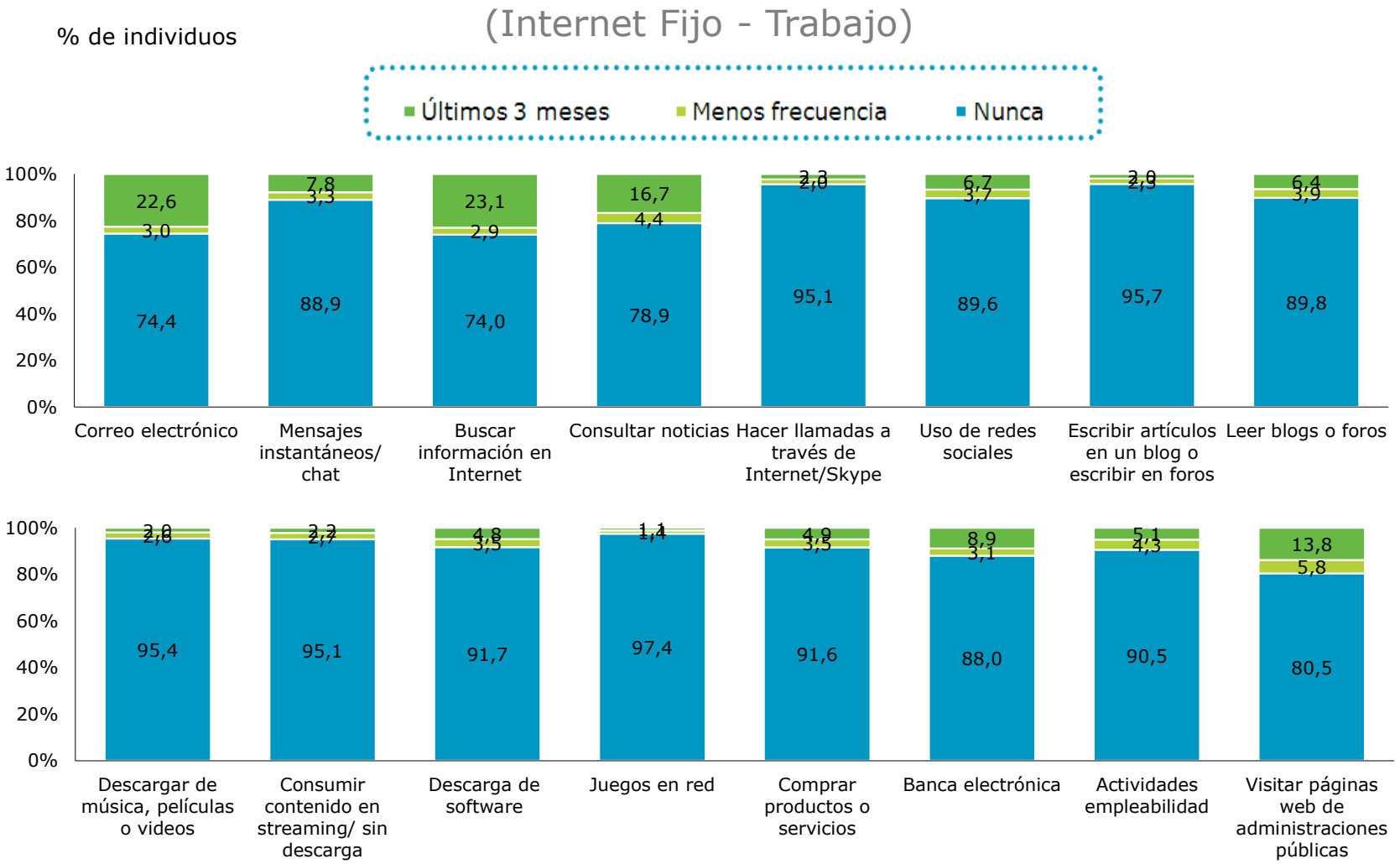
El 43% de los internautas utilizan la banca electrónica usando la conexión fija del hogar



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Frecuencia y uso de Internet según el acceso

El 22,6% de los internautas de 15 y más años consulta el correo electrónico a través de conexión fija del trabajo en los últimos 3 meses

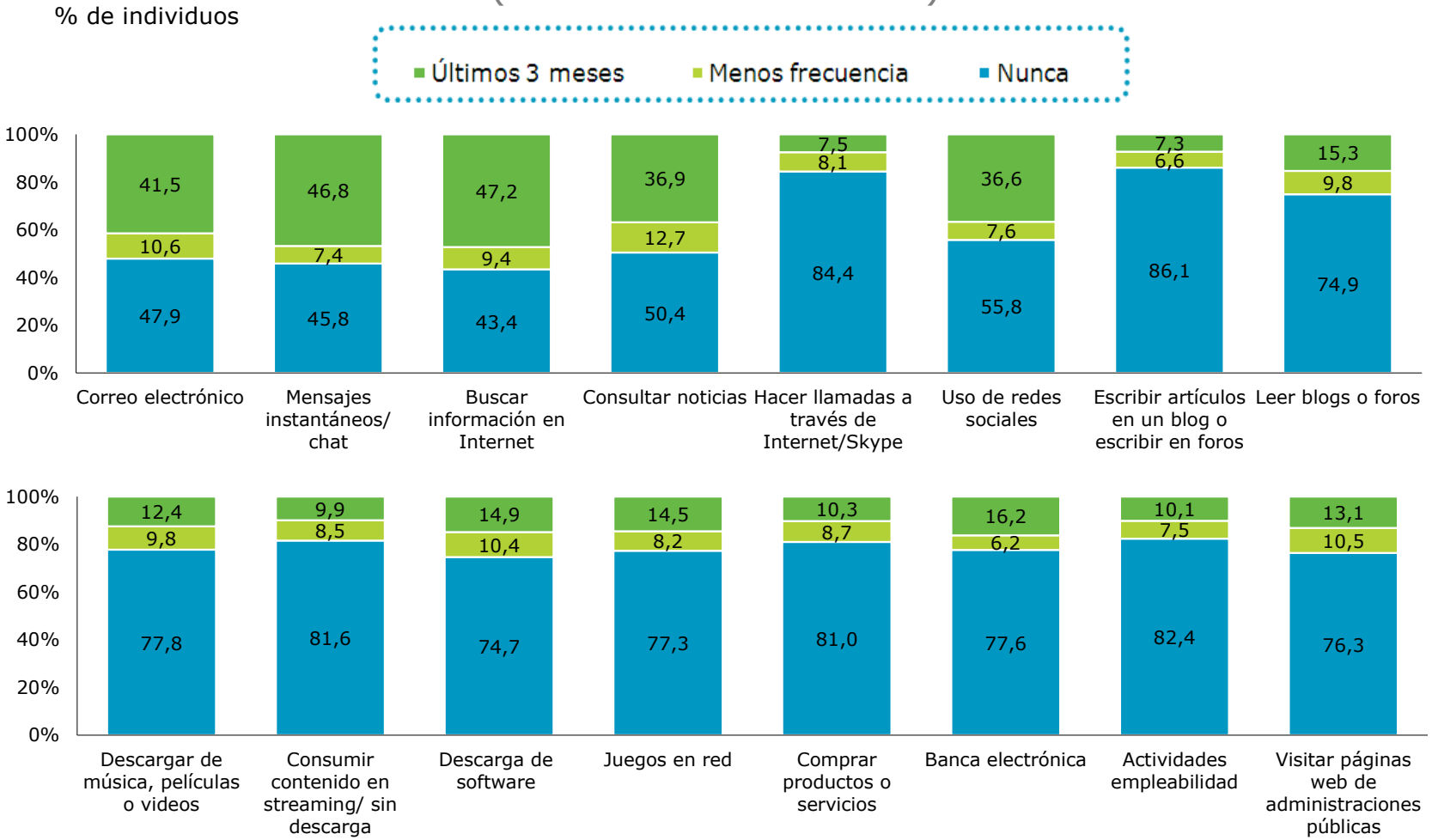


BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Frecuencia y uso de Internet según el acceso

El 54,2% de los internautas utiliza la mensajería instantánea mediante el teléfono móvil

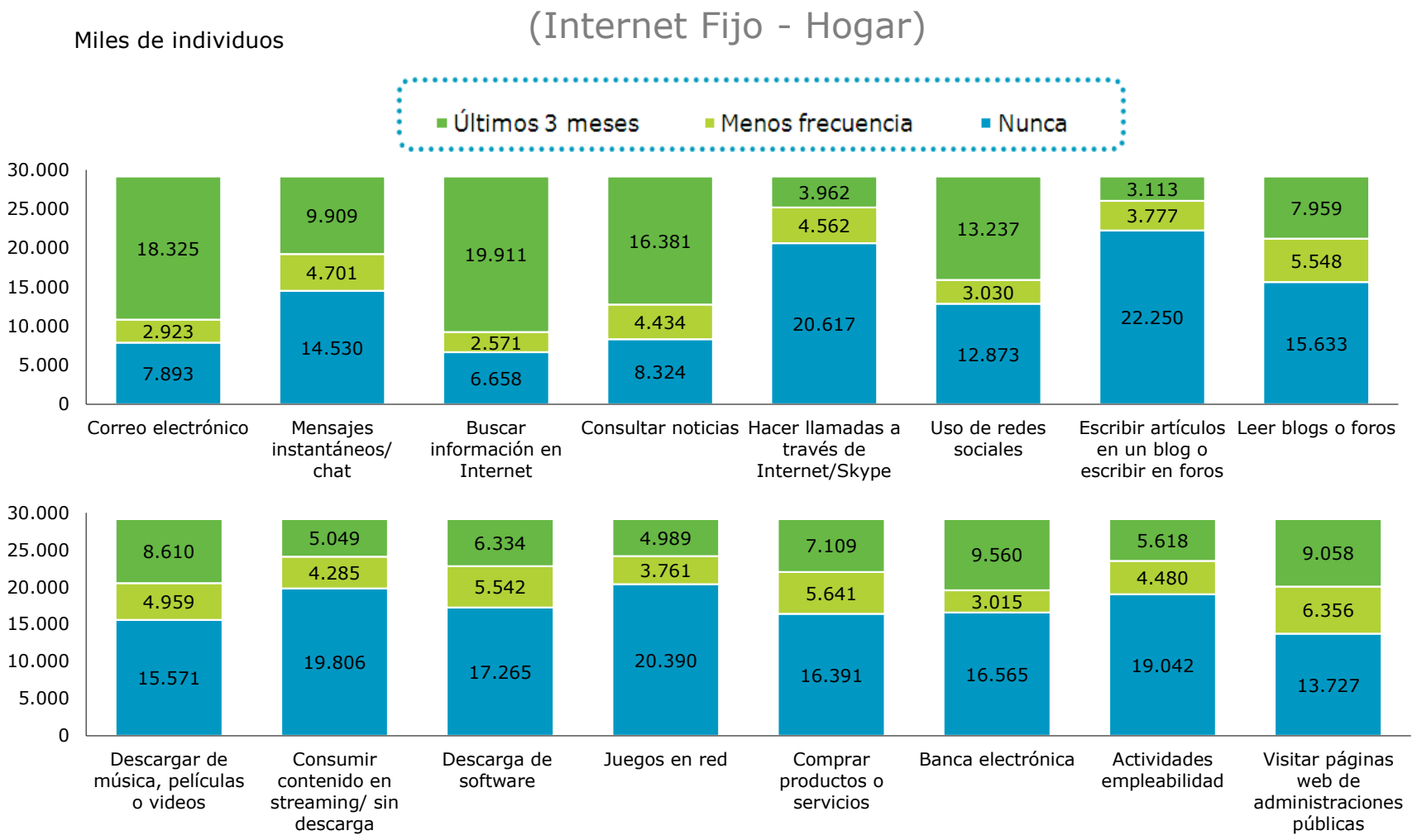
(Internet teléfono Móvil)



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Frecuencia y uso de Internet según el acceso

Más de 20 millones de internautas han buscado información en la Red a través de conexión fija desde el hogar



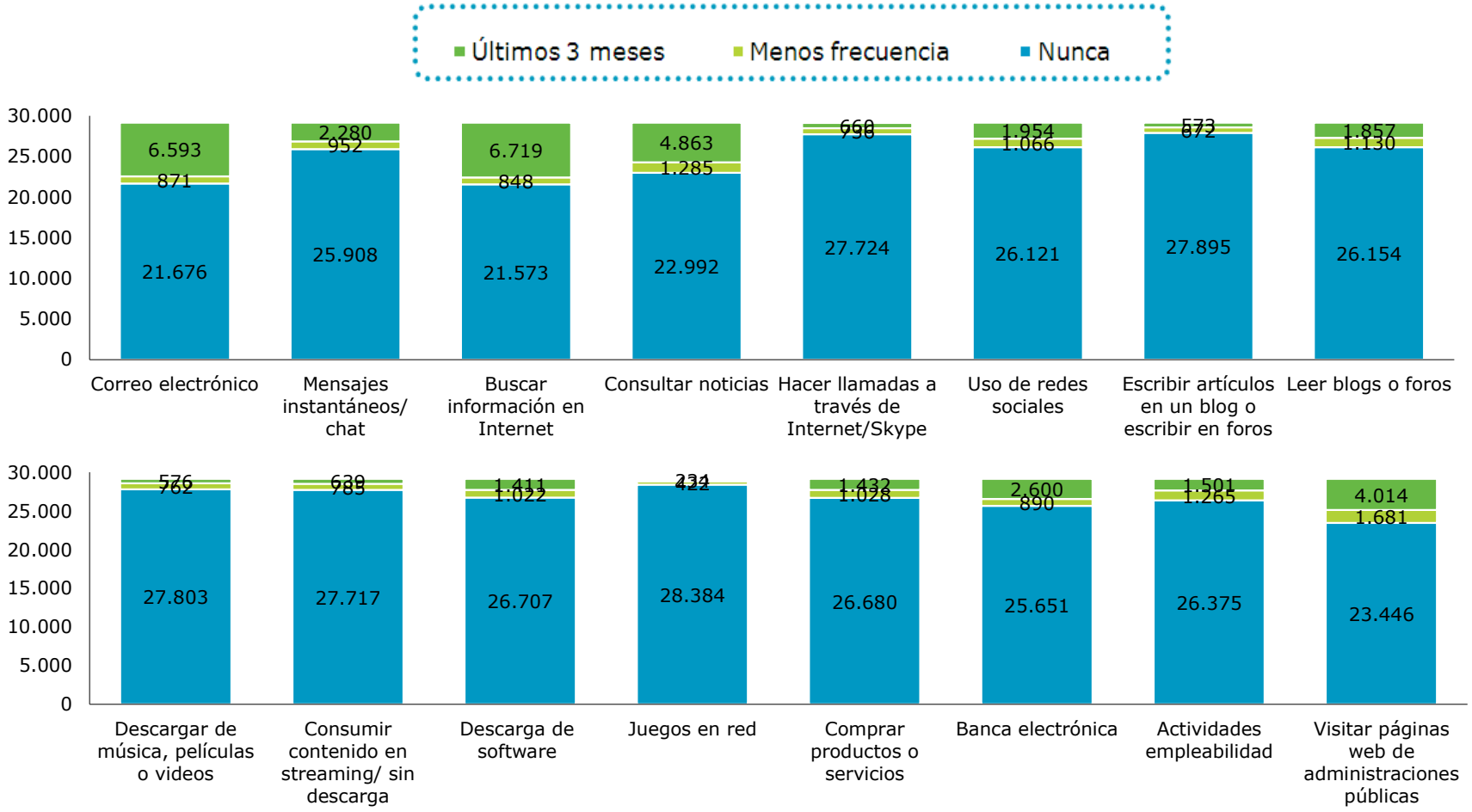
BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Frecuencia y uso de Internet según el acceso

5,6 millones de internautas visitan paginas web de las administraciones publicas a través de la conexión fija del trabajo

(Internet Fijo - Trabajo)

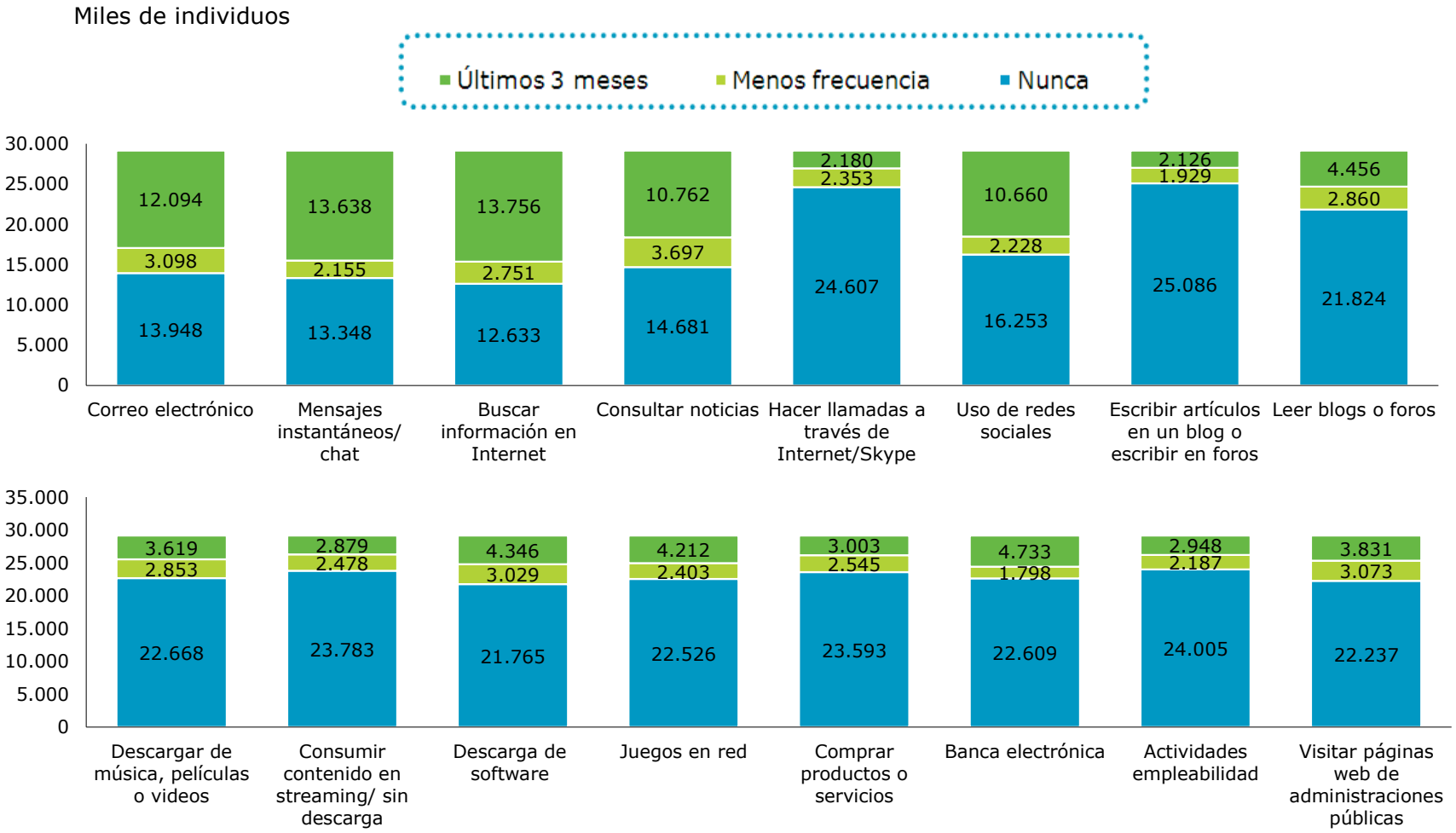
Miles de individuos



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

12,8 millones de internautas utilizan redes sociales desde el teléfono móvil

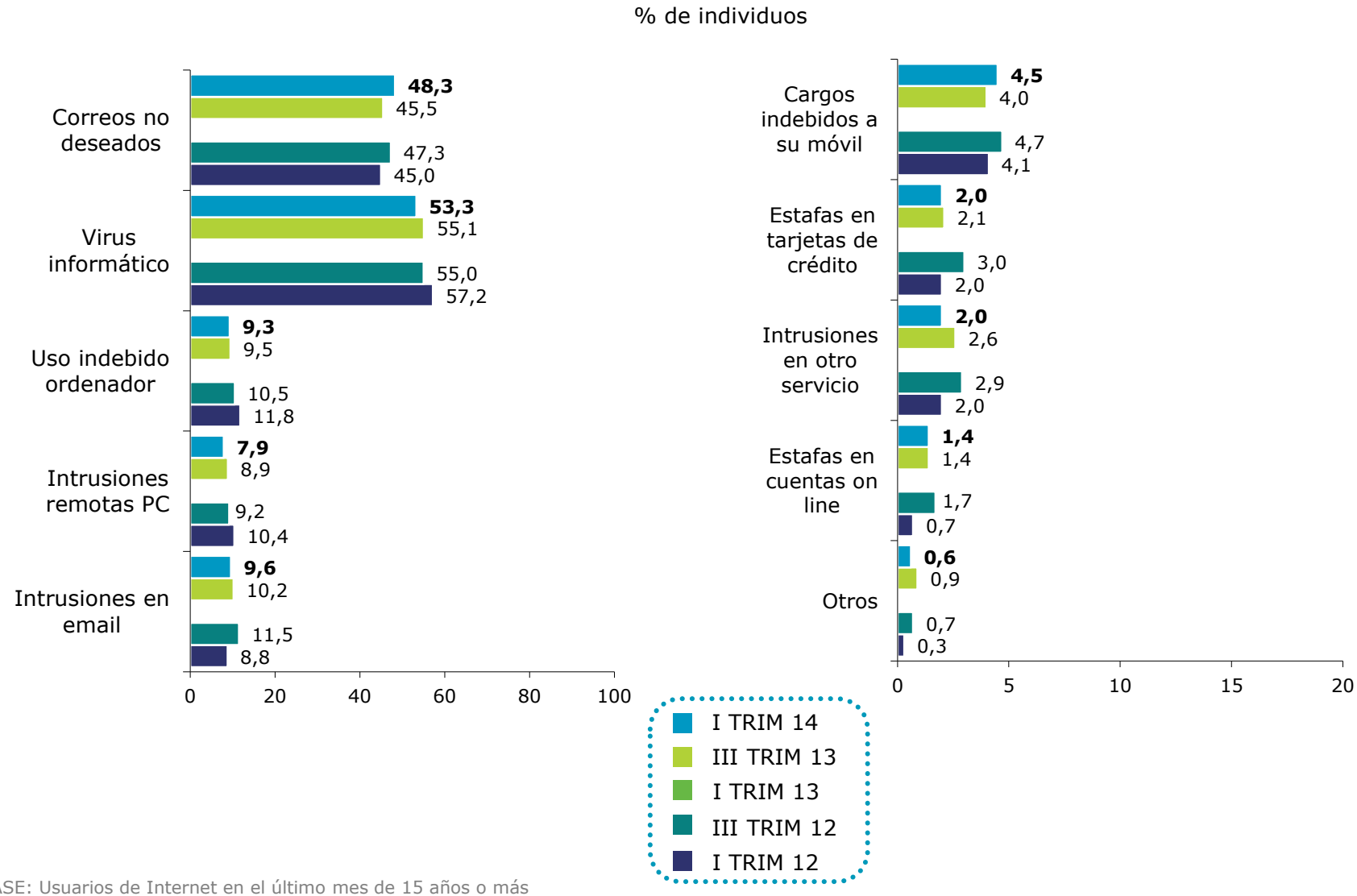
(Internet teléfono Móvil)



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Han experimentado problemas de seguridad

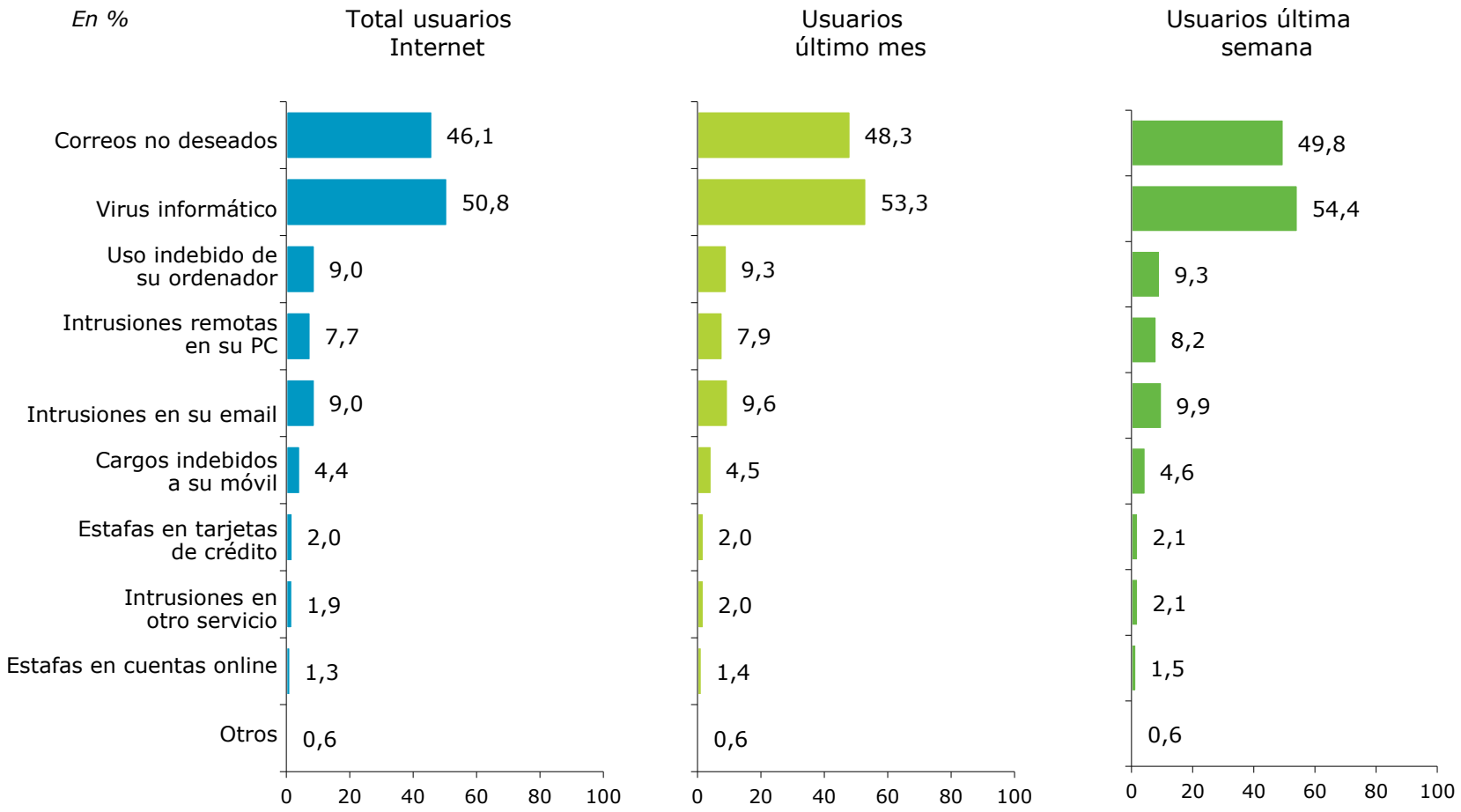
El 53,3% de los usuarios de último mes ha padecido algún tipo de virus informático



BASE: Usuarios de Internet en el último mes de 15 años o más

Han experimentado problemas de seguridad

Entre los internautas de última semana los correos no deseados representan casi el 50%

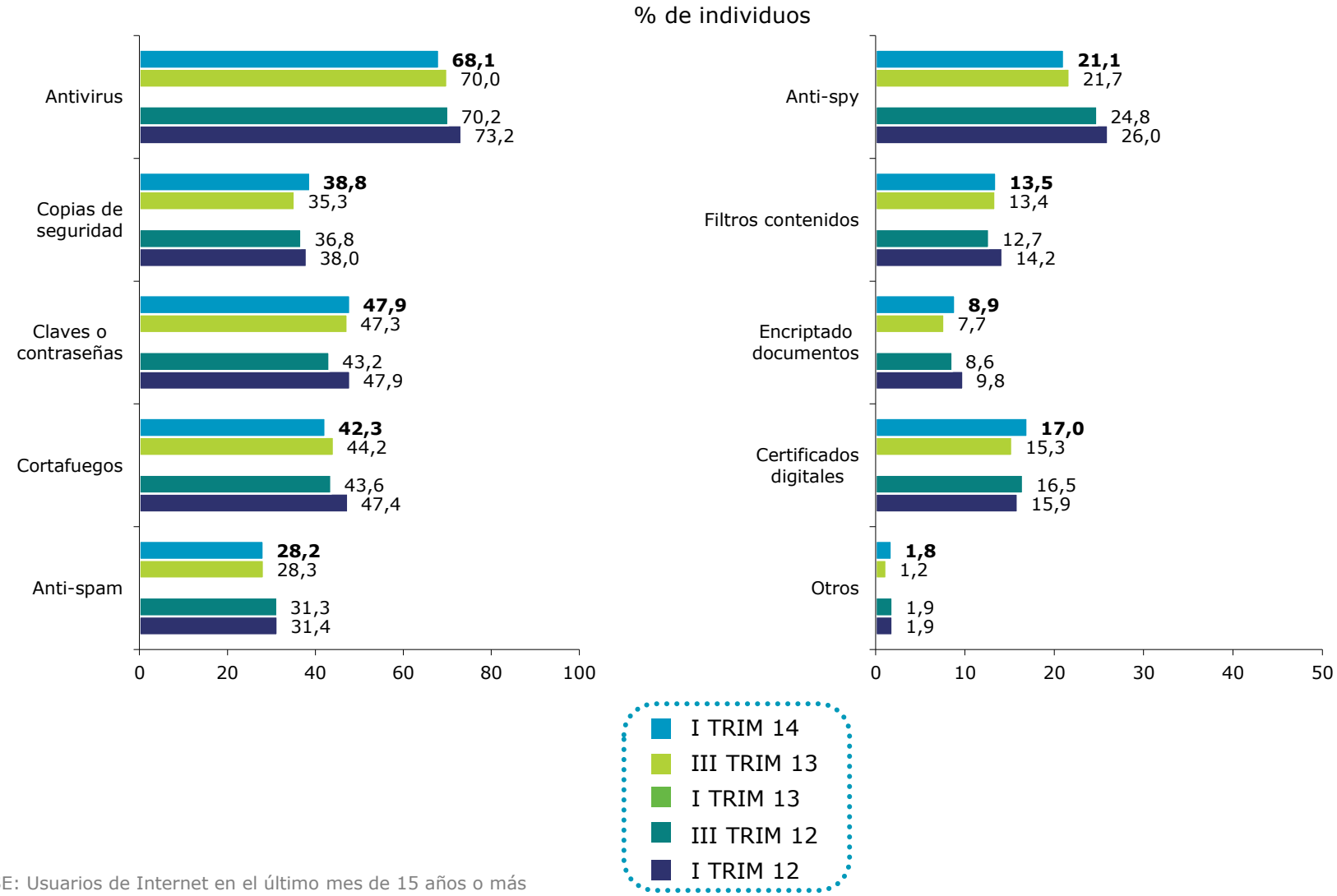


Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

BASE: Usuarios de Internet de 15 años o más

Han tomado precauciones de seguridad

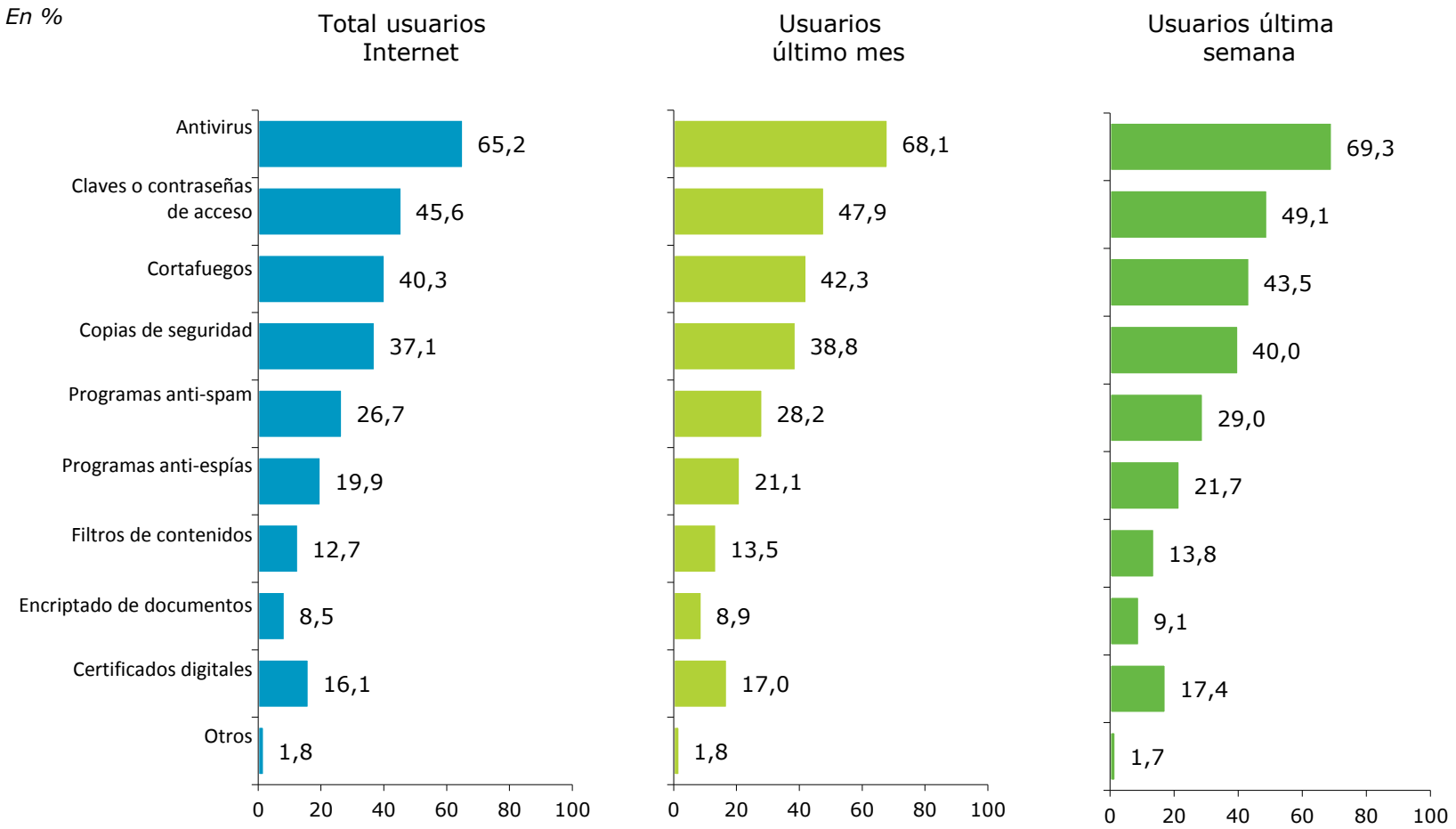
El 17% de los internautas de último mes han utilizado certificados digitales como precaución de seguridad en la Red



BASE: Usuarios de Internet en el último mes de 15 años o más

Han tomado precauciones de seguridad

Casi siete de cada diez internautas de última semana utilizaron antivirus como medida de seguridad durante el primer trimestre de 2014

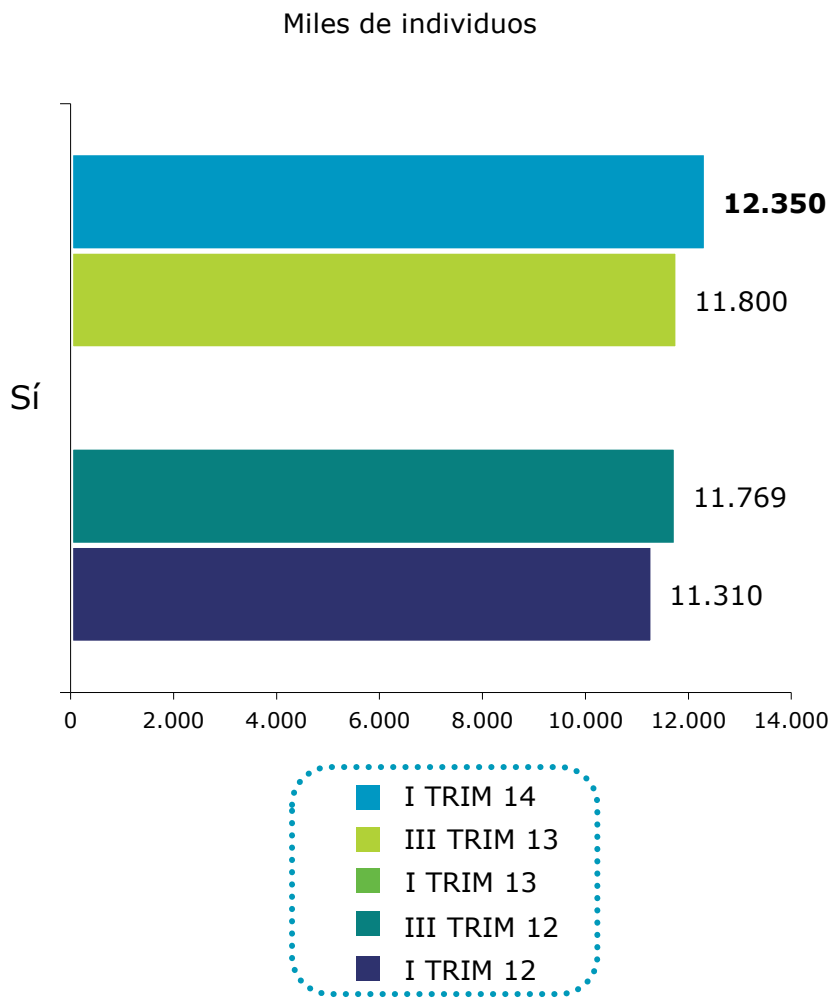


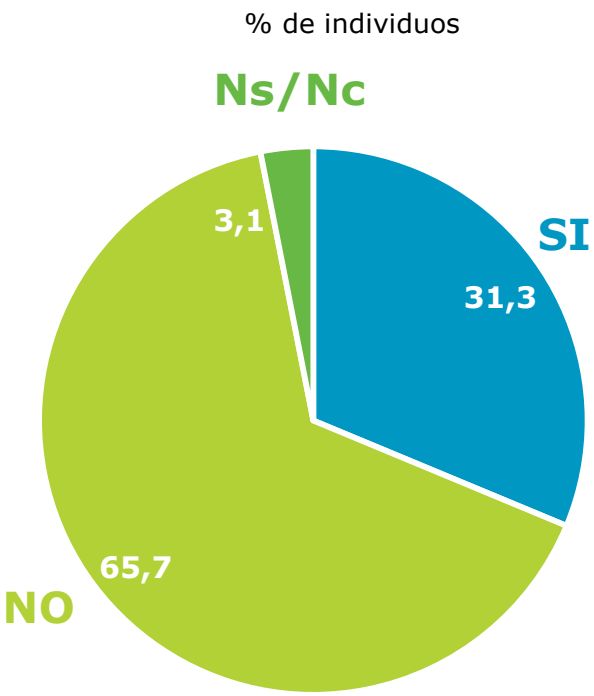
Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

BASE: Usuarios de Internet de 15 años o más

Han contactado con la administración pública a través de Internet

Más de 12 millones de personas contactaron con la administración pública a través de Internet





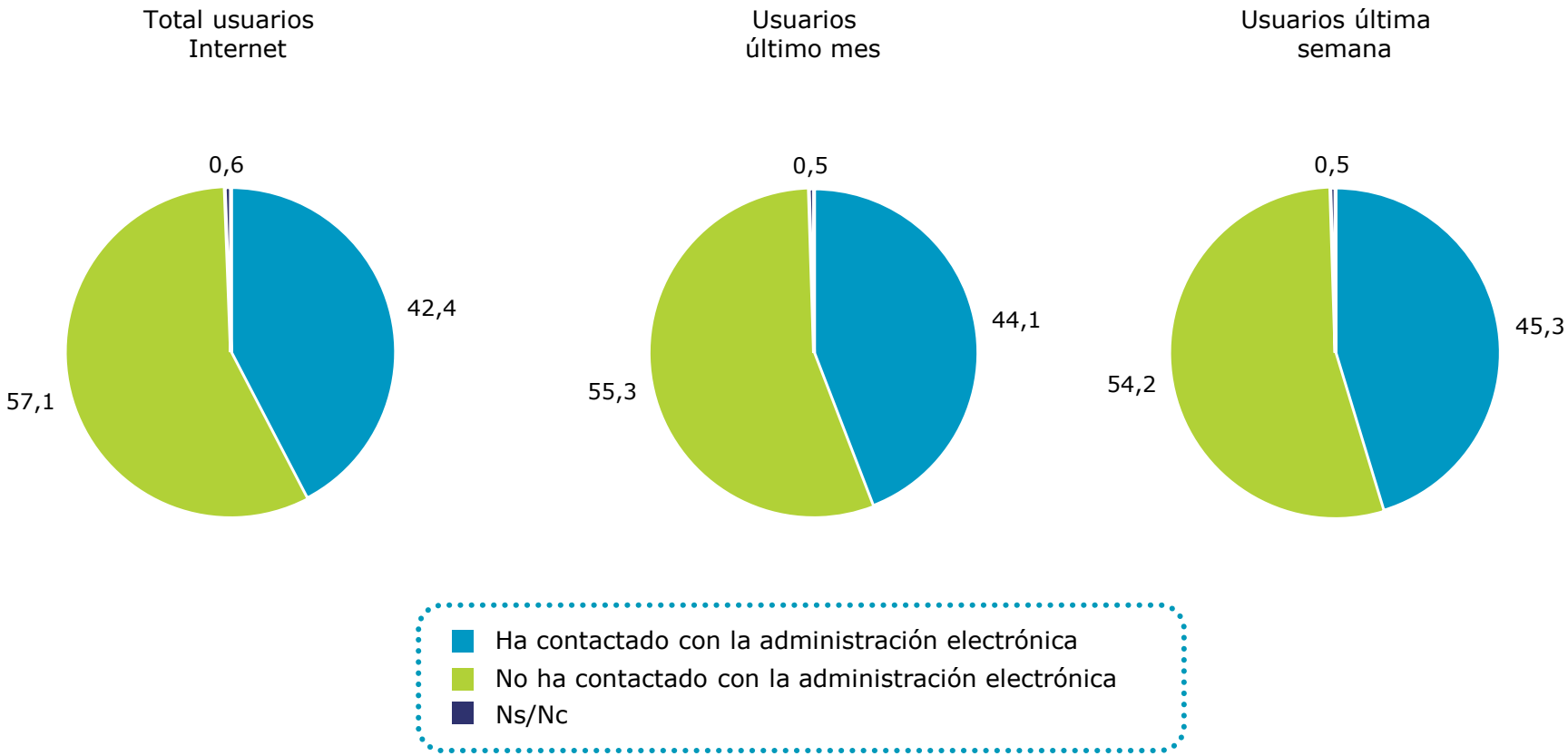
BASE: Individuos de 15 años o más

Han contactado con la administración pública a través de Internet

El 42, 4% de los internautas que accedieron a la Red en alguna ocasión ha contactado con la administración electrónica en alguna ocasión

Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

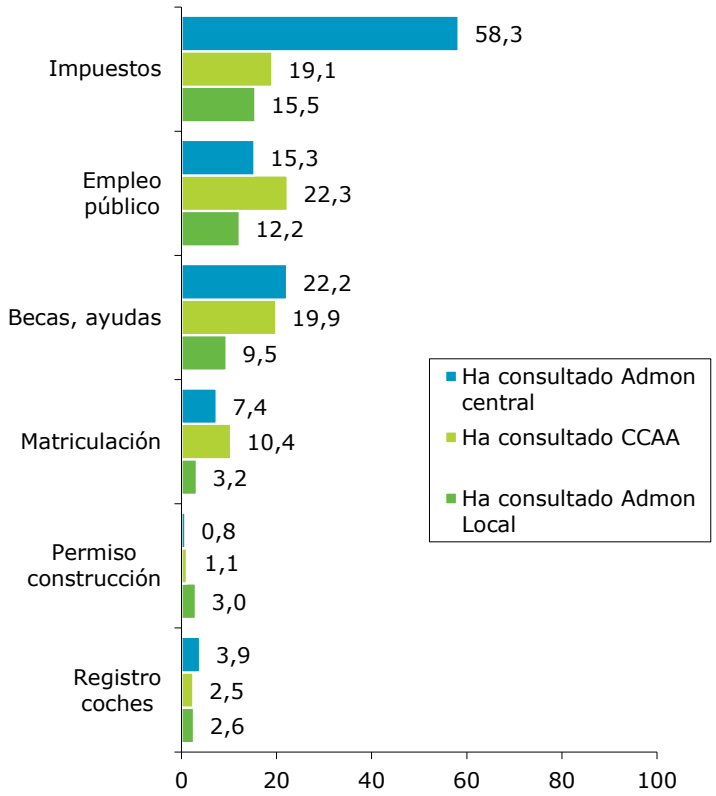
En %



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Han consultado información por servicio y tipo de administración

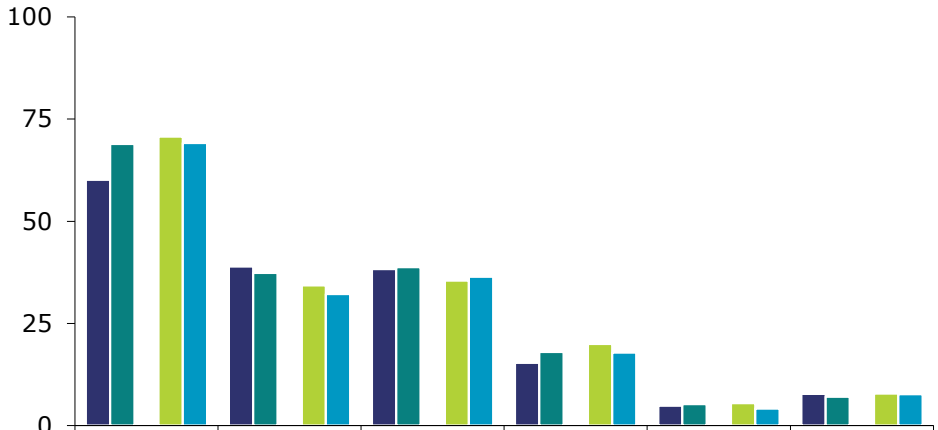
Las consultas a la administración autonómica por motivos de empleo público alcanza el 22,3% de los internautas que contactaron con la e-administración



Resultados I TRIM 14
(Ene - Mar 14)

% de individuos

Consulta con cualquier administración pública

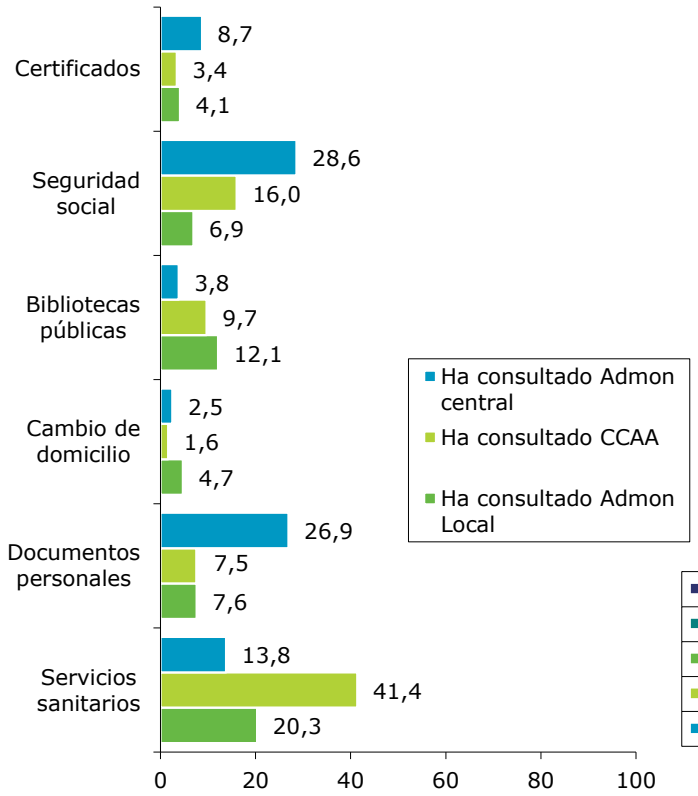


	Impuestos	Empleo público	Becas ayuda	Matriculac. univ	Permiso const. Edif	Registro coches
I TRIM 12	60,1	38,9	38,3	15,4	4,9	7,8
III TRIM 12	68,9	37,4	38,8	18,0	5,3	7,1
I TRIM 13						
III TRIM 13	70,7	34,3	35,5	20,0	5,5	7,9
I TRIM 14	69,1	32,2	36,4	17,9	4,2	7,7

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más y ha contactado Adm. por Internet

Han consultado información por servicio y tipo de administración

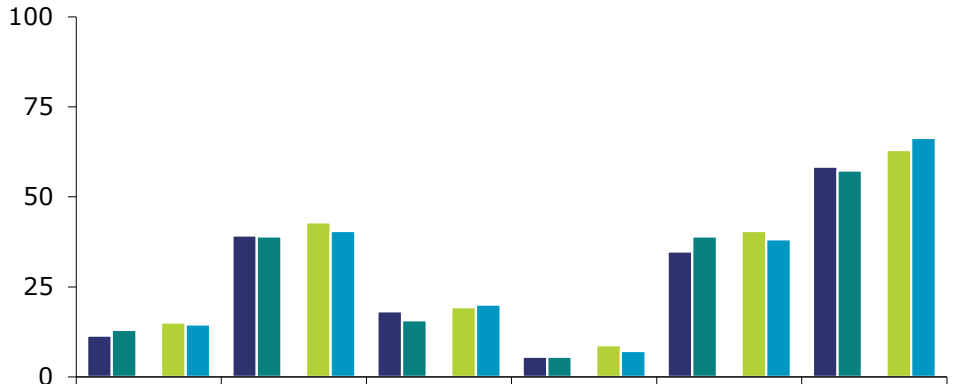
Dos de cada tres internautas que realizaron consultas con la administración lo hicieron para obtener información sobre servicios sanitarios



Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

% de individuos

Consulta con cualquier administración pública

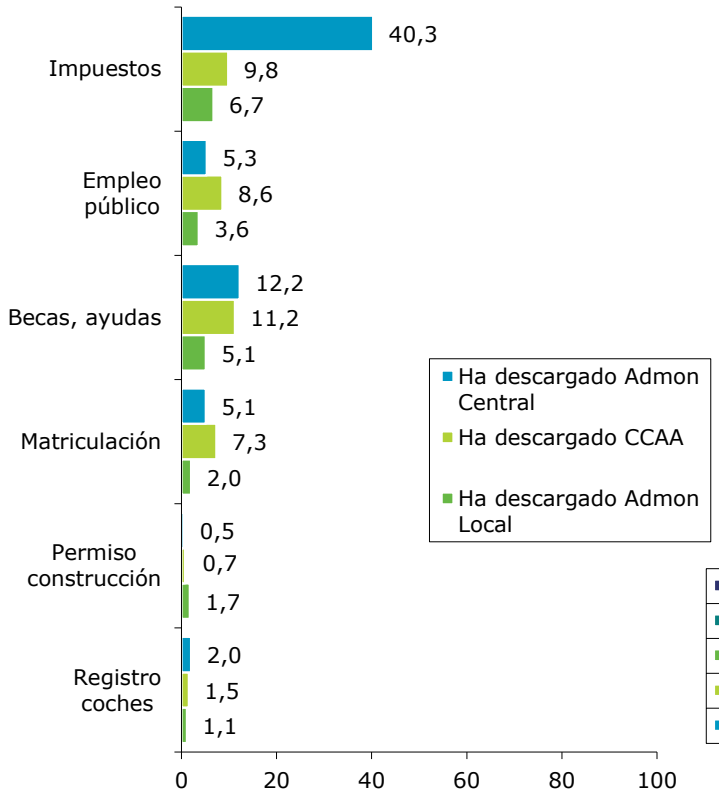


	Certif. nac y matri	Seguridad social	Bibliotecas públicas	Cambios de domicilio	Documentos personales	Servicios sanitarios
I TRIM 12	11,5	39,3	18,2	5,6	34,8	58,4
III TRIM 12	13,1	39,0	15,7	5,6	39,0	57,3
I TRIM 13						
III TRIM 13	15,1	42,9	19,4	8,8	40,5	63,0
I TRIM 14	14,6	40,5	20,1	7,2	38,2	66,4

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más y ha contactado Adm. por Internet

Han descargado formularios por servicio y tipo de administración

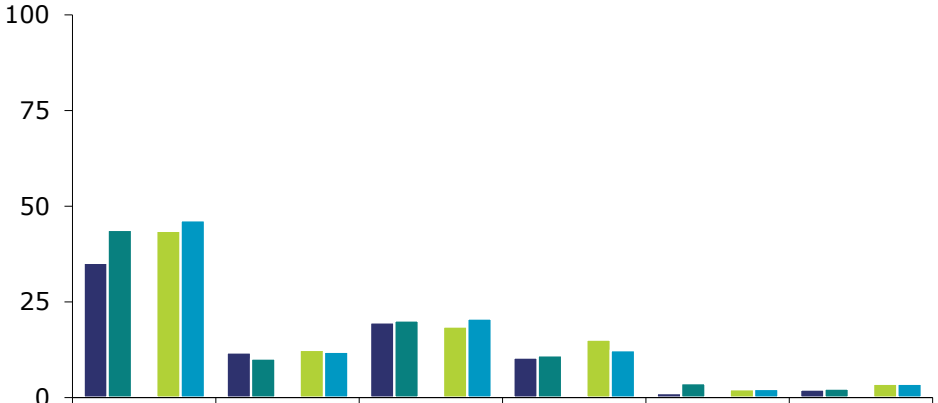
La descarga de formularios para temas relacionados con los impuestos la realizan el 40,3% de los internautas que contactaron con la administración por Internet



Resultados I TRIM 14 (Ene – Mar 13)

% de individuos

Consulta con cualquier administración pública

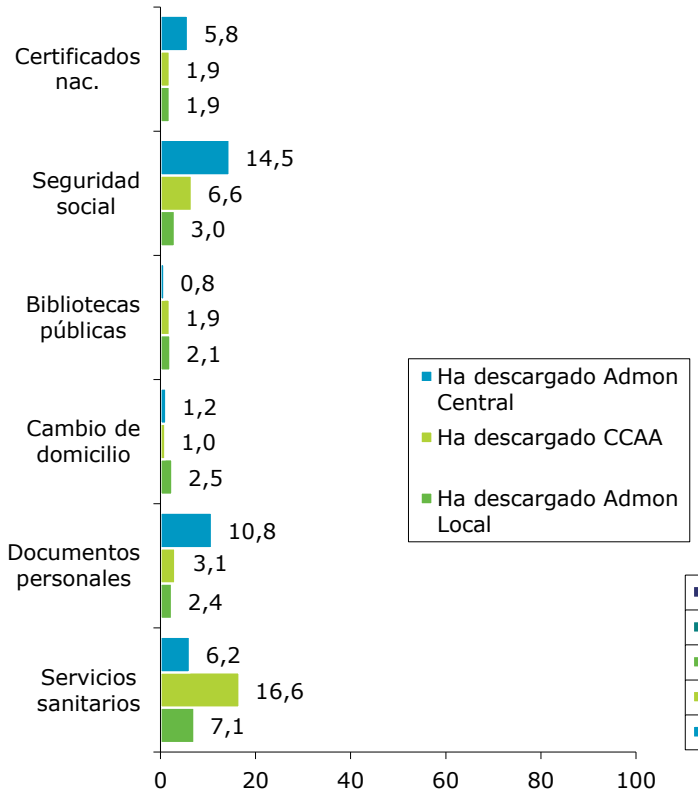


	Impuestos	Empleo público	Becas ayuda	Matriculación univ	Permiso const. Edif	Registro coches
I TRIM 12	35,2	11,8	19,7	10,5	1,2	2,1
III TRIM 12	43,8	10,2	20,2	11,1	3,8	2,4
I TRIM 13						
III TRIM 13	43,6	12,5	18,6	15,2	2,2	3,6
I TRIM 14	46,3	12,0	20,7	12,4	2,3	3,6

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más y ha contactado Adm. por Internet

Han descargado formularios por servicio y tipo de administración

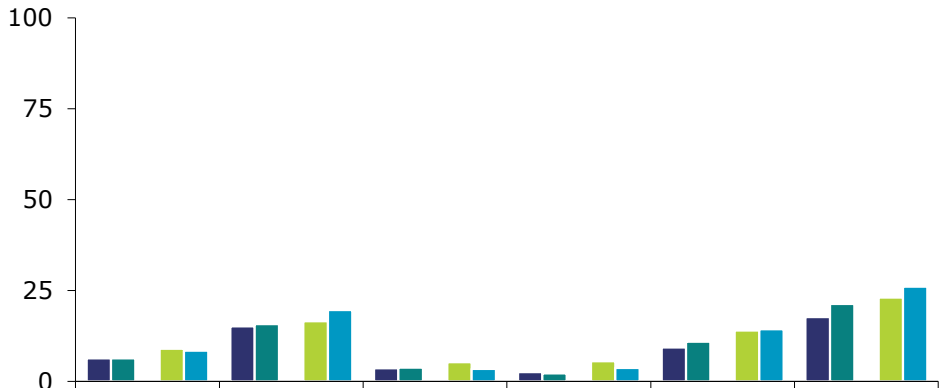
El 20% de los internautas que contactaron con la administración a través de Internet descargaron formularios para temas relacionados con la seguridad social



Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

% de individuos

Consulta con cualquier administración pública

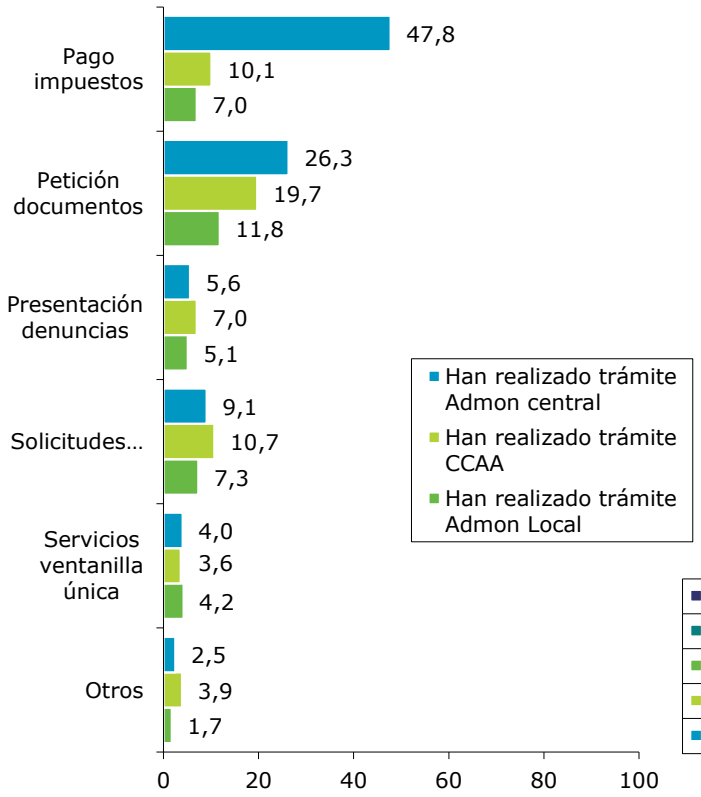


	Certif. nac y matri	Seguridad social	Bibliotecas públicas	Cambios de domicilio	Documentos personales	Servicios sanitarios
I TRIM 12	6,3	15,1	3,6	2,5	9,3	17,7
III TRIM 12	6,3	15,7	3,8	2,2	10,9	21,3
I TRIM 13						
III TRIM 13	9,0	16,5	5,3	5,5	14,0	23,0
I TRIM 14	8,4	19,6	3,4	3,7	14,3	26

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más y ha contactado Adm. por Internet

Han realizado trámites por servicio y tipo de administración

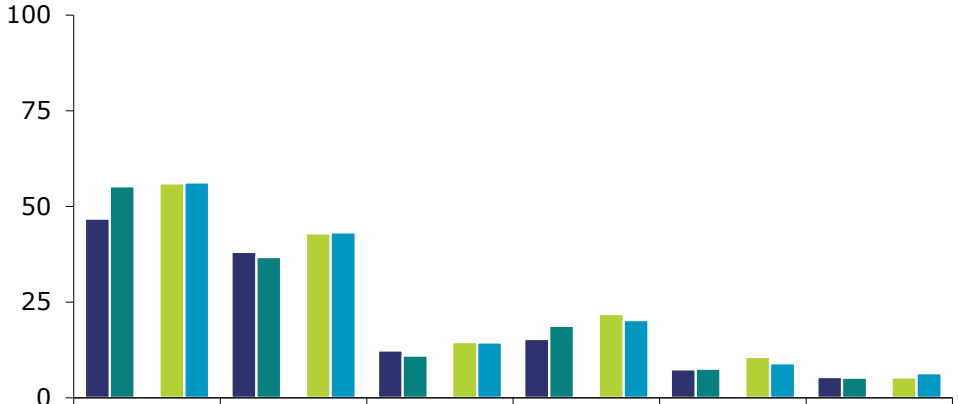
El principal trámite realizado a través de la administración electrónica es el pago de impuestos



Resultados I TRIM 14 (Ene – Mar 14)

% de individuos

Tramitación en cualquier administración pública



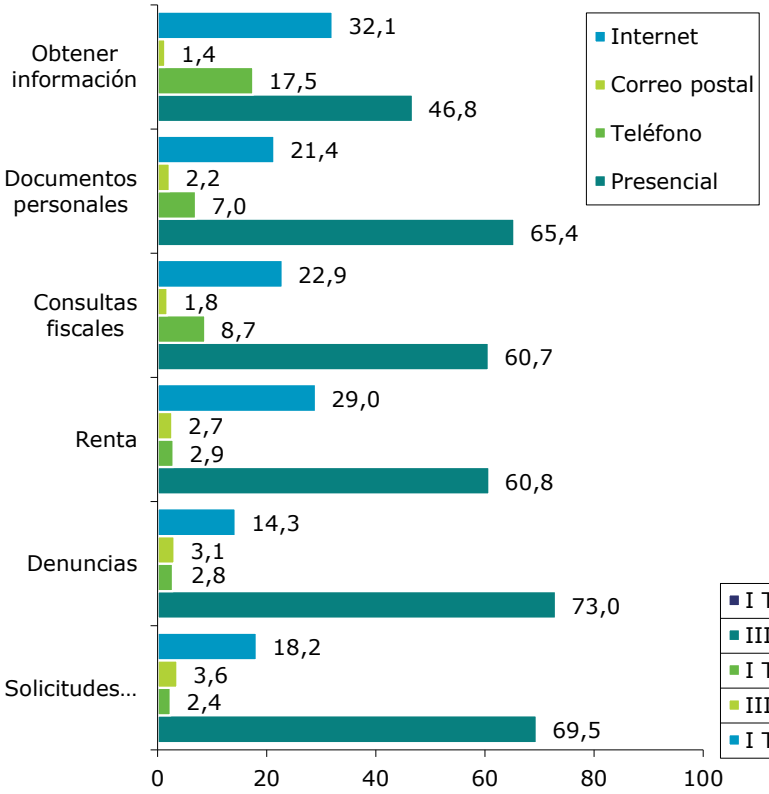
	Pago impuestos	Petición documentos	Presentación denuncias	Presentación solicitudes	Servicios ventanilla única	Otros trámites
I TRIM 12	46,8	38,1	12,4	15,4	7,5	5,5
III TRIM 12	55,3	36,8	11,1	18,8	7,6	5,3
I TRIM 13						
III TRIM 13	56,0	43,0	14,6	21,9	10,7	5,4
I TRIM 14	56,3	43,2	14,5	20,3	9,1	6,5

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más y ha contactado Adm. por Internet

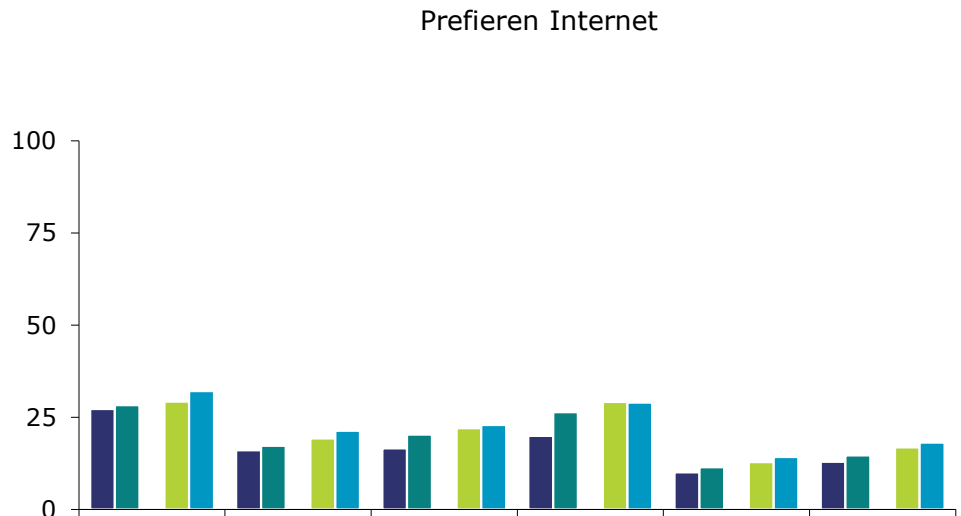
Preferencia de contacto con la Administración Pública

Los principales motivos para preferir el contacto con la administración a través de Internet son la obtención de información y la presentación de la declaración de renta

% de individuos



Resultados I TRIM 14 (Ene – Mar 14)



	Obtener información	Solicitar docs personales	Consultas fiscales	Present. Decl. Renta	Present. denuncias /recursos	Present. solicitudes ,escritos
I TRIM 12	27,3	16,1	16,6	20,0	10,1	13,0
III TRIM 12	28,3	17,3	20,3	26,4	11,5	14,7
I TRIM 13						
III TRIM 13	29,3	19,3	22,1	29,2	12,9	16,9
I TRIM 14	32,1	21,4	22,9	29,0	14,3	18,2

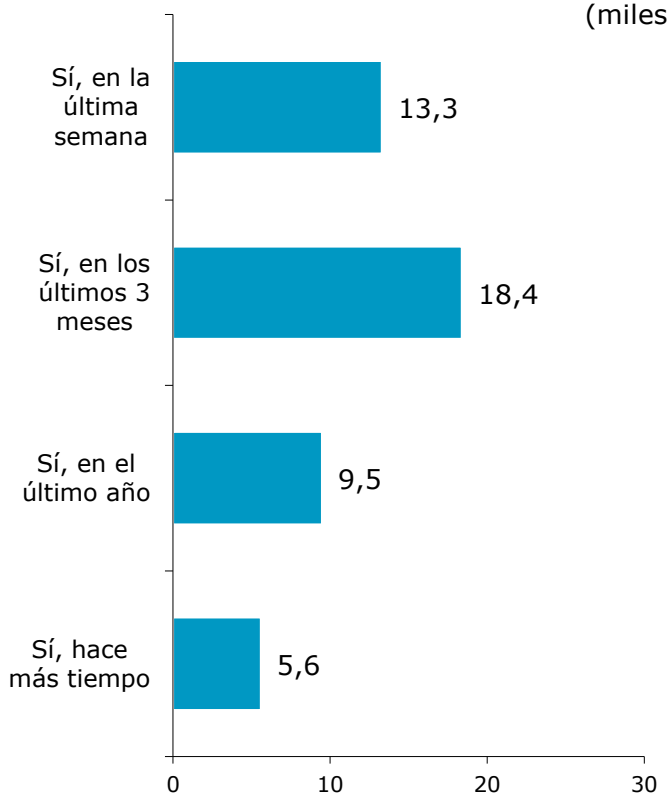
BASE: Individuos de 15 años o más

Uso Internet para temas de salud

El 18,4% de los internautas utilizó Internet para temas relacionados con la salud en los últimos tres meses

Hogares con acceso a Internet

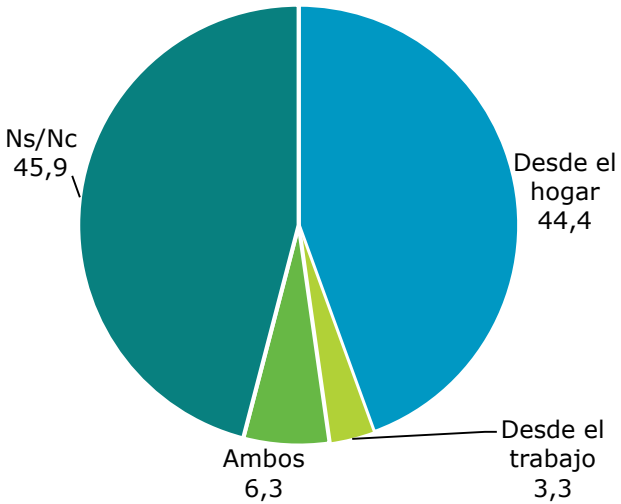
En absolutos
(miles de individuos)



Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

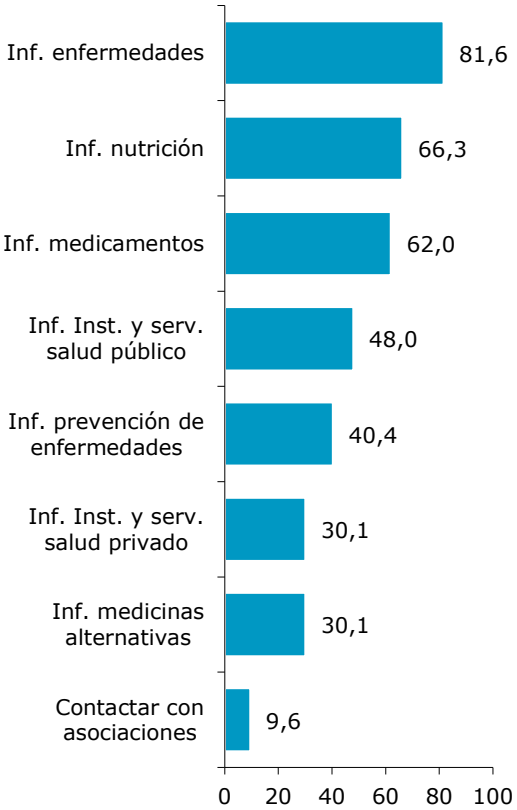
Lugar de acceso



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

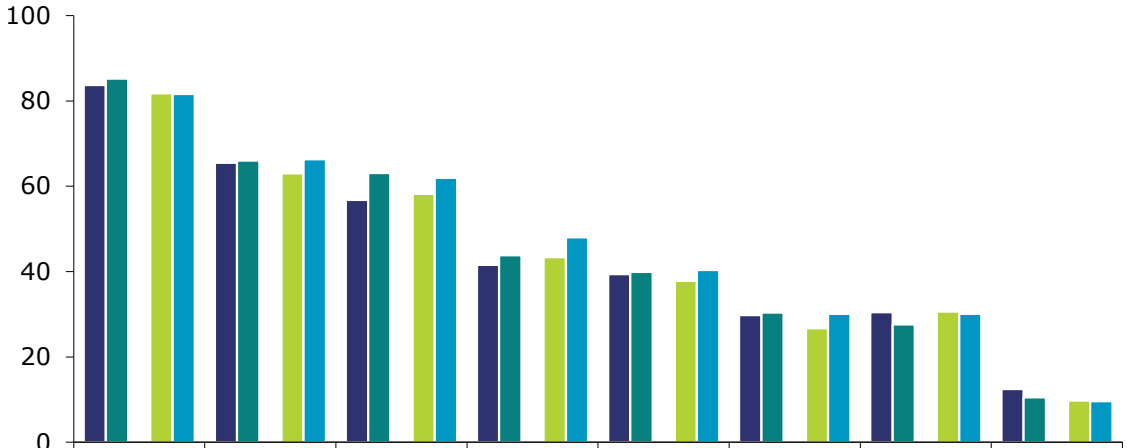
Uso Internet para temas de salud

Las consultas sobre enfermedades y nutrición son los principales temas buscados en Internet



Resultados I TRIM 14 (Ene – Mar 14)

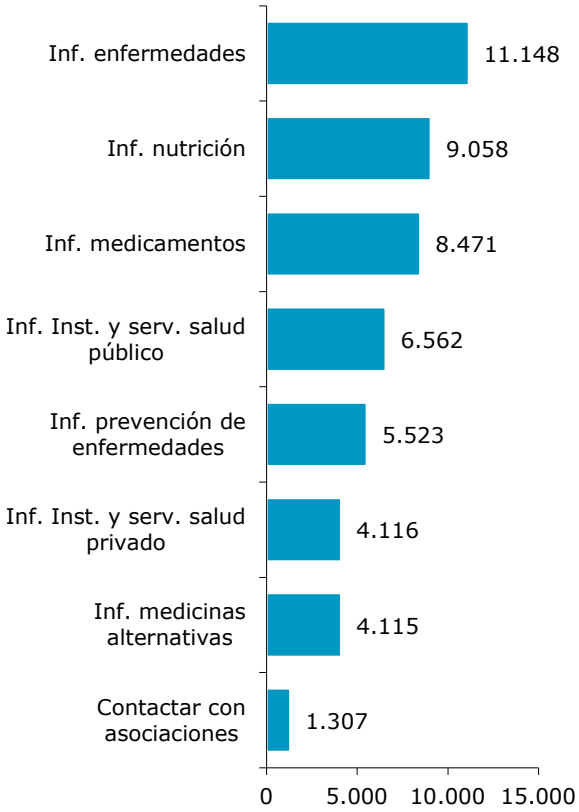
% individuos



	Inf. enfermedades	Inf. nutrición	Inf. medicamentos	Inf. Inst. y serv. salud público	Inf. Prevención enfermedades	Inf. Inst. y serv. salud privado	Inf. medicinas alternativas	Contactar con asociaciones
I TRIM 12	83,7	65,5	56,8	41,6	39,4	29,8	30,5	12,5
III TRIM 12	85,2	66,0	63,1	43,8	39,9	30,4	27,6	10,5
I TRIM 13								
III TRIM 13	81,8	63,0	58,2	43,4	37,8	26,7	30,6	9,8
I TRIM 14	81,6	66,3	62,0	48,0	40,4	30,1	30,1	9,6

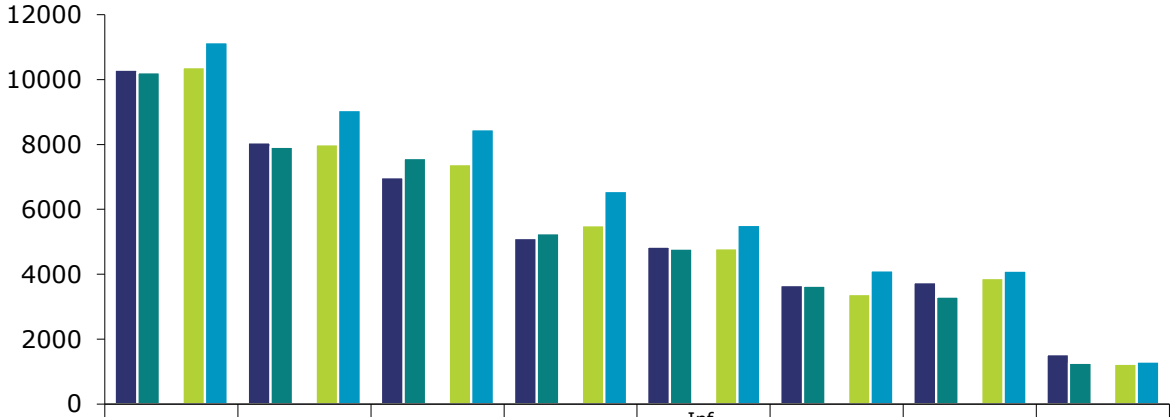
BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Más de 11 millones de personas consultan información a través de Internet sobre enfermedades



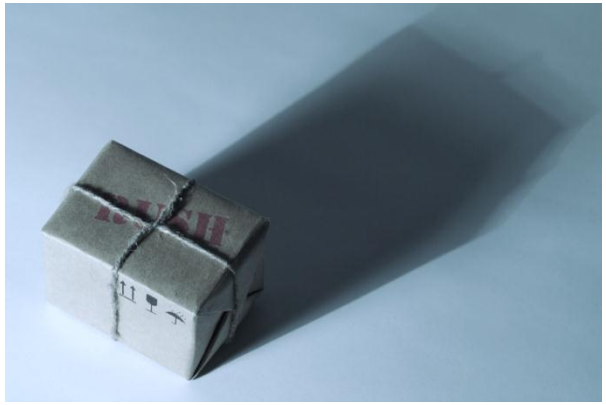
Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

En absolutos
(miles de individuos)



	Inf. enfermedades	Inf. nutrición	Inf. medicamentos	Inf. Inst. y serv. salud público	Inf. prevención de enfermedades	Inf. Inst. y serv. salud privado	Inf. medicinas alternativas	Contactar con asociaciones
I TRIM 12	10.299	8.061	6.990	5.114	4.849	3.668	3.757	1.535
III TRIM 12	10.229	7.927	7.585	5.262	4.794	3.651	3.312	1.266
I TRIM 13								
III TRIM 13	10.385	8.008	7.393	5.509	4.800	3.394	3.882	1.245
I TRIM 14	11.148	9.058	8.471	6.562	5.523	4.116	4.115	1.307

Servicios empaquetados



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

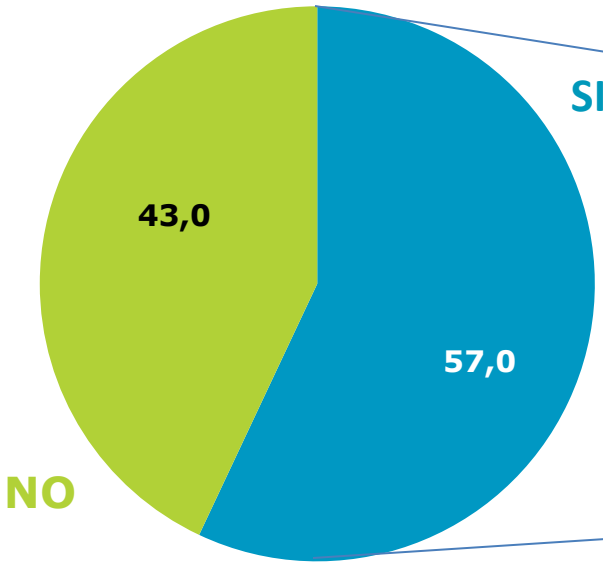
9

Hogares con servicios empaquetados

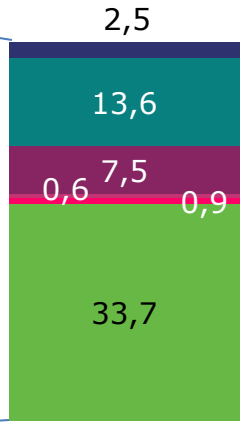
Uno de cada tres hogares con servicios empaquetados tiene contratados los servicios de telefonía fija e Internet de manera conjunta

Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

% de hogares



% hogares por tipo de paquete



- Hogares con servicios empaquetados
- Hogares sin servicios empaquetados

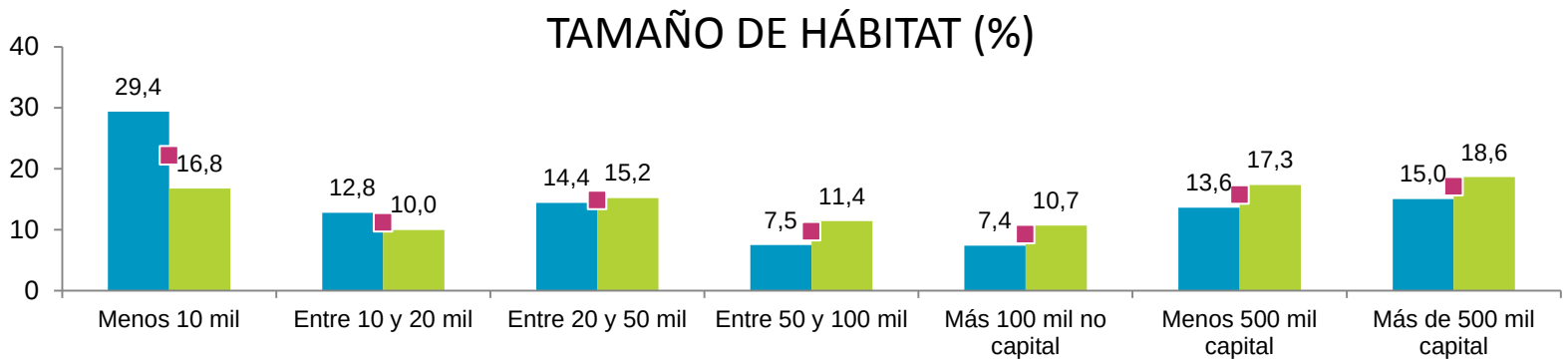
- Fijo + Internet + Tv + Móvil
- Fijo + Internet + Móvil
- Fijo + Internet + TV Pago
- Internet + TV Pago
- Fijo + TV Pago
- Fijo + Internet

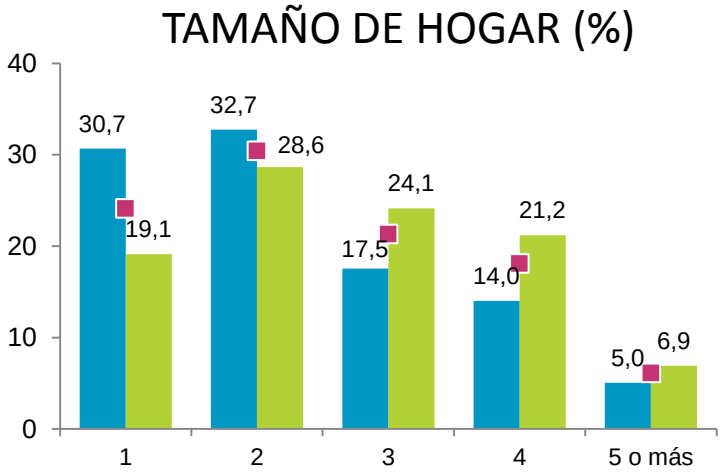
BASE: Total hogares

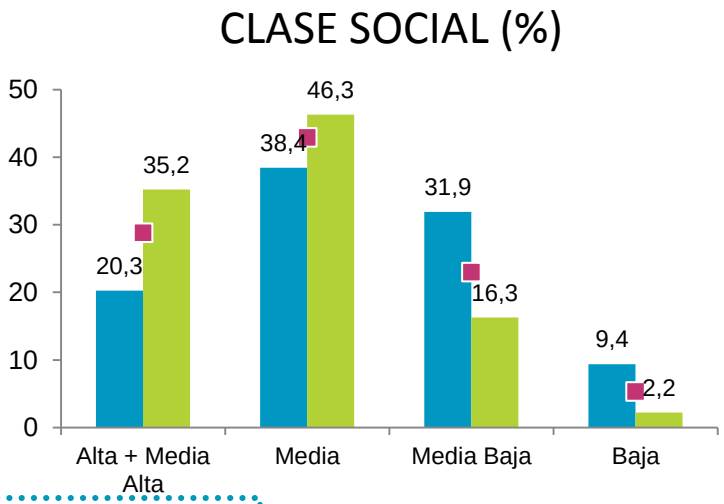
*pregunta con respuesta múltiple

El 52,7% de los hogares con servicios TIC empaquetados están formados por tres miembros o más

Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)







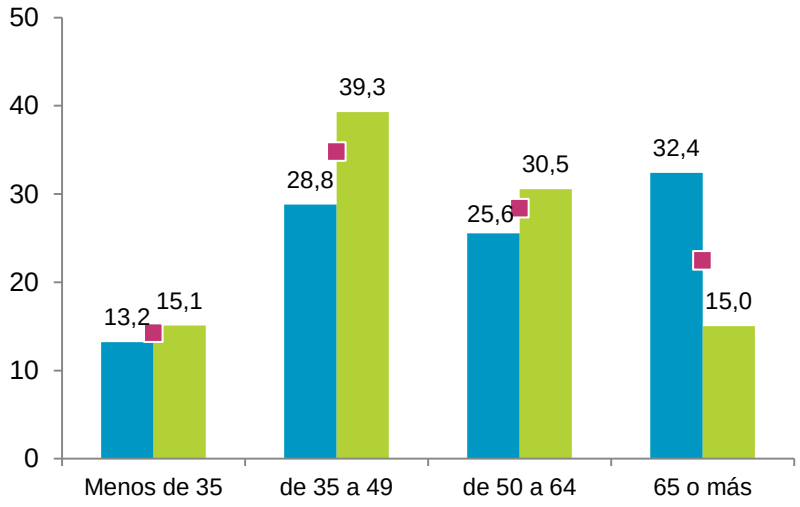
Hogares con servicios empaquetados
Hogares sin servicios empaquetados
Total hogares

BASE: Total hogares

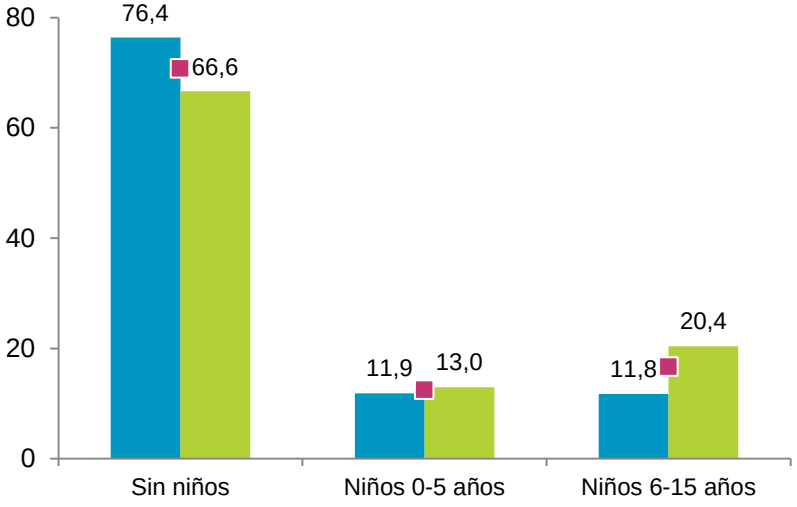
En dos de cada tres hogares con servicios TIC empaquetados no hay niños

Resultados I TRIM 14
(Ene – Mar 14)

EDAD DEL AMA DE CASA (%)



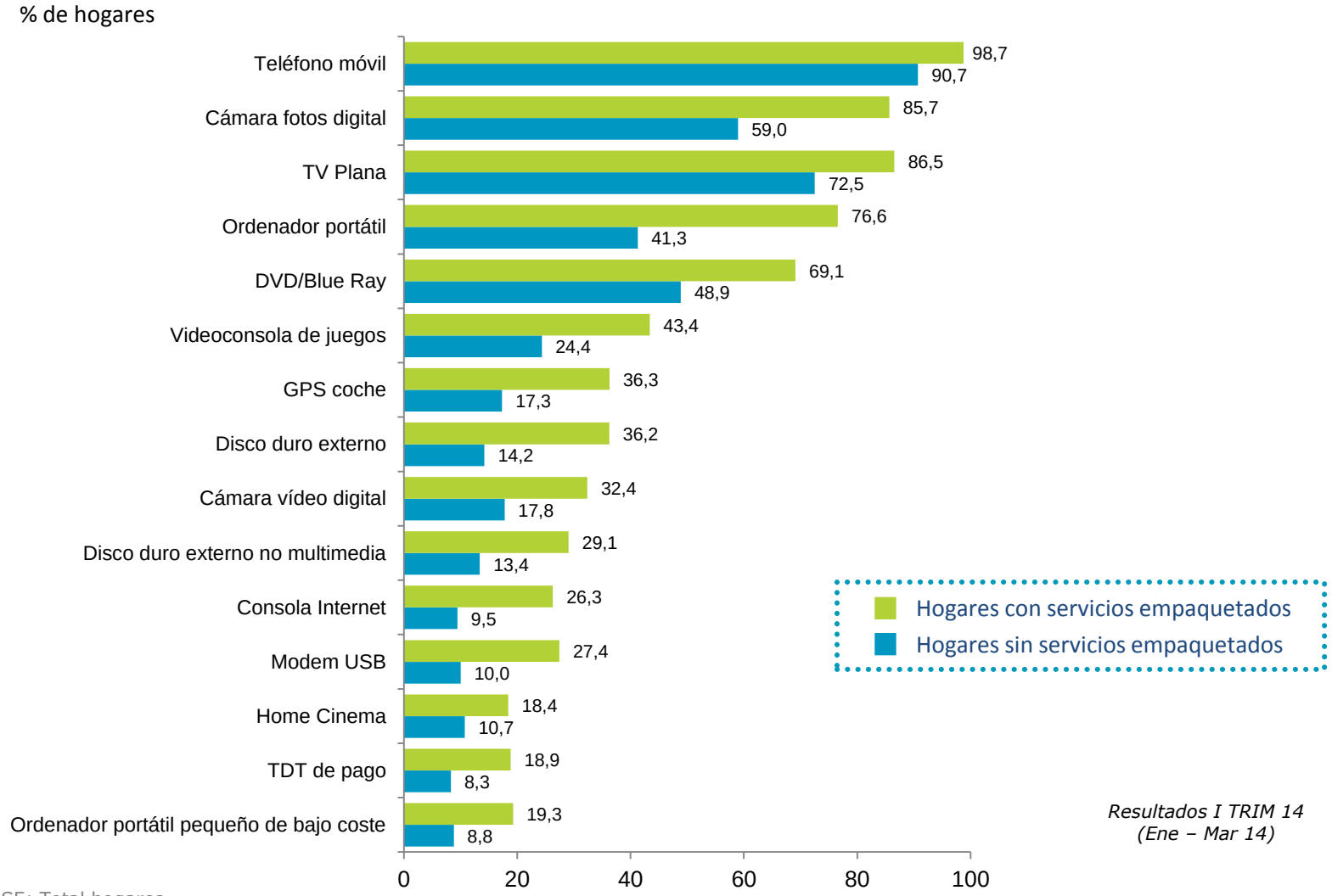
PRESENCIA DE NIÑOS (%)



- Hogares con servicios empaquetados
- Hogares sin servicios empaquetados
- Total hogares

BASE: Total hogares

Los hogares con servicios TIC empaquetados tiene el doble de equipamiento tecnológico que los hogares sin servicios empaquetados



Resultados I TRIM 14 (Ene – Mar 14)

BASE: Total hogares

Objetivos y Metodología

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

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 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:

Este análisis de la demanda por parte del 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: 18.136.700 hogares. Individuos 15 y más años: 39,487 millones. 10 y más años: 41,113 millones.

Muestra neta de hogares: 3.180 hogares y 6.636 individuos 10+ años entraron en tabulación de encuestas. 2.724 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 Enero-Marzo 2014 se ha dado por finalizada durante el mes de Mayo 14.

Error Muestral: El Asumiendo criterios de muestreo aleatorio simple, para el caso de máxima indeterminación (p=q=50%) y un nivel de confianza del 95%, los errores muestrales máximos cometidos en los datos de encuesta son de +1,74 % para hogares y de +1,20% 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 43ª 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 Ballestero
Olga Ureña
Raquel Castro
Santiago Cadenas

ISSN 1989-7766

ontsi
observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

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

ontsi

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