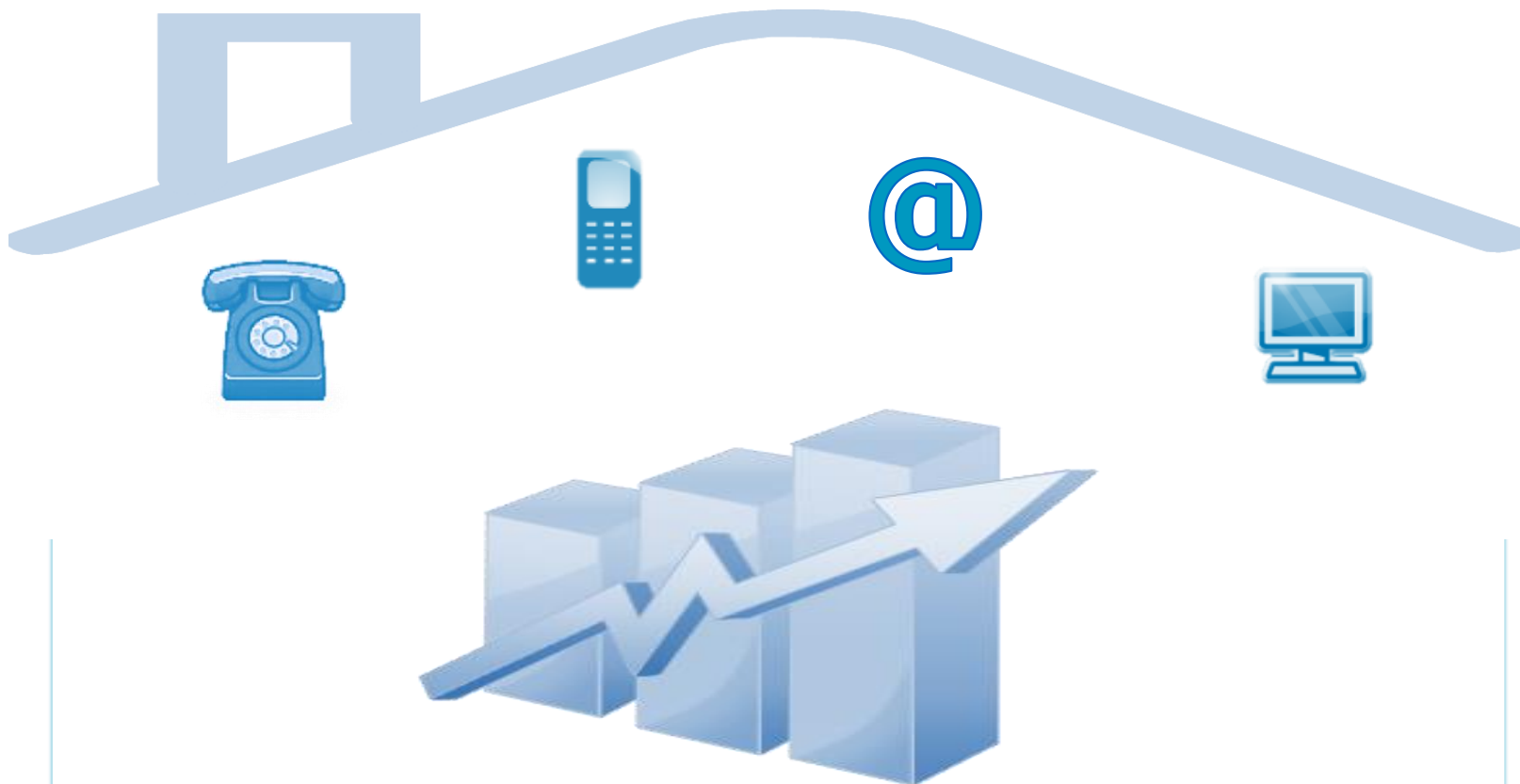



# Las TIC en los hogares españoles

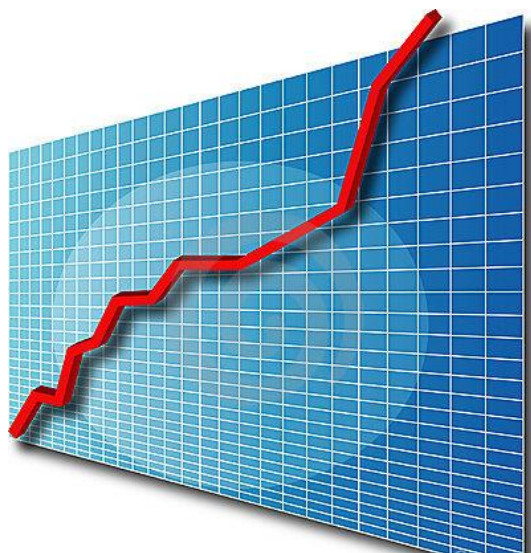
## Estudio de demanda y uso de Servicios de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información



	diap.	
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>	
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>	
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>	
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>	
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>	
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>	
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>53</b>	
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>61</b>	
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>	
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</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 tercer trimestre de 2014 no hubo recogida de datos por lo que los datos referentes a cuestionario corresponden al primer trimestre del año 2014.
- En este caso, se indica con la siguiente etiqueta: 



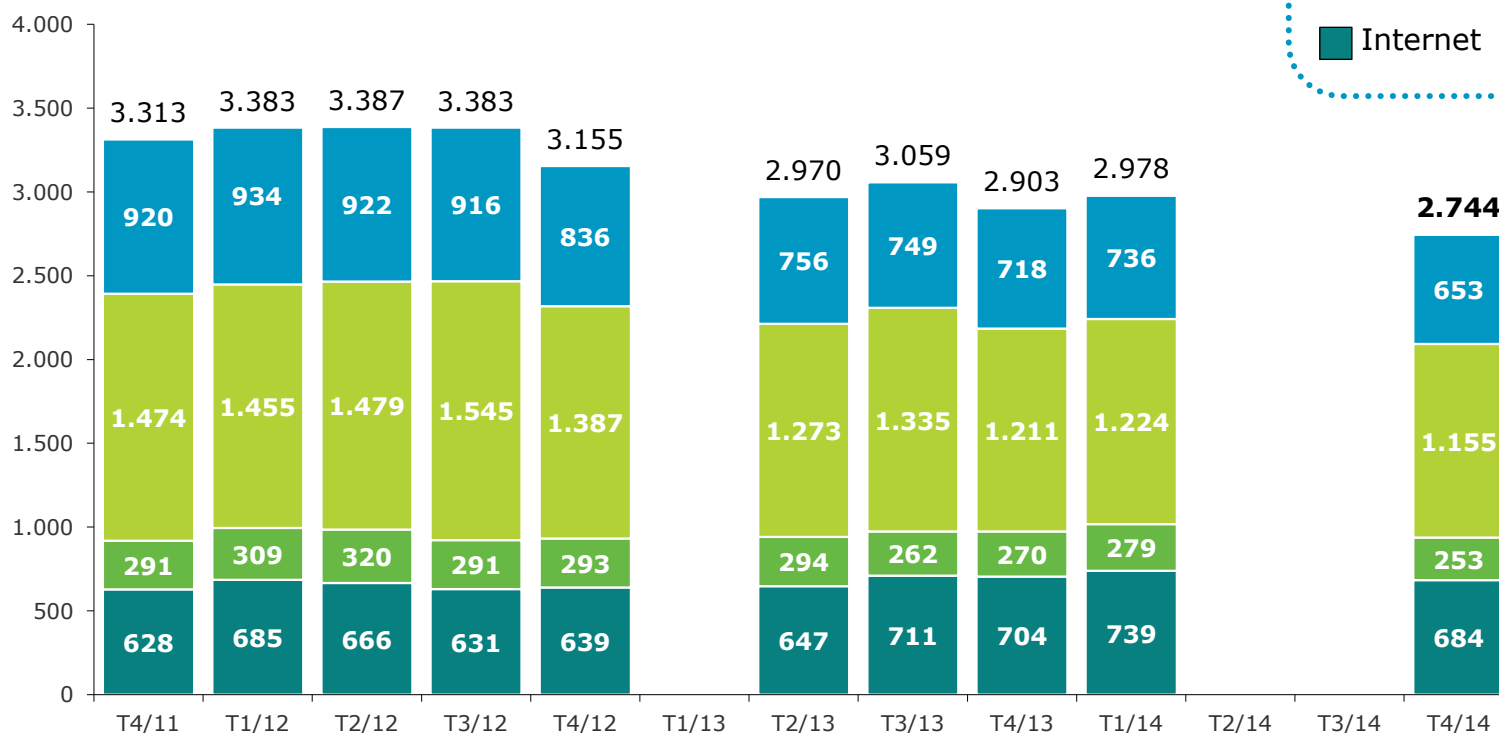
	diap.
<b><u>1. Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b><u>2. Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b><u>3. Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b><u>4. Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b><u>5. Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b><u>6. Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b><u>7. Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b><u>8. Internet</u></b>	<b>61</b>
<b><u>9. Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b><u>10. Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>



El gasto total en servicios TIC (fijo, móvil, Internet y televisión de pago) en el cuarto trimestre de 2014 y tras un descenso interanual del 9,1%, se sitúa en 2.744 millones de euros



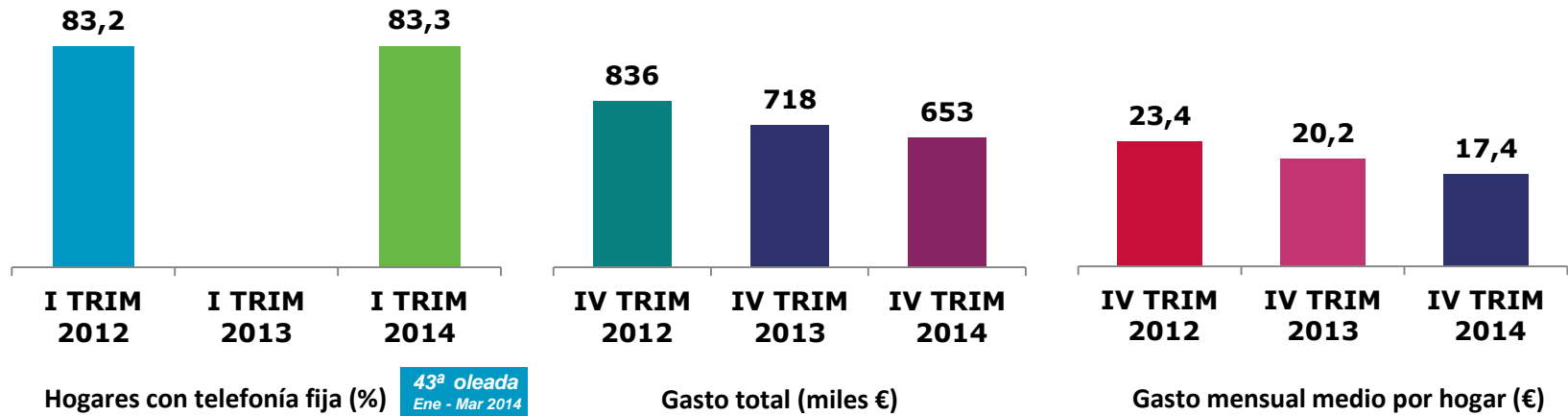
**Gasto total en servicios TIC (millones de euros)**



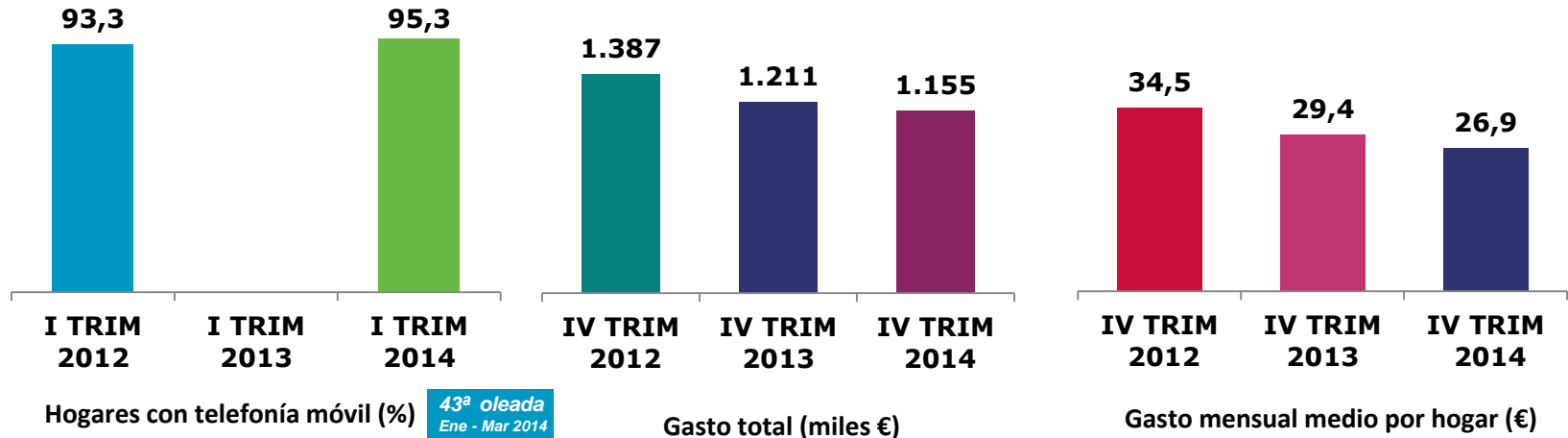
# Telefonía fija y móvil en hogares

El gasto medio por hogar en telefonía móvil desciende a 26,9€ al mes

## TELEFONÍA FIJA



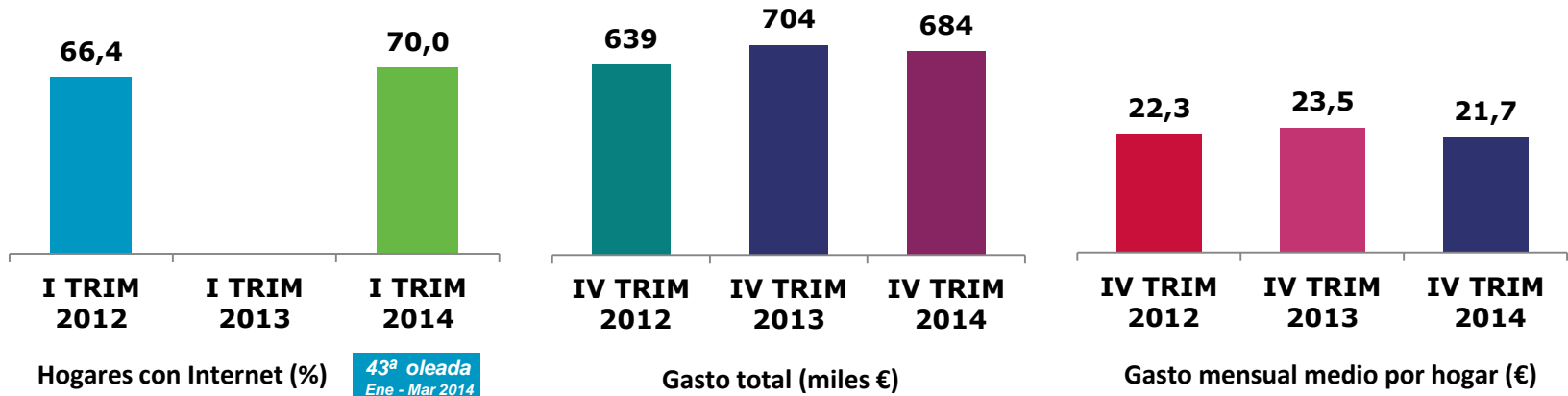
## TELEFONÍA MÓVIL



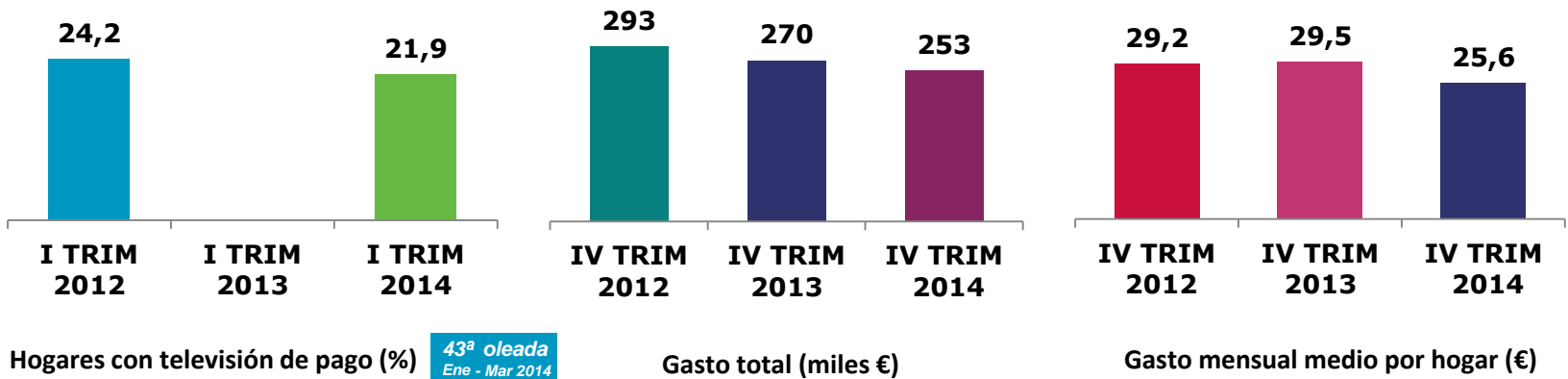
# Internet y TV de pago en hogares

El gasto total en Internet se sitúa por debajo de los 700 millones de euros

## INTERNET



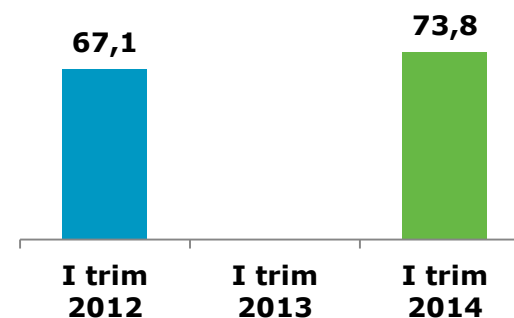
## TELEVISIÓN DE PAGO



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

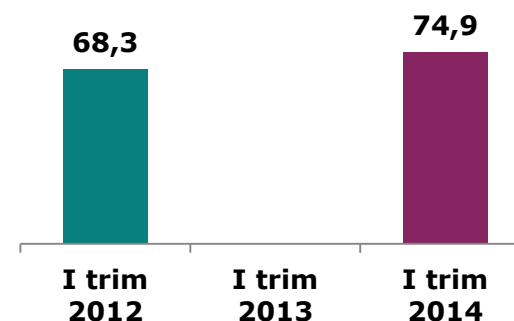
## Usuarios de Internet de 15 años y más (miles y %)

	2011	2012		2013		2014
	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1
<b>En alguna ocasión</b>	<b>25.905</b>	<b>26.168</b>	<b>27.244</b>	-	<b>28.439</b>	<b>29.140</b>
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 %)

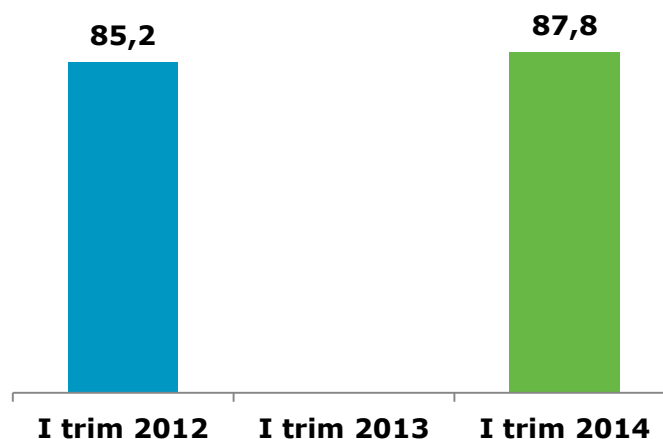
	2011	2012		2013		2014
	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1
<b>En alguna ocasión</b>	<b>27.868</b>	<b>28.113</b>	<b>29.297</b>	-	<b>30.528</b>	<b>31.228</b>
en la última semana	22.757	23.913	24.317	-	25.566	27.502
en los últimos 15 días	951	969	884	-	837	703
en el último mes	811	504	978	-	818	620
en los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





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)**



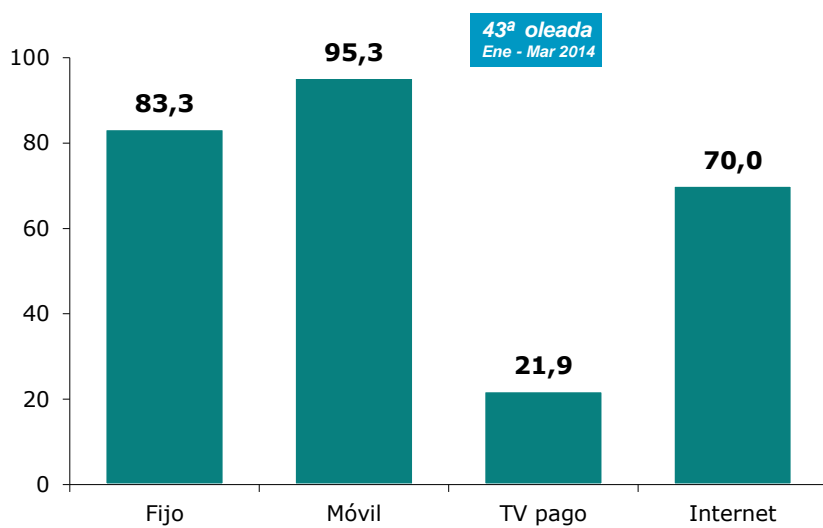
	2011	2012		2013		2014
	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1
Usuarios de telefonía móvil en el último mes	32.396	33.208	33.447	-	34.334	34.666

# Penetración y gasto mensual medio por servicio

A finales del año 2014 el gasto medio mensual por hogar en Internet es de 21,7 euros

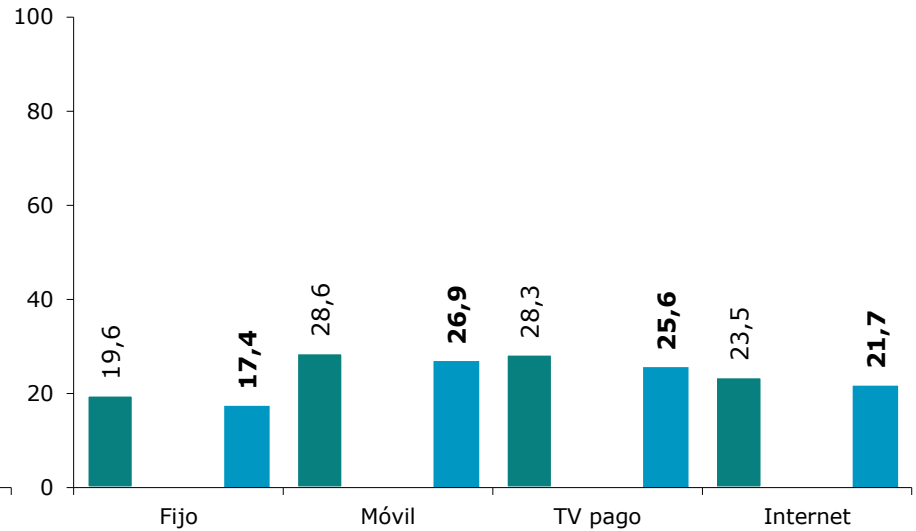


Porcentaje de hogares que disponen



BASE: Total hogares

Gasto mensual medio por hogar (€)  
Incluye IVA



BASE: Hogares que disponen de cada servicio

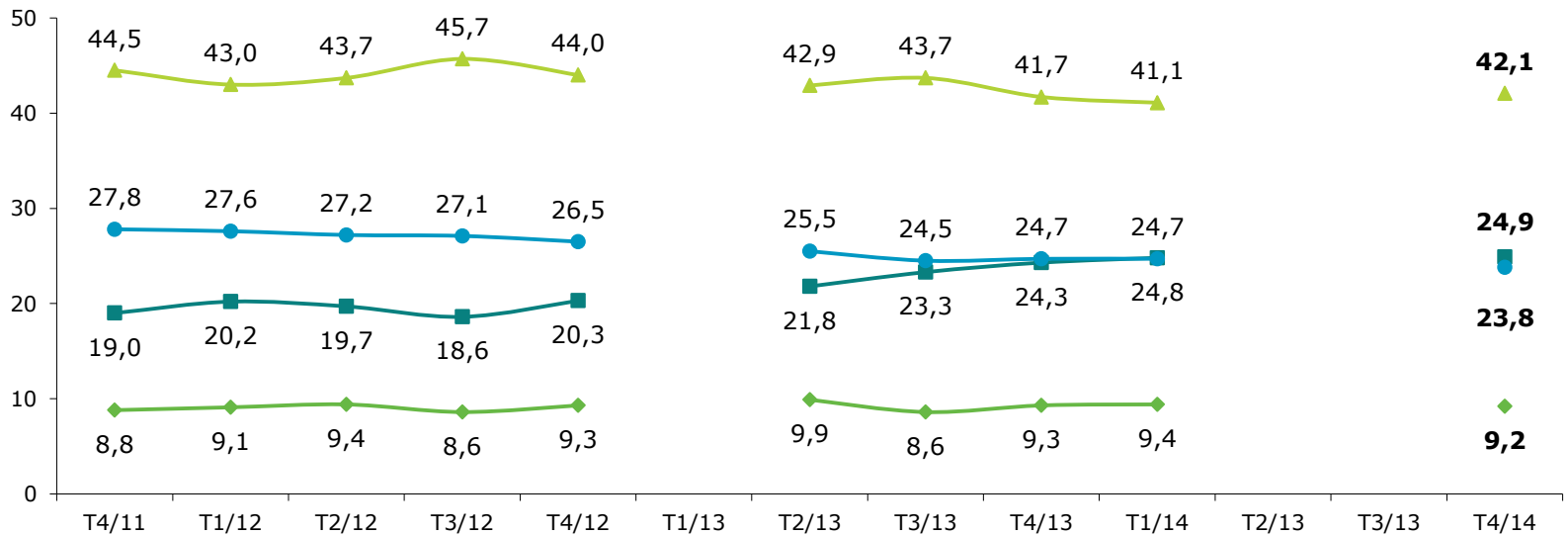
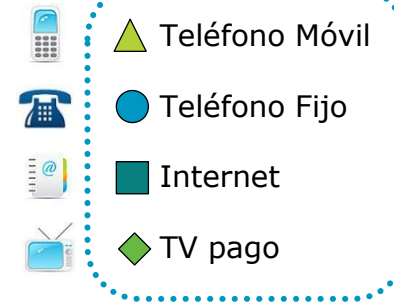


# Evolución del gasto total TIC en servicios finales

Una cuarta parte del gasto total TIC corresponde al gasto en Internet



**Porcentaje de gasto TIC por servicio**



# Sumario mercado TIC en el hogar

## Datos básicos del mercado

1



	2013				2014			
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4 (**)
<b>Total Hogares</b>	<b>17.033.792</b>		<b>17.363.293</b>		<b>18.136.700</b>			<b>18.136.700</b>
Hogares con teléfono	14.426.770		14.362.249		15.103.357			15.103.357
Hogares con TV de Pago	4.048.286		3.687.085		3.977.868			3.977.868
Hogares con teléfono móvil	16.204.069		16.605.848		17.283.890			17.283.890
Hogares con acceso a Internet	11.544.364		12.089.710		12.695.354			12.695.354

Gasto total en <b>Teléfono fijo</b> (mill. €)		756	749	718	736			653
Total minutos cursados (millones)		6.263	5.552	6.158	7.065			5.341
Gasto en minutos cursados (mill. €) (*)		87	77	70	77			58

Gasto en <b>TV de pago</b> (millones €)		294	262	270	279			253
---	--	-----	-----	-----	-----	--	--	-----

Gasto en <b>Teléfono móvil</b> (millones €)		1.273	1.335	1.211	1.224			1.155
---	--	-------	-------	-------	-------	--	--	-------

Gasto en <b>Internet</b> (millones €)		647	711	704	739			684
---------------------------------------	--	-----	-----	-----	-----	--	--	-----

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

(\*\*) Para el tercer trimestre de 2014 no hubo recogida de datos por lo que los datos referentes a cuestionario corresponden al primer trimestre del año 2014.



El **gasto en servicios TIC** realizado por los hogares españoles en el cuarto trimestre de 2014 es de **2.744 millones de €**. Respecto al mismo periodo de 2013 supone 159 millones de € menos, lo que se traduce en un descenso interanual del 5,5%.

Los cuatro servicios TIC (telefonía fija, telefonía móvil, televisión de pago e Internet) reducen su gasto respecto al año pasado.

## Resumen por mercado:



El gasto en **telefonía fija** se sitúa en **653 millones de euros**, con un descenso del 9,1% en los últimos doce meses. El gasto medio de los hogares en telefonía fija en el cuarto trimestre de 2014 es de 17,4€/mes- IVA incluido.



En el mercado de **telefonía móvil**, durante el cuarto trimestre de 2014 el gasto alcanza los **1.155 millones de euros**. También este servicio presenta tendencia descendente en el último año. El gasto medio mensual por hogar se sitúa en 26,9€ - IVA incluido.

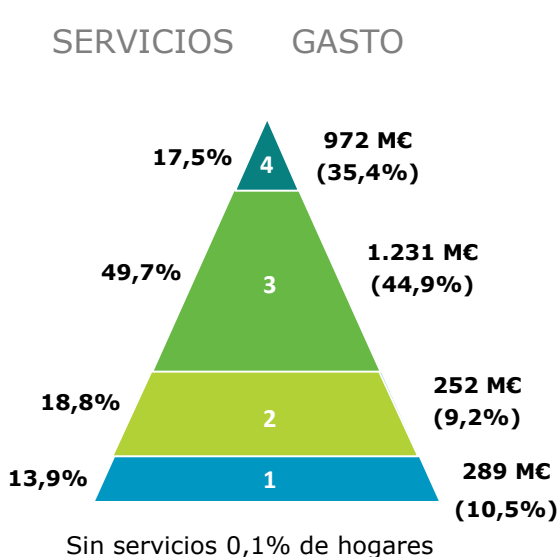


En lo que respecta a los servicios de **televisión de pago**, el gasto también tienen una tendencia descendente, en este caso del 6,3%. Así, el gasto en televisión de pago es de **253 millones de euros** el cuarto trimestre de 2014. Por hogar, el gasto medio mensual alcanza los 25,6€ - IVA incluido.



Por último, el servicio de **Internet** refleja un gasto de **684 millones de euros**, siendo el servicio con el menor descenso interanual, un 2,8%. El gasto medio es de 21,7 €/mes y hogar - IVA incluido.

## Pirámide de equipamiento y gasto TIC



43ª oleada  
Ene - Mar 2014

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 cuarto trimestre del 2014, la distribución del gasto según el número de servicios queda reflejada de la siguiente manera: para 1 servicio un 10,5% del gasto, 2 servicios un 9,2%, 3 servicios un 44,9% y 4 servicios un 35,4%. Respecto al año pasado se observa un descenso en el gasto para los hogares con 1, 2 y 3 servicios contratados de 0,9 p.p., 1,5 p.p. y 8,2 p.p. respectivamente. Sin embargo, en los hogares con 4 servicios contratados, el gasto aumenta 10,5 p.p..

## Equipamiento TIC: Hogares e individuos

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

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

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

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

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

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 su tendencia decreciente de los últimos años y se sitúa en 653 millones de euros durante el cuarto trimestre del año 2014. El gasto promedio por hogar en llamadas al trimestre es de 52,3€, también con tendencia descendente.

El tráfico en minutos por telefonía fija en el cuarto trimestre de 2014 es de 354 minutos/hogar/trimestre, que principalmente corresponden a llamadas metropolitanas e interprovinciales. La media de minutos de las llamadas a móvil continúa con su tendencia decreciente de los últimos años.

*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

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

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 **1.155 millones de euros** en el último trimestre del año 2014, mientras que el gasto medio mensual por hogar es de 26,9€ - IVA incluido.

## TV de pago

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

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 trimestral de la televisión de pago a finales de año es de **253 millones de euros**. En cuanto al gasto medio mensual por hogar se sitúa en 25,6 €, IVA incluido.





## Internet (I)

**43ª oleada**  
Ene - Mar 2014

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 durante el cuarto trimestre de 2014 es de **684 millones de euros**, con un gasto medio por hogar de 21,7 €/mes - IVA incluido.



## Internet (II)

**43ª oleada**  
Ene - Mar 2014

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 pública 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 más habituales realizados por los individuos para temas relacionados con la salud siguen siendo la búsqueda de información sobre enfermedades, nutrición y medicamentos.

## Servicios TIC empaquetados

**43ª oleada**  
Ene - Mar 2014

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%.

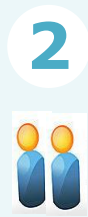
diap.

1. <u>Principales Resultados</u>	4
2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u>	19
3. <u>Equipamiento TIC</u>	24
4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u>	27
5. <u>Telefonía Fija</u>	31
6. <u>Telefonía Móvil</u>	37
7. <u>Audiovisual</u>	53
8. <u>Internet</u>	61
9. <u>Servicios empaquetados</u>	99
10. <u>Objetivos y Metodología</u>	104

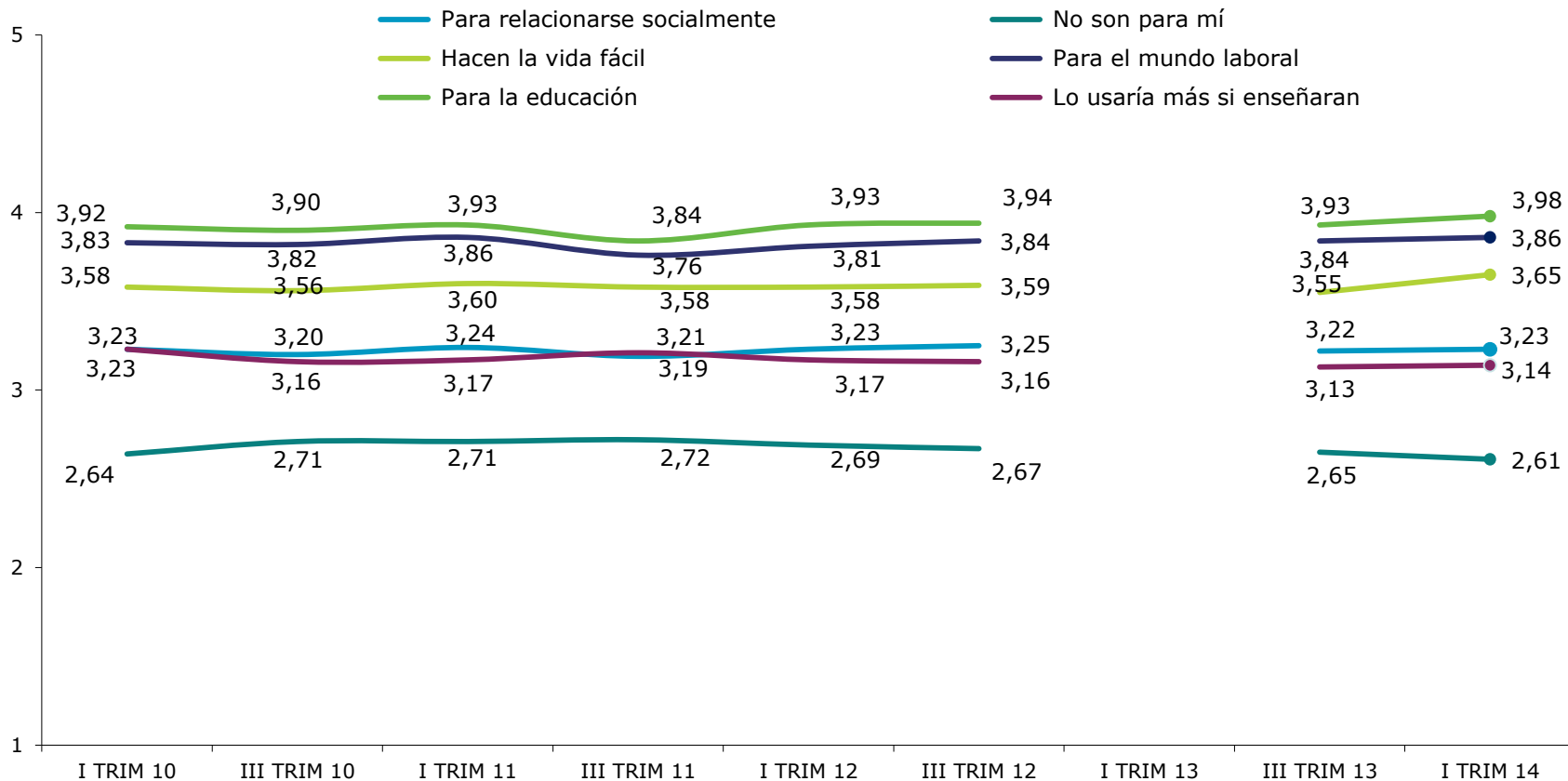
2



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



### Máximo Acuerdo

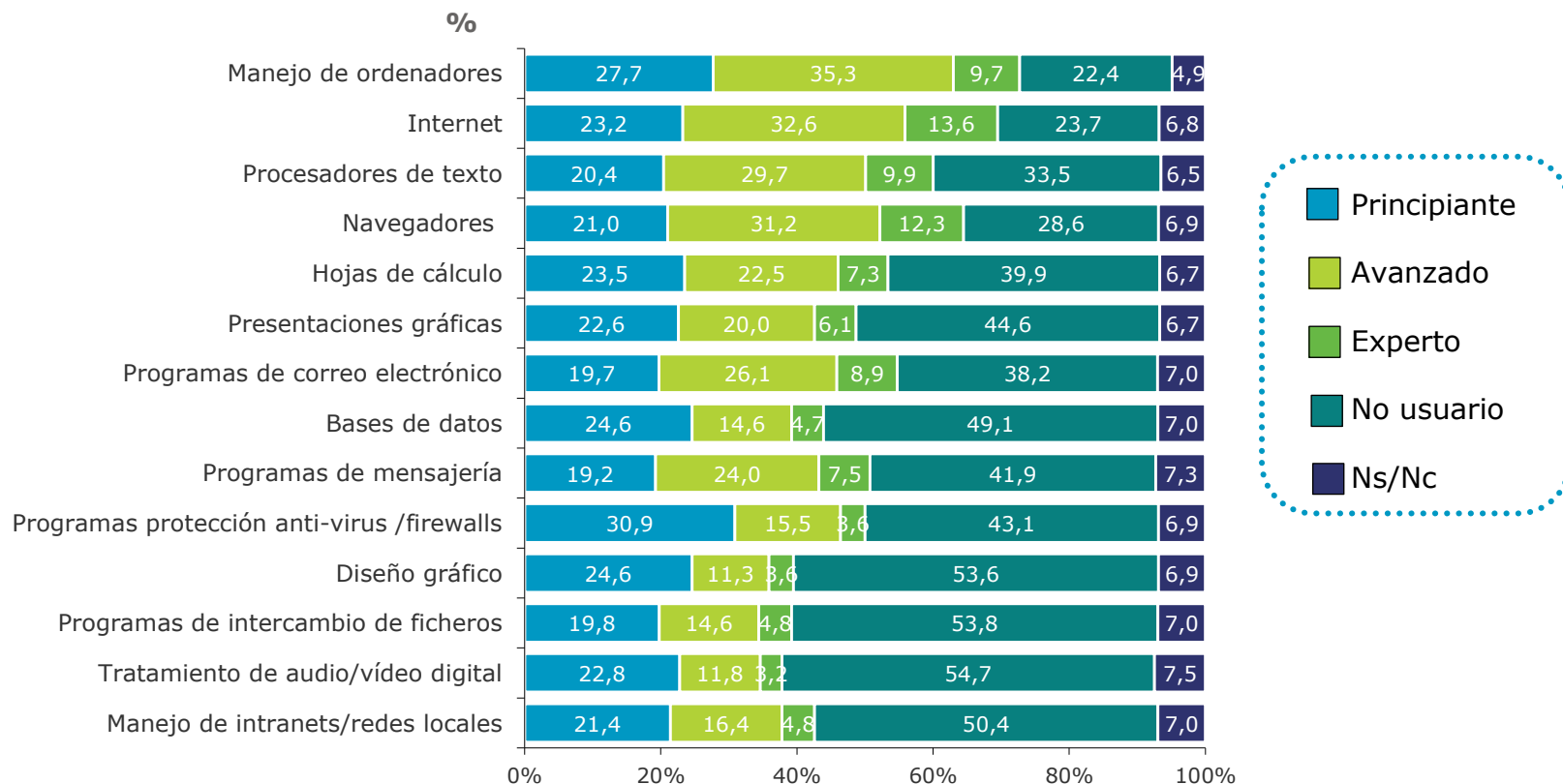


### Máximo Desacuerdo

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*



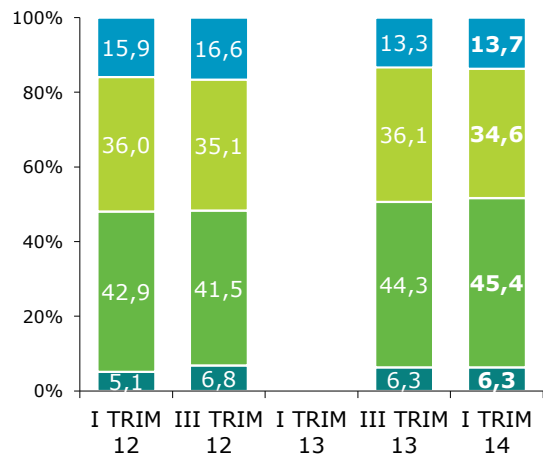
Resultados I TRIM 14  
(Ene-Mar 14)

BASE: Individuos de 15 años o más

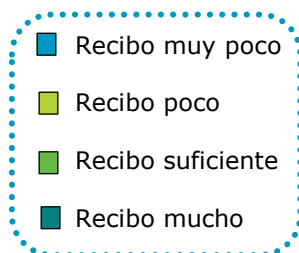
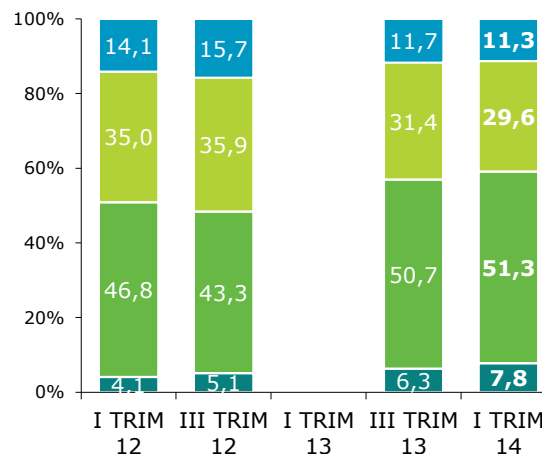


El 59 % de los usuarios de móvil consideran que reciben mucho o suficiente por ese servicio

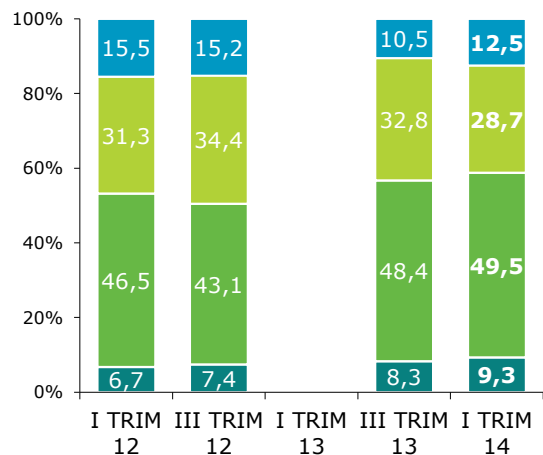
Telefonía fija



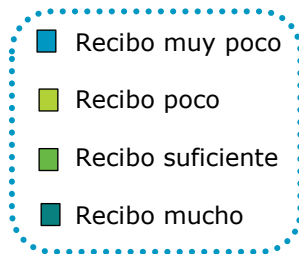
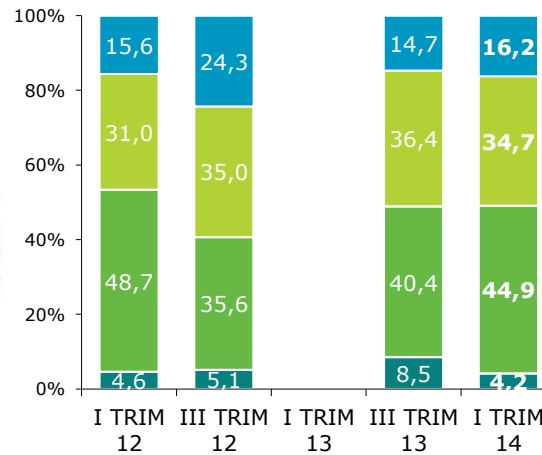
Telefonía móvil



Acceso a Internet



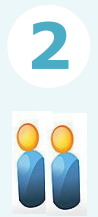
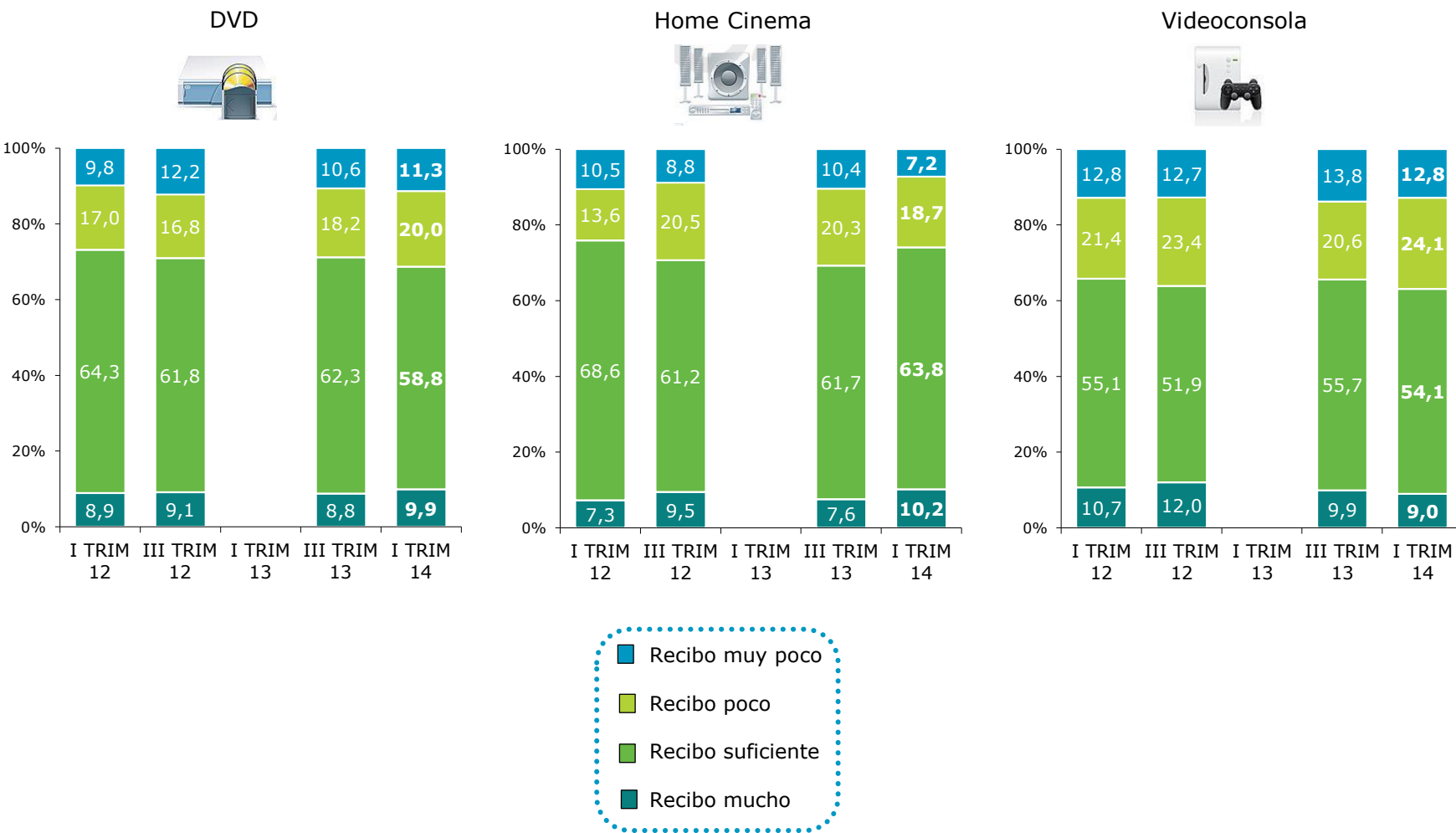
TV pago

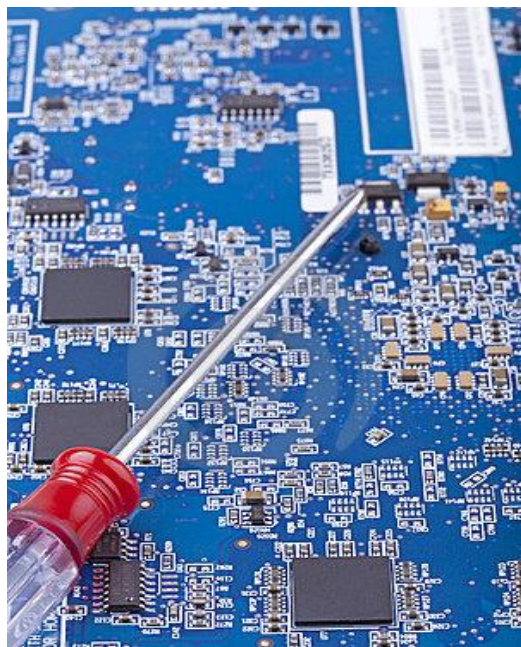


2



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





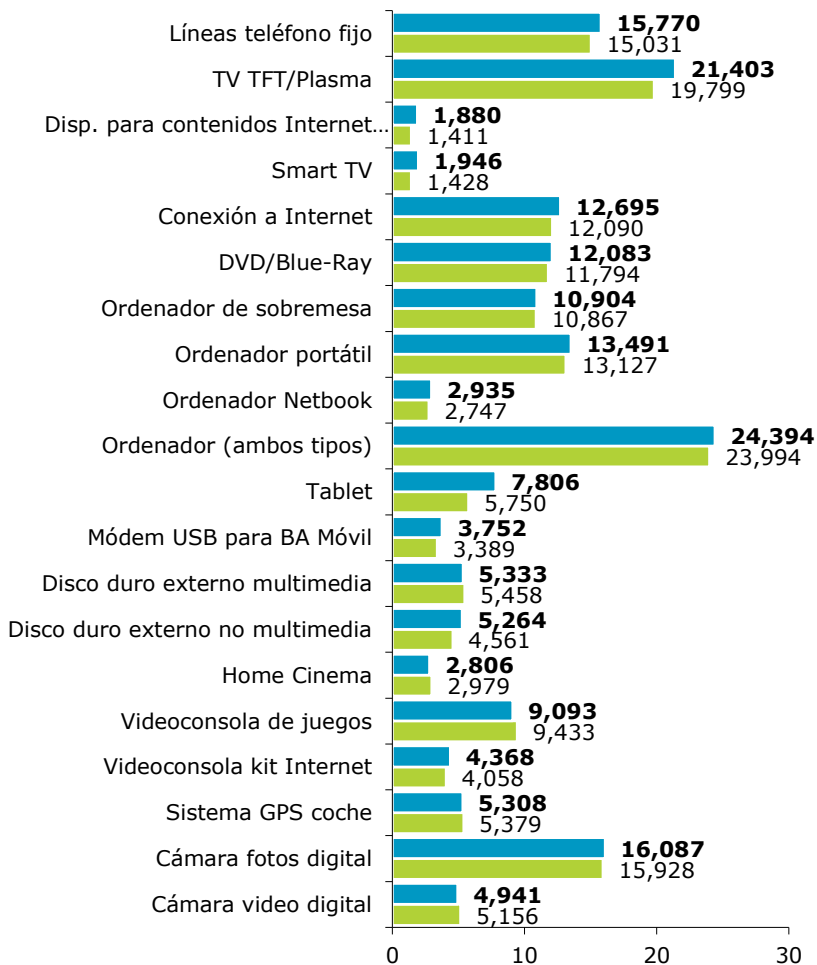
	diap.
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>61</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>



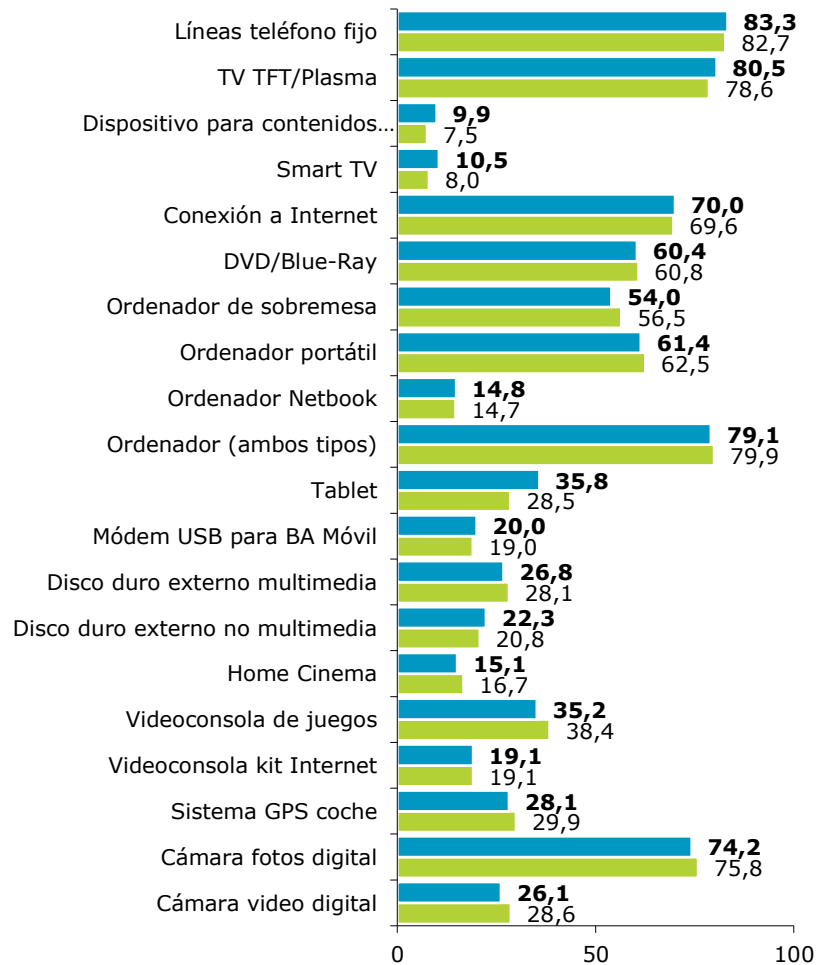


Uno de cada tres hogares dispone de tablet, más de 7,8 millones de dispositivos

Millones de equipos



% hogares que disponen

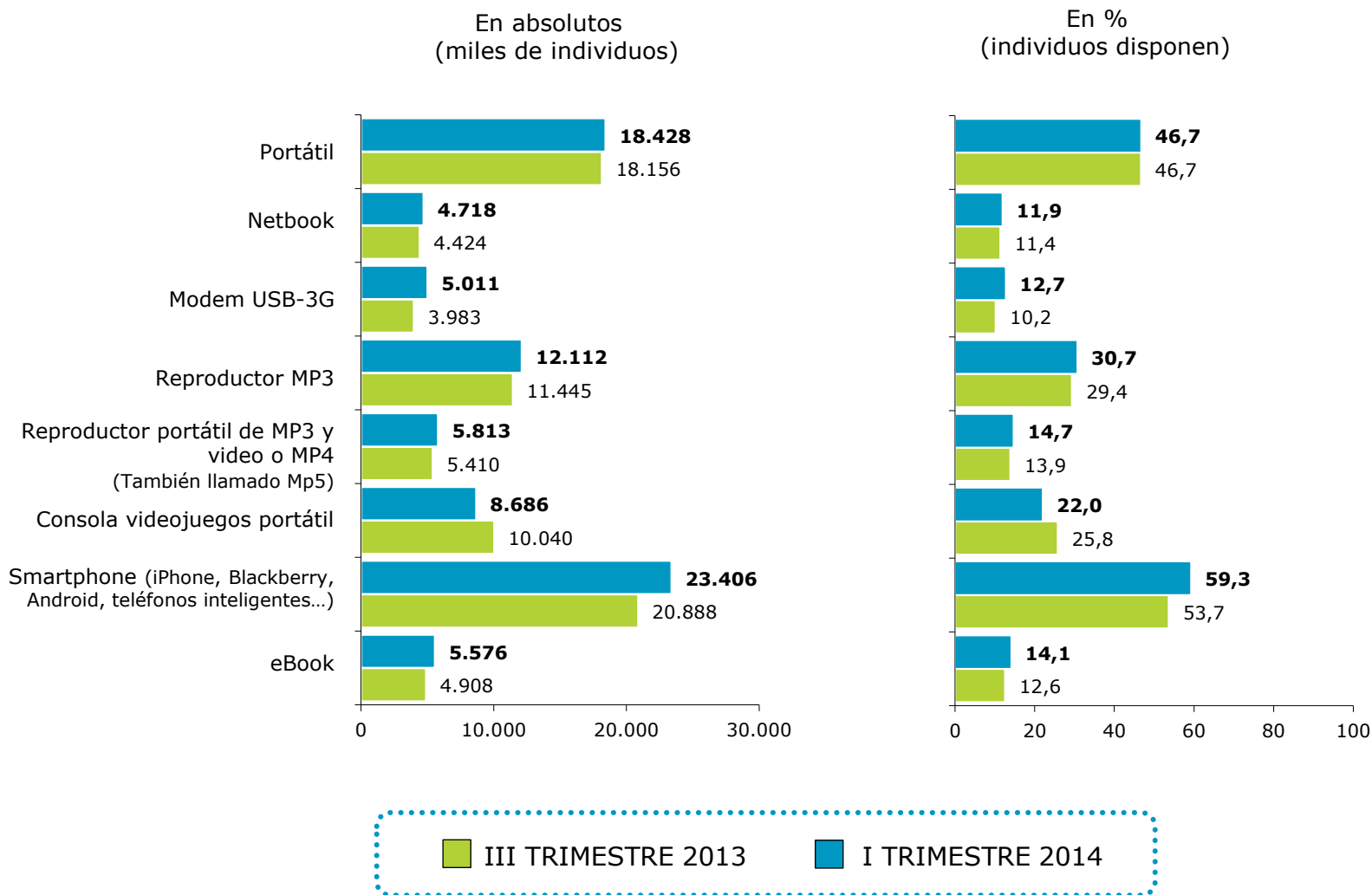


III TRIMESTRE 2013

I TRIMESTRE 2014



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



diap.

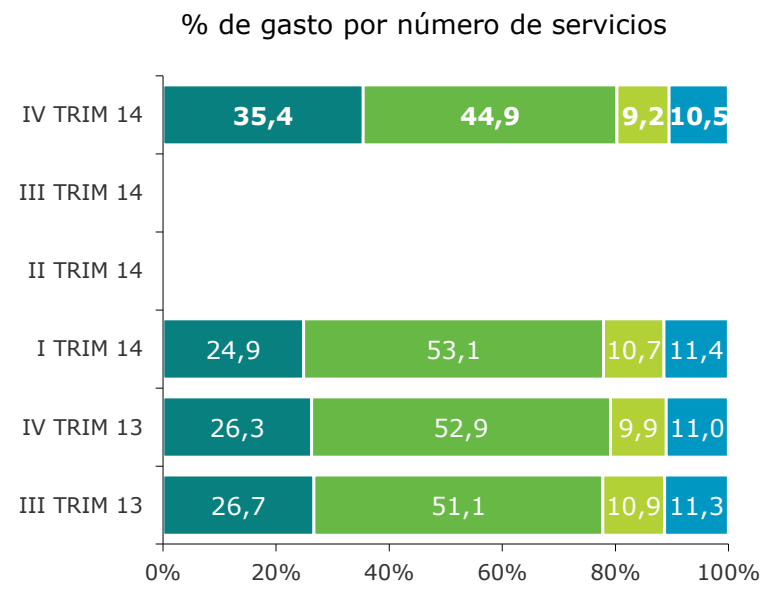
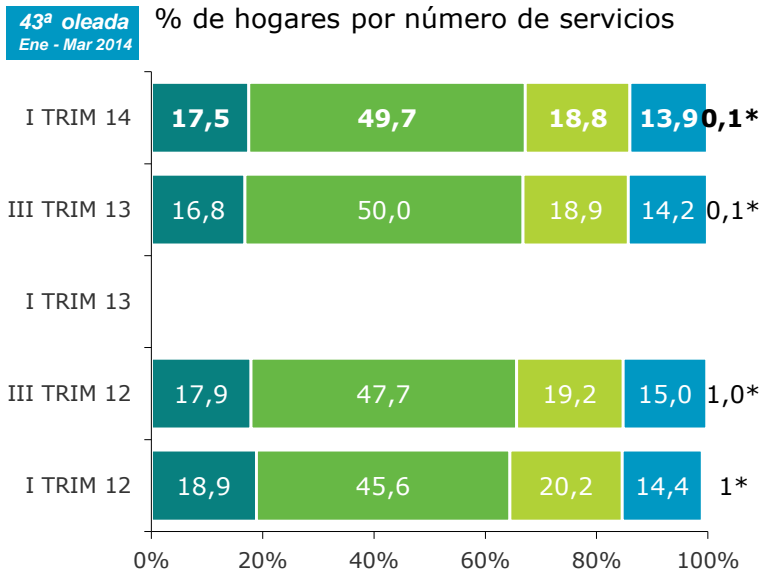
<b><u>1. Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b><u>2. Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b><u>3. Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b><u>4. Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b><u>5. Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b><u>6. Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b><u>7. Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b><u>8. Internet</u></b>	<b>61</b>
<b><u>9. Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b><u>10. Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>

4



# Evolución servicios en hogares y gasto

El 35,4 % del gasto TIC es realizado por hogares con 4 servicios empaquetados



Gasto total por número de servicios

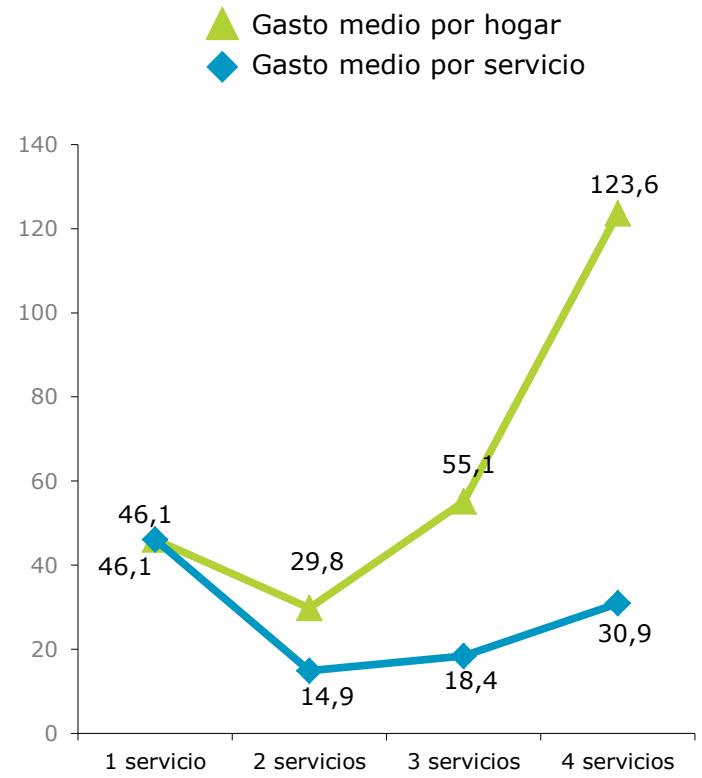
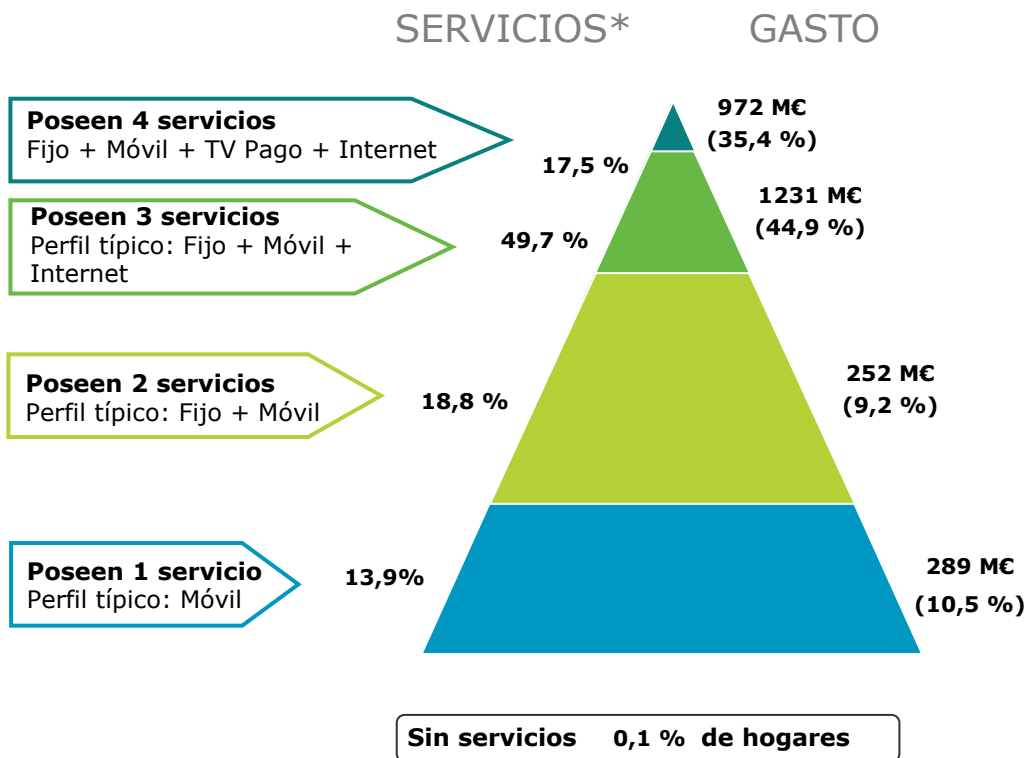
Millones €		III TRIM 13	IV TRIM 13	I TRIM 14	II TRIM 14	III TRIM 14	IV TRIM 14
1 Servicio	Perfil típico: tlf. Móvil	346	319	338			<b>289</b>
2 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil	333	287	318			<b>252</b>
3 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil + Internet	1562	1534	1580			<b>1231</b>
4 Servicios	Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil + Internet + TV pago	818	763	742			<b>972</b>
Total mercado TIC		3.059	2.903	2.978			<b>2.744</b>

BASE: Total hogares



# Gasto medio por hogar y por número de servicios

Durante el último trimestre del año 2014, el gasto de los hogares con 3 servicios contratados es de 55,1 euros al mes y los de 4 servicios de 123,6 euros



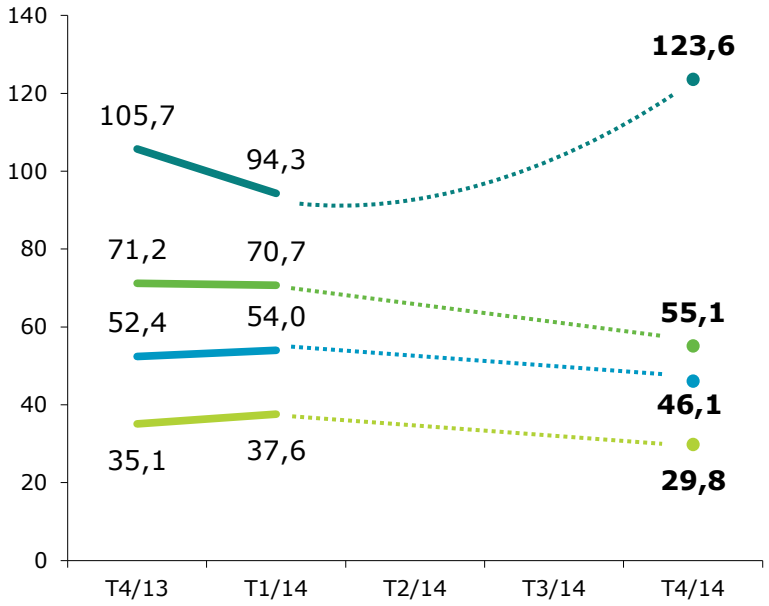
**Media:** Gasto medio (€) realizado durante el período de un mes (IVA incluido)



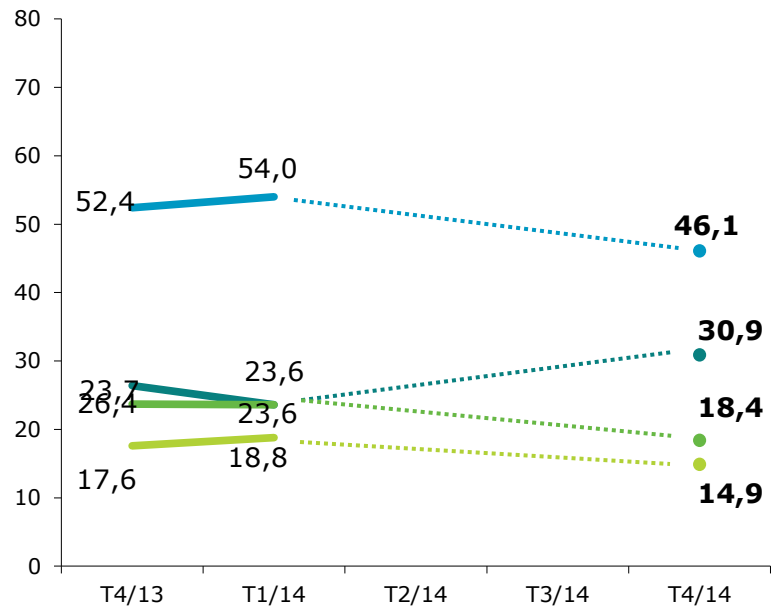
# Gasto medio por hogar y por número de servicios

Los hogares que contratan 3 servicios TIC tienen un coste de 18,4 euros por servicio al mes

Gasto medio por hogar (€)  
IVA incluido



Gasto medio por nº servicios (€)  
IVA incluido



■ 4 servicios

■ 2 servicios

■ 3 servicios

■ 1 servicio



diap.

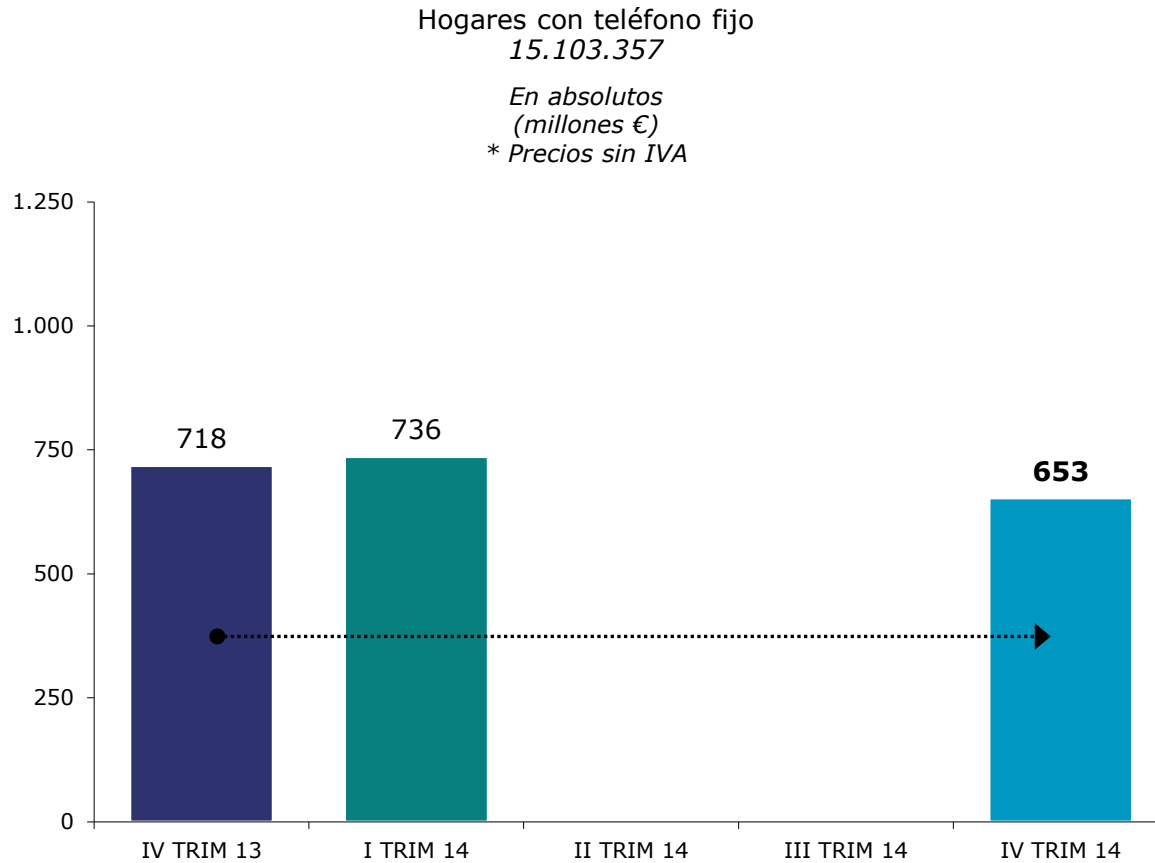
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>61</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>

5



# Gasto en servicios finales

El gasto total en telefonía fija es de 653 millones de euros durante el último trimestre de 2014

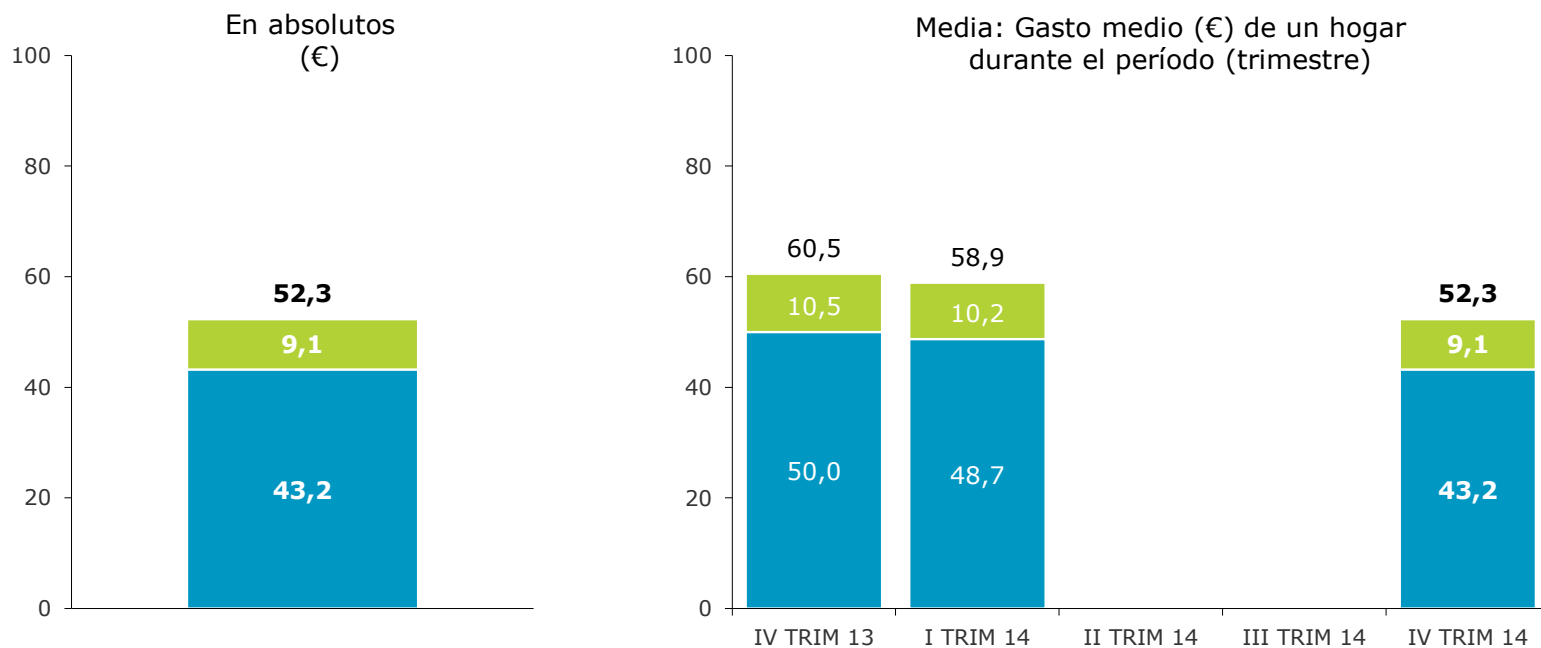




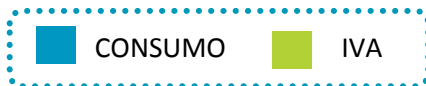
# Gasto en servicios finales. Media trimestral

El gasto medio trimestral en telefonía fija de los hogares españoles se sitúa en 52,3 euros en el cuarto trimestre de 2014

Hogares con teléfono fijo  
15.103.357

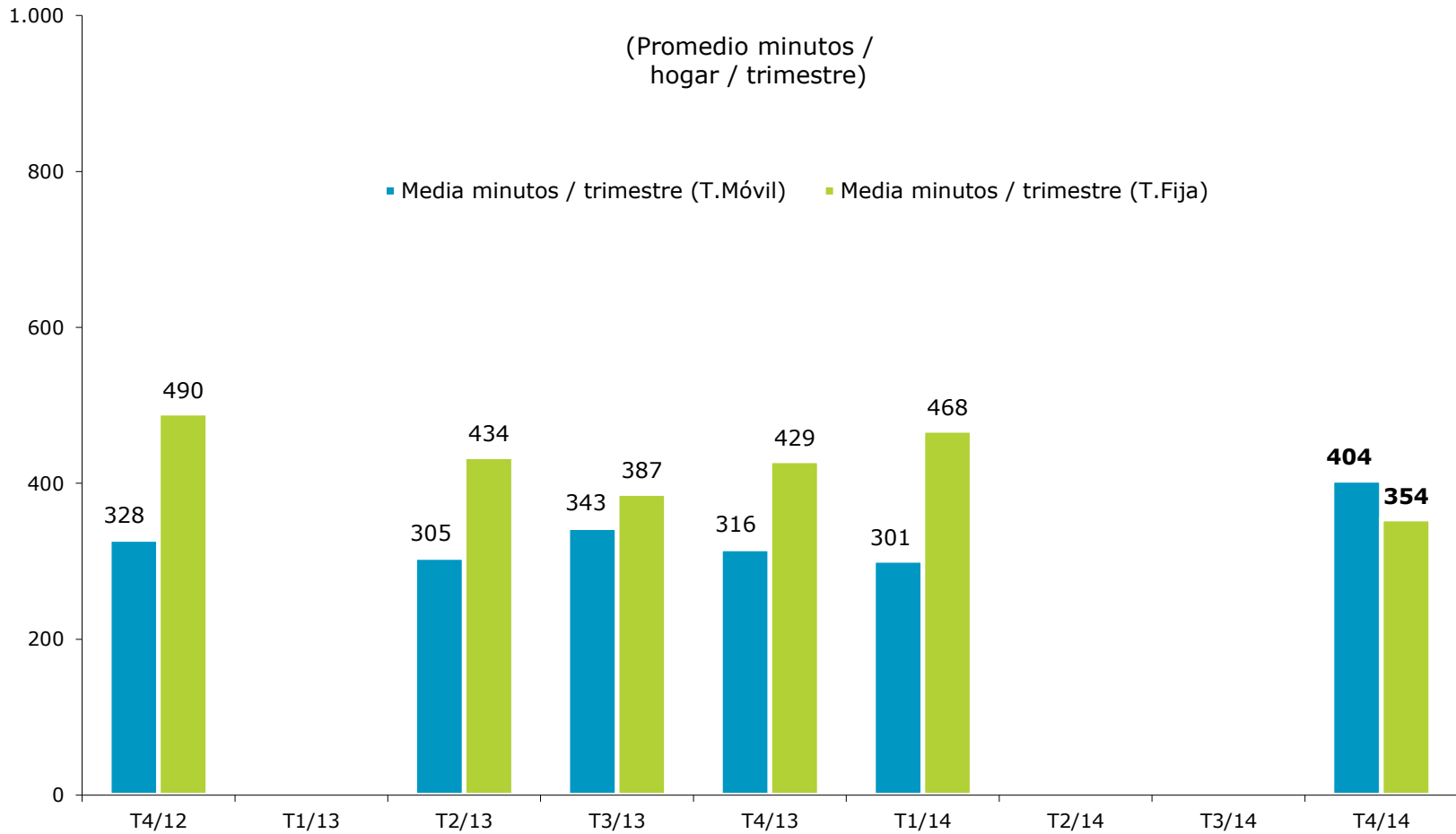


Resultados IV TRIM 14  
(Oct - Dic 14)



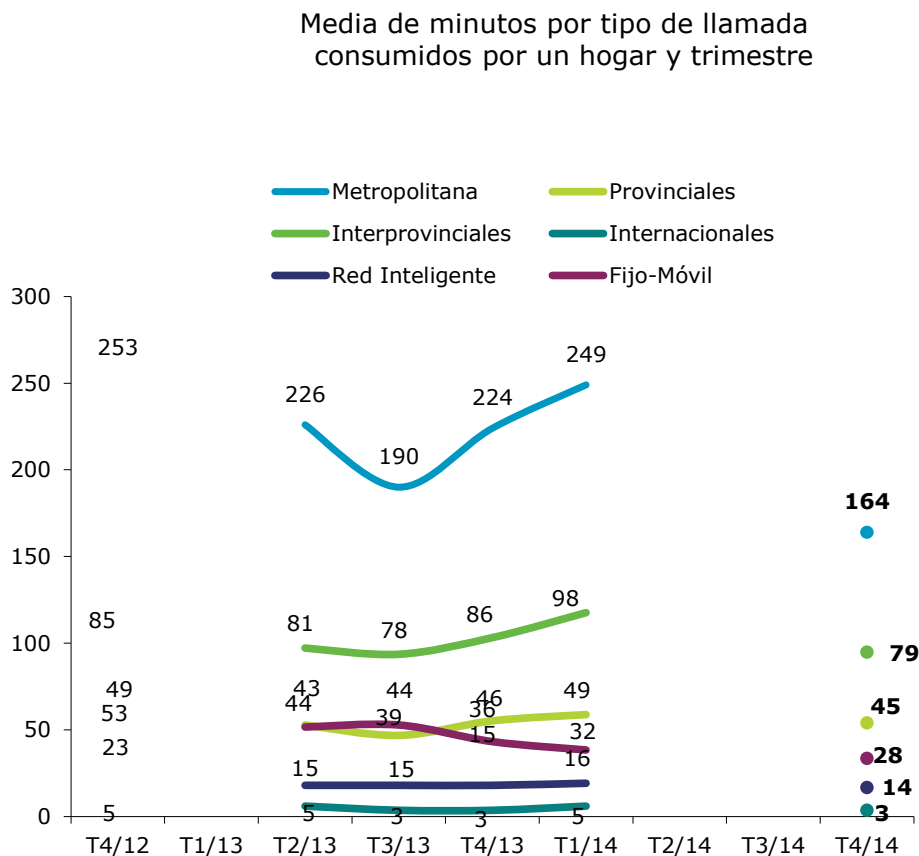
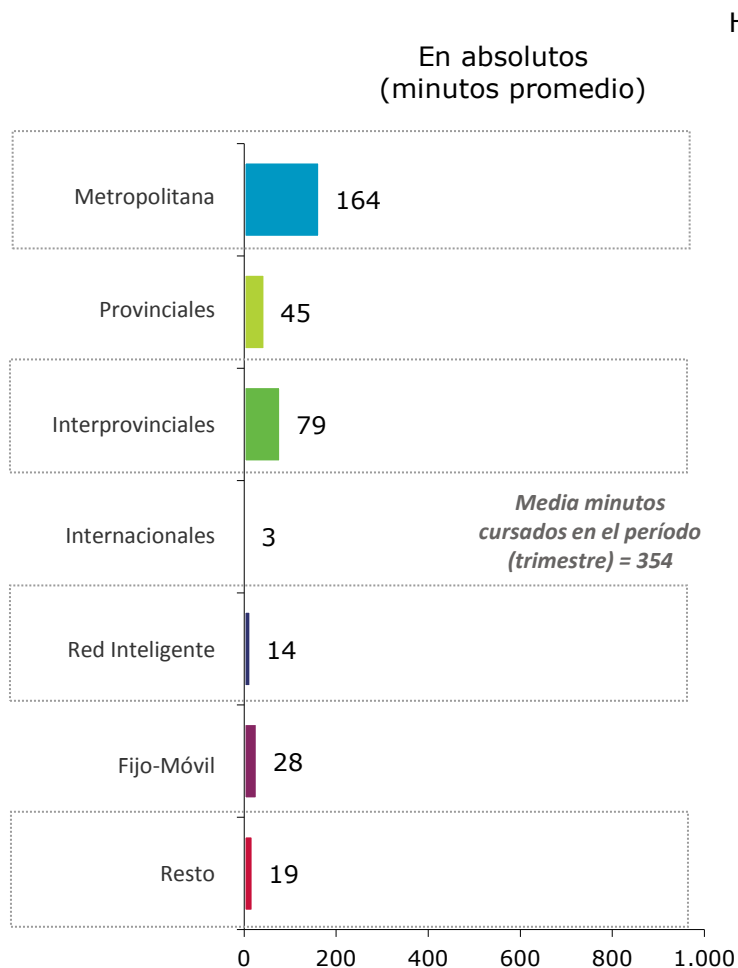
# Evolución del tráfico de telefonía fija vs. tráfico telefonía móvil

Por primera vez, el consumo promedio realizado en minutos es mayor desde el teléfono móvil que desde el teléfono fijo



# Minutos promedio cursados por tipo de llamada

Se reduce el promedio de minutos cursados en todos los tipos de llamadas desde el teléfono fijo

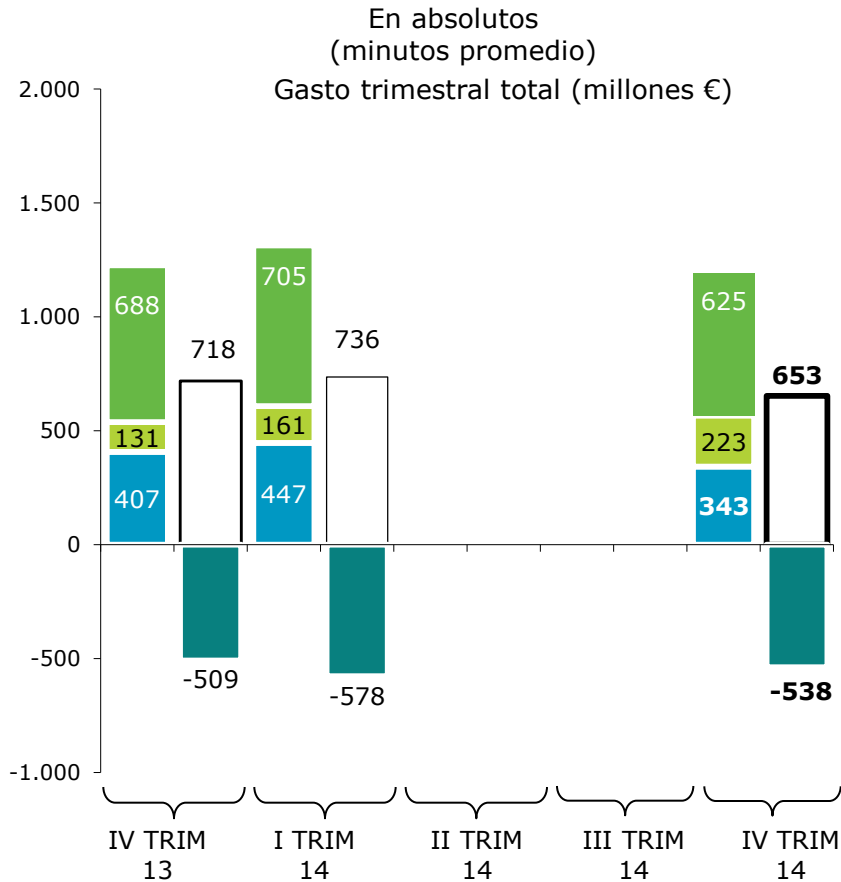


Resultados IV TRIM 14  
(Oct - Dic 14)

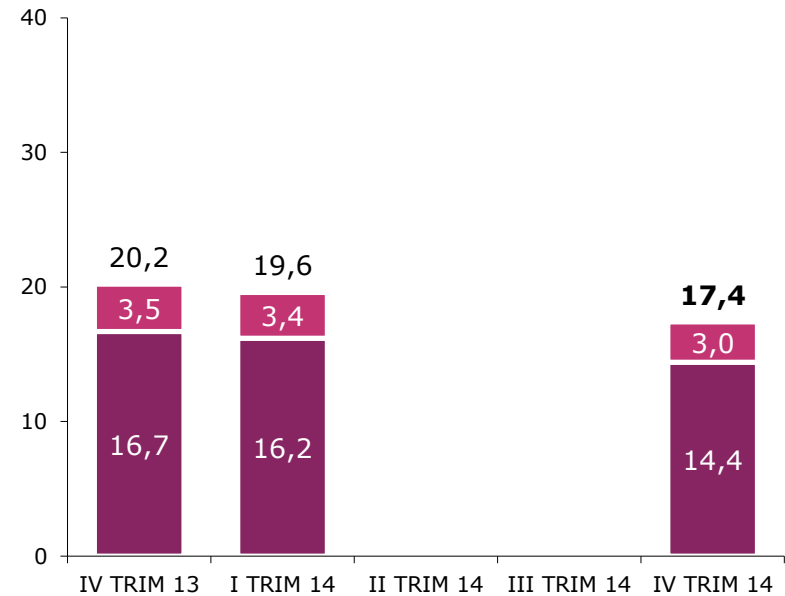


# Gasto en servicios excluido el acceso a Internet

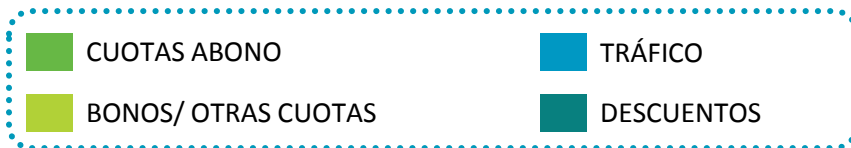
El gasto en tráfico de telefonía fija durante el cuarto trimestre de 2014 es de 343 millones



Media mensual por hogar  
(€, incluye IVA)



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



diap.

<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>61</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>

6

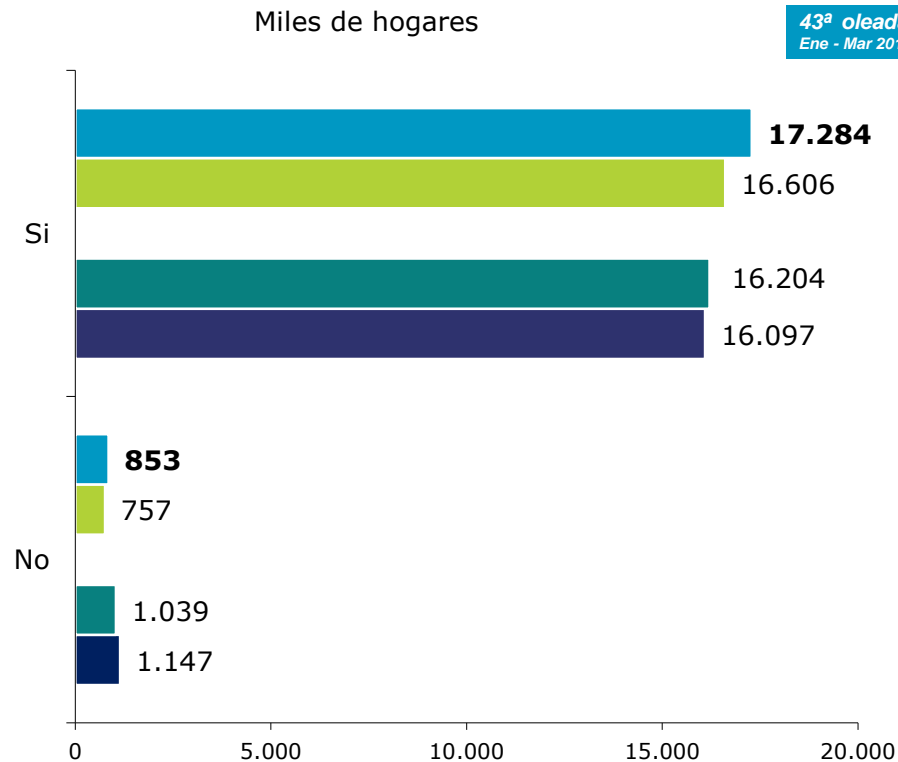


	2012		2013		2014
	TRIM1	TRIM3	TRIM1	TRIM3	TRIM1
<b>Total Hogares</b>	<b>17.243.326</b>		-	<b>17.363.293</b>	<b>18.136.700</b>
Hogares con algún usuario de móvil	16.096.523	16.204.069	-	16.605.848	17.283.890
Propietarios móvil activo > 10 y más años	34.447.888	34.740.821	-	35.683.780	36.059.084
Propietarios 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

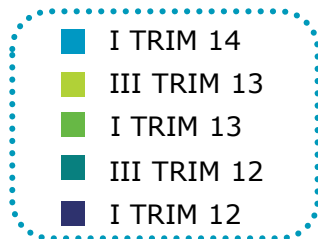
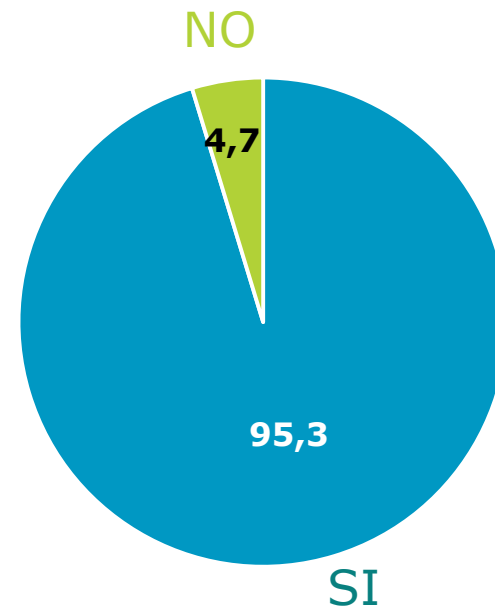


# Hogares con algún teléfono móvil activo (con uso en último mes)

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

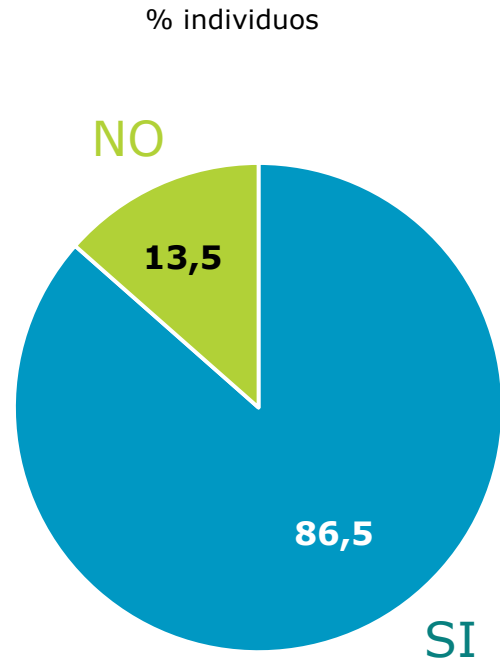
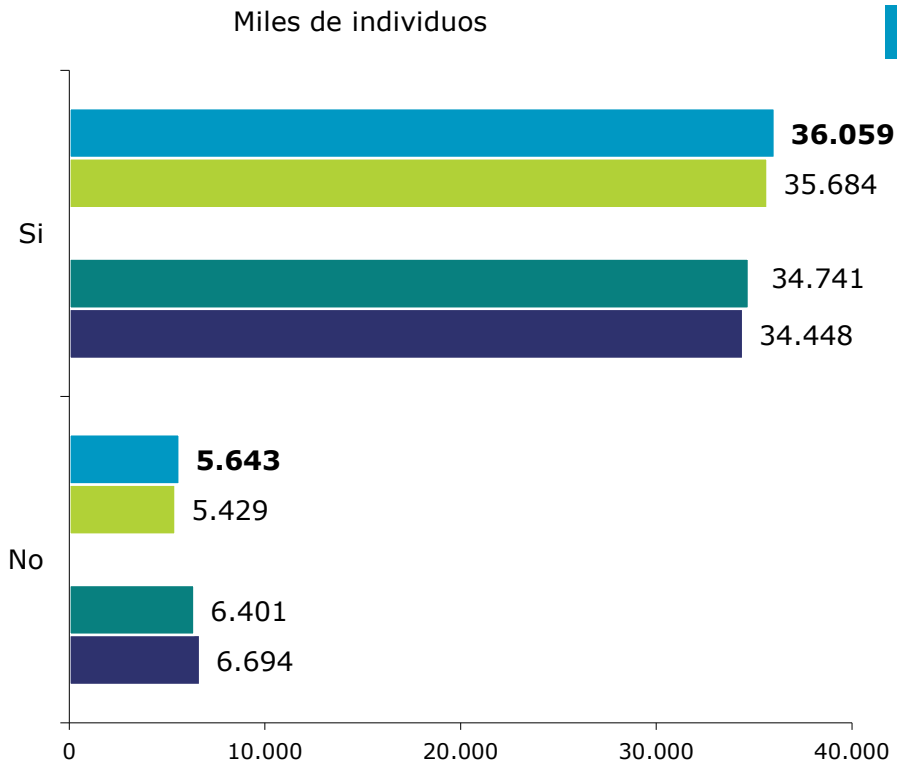


% hogares con teléfono móvil



# 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

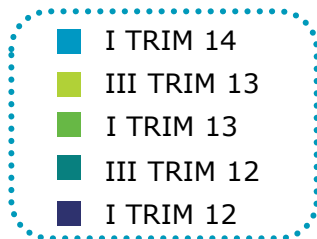
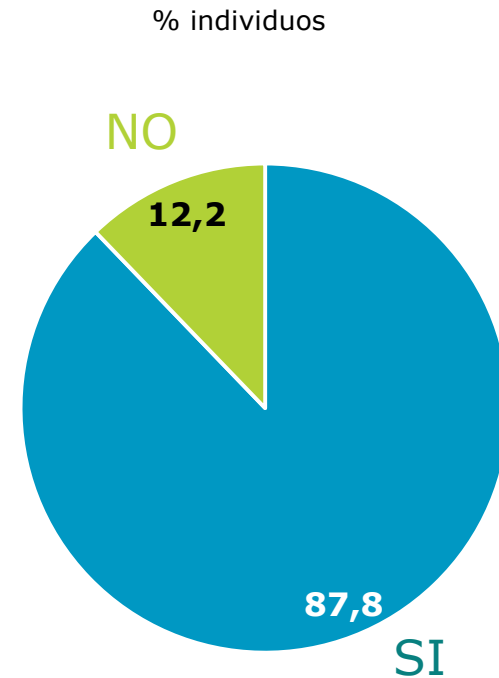
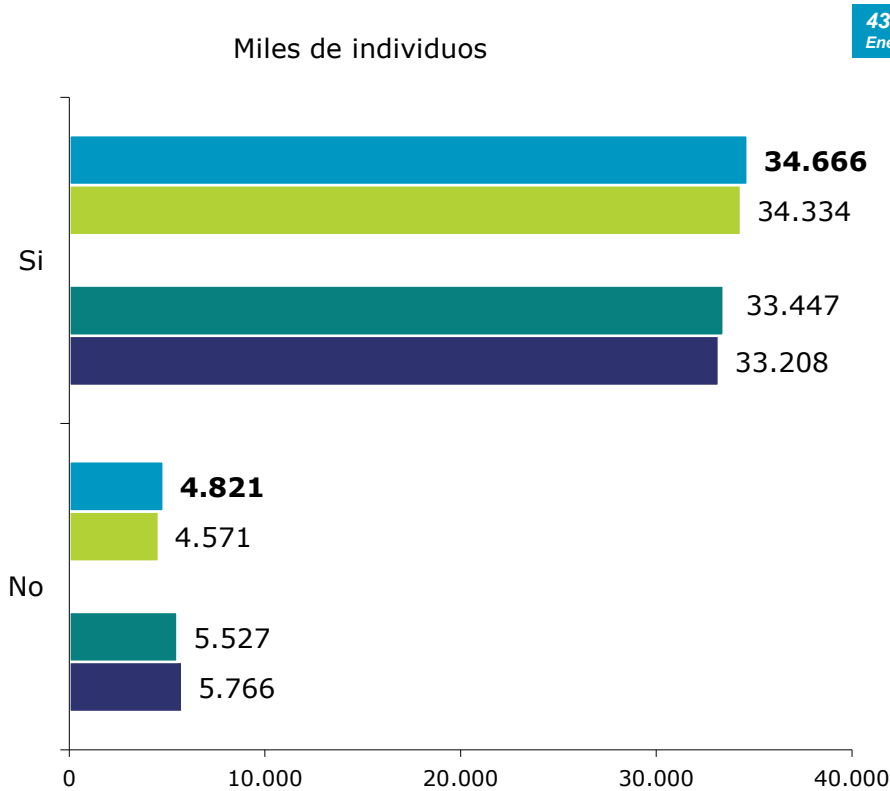


- I TRIM 14
- III TRIM 13
- I TRIM 13
- III TRIM 12
- I TRIM 12

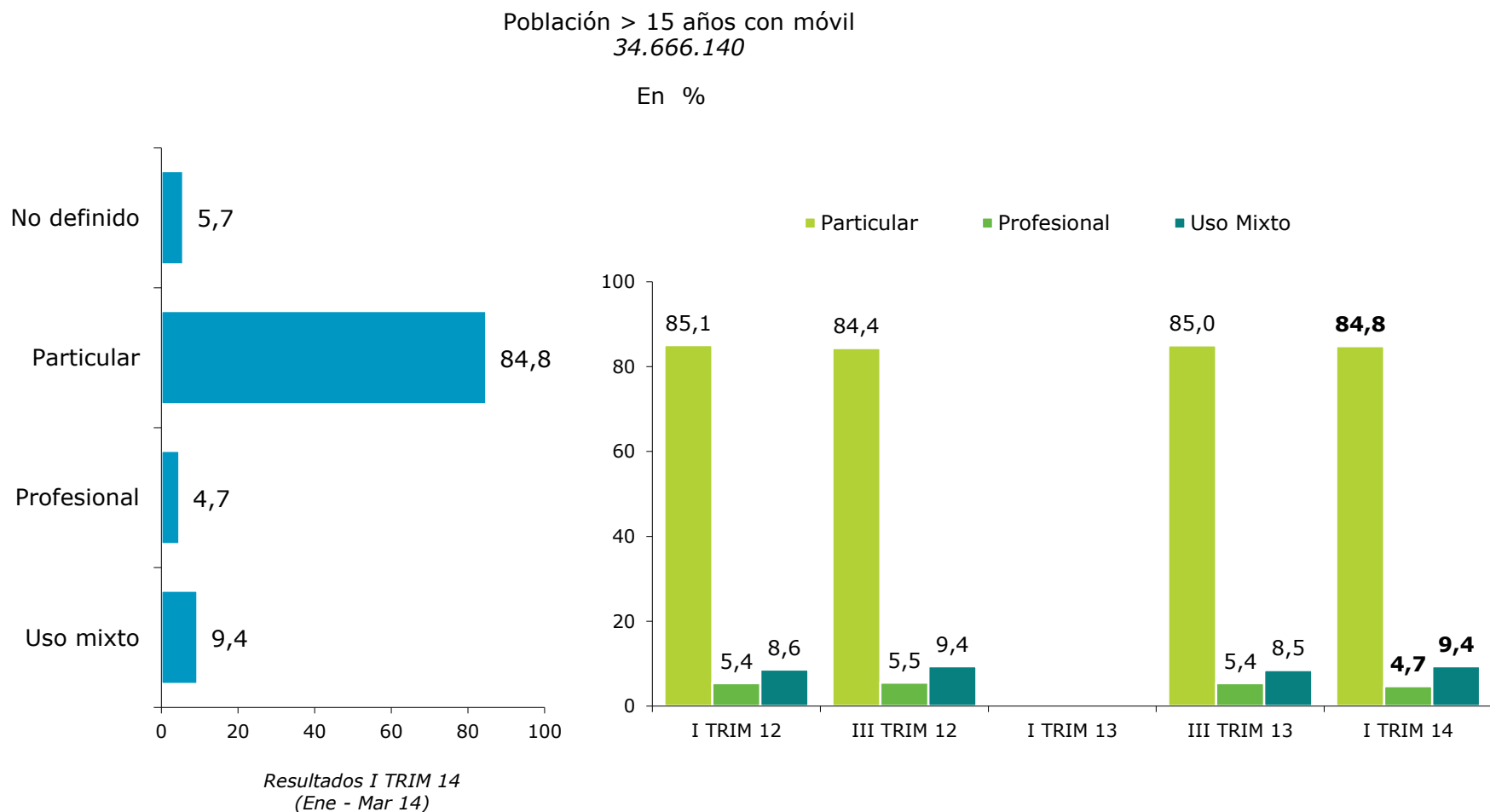


# Individuos con algún teléfono móvil activo (uso en el último mes)

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



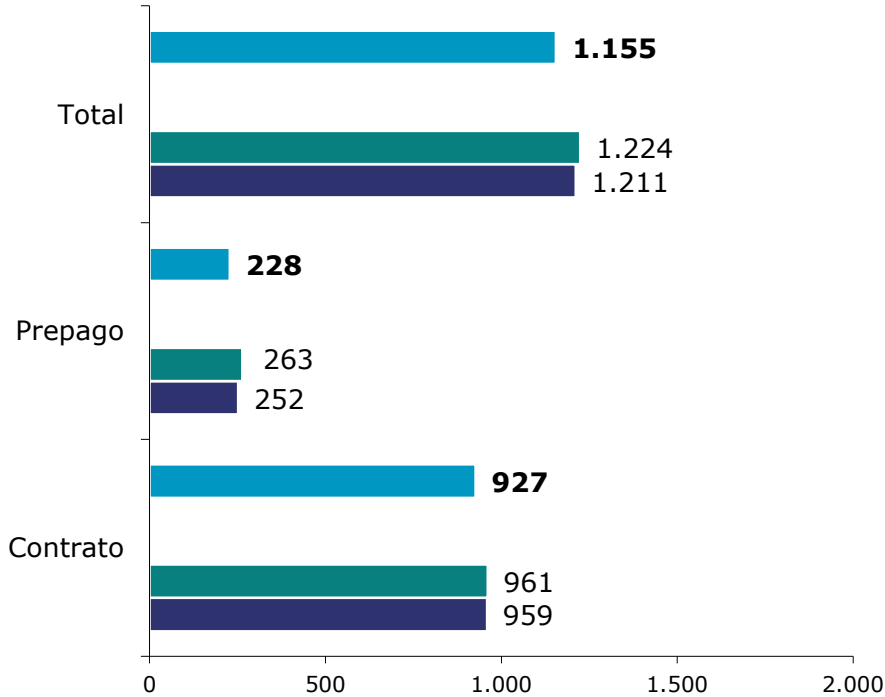
El 9,4 % de la población utiliza su teléfono móvil tanto personal como profesionalmente



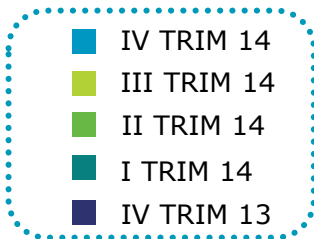
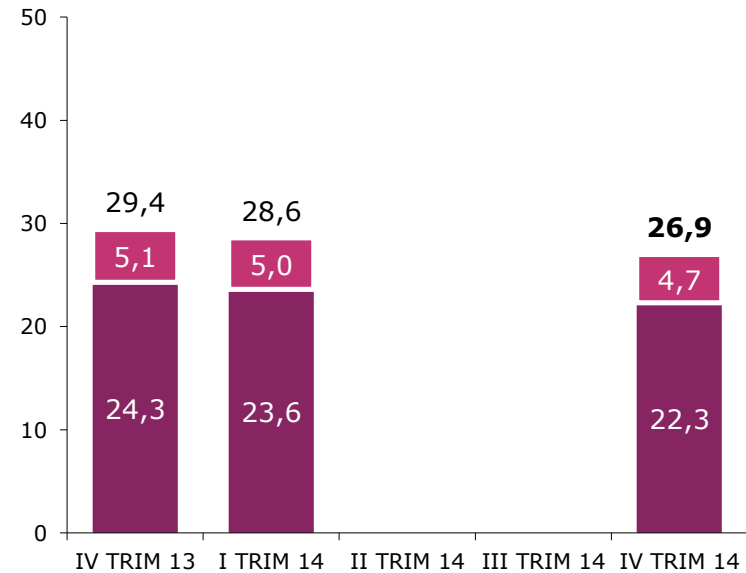
# Gasto en servicios finales de telefonía móvil por forma de pago

El gasto medio de los hogares en telefonía móvil es de 26,9 euros al mes

Gasto trimestral total (millones €)



Media mensual por hogar (€) incluye IVA



MEDIA: Gasto medio mensual de un hogar

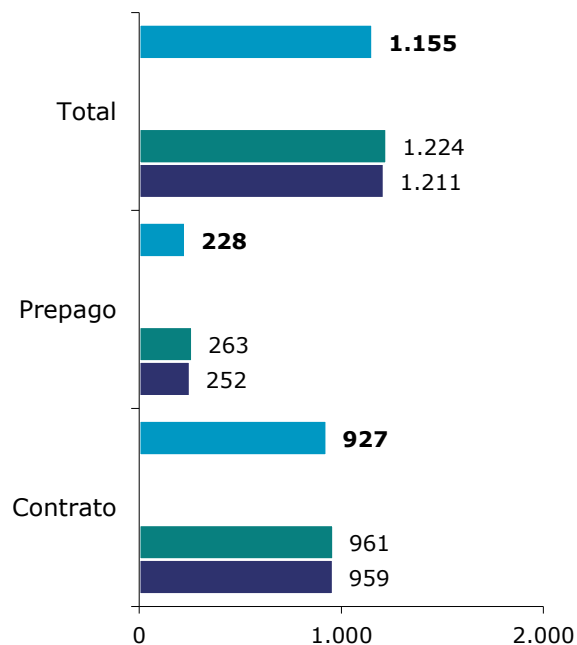


# Gasto en servicios finales de telefonía móvil por forma de pago

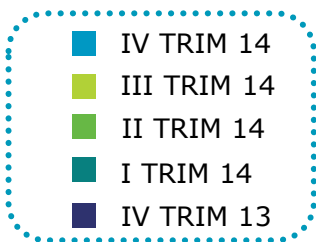
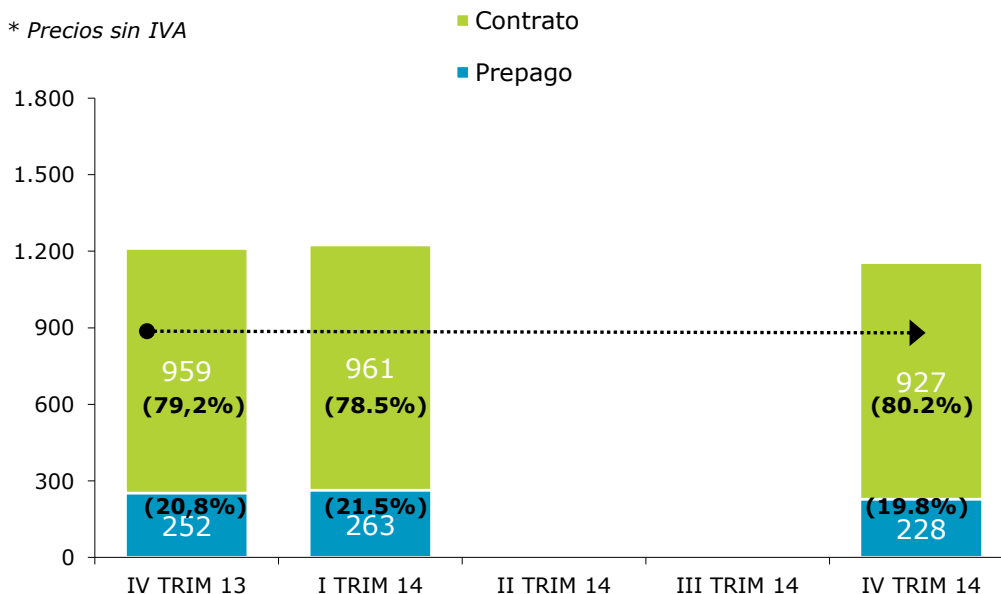
El gasto total en telefonía móvil es de 1.155 millones de euros, de los que 927 se realizan a través de la modalidad de contrato

Hogares con móvil  
17.283.890

En absolutos  
(millones €)



\* Precios sin IVA

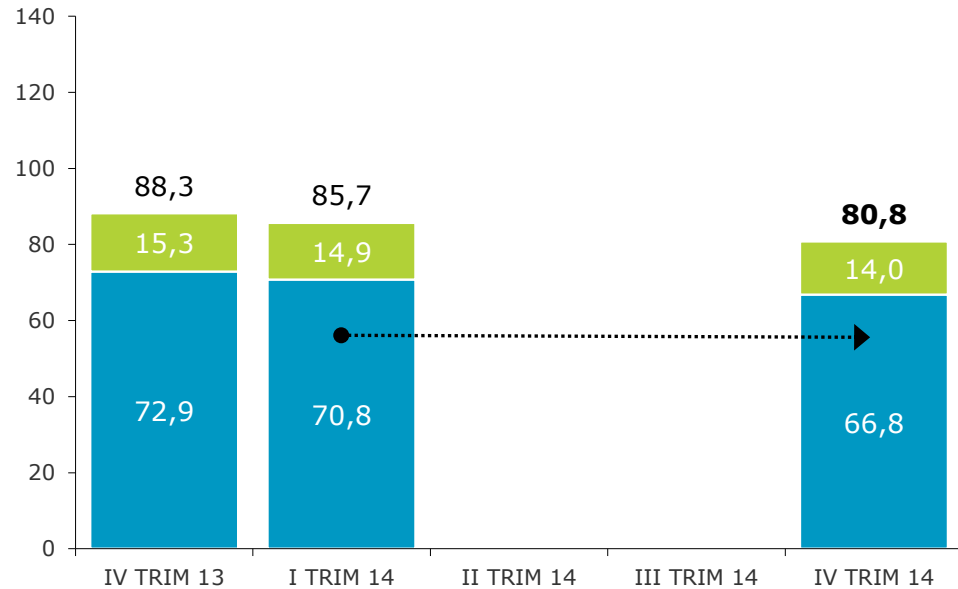
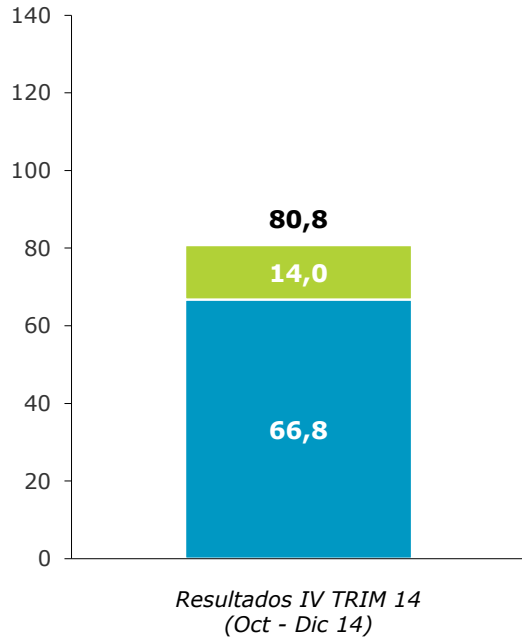


# Gasto en servicios finales. Media por hogar

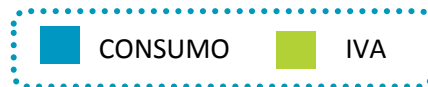
El gasto trimestral por hogar en telefonía móvil se sitúa en los 80,8 euros en el cuarto trimestre de 2014

Hogares con móvil  
17.283.890

En absolutos  
(€)



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



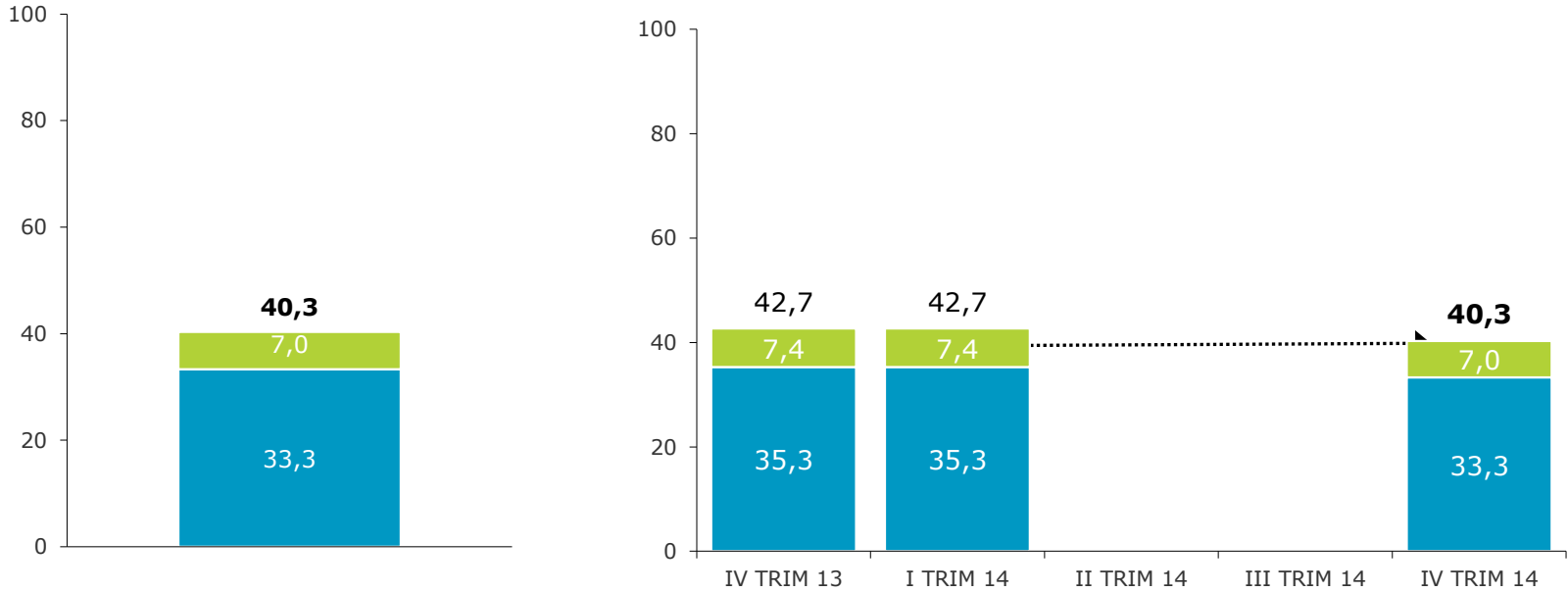
# Gasto en servicios finales. Media por individuo

El gasto en telefonía móvil por persona y trimestre es de 40,3 euros

Población > 15 años con móvil

34.666.140

En absolutos  
(€)



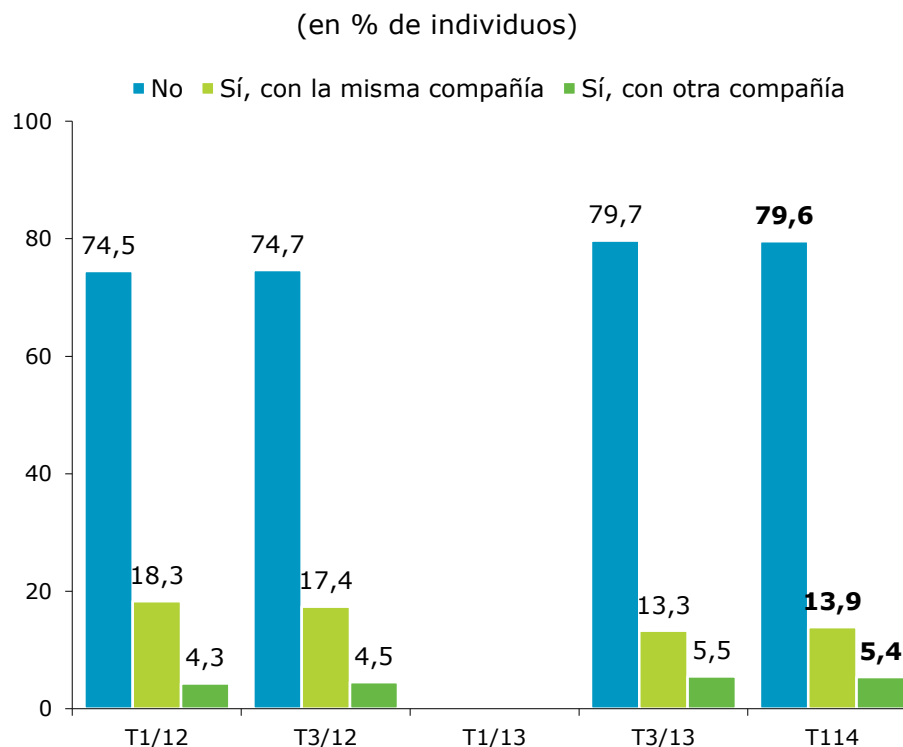
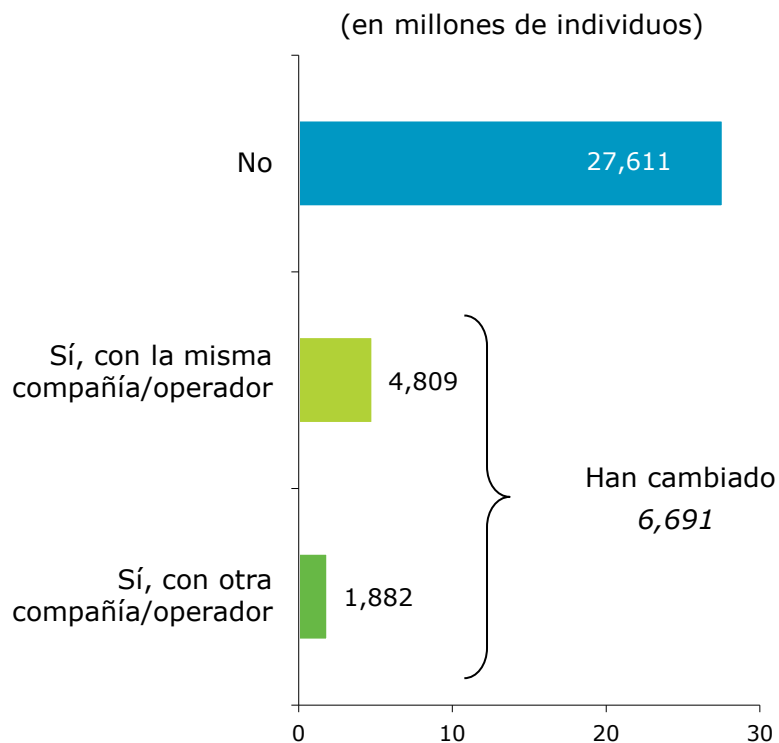
Resultados IV TRIM 14  
(Oct - Dic 14)

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



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

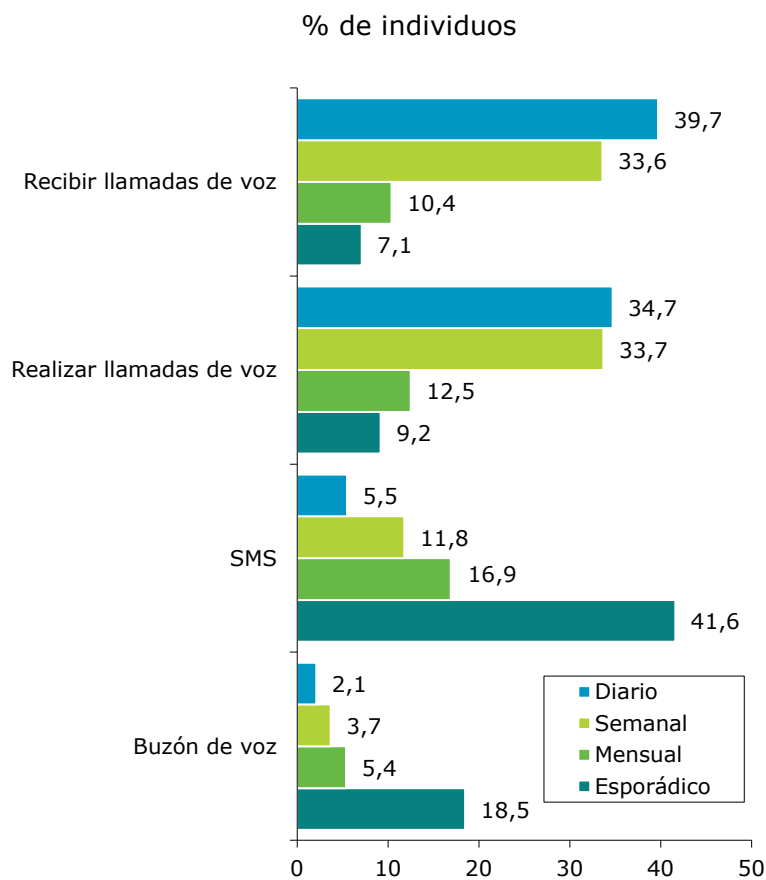
*En los últimos seis meses, ¿ha cambiado usted de móvil bien a través de un programa de puntos o Plan Renove de su operador o una oferta de otro operador?*



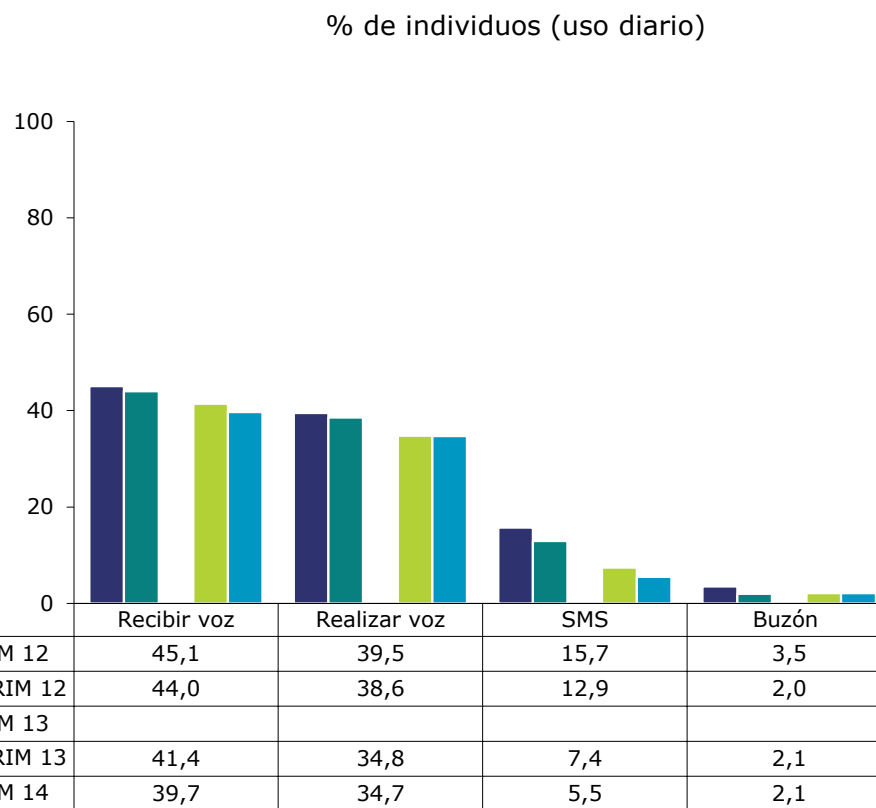
Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)



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



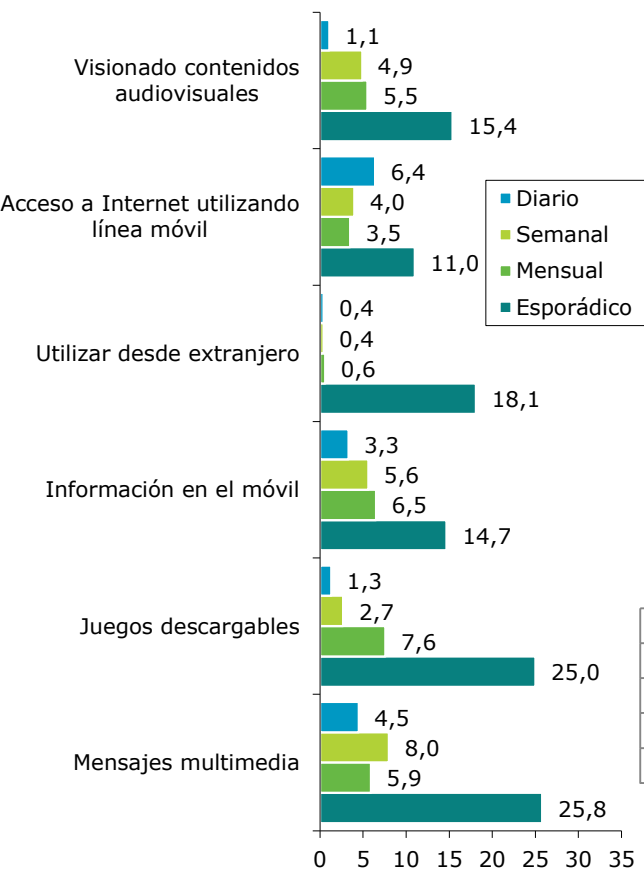
Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)





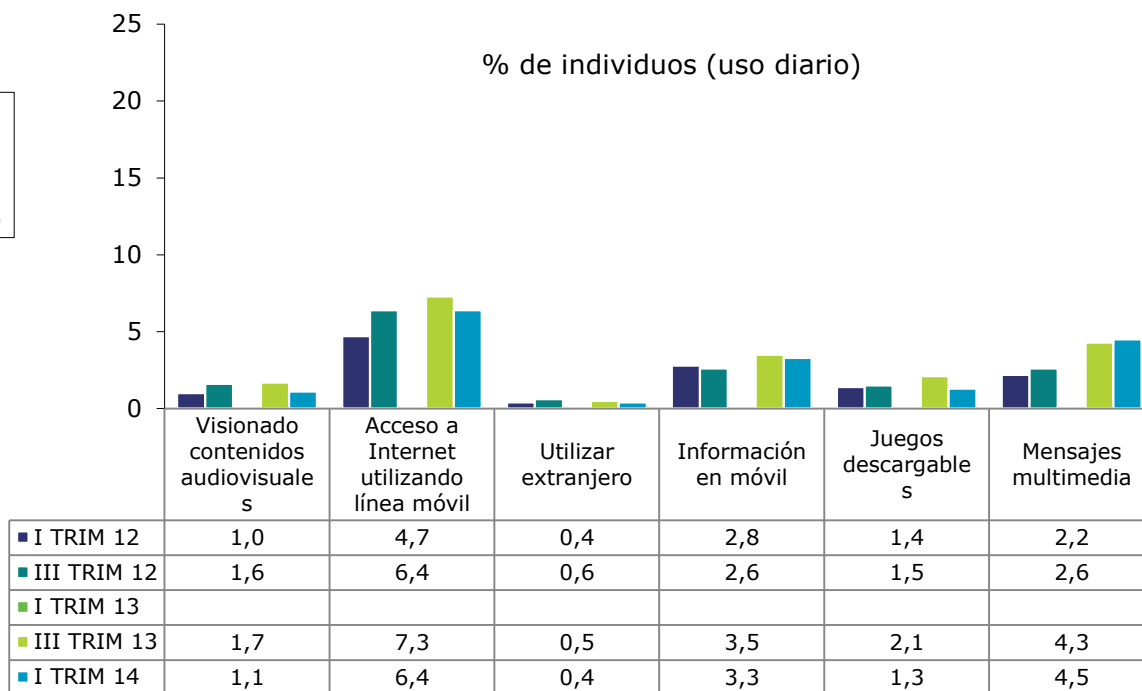
El 10,4 % de los usuarios de móvil acceden diaria o semanalmente a Internet utilizando una línea móvil

% de individuos



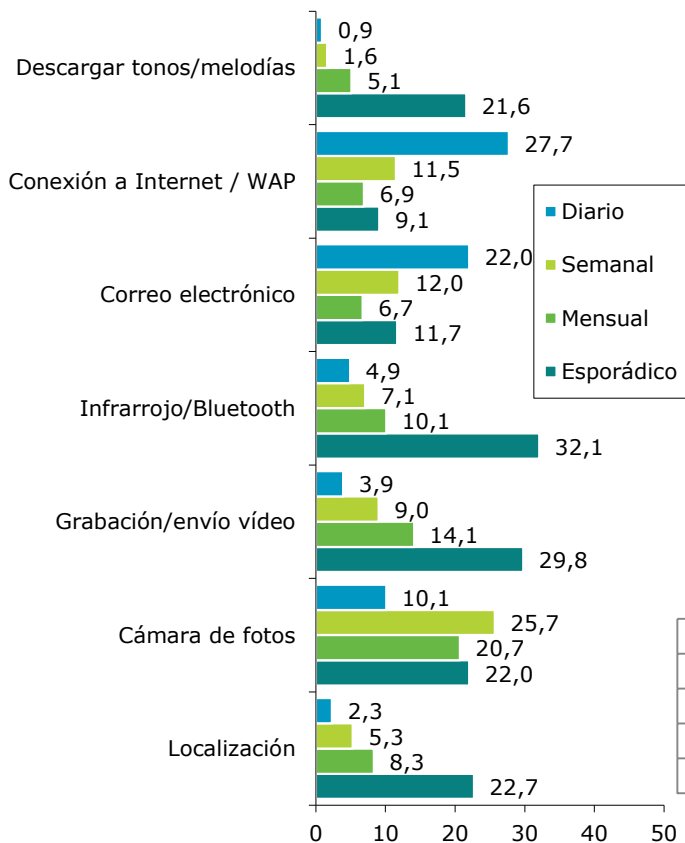
Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)

% de individuos (uso diario)

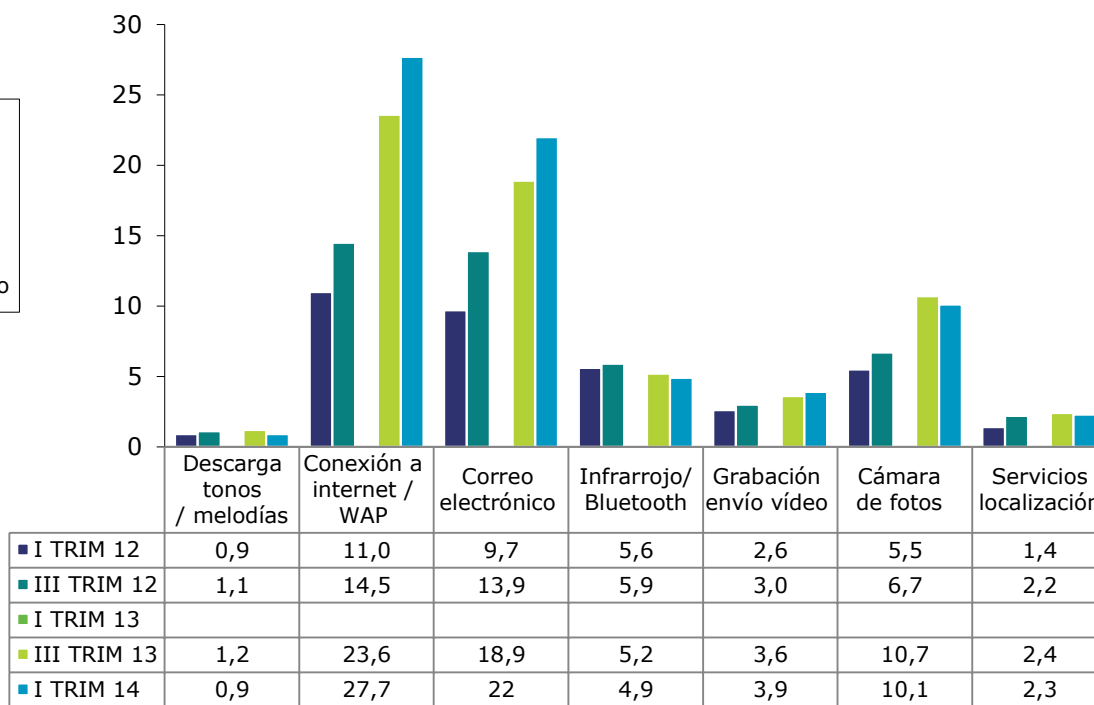


El uso diario del correo electrónico a través del teléfono móvil alcanza el 22 %

% de individuos



% de individuos (uso diario)

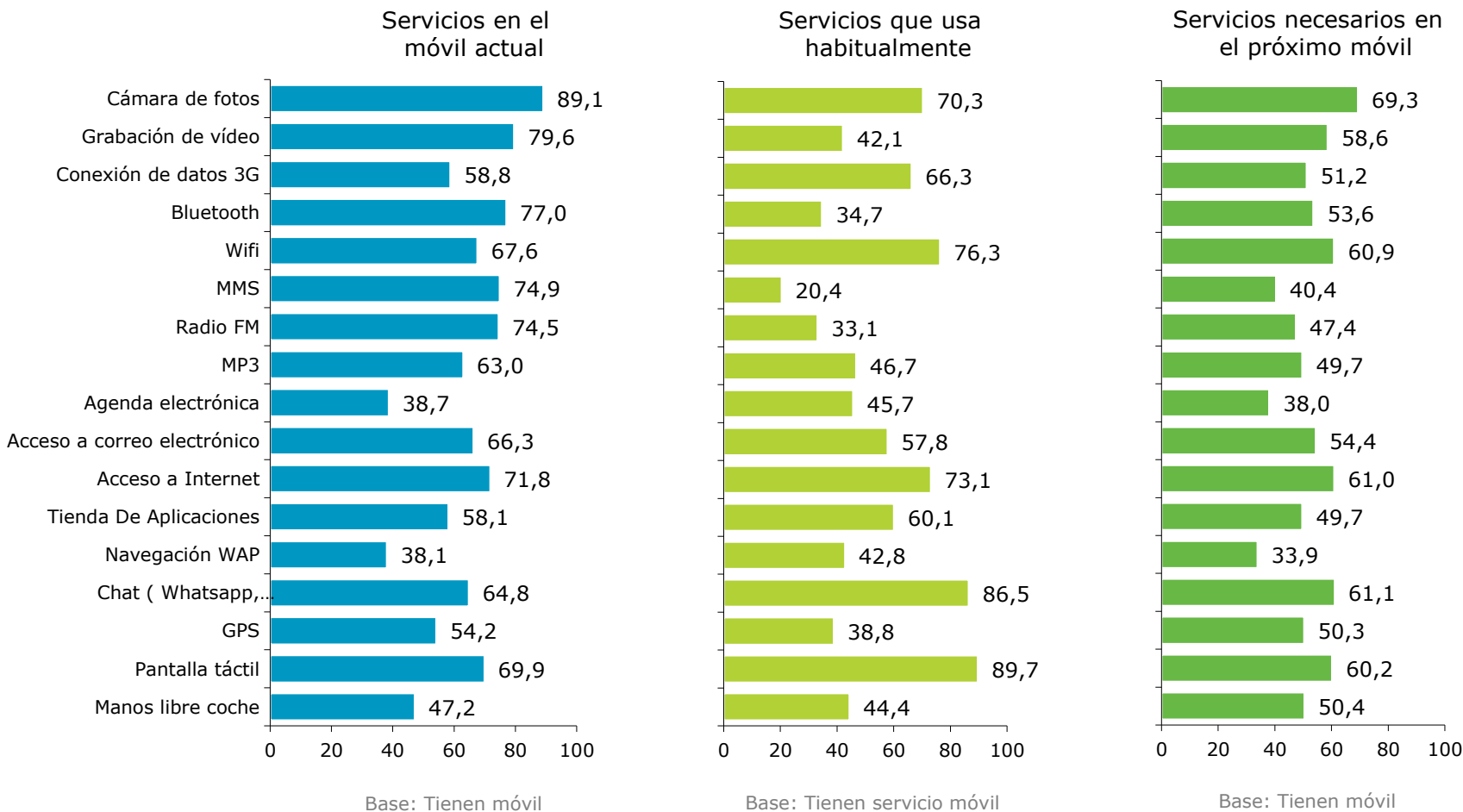


Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)



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

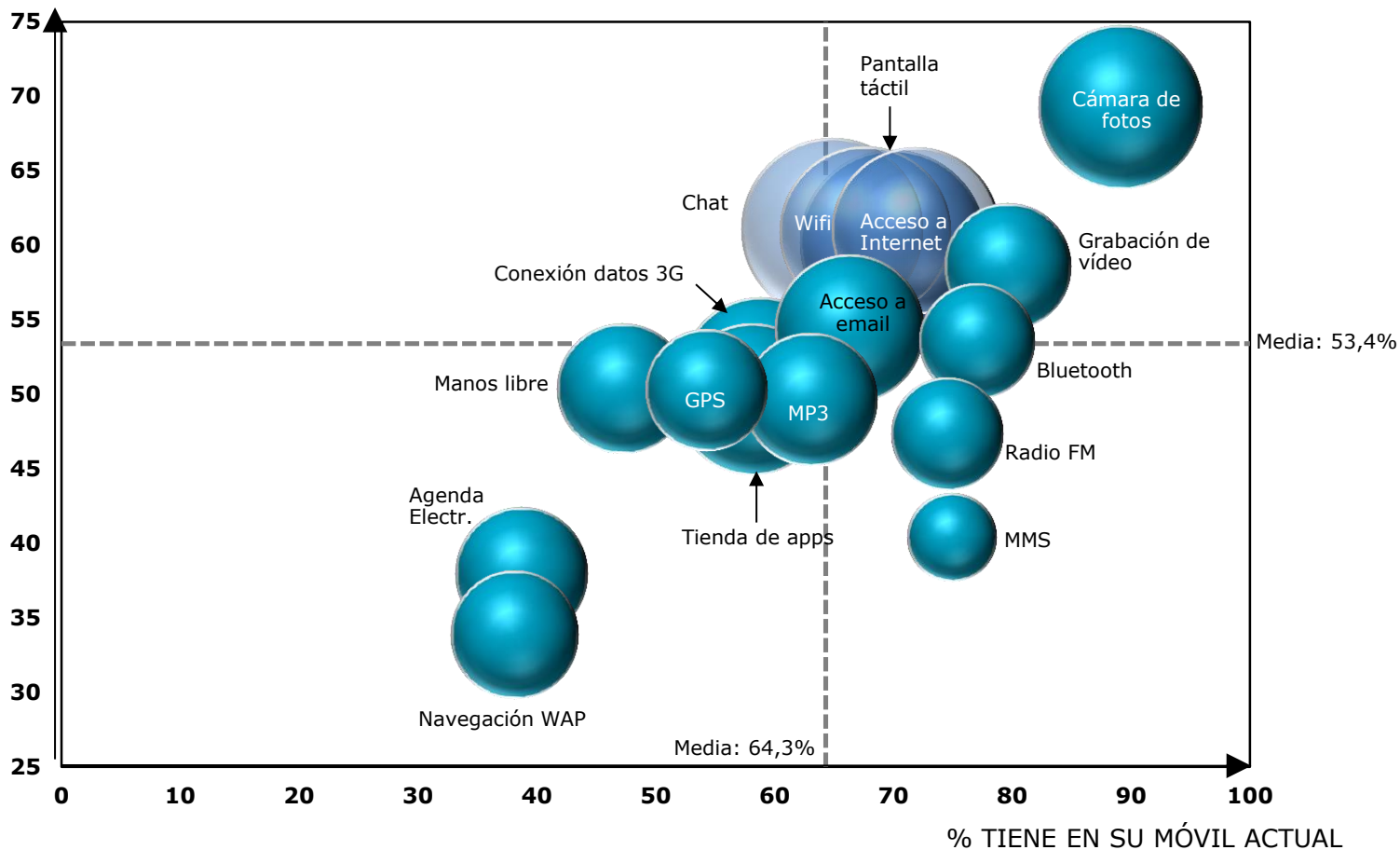
Población > 15 años con móvil  
34.666.140



Nueve de cada diez móviles dispone de cámara de fotos

% QUIERE EN SU PRÓXIMO MÓVIL

Tamaño burbuja: % USA HABITUALMENTE  
(Base: Disponen del servicio)



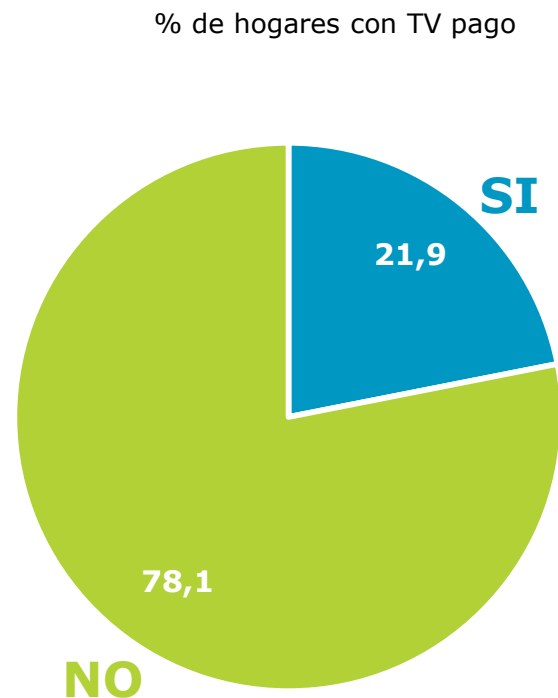
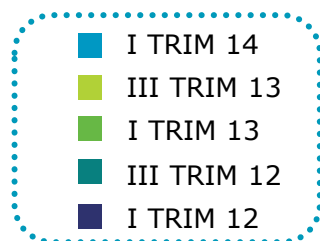
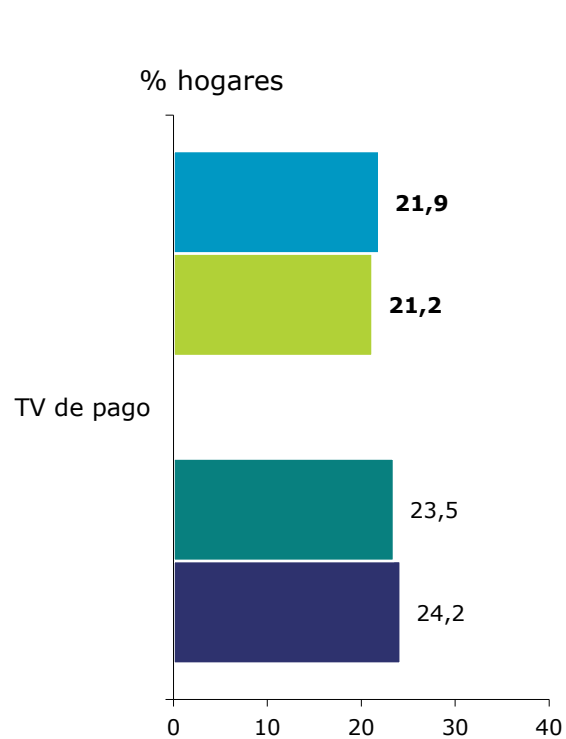
diap.

<b><u>1. Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b><u>2. Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b><u>3. Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b><u>4. Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b><u>5. Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b><u>6. Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b><u>7. Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b><u>8. Internet</u></b>	<b>61</b>
<b><u>9. Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b><u>10. Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>

7



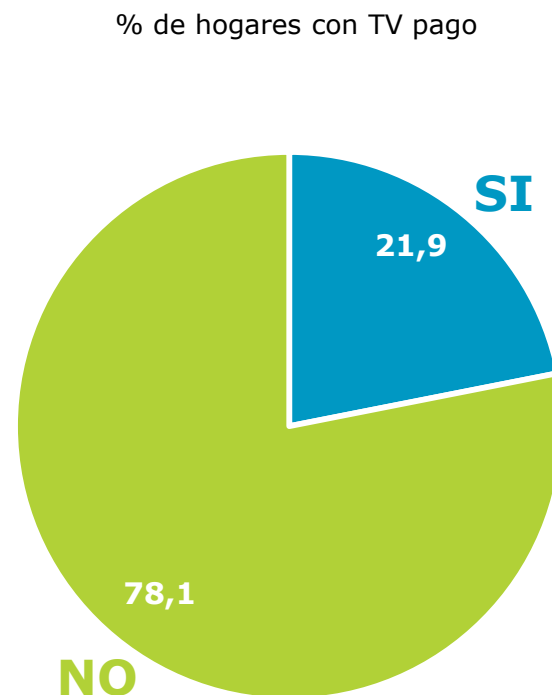
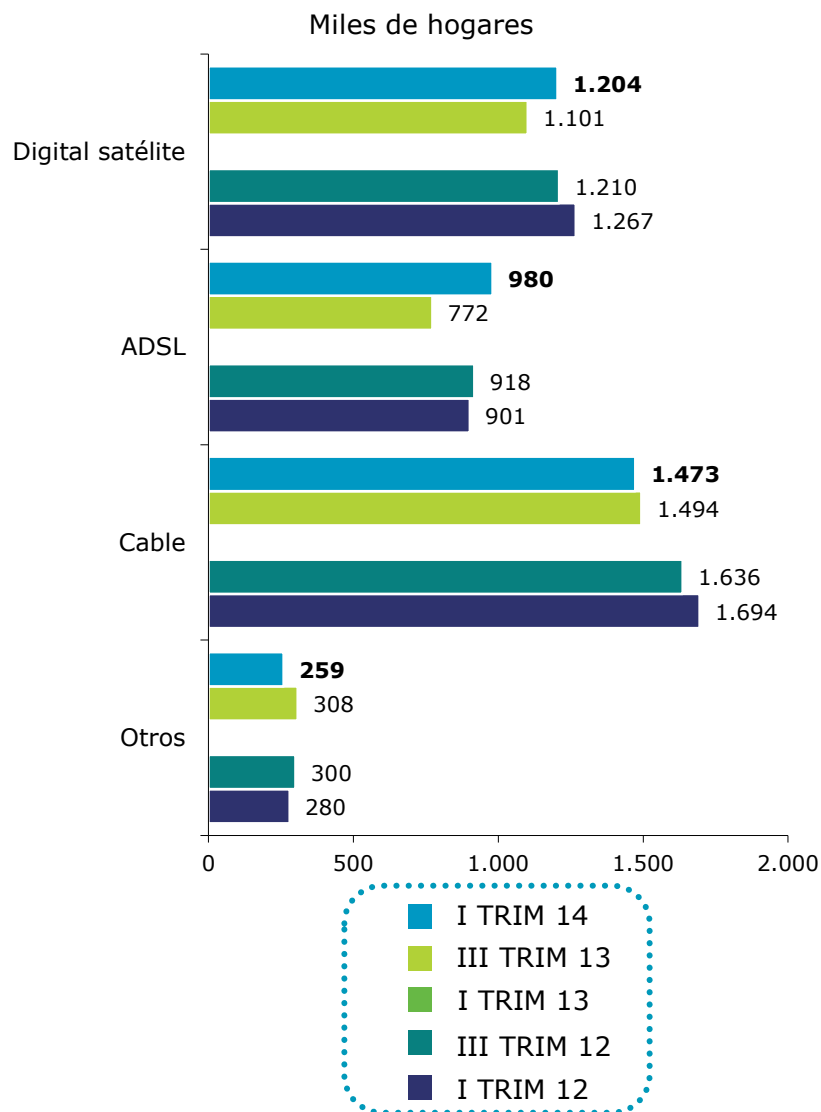
El 21,9 % de los hogares tienen contratado el servicio de televisión de pago



BASE: Total Hogares

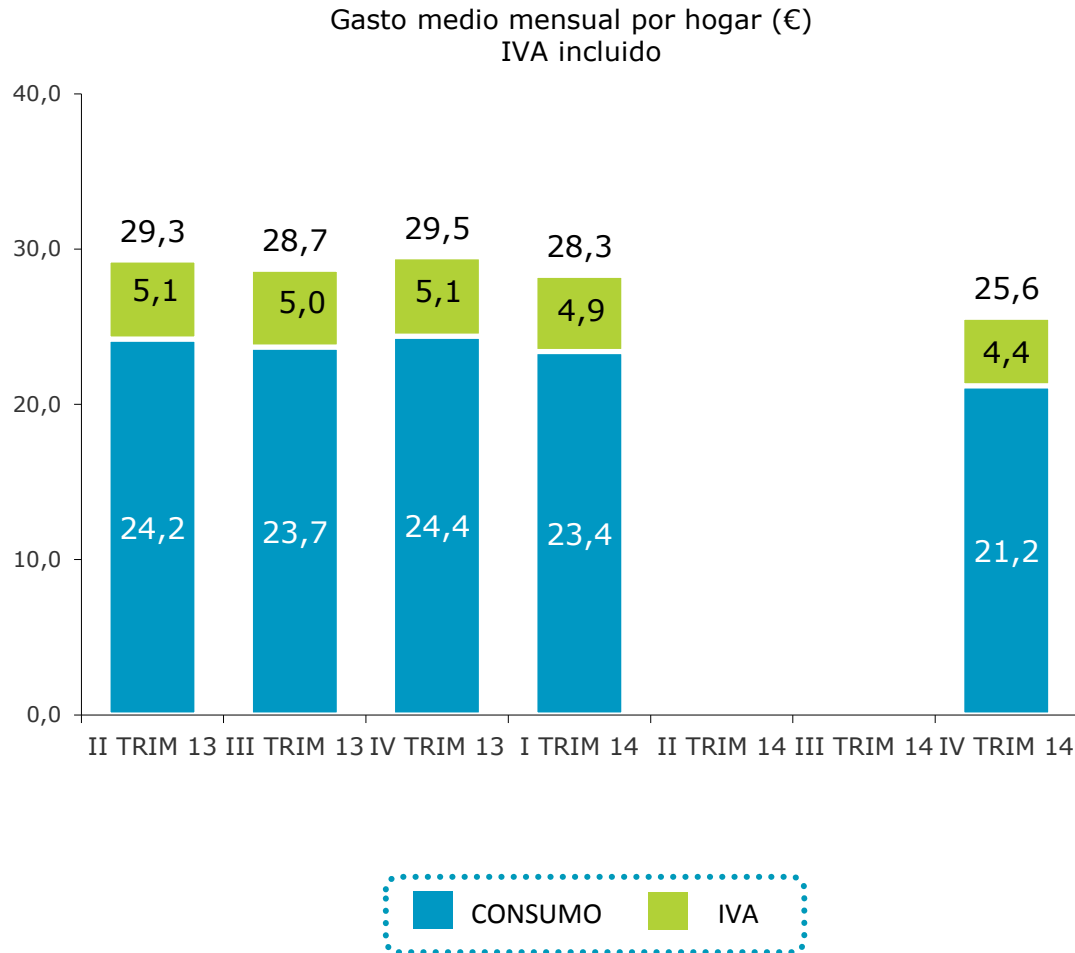


El número de hogares con televisión de pago a través de ADSL alcanza los 980 mil



# Gasto en servicios de TV de pago

El gasto mensual por hogar en televisión de pago es de 25,6 euros el cuarto trimestre de 2014



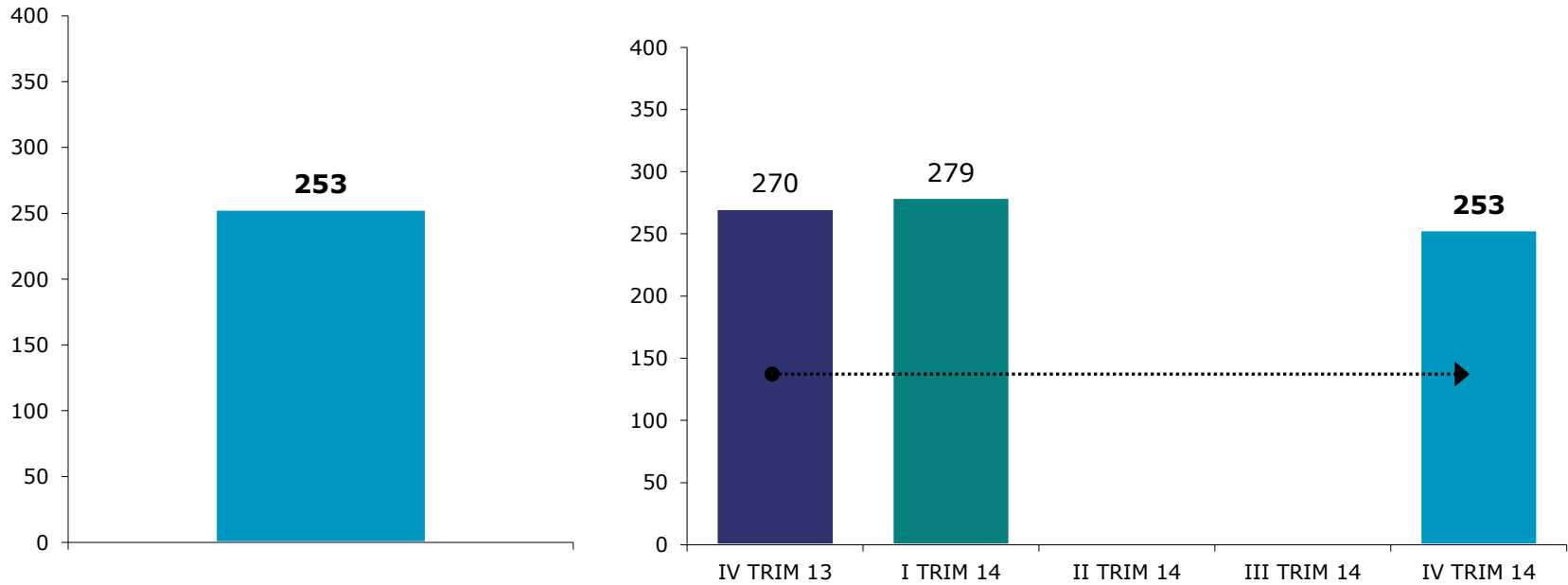


# Gasto en servicios de TV de pago

El gasto en televisión de se sitúa en los 253 millones de euros

Hogares con TV de Pago  
3.977.868

En absolutos  
(millones €)  
\* Precios sin IVA



Resultados IV TRIM 14  
(Oct - Dic 14)



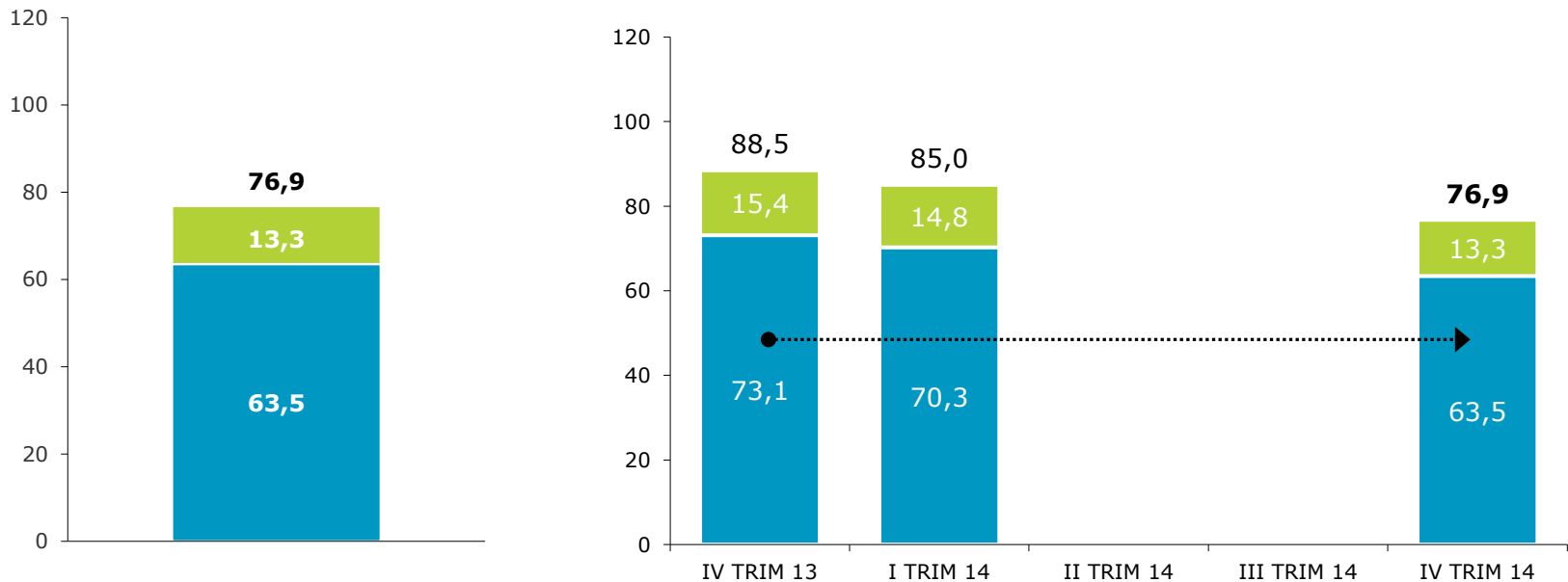
# Gasto en servicios de TV de pago. Media

El gasto medio trimestral por hogar es de 76,9 euros el último trimestre de 2014

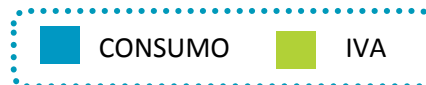
Hogares con TV de Pago

3.977.868

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

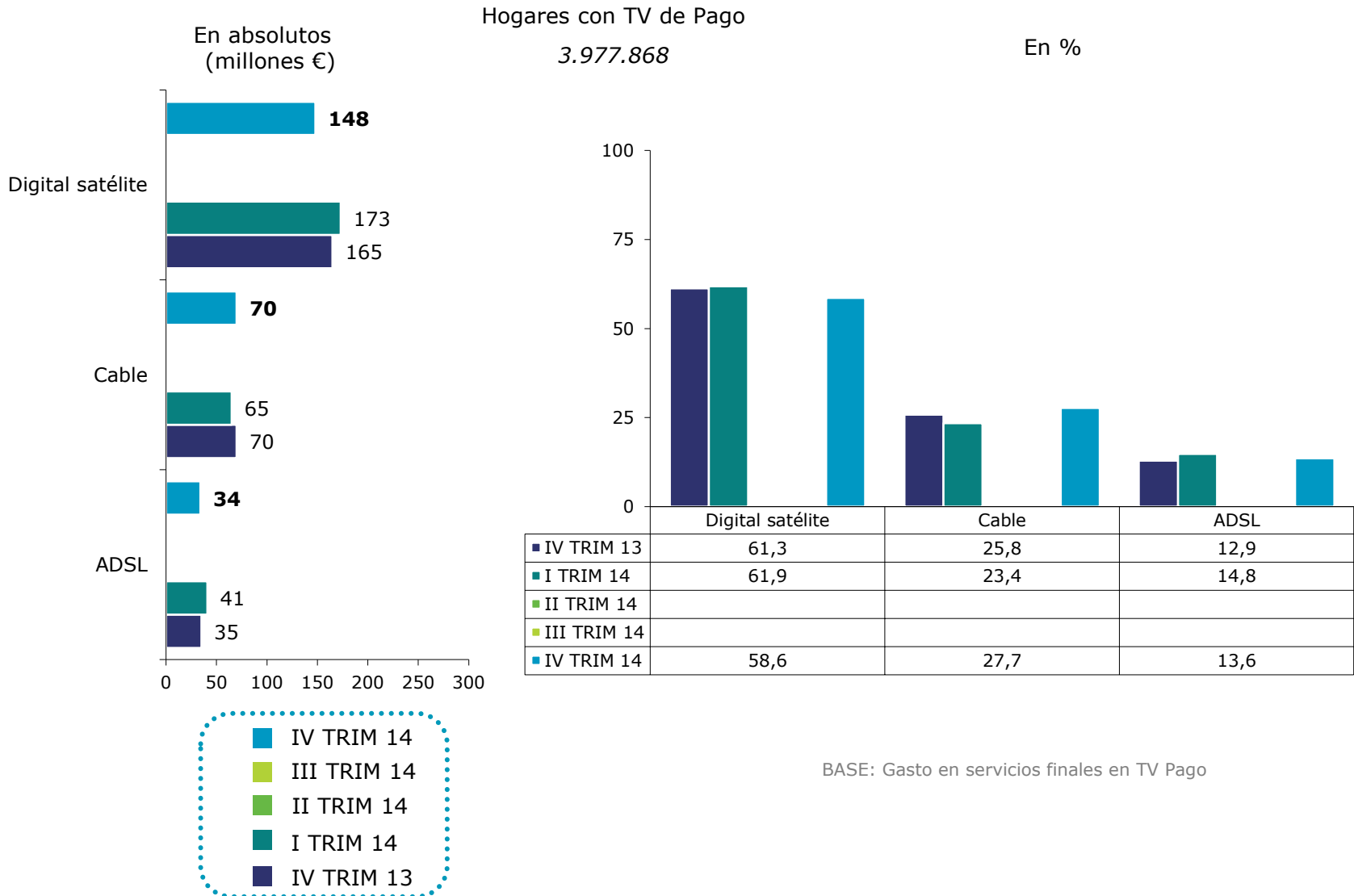


Resultados IV TRIM 14  
(Oct - Dic 14)

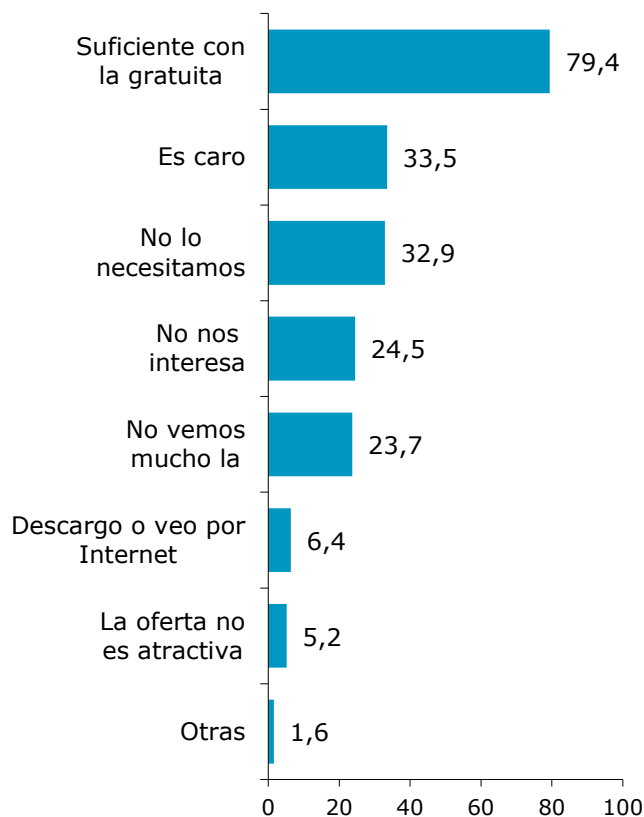


# Gasto en servicios de TV de pago por tipo de tecnología

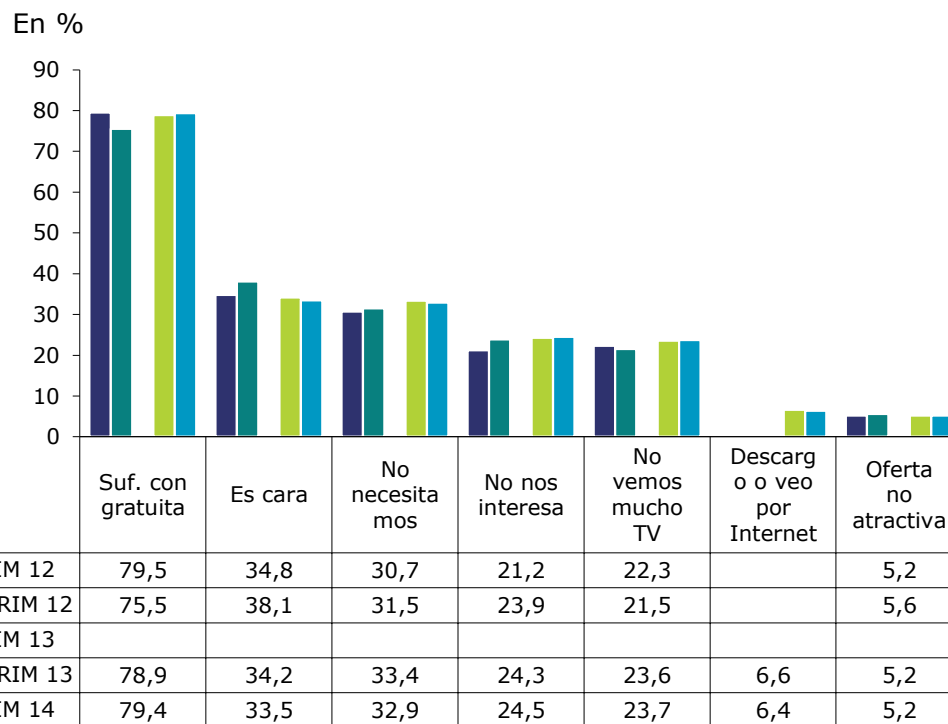
La TV de pago a través de cable supone el 27,7% del gasto total de este servicio



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



Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)

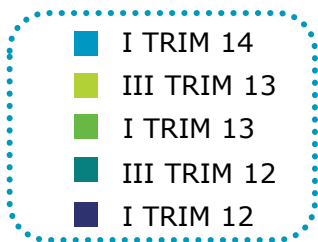
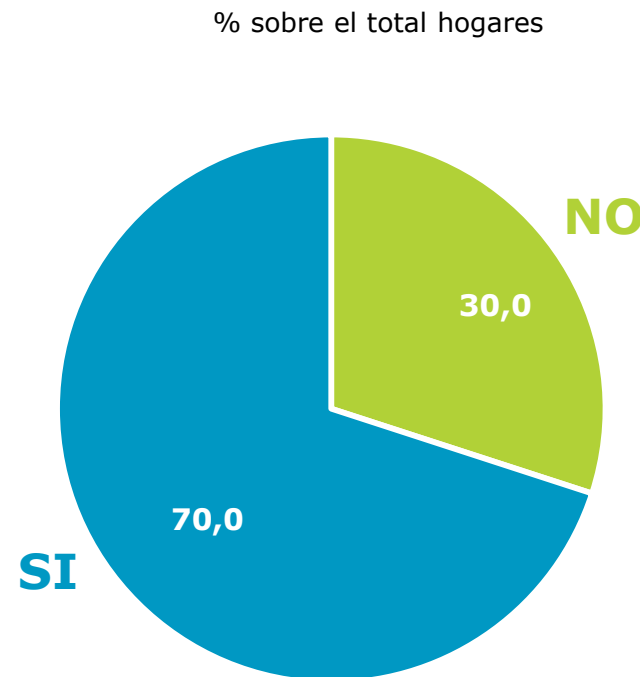
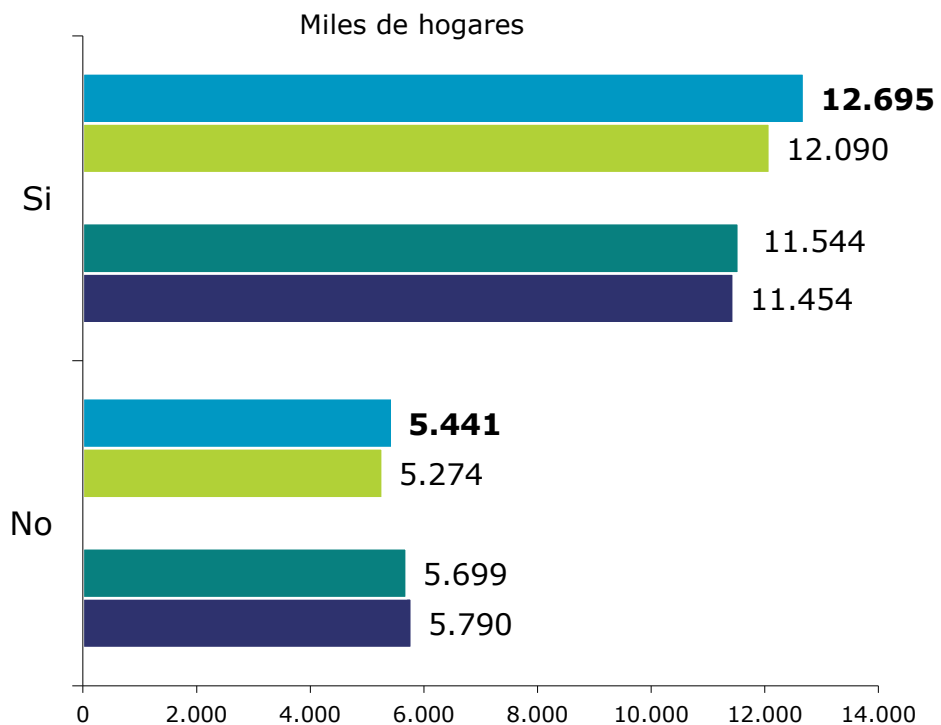




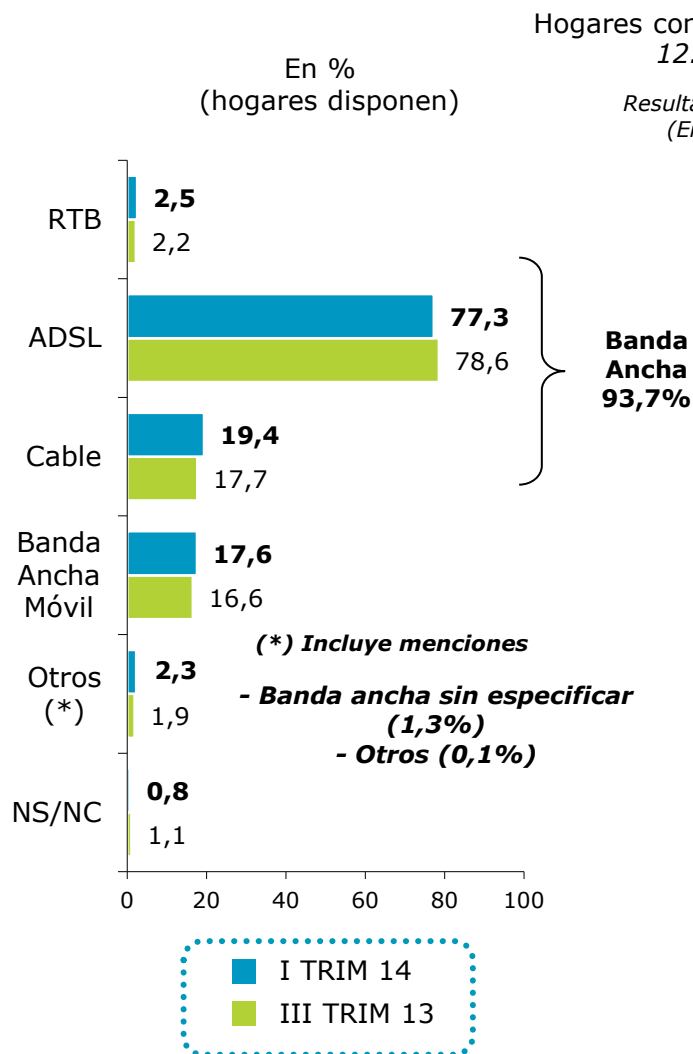
	diap.
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>61</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>



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

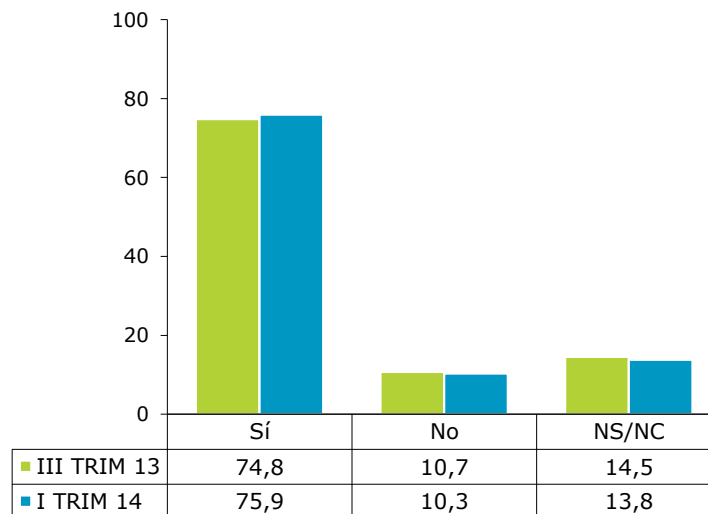


## El 76 % de las conexiones de banda ancha son inalámbricas



BASE: Hogares con acceso a Internet

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



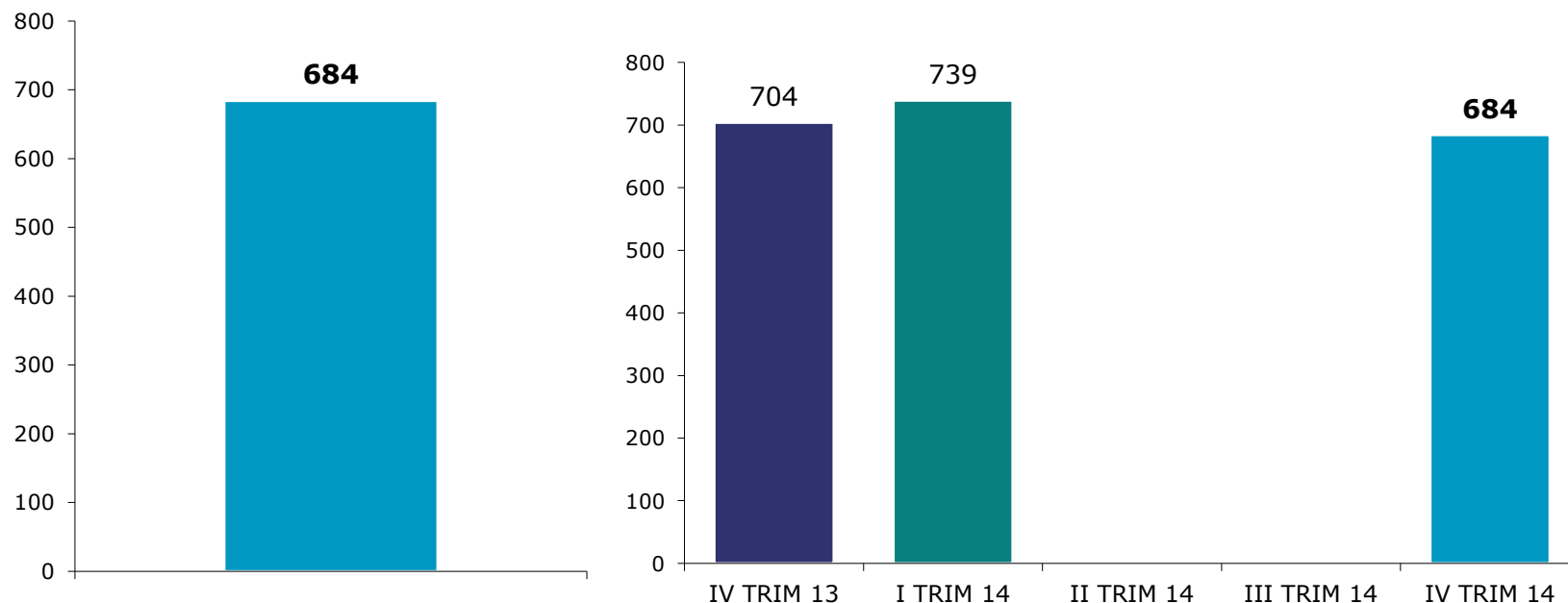
BASE: Hogares con acceso a Internet por Banda Ancha (11.889.763)



El gasto total en Internet durante el cuarto trimestre de 2014 es de 684 millones de euros

Hogares con acceso a Internet  
12.695.354

En absolutos  
(millones €)  
\* Precios sin IVA

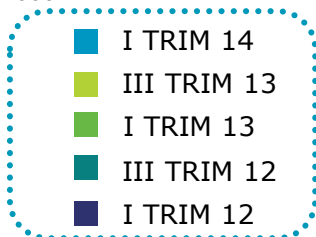
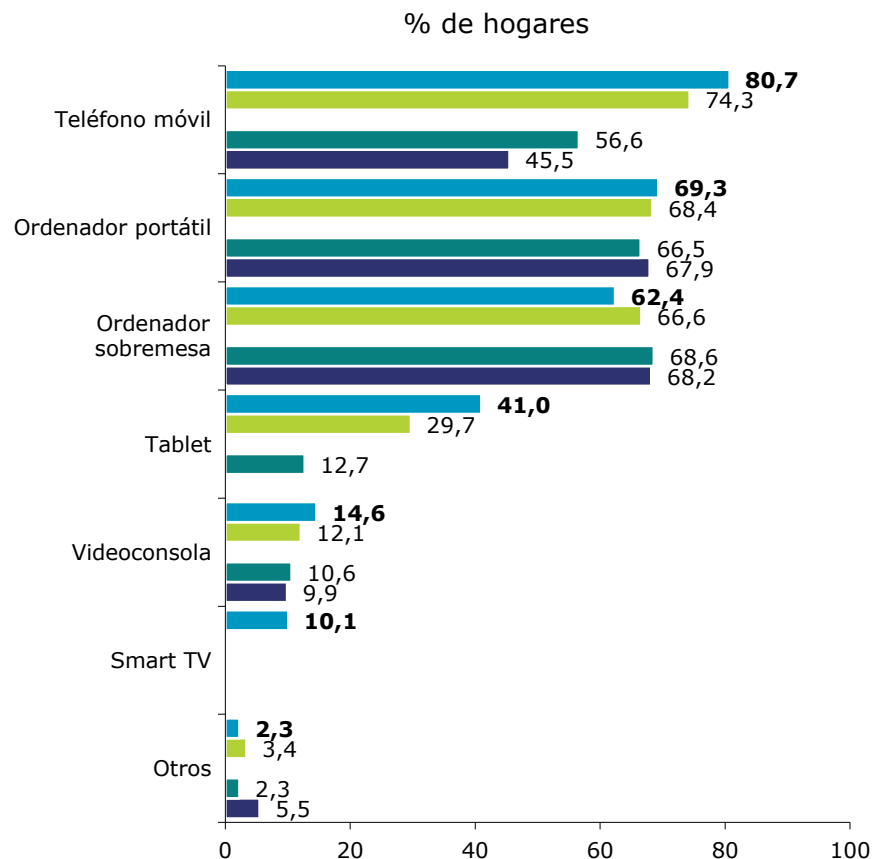
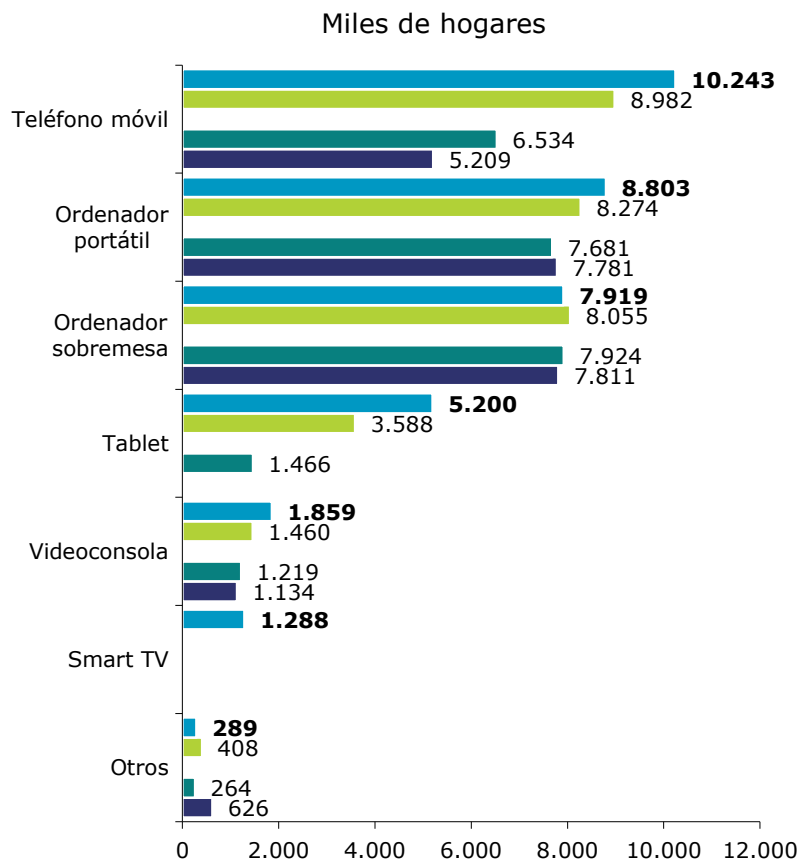


Resultados IV TRIM 14  
(Oct - Dic 14)

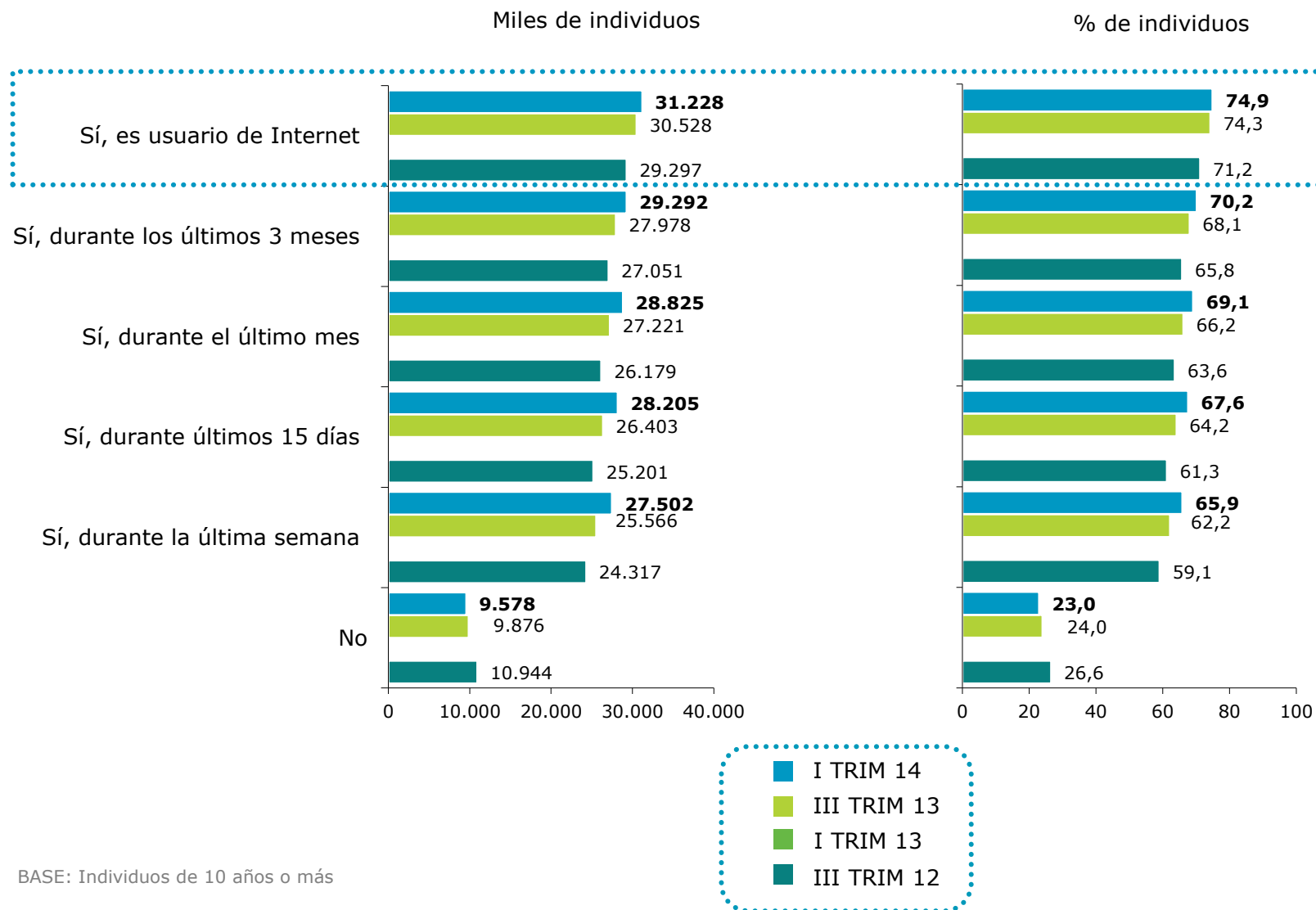




En cuatro de cada diez hogares se accede a Internet a través de la tablet



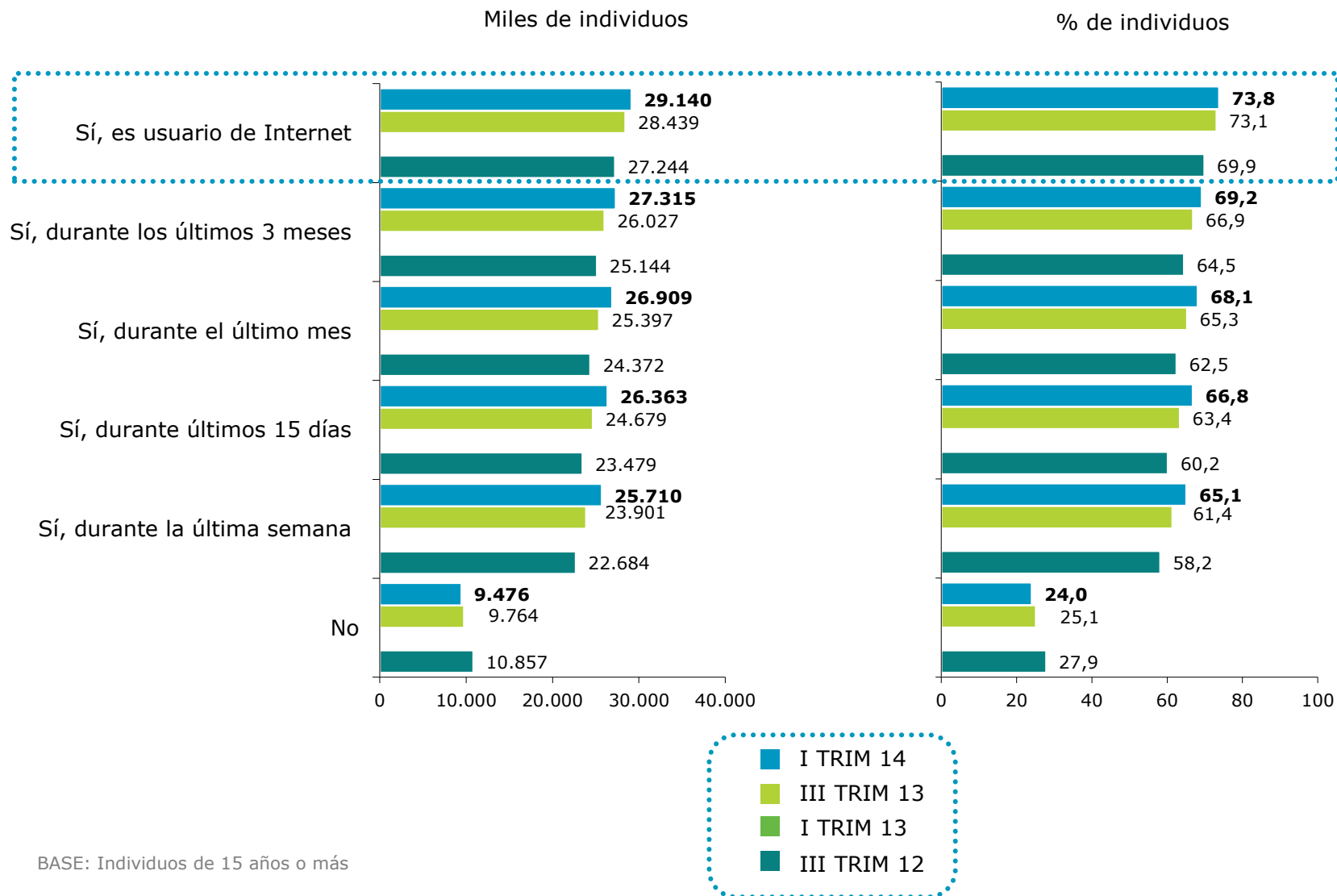
El 75 % de los individuos de 10 y más años de edad han accedido a Internet en alguna ocasión



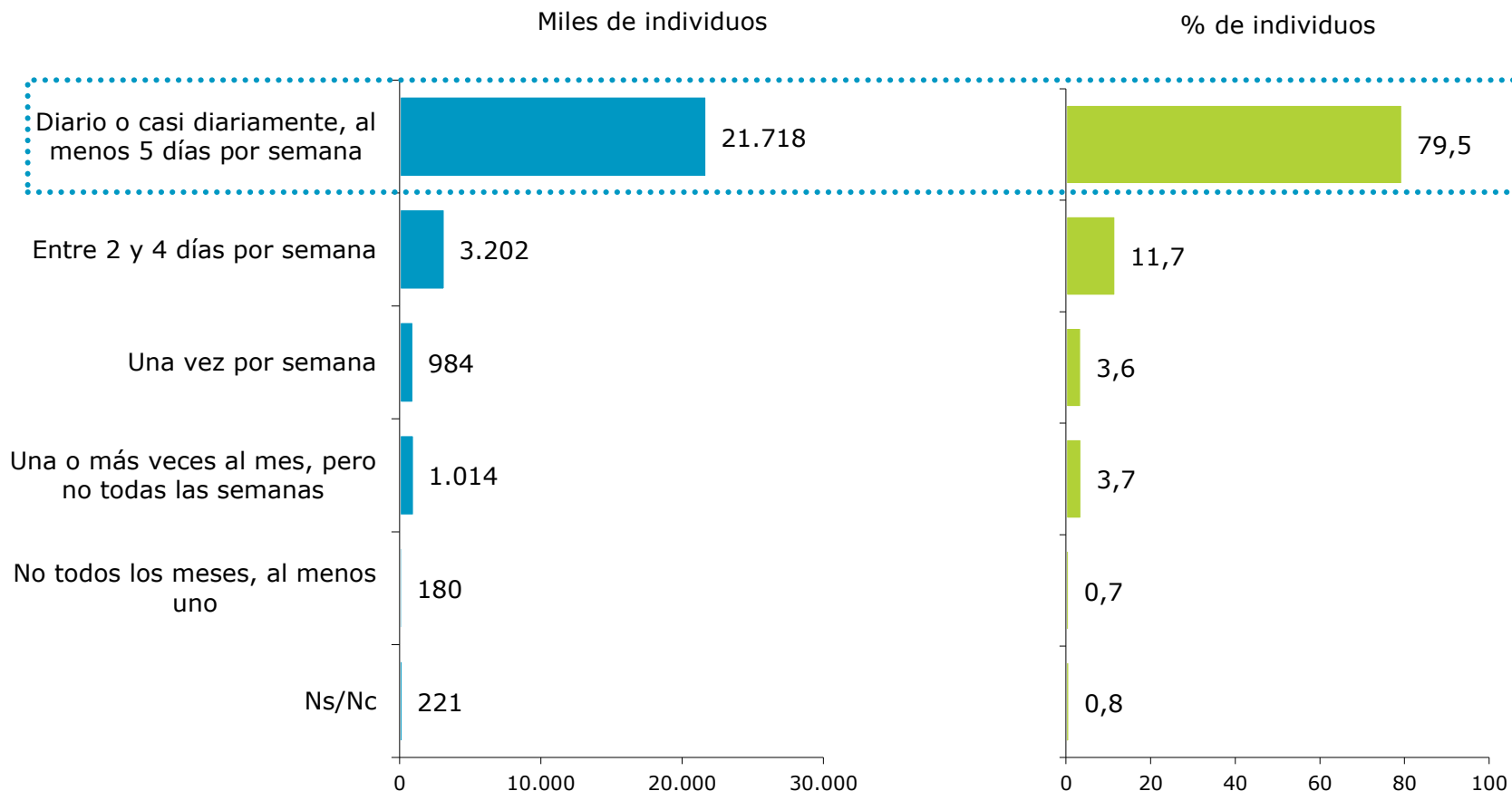
BASE: Individuos de 10 años o más



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



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



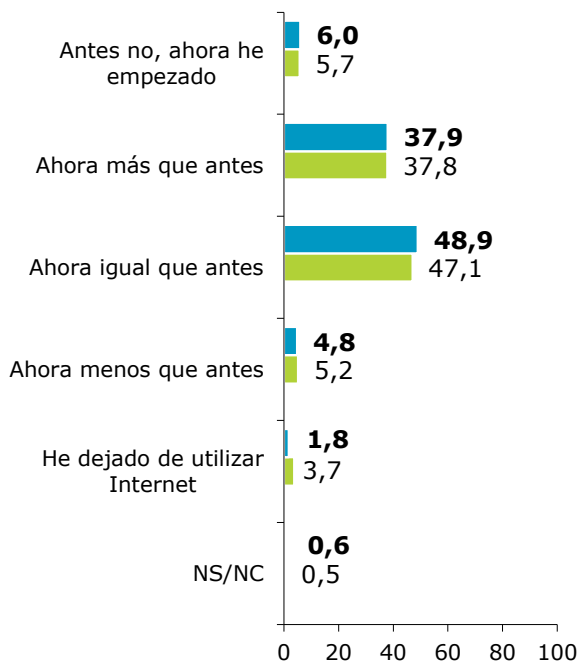
BASE: Usuarios de Internet en los últimos tres meses 15 años o más



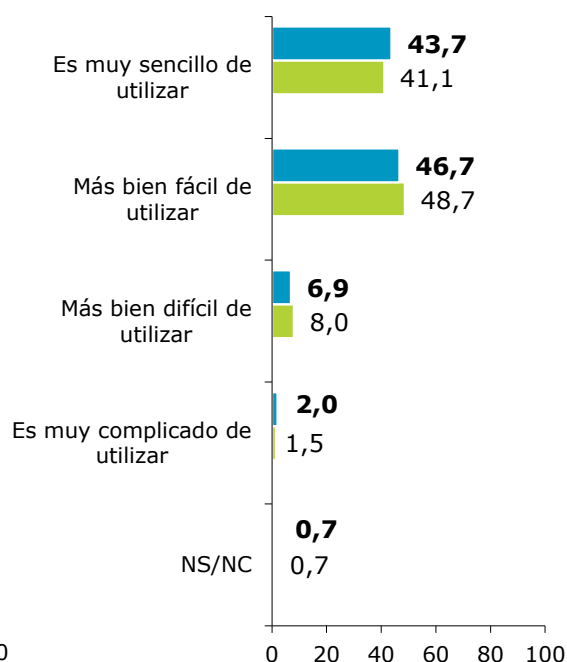
## El 35,4 % de los internautas considera que Internet ha superado sus expectativas

% de individuos

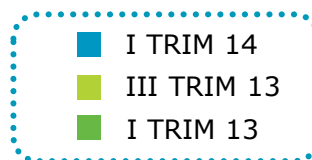
Comparación con el uso de Internet hace un año...



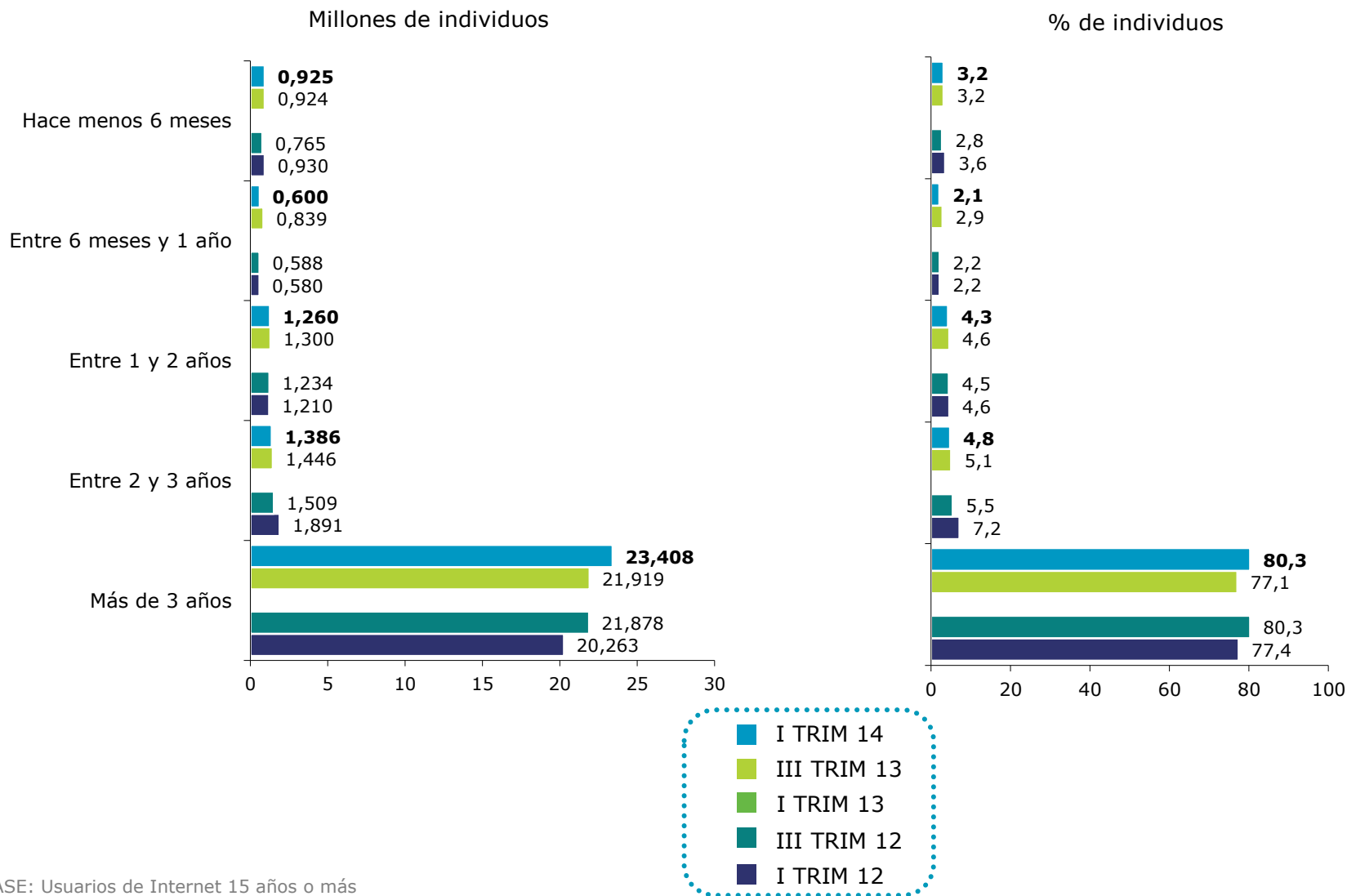
Por su experiencia con Internet, diría usted que...



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

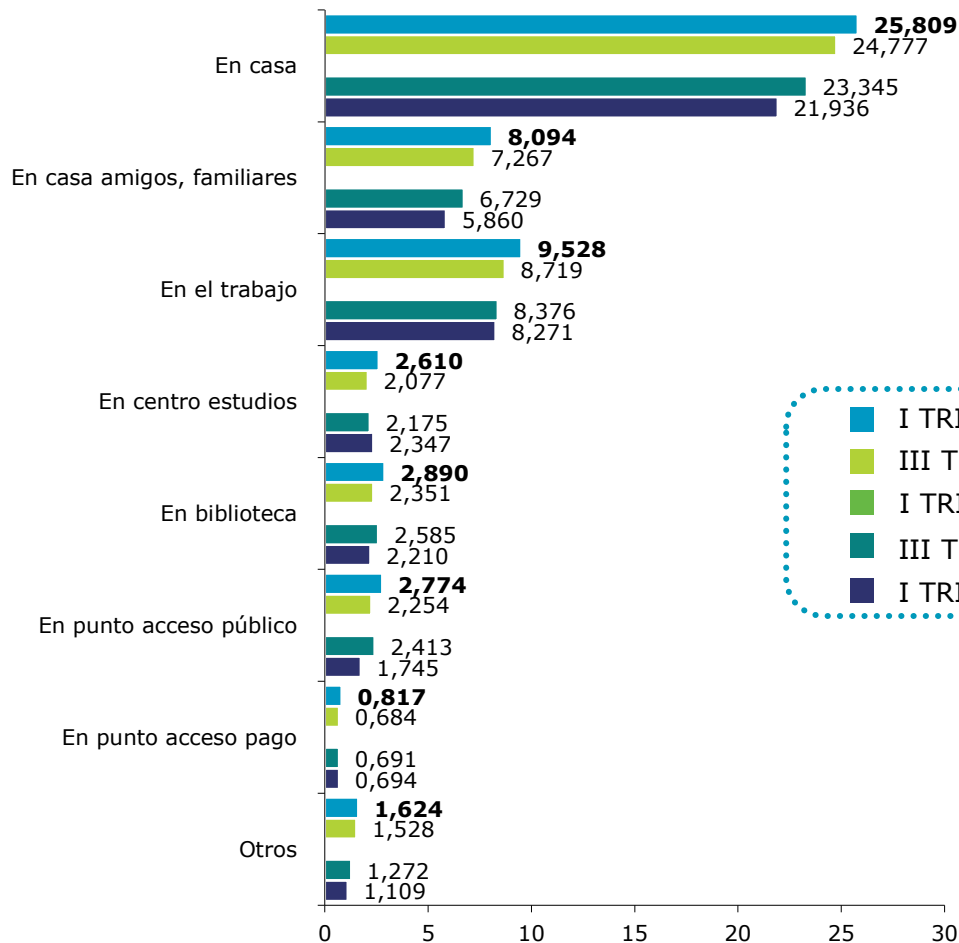


El 80 % de los internautas tienen más de tres años de antigüedad en el uso de la red



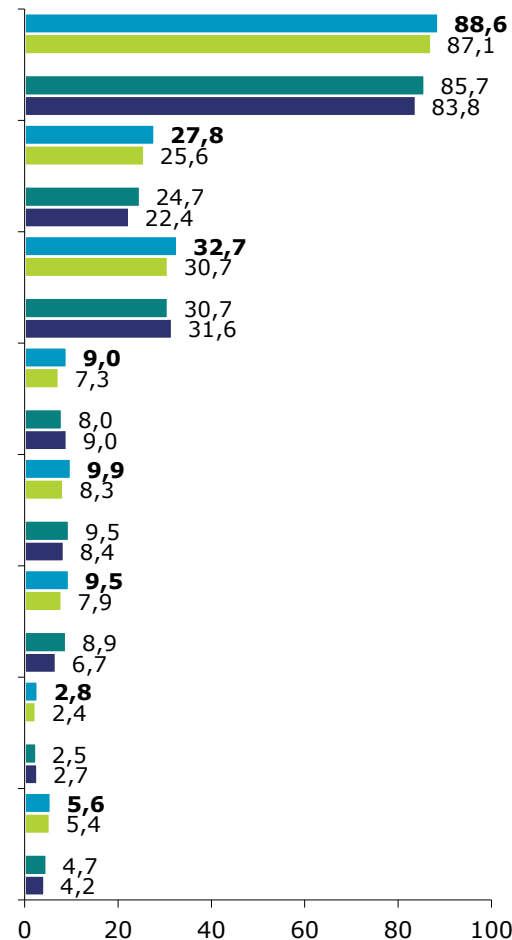
El lugar de acceso a Internet más frecuente sigue siendo el propio hogar, el 89 % se conecta desde allí

Millones de individuos



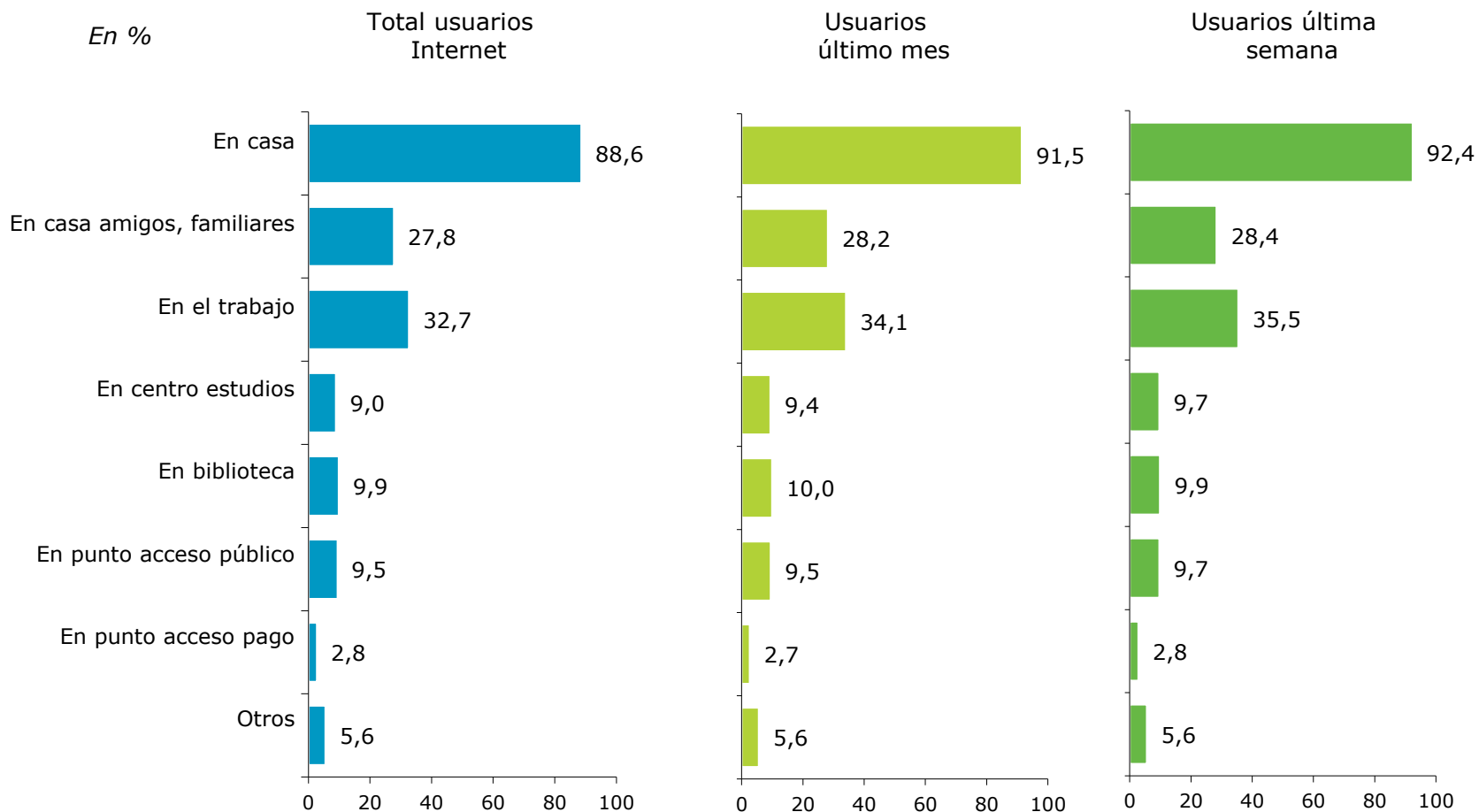
- I TRIM 14
- III TRIM 13
- I TRIM 13
- III TRIM 12
- I TRIM 12

% de individuos



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

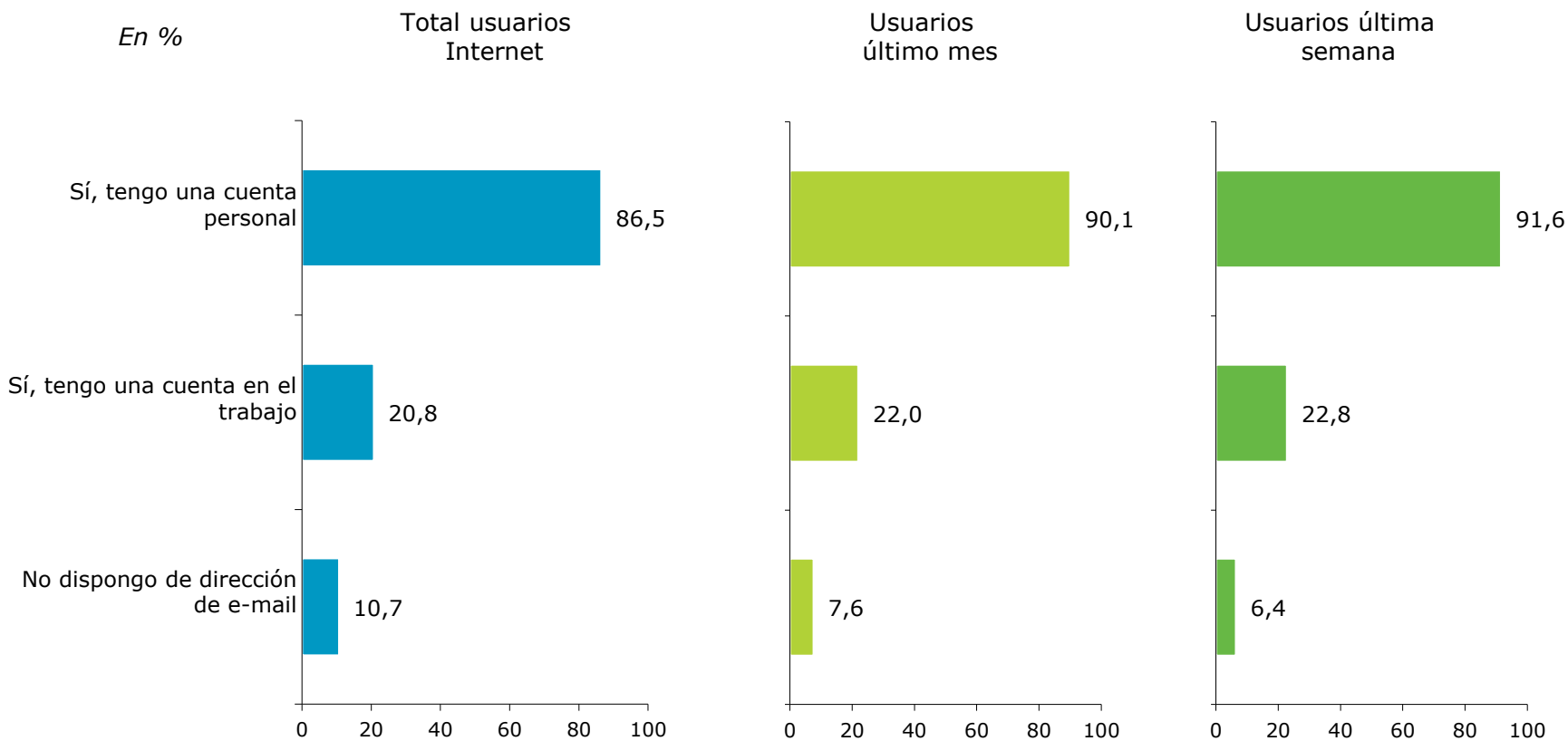
## Hogares con acceso a Internet





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

Hogares con acceso a Internet  
12.695.354



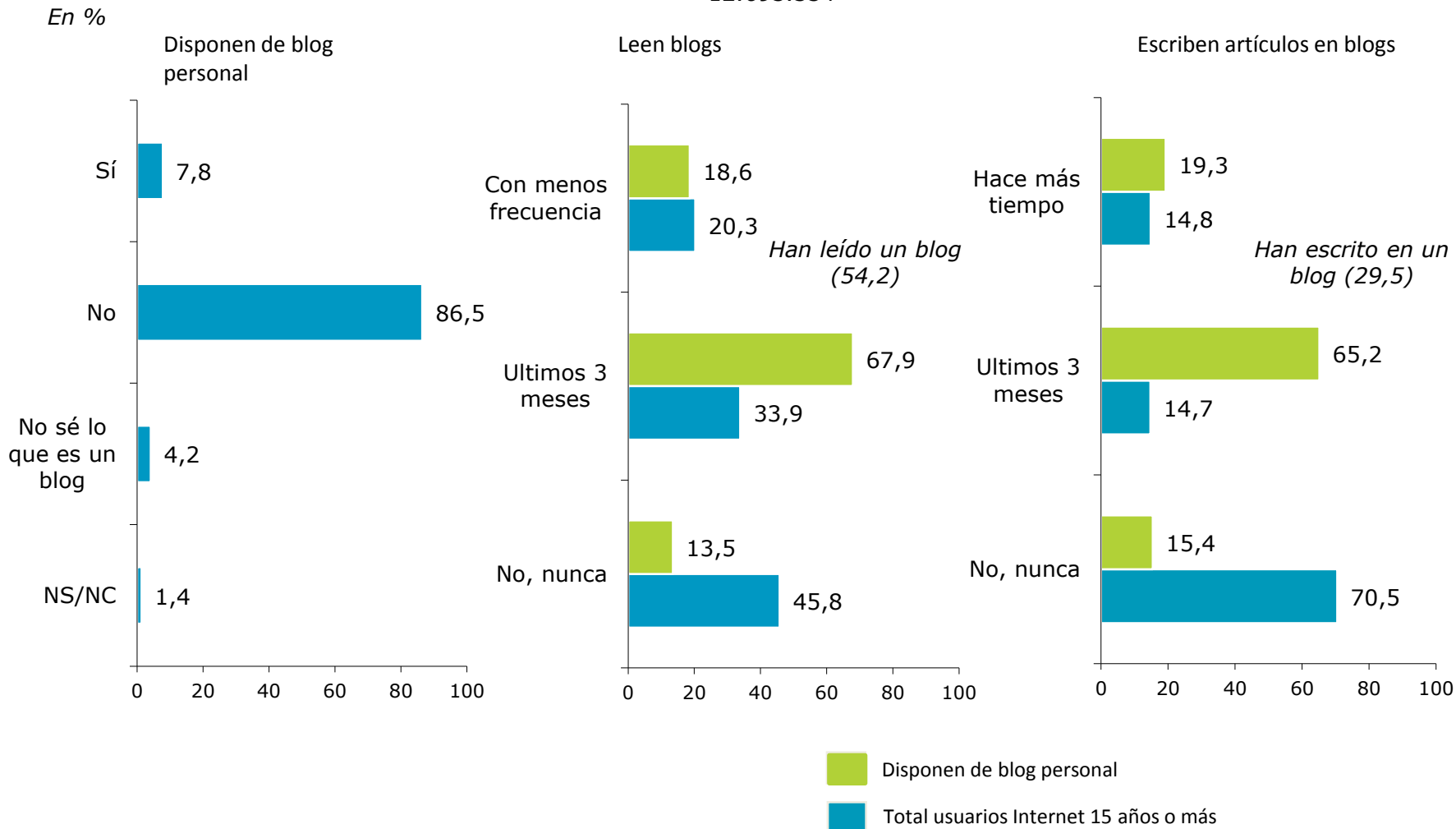
Resultados I TRIM 14  
(Ene-Mar 14)

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

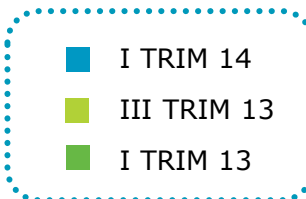
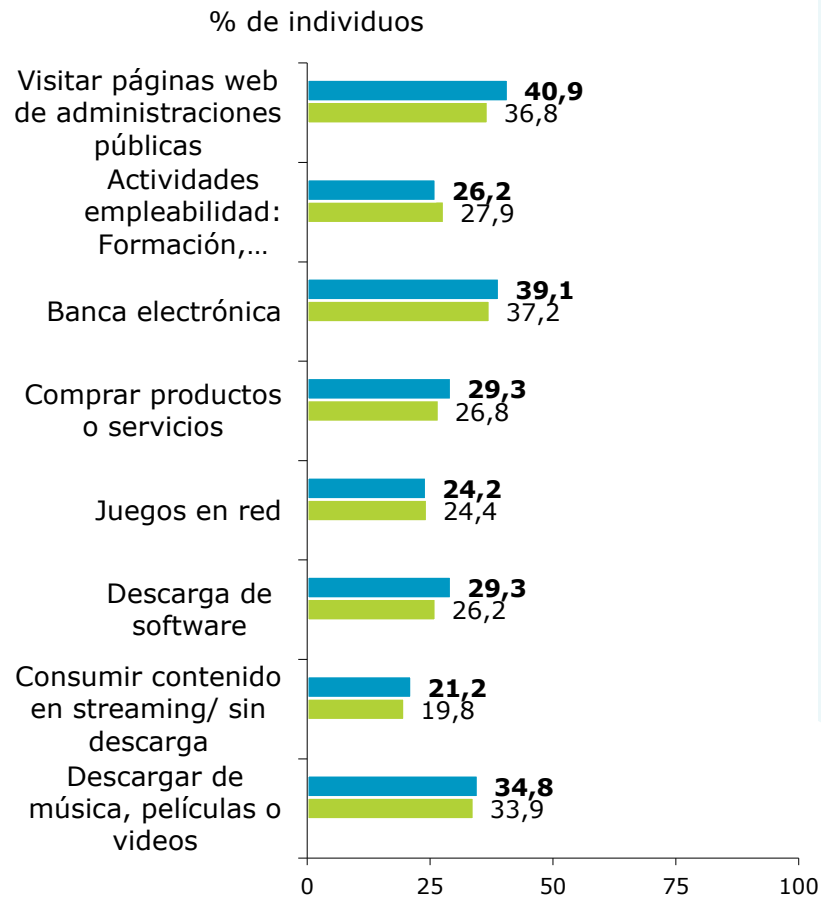
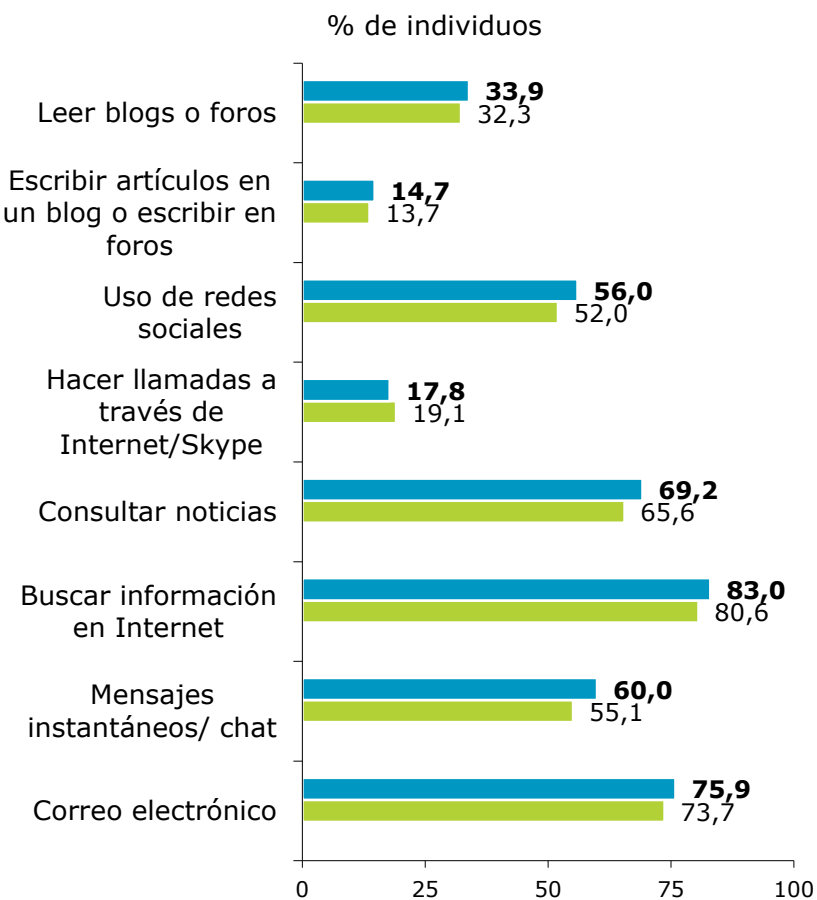


## Casi el 30 % de los internautas han escrito artículos en blogs

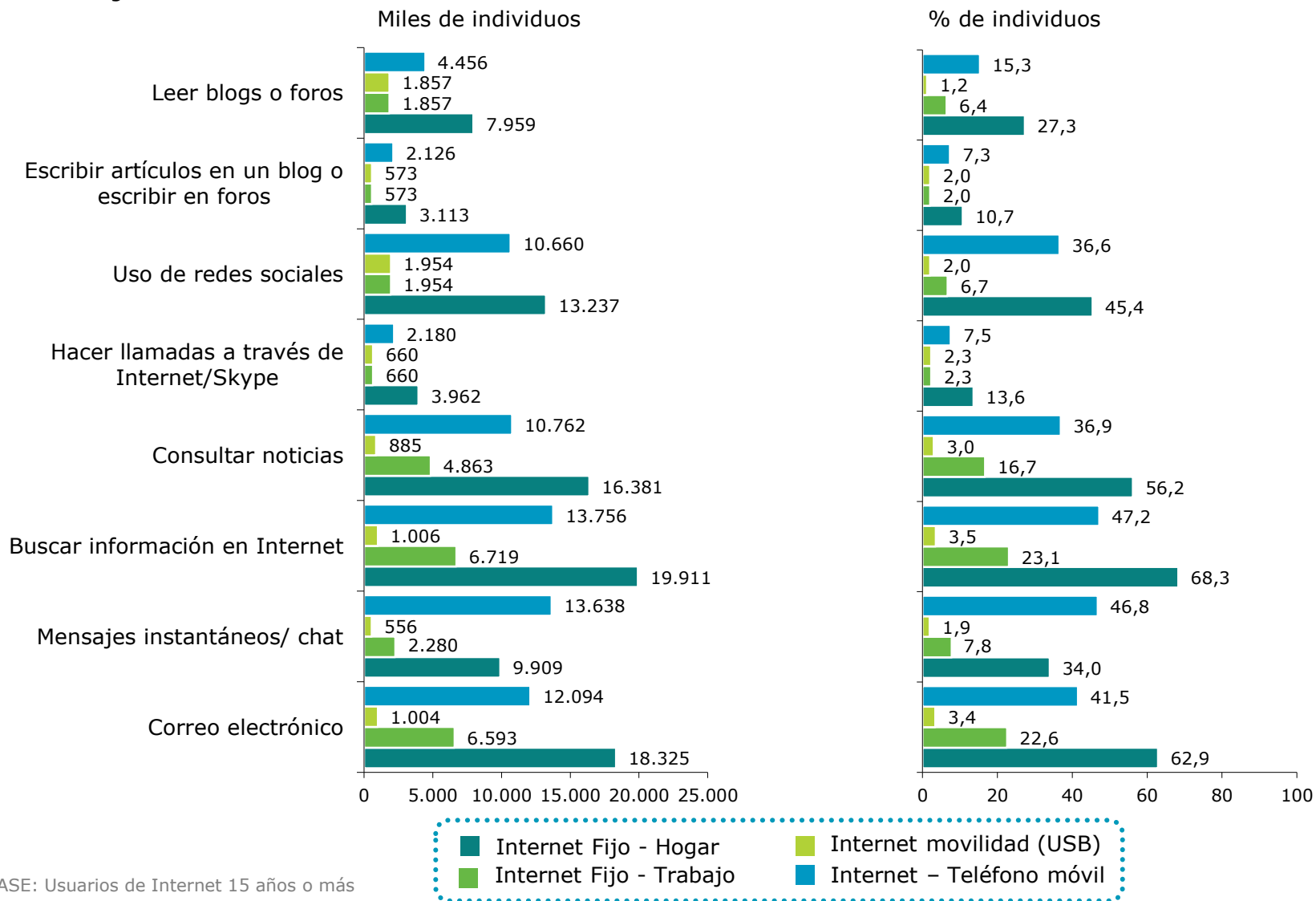
Hogares con acceso a Internet  
12.695.354



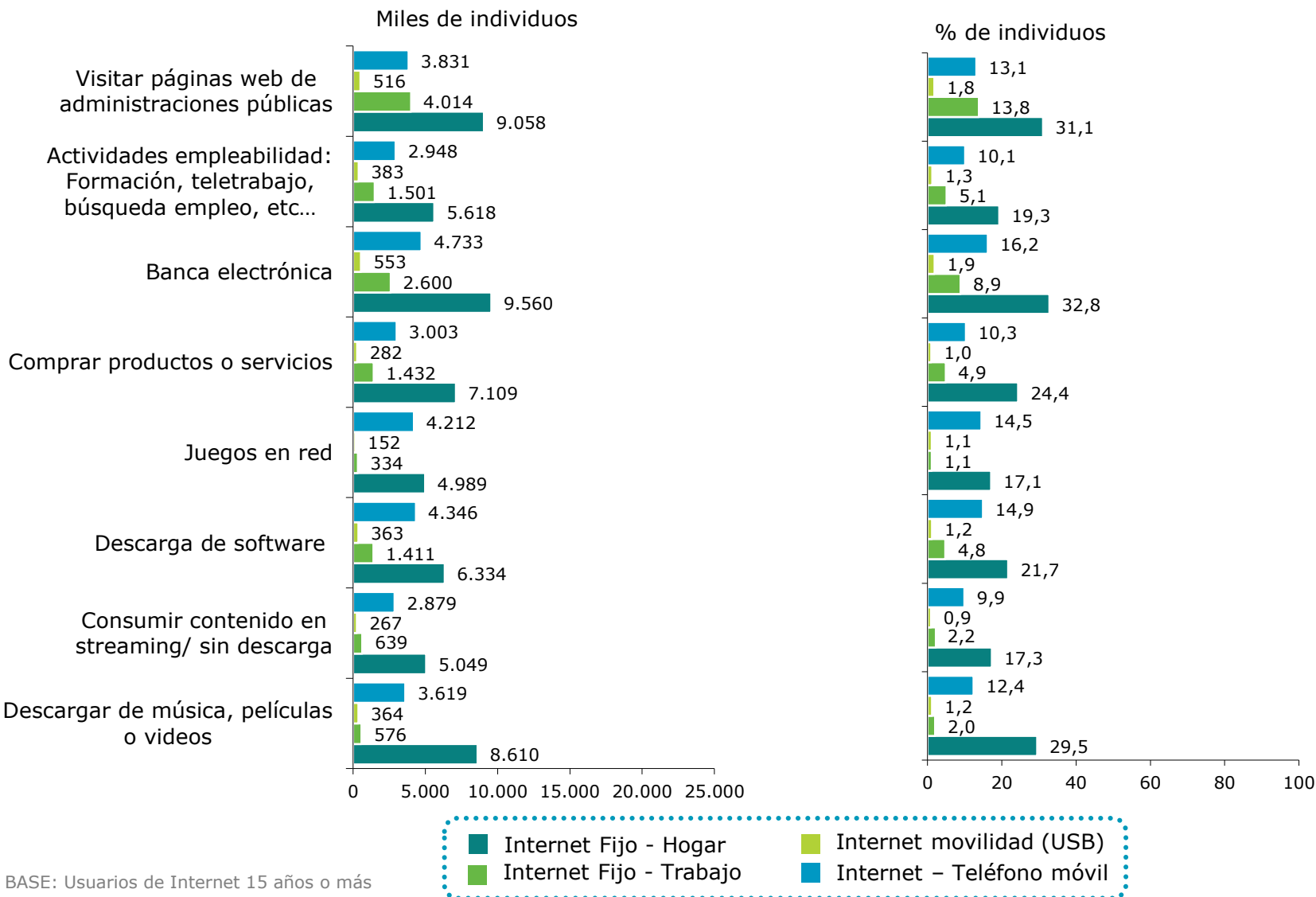
El 60 % de los internautas utiliza la red para enviar o recibir mensajes instantáneos



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



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

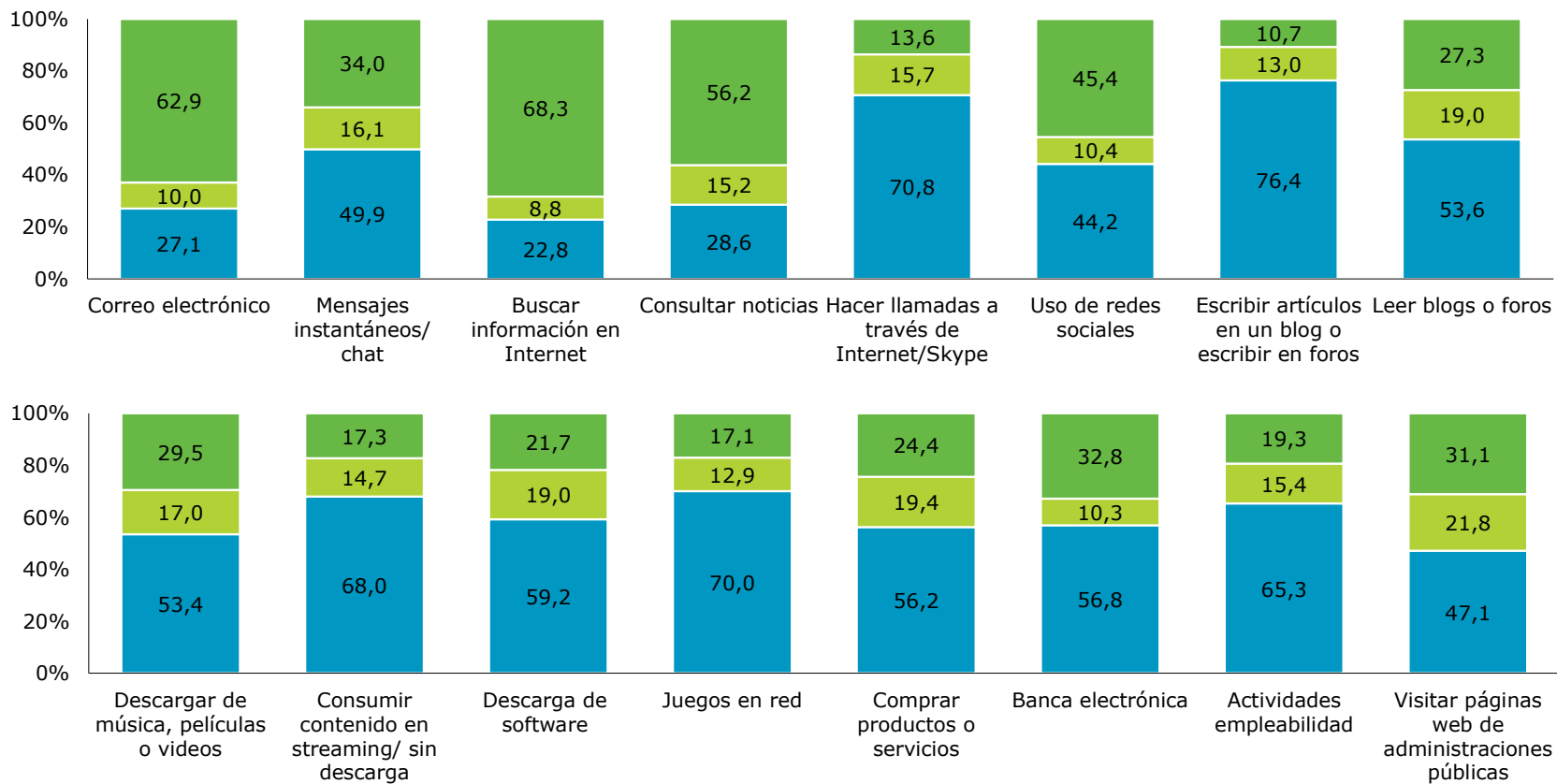


El 43 % de los internautas utilizan la banca electrónica usando la conexión fija del hogar

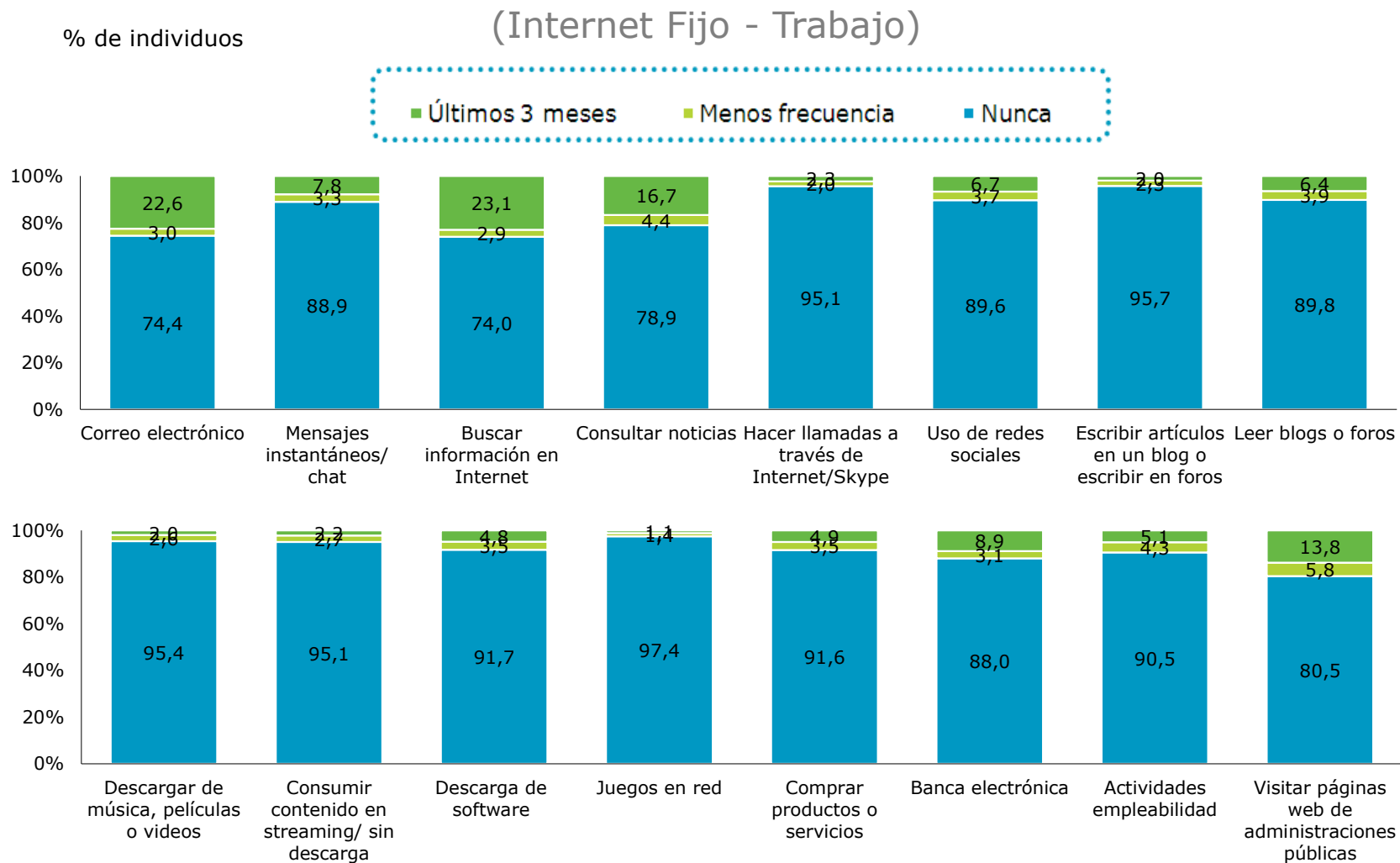
% de individuos

(Internet Fijo - Hogar)

■ Últimos 3 meses ■ Menos frecuencia ■ Nunca



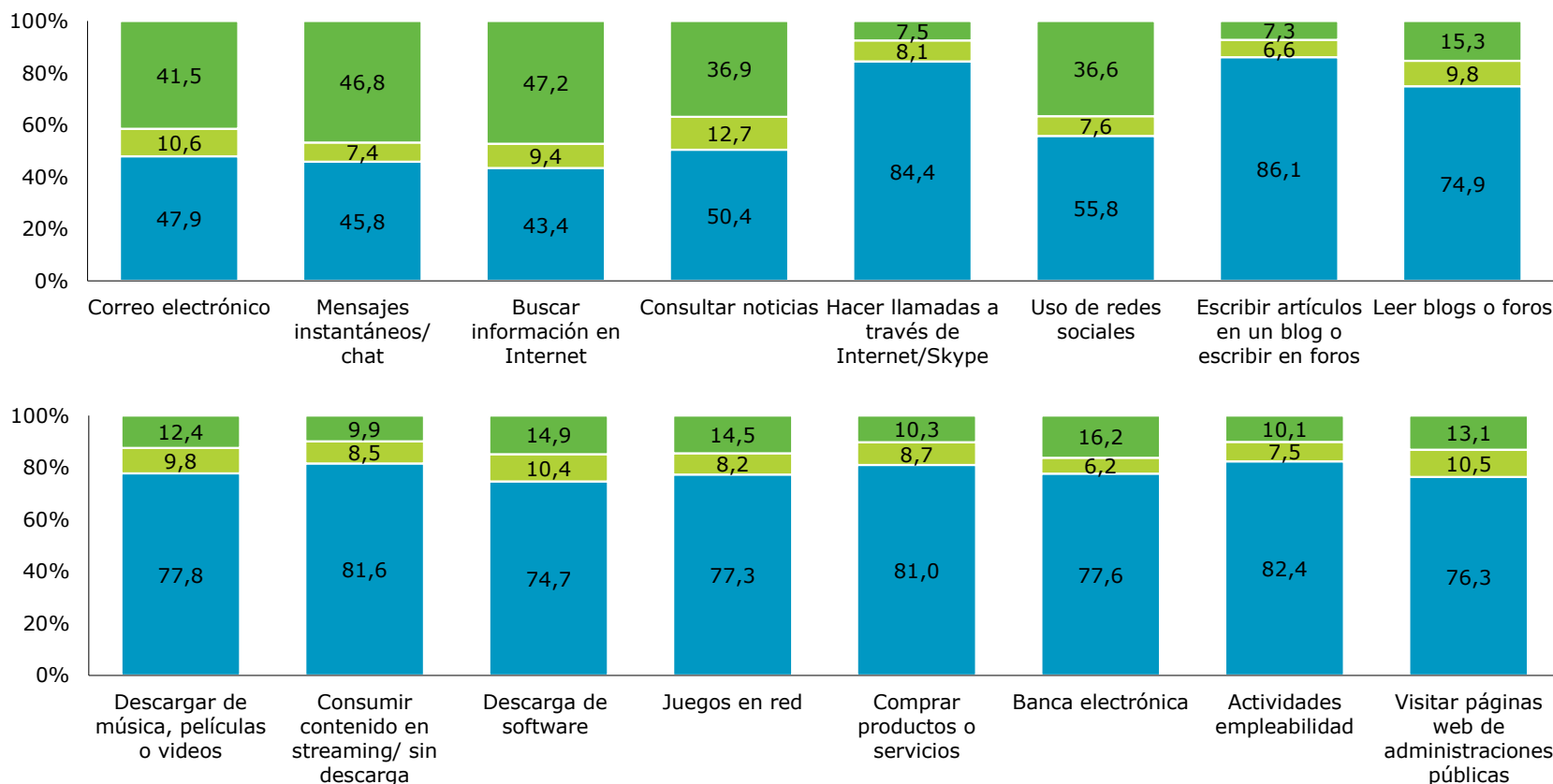
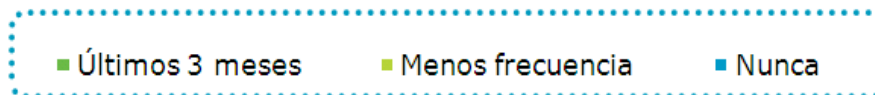
El 22,6 % de los internautas de 15 y más años consulta el correo electrónico a través de conexión fija del trabajo en los últimos 3 meses



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

(Internet teléfono Móvil)

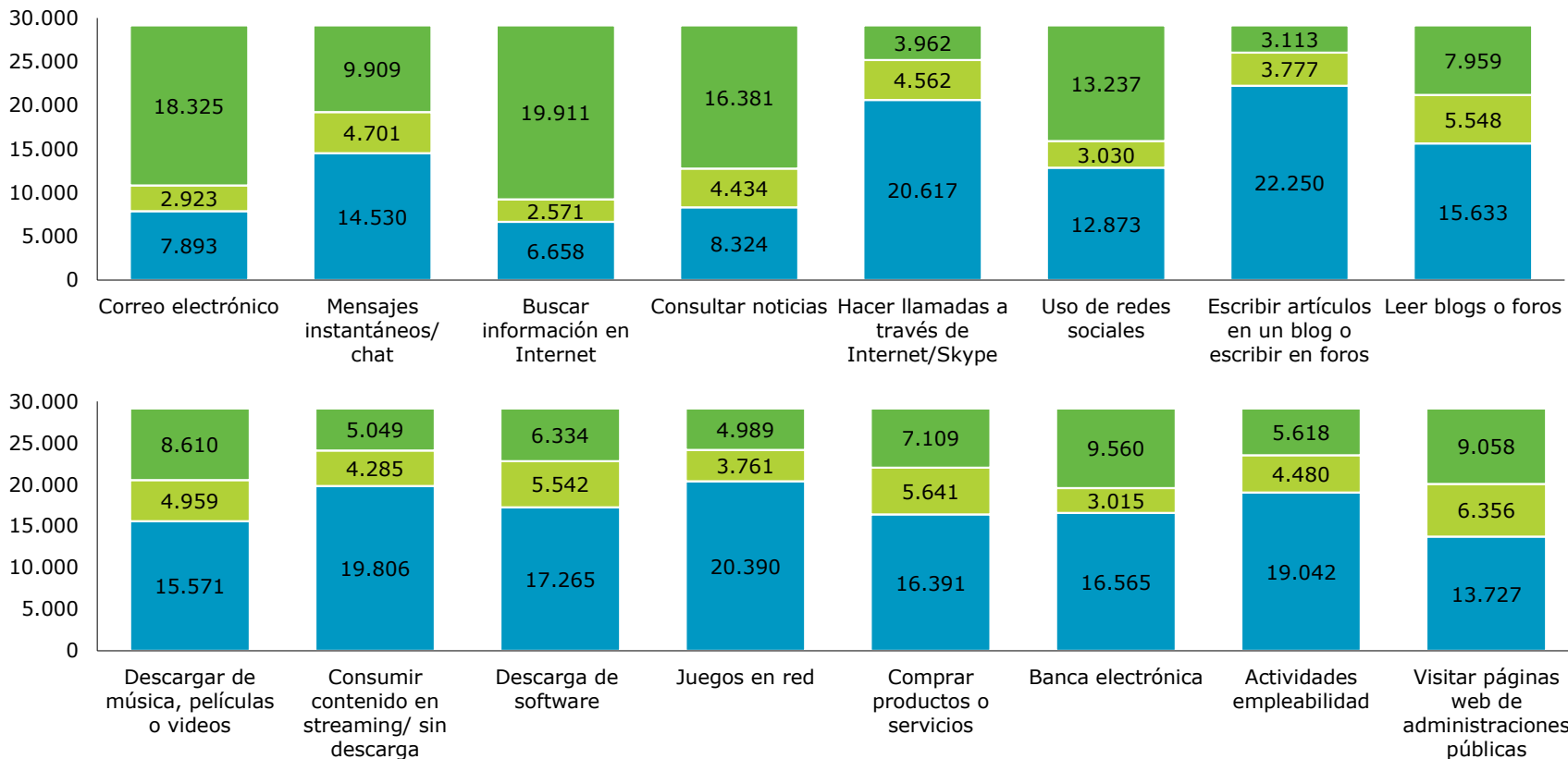
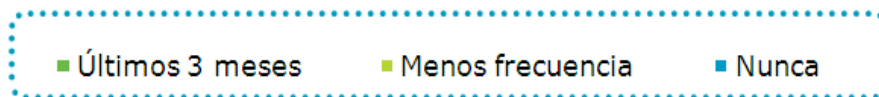
% de individuos





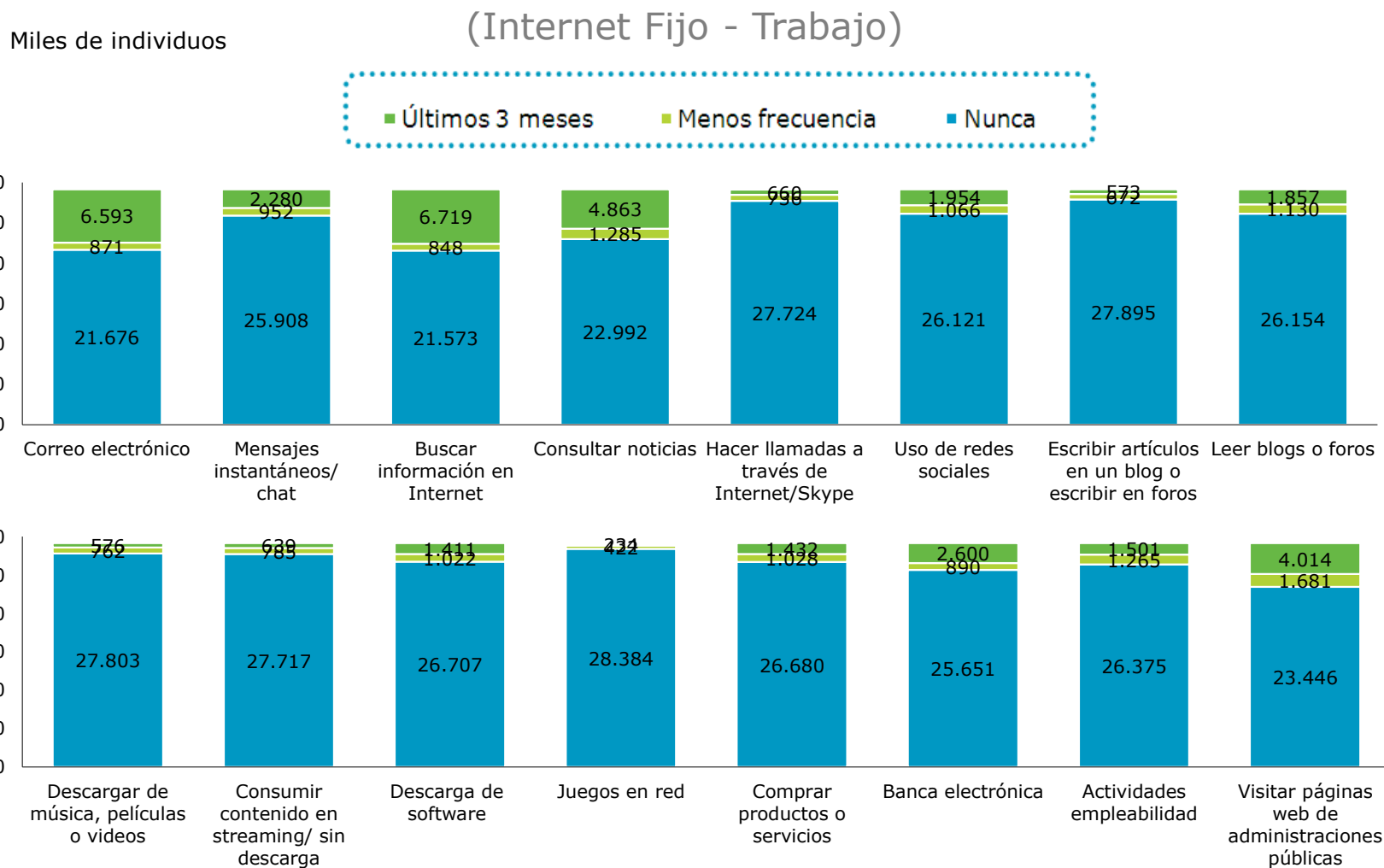
Más de 20 millones de internautas han buscado información en la Red a través de conexión fija desde el hogar

Miles de individuos (Internet Fijo - Hogar)



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

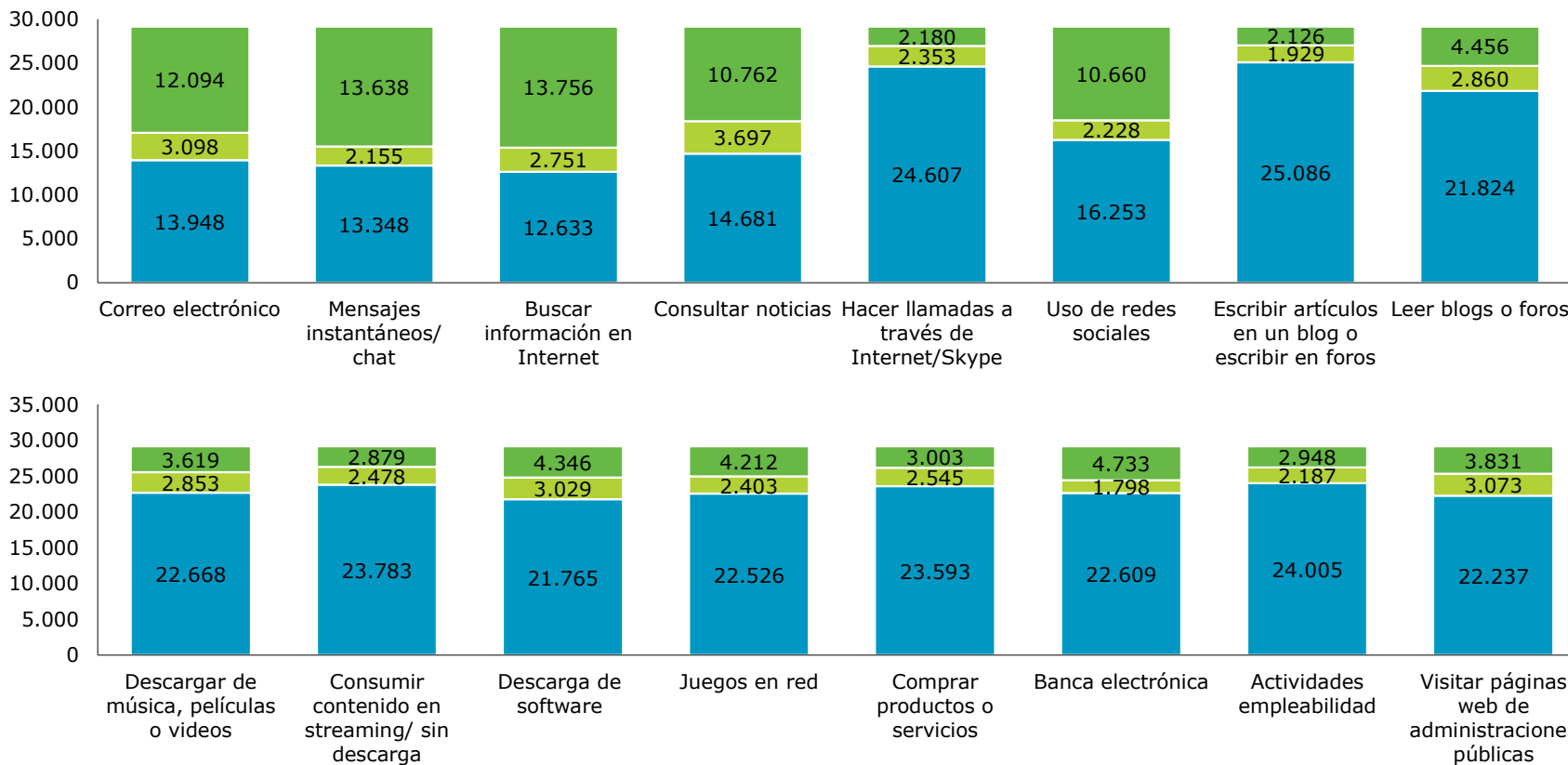
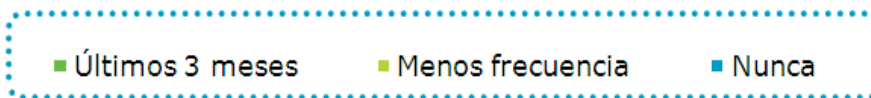
5,6 millones de internautas visitan paginas web de las administraciones publicas a través de la conexión fija del trabajo



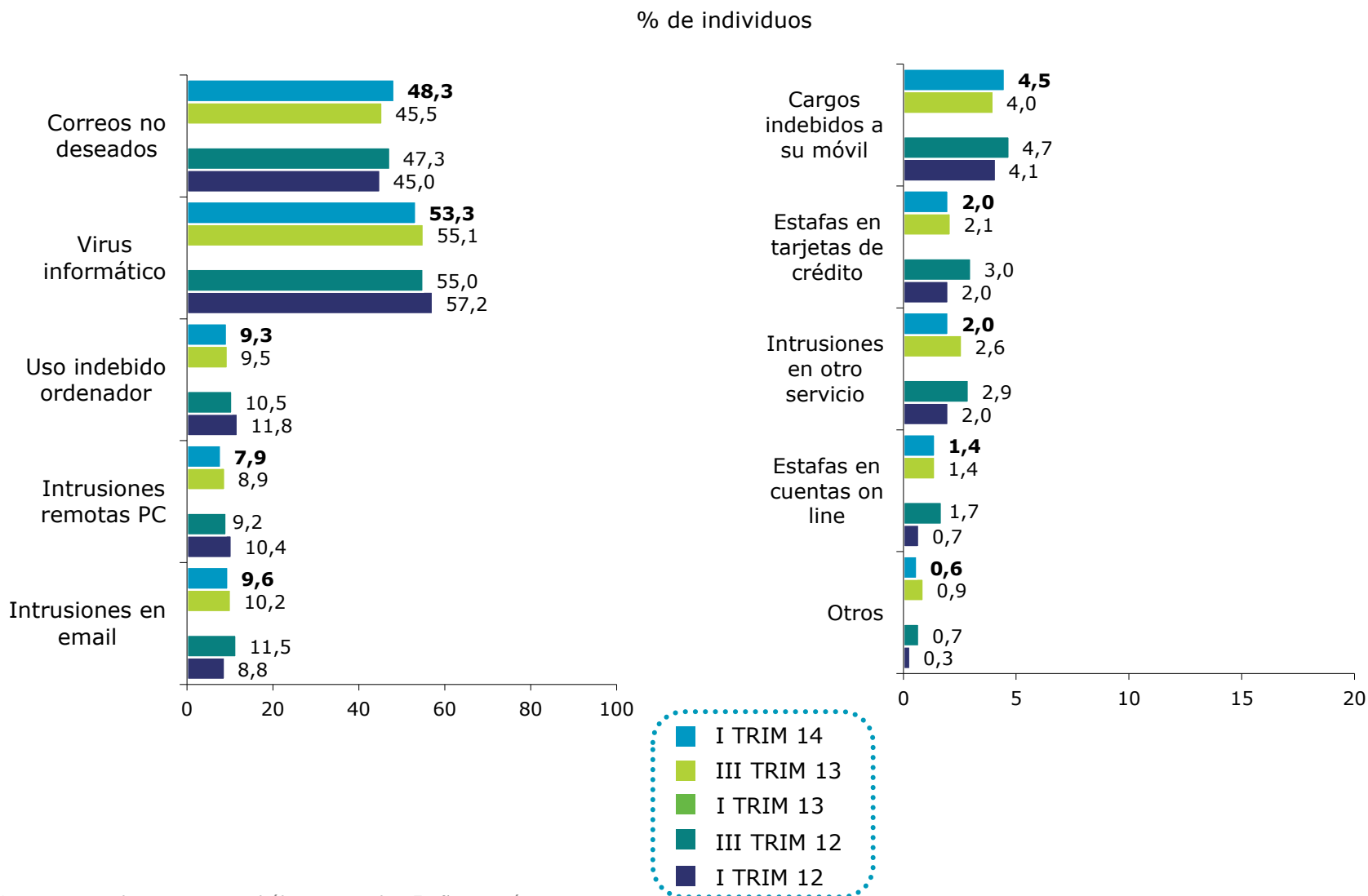
12,8 millones de internautas utilizan redes sociales desde el teléfono móvil

(Internet teléfono Móvil)

Miles de individuos



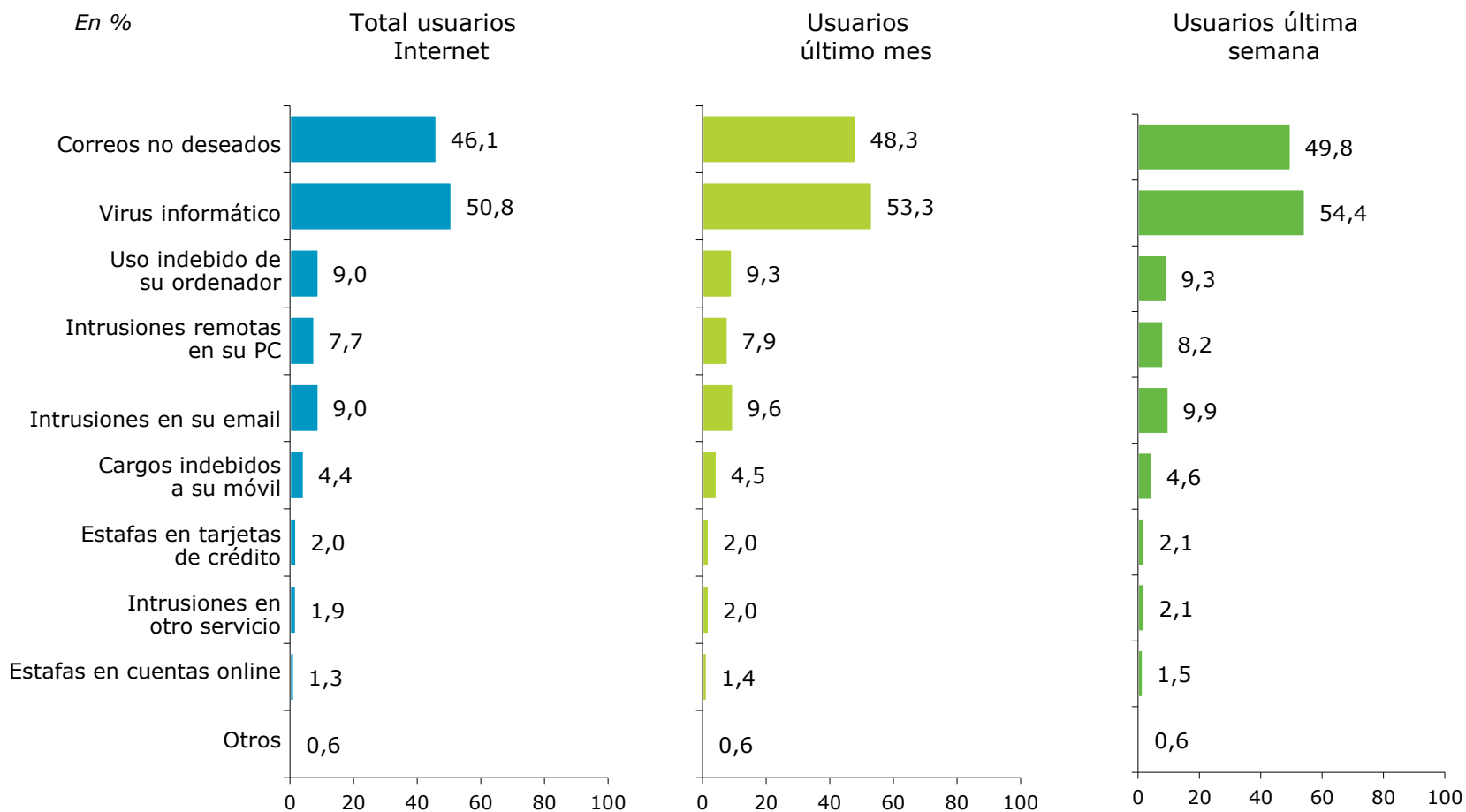
El 53,3 % de los usuarios de último mes ha padecido algún tipo de virus informático



# Han experimentado problemas de seguridad

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

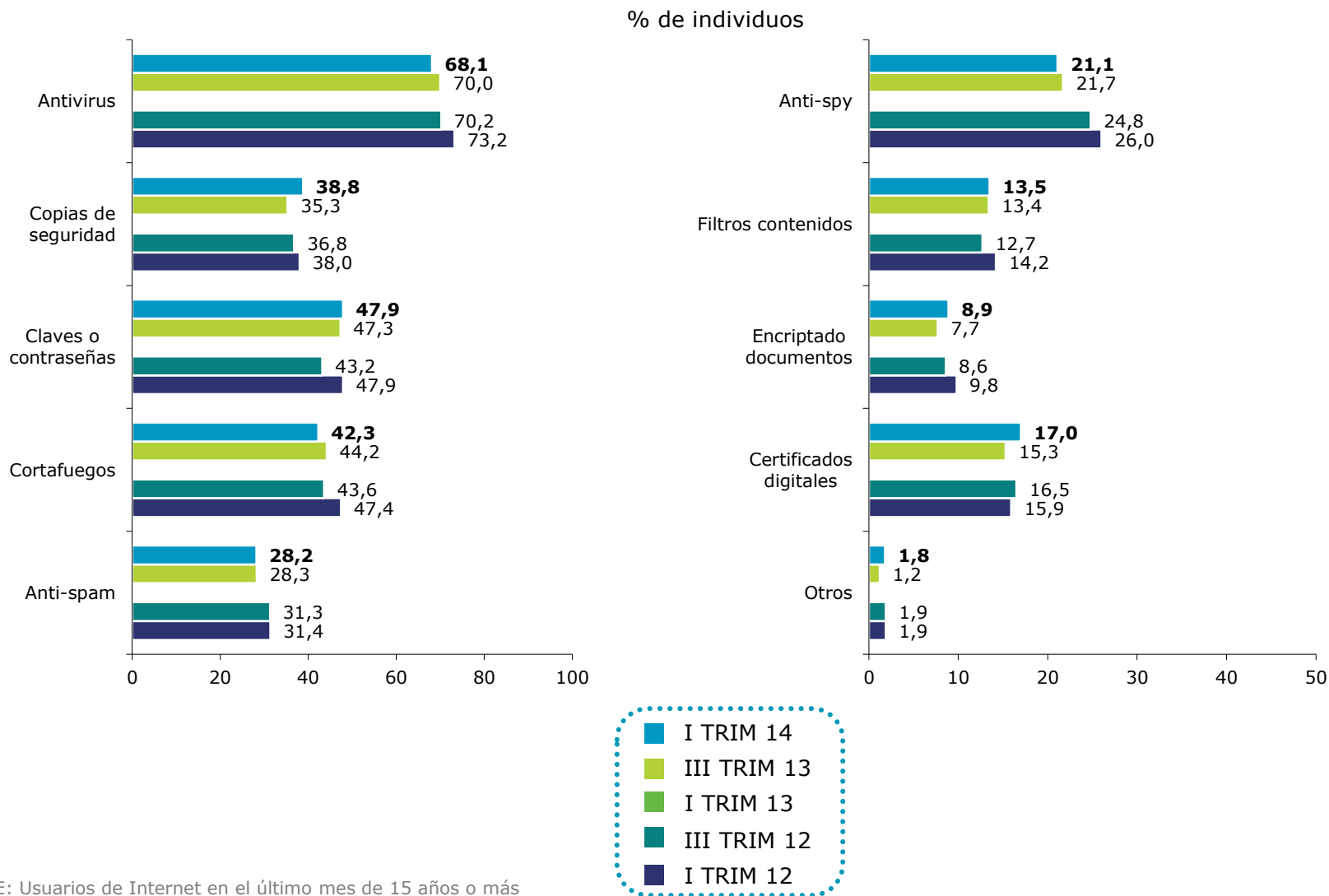
Entre los internautas de última semana los correos no deseados representan casi el 50 %



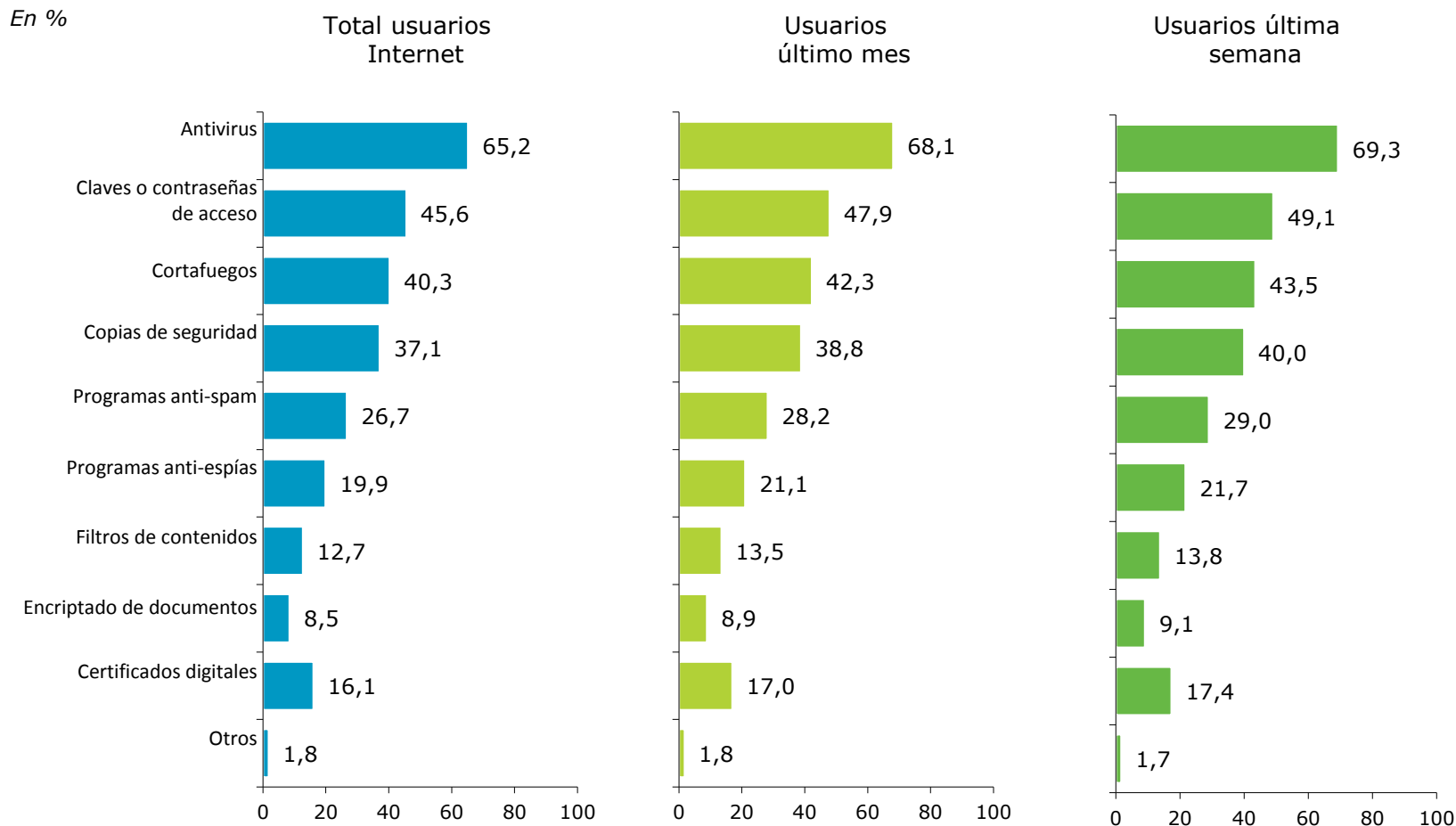
Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)



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



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



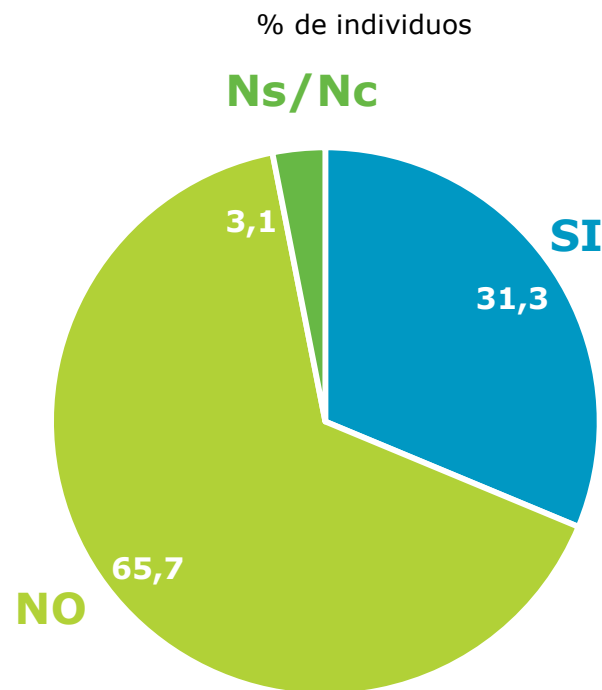
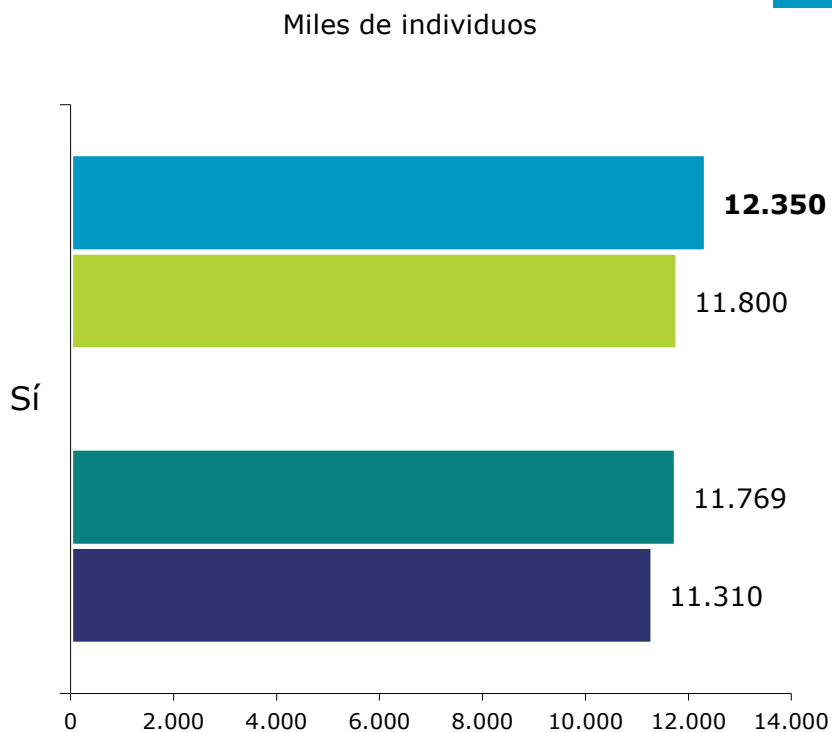
Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)



# 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

43ª oleada  
Ene - Mar 2014



- I TRIM 14
- III TRIM 13
- I TRIM 13
- III TRIM 12
- I TRIM 12





# Han contactado con la administración pública a través de Internet

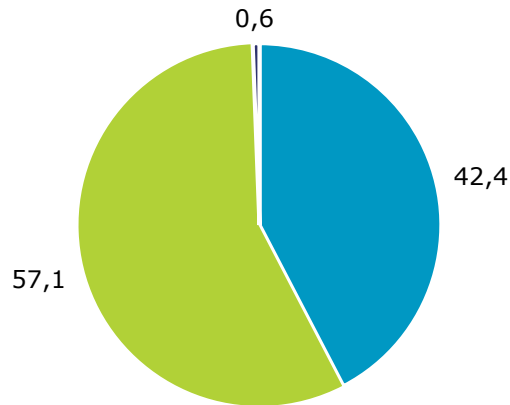
El 42,4 % de los internautas que accedieron a la Red en alguna ocasión ha contactado con la administración electrónica en alguna ocasión

Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)

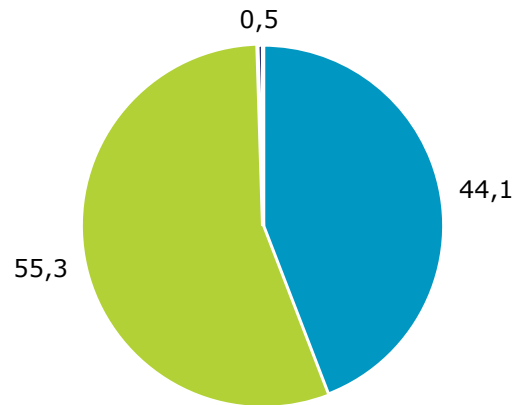
En %

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

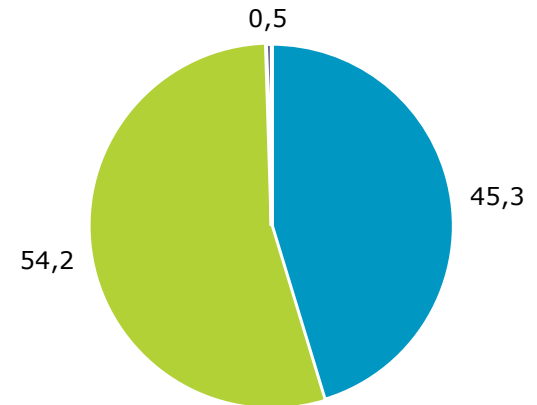
Total usuarios Internet



Usuarios último mes



Usuarios última semana

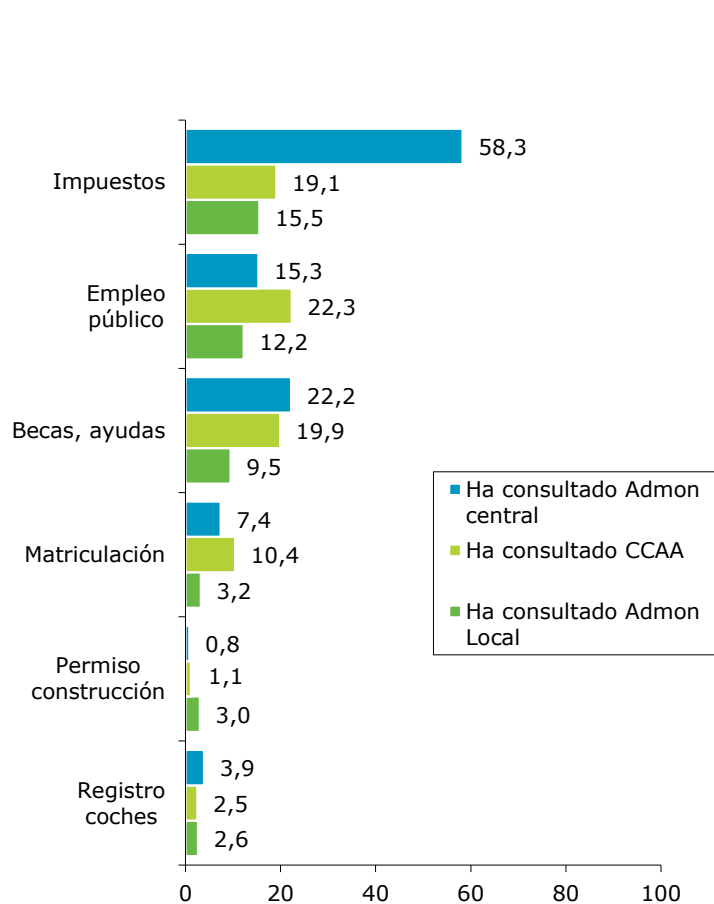


- Ha contactado con la administración electrónica
- No ha contactado con la administración electrónica
- Ns/Nc

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# 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

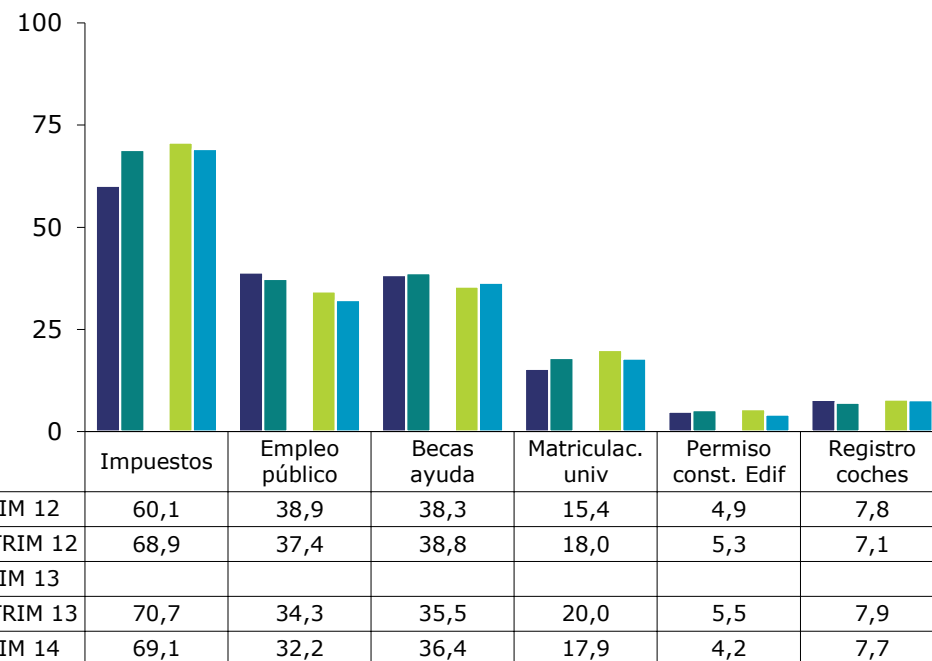


Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)

% de individuos

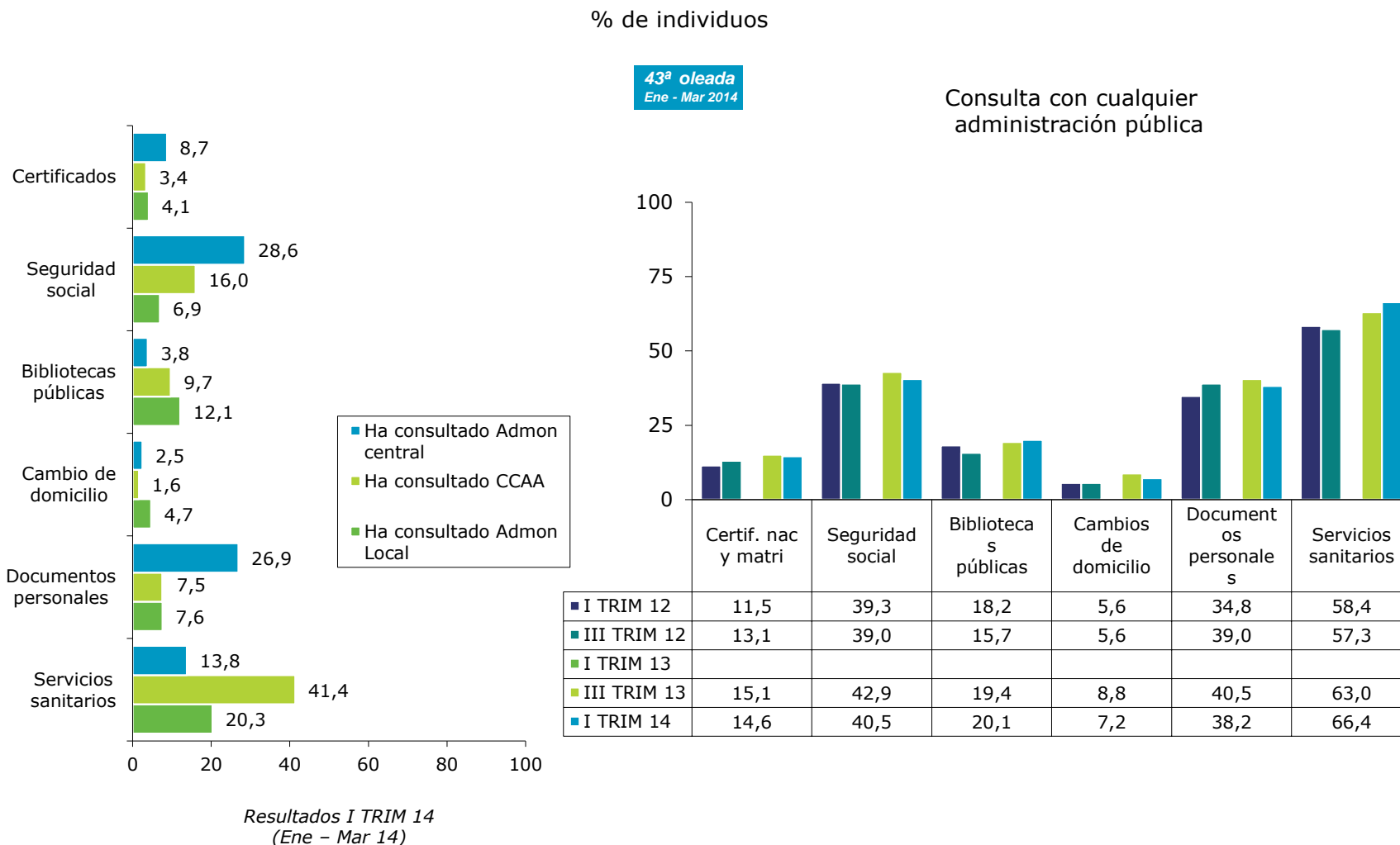
43ª oleada  
Ene - Mar 2014

Consulta con cualquier administración pública



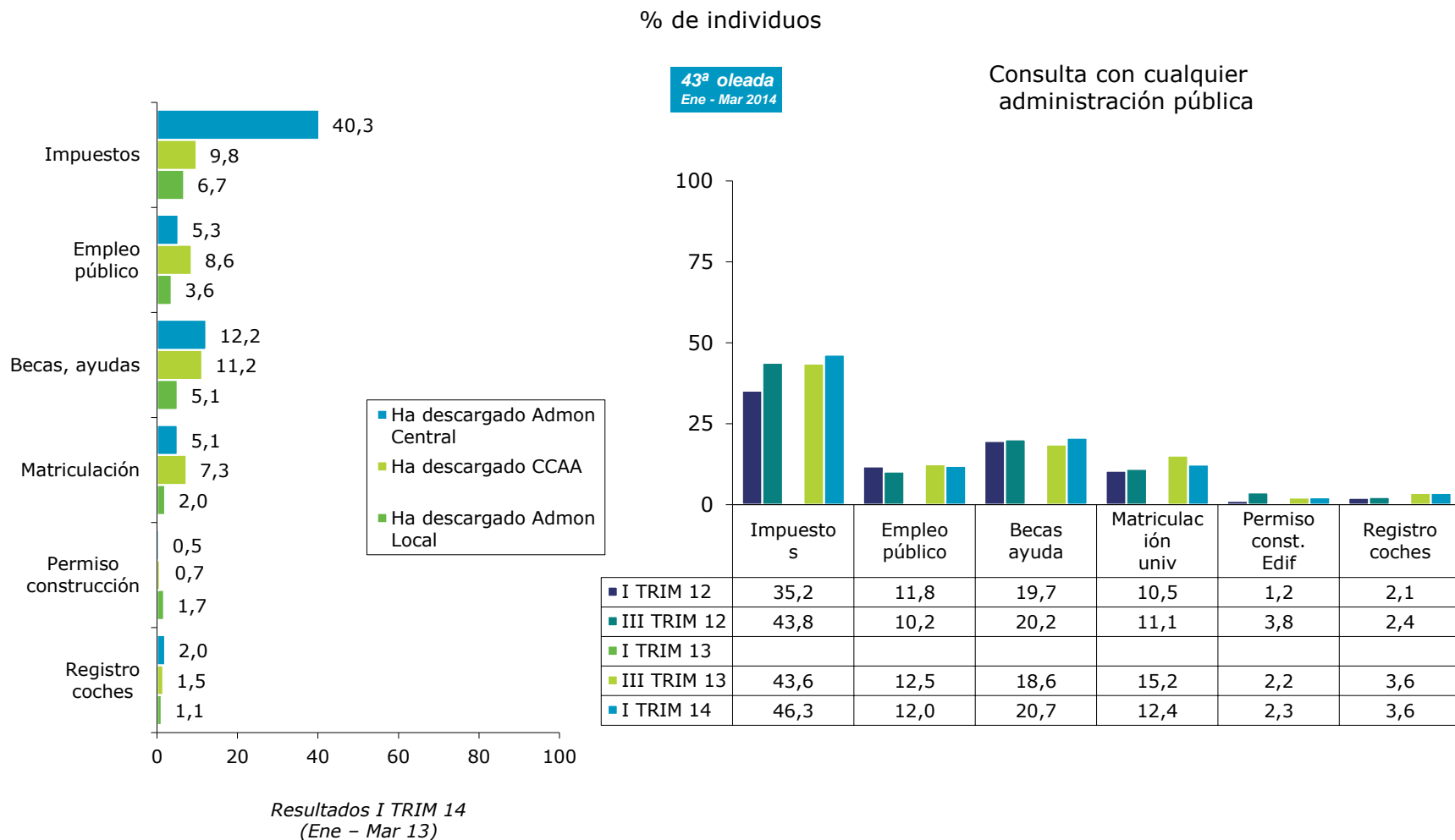
# Han consultado información por servicio y tipo de administración

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



# 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



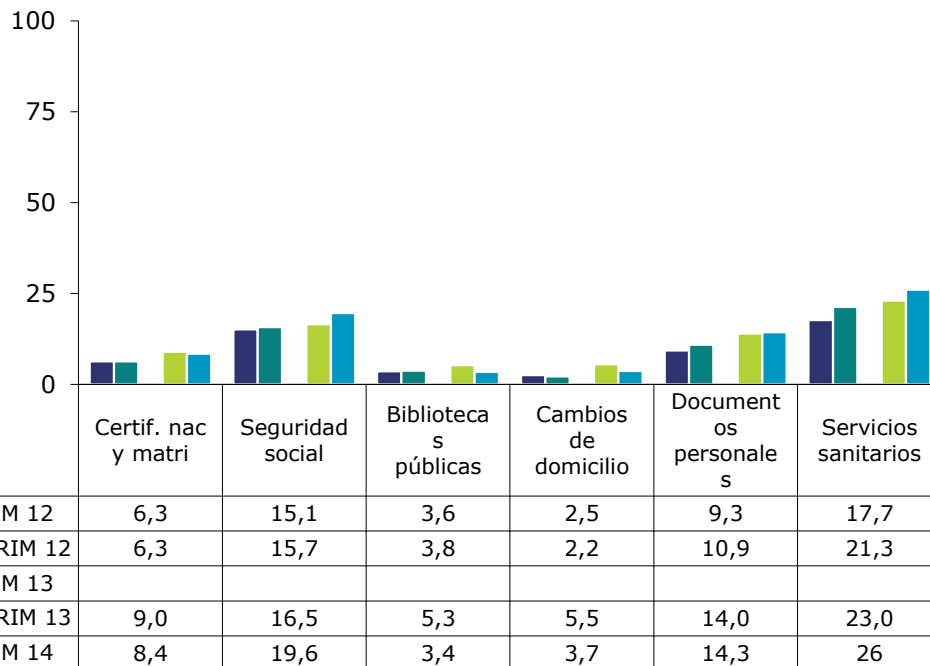
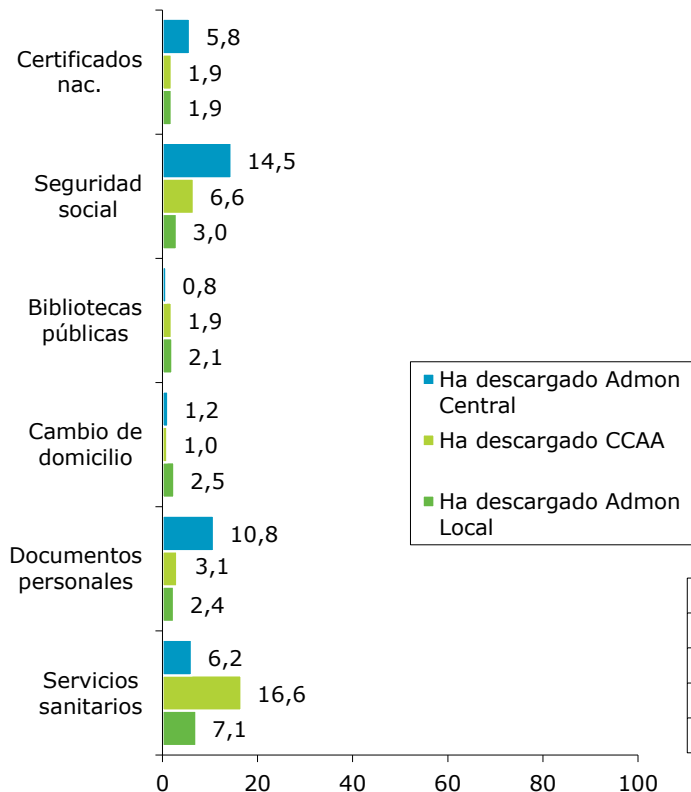
# Han descargado formularios por servicio y tipo de administración

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

% de individuos

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

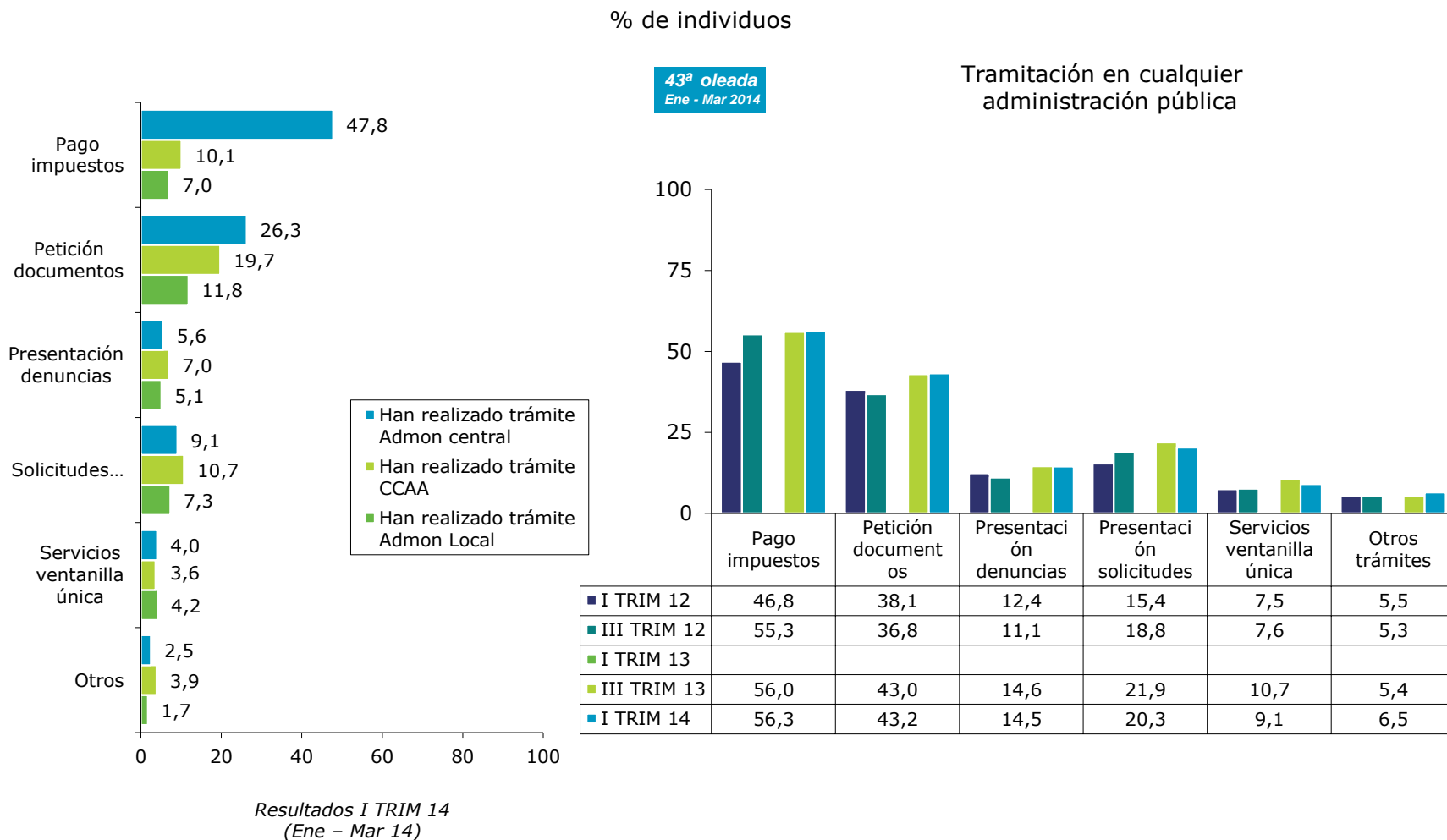
Consulta con cualquier  
administración pública



Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)

# Han realizado trámites por servicio y tipo de administración

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



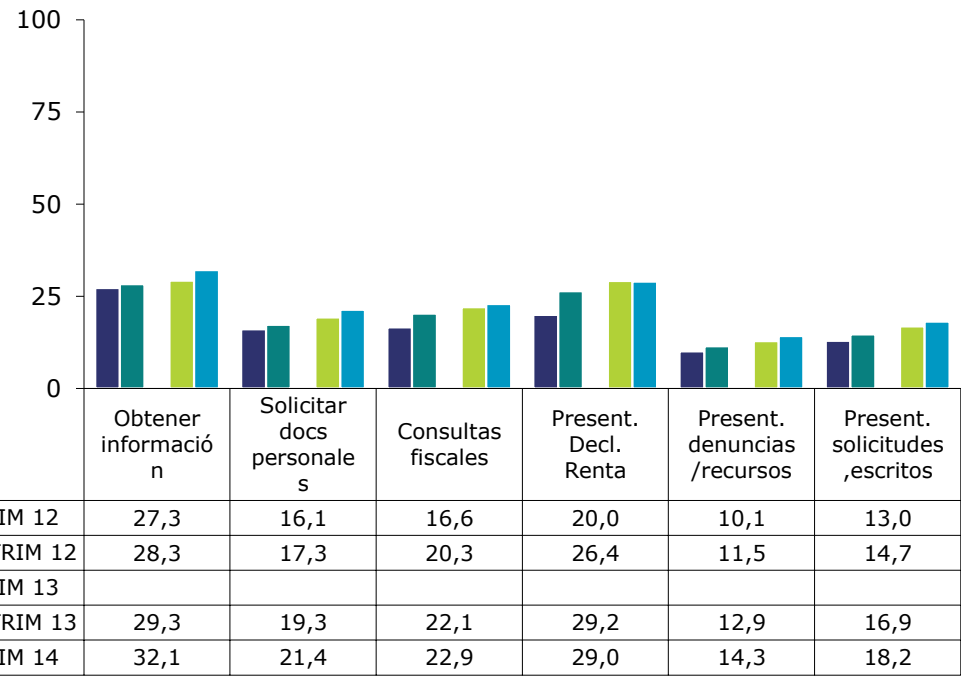
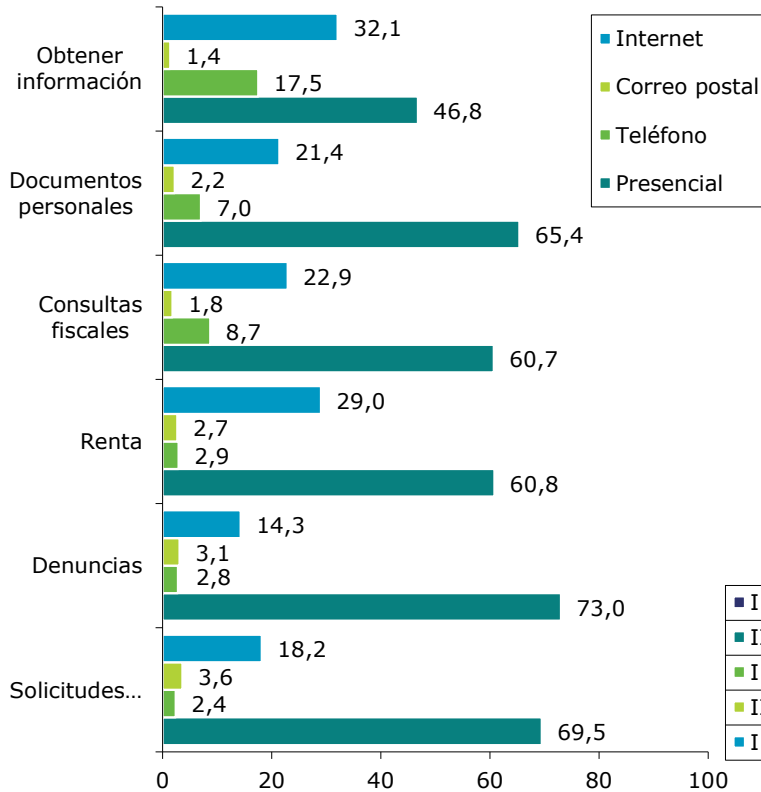
# Preferencia de contacto con la Administración Pública

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

43ª oleada  
Ene - Mar 2014

Prefieren Internet



Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)



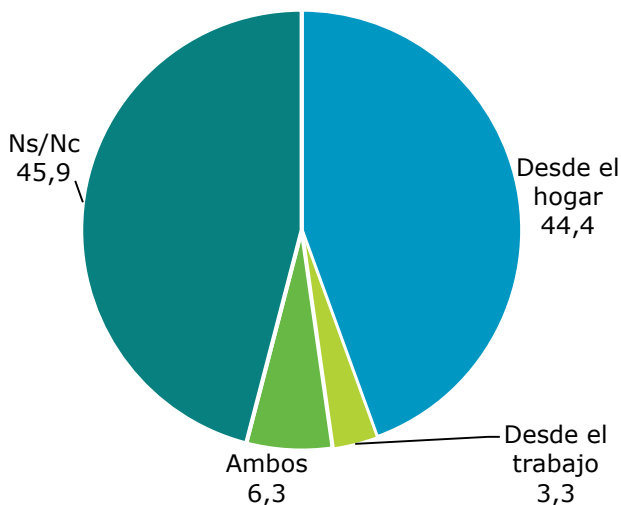
El 18,4 % de los internautas utilizó Internet para temas relacionados con la salud en los últimos tres meses

Hogares con acceso a Internet



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

Lugar de acceso

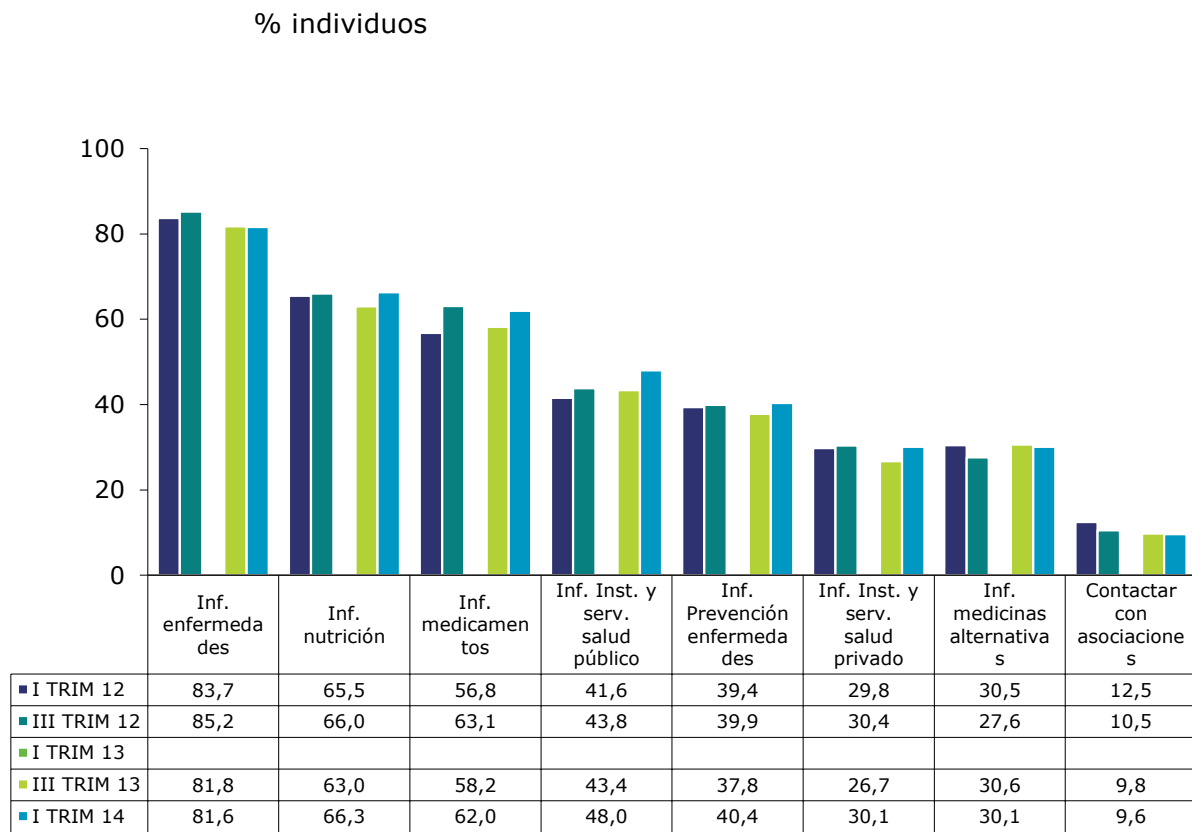
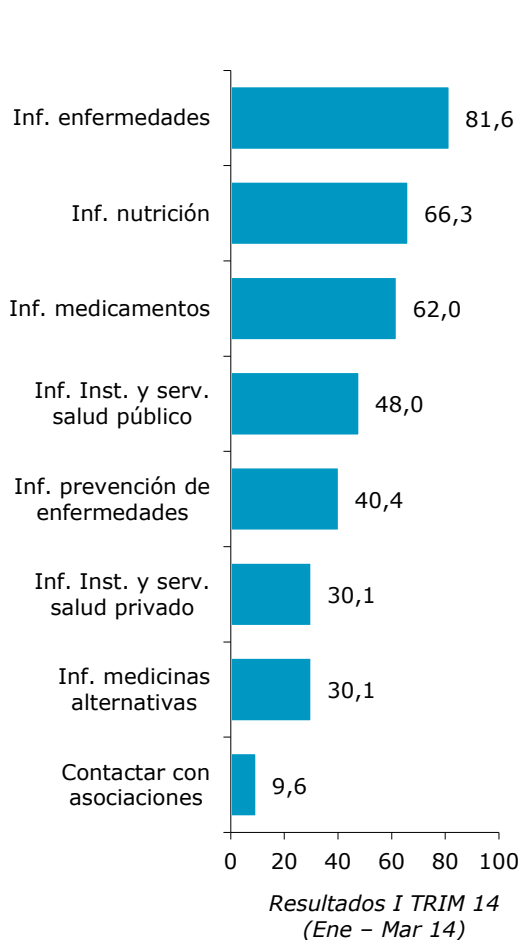


BASE: Usuarios de Internet 15 años o más que utiliza Internet para temas de salud



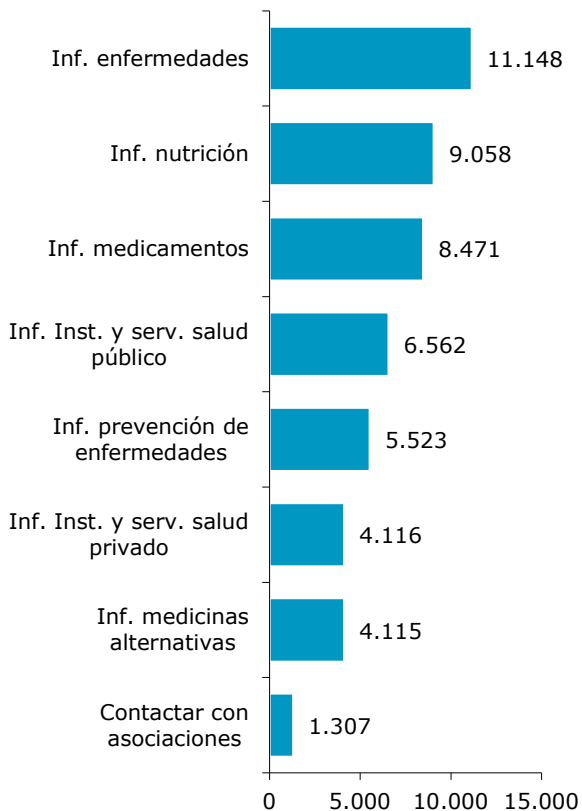


## Las consultas sobre enfermedades y nutrición son los principales temas buscados en Internet

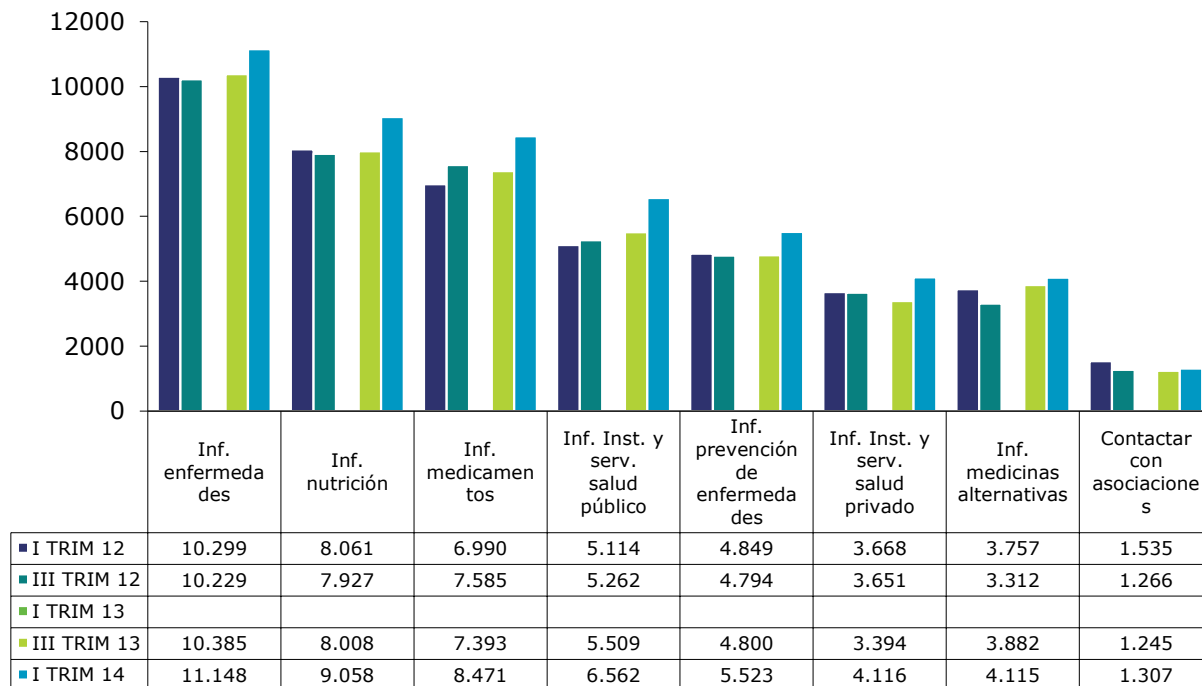


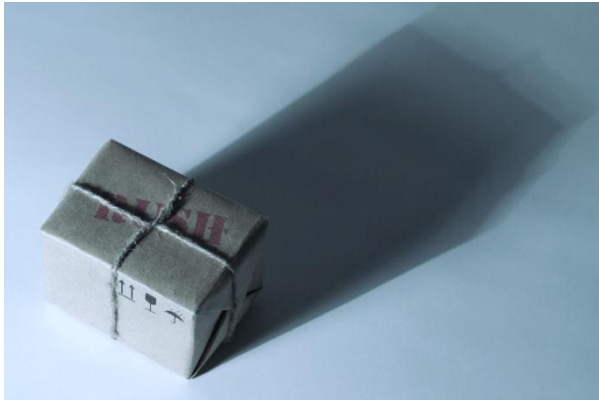
Más de 11 millones de personas consultan información a través de Internet sobre enfermedades

En absolutos  
(miles de individuos)



Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)





	diap.
<b>1. <u>Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b>2. <u>Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b>3. <u>Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b>4. <u>Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b>5. <u>Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b>6. <u>Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b>7. <u>Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b>8. <u>Internet</u></b>	<b>61</b>
<b>9. <u>Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b>10. <u>Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>

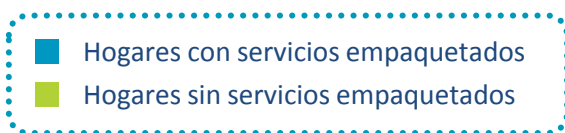
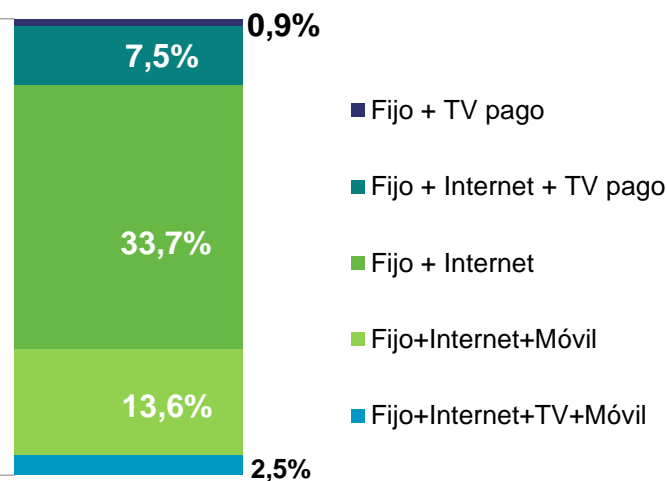
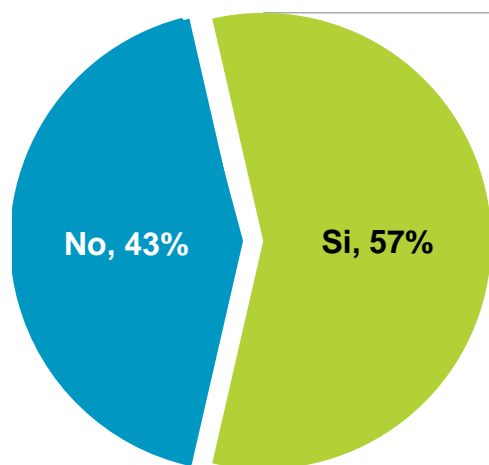


El 57 % de los hogares tiene contratado algún paquete comercial TIC, de ellos, la tercera parte empaqueta telefonía fija e Internet conjuntamente

% de hogares

Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)

% hogares por tipo de paquete

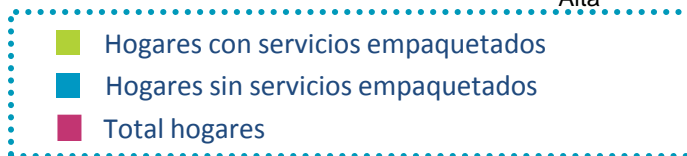
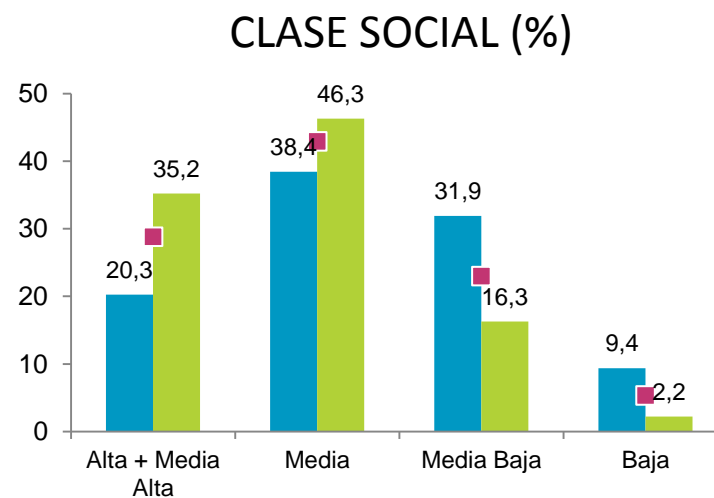
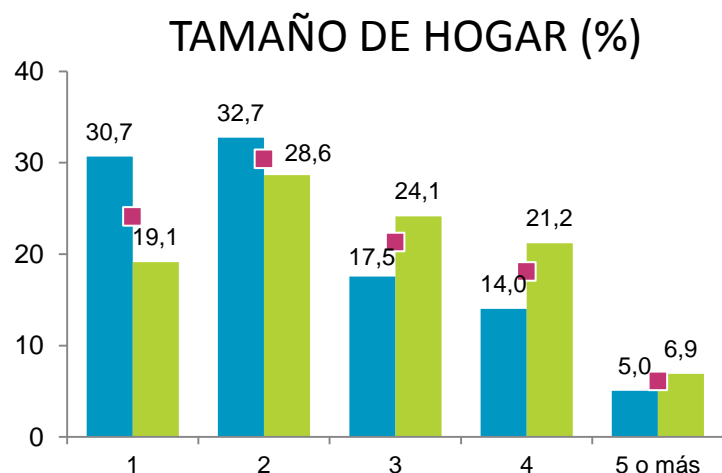
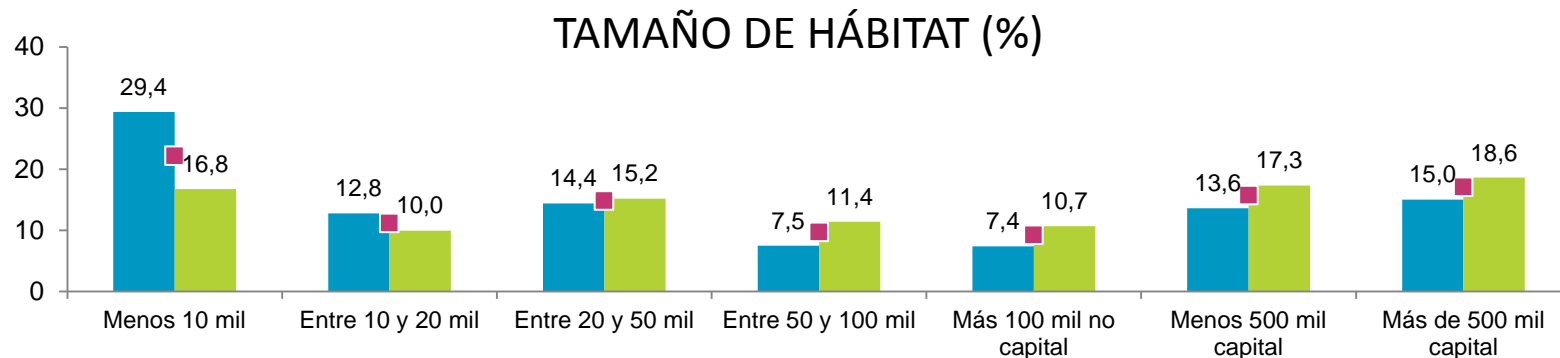


\*La suma de los datos de este gráfico es superior al total de hogares con servicios empaquetados. Es una pregunta con respuesta múltiple dado que existen hogares con más de un paquete.



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

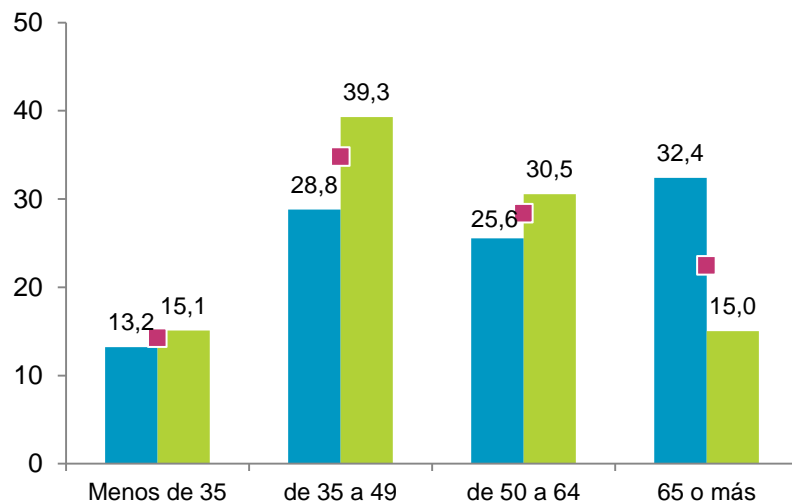
Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)



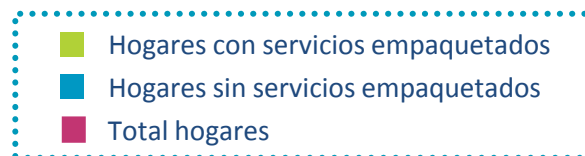
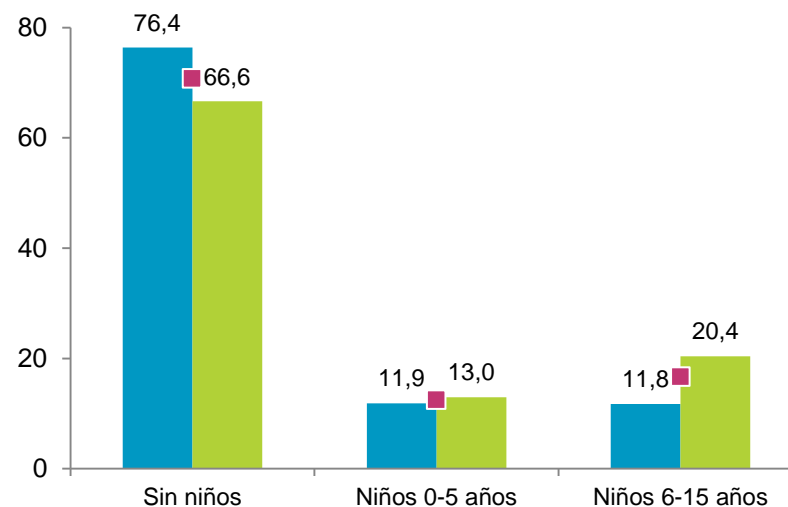
En dos de cada tres hogares con servicios TIC empaquetados no hay niños

Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)

## EDAD DEL AMA DE CASA (%)

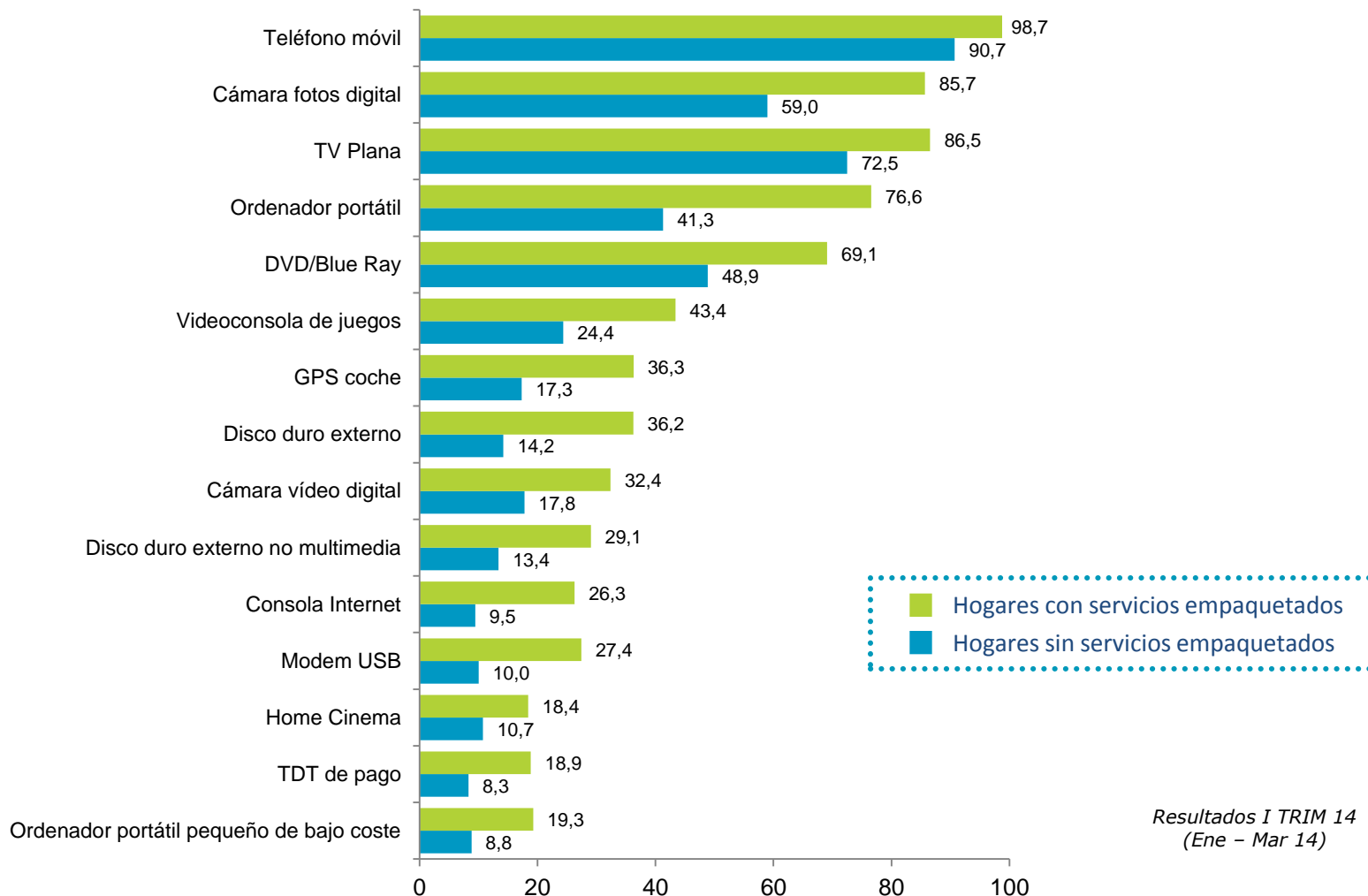


## PRESENCIA DE NIÑOS (%)



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

% de hogares



Resultados I TRIM 14  
(Ene - Mar 14)

diap.

<b><u>1. Principales Resultados</u></b>	<b>4</b>
<b><u>2. Actitudes, conocimientos y valoración</u></b>	<b>19</b>
<b><u>3. Equipamiento TIC</u></b>	<b>24</b>
<b><u>4. Pirámide de Servicios TIC</u></b>	<b>27</b>
<b><u>5. Telefonía Fija</u></b>	<b>31</b>
<b><u>6. Telefonía Móvil</u></b>	<b>37</b>
<b><u>7. Audiovisual</u></b>	<b>53</b>
<b><u>8. Internet</u></b>	<b>61</b>
<b><u>9. Servicios empaquetados</u></b>	<b>99</b>
<b><u>10. Objetivos y Metodología</u></b>	<b>104</b>

10

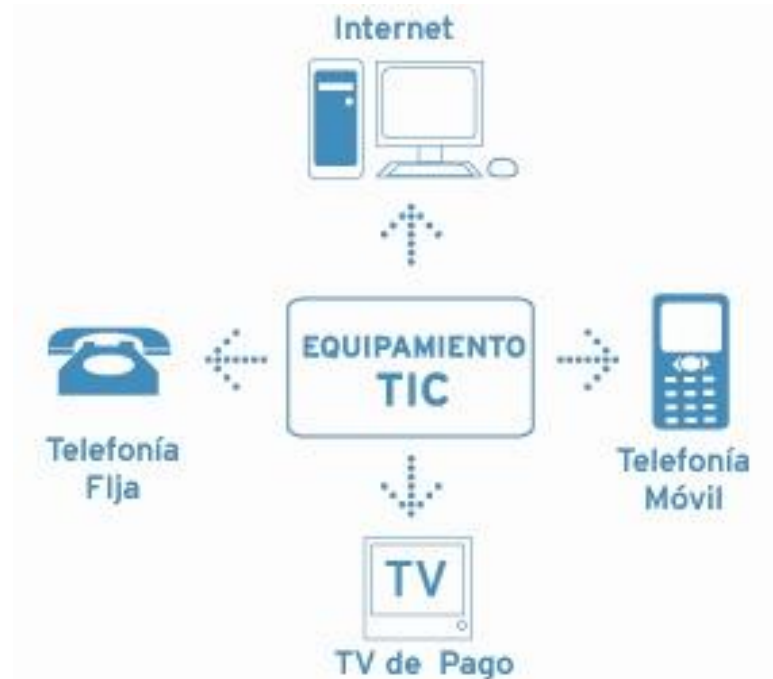




## Alcance del Estudio

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 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 Octubre-Diciembre 2014 se ha dado por finalizada durante el mes de Febrero 15.

**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 así como el segundo y tercer trimestre de 2014 no hubo recogida de datos. Se continua con la serie a partir del cuarto trimestre de 2014 para los datos sobre gasto en servicios

El estudio sobre la encuesta panel 46ª 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  
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)  
@ONTSI