# Las TIC en los hogares españoles

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

## XXXII Oleada

**(Abril-Junio 2011)**

Madrid, Octubre de 2011

# INDICE

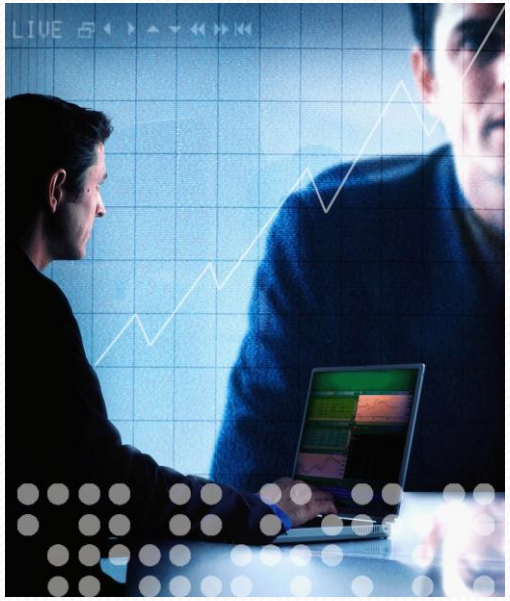

diap.

1. Principales Resultados ..... 4
2. Actitudes frente a las nuevas Tecnologías ..... 19
3. Equipamiento TIC ..... 24
4. Pirámide de Servicios TIC ..... 27
5. Telefonía Fija ..... 31
6. Telefonía Móvil ..... 44
7. Audiovisual ..... 62
8. Internet ..... 70
9. Objetivos y Metodología ..... 109

# NOTA:

- La información sobre gasto en servicios TIC se mide en cada oleada (en los cuatro trimestres del año).
- Los datos sobre penetraciones y usos de los equipamientos y servicios TIC se miden a través de cuestionarios en las oleadas impares (primer y tercer trimestre del año).
- A efectos prácticos, se utiliza la siguiente convención: en las oleadas pares se toma el dato de penetración de la oleada impar anterior.

# Principales Resultados

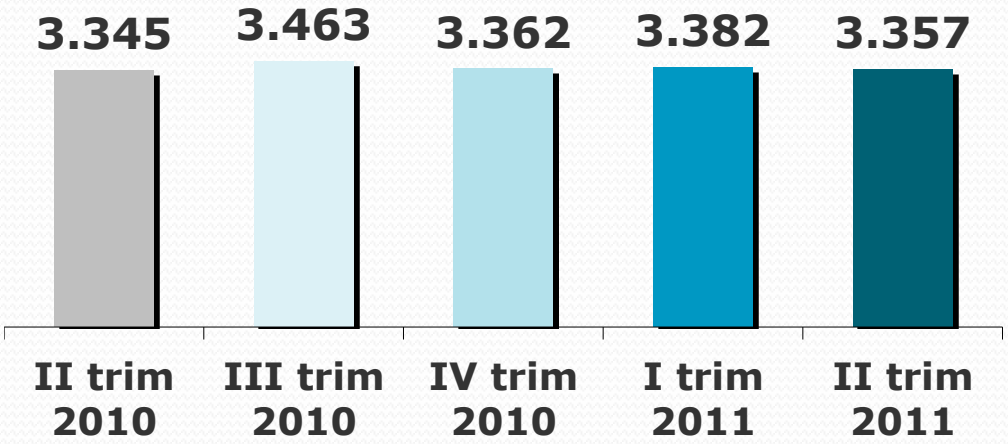



diap.


1. Principales Resultados ..... 4
2. Actitudes frente a las nuevas Tecnologías ..... 19
3. Equipamiento TIC ..... 24
4. Pirámide de Servicios TIC ..... 27
5. Telefonía Fija ..... 31
6. Telefonía Móvil ..... 44
7. Audiovisual ..... 62
8. Internet ..... 70
9. Objetivos y Metodología ..... 109

# El gasto total en servicios TIC es de 3.357 millones de euros/trimestre

Gasto total en Servicios TIC (miles de euros)



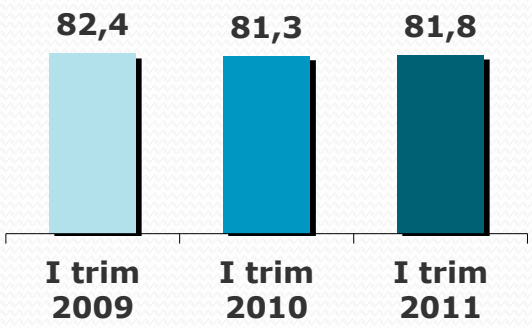

| | 2010 | | | 2011 | | % Var interanual |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | TRIM2 | TRIM3 | TRIM4 | TRIM1 | TRIM2 | |
| **Servicios TIC** | **3.345** | **3.463** | **3.362** | **3.382** | **3.357** | **0,4%** |
| Telefonía fija | 952 | 938 | 953 | 938 | 933 | -2,0% |
| Telefonía móvil | 1.507 | 1.598 | 1.514 | 1.535 | 1.536 | 1,9% |
| Internet | 625 | 643 | 619 | 641 | 617 | -1,3% |
| Televisión de pago | 261 | 284 | 276 | 267 | 272 | 4,2% |

# Telefonía fija y móvil en hogares

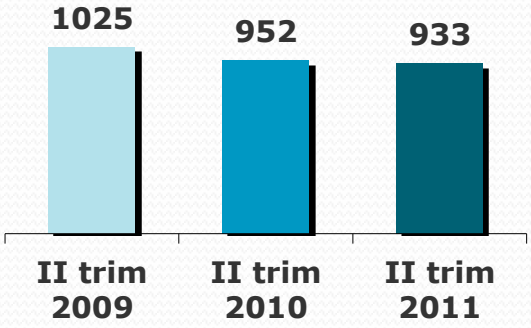
## El gasto en telefonía móvil creció casi un 7% en el último año

### Telefonía fija

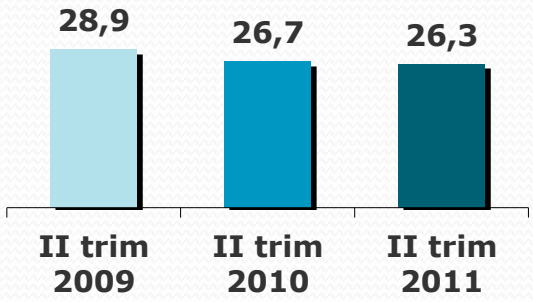
Hogares con telefonía fija (%)




Gasto total (miles €)

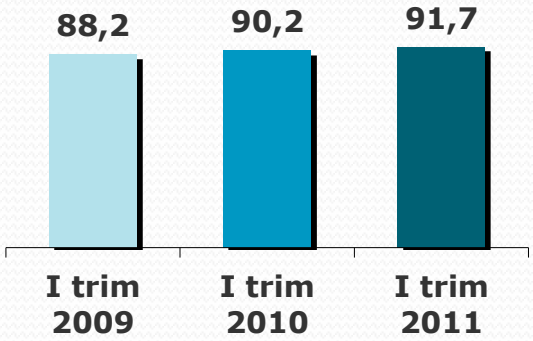



Gasto mensual medio por hogar (€)

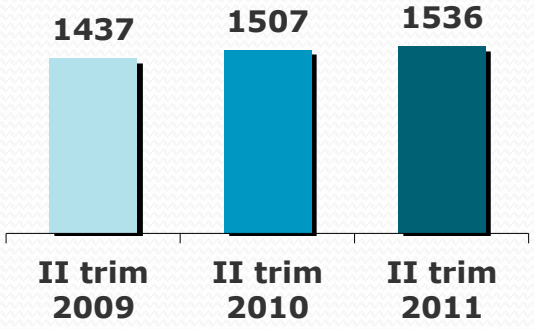



### Telefonía móvil

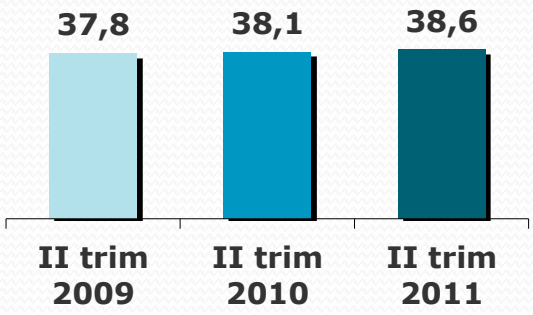
Hogares con telefonía móvil (%)




Gasto total (miles €)




Gasto mensual medio por hogar (€)

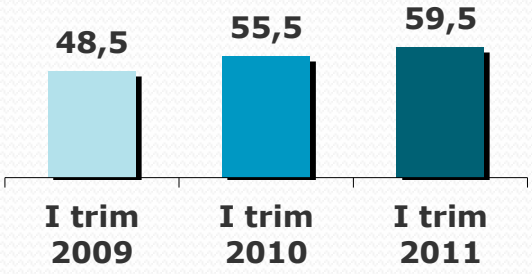


# Internet y televisión de pago en hogares

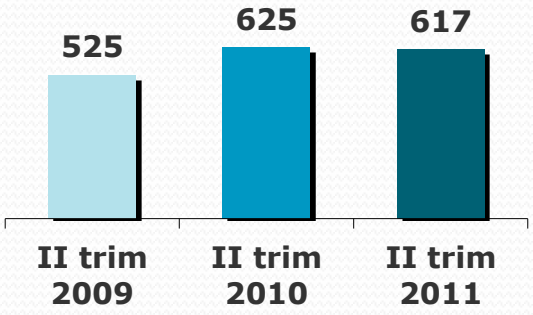
## Casi seis de cada diez hogares disponen de conexión a Internet

### Internet

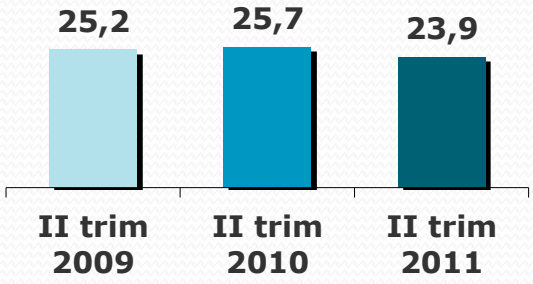
Hogares con Internet (%)




Gasto total (miles €)

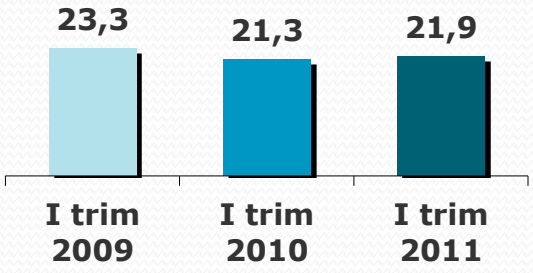



Gasto mensual medio por hogar (€)

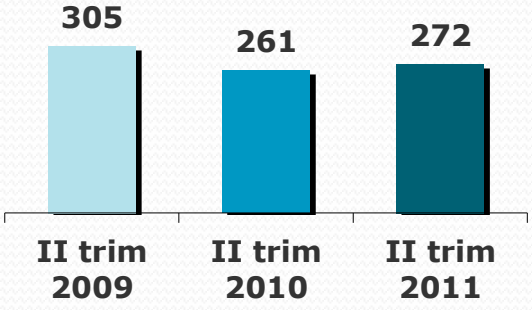



### Televisión de pago

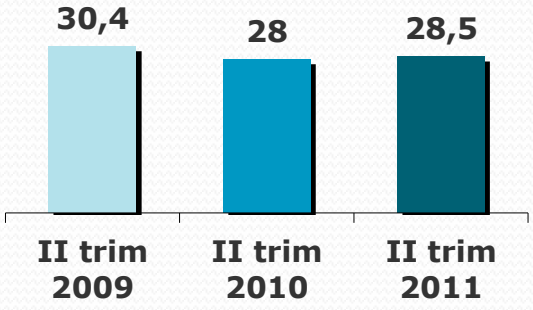
Hogares con televisión de pago (%)




Gasto total (miles €)




Gasto mensual medio por hogar (€)

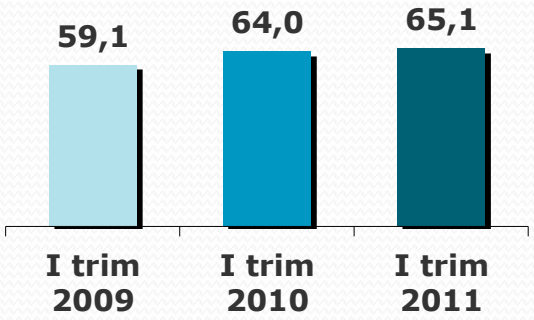


observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

# Dos de cada tres personas de 10 años y más han usado Internet en alguna ocasión

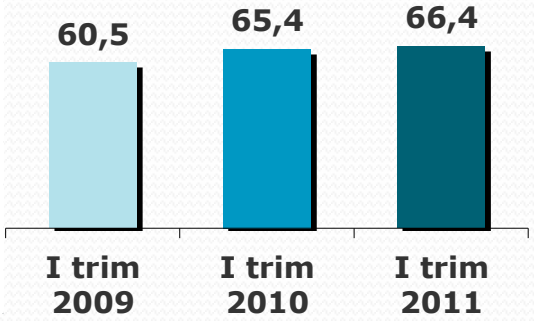
## Usuarios de Internet de 15 años y más (miles y %)

| | 2009 | | 2010 | | 2011 | % Var interanual |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | TRIM1 | TRIM3 | TRIM1 | TRIM3 | TRIM1 | |
| **En alguna ocasión** | **22.538** | **23.329** | **24.966** | **25.214** | **25.417** | **1,8%** |
| en la última semana | 17.847 | 17.800 | 20.415 | 19.434 | 21.571 | 5,7% |
| en los últimos 15 días | 1.007 | 832 | 798 | 1.104 | 923 | 15,7% |
| en el último mes | 667 | 810 | 538 | 722 | 456 | -15,2% |
| en los últimos 3 meses | 662 | 986 | 579 | 749 | 401 | -30,7% |
| hace más tiempo | 2.355 | 2.901 | 2.636 | 3.205 | 2.066 | -21,6% |




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

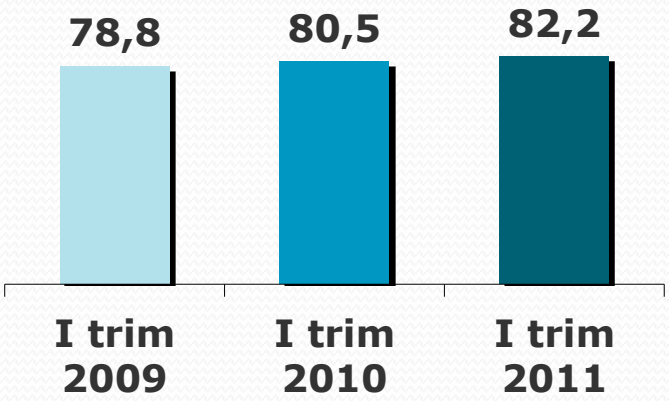
| | 2009 | | 2010 | | 2011 | % Var interanual |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | TRIM1 | TRIM3 | TRIM1 | TRIM3 | TRIM1 | |
| **En alguna ocasión** | **24.308** | **25.083** | **26.911** | **27.066** | **27.341** | **1,6%** |
| en la última semana | 19.095 | 18.933 | 21.906 | 20.774 | 23.173 | 5,8% |
| en los últimos 15 días | 1.212 | 921 | 1.045 | 1.212 | 1.050 | 0,5% |
| en el último mes | 757 | 927 | 630 | 797 | 491 | -22,1% |
| en los últimos 3 meses | 751 | 1.170 | 620 | 882 | 446 | -28,1% |
| hace más tiempo | 2.493 | 3.132 | 2.710 | 3.401 | 2.181 | -19,5% |



# Usuarios de telefonía móvil

## Más de 32 millones de personas han utilizado la telefonía móvil en el último mes, con un crecimiento interanual del 2,2%

Usuarios de telefonía móvil (% y miles)

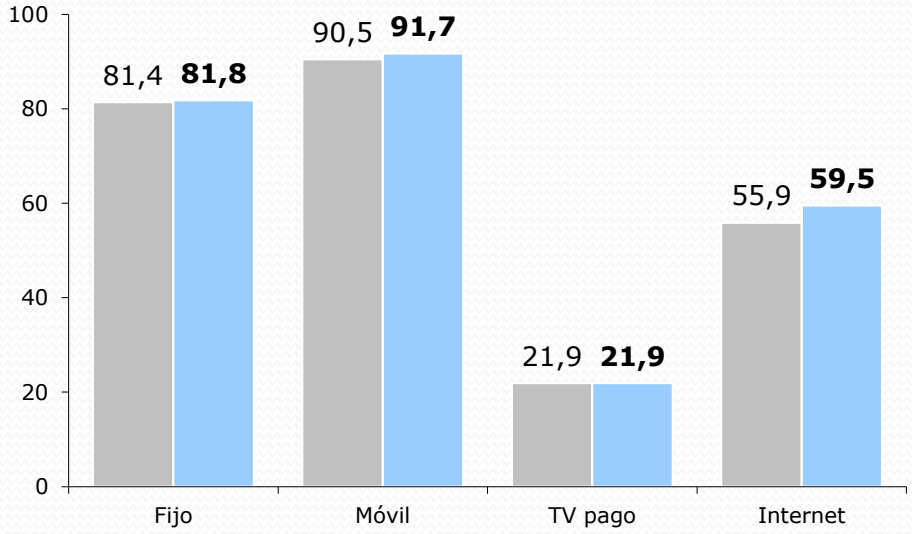



| | 2009 | | 2010 | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | TRIM1 | TRIM3 | TRIM1 | TRIM3 | TRIM1 | % Var Interanual |
| **Usuarios de telefonía móvil en el último mes** | 30.052 | 30.372 | 31.415 | 31.996 | 32.119 | 2,2% |

# Penetración y gasto mensual medio por servicio

## El 91,7% de los hogares tiene al menos un teléfono móvil

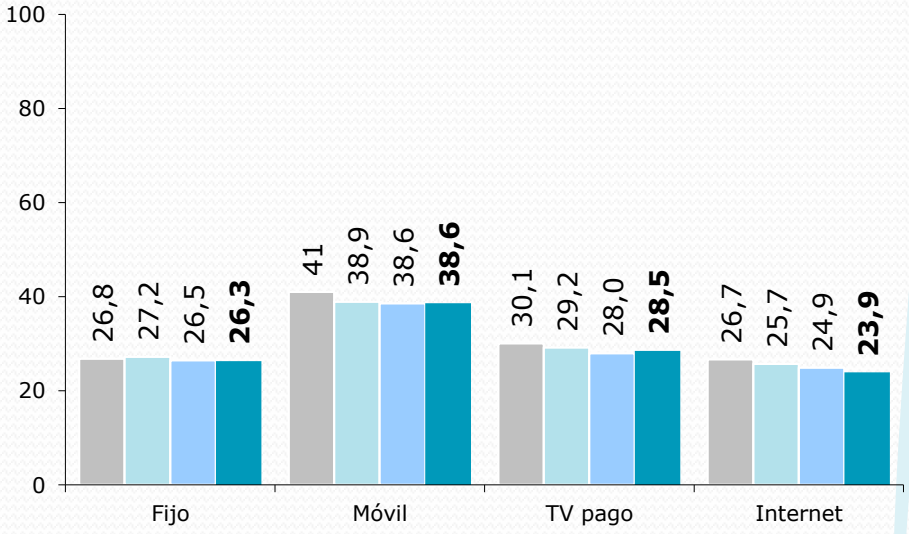
Porcentaje de hogares que disponen




**BASE: Total hogares**

Gasto mensual medio por hogar (€)

Incluye IVA




**BASE: Hogares que disponen de cada servicio**

III TRIM 10 | IV TRIM 10 | I TRIM 11 | II TRIM 11

observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

## Datos básicos del mercado

| | 2009 | | 2010 | | | | 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | TRIM3 y TRIM4 | | TRIM1 y TRIM2 | | TRIM3 y TRIM4 | | TRIM1 y TRIM2 | |
| **Total Hogares** | **16.650.518** | | **16.938.727** | | | | **17.068.913** | |
| Hogares con teléfono fijo | 13.655.973 | | 13.772.053 | | 13.789.220 | | 13.955.028 | |
| Hogares con TV de Pago | 3.628.199 | | 3.609.289 | | 3.708.118 | | 3.745.495 | |
| Hogares con teléfono móvil | 14.842.240 | | 15.286.032 | | 15.323.304 | | 15.643.068 | |
| Hogares con acceso a Internet | 8.434.308 | | 9.393.091 | | 9.464.070 | | 10.148.006 | |
| | TRIM3 | TRIM4 | TRIM1 | TRIM2 | TRIM3 | TRIM4 | TRIM1 | TRIM2 |
| Gasto total en **Teléfono fijo** (mill. €) | 997 | 980 | 979 | 952 | 938 | 953 | 938 | 933 |
| Total minutos cursados (millones) | 7.425 | 8.263 | 9.039 | 8.329 | 7.042 | 8.376 | 9.412 | 8.576 |
| Gasto en minutos cursados (mill. €) (*) | 188 | 176 | 171 | 170 | 158 | 166 | 161 | 169 |
| Gasto en **TV de pago** (millones €) | 277 | 293 | 281 | 261 | 284 | 276 | 267 | 272 |
| Gasto en **Teléfono móvil** | 1.638 | 1.595 | 1.536 | 1.507 | 1.598 | 1.514 | 1.535 | 1.536 |
| Gasto en **Internet** | 579 | 587 | 642 | 625 | 643 | 619 | 641 | 617 |

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

# Gasto en servicios finales del sector TIC

- El **gasto en servicios TIC** realizado por los hogares españoles en el segundo trimestre de 2011 es de **3.357 millones de €**, un -0,7% inferior al gasto TIC realizado en el trimestre anterior. Interanualmente, la cifra se sitúa en doce millones de € más que en el mismo período de 2010 (lo que supone un incremento interanual del 0,4%).
- Comparando los cuatro servicios analizados con el trimestre anterior, *telefonía fija e Internet* reducen su gasto en cinco y veinticuatro millones de € respectivamente, sin embargo, los mercados de *telefonía móvil* y *TV de pago* lo incrementan en un millón de € para el primero y cinco millones de € para el segundo.

## Resumen por mercado:

- El gasto en **telefonía fija** desciende respecto al trimestre anterior pasando de 938 a **933 millones de €**, lo que supone un decremento trimestral de un 0,5%, volviendo a marcar un mínimo histórico. Comparando el gasto con el mismo trimestre del año 2010, observamos una variación del -2,0%. El gasto medio de los hogares en telefonía fija disminuye en veinte céntimos situándose en 26,3 €/mes –IVA incluido-.
- En lo que respecta a la **telefonía móvil**, el gasto alcanza los **1.536 millones de €.** El crecimiento intertrimestral es de un millón de €, no siendo significativo ya que la variación es del 0,1%. Sin embargo, un dato más substancial es la variación interanual de un 1,9%. El gasto medio mensual por hogar se mantiene igual que el trimestre anterior en 38,6€ -IVA incluido.
- El gasto trimestral total de los hogares con servicios de **televisión de pago** aumenta en esta ocasión. Pasa de 267 a **272 millones de €** (un cambio intertrimestral del 1,9%). Interanualmente el gasto en el segundo trimestre de 2011 aumenta en 4,2%. Por hogar, el gasto medio mensual aumenta en 0,50 €, alcanzando los 28,5€ -IVA incluido-.
- Por último, el servicio de **Internet** refleja un gasto de **617 millones de €**, siendo el servicio con mayor descenso respecto al primer trimestre del año, con una variación del -3,7%. Su variación interanual es menos pronunciada alcanzado el -1,3%. El gasto medio por hogar se sitúa en los 23,9 €/mes y hogar -IVA incluido-, un euro menos que el trimestre anterior.

## Pirámide de equipamiento y gasto TIC

- La **pirámide de equipamientos TIC** *representa el número de servicios por hogar en función del equipamiento.* al tercer trimestre de 2010, cabe destacar el aumento de cuatro p.p. de aquellos hogares que disponen de tres servicios, pasando de un 39% a un 43%. Para los hogares con uno y dos servicios bajan un 1,8 p.p. y 1,9 p.p. respectivamente quedando para un servicio en 18,4% y para dos servicios en 22,3%.

- La **pirámide de gasto TIC** *representa el número de servicios por hogar en función del gasto.* Para el segundo trimestre del 2011, la distribución del gasto según el número de servicios queda reflejada de la siguiente manera: para un servicio un 16,6% del gasto, dos servicios un 14,4%, tres servicios un 46,0% y cuatro servicios un 23,1%. En comparación con el trimestre anterior, ha disminuido la combinación de dos y cuatro servicios en 1,3 p.p. y 0,4 p.p. respectivamente. Sin embargo, aumenta porcentualmente el gasto para un servicio en 1,2 p.p. y para el paquete de tres servicios en 0,6 p.p.

## Equipamiento TIC: hogares e individual

- Comparando con el tercer trimestre de 2010, las tecnologías que más han aumentado su presencia en los hogares son las mismas que hace seis meses: el *ordenador portátil* aumenta en 3,6 p.p. (disponible en el 49,6% de los hogares), *la TV TFT/Plana* en cinco p.p. (en el 52,8% de los hogares) y el *netbook* en 3,4 p.p. (en el 7,9% de los hogares). La penetración de la conexión de internet aumenta en 3,6 p.p., reflejando que un 59,5% de los hogares disponen de conexión a Internet.

- Los últimos datos de cuestionario a nivel de equipamiento individual, reflejan una situación bastante estable con respecto al tercer trimestre de 2010. Sólo se observa una subida notable de posesión de *portátil* en 3,6 p.p. (el 35,2% de lo individuos poseen uno) y en la *consola portátil,* crece en 1,3 p.p. con una penetración del 21,2%.

## Actitudes

- La relación precio-utilidad percibida ha mejorado respecto al tercer trimestre de 2010. TV de Pago es el servicio con mejor relación precio-utilidad percibida, ya que un 48,5% considera que recibe mucho o suficiente. Este servicio ha sufrido un incremento de 1,5 p.p. Internet es el segundo servicio con mejor ratio precio-utilidad percibida, experimenta un incremento de 1,8 p.p., el 47,7% opina que recibe mucho o suficiente.

# Telefonía fija

Penetración:

- La penetración de la telefonía fija en los hogares se mantiene este semestre en un 81,8%.

Gasto:

- El gasto total con respecto a la ola anterior desciende un 0,5%, **situándose en 933 millones de €.**
- El gasto promedio por hogar en llamadas al trimestre, se sitúa en 78,9 €/hogar/trimestre, 0,5 € menos que el trimestre anterior. Interanualmente es de 1,3 € menos.

Tráfico/ Acceso

- Disminuye el número de minutos consumidos respecto al trimestre anterior pasado de 9.413 a 8.576 millones, una variación del –8,9%. En términos de minutos mensuales por hogar, esto significa un descenso de veinte minutos para colocarse en 205 minutos por mes y hogar. La variación interanual del total minutos consumidos es de un tres por ciento.
- Si diferenciamos el tráfico en minutos por telefonía fija y móvil y lo comparamos con el trimestre anterior, baja la media por hogar al trimestre en fija situándose en 615 minutos/hogar/trimestre (59 minutos menos). Por el contrario para móvil aumentan los minutos de 388 a 403 minutos/hogar/trimestre (15 minutos más).

Tráfico/ tipo de llamada:

- Se destaca el importante decremento en el volumen de llamadas *metropolitanas* con respecto al trimestre anterior, pasando de 5.548 a 4.760 millones de minutos, lo que supone una variación intertrimestral del -14,2%.
- Asimismo, las llamadas *interprovinciales* acusan un decrecimiento en millones de minutos pasando de 1.651 a 1.464, una disminución del -11,3%.

# Telefonía móvil

Penetración:

- El número de hogares con algún usuario de móvil se sitúa en 15,6 millones ( el 91,7%), trescientos mil más que el último dato recogido en el tercer trimestre de 2010. El número de individuos con algún móvil activo sube de manera constante y se coloca en los 32,1 millones, después de añadir ciento veintidós mil usuarios. Esto corresponde al 82,2% de los individuos de 15 años y más.

Gasto:

- El gasto en servicios finales de móvil durante el segundo trimestre de 20211 se mantiene constante respecto al trimestre anterior, pasando de 1.535 a **1.536 millones de euros**. Sin embargo la variación interanual refleja un incremento de 1,9%.

- Diferenciando el gasto en *prepago* (405 millones de €) y *contrato* (1.131 millones de €), observamos unas variaciones de -1,5% (-6 millones de € menos) y 0,6% (7 millones de € más ) respectivamente.

Uso y funcionalidad:

- En términos de funciones del teléfono móvil, sigue teniendo una posición alta el uso y deseo de usar funciones multimedia como la cámara de fotos, grabación de video y reproducción de música (radio FM of MP3). En cuanto a tecnología de conexiones, Bluetooth sigue muy deseado además del manos libres del coche.

# TV de pago

Penetración:

- La TV de Pago tiene una penetración para el primer semestre del 2011 de un 21,9%, al igual que el semestre anterior.

Gasto:

- Existe una gran estabilidad en la penetración de hogares con TV de Pago, esto se refleja en la evolución histórica del gasto que nos muestra dicha estabilidad, aumentando en este trimestre levemente. Concretamente aumenta 5 millones de euros pasando de 267 a **272 millones de €,** +1,9% respecto al trimestre anterior.
- El gasto medio mensual por hogar se sitúa en 28,5€ (con IVA), aumentando en 0,5€ respecto a el primer trimestre de 2011.
- Según la *tecnología de acceso*, se observa que el gasto por parte de hogares con TV por satélite aumenta, en cable baja y en ADSL se mantiene. Cuantificando dichas variaciones y comparándolas con el trimestre anterior, satélite se sitúa en 158 millones de € creciendo un 5,3%, cable disminuye de 84 a 81 millones de € decreciendo un 3,6%, y finalmente ADSL se mantiene con el mismo gasto que el trimestre anterior, en 33 millones de €.

# Internet

Penetración:

- El 59,5% de los hogares dispone de acceso a Internet (3,6 p.p. más con respecto al semestre pasado). El 65,1% de los individuos de 15 y más años ha accedido a Internet en alguna ocasión. Si el indicador hace referencia a los individuos de 10 años y más, el porcentaje se sitúa en el 66,4%.
- El 90,0% de los hogares con Internet tienen un acceso a través de Banda Ancha fija. El 81,6% de los accesos de banda ancha es por ADSL. El acceso a Internet por banda ancha móvil en los hogares se sitúa en el 13,6%.
- 19,4 millones de usuarios de Internet lo utilizan desde hace más de tres años, un 76,2%.

Gasto:

- En el segundo trimestre de 2011, el gasto total del servicio de Internet se sitúa **617 millones de €.** Esto supone 24 millones de € menos con respecto al trimestre anterior, un descenso del 3,7%.
- La evolución histórica del gasto medio mensual por hogar es decreciente, asimismo para este trimestre baja a 23,9€ -IVA incluido-, un euro menos que trimestre pasado.

Acceso y usos:

- El lugar de acceso a Internet más importante sigue siendo el hogar (el 80,7% accede desde su casa). El acceso desde el trabajo se sitúa en el 35,1% de los usuarios.
- Entre los equipos utilizados para acceder a Internet se observa particularmente el aumento continuo del portátil (seis millones de usuarios) y el despunte del uso de teléfono móvil para acceder (24,5%).
- Los indicadores de uso, experiencia y expectativas con respecto a Internet se mantienen estables.

# Internet

- En los usos de Internet destaca una subida de actividades relacionadas con la banca on-line, buscadores, consulta de noticias, correo electrónico y contenido en streaming.

Seguridad:

- Los mayores problemas en cuanto a seguridad se centran en virus informáticos y correos no deseados al igual que el trimestre anterior. Este trimestre, observamos un descenso generalizado de las medidas de seguridad en Internet.

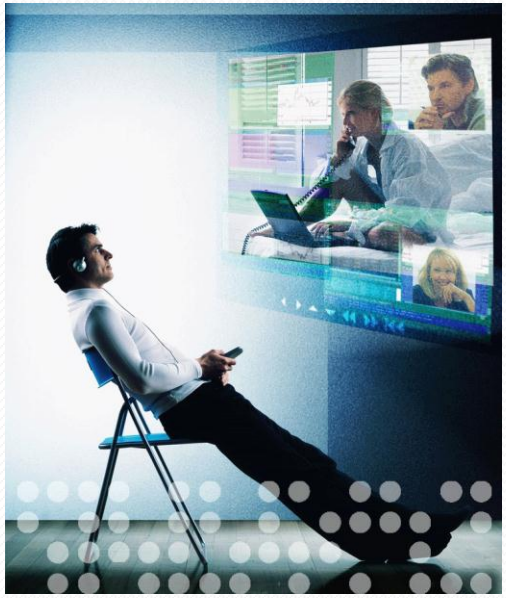
E-Administración:

- Cabe destacar que casi diez millones de individuos han contactado con la administración publica a través de Internet, habiendo aumentando en cuatrocientos veintitrés mil usuarios respecto a la ola anterior.
- Además, se aprecia un ligero aumento de la preferencia de contacto con la Administración de manera virtual.
- En cuanto al uso de los servicios ofrecidos por la Administración a través de Internet se apreció un ligero descenso en la consulta de información acerca de impuestos, empleo público y becas de ayuda. Por otro lado, aumenta la descarga de formularios para asuntos como certificados de nacimiento y matrimonio y seguridad social.

Internet y salud:

- Por último, Internet presenta un tenue aumento para temas relacionados con la salud. Este aumento se acentúa en temas de información nutricional, prevención de enfermedades e instituciones y servicios públicos.

# Actitudes frente a las Nuevas Tecnologías



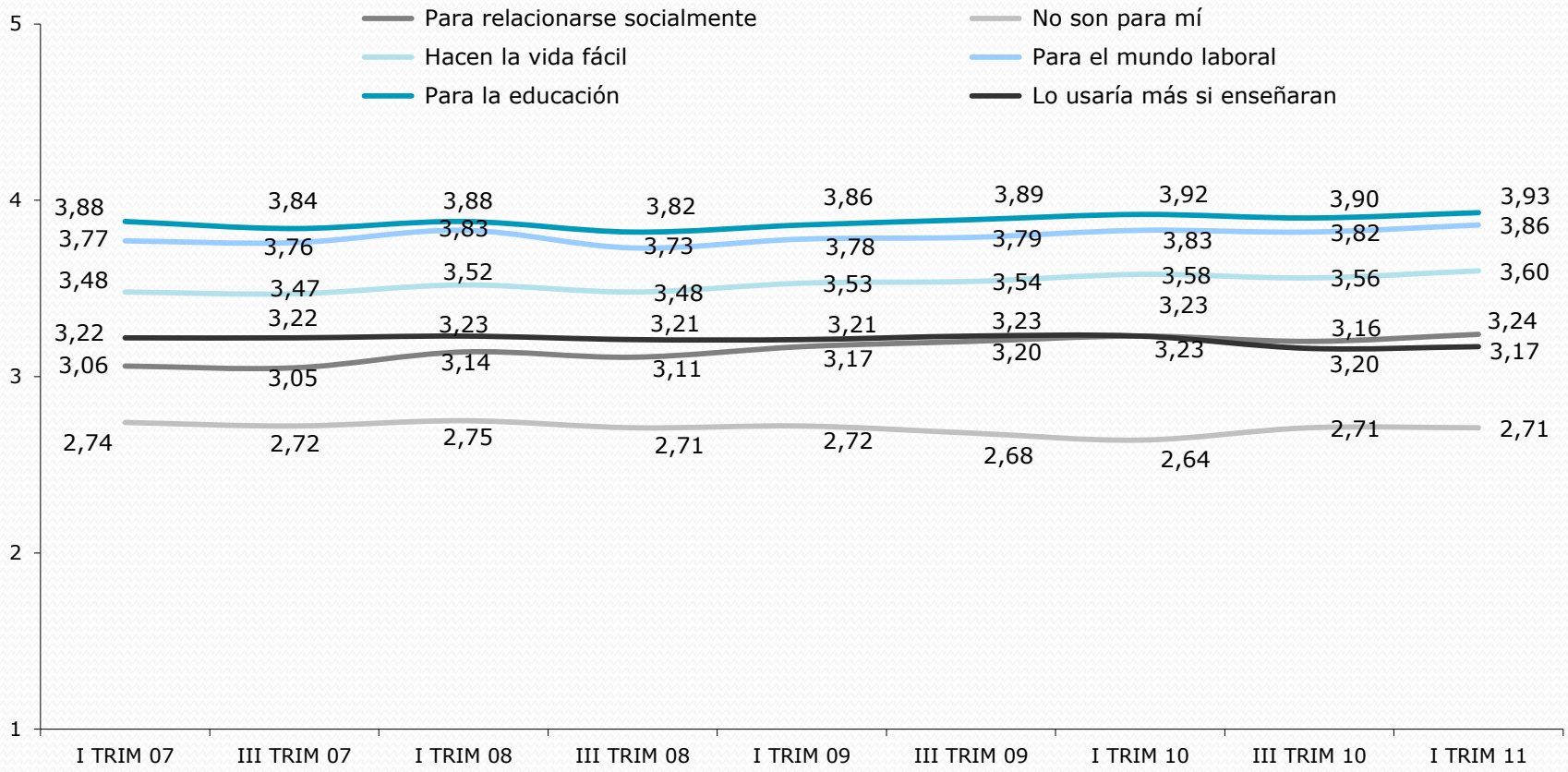
diap.


1. Principales Resultados ..... 4
2. Actitudes frente a las nuevas Tecnologías ..... 19
3. Equipamiento TIC ..... 24
4. Pirámide de Servicios TIC ..... 27
5. Telefonía Fija ..... 31
6. Telefonía Móvil ..... 44
7. Audiovisual ..... 62
8. Internet ..... 70
9. Objetivos y Metodología ..... 109

observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

# Las nuevas tecnologías son consideradas fundamentales en el ámbito educativo

**Máximo Acuerdo**



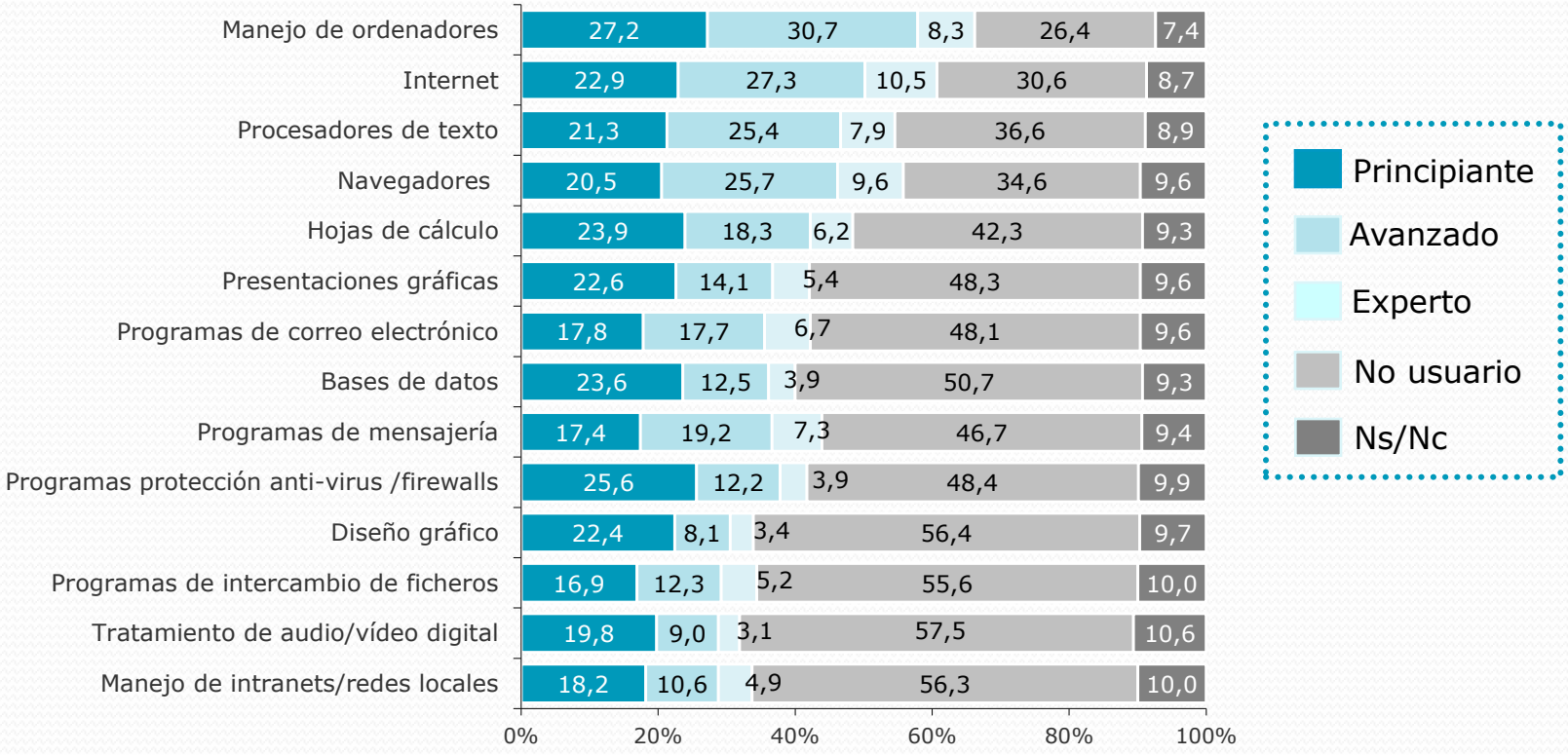

**Máximo Desacuerdo**

BASE: Individuos de 15 años o más

# Tres de cada diez individuos se considera usuario avanzado en el manejo de ordenadores

*En %*

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

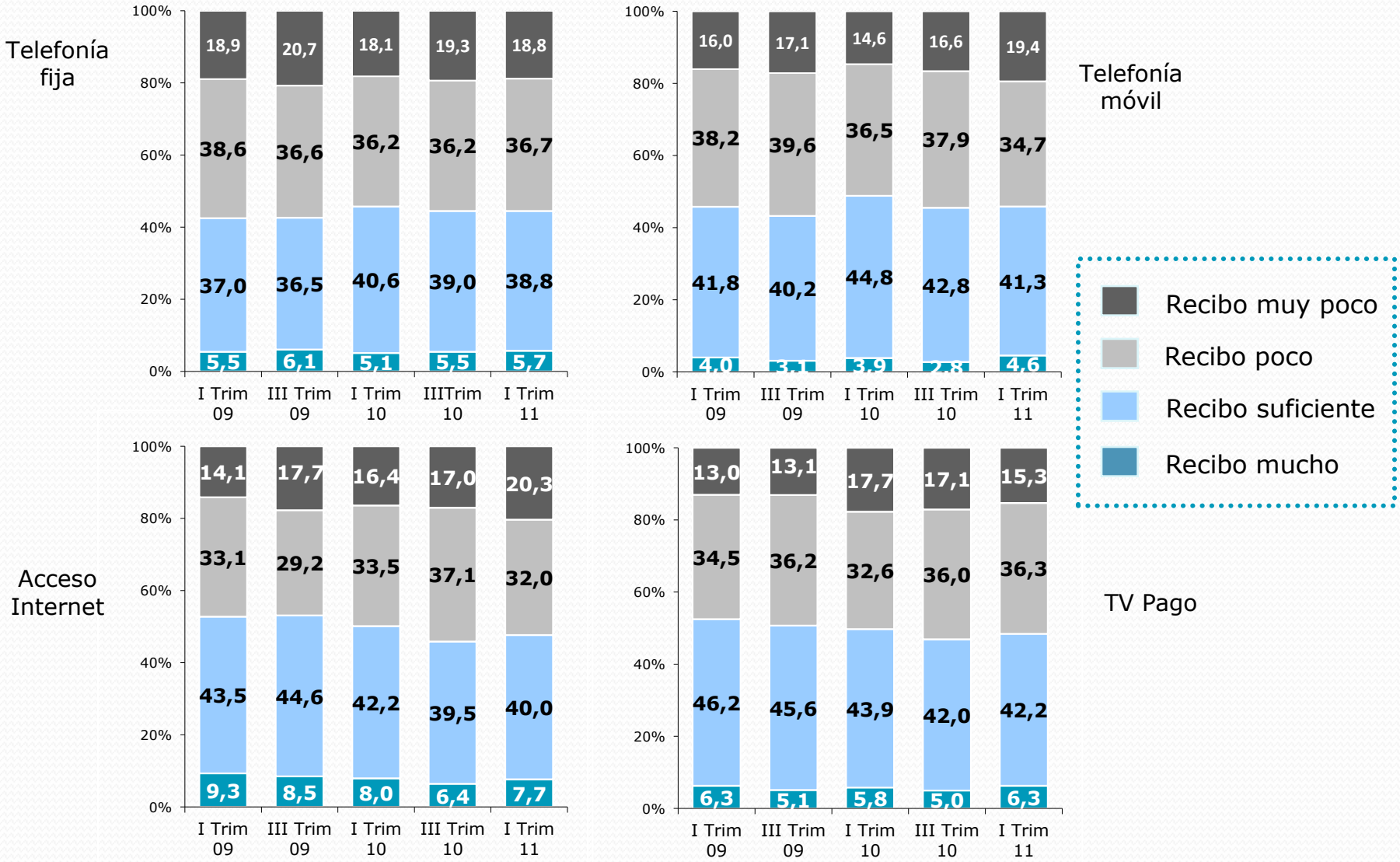



*Resultados I TRIM 11*
*(Ene-Mar 11)*

BASE: Individuos de 15 años o más

# Relación precio/utilidad

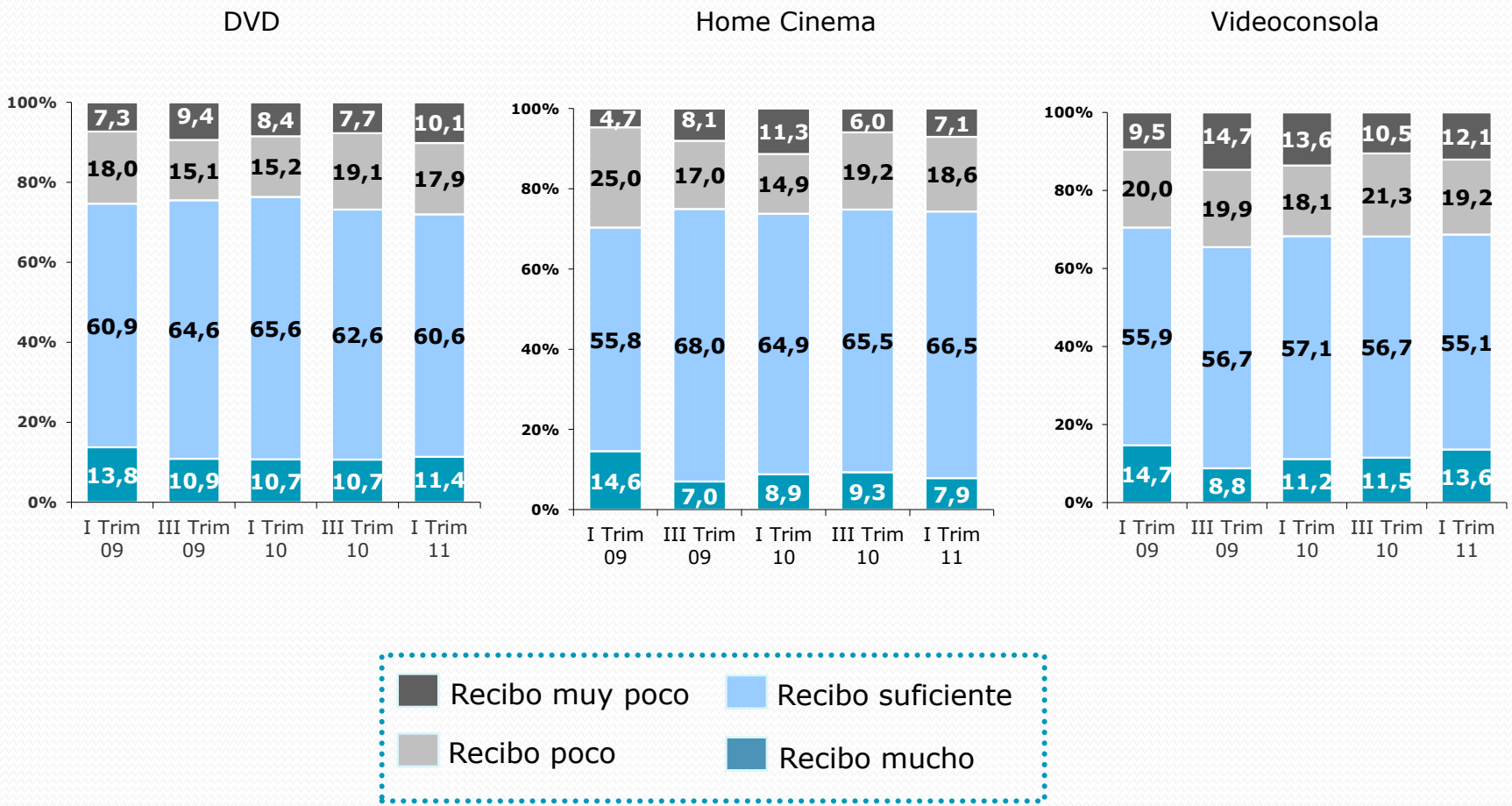
## Un 48,5% de individuos está satisfecho con el servicio de TV de Pago




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

# Relación precio/utilidad

## Tres de cada cuatro individuos están satisfechos con la relación precio/utilidad del Home Cinema




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

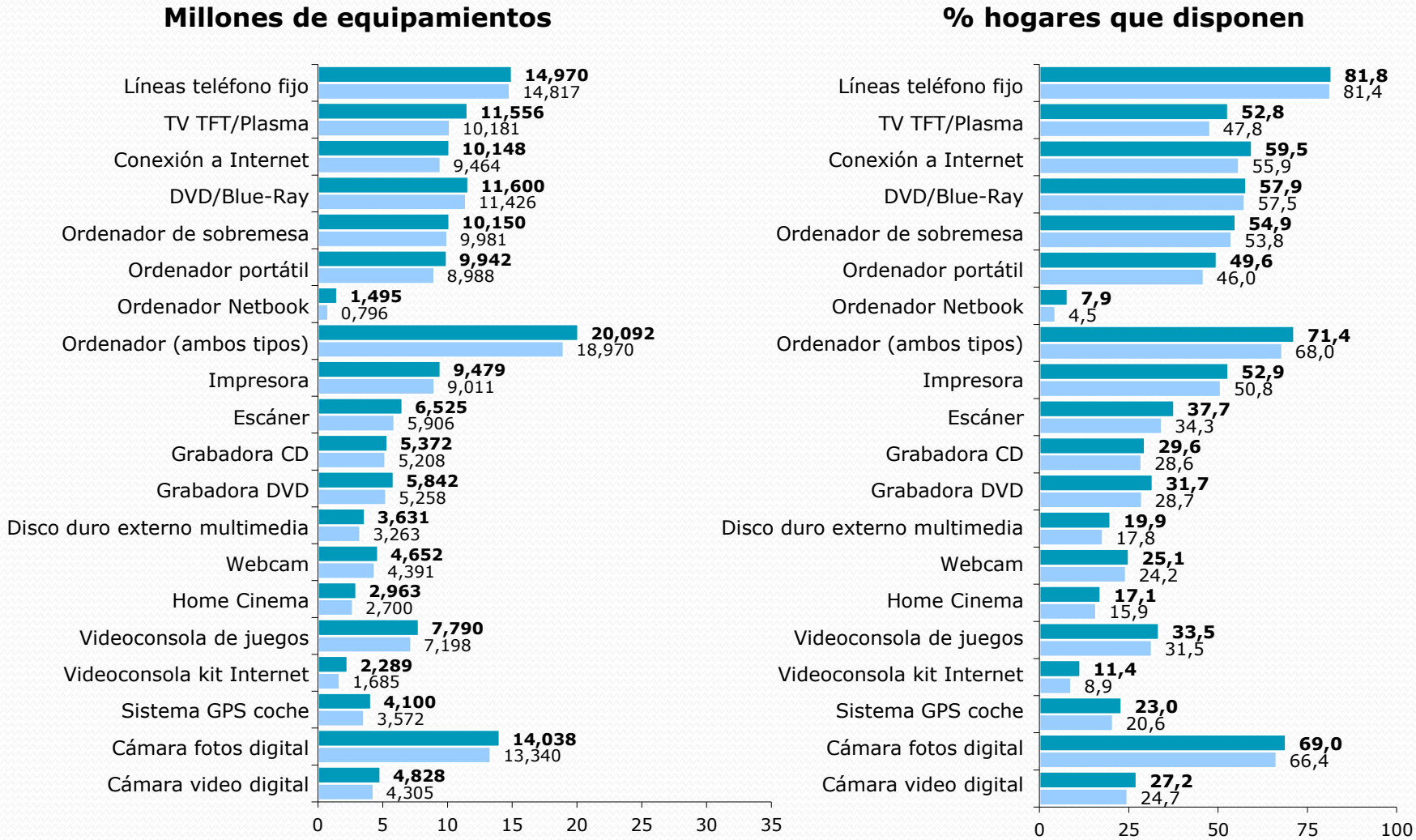
# Equipamiento TIC

diap.


1. Principales Resultados ..... 4
2. Actitudes frente a las nuevas Tecnologías ..... 19
3. Equipamiento TIC ..... 24
4. Pirámide de Servicios TIC ..... 27
5. Telefonía Fija ..... 31
6. Telefonía Móvil ..... 44
7. Audiovisual ..... 62
8. Internet ..... 70
9. Objetivos y Metodología ..... 109

# Evolución equipamiento TIC en hogares

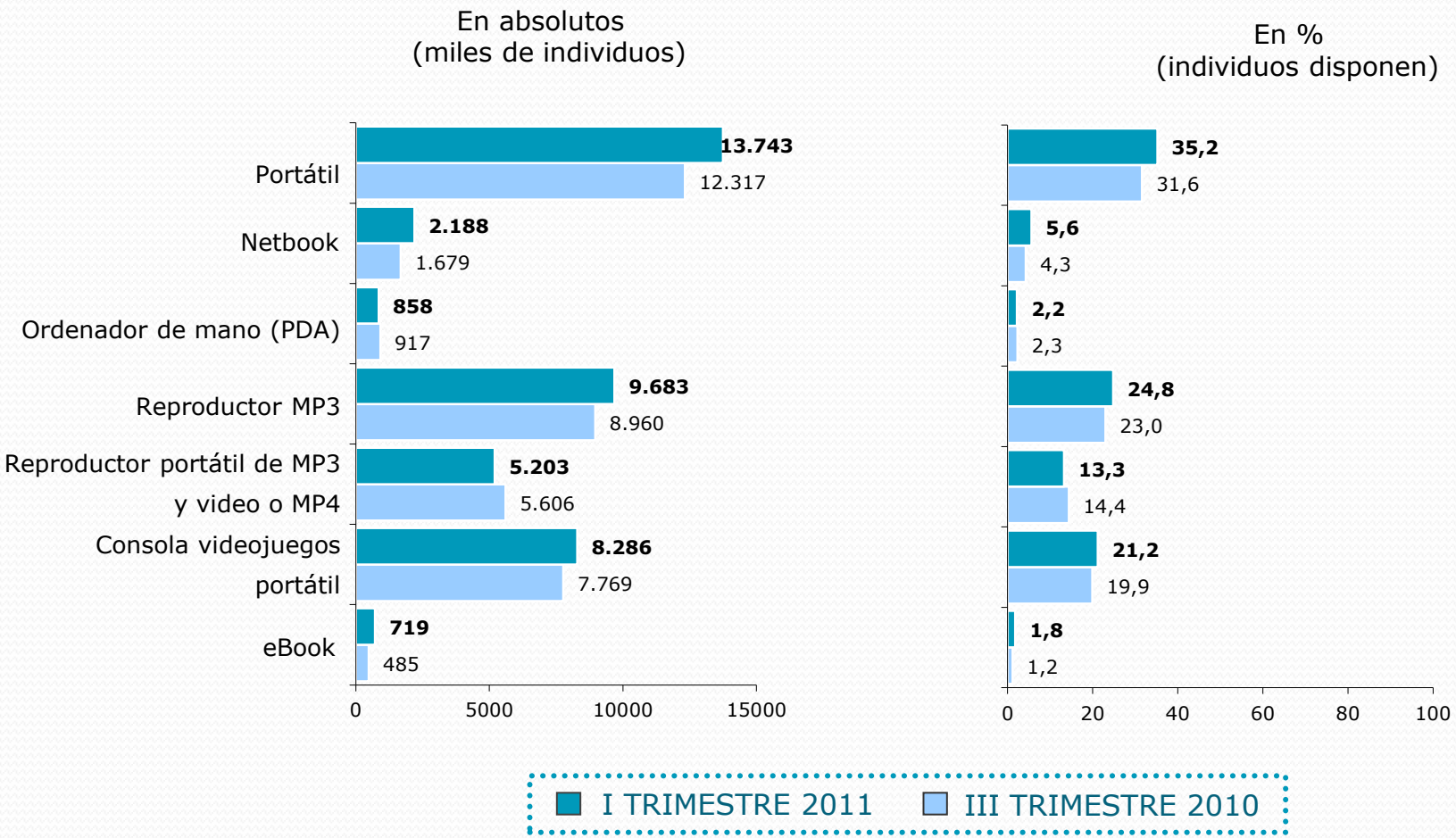
## Los hogares españoles cuentan con más de 20 millones de ordenadores




BASE: Total hogares

observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

## Más de 8,2 millones de individuos disponen de una consola de videojuegos portátil




BASE: Individuos 15 años o más

# Pirámide de Servicios TIC

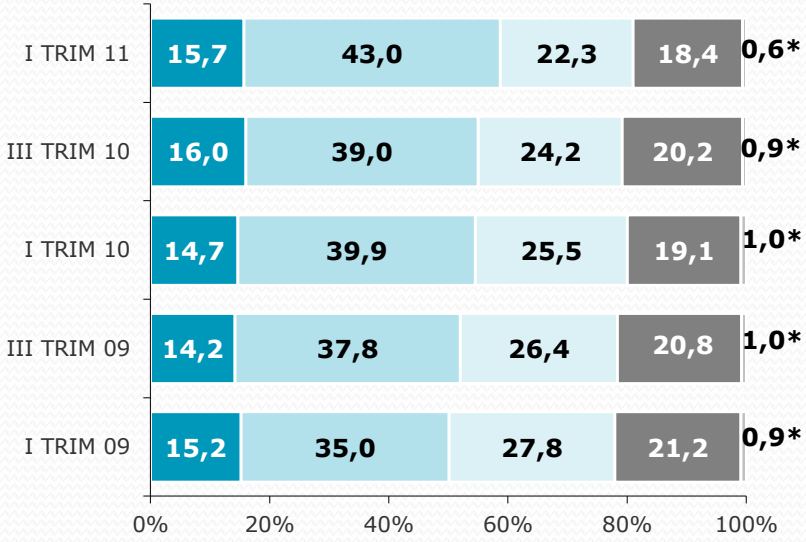
diap.

1. Principales Resultados ..... 4
2. Actitudes frente a las nuevas Tecnologías ..... 19
3. Equipamiento TIC ..... 24
4. Pirámide de Servicios TIC ..... 27
5. Telefonía Fija ..... 31
6. Telefonía Móvil ..... 44
7. Audiovisual ..... 62
8. Internet ..... 70
9. Objetivos y Metodología ..... 109

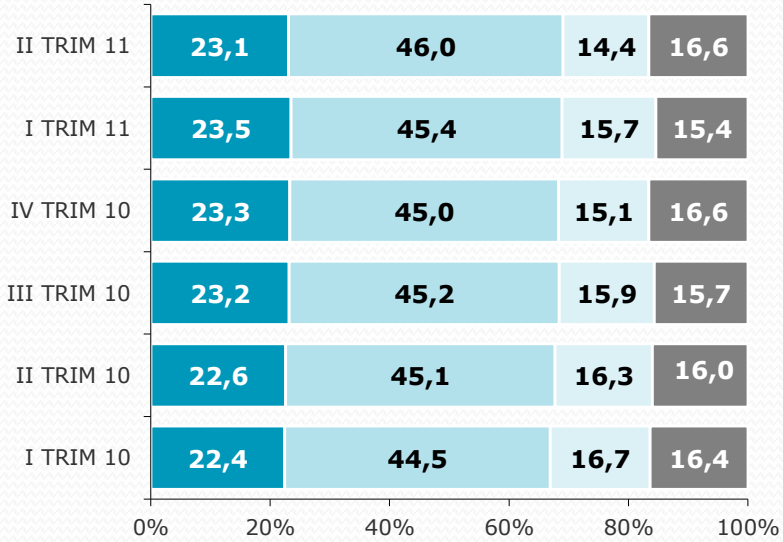
# Evolución servicios en hogares y gasto

## El gasto total en servicios TIC se incrementa un 0,4% en el último año

% de hogares por número de servicios




% de gasto por número de servicios




* Porcentaje de hogares con 0 servicios

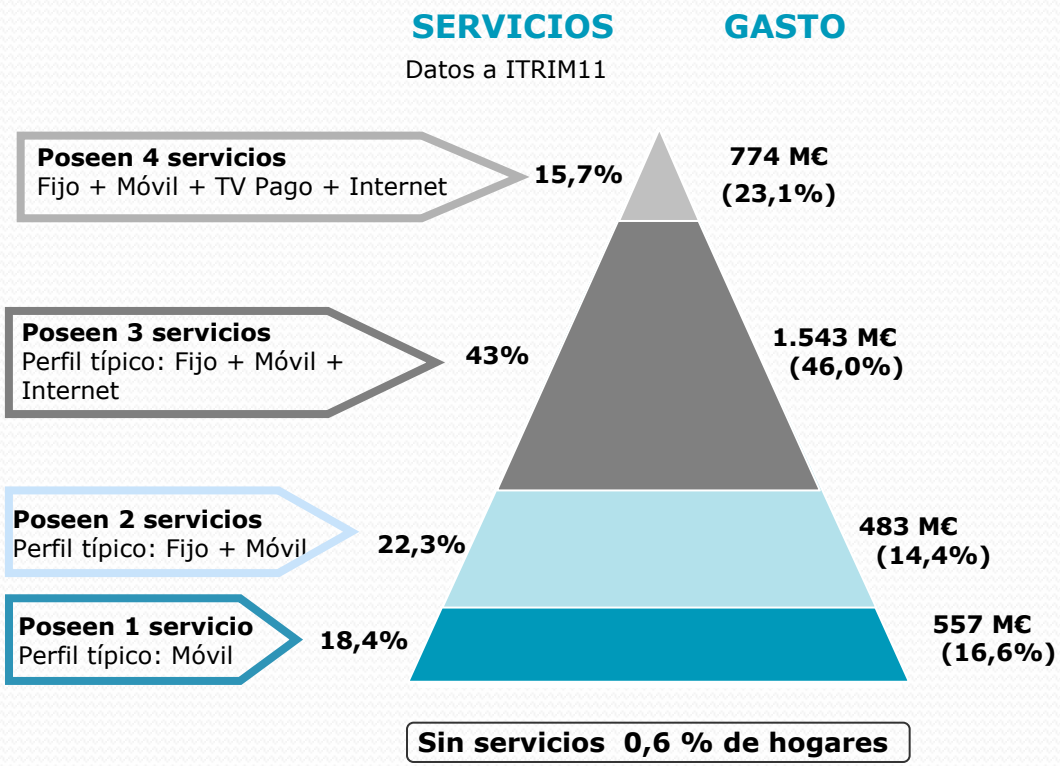
Gasto total por número de servicios

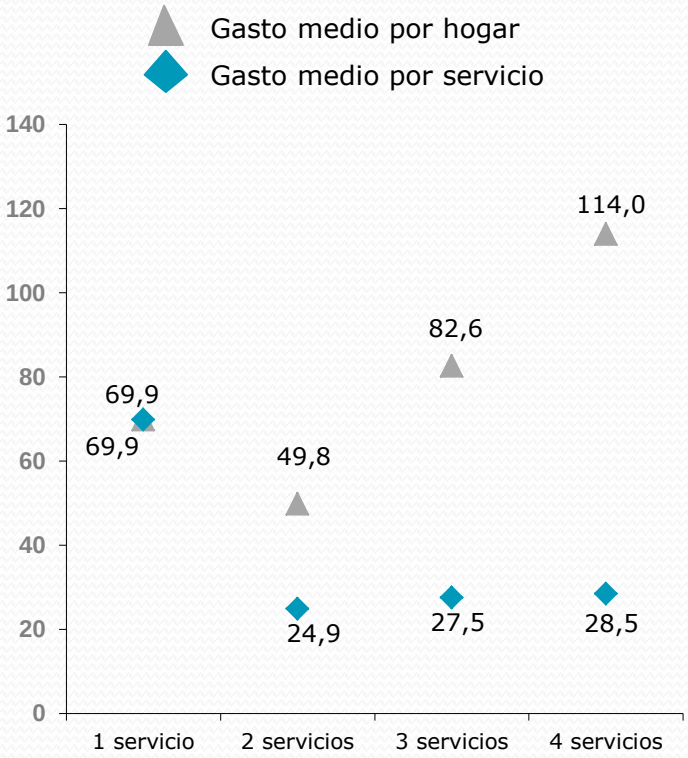
| | Millones € | I TRIM 10 | II TRIM 10 | III TRIM 10 | IV TRIM 10 | I TRIM 11 | II TRIM 11 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 Servicio | Perfil típico: tlf. Móvil | 564 | 536 | 543 | 560 | 521 | 557 |
| 2 Servicios | Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil | 574 | 543 | 551 | 507 | 532 | 483 |
| 3 Servicios | Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil + Internet | 1.530 | 1.508 | 1.567 | 1.512 | 1.534 | 1.543 |
| 4 Servicios | Perfil típico: tlf. fija + tlf. móvil + Internet + TV pago | 771 | 757 | 802 | 783 | 795 | 774 |
| | Total mercado TIC | 3.439 | 3.345 | 3.463 | 3.362 | 3.382 | 3.357 |

BASE: Total hogares

# Gasto medio por hogar y por número de servicios

## El 43% de los hogares tiene 3 servicios TIC contratados



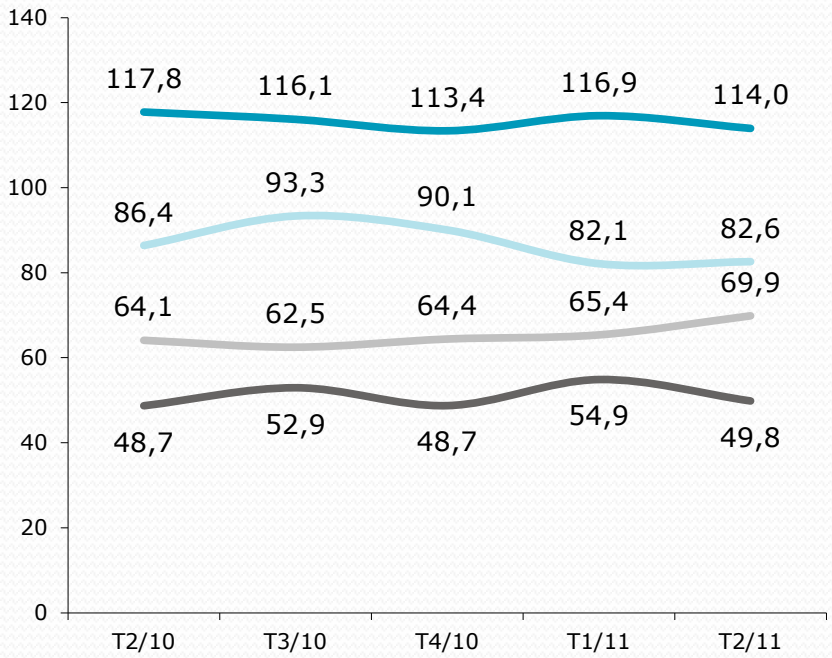

**Media:** Gasto medio (€) realizado durante el período de un mes (IVA incluido)

BASE: Total hogares

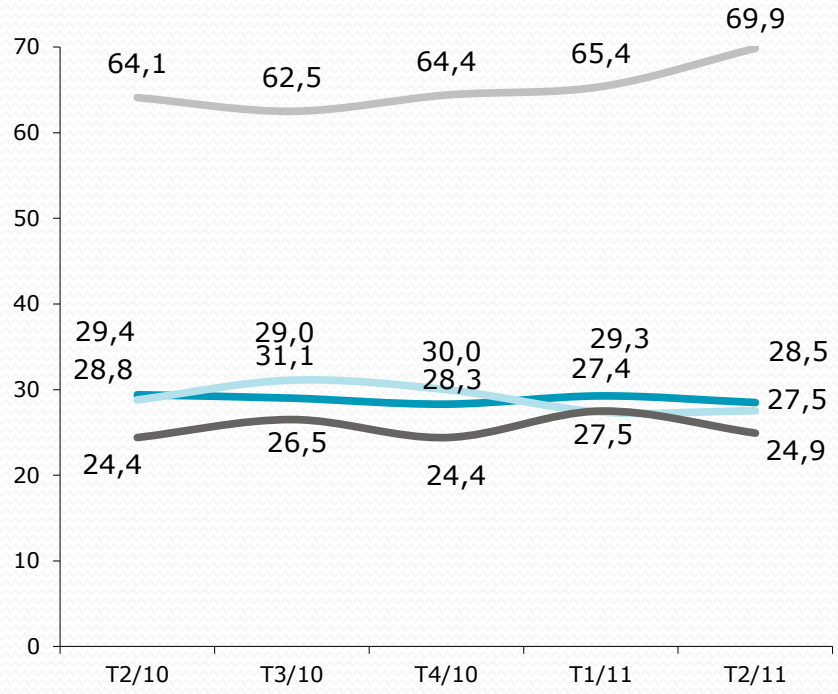
# Gasto medio por hogar y por nº de servicios

## Los hogares con 4 servicios tienen un gasto medio mensual de 28,5 € por servicio

Gasto medio por hogar (€)
IVA incluido



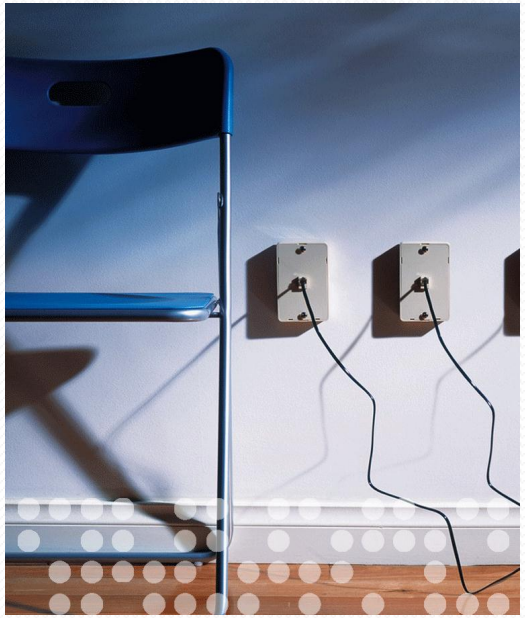

Gasto medio por nº servicios (€)
IVA incluido




4 servicios
2 servicios
3 servicios
1 servicio

BASE: Total hogares

# Telefonía Fija



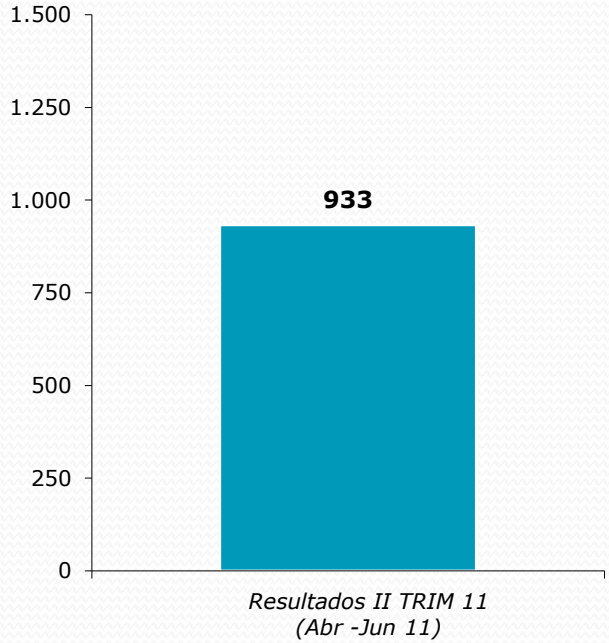

| | | diap. |
|---|---|---|
| 1. | Principales Resultados | 4 |
| 2. | Actitudes frente a las nuevas Tecnologías | 19 |
| 3. | Equipamiento TIC | 24 |
| 4. | Pirámide de Servicios TIC | 27 |
| 5. | Telefonía Fija | 31 |
| 6. | Telefonía Móvil | 44 |
| 7. | Audiovisual | 62 |
| 8. | Internet | 70 |
| 9. | Objetivos y Metodología | 109 |

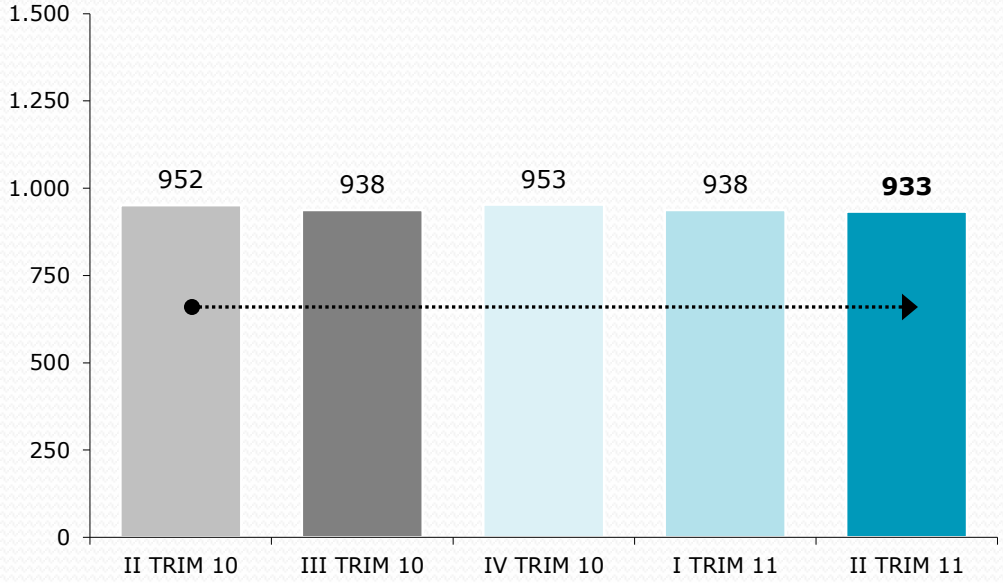
# El gasto total en telefonía fija durante el segundo trimestre de 2011 fue de 933 millones (sin IVA)

*Hogares con teléfono fijo*
*13.955.028*

*En absolutos*
*(millones €)*

** Precios sin IVA*



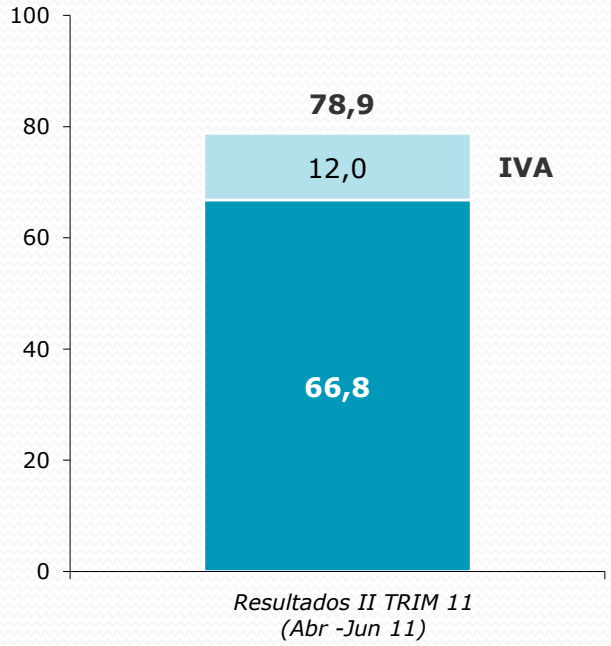

BASE: Hogares con teléfono fijo

# Gasto en servicios finales. Media

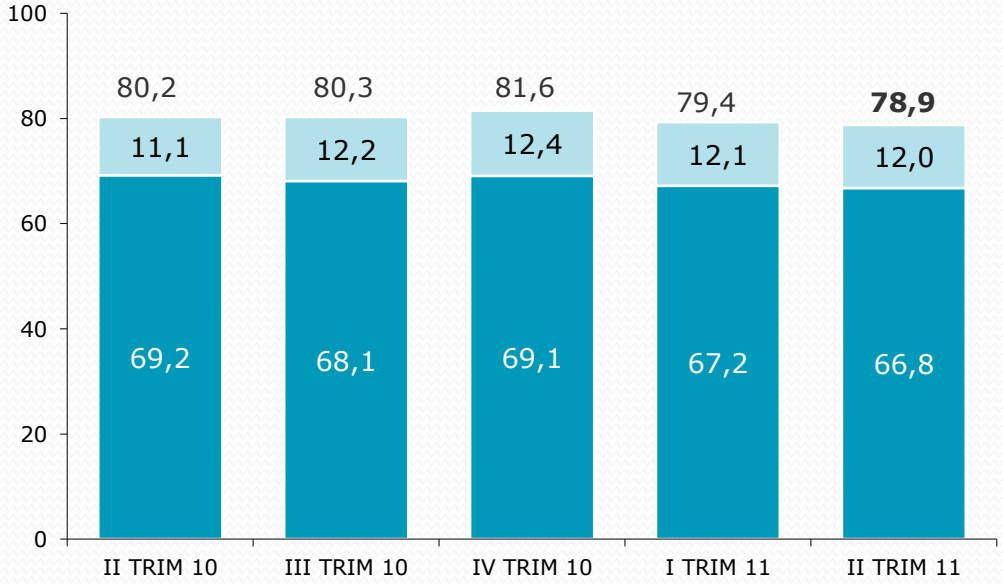
## El gasto medio en telefonía fija de cada hogar se sitúa en 78,9 euros durante el segundo trimestre del año 2011

*Hogares con teléfono fijo*
*13.955.028*

*En absolutos (€)*



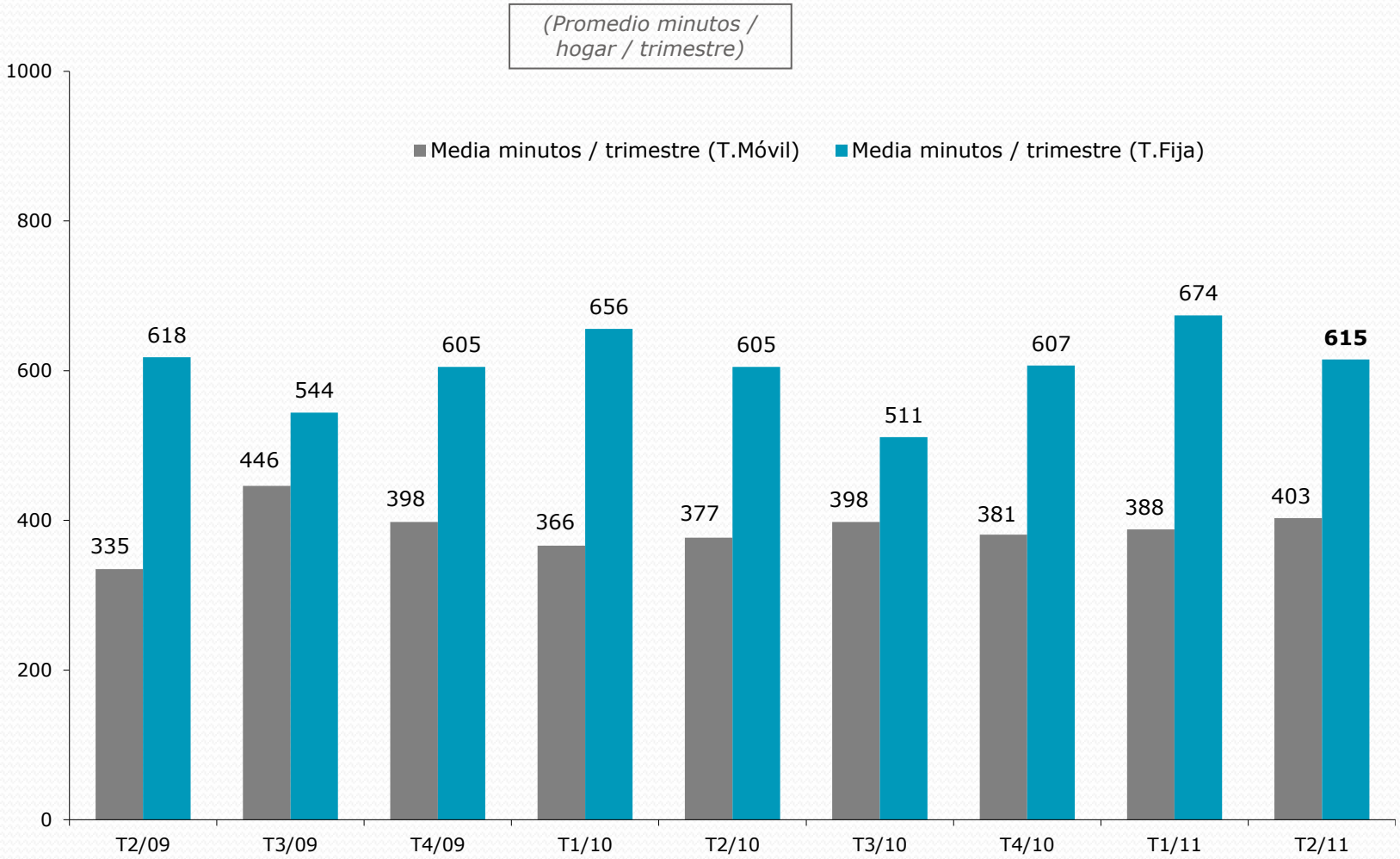

*Media: Gasto medio (€) de un hogar durante el período (trimestre)*




BASE: Hogares con teléfono fijo

# Evolución del tráfico de fija vs. tráfico móvil

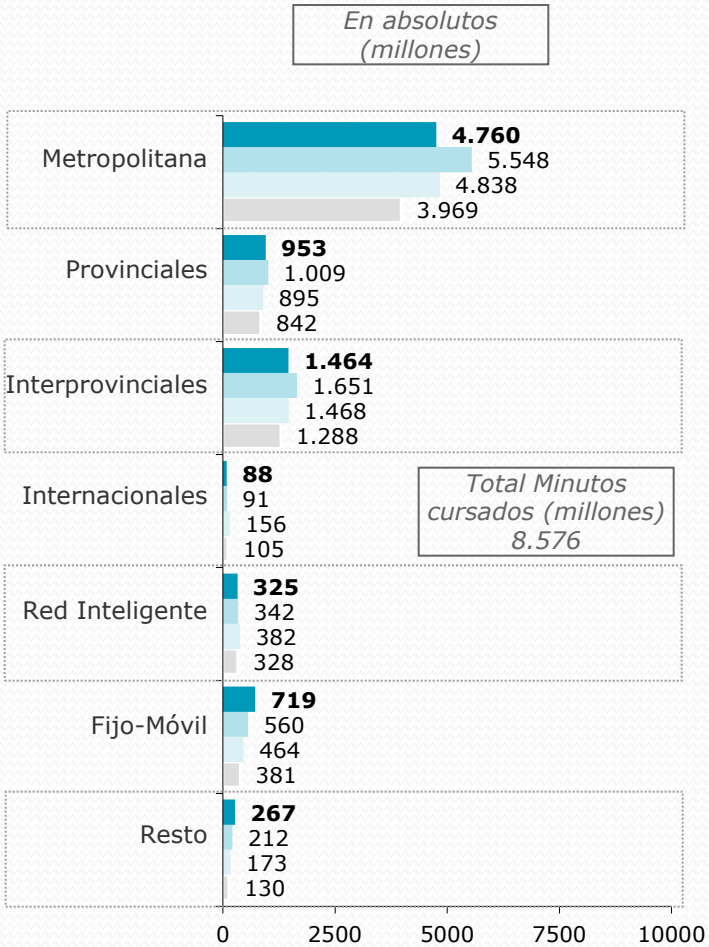
## El número promedio de minutos al trimestre en telefonía fija creció diez minutos respecto al mismo trimestre del año anterior



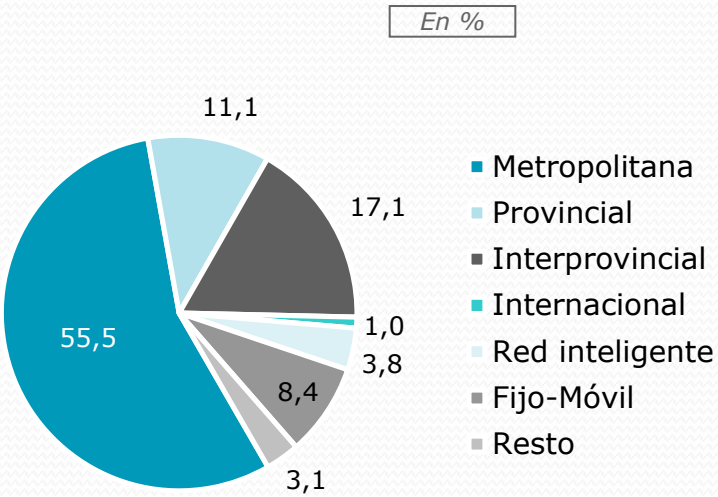

*BASE: Hogares con teléfono fijo*

# Minutos cursados por tipo de llamada

## El número de minutos cursados de fijo a móvil asciende a 719 millones




*Hogares con teléfono fijo 13.955.028*



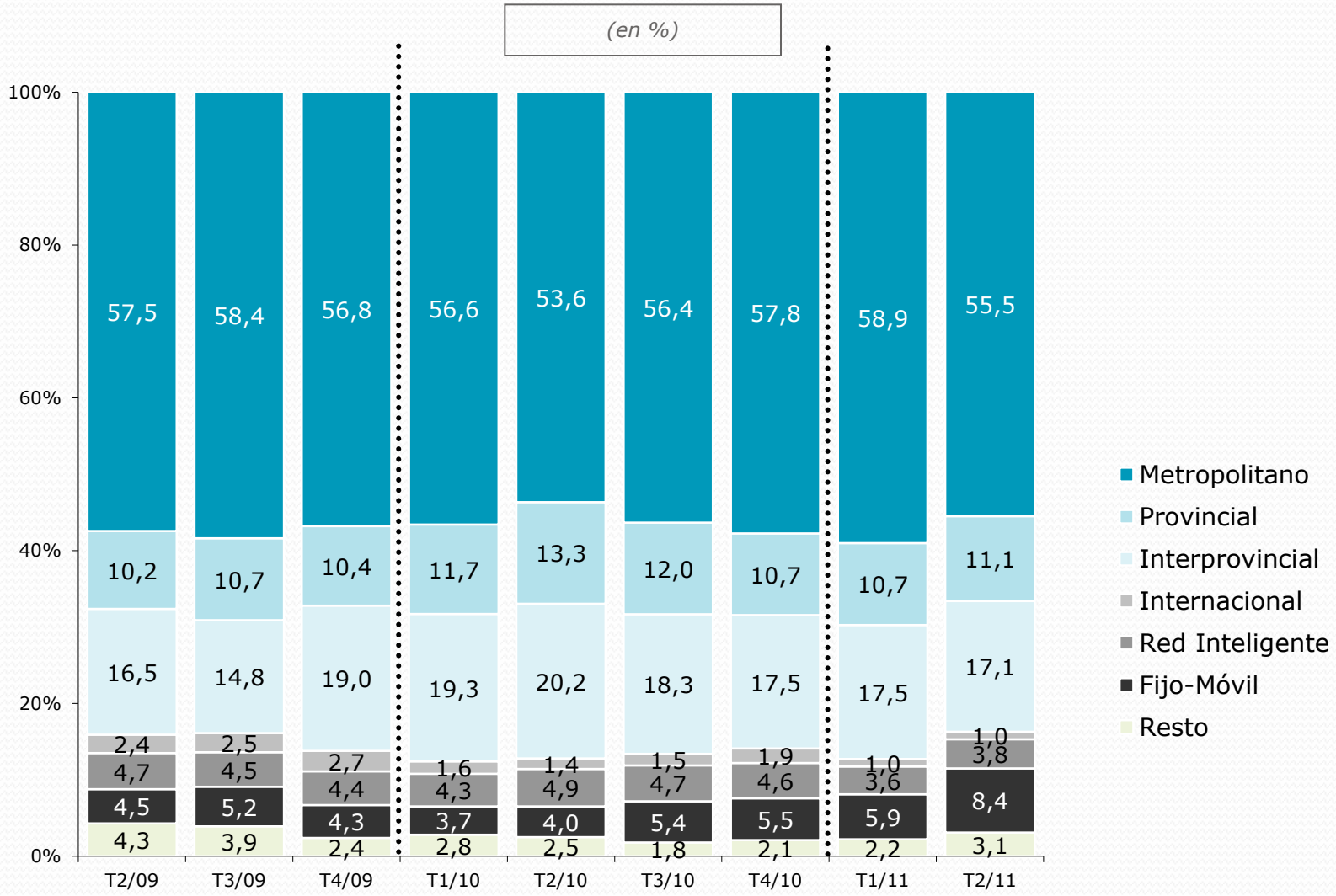

*Resultados II TRIM 11 (Abr -Jun 11)*

BASE: Total minutos cursados

III TRIM 10 | IV TRIM 10 | I TRIM 11 | II TRIM 11

# Evolución de la distribución del tráfico trimestral

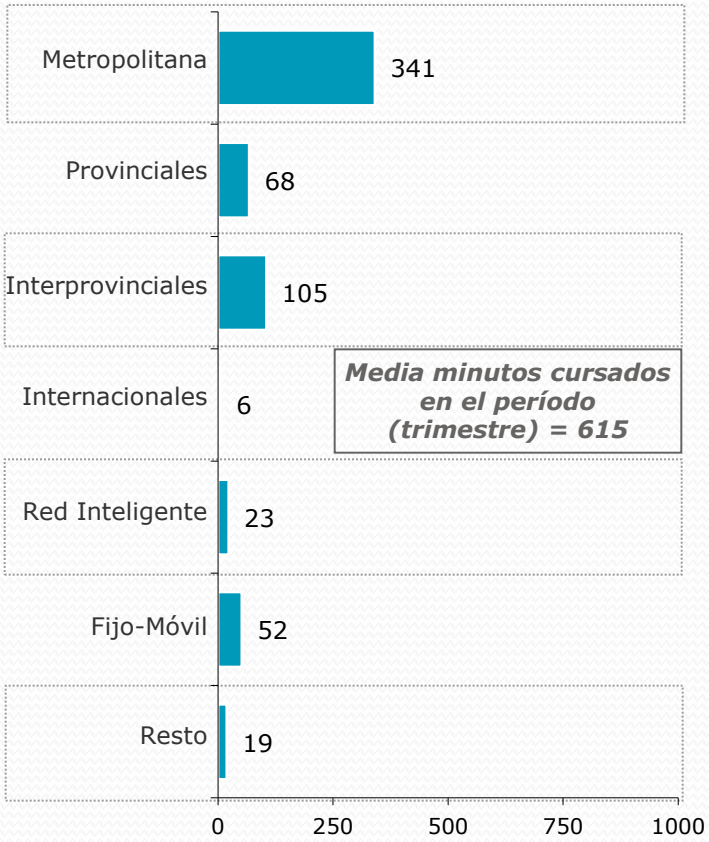
## El 55,5% de las llamadas realizadas en telefonía fija son metropolitanas



# Minutos promedio cursados por tipo de llamada

## Durante el segundo trimestre de 2011 los hogares españoles llamaron una media de 10 horas y 15 minutos

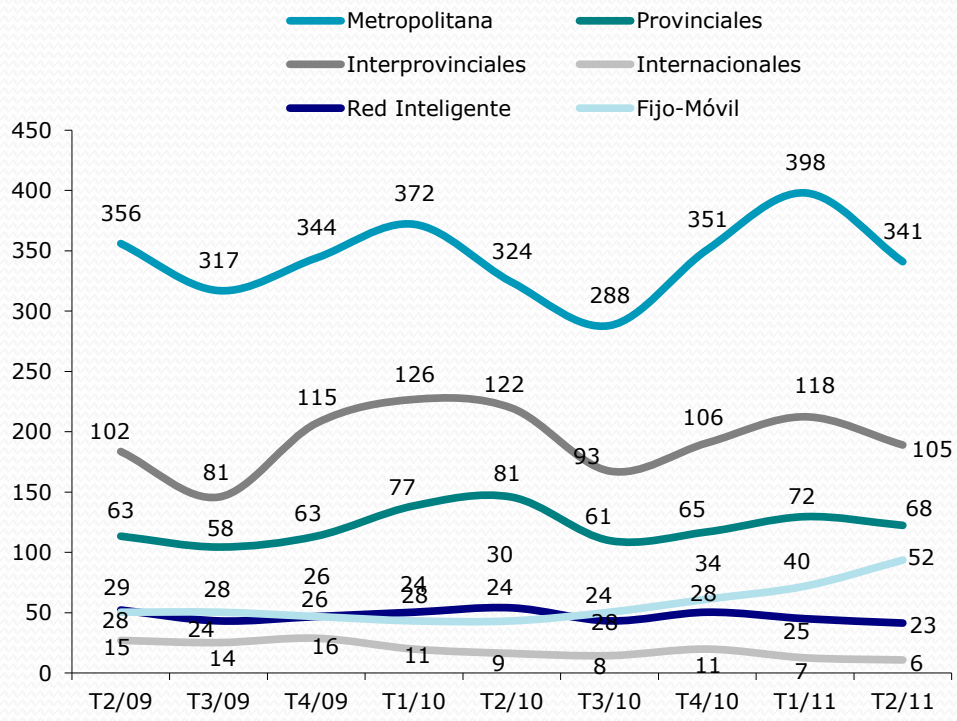
*En absolutos (minutos promedio)*




***Media minutos cursados en el período (trimestre) = 615***

*Hogares con teléfono fijo 13.955.028*

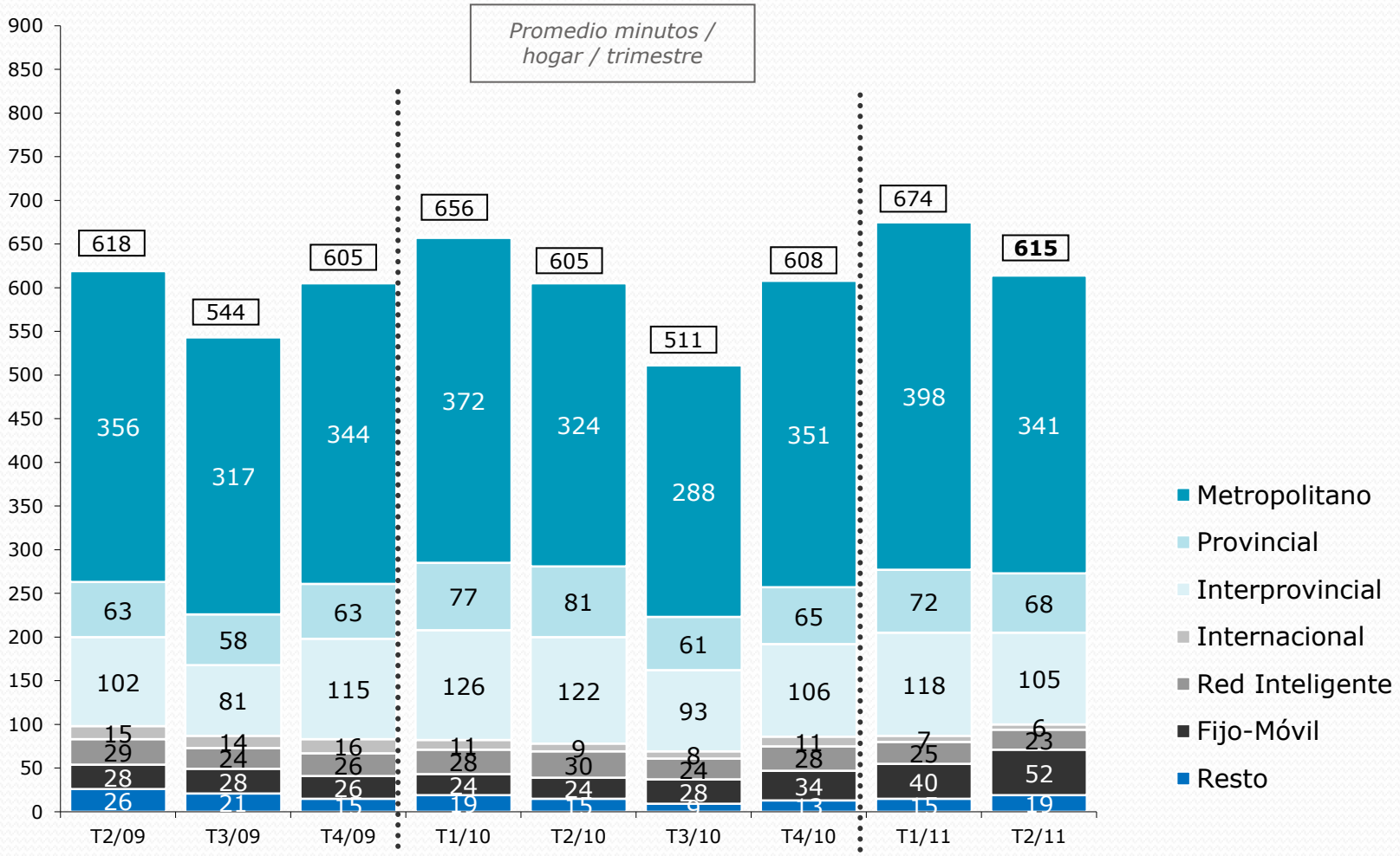
*Media de minutos por tipo de llamada consumidos por un hogar y trimestre*




*Resultados II TRIM 11 (Abr -Jun 11)*

# Evolución del tráfico cursado

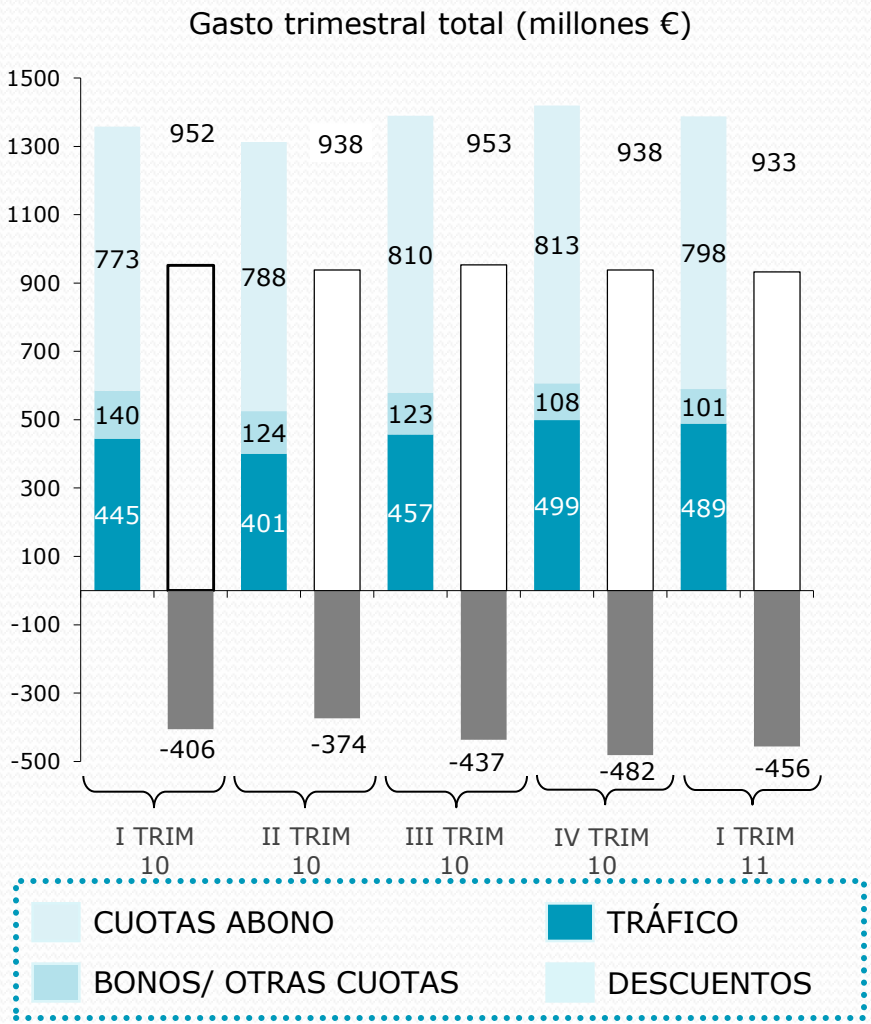
## La media de minutos cursados en llamadas metropolitanas durante el período abril-junio 2011 fue de 341 minutos

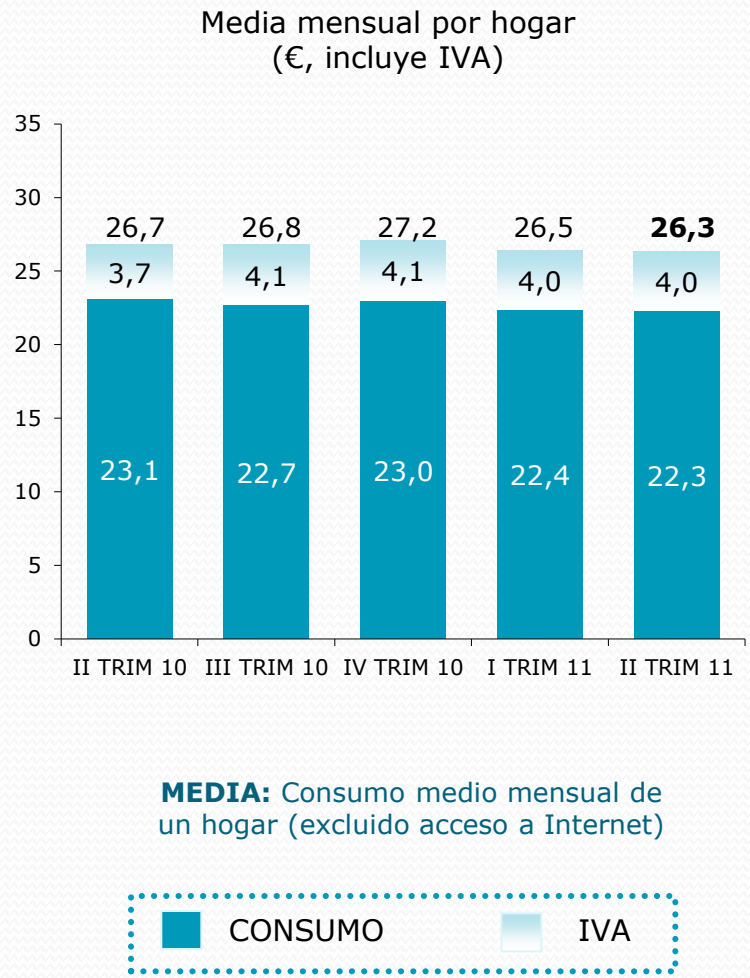



BASE: Hogares con teléfono fijo

ontsi observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

# El gasto medio mensual de un hogar en telefonía fija es de 26,3 euros



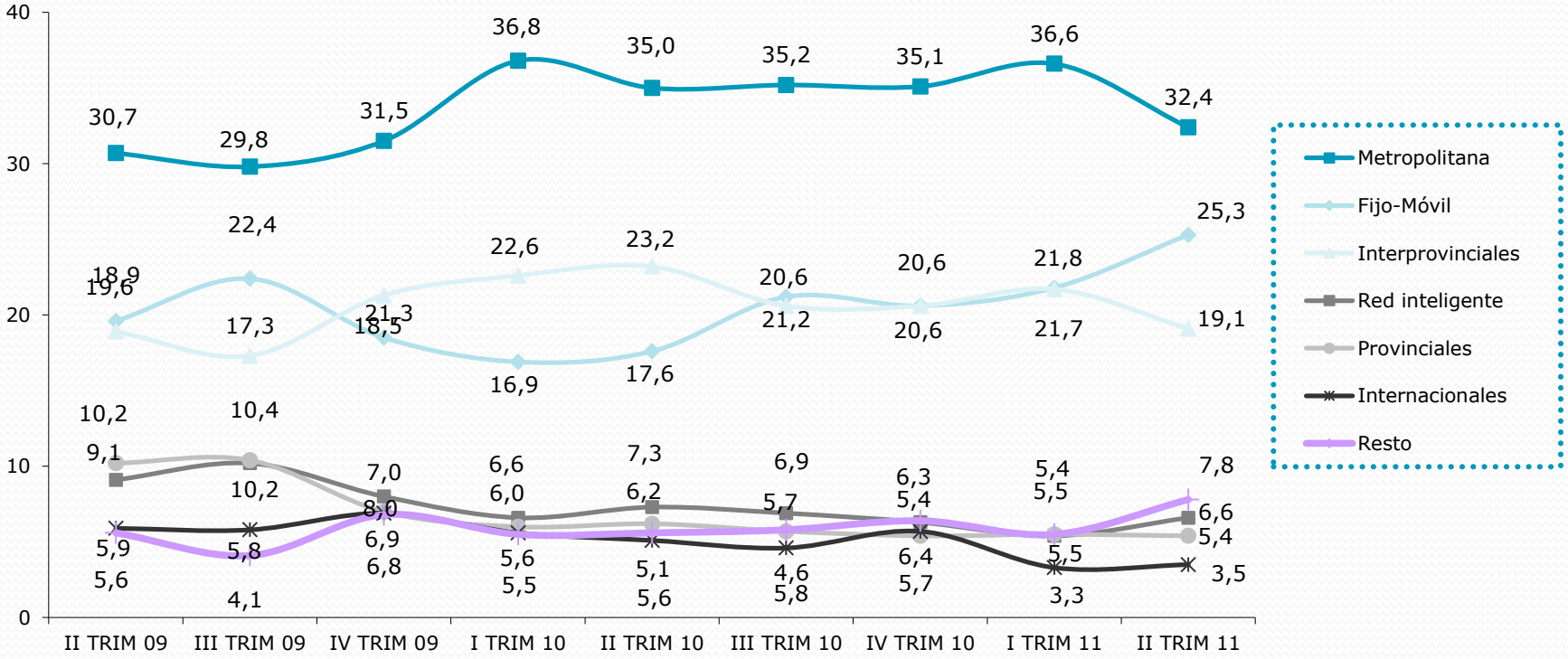

**MEDIA:** Consumo medio mensual de un hogar (excluido acceso a Internet)

BASE: Hogares con teléfono fijo

# Evolución del gasto por tipo de llamada

## Durante el segundo trimestre del año 2011, uno de cada cuatro euros de gasto en telefonía fija corresponden a llamadas a móviles

En porcentaje sobre el total de gasto en tráfico

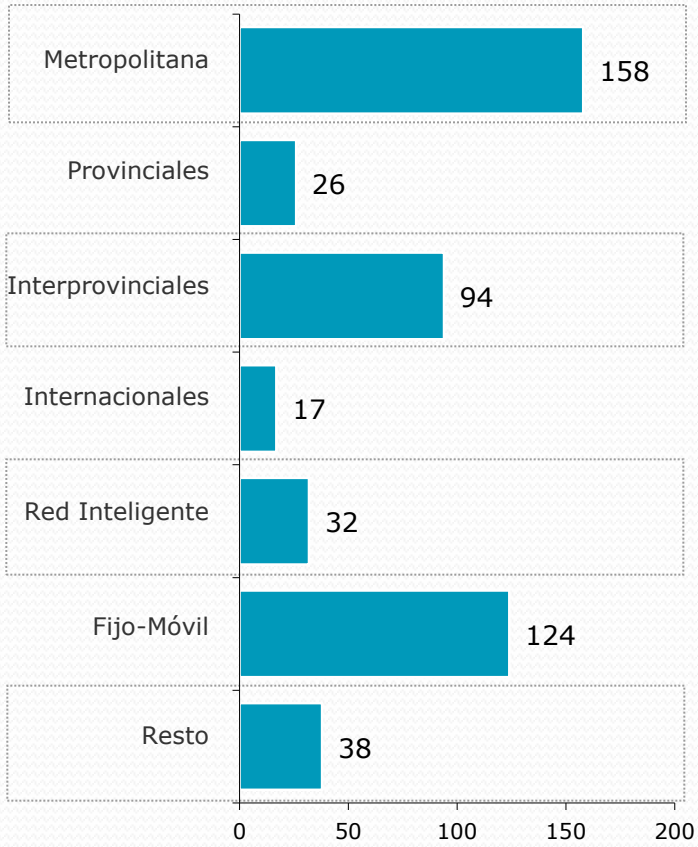



BASE: Hogares con teléfono fijo

# Gasto en minutos cursados por tipo de llamada

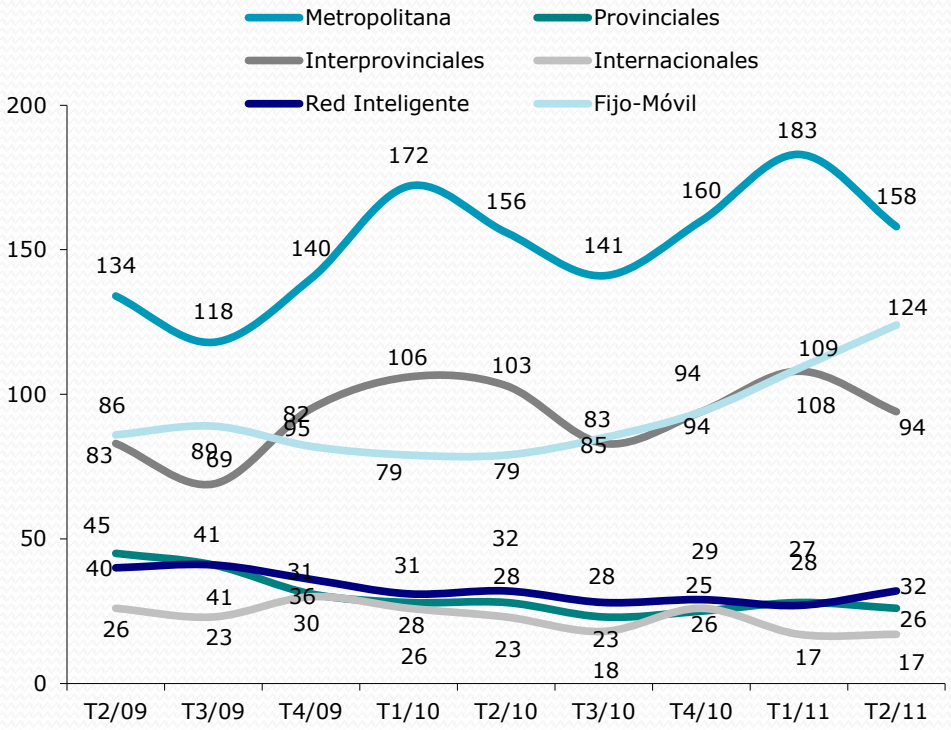
## Los hogares españoles realizan un gasto trimestral de 158 millones de euros en llamadas metropolitanas

*Hogares con teléfono fijo*
*13.789.220*




*Resultados II TRIM 11*
*(Abr -Jun 11)*

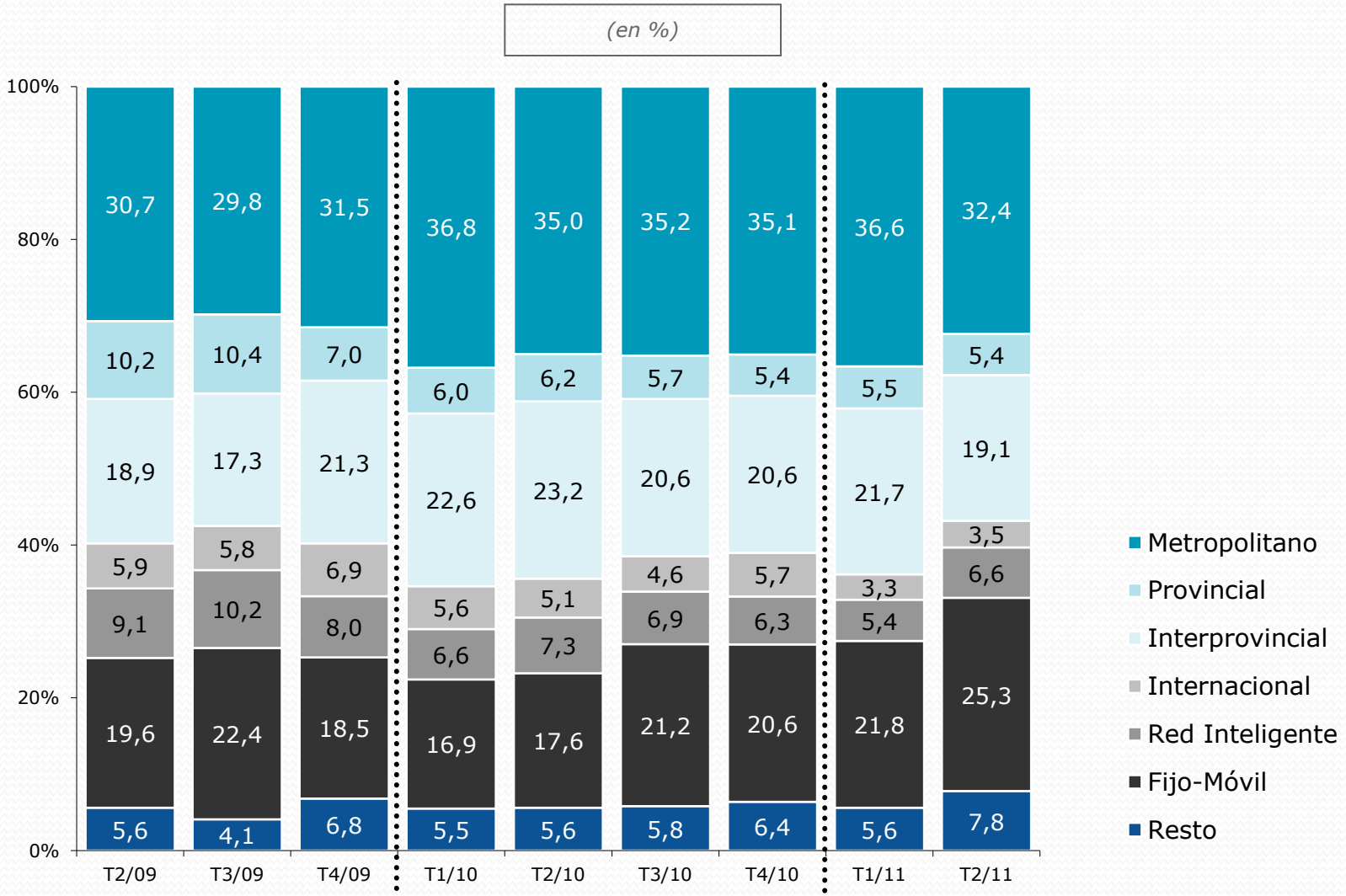
*En absolutos*
*(millones de €)*




*NOTA: El gasto reflejado es el gasto directo, no se computan los descuentos aplicados sobre tráfico de llamadas*

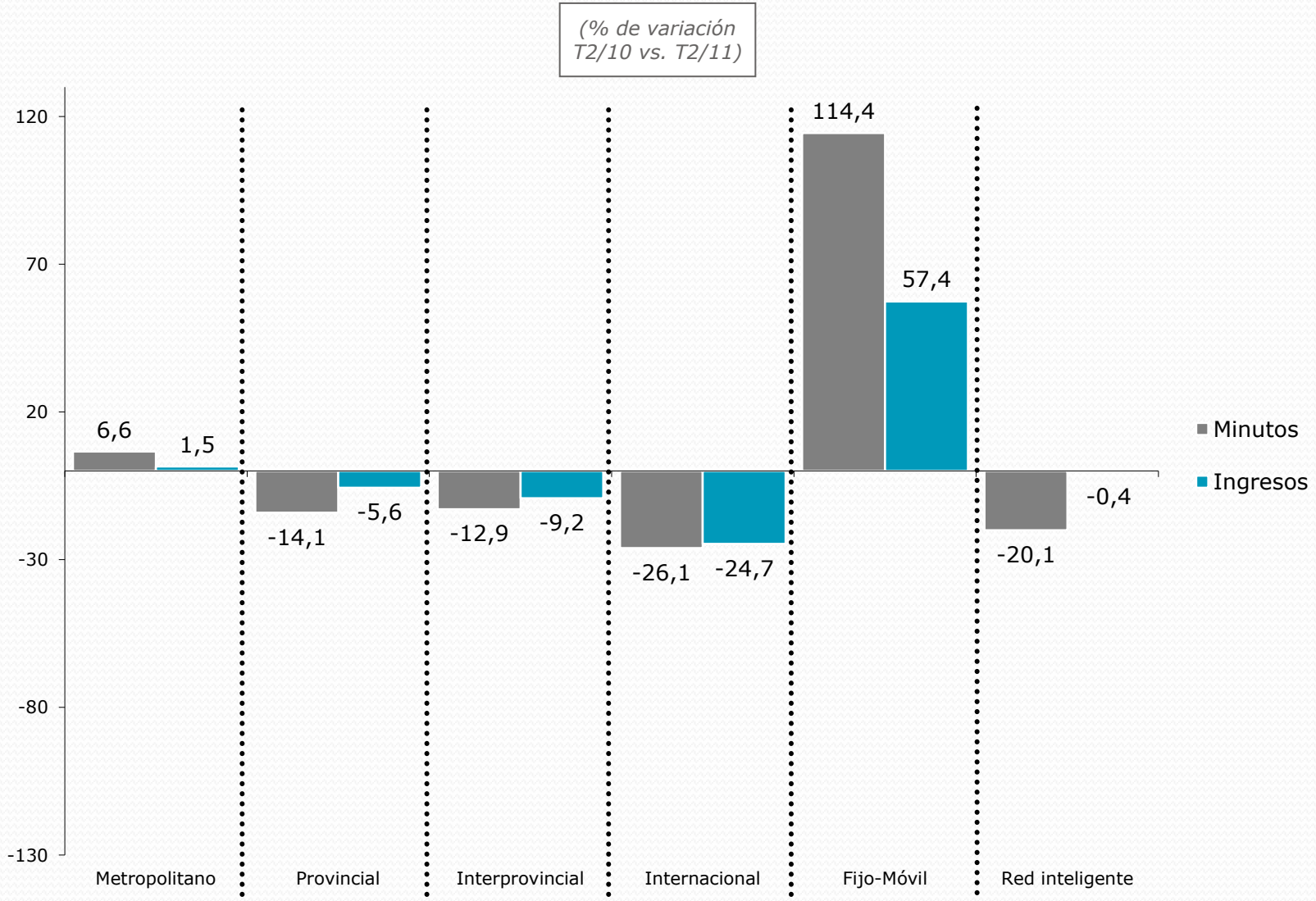
# Evolución de la distribución del gasto trimestral

## Una tercera parte del gasto trimestral realizado por los hogares españoles en telefonía fija corresponden a llamadas metropolitanas



# Variación interanual de tráfico e ingresos

## El número de minutos en llamadas fijo-móvil se incrementa un 114% en un año



# Telefonía Móvil

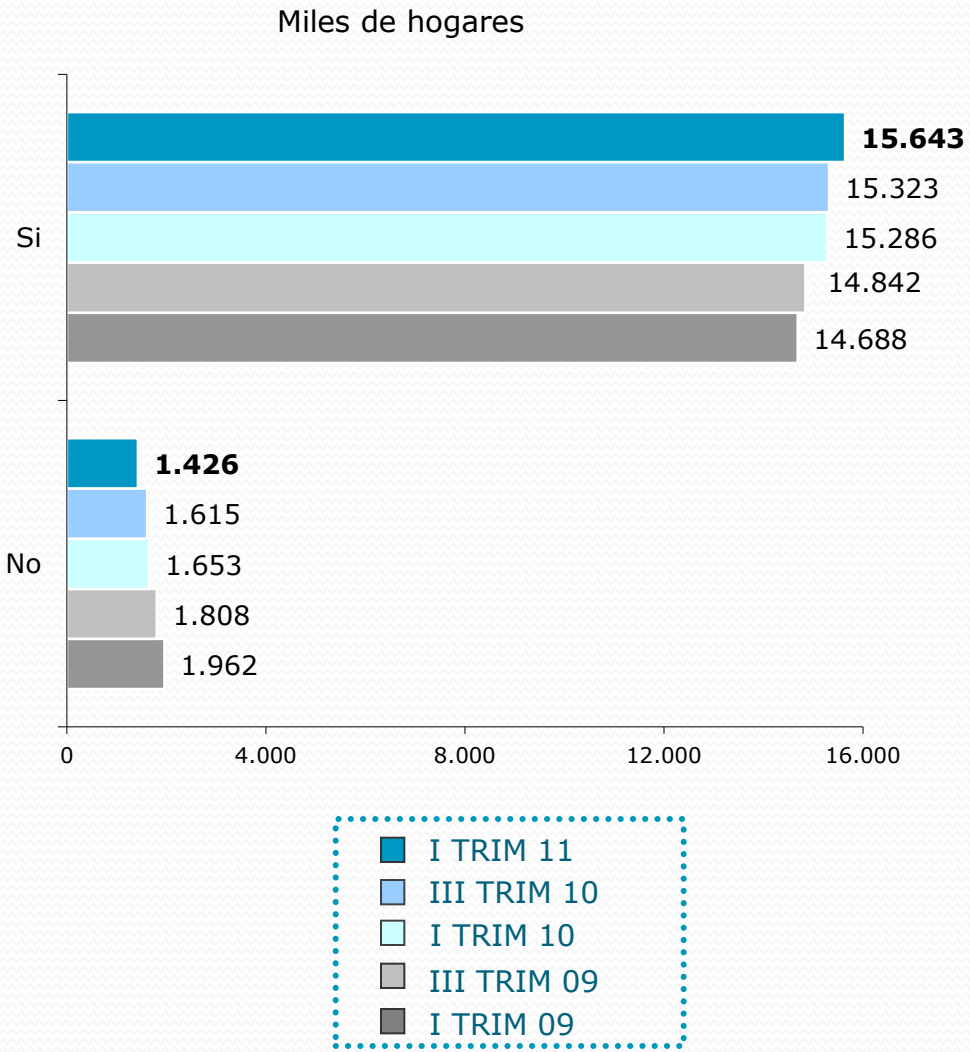
| | | diap. |
|---|---|---|
| 1. | Principales Resultados | 4 |
| 2. | Actitudes frente a las nuevas Tecnologías | 19 |
| 3. | Equipamiento TIC | 24 |
| 4. | Pirámide de Servicios TIC | 27 |
| 5. | Telefonía Fija | 31 |
| 6. | Telefonía Móvil | 44 |
| 7. | Audiovisual | 62 |
| 8. | Internet | 70 |
| 9. | Objetivos y Metodología | 109 |

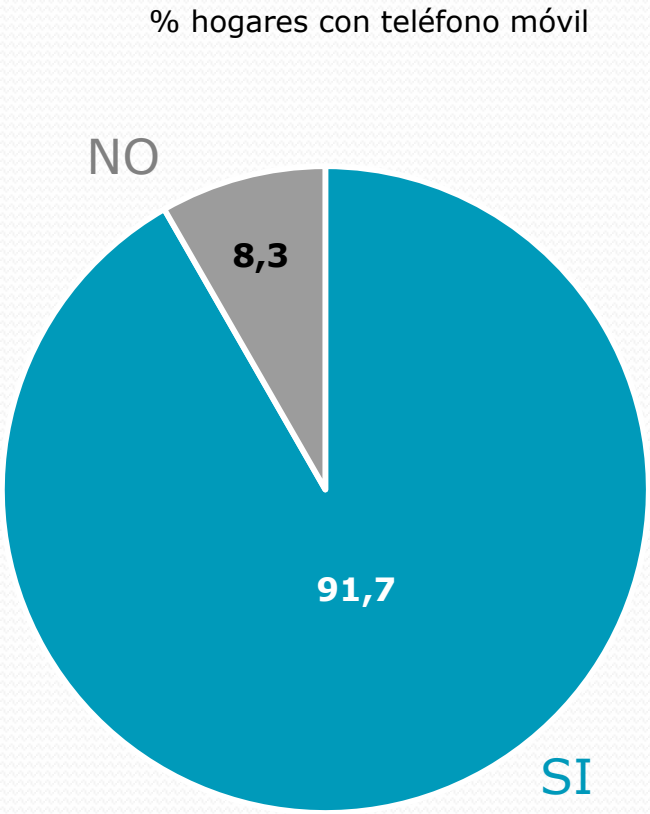
# Datos básicos del mercado de telefonía móvil

| | 2009 | | 2010 | | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|
| | TRIM1 | TRIM3 | TRIM1 | TRIM3 | TRIM1 |
| **Total Hogares** | **16.650.518** | | **16.938.727** | | **17.068.913** |
| Hogares con algún usuario de móvil | 14.688.051 (88,2%) | 14.842.240 (89,1%) | 15.286.032 (90,2%) | 15.323.304 (90,5%) | 15.643.068 (91,6%) |
| Propietarios móvil activo> 10 y más años | 31.120.124 | 31.497.631 | 32.641.450 | 33.224.079 | 33.355.224 |
| Propietarios móvil activo 15 y más años | 30.051.703 | 30.372.392 | 31.415.112 | 31.995.915 | 32.118.504 |
| Total Líneas > 10 años | 33.392.350 | 33.559.878 | 37.724.398 | 37.623.941 | 37.569.078 |
| Total Líneas > 15 y más años | 32.308.466 | 32.530.219 | 36.441.829 | 36.242.551 | 36.268.206 |
| Total terminales móviles > 15 y más años | 39,232 mill | 40,834 mill | 42,439 mill | 44,318 mill | 42,875 mill |
| Teléfonos móviles activos > 15 y más años | 33,298 mill | 33,858 mill | 34,950 mill | 35,416 mill | 35,291 mill |

# Hogares con teléfono móvil activo (uso último mes)

## El número de hogares con algún teléfono móvil activo supera los 15,6 millones

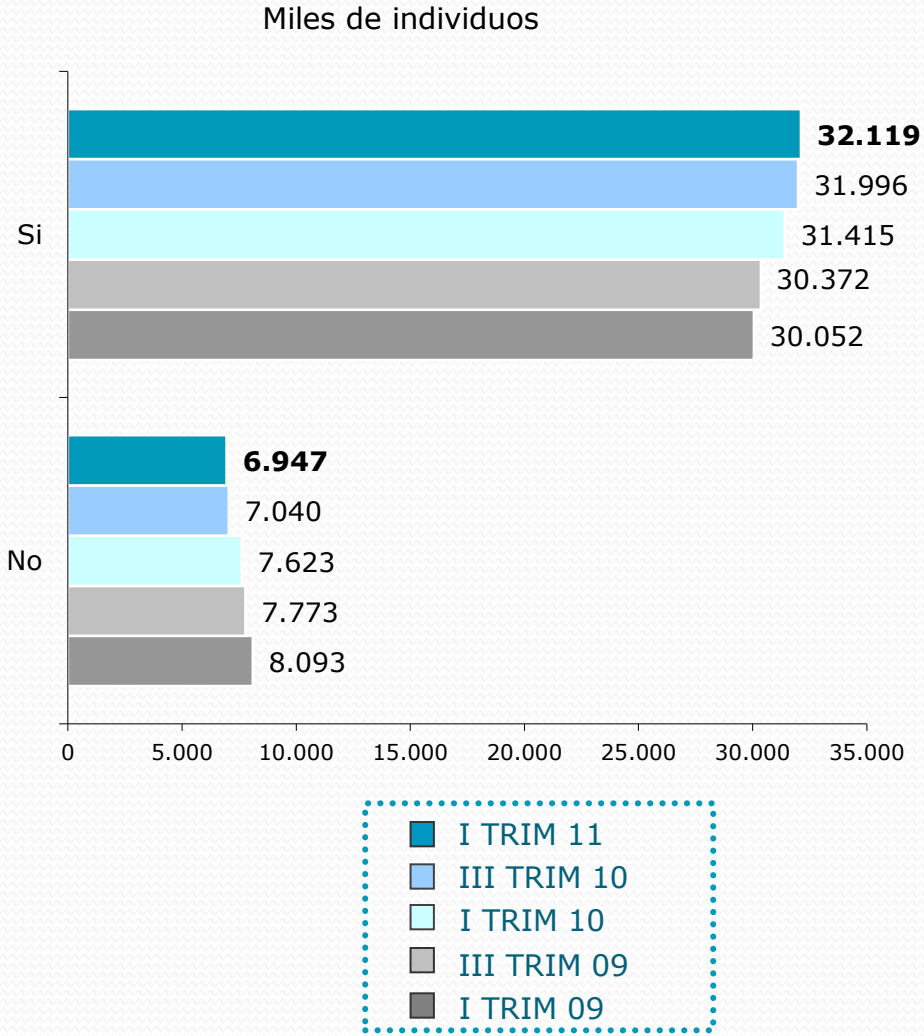


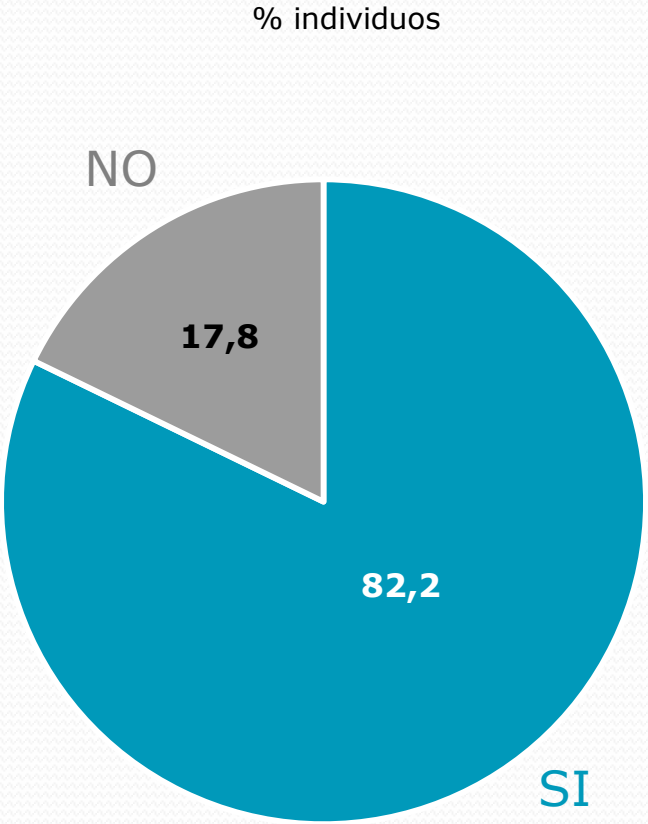




BASE: Total hogares

# Individuos de 15 años y más con teléfono móvil activo

## El 82,2% de los individuos de 15 años o más posee algún móvil activo, lo que supone algo más de 32,1 millones

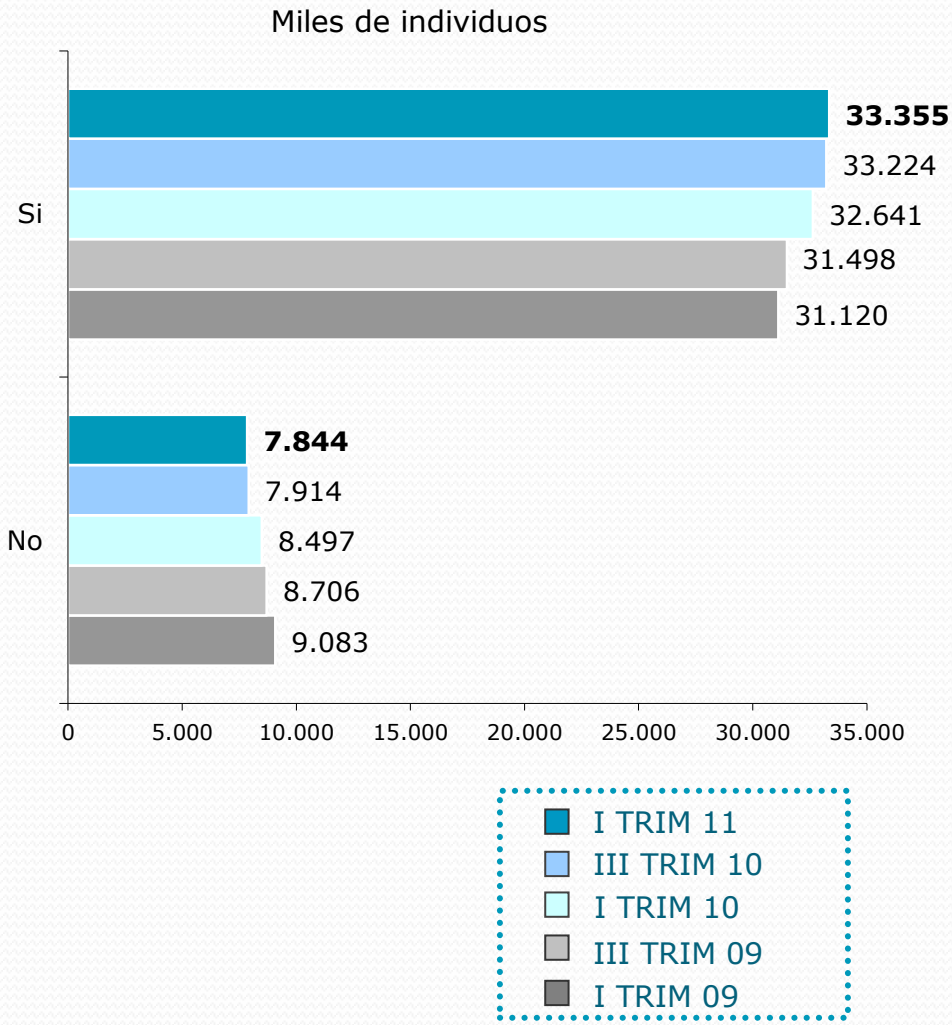


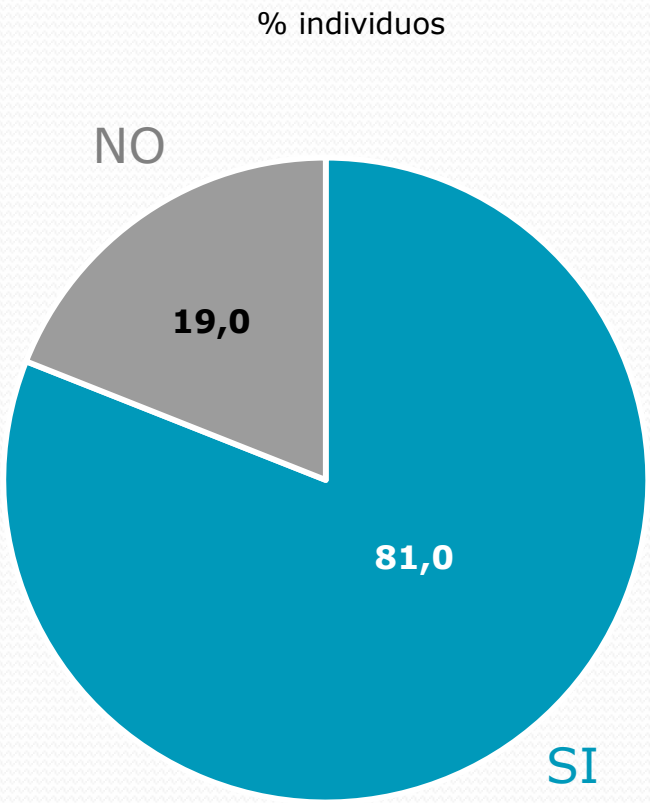




BASE: Individuos de 15 años ó más

# Individuos de 10 años y más con teléfono móvil activo

## El número de personas de 10 años o más que dispone de algún teléfono móvil activo supera los 33,3 millones



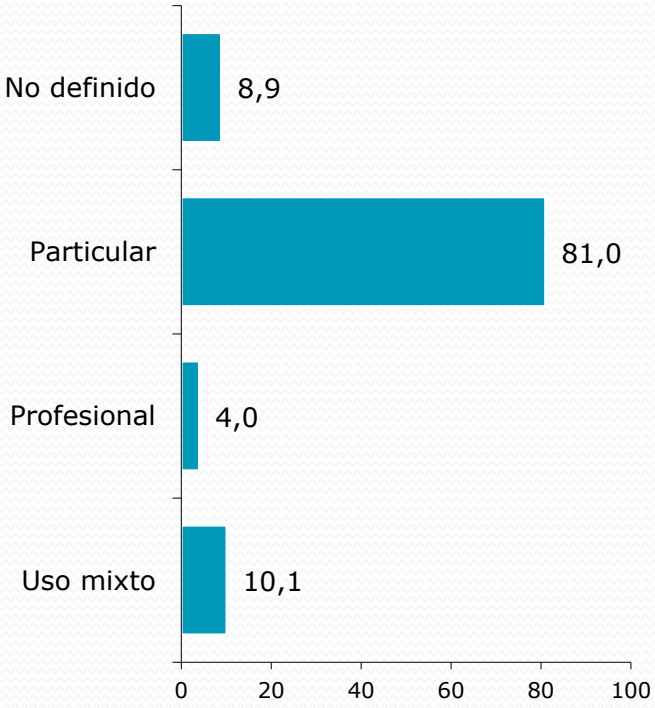

BASE: Individuos de 10 años ó más

# Principal uso del teléfono móvil

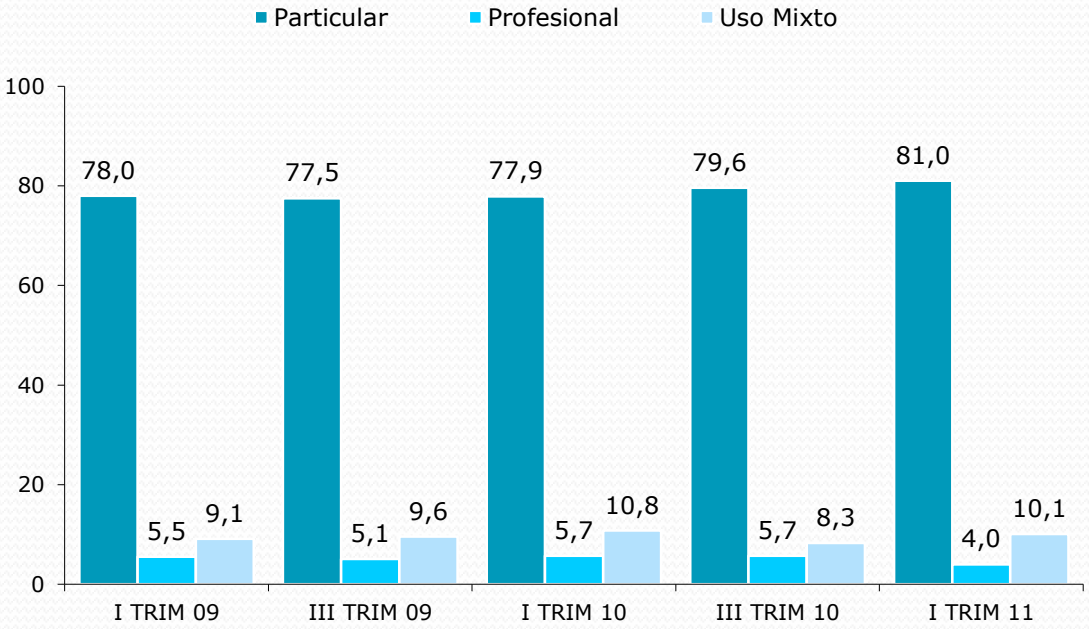
## El 10% de los individuos usan el móvil para asuntos personales y profesionales

***Población > 15 años con móvil***
***32.118.504***

***En %***




*Resultados I TRIM 11*
*(Ene-Mar 11)*

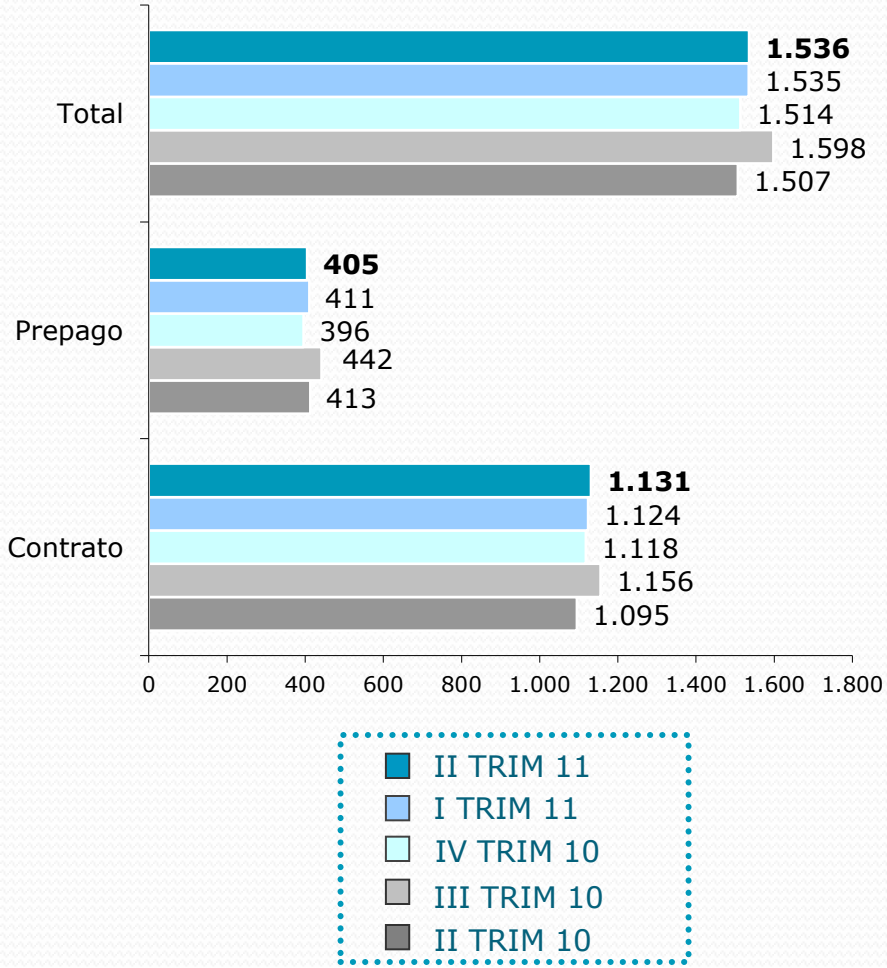



BASE: Individuos 15 años o más con móvil

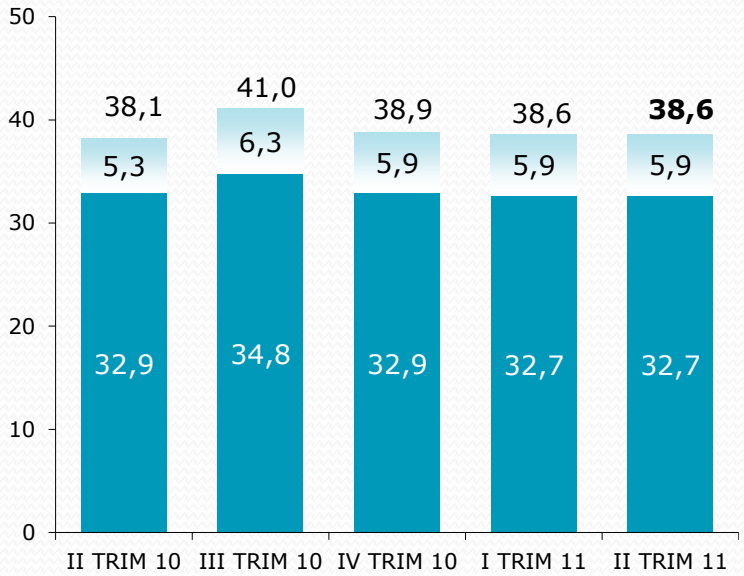
# Gasto en telefonía móvil por forma de pago

## El gasto medio mensual por hogar en telefonía móvil es de 38,6 euros

Gasto trimestral total (millones €)




Media mensual por hogar (€) incluye IVA




**MEDIA:** Gasto medio mensual de un hogar

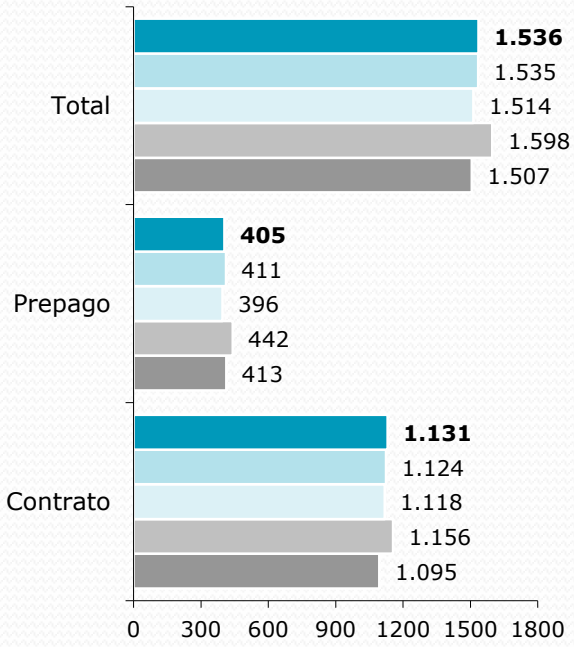
CONSUMO IVA

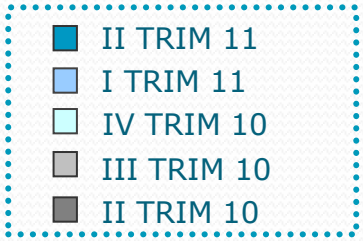
BASE: Hogares con móvil

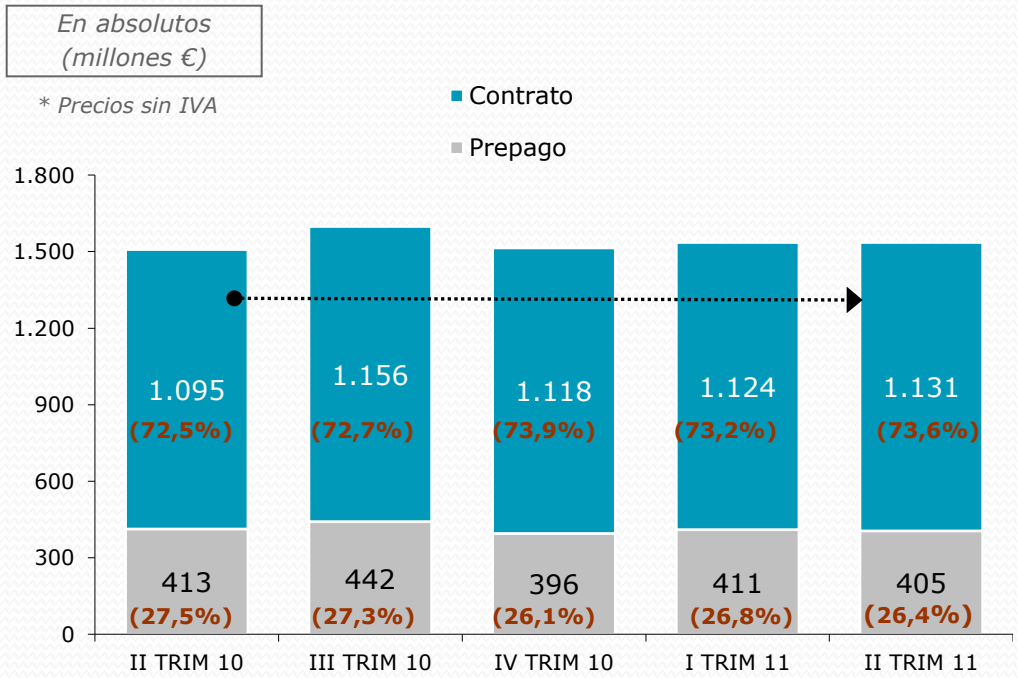
# Gasto en telefonía móvil por forma de pago

## El gasto total efectuado por los hogares españoles en telefonía móvil a través de contrato asciende a 1.131 millones de euros

*Hogares con móvil*
*15.643.068*



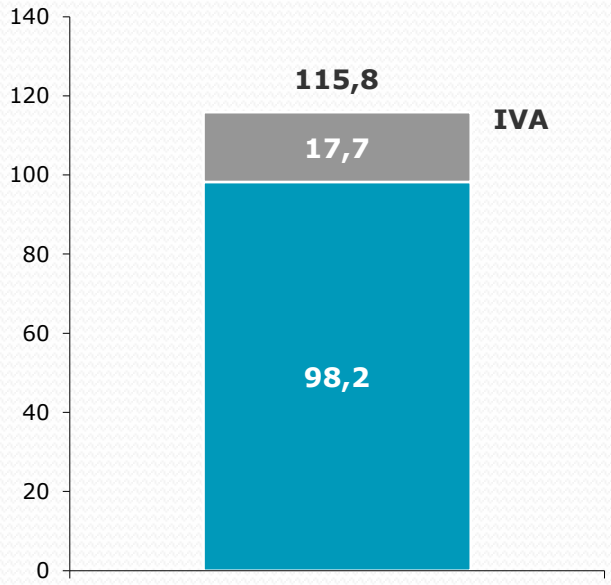



# Gasto en servicios finales. Media por hogar

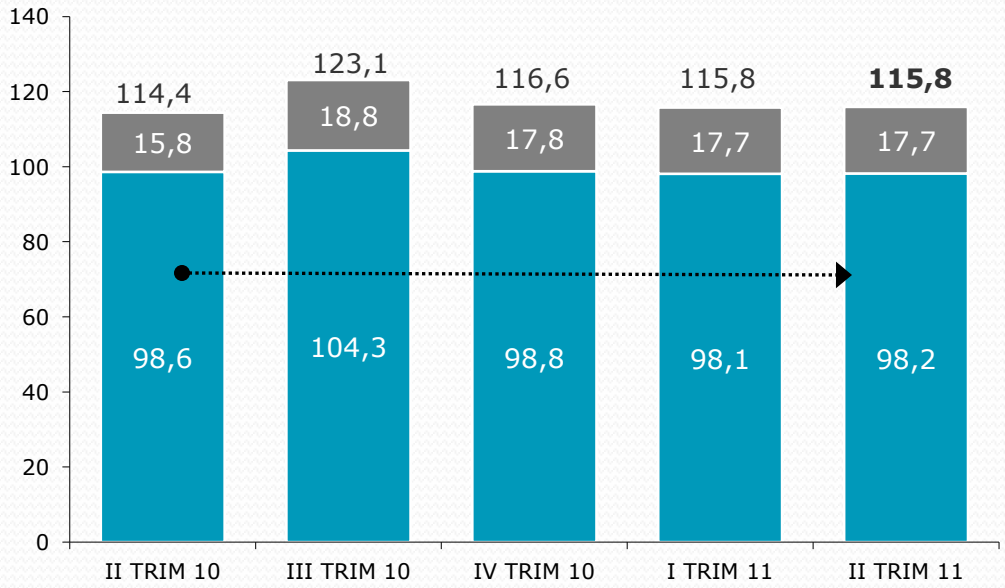
## El gasto medio en telefonía móvil de los hogares españoles durante el segundo trimestre de 2011 fue de 115,8 euros

*Hogares con móvil*
*15.643.068*

*En absolutos (€)*




*Resultados II TRIM 11 (Abr-Jun 11)*



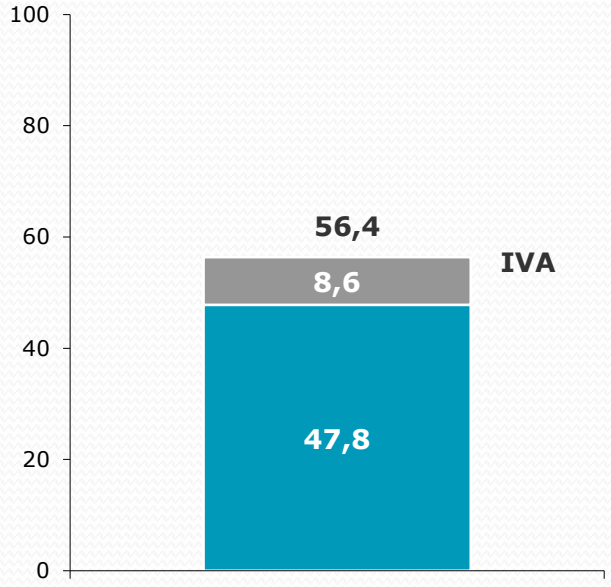

*Media: Gasto medio (€) de un hogar durante el período (trimestre)*

# Gasto en servicios finales. Media por individuo

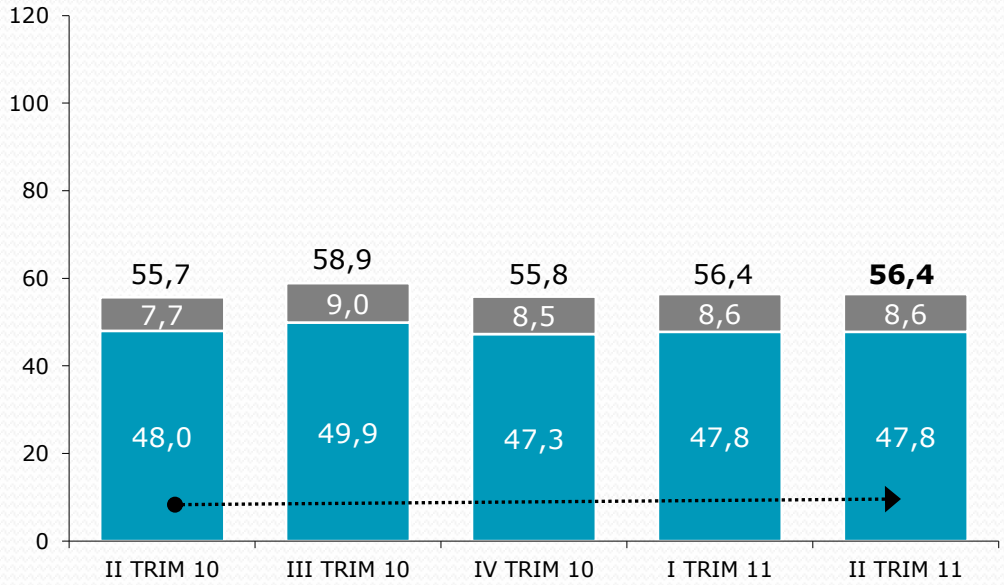
## El consumo medio trimestral en móvil de cada individuo de 15 años o más es de 56,4 euros

***Población > 15 años con móvil***
***32.118.504***

*En absolutos (€)*




*Resultados II TRIM 11 (Abr-Jun 11)*

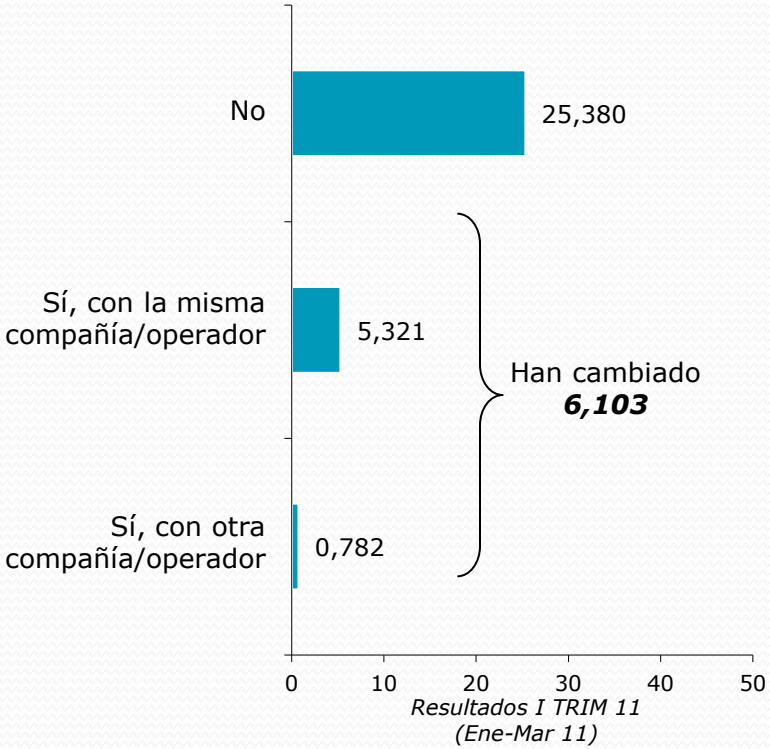



*Media: Gasto medio (€) de un individuo durante el período (trimestre)*

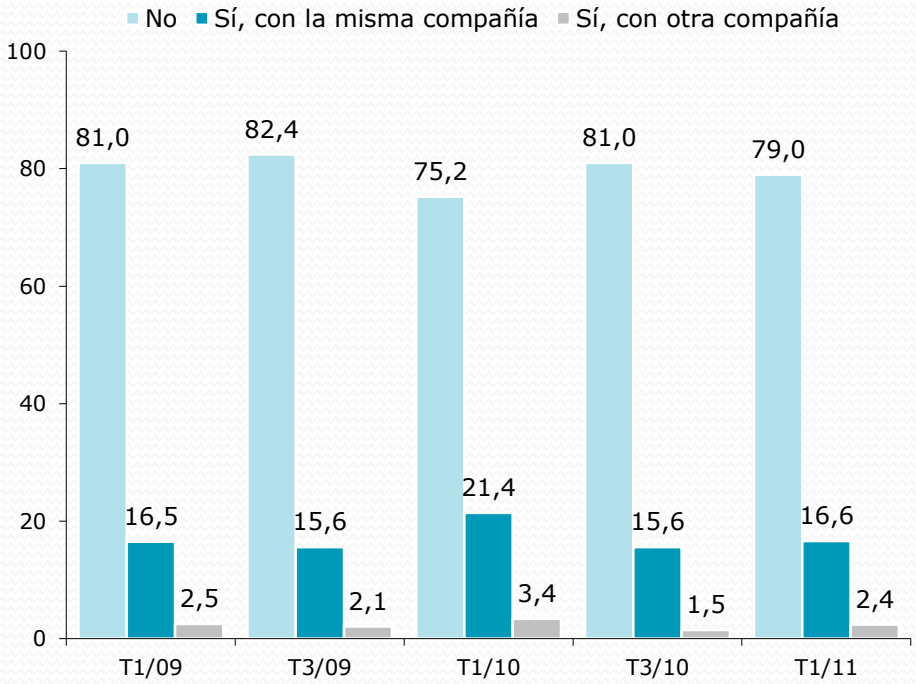
## Más de 6 millones de usuarios de móvil cambiaron su terminal en los últimos seis meses utilizando un plan renove o un programa de puntos

*En los últimos seis meses, ¿ha cambiado de móvil a través de un programa de puntos, Plan Renove, etc.?*

*(en millones de individuos)*




*(en % de individuos)*

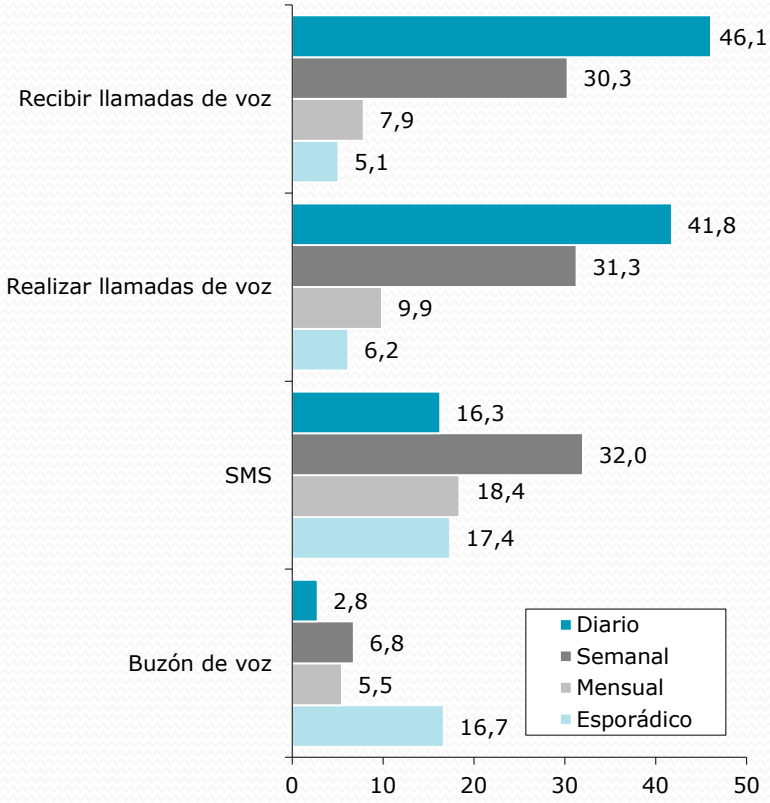



BASE: Individuos de 15 años o más usuarios de teléfono móvil

# Principales usos de la telefonía móvil y su frecuencia

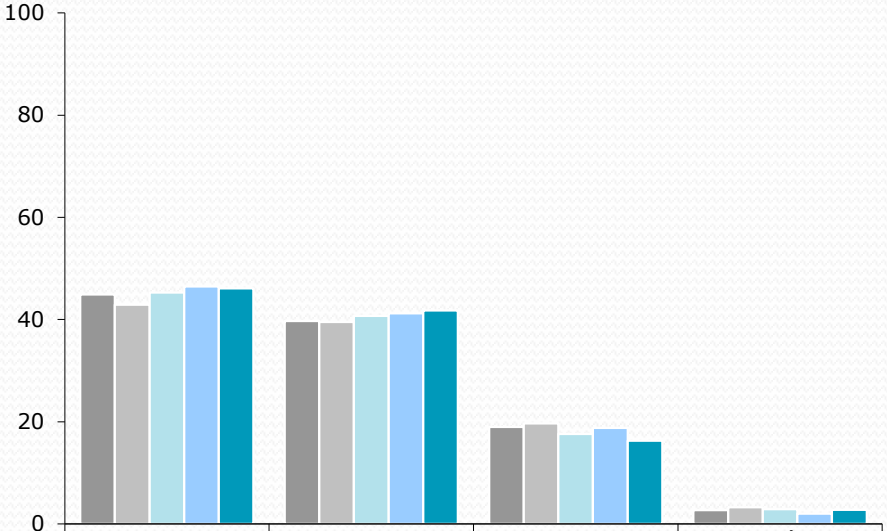
## El 46,1% de los usuarios de móvil recibe llamadas a diario

% de individuos




*Resultados I TRIM 11*
*(Ene-Mar 11)*

% de individuos (uso diario)

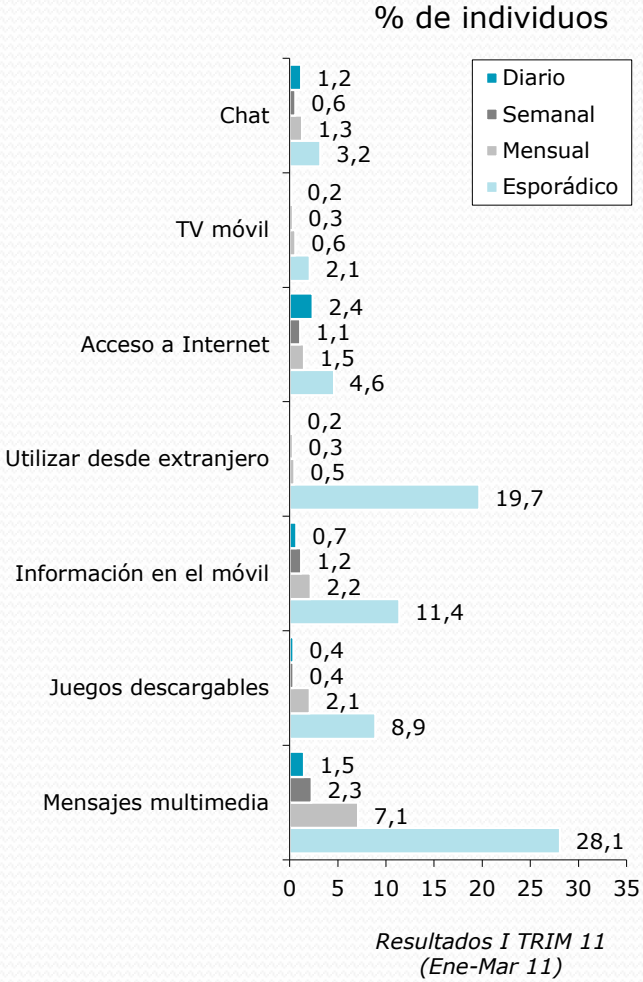


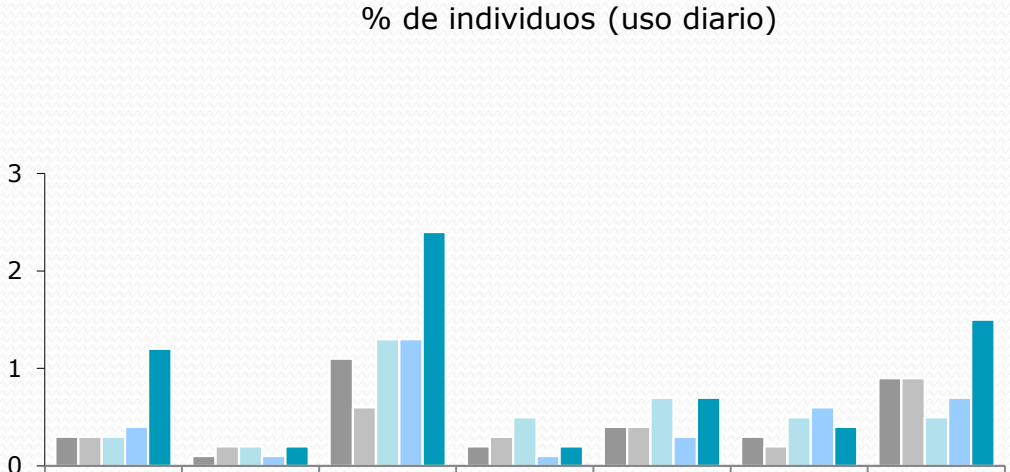

| | Recibir voz | Realizar voz | SMS | Buzón |
|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 44,9 | 39,7 | 19,0 | 2,7 |
| III TRIM 09 | 42,9 | 39,5 | 19,7 | 3,3 |
| I TRIM 10 | 45,3 | 40,7 | 17,6 | 2,9 |
| III TRIM 10 | 46,5 | 41,2 | 18,8 | 2,0 |
| I TRIM 11 | 46,1 | 41,8 | 16,3 | 2,8 |

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

# Principales usos de la telefonía móvil y su frecuencia

## El 28,1% de los usuarios de móvil envía o recibe esporádicamente mensajes multimedia (MMS)



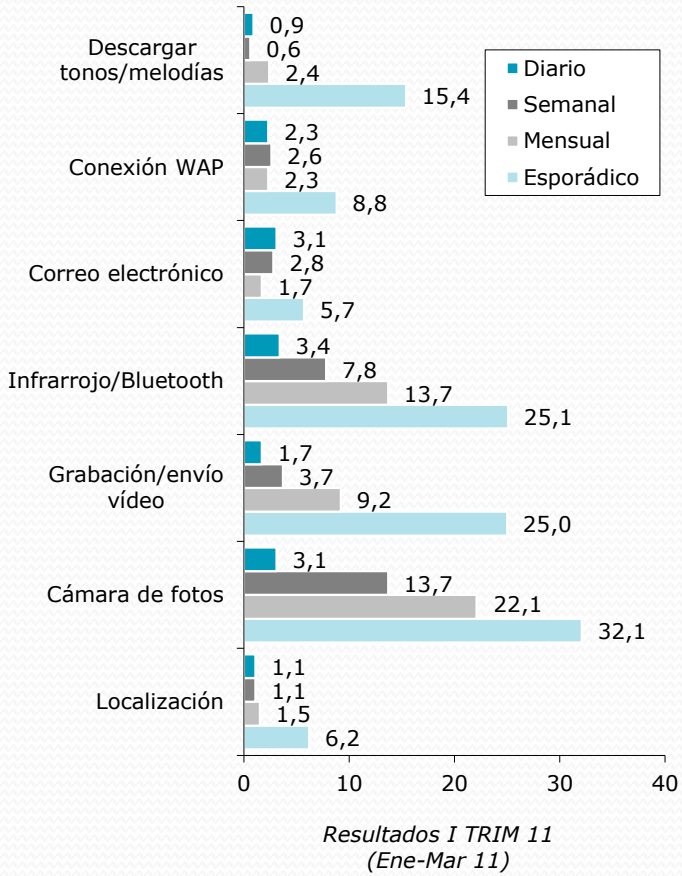




| | Chat | TV Móvil | Acceso a Internet | Utilizar extranjero | Información en móvil | Juegos descargables | Mensajes multimedia |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 0,3 | 0,1 | 1,1 | 0,2 | 0,4 | 0,3 | 0,9 |
| III TRIM 09 | 0,3 | 0,2 | 0,6 | 0,3 | 0,4 | 0,2 | 0,9 |
| I TRIM 10 | 0,3 | 0,2 | 1,3 | 0,5 | 0,7 | 0,5 | 0,5 |
| III TRIM 10 | 0,4 | 0,1 | 1,3 | 0,1 | 0,3 | 0,6 | 0,7 |
| I TRIM 11 | 1,2 | 0,2 | 2,4 | 0,2 | 0,7 | 0,4 | 1,5 |

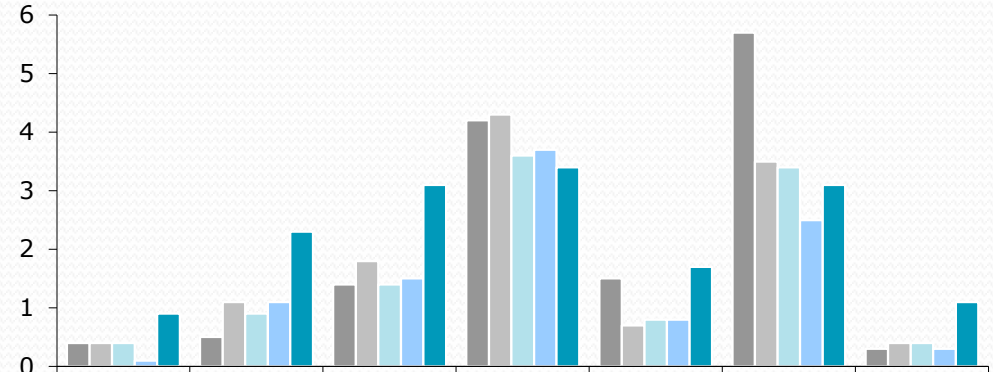
BASE: Individuos de 15 años o más usuarios de teléfono móvil

## El uso diario del correo electrónico a través del móvil experimenta un importante crecimiento interanual de 1,7 p.p.

% de individuos




% de individuos (uso diario)



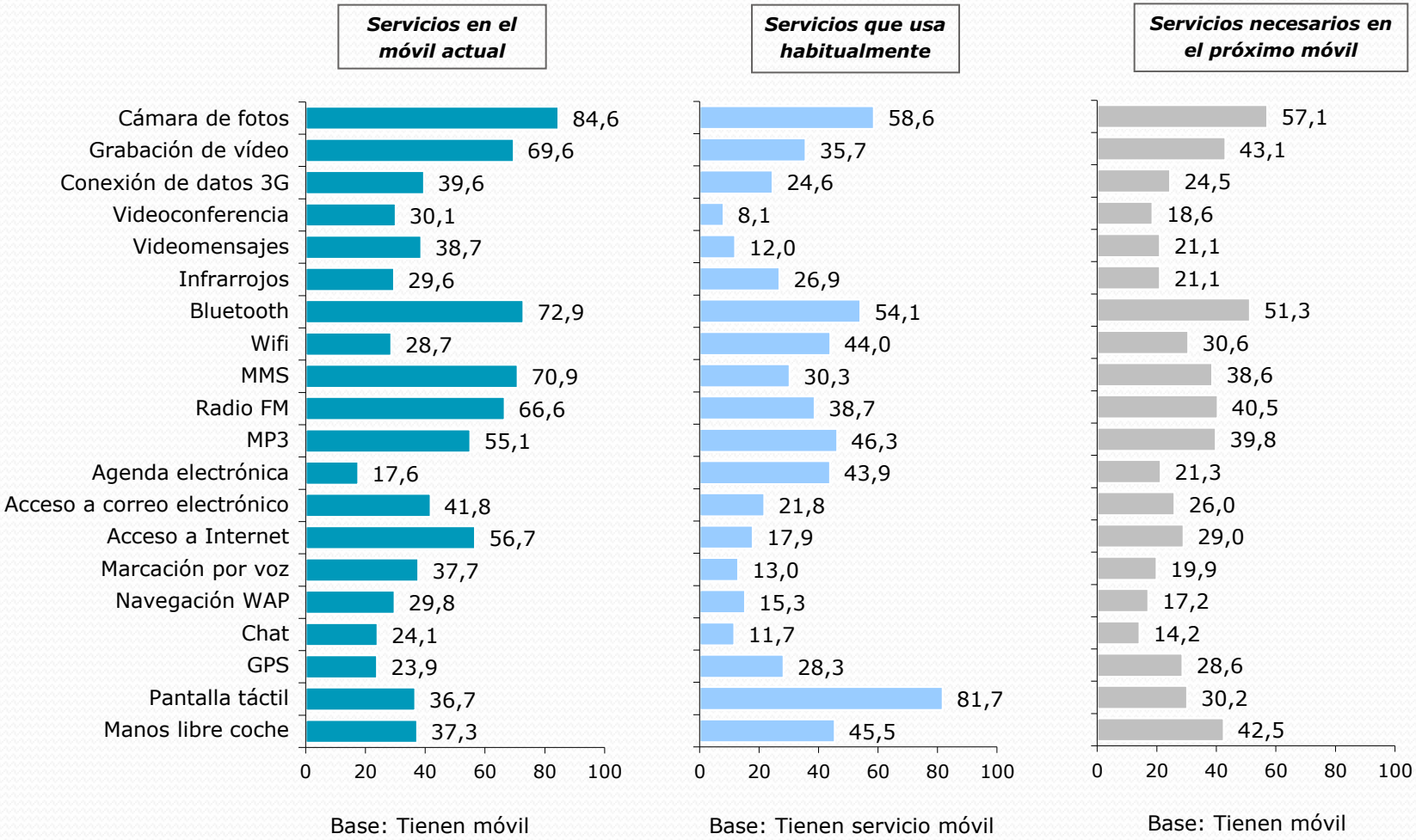

| | Descarga tonos / melodías | Conexión WAP | Correo electrónico | Infrarrojo /Bluetooth | Grabación envío vídeo | Cámara de fotos | Servicios localización |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 0,4 | 0,5 | 1,4 | 4,2 | 1,5 | 5,7 | 0,3 |
| III TRIM 09 | 0,4 | 1,1 | 1,8 | 4,3 | 0,7 | 3,5 | 0,4 |
| I TRIM 10 | 0,4 | 0,9 | 1,4 | 3,6 | 0,8 | 3,4 | 0,4 |
| III TRIM 10 | 0,1 | 1,1 | 1,5 | 3,7 | 0,8 | 2,5 | 0,3 |
| I TRIM 11 | 0,9 | 2,3 | 3,1 | 3,4 | 1,7 | 3,1 | 1,1 |

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

observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

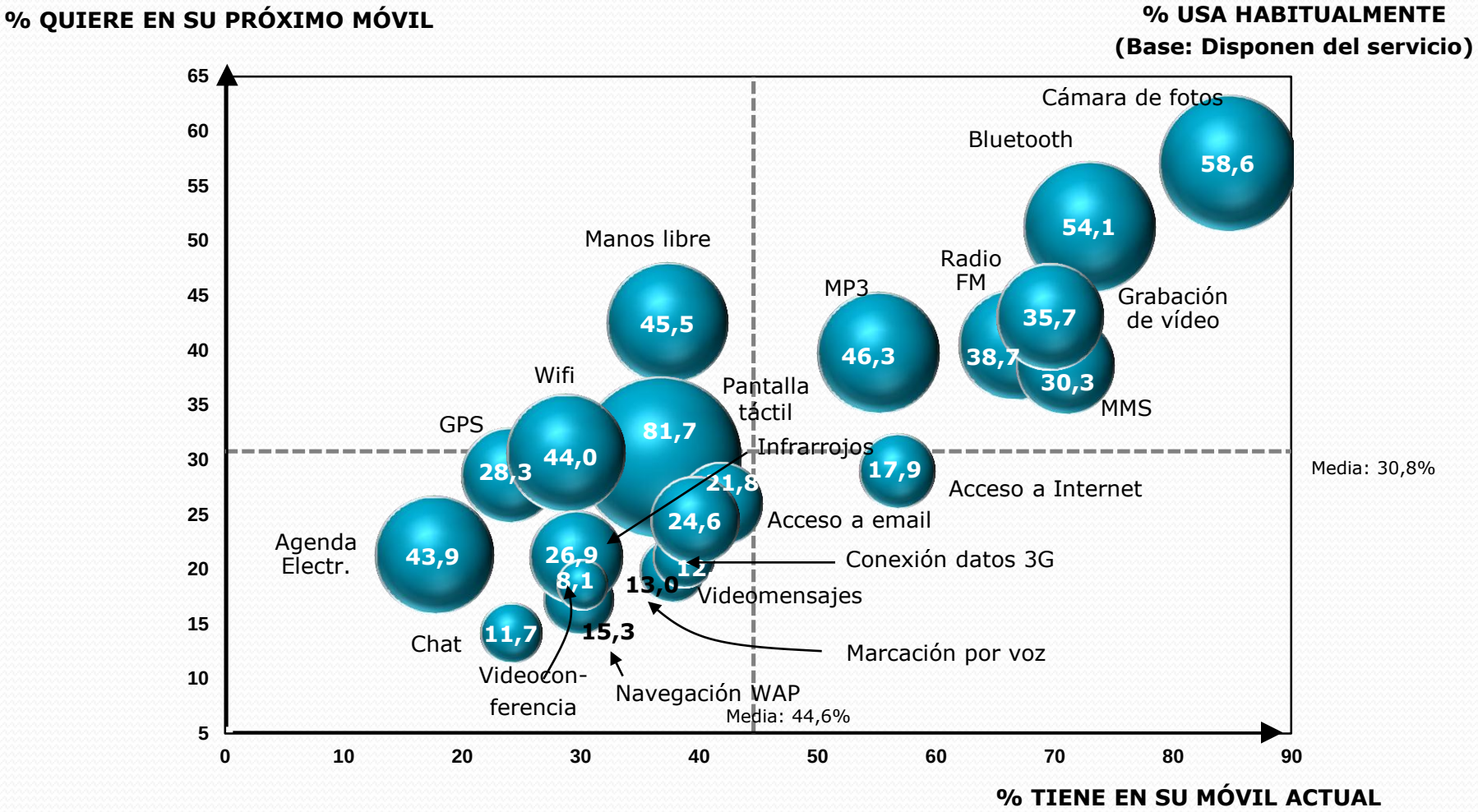
## La cámara de fotos digital es la funcionalidad con mayor presencia en los terminales móviles así como la más deseada en futuros dispositivos

***Población > 15 años con móvil***
***32.118.504***



# Usos del móvil actual vs. usos del próximo móvil

## El 54,1% de los usuarios de móvil que disponen de bluetooth, lo usa habitualmente




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

# Audiovisual

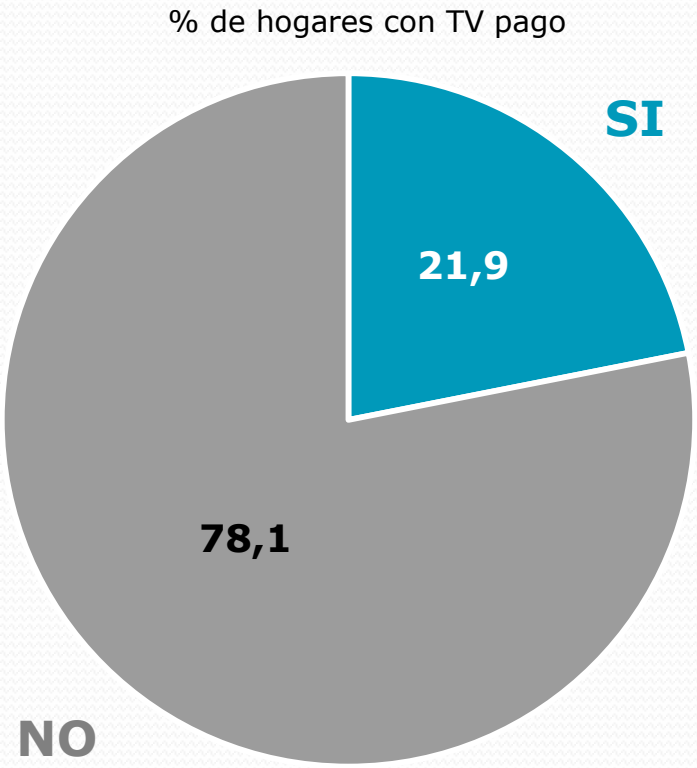
diap.

1. Principales Resultados ..... 4
2. Actitudes frente a las nuevas Tecnologías ..... 19
3. Equipamiento TIC ..... 24
4. Pirámide de Servicios TIC ..... 27
5. Telefonía Fija ..... 31
6. Telefonía Móvil ..... 44
7. Audiovisual ..... 62
8. Internet ..... 70
9. Objetivos y Metodología ..... 109

# Hogares con TV de pago

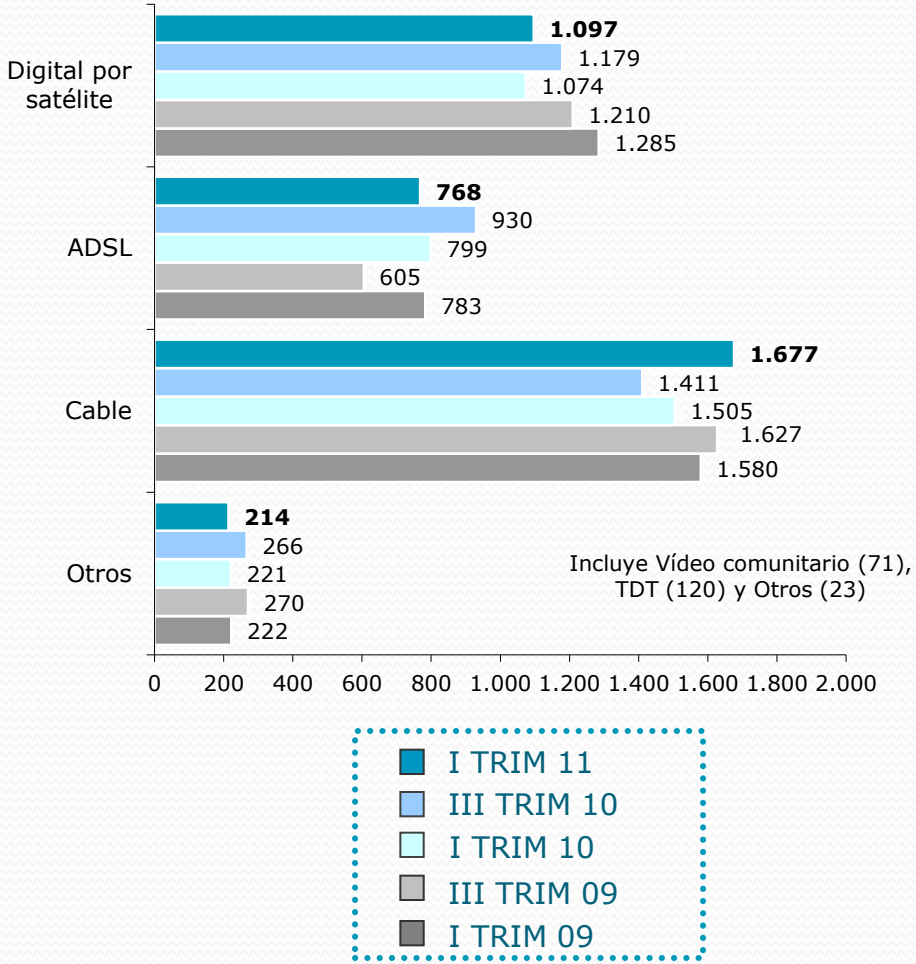
## El 22% de los hogares españoles disponen de TV de pago

*Hogares con TV de Pago*
*3.745.495*

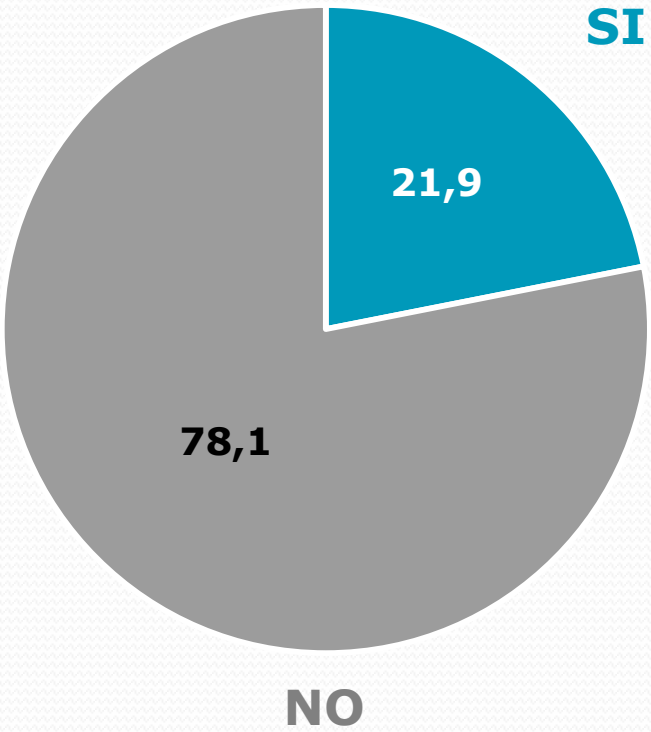


# El número de hogares con TV de pago a través de la tecnología de cable supera los 1,6 millones

Miles de hogares




% de hogares con TV pago



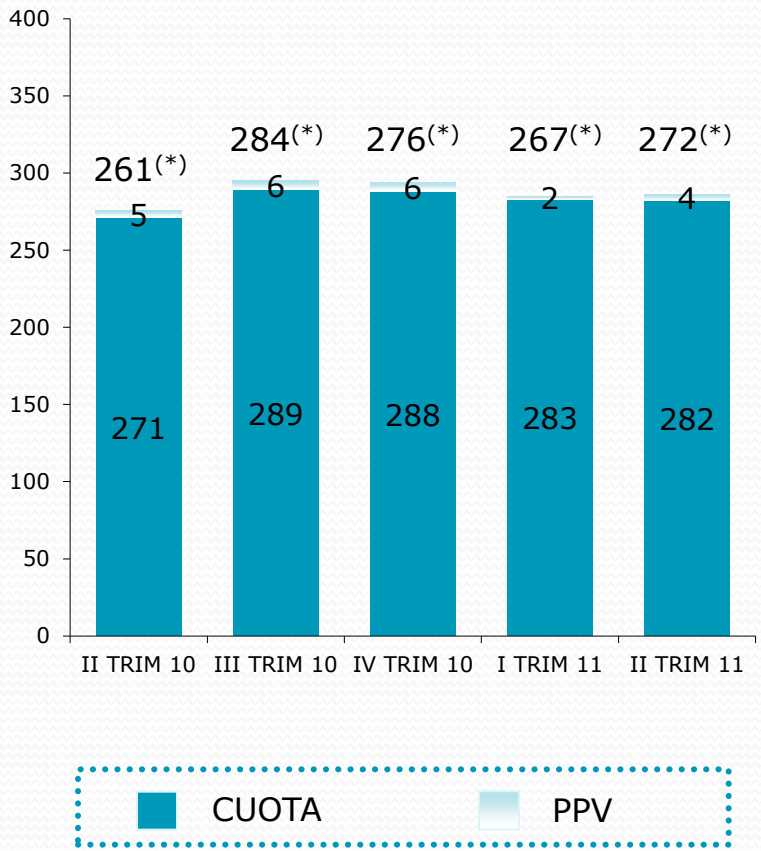

BASE: Total hogares

# Gasto en servicios de TV de Pago

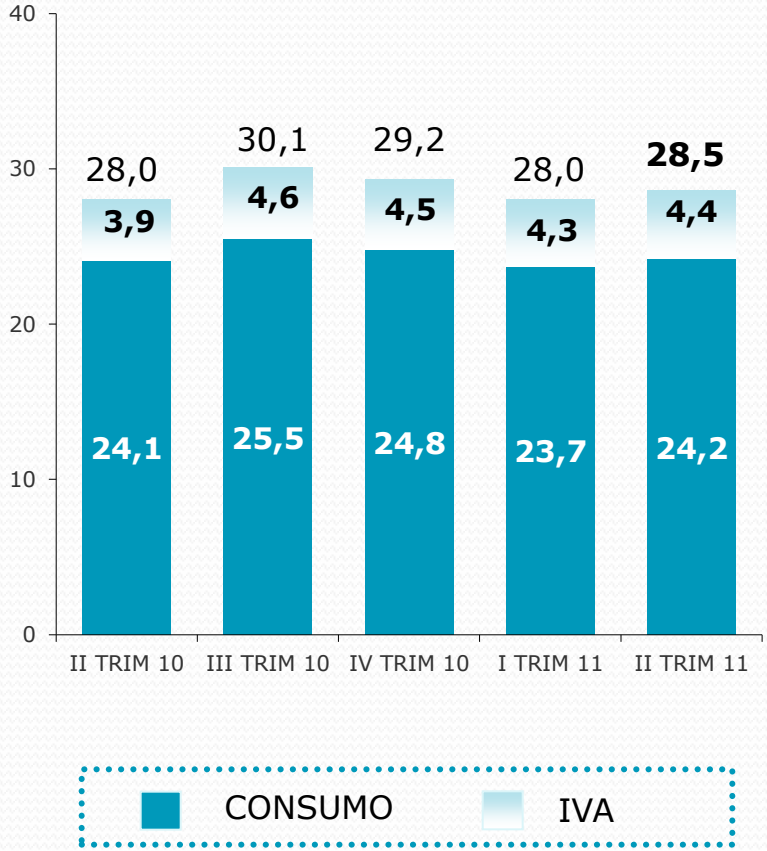
## El gasto medio mensual de un hogar en TV de pago es de 28,5 €

Gasto trimestral total (millones €)

*(*) Gasto en servicios finales, incluidos descuentos*




Gasto medio mensual por hogar (€)
IVA incluido



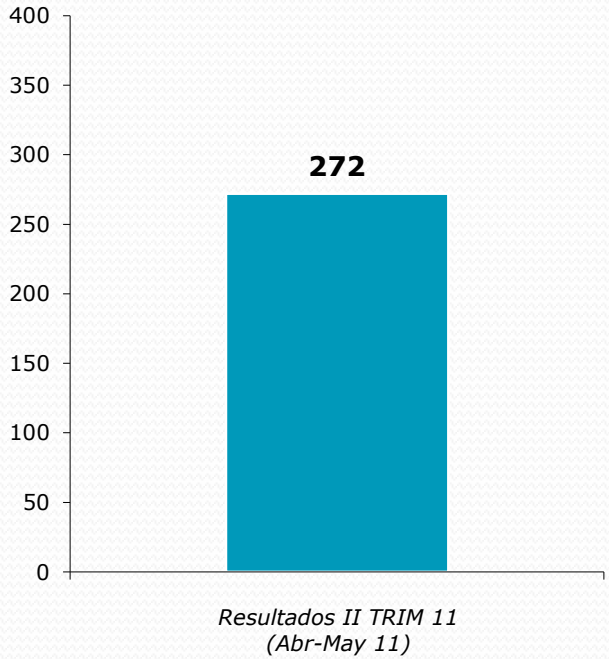

BASE: Hogares con televisión de pago

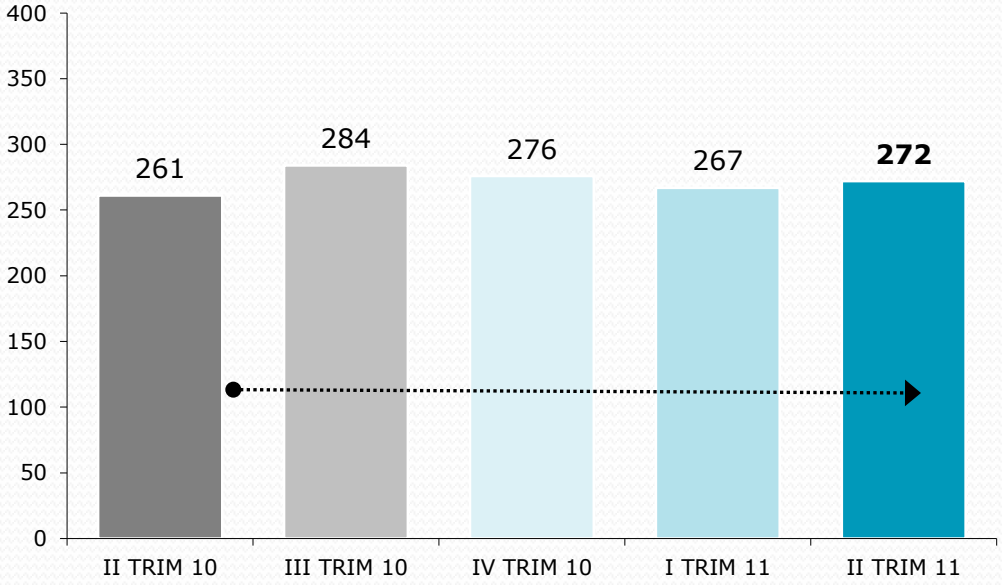
# El gasto trimestral de los hogares españoles en el servicio de televisión de pago es de 272 millones de euros

*Hogares con TV de Pago*
*3.745.495*

*En absolutos*
*(millones €)*

** Precios sin IVA*



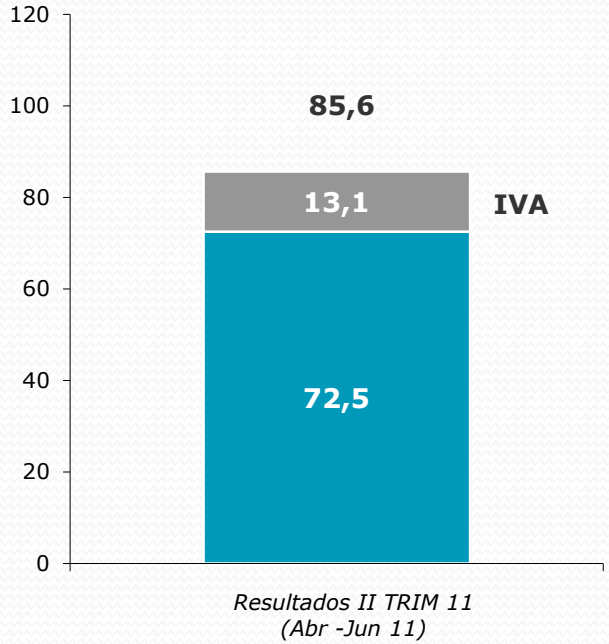



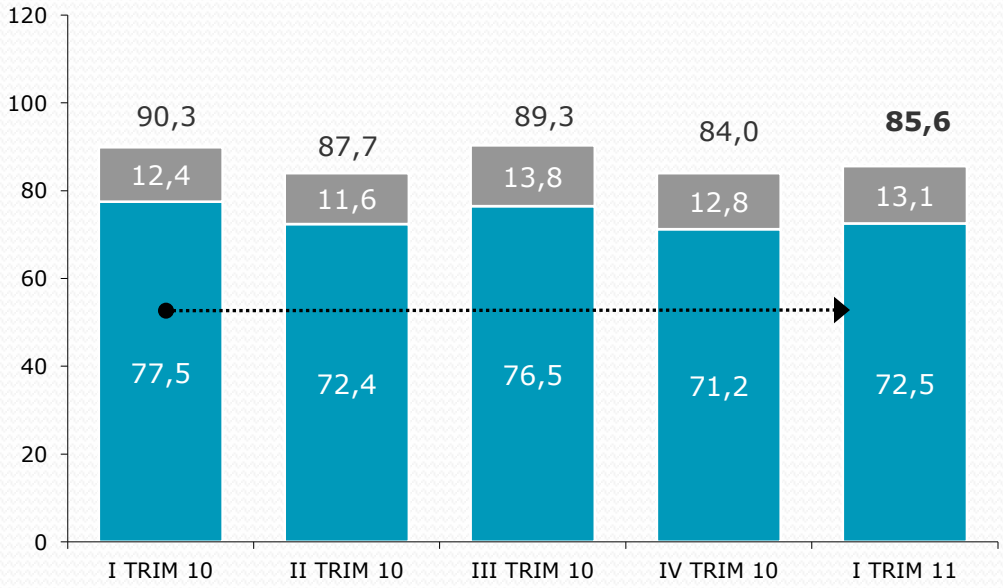
observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

## Cada hogar realiza un gasto medio en TV de pago de 85,6 € durante el trimestre Abril-Junio 2011

*Hogares con TV de Pago*
*3.745.495*

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

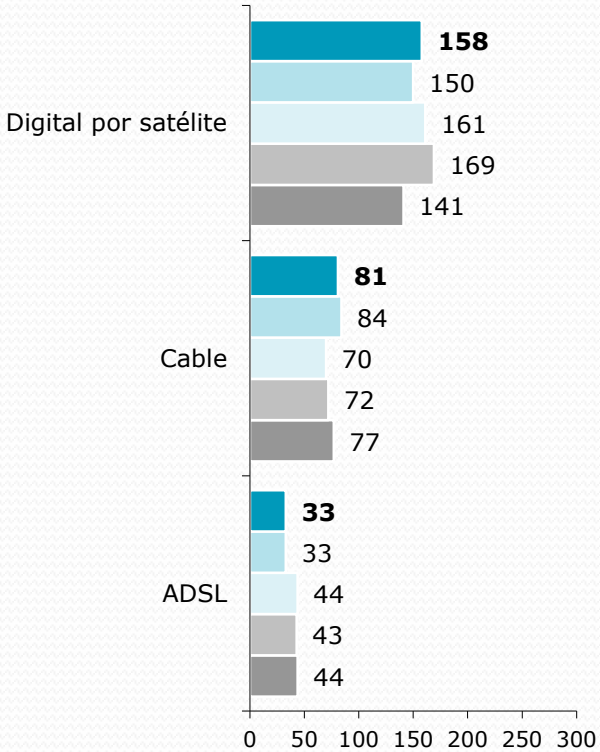


# Gasto en TV de Pago por tipo de tecnología

## El consumo de TV de pago a través de la tecnología digital por satélite asciende a 158 millones de €

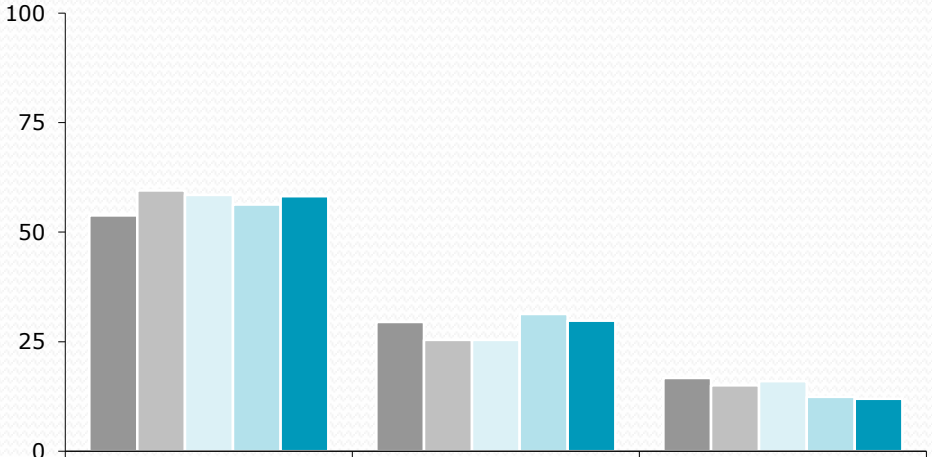
*En absolutos (millones €)*




- II TRIM 11
- I TRIM 11
- IV TRIM 10
- III TRIM 10
- II TRIM 10

*Hogares con TV de Pago*
*3.745.495*

*En %*




| | Digital satélite | Cable | ADSL |
|---|---|---|---|
| II TRIM 10 | 53,8 | 29,5 | 16,7 |
| III TRIM 10 | 59,5 | 25,4 | 15,0 |
| IV TRIM 10 | 58,5 | 25,4 | 16,0 |
| I TRIM 11 | 56,3 | 31,3 | 12,4 |
| II TRIM 11 | 58,2 | 29,8 | 12,0 |

BASE: Gasto en servicios finales en TV Pago

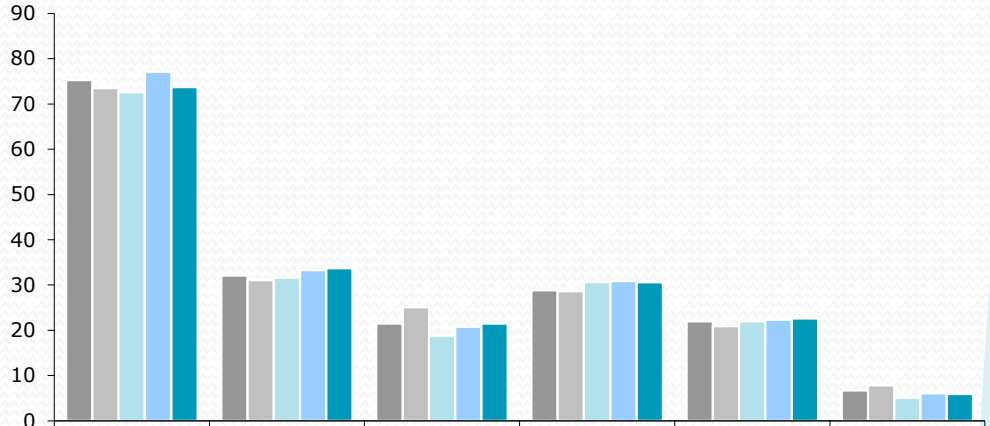
# Motivos por los que no se dispone de TV de Pago

## Prácticamente tres cuartas partes de los hogares que no disponen de TV de pago declaran tener suficiente con la televisión gratuita

*Hogares sin TV de Pago*
*13.323.418*

*Resultados I TRIM 11*
*(Ene-Mar 11)*

***En %***



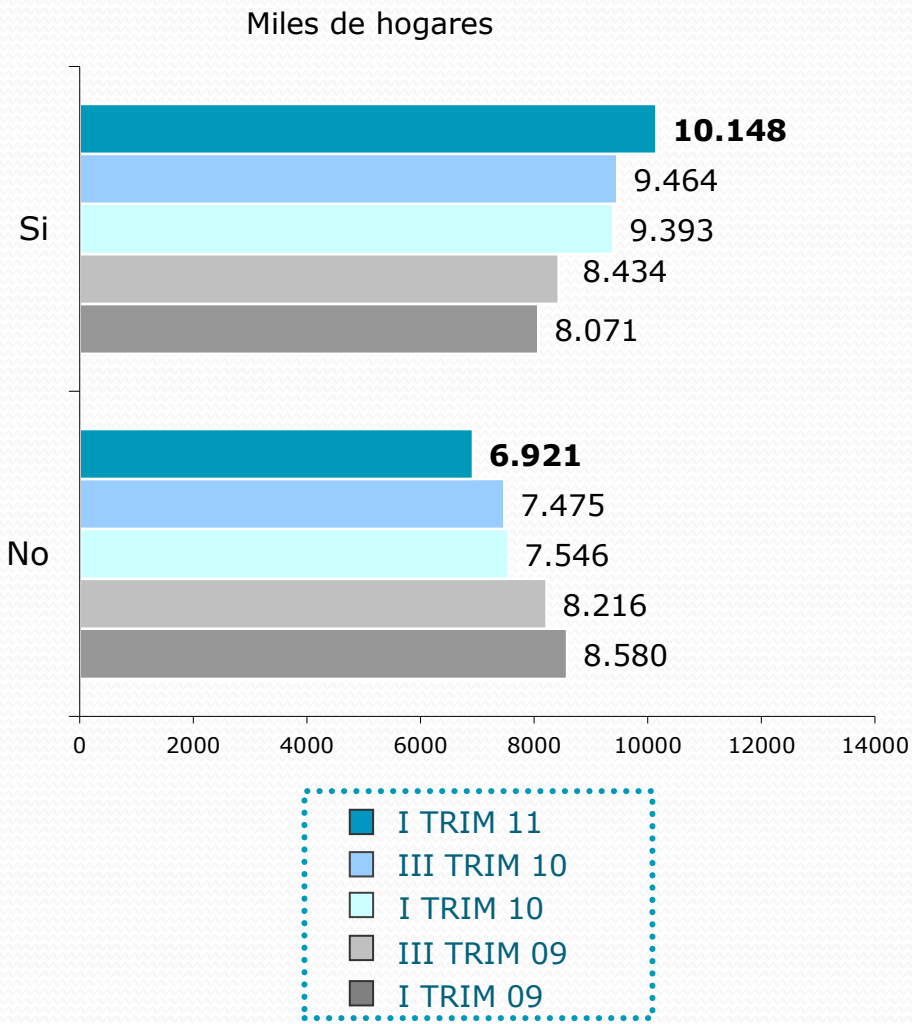

| | Suf. con gratuita | Es cara | No vemos mucho TV | No necesitamos | No nos interesa | Oferta no atractiva |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 75,3 | 32,1 | 21,5 | 28,8 | 22,0 | 6,7 |
| III TRIM 09 | 73,5 | 31,1 | 25,1 | 28,6 | 20,9 | 7,8 |
| I TRIM 10 | 72,6 | 31,6 | 18,8 | 30,7 | 22,0 | 5,1 |
| III TRIM 10 | 77,1 | 33,3 | 20,8 | 30,9 | 22,3 | 6,1 |
| I TRIM 11 | 73,7 | 33,7 | 21,5 | 30,6 | 22,6 | 5,9 |

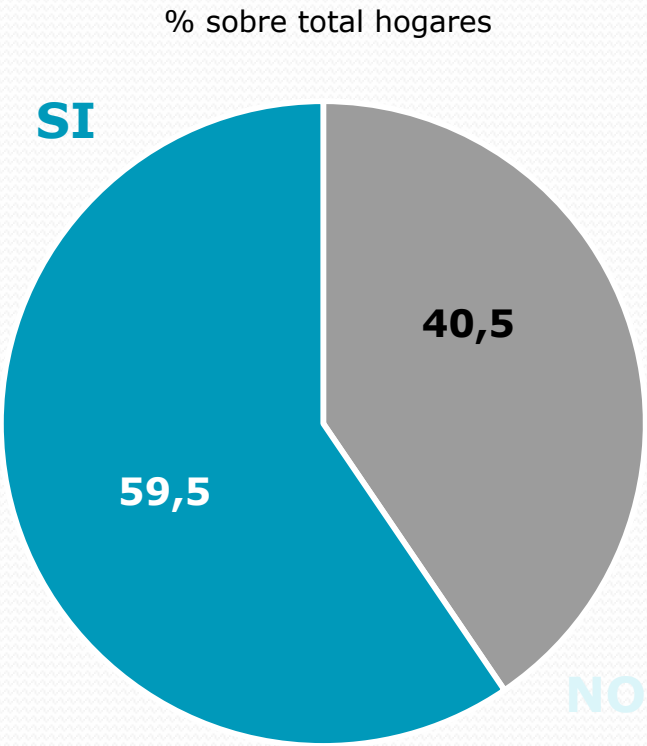
# Internet

| | | diap. |
|---|---|---|
| 1. | Principales Resultados | 4 |
| 2. | Actitudes frente a las nuevas Tecnologías | 19 |
| 3. | Equipamiento TIC | 24 |
| 4. | Pirámide de Servicios TIC | 27 |
| 5. | Telefonía Fija | 31 |
| 6. | Telefonía Móvil | 44 |
| 7. | Audiovisual | 62 |
| 8. | Internet | 70 |
| 9. | Objetivos y Metodología | 109 |

# Disponibilidad de acceso a Internet

## Seis de cada diez hogares disponen del servicio de Internet

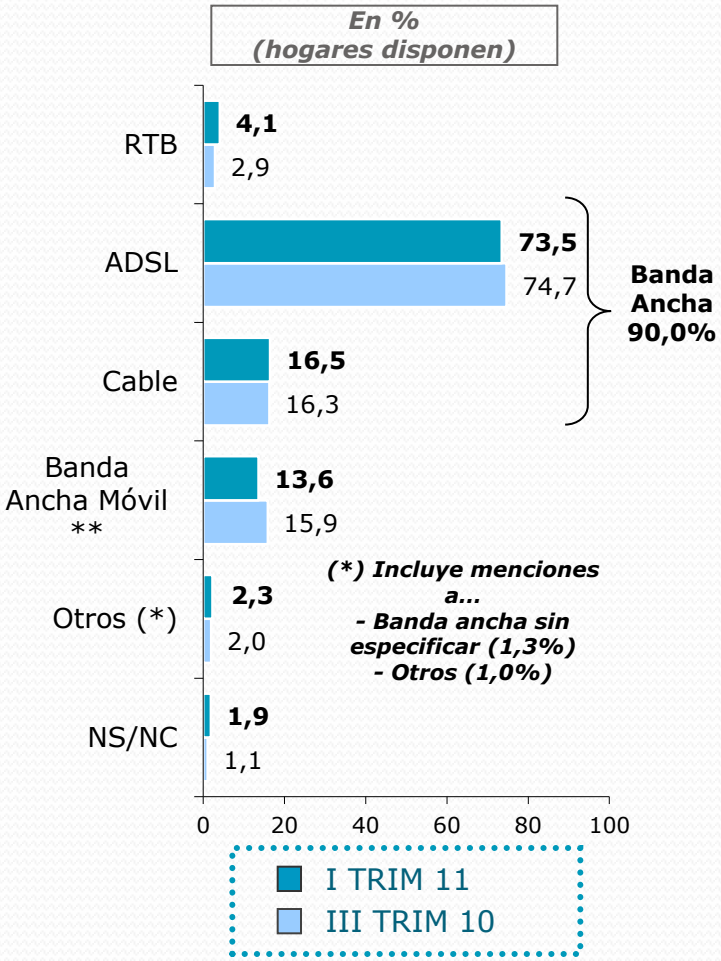


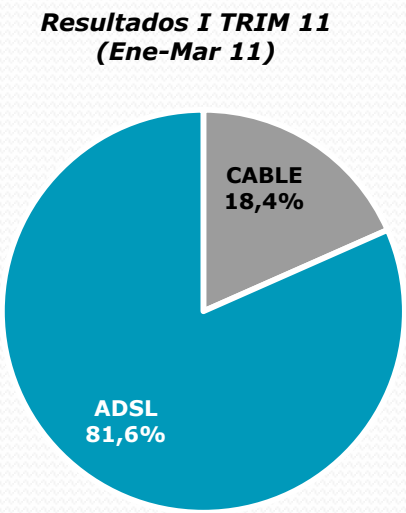

BASE: Total hogares

# El 61,6% de los hogares con acceso a Internet a través de banda ancha tiene conexión Wi-Fi

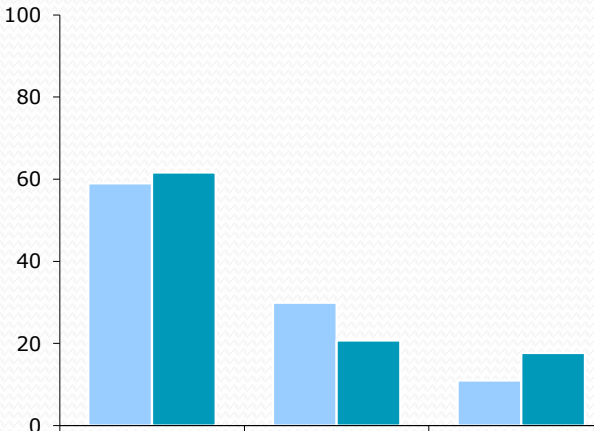
*Hogares con acceso a Internet*
*10.148.006*




BASE: Hogares con acceso a Internet




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




| | Sí | No | NS/NC |
|---|---|---|---|
| III TRIM 10 | 59,0 | 29,9 | 11,0 |
| I TRIM 11 | 61,6 | 20,7 | 17,7 |

BASE: Hogares con acceso a Internet por Banda Ancha (9.135.418)

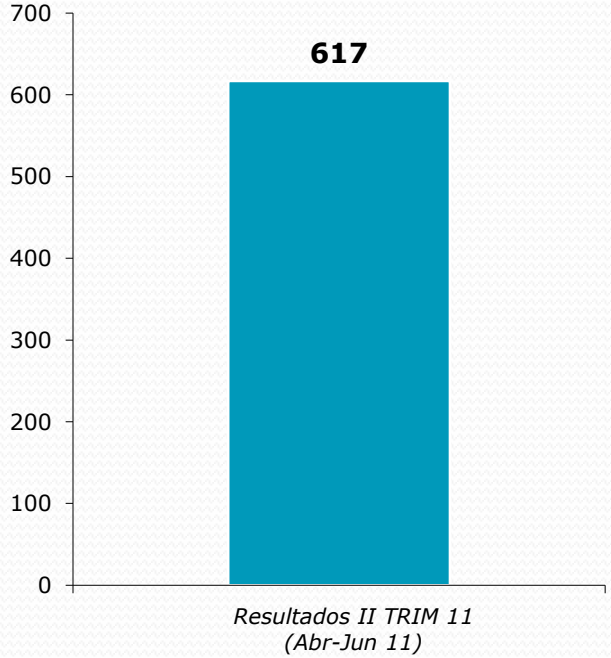
** Cambio de pregunta en ITRIM11

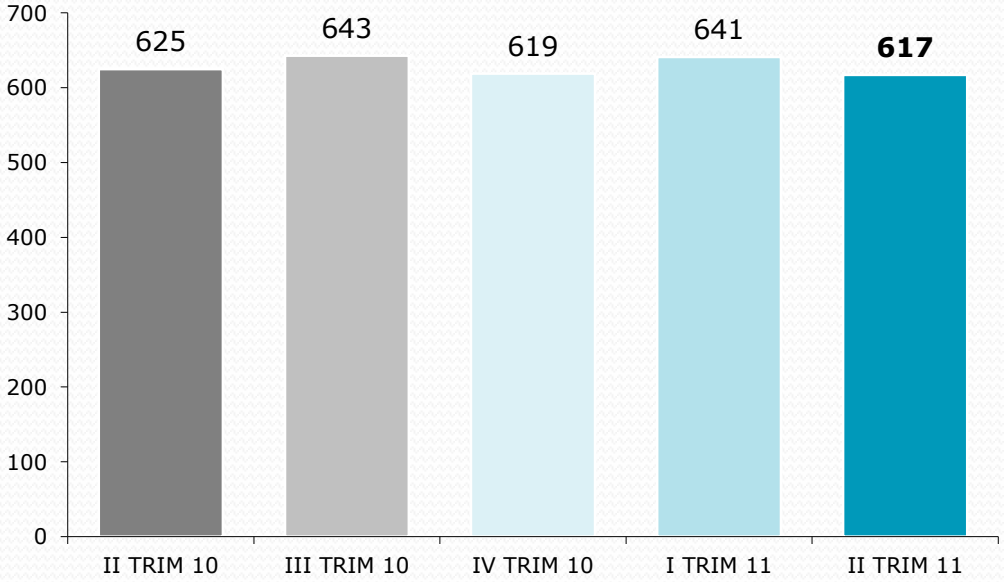
## El gasto trimestral de los hogares españoles en el servicio de Internet fue de 617 millones de euros en el periodo abril-junio 2011

*Hogares con acceso a Internet*
*10.148.006*

***En absolutos (millones €)***

**** Precios sin IVA***

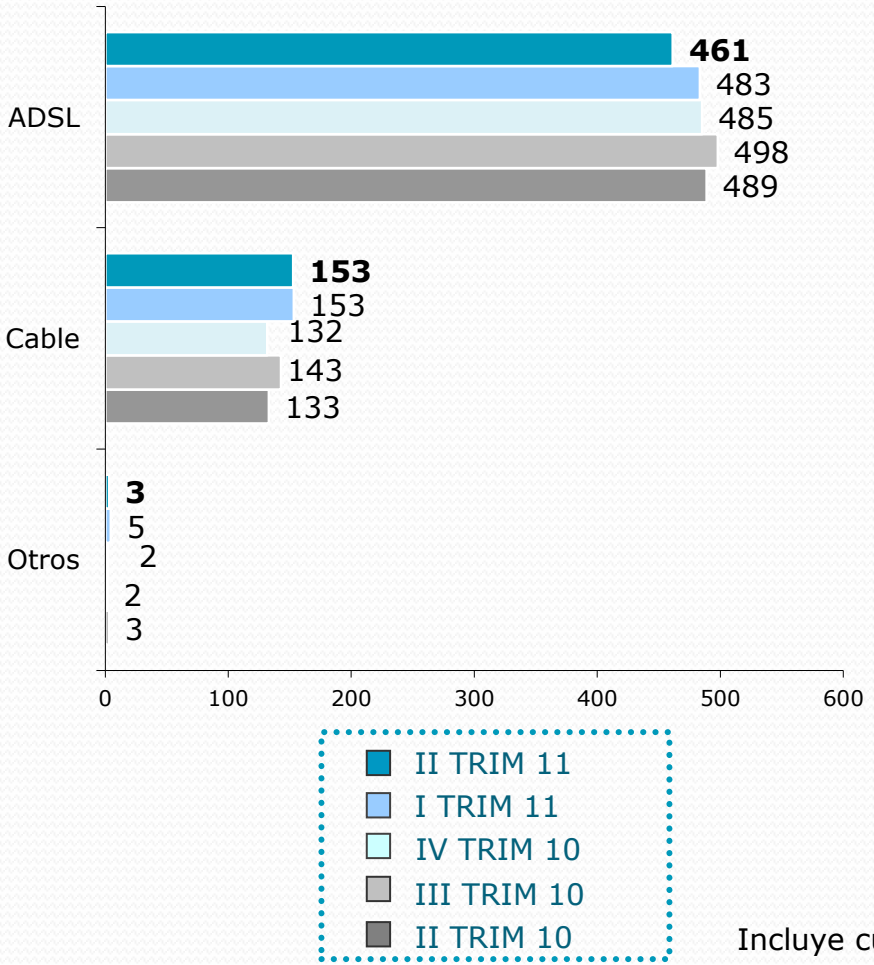


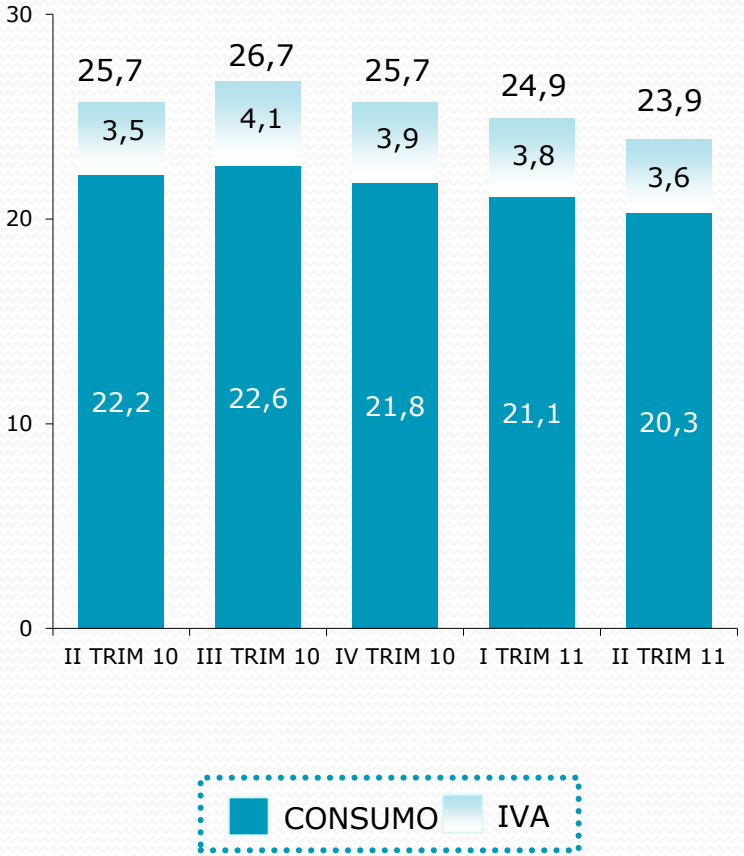
# Gasto por tipo de tecnología

## El gasto medio mensual de un hogar en Internet es de 23,9 €

Gasto trimestral total (millones €)




Gasto medio mensual por hogar (€)
IVA incluido

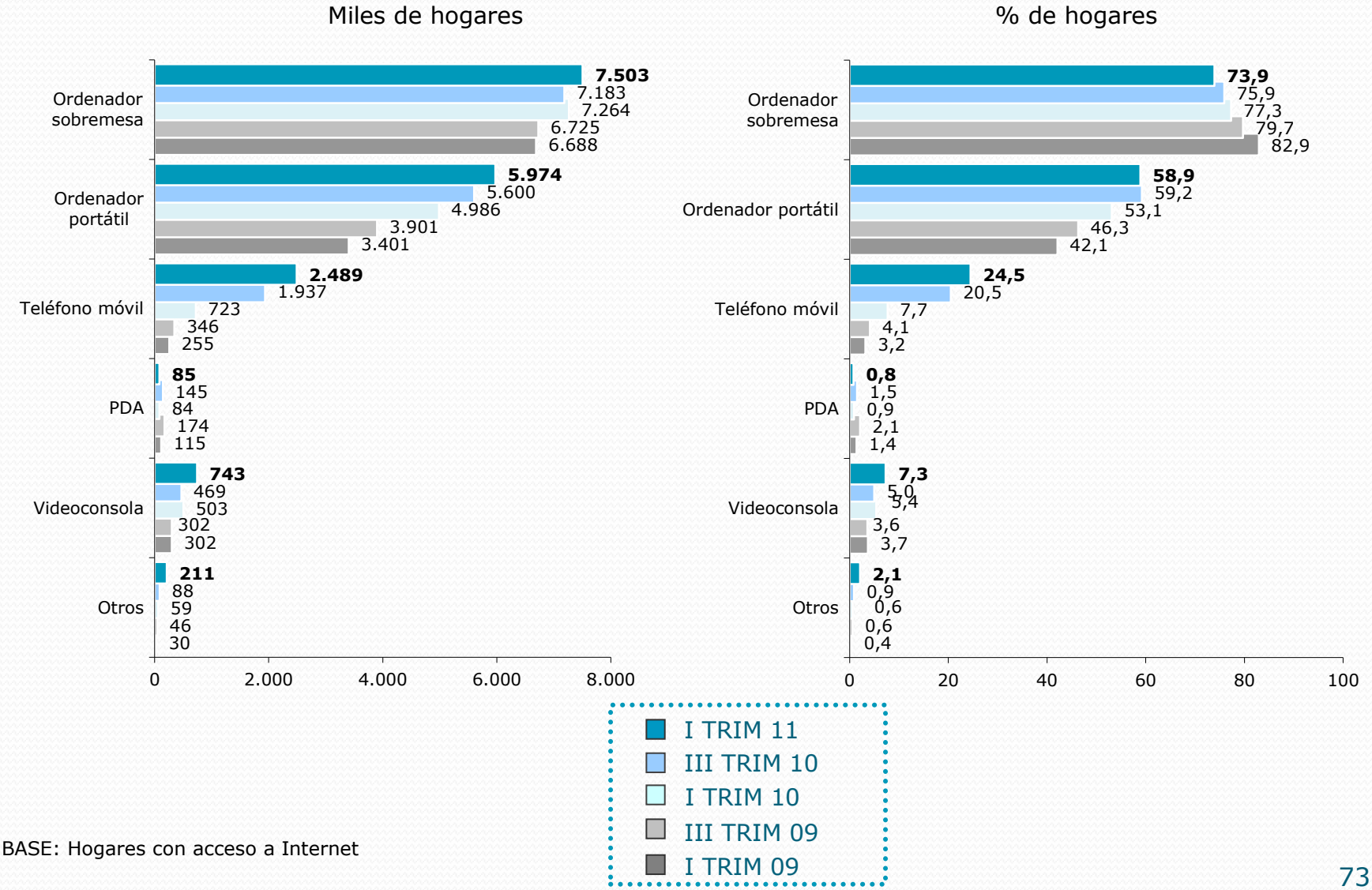



Incluye cuota de línea

BASE: Hogares con acceso a Internet

observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

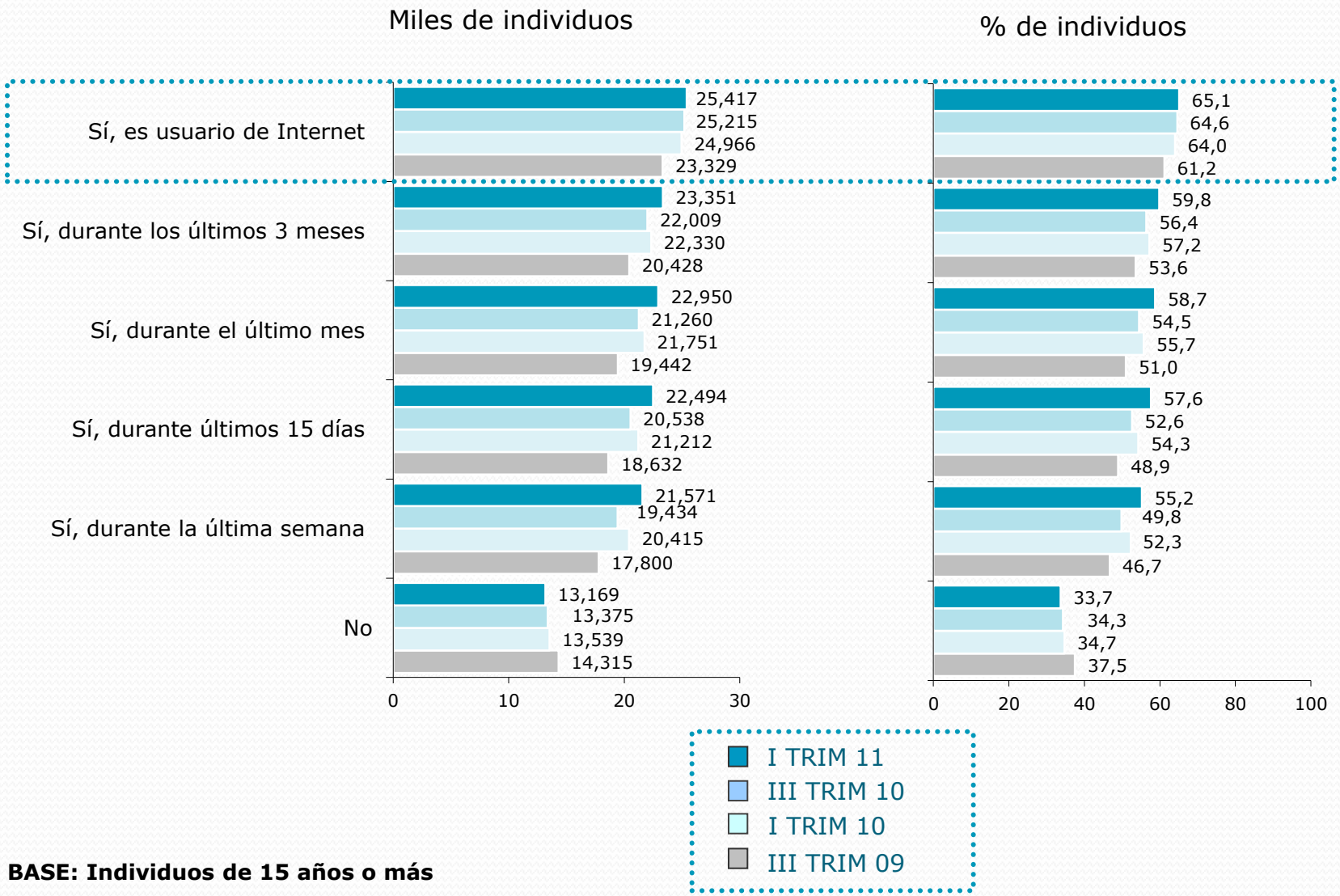
## Seis millones de hogares se conectan a Internet a través de un portátil, un millón más que hace un año




BASE: Hogares con acceso a Internet

# Usuarios de Internet de 15 años o más. Último acceso

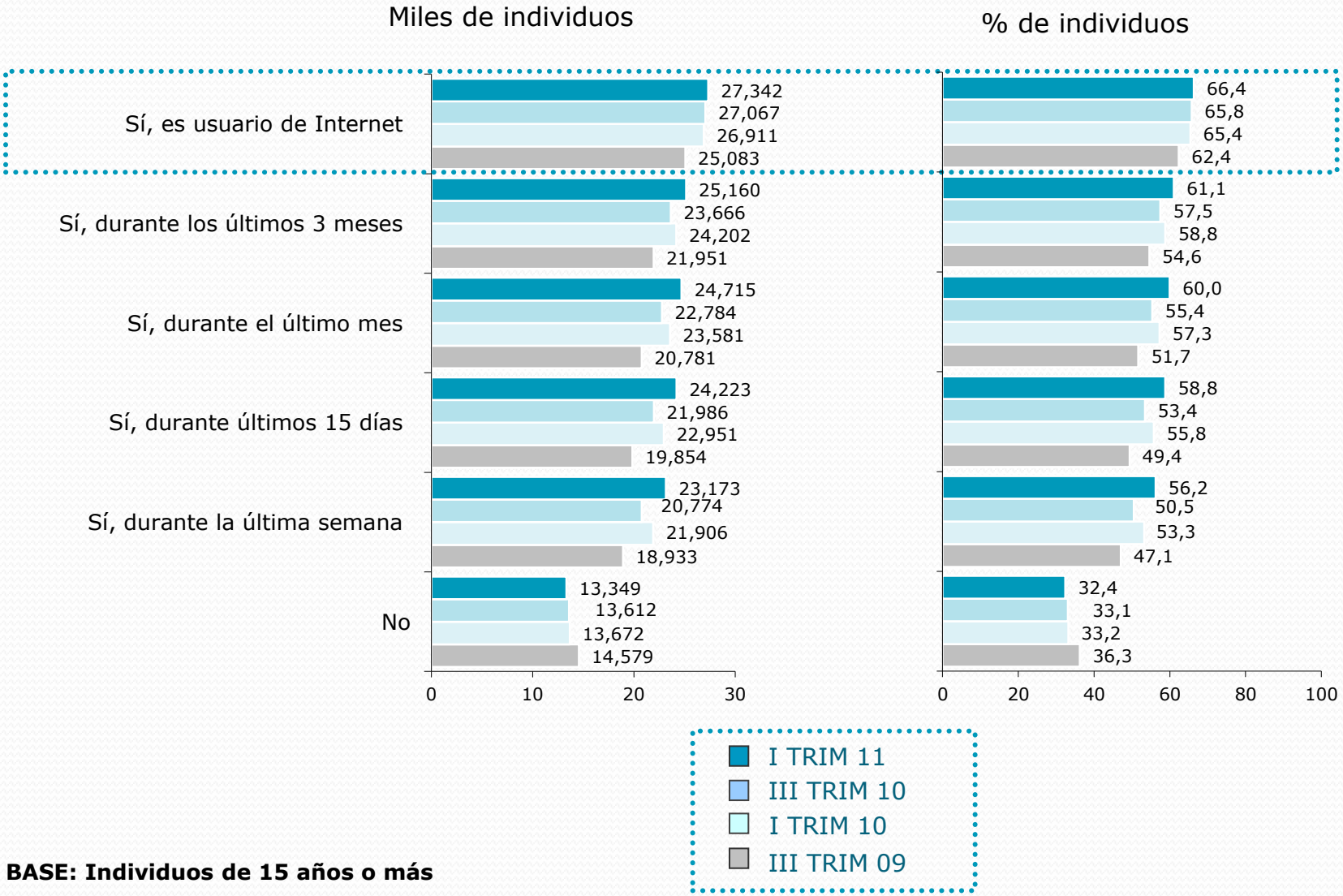
## El 65,1% de los individuos de 15 años o más ha usado Internet en alguna ocasión




**BASE: Individuos de 15 años o más**

# Usuarios de Internet de 10 años o más. Último acceso

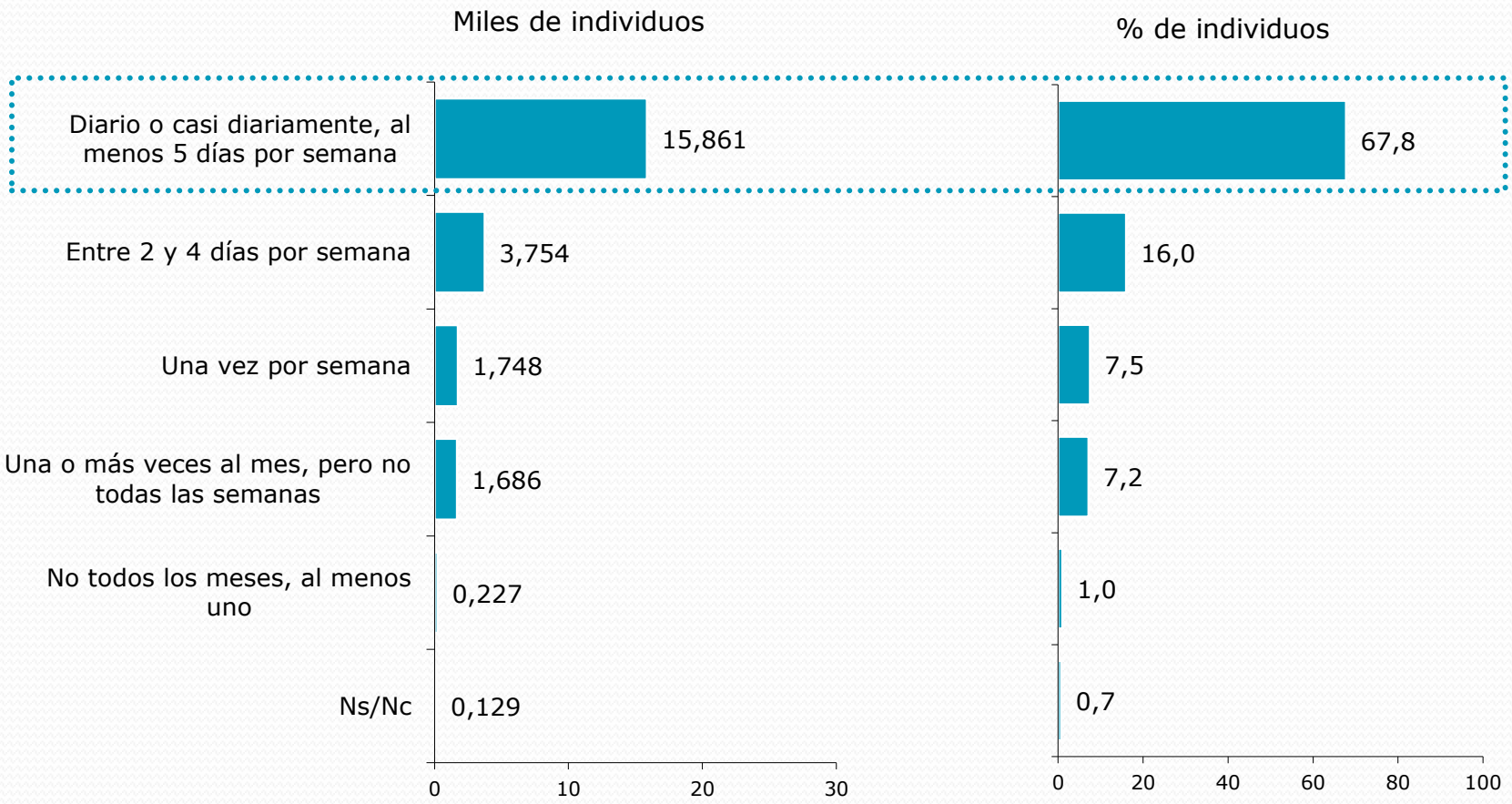
## 27,3 millones de personas de 10 diez o más años han accedido a la Red en alguna ocasión




**BASE: Individuos de 15 años o más**

# Usuarios de Internet. Frecuencia de acceso

## Más de 15,8 millones de usuarios de Internet acceden a diario

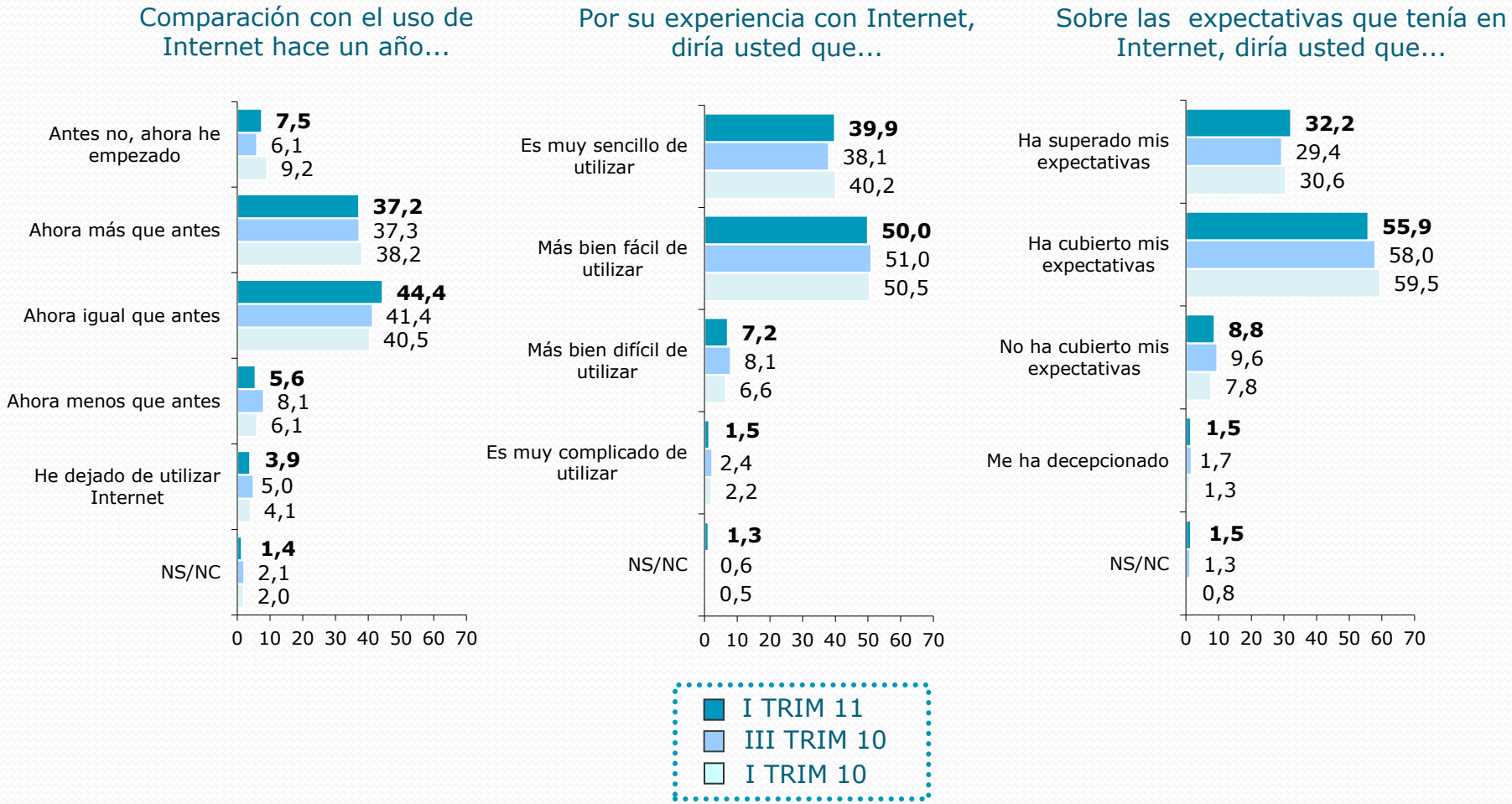



BASE: Usuarios de Internet en los últimos tres meses de 15 años o más

observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

## Internet ha cubierto o superado las expectativas de más del 88% de los ciudadanos usuarios de la Red

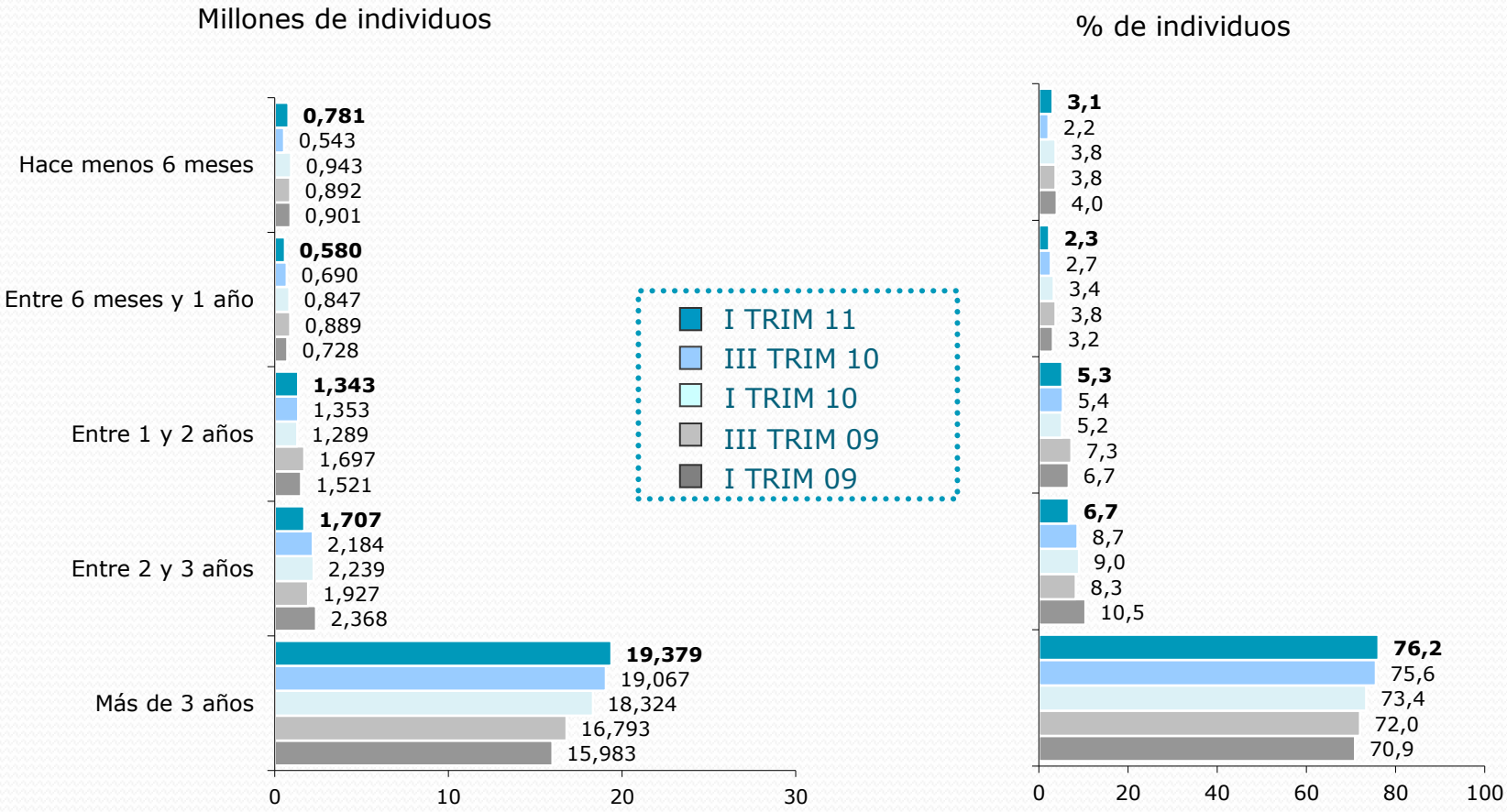
% de individuos




BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# Utilización de Internet por primera vez

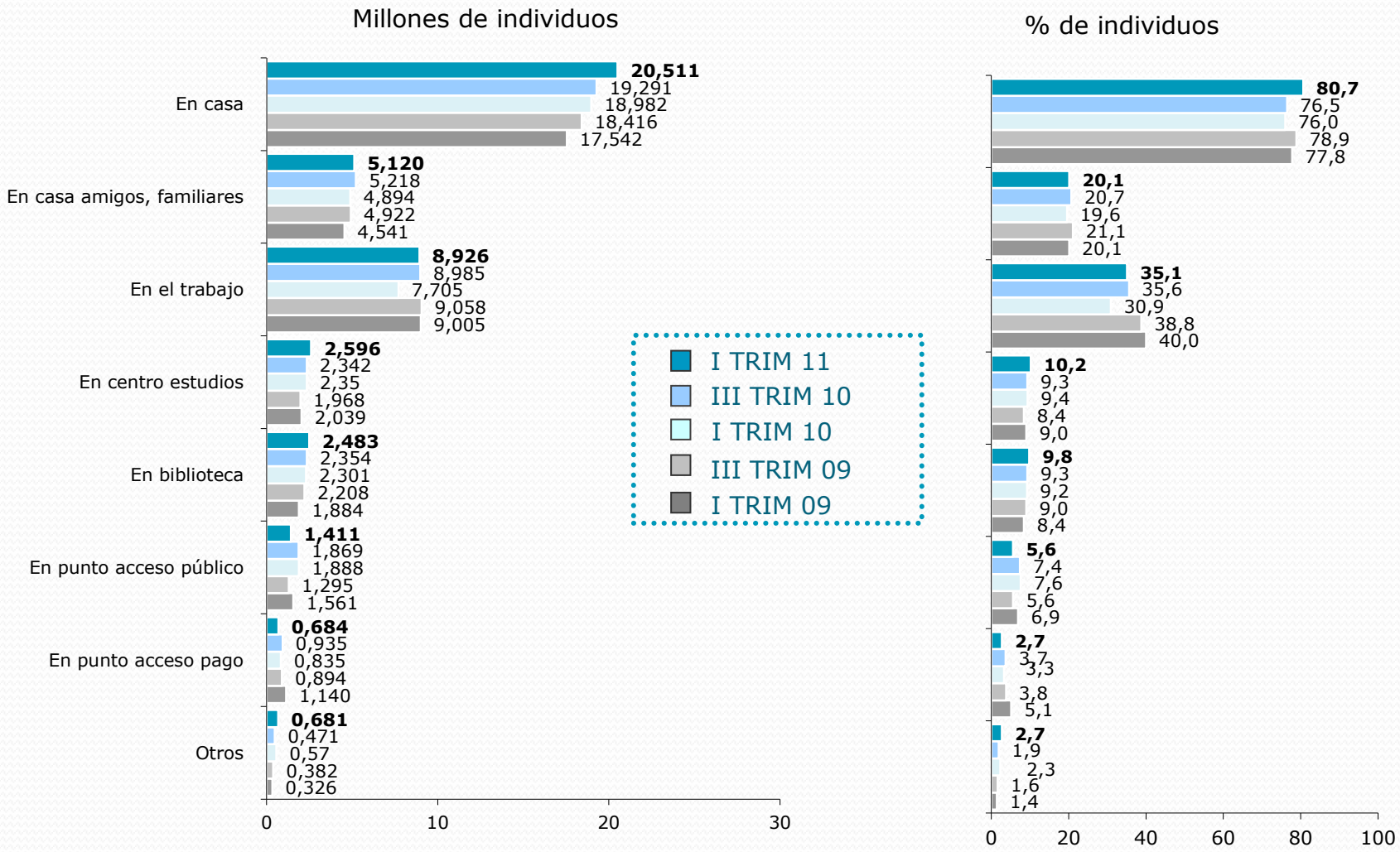
## Casi 20 millones de personas declaran que hace ya más de tres años que se iniciaron en el uso de Internet




BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# Lugar de acceso a Internet

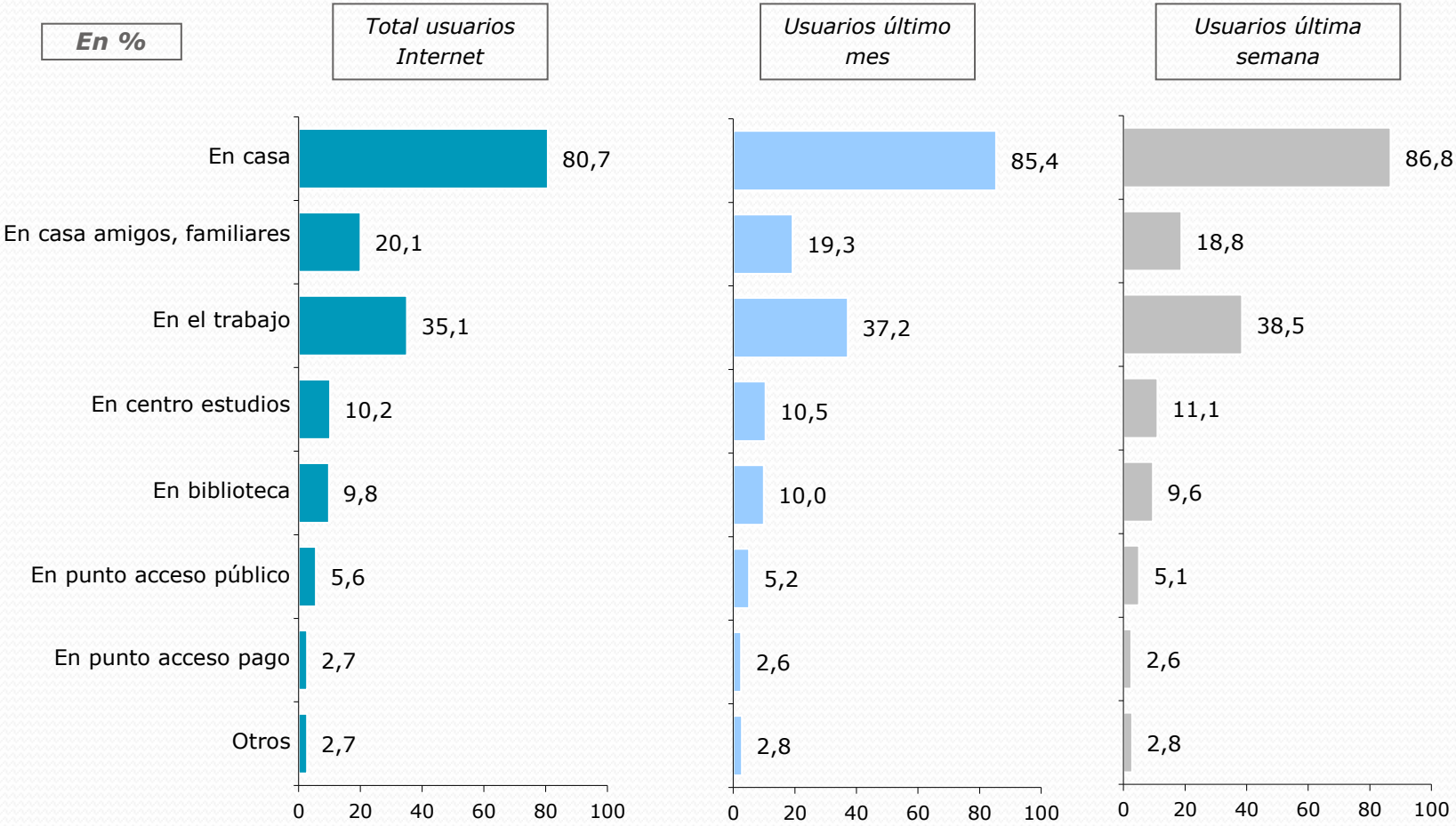
## Ocho de cada diez usuarios de Internet se conecta a la Red desde su casa




BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# Lugar de acceso a Internet

## A mayor frecuencia de uso en casa, mayor frecuencia de uso en el trabajo

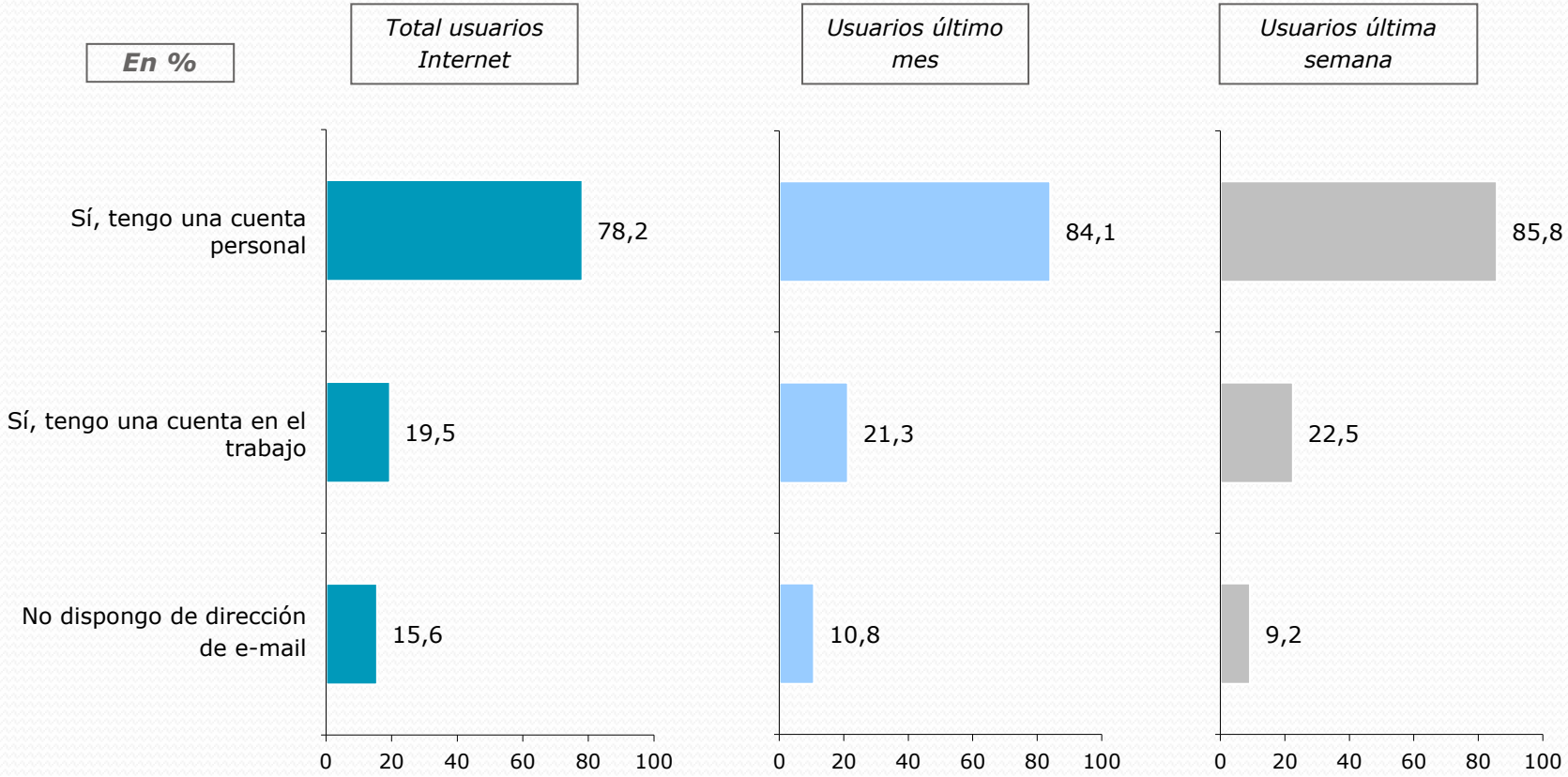



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

# Dispone de dirección de e-mail

## El 85,8% de los usuarios más frecuentes de Internet dispone de una cuenta personal de correo electrónico

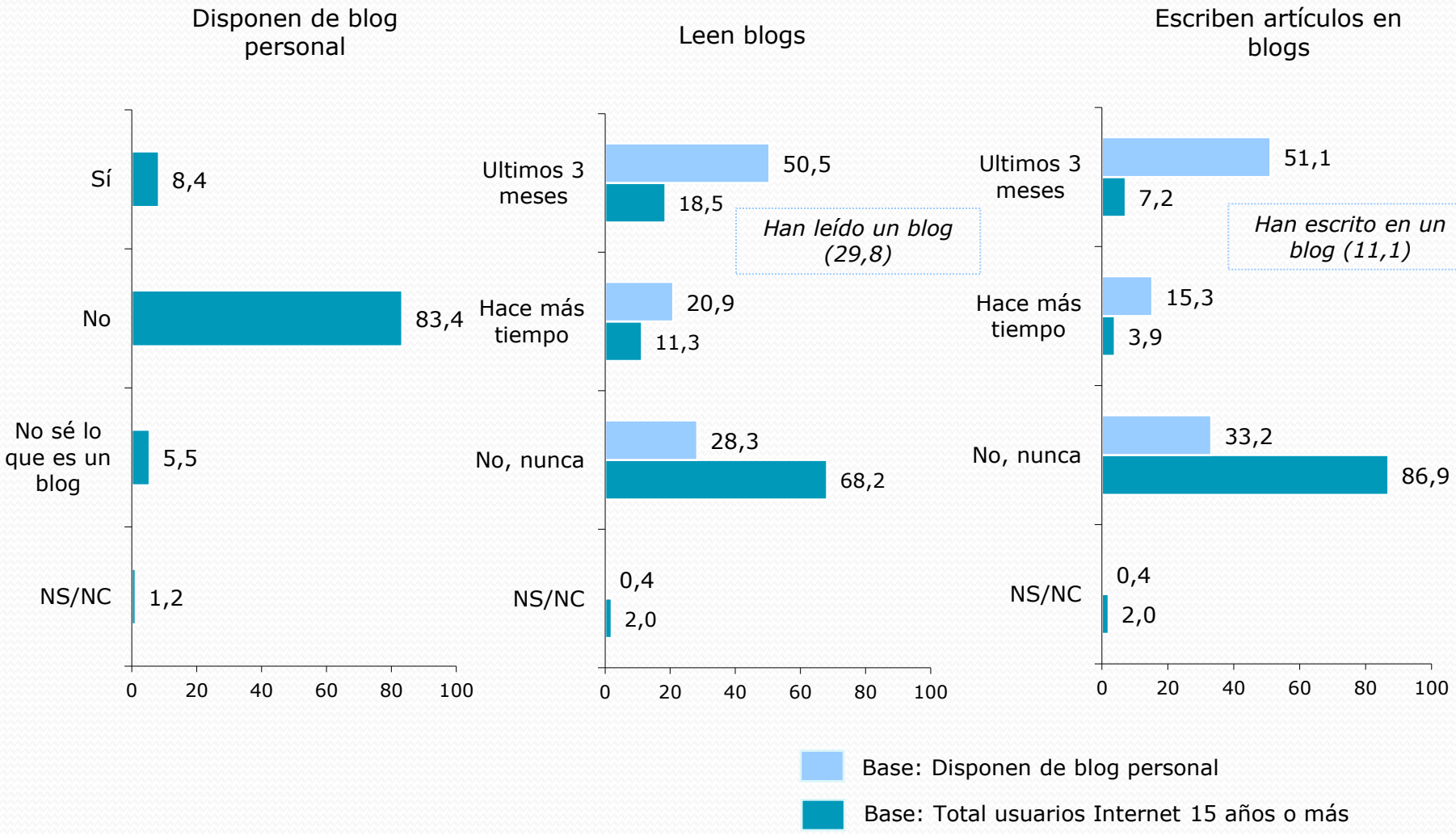



*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

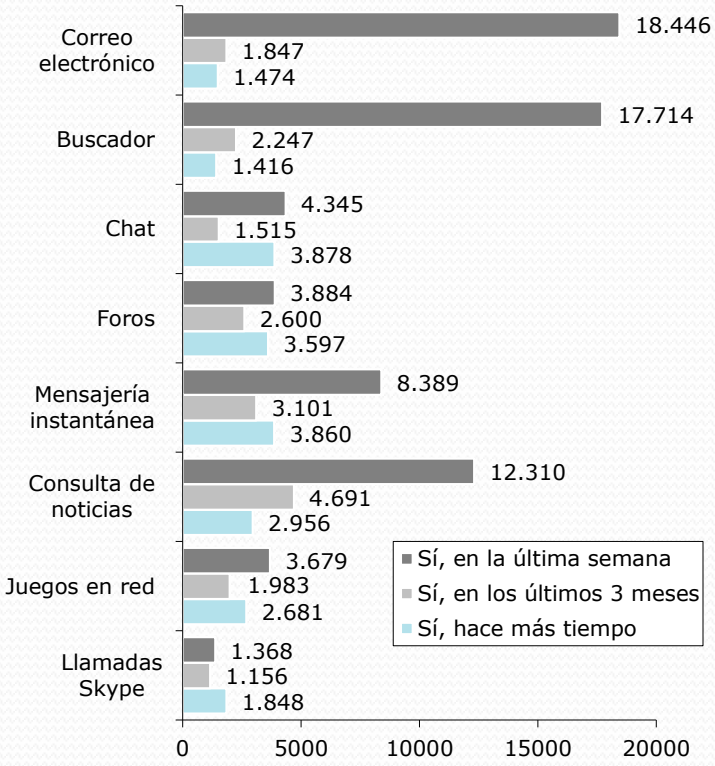
## Tres de cada diez usuarios de Internet han leído un blog en alguna ocasión



# Principales usos de Internet y su frecuencia

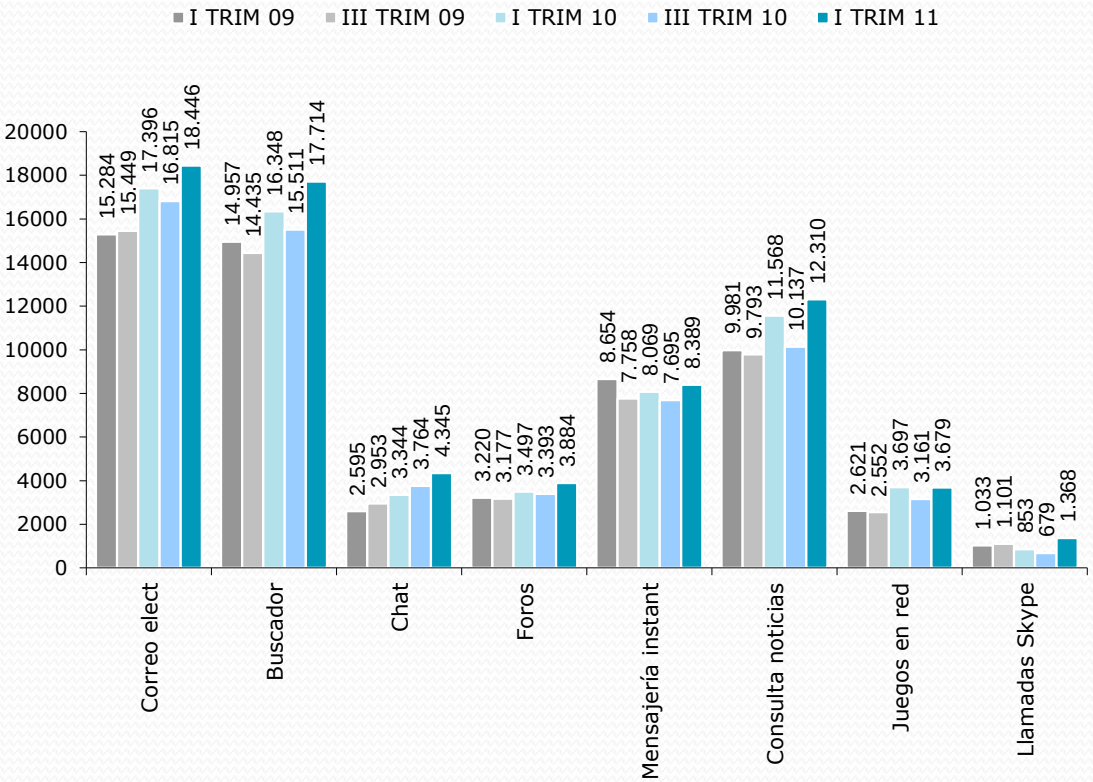
## 18,5 millones de personas han utilizado el correo electrónico durante la última semana

***En absolutos (miles de individuos)***




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

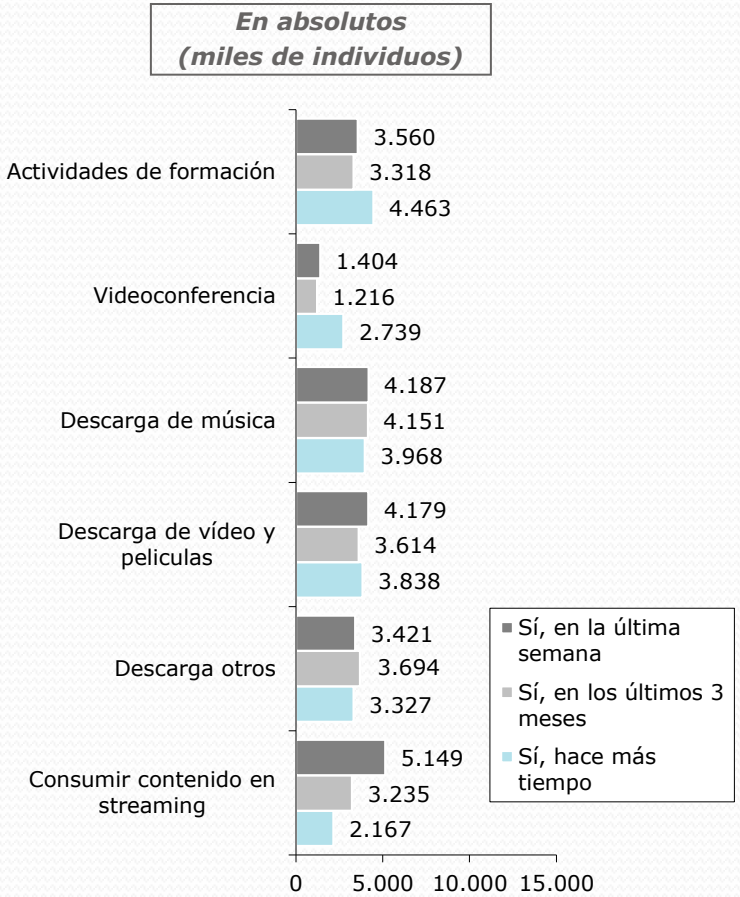
Uso durante última semana



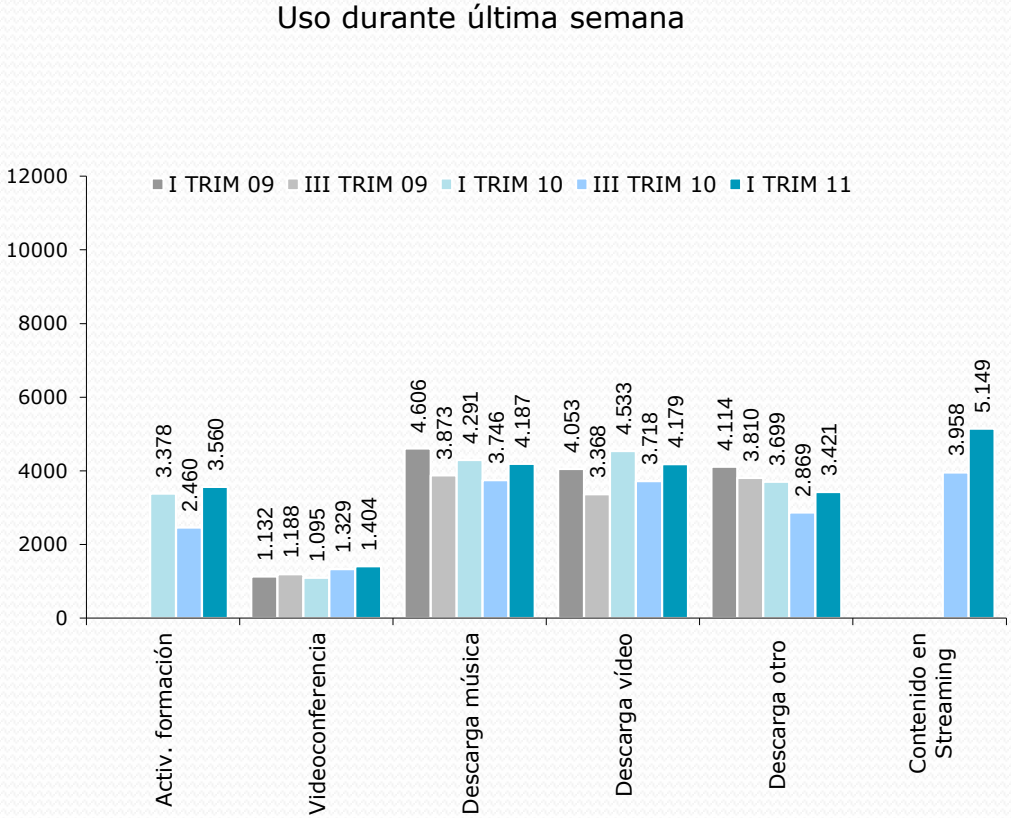

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

# El consumo de contenido en streaming aumenta en 1,2 millones de usuarios semanales desde el tercer trimestre de 2010

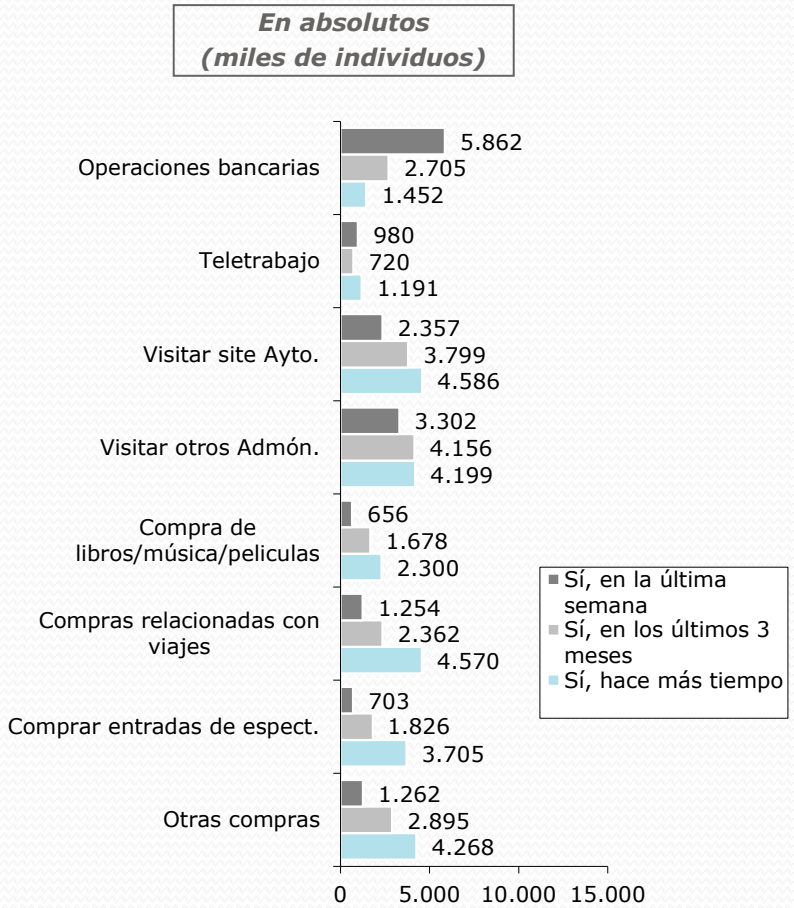



*Resultados I TRIM 11*
*(Ene-Mar 11)*

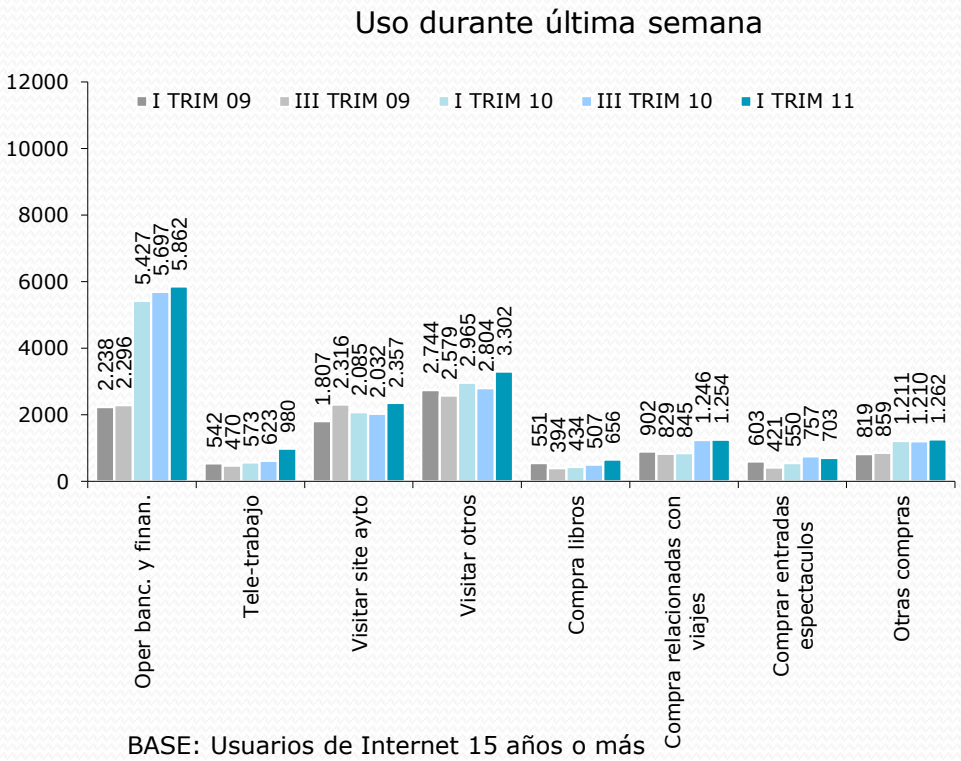



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# 5,9 millones de individuos realizan operaciones bancarias a través de la Red en la última semana




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

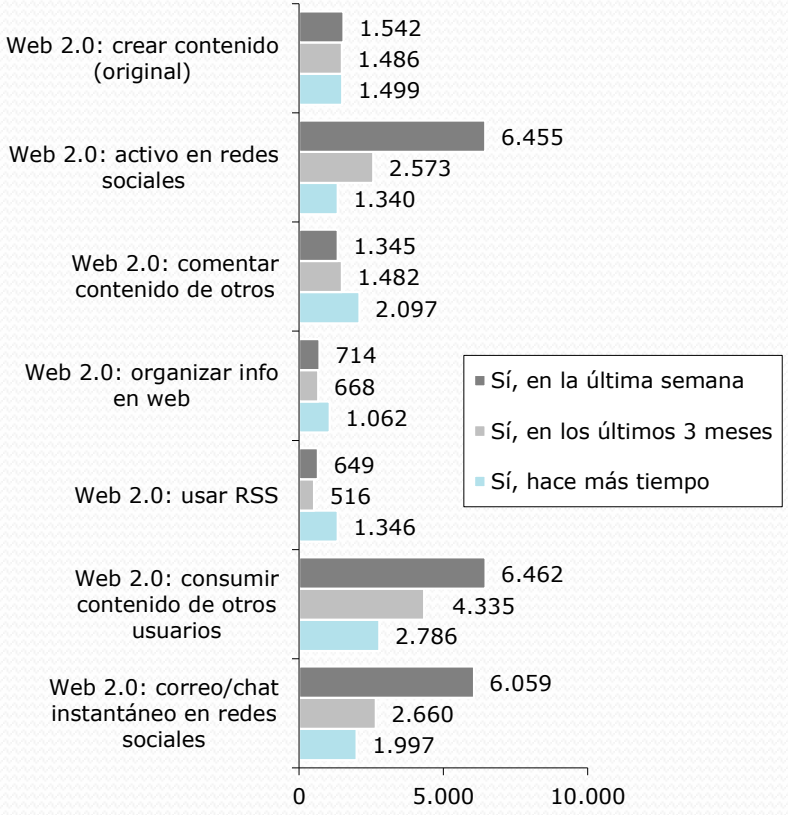



* A partir de I TRIM 10 se fusionan "consulta cuentas bancarias" y "operaciones bancarias"

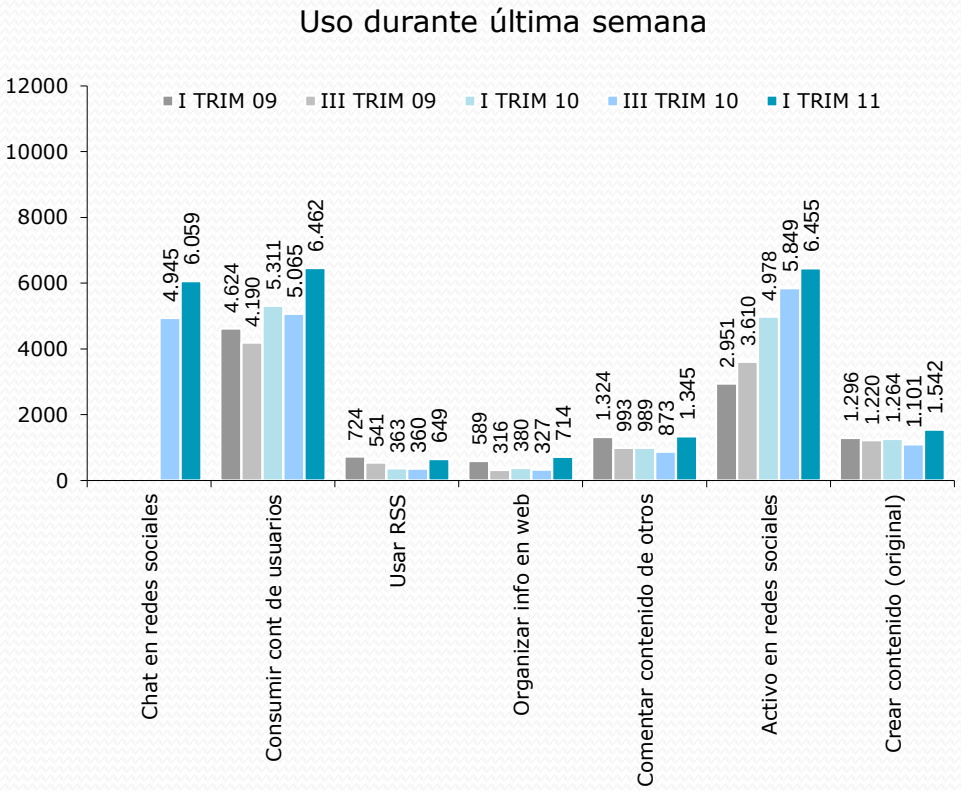
# Principales usos de Internet y su frecuencia

## 6,5 millones de usuarios de Internet participan activamente en redes sociales, 1,5 millones más que hace un año

***En absolutos (miles de individuos)***



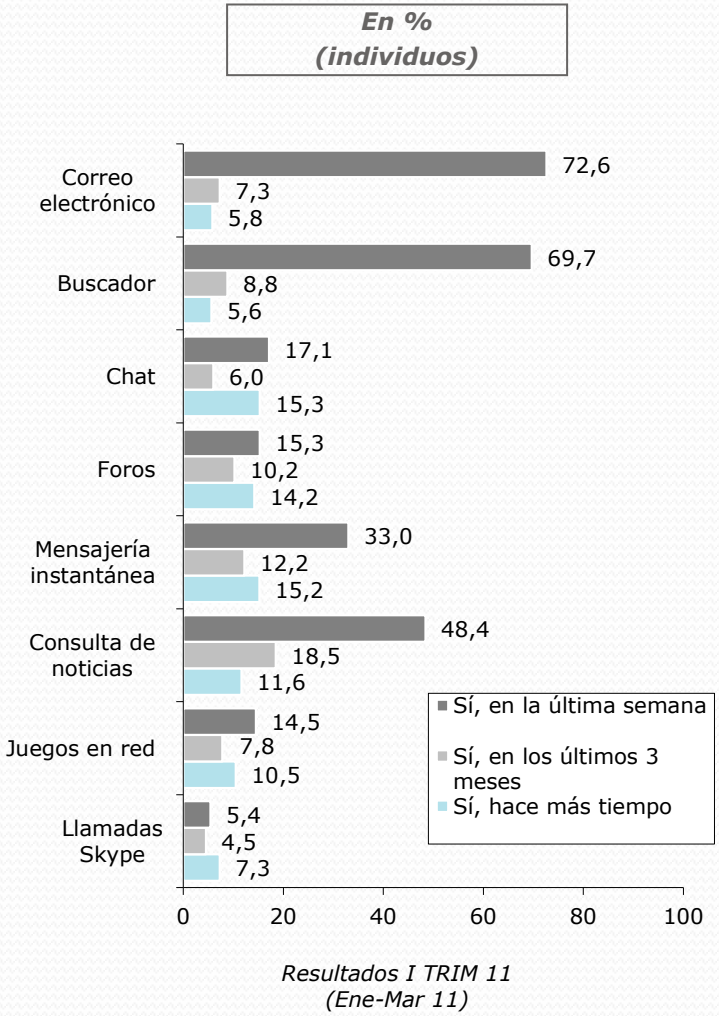

*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

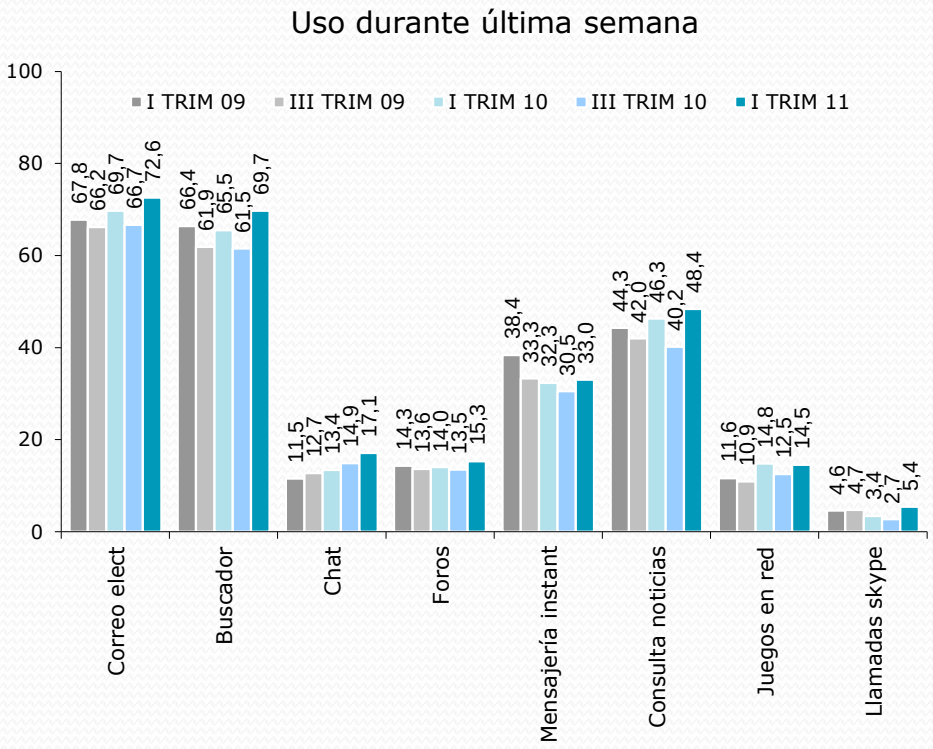



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# Principales usos de Internet y su frecuencia

## El 70% de los usuarios de la Red utiliza algún buscador habitualmente



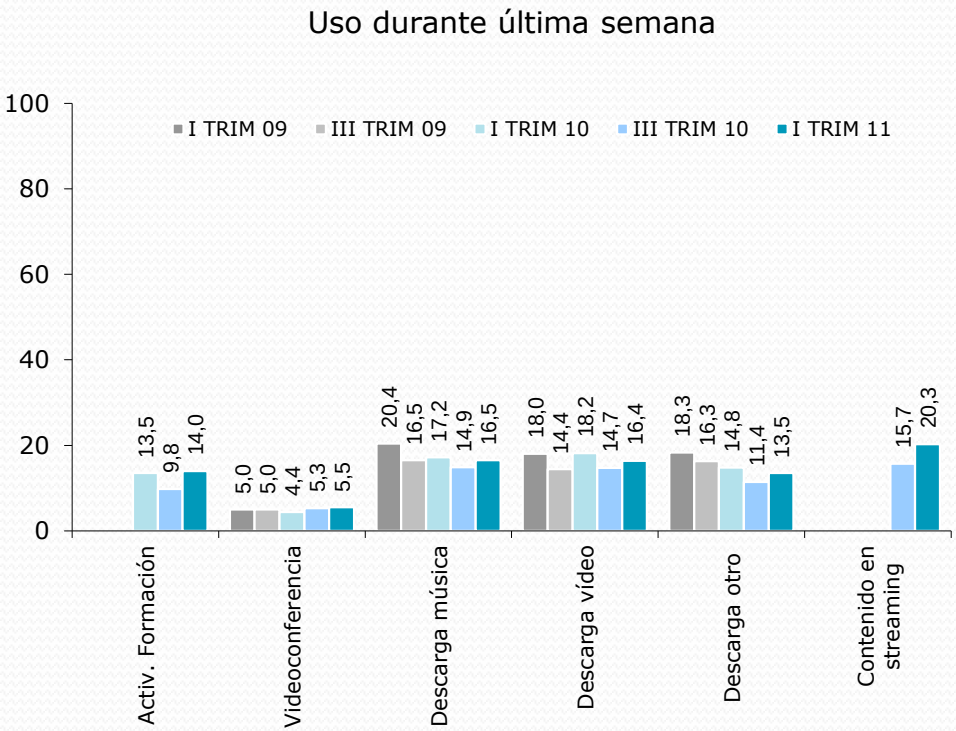

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# Principales usos de Internet y su frecuencia

## Uno de cada cinco usuarios de Internet consume contenido sin almacenarlo regularmente

*En %*
*(individuos)*

*Resultados I TRIM 11*
*(Ene-Mar 11)*

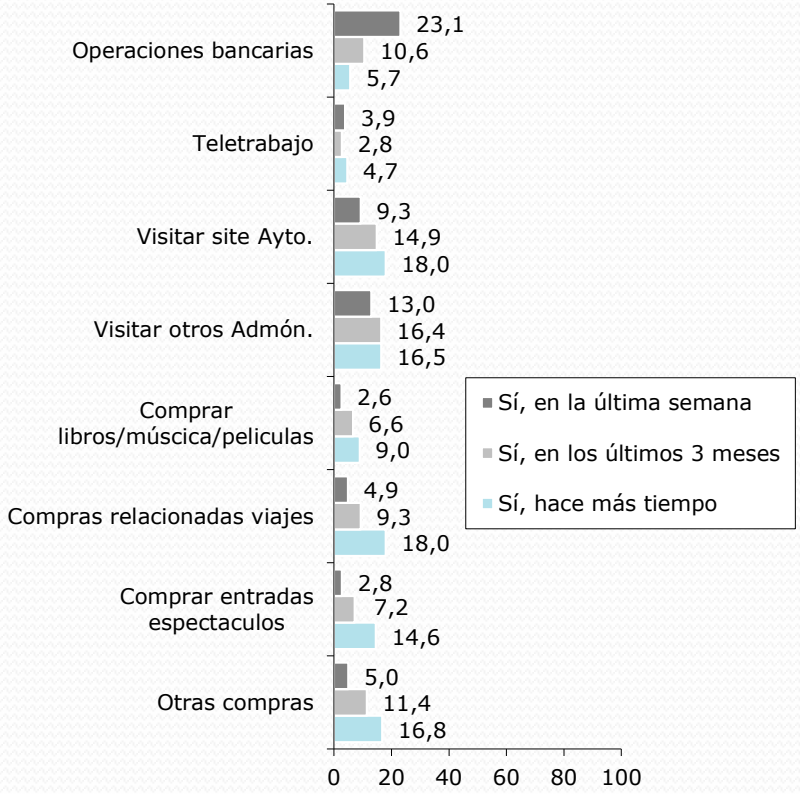



BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

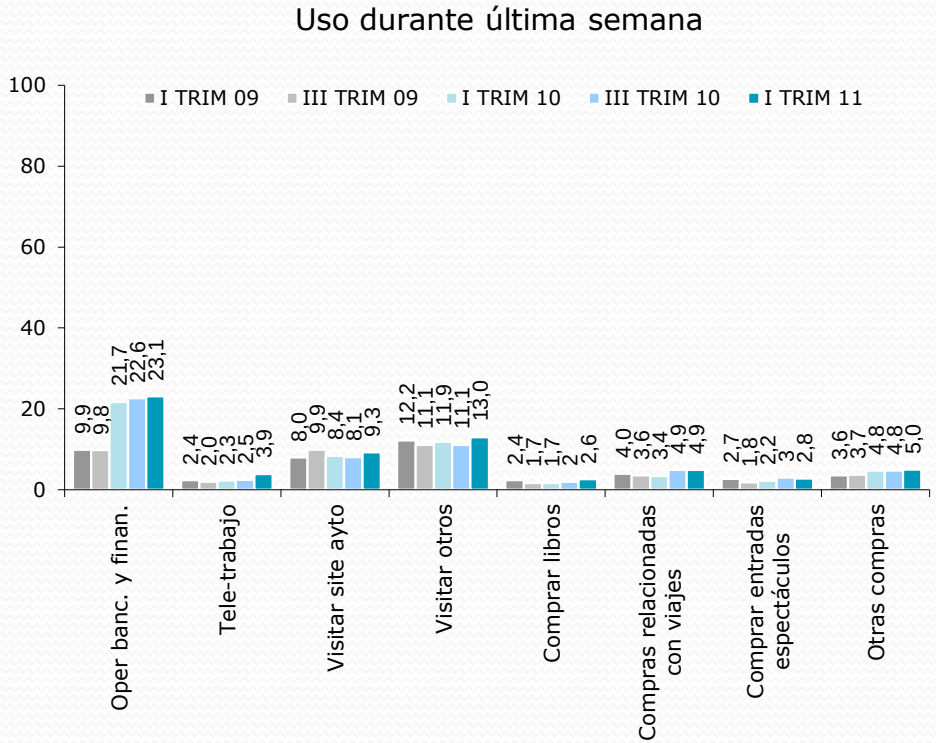
observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

# Las web de los ayuntamientos son visitadas en la última semana por el 9,3% de los internautas

*En %*
*(individuos)*



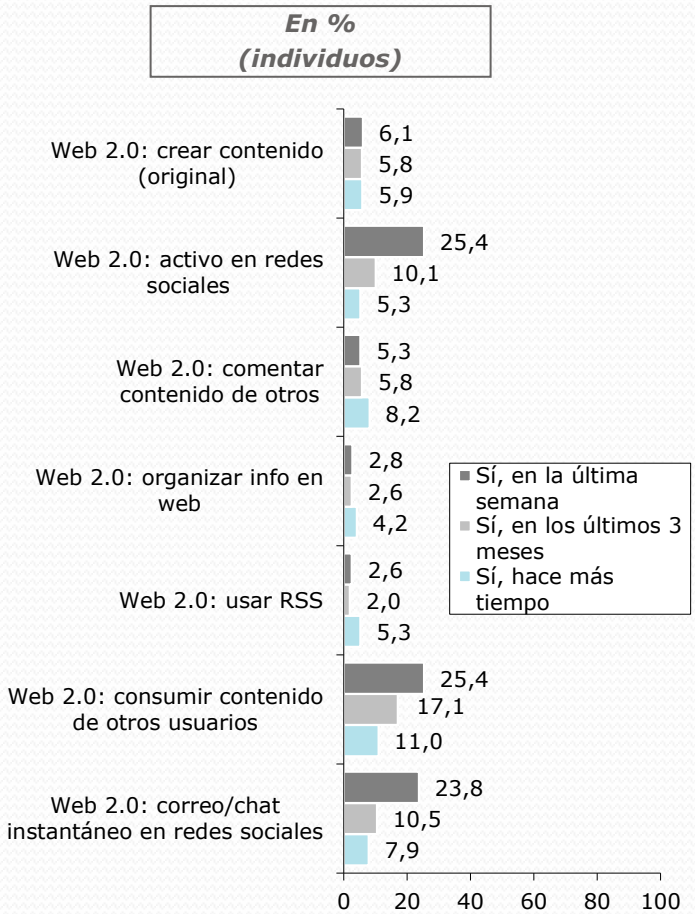

*Resultados I TRIM 11*
*(Ene-Mar 11)*



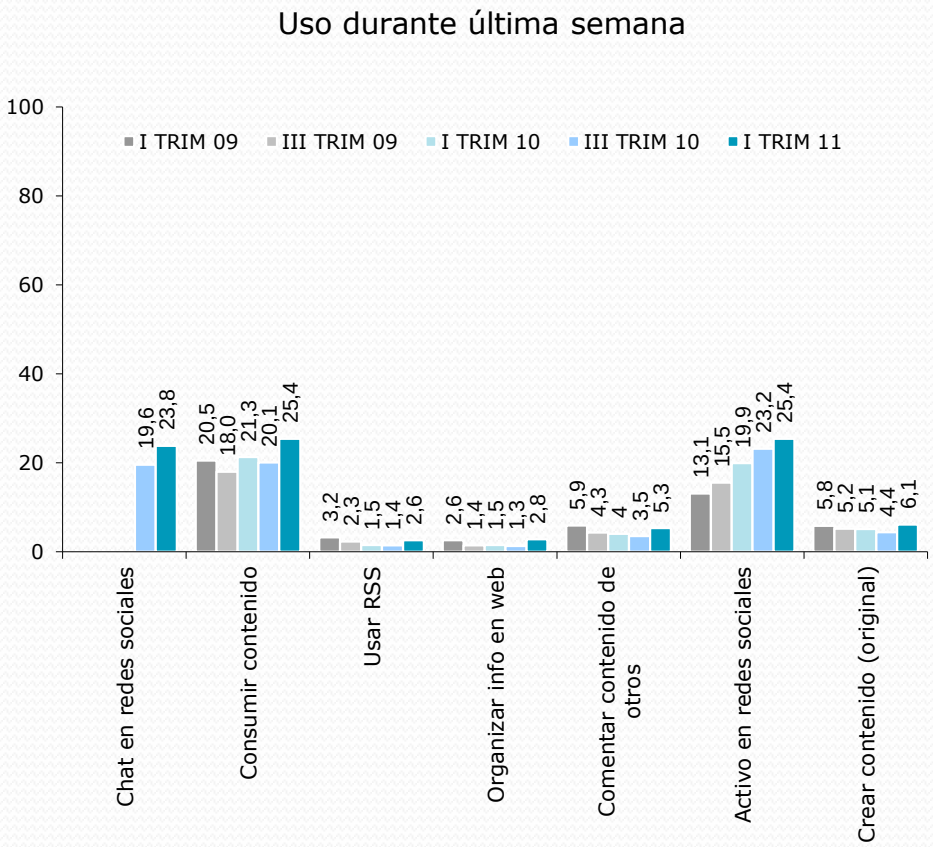

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

* A partir de I TRIM 10 se fusionan "consulta cuentas bancarias" y "operaciones bancarias"

# Una cuarta parte de los usuarios de Internet declara consumir frecuentemente contenido creado por otros usuarios



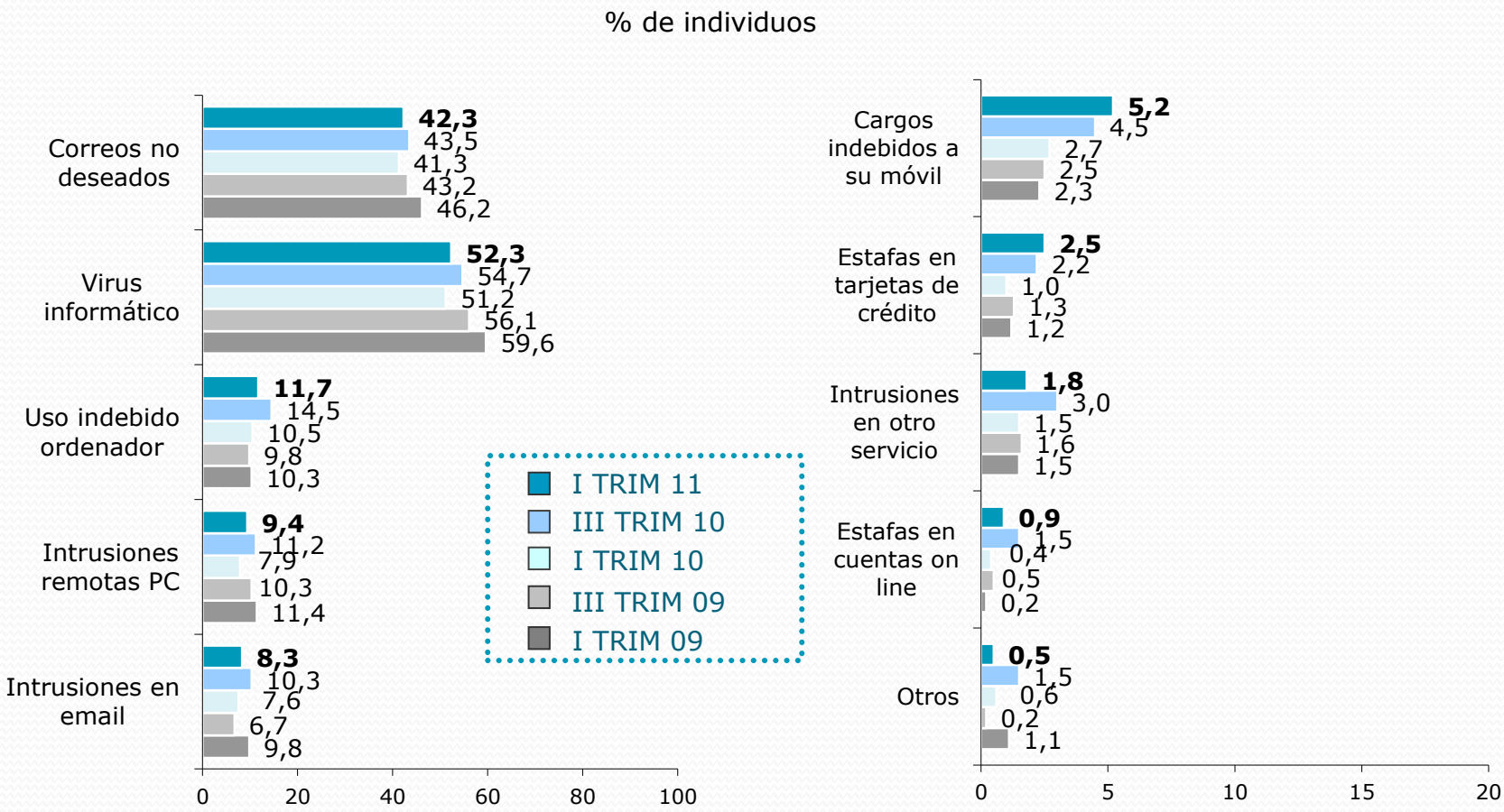

*Resultados I TRIM 11*
*(Ene-Mar 11)*




BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# Han experimentado problemas de seguridad

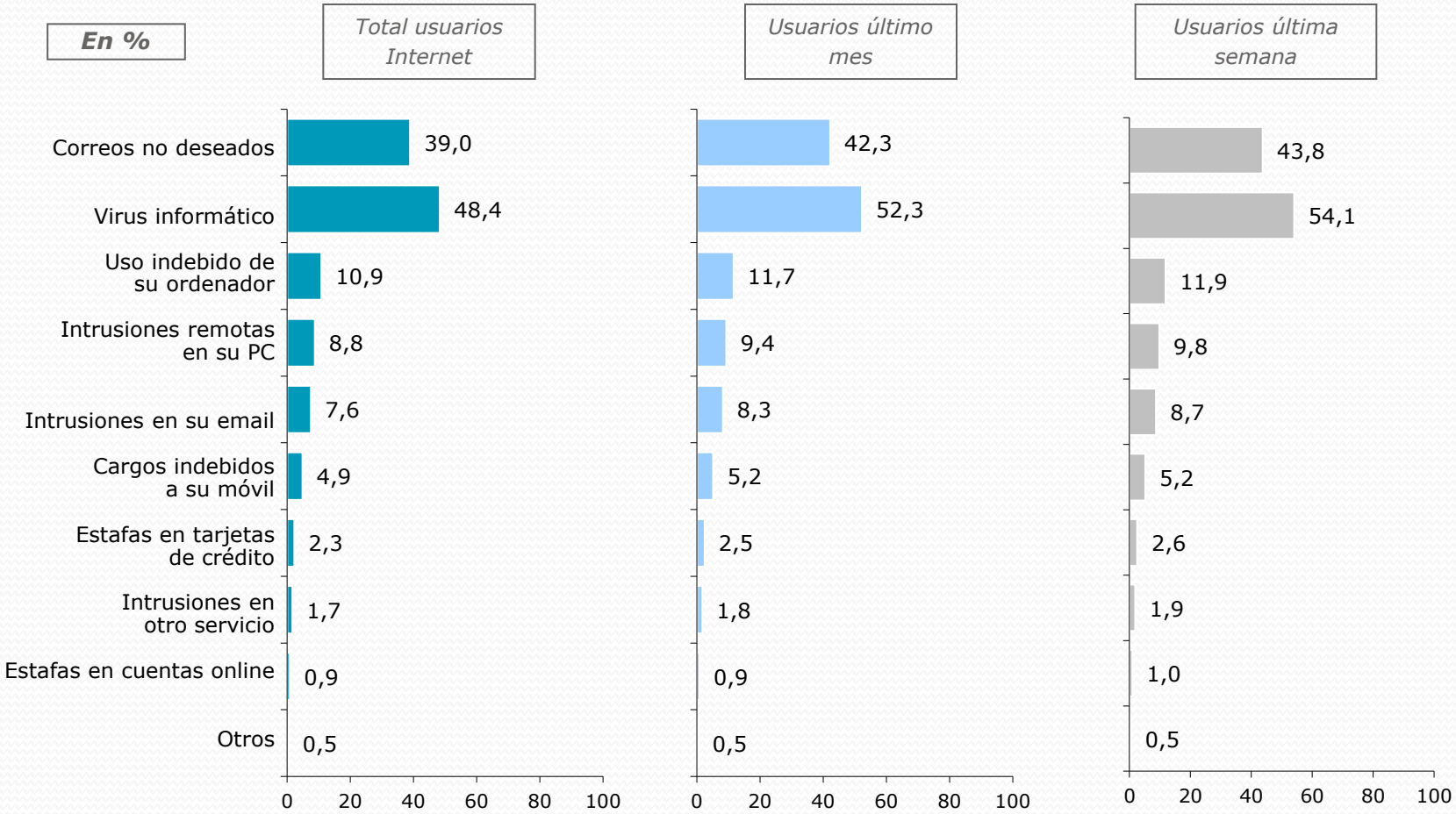
## Las incidencias de virus informático han bajado 2,4 puntos porcentuales en los últimos seis meses




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

# Han experimentado problemas de seguridad

## El 43,8% de los usuarios intensivos de Internet ha recibido algún correo no deseado

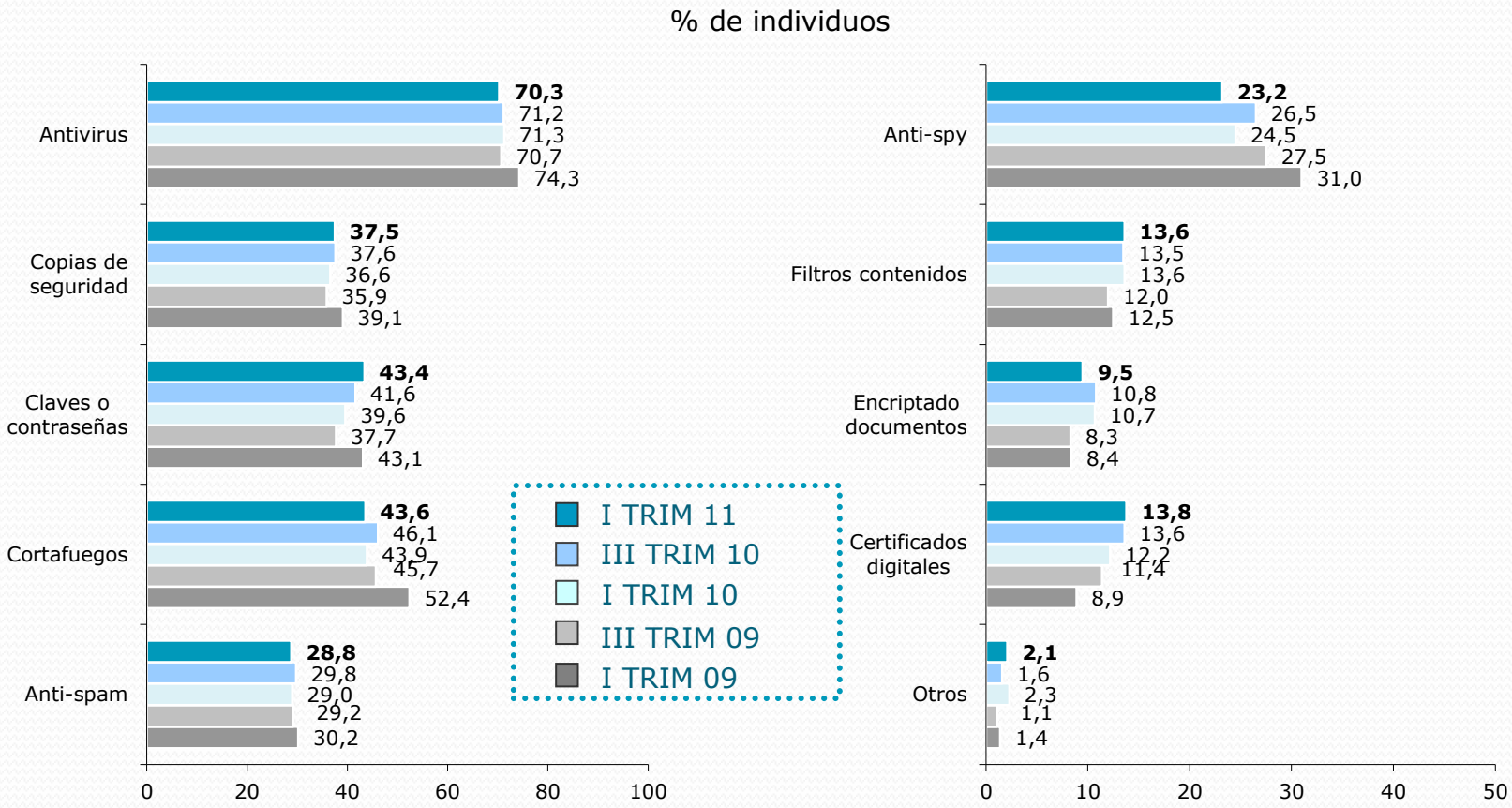



*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# Han tomado precauciones de seguridad

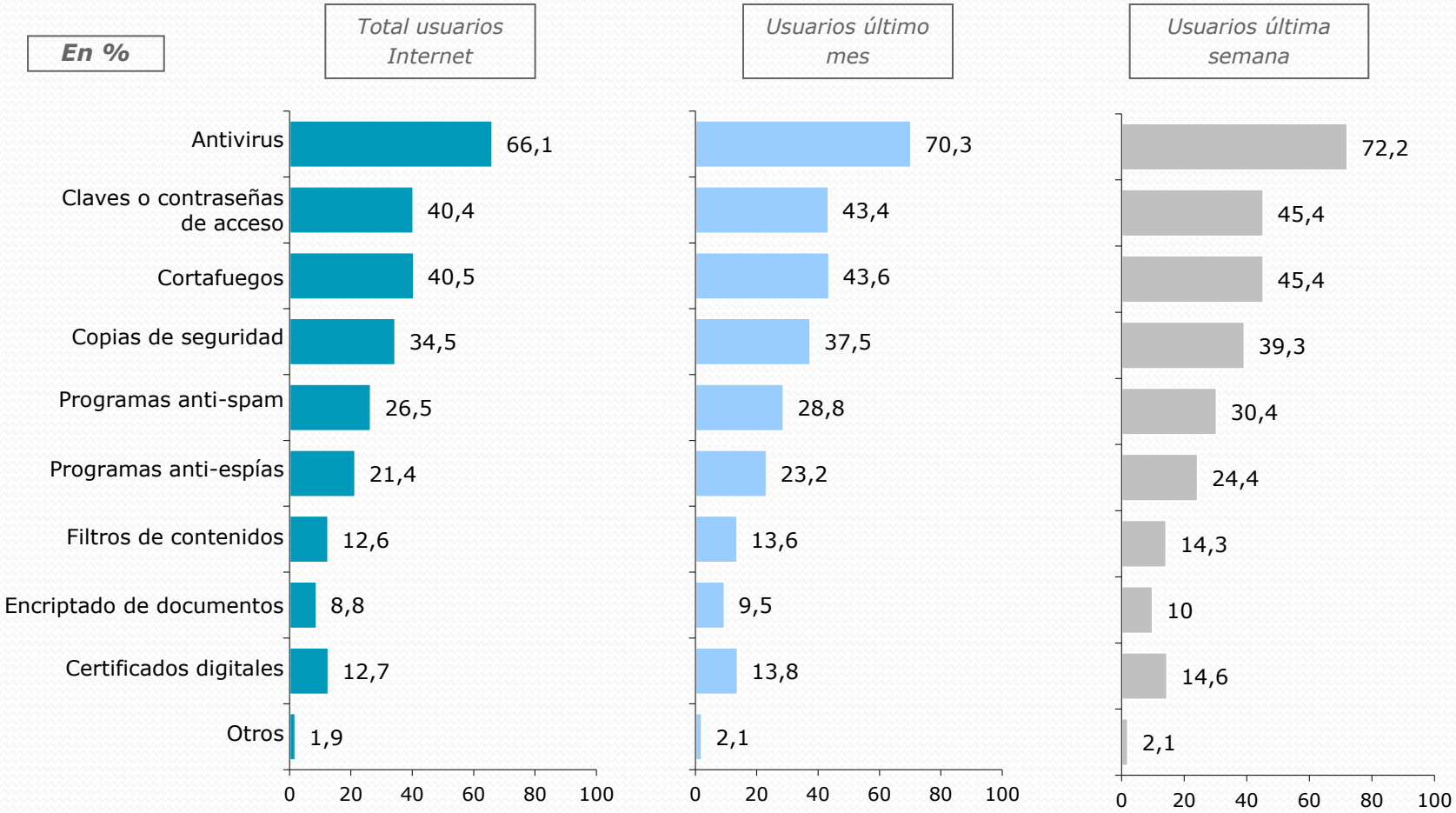
## El antivirus es la precaución de seguridad informática mas frecuente, siete de cada diez usuarios tiene instalado uno




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

# Han tomado precauciones de seguridad

## Cuanto mayor es la frecuencia de uso de Internet, mayores precauciones de seguridad se toman

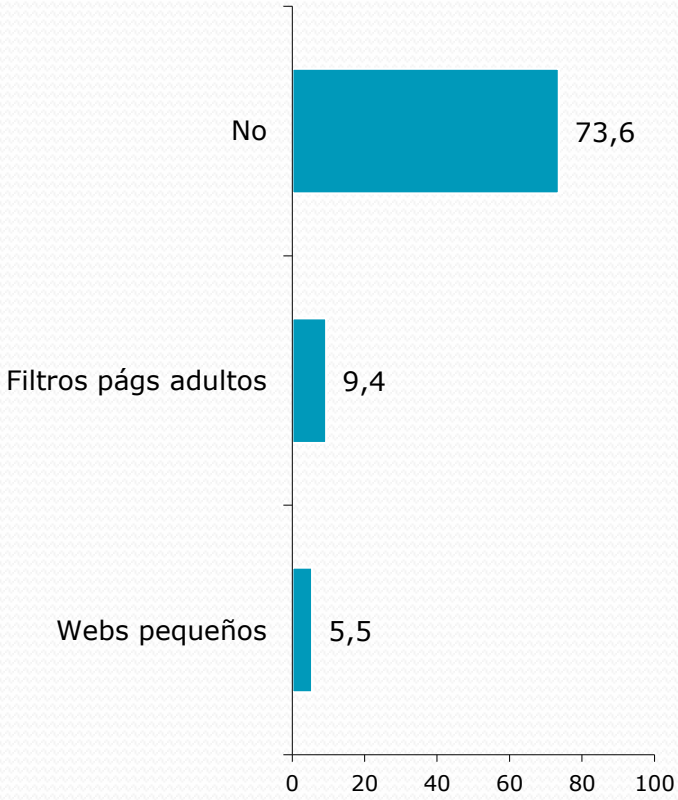



*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

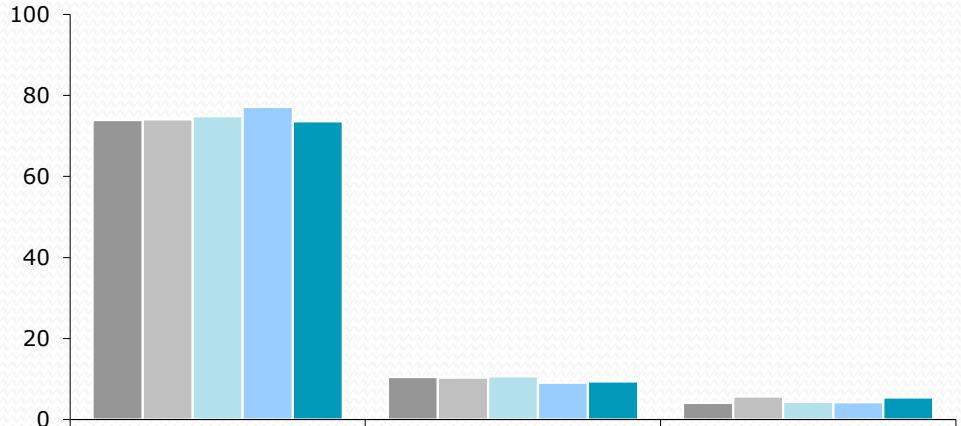
# Medidas para control acceso a contenidos en Internet

## El 73,6% de los hogares españoles no dispone de ninguna medida de control de acceso a contenidos en Internet




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

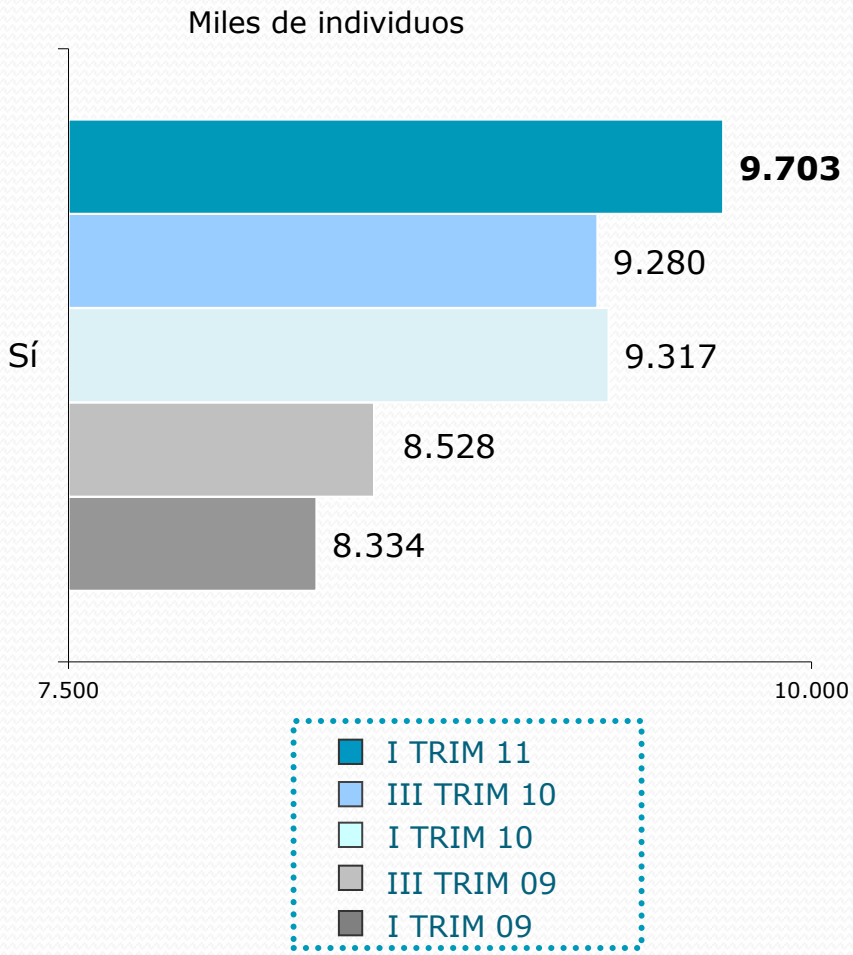
*En %*

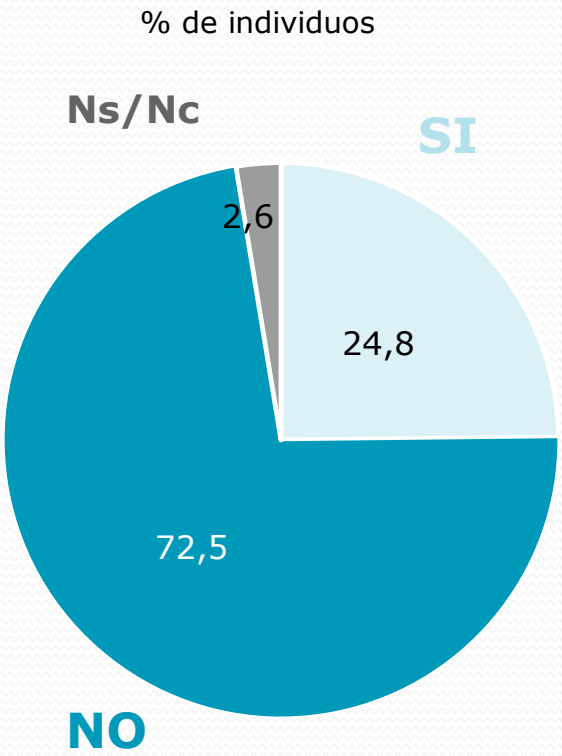



| | No, ninguna medida | Filtros páginas adultos | Webs espec. más pequeños |
|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 73,9 | 10,5 | 4,1 |
| III TRIM 09 | 74,1 | 10,4 | 5,7 |
| I TRIM 10 | 74,9 | 10,7 | 4,4 |
| III TRIM 10 | 77,2 | 9,1 | 4,3 |
| I TRIM 11 | 73,6 | 9,4 | 5,5 |

BASE: Hogares con Internet

## 9,7 millones de personas han contactado con la Administración Pública a través de Internet en alguna ocasión



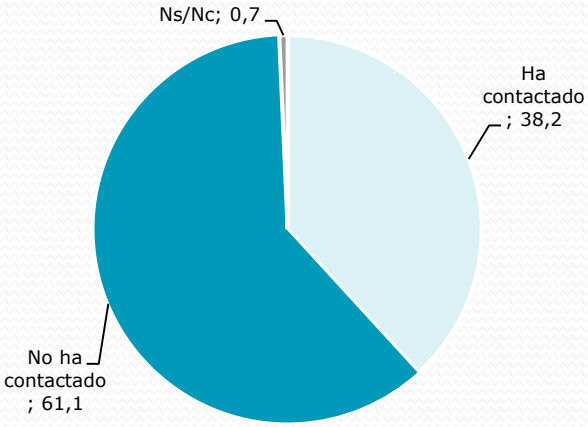

BASE: Individuos de 15 años o más

## El 38,2% de los Internautas han contactado en algún momento con la Administración Pública a través de la Red

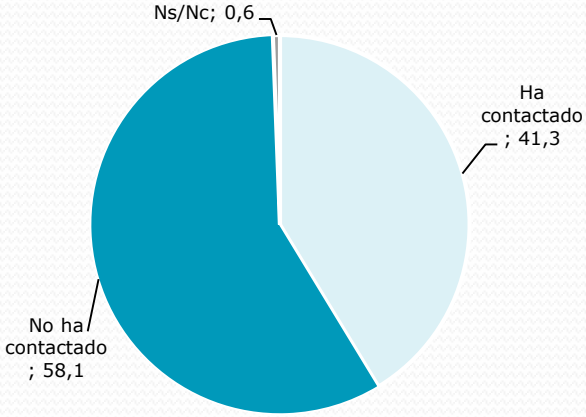
***Resultados I TRIM 11***
***(Ene-Mar 11)***

***En %***

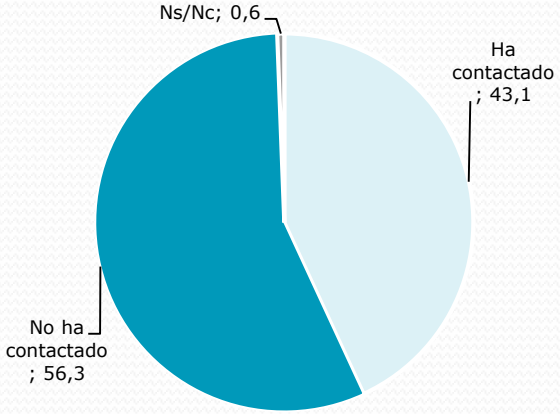
*Total usuarios Internet*




*Usuarios último mes*



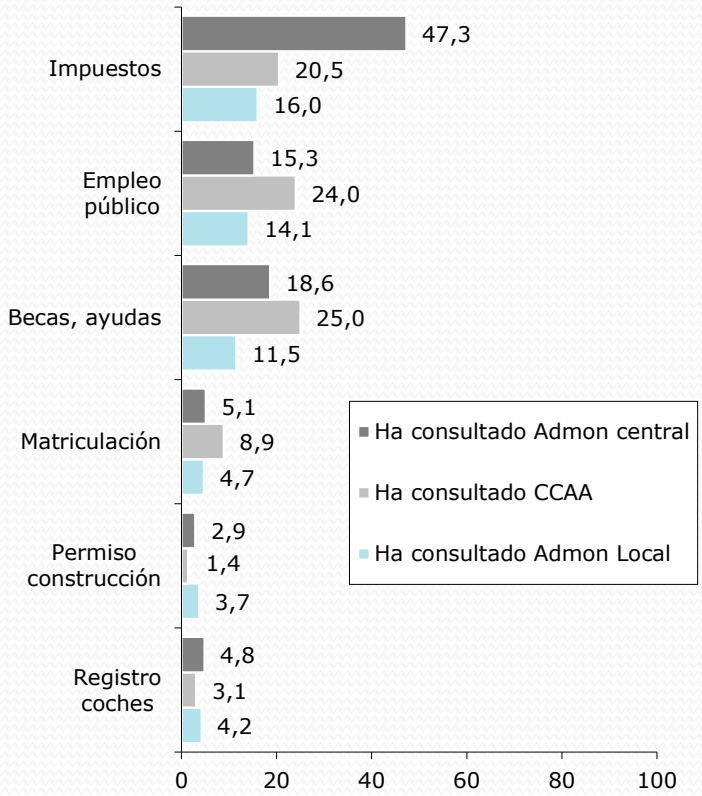

*Usuarios última semana*




BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

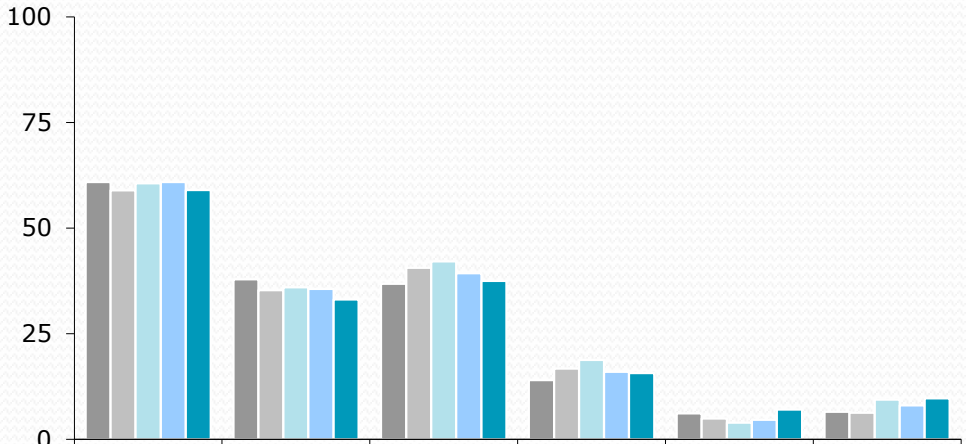
## Seis de cada diez usuarios de Internet que han contactado con la Administración vía Web, lo ha hecho para consultar temas relacionados con los impuestos

% de individuos




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

Consulta con cualquier administración pública

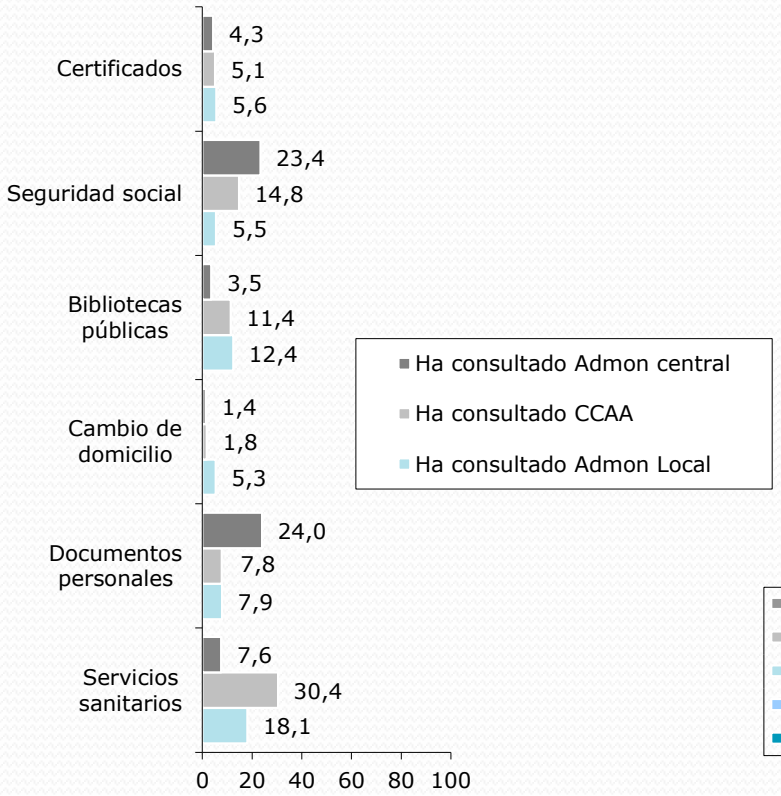



| | Impuestos | Empleo público | Becas ayuda | Matriculación univ | Permiso const. Edif | Registro coches |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 60,9 | 37,9 | 36,8 | 14,0 | 6,1 | 6,5 |
| III TRIM 09 | 58,9 | 35,3 | 40,6 | 16,7 | 4,9 | 6,3 |
| I TRIM 10 | 60,6 | 36,0 | 42,1 | 18,8 | 3,9 | 9,4 |
| III TRIM 10 | 60,9 | 35,6 | 39,3 | 16,0 | 4,6 | 8,0 |
| I TRIM 11 | 59,0 | 33,1 | 37,5 | 15,7 | 7,0 | 9,7 |

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

# Consulta por servicio y tipo de Administración

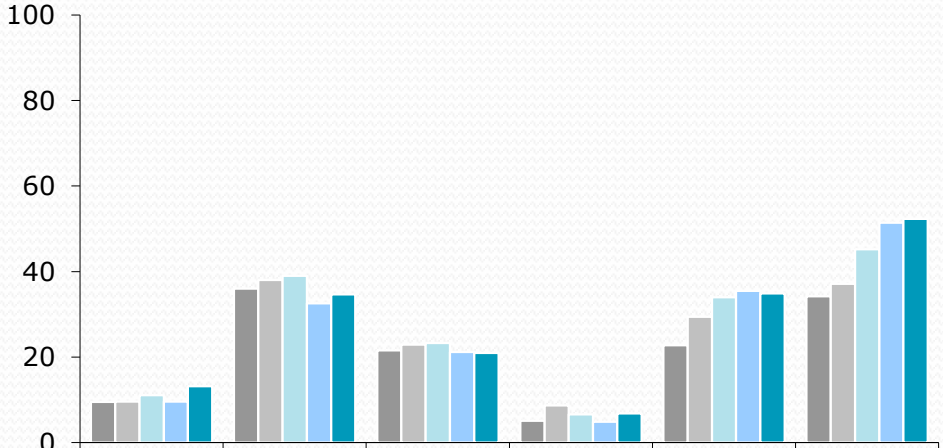
## Más de la mitad de los internautas que consultan la Administración a través de la Red lo hacen sobre servicios sanitarios




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

% de individuos

Consulta con cualquier administración pública



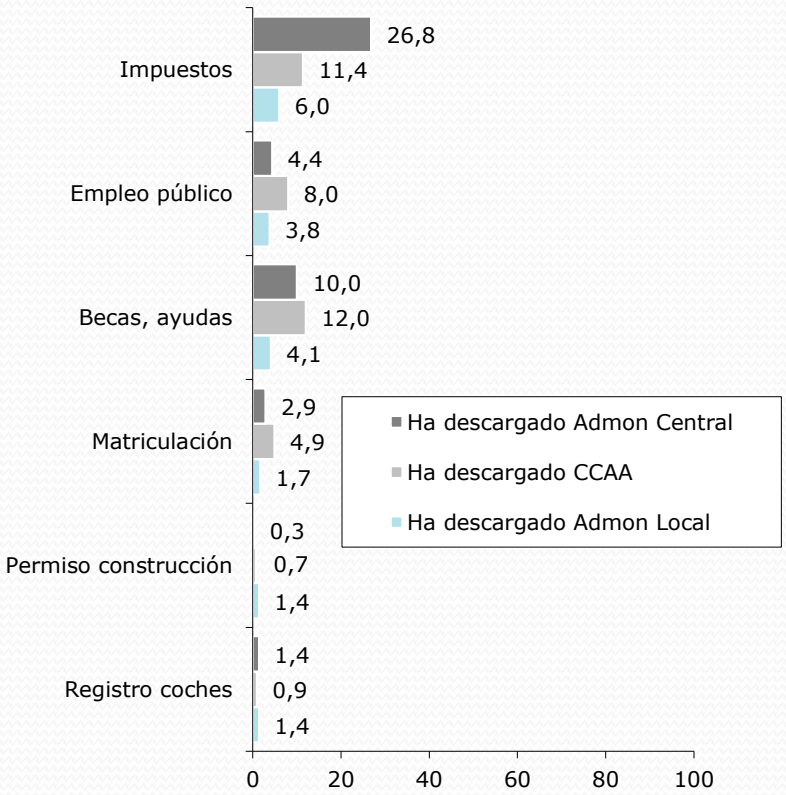

| | Certif. nac y matri | Seguridad social | Bibliotecas públicas | Cambios de domicilio | Documentos personales | Servicios sanitarios |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 9,5 | 36,0 | 21,6 | 5,1 | 22,8 | 34,2 |
| III TRIM 09 | 9,6 | 38,0 | 22,9 | 8,7 | 29,4 | 37,1 |
| I TRIM 10 | 11,1 | 39,0 | 23,3 | 6,6 | 34,0 | 45,2 |
| III TRIM 10 | 9,6 | 32,6 | 21,2 | 4,9 | 35,5 | 51,4 |
| I TRIM 11 | 13,2 | 34,7 | 21,0 | 6,8 | 34,9 | 52,3 |

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

# Descarga formulario servicio y tipo de Administración

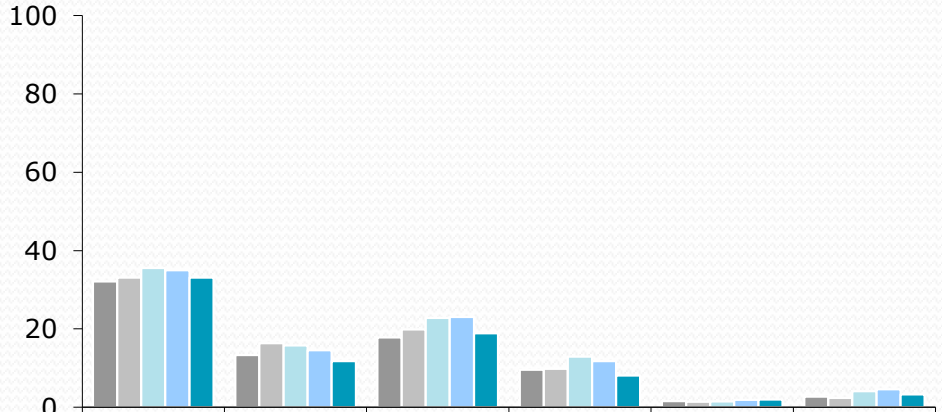
## Una tercera parte de los usuarios ha descargado algún tipo de formulario relacionado con impuestos

% de individuos




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

Descarga de cualquier administración pública

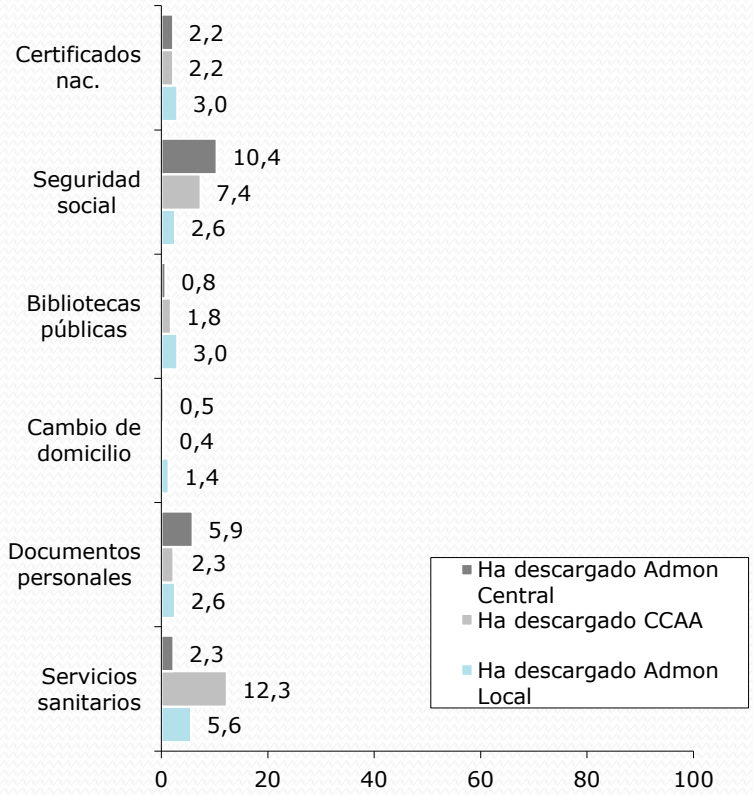



| | Impuestos | Empleo público | Becas ayuda | Matriculación univ | Permiso const. Edif | Registro coches |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 32,1 | 13,3 | 17,8 | 9,6 | 1,6 | 2,7 |
| III TRIM 09 | 33,1 | 16,4 | 19,9 | 9,8 | 1,4 | 2,4 |
| I TRIM 10 | 35,6 | 15,8 | 22,8 | 12,9 | 1,5 | 4,1 |
| III TRIM 10 | 35,0 | 14,6 | 23,1 | 11,8 | 1,9 | 4,6 |
| I TRIM 11 | 33,1 | 11,8 | 18,9 | 8,1 | 2,0 | 3,3 |

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

# Descarga formulario servicio y tipo de Administración

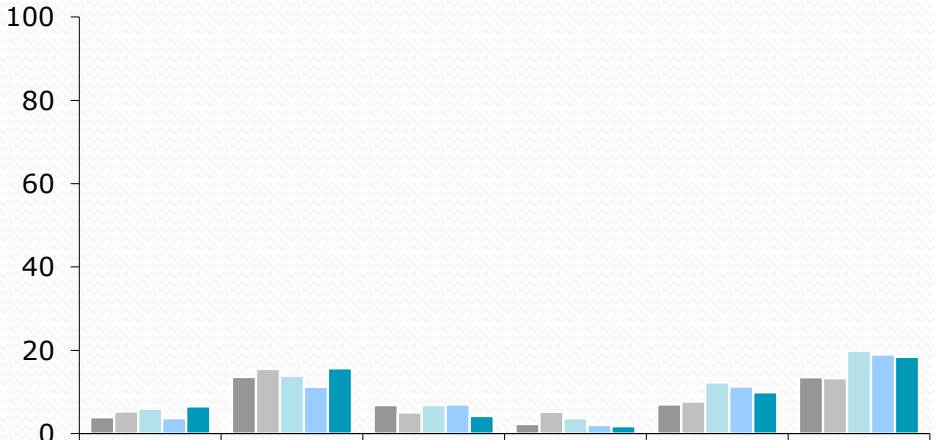
## El 15,7% de los usuarios de Internet que han contactado con la Administración vía Web, ha descargado algún formulario de la seguridad social




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

% de individuos

Descarga de cualquier administración pública

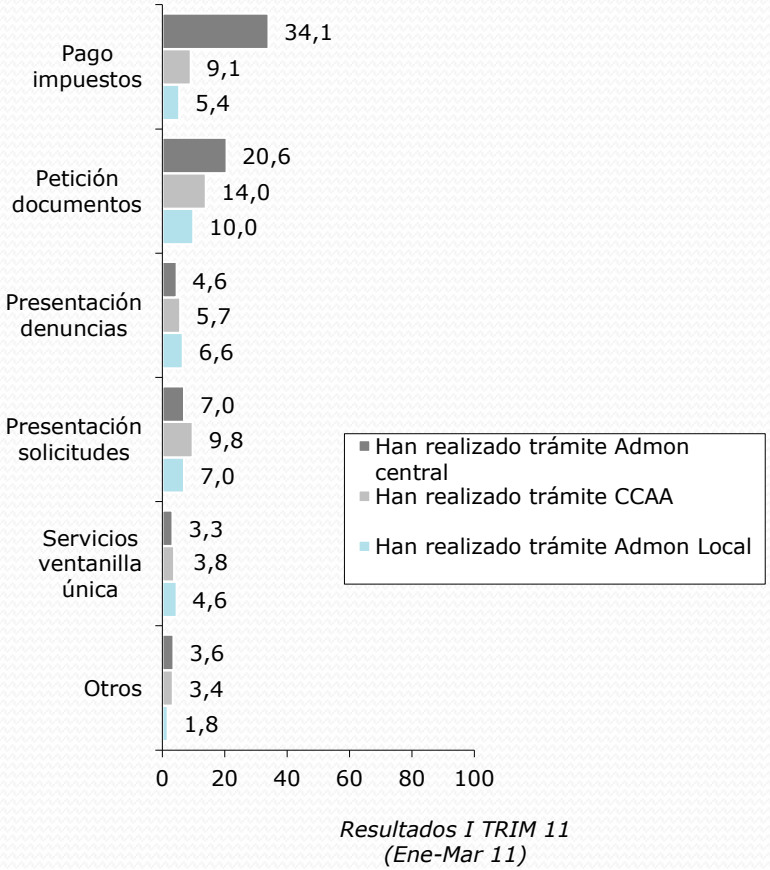



| | Certif. nac y matri | Seguridad social | Bibliotecas públicas | Cambios de domicilio | Documentos personales | Servicios sanitarios |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 3,9 | 13,6 | 6,8 | 2,3 | 7,0 | 13,5 |
| III TRIM 09 | 5,3 | 15,5 | 5,1 | 5,2 | 7,7 | 13,3 |
| I TRIM 10 | 6,0 | 13,9 | 6,8 | 3,7 | 12,3 | 19,9 |
| III TRIM 10 | 3,7 | 11,2 | 7,0 | 2,1 | 11,3 | 19,0 |
| I TRIM 11 | 6,5 | 15,7 | 4,2 | 1,8 | 9,9 | 18,4 |

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

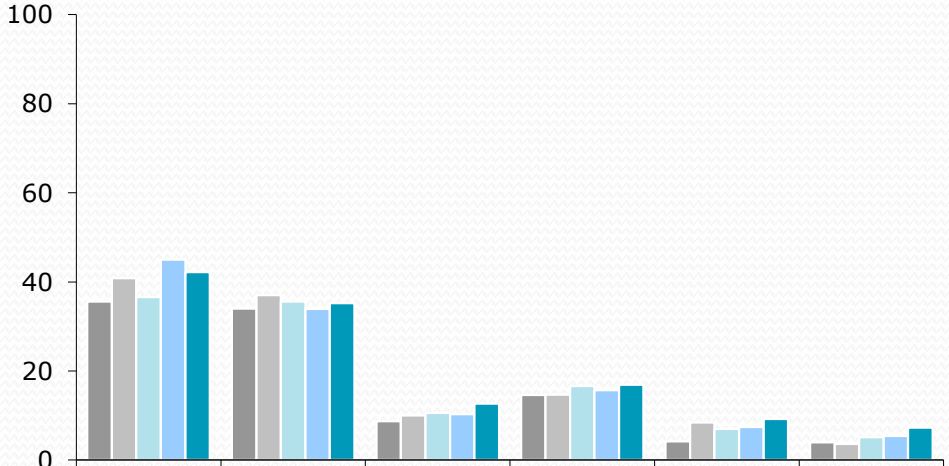
observatorio nacional de las telecomunicaciones y de la SI

## Cuatro de cada diez Internautas que ha contactado con la Administración a través de Internet lo hace para pagar algún impuesto




% de individuos

Tramitación en cualquier administración pública



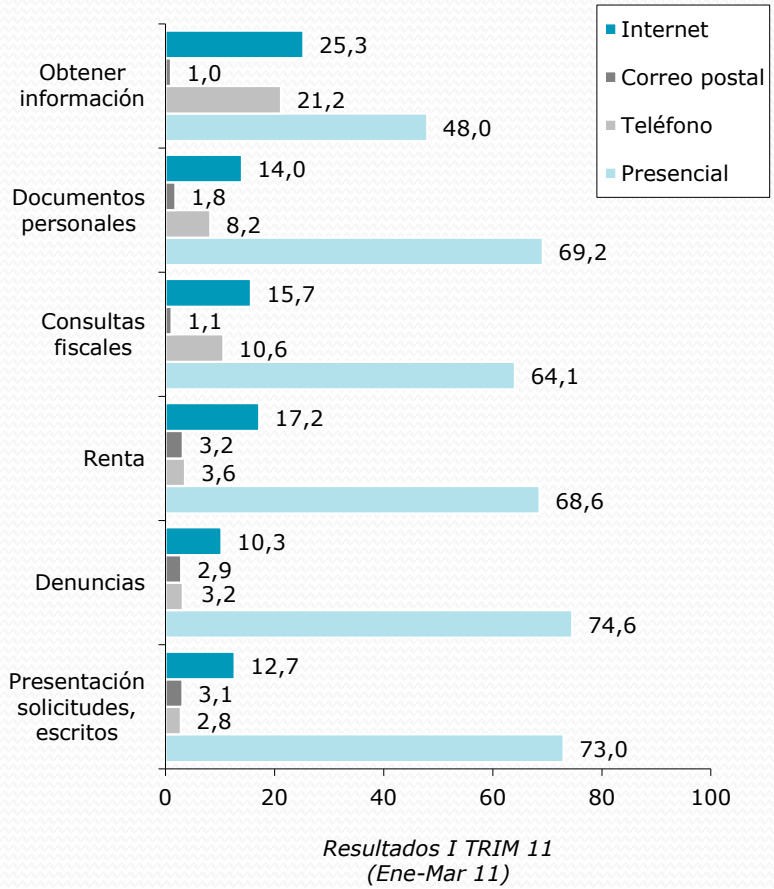

| | Pago impuestos | Petición documentos | Presentación denuncias | Presentación solicitudes | Servicios ventanilla única | Otros trámites |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 35,6 | 34,0 | 8,7 | 14,6 | 4,2 | 4,0 |
| III TRIM 09 | 40,8 | 37,0 | 10,0 | 14,7 | 8,4 | 3,6 |
| I TRIM 10 | 36,6 | 35,6 | 10,6 | 16,6 | 7,0 | 5,1 |
| III TRIM 10 | 45,0 | 33,9 | 10,3 | 15,7 | 7,4 | 5,4 |
| I TRIM 11 | 42,2 | 35,2 | 12,7 | 16,9 | 9,2 | 7,3 |

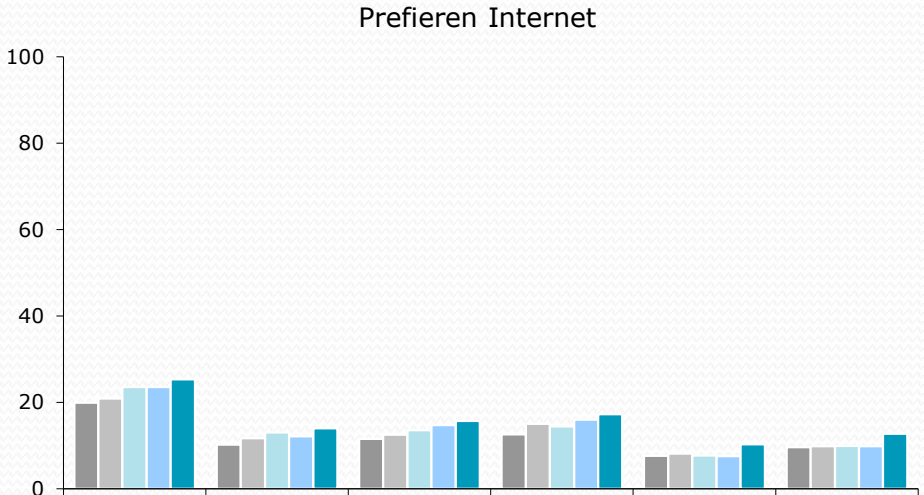
BASE: Usuarios de Internet 15 años o más y ha contactado Adm. por Internet

# Preferencia de contacto con la Administración Pública

## Una cuarta parte de la población prefiere Internet para obtener información de la Administración Pública

% de individuos



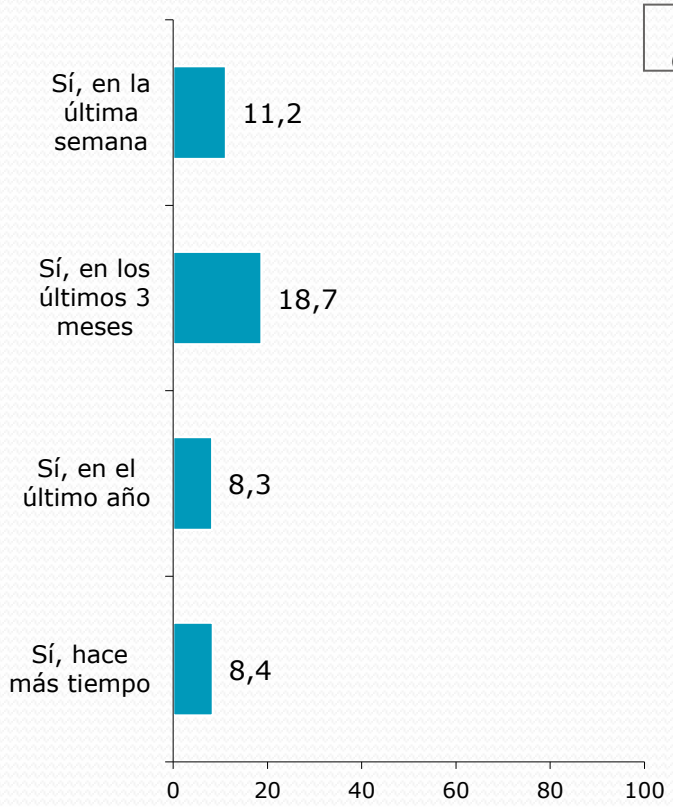

| | Obtener información | Solicitar docs personales | Consultas fiscales | Present. Decl. Renta | Present. denuncias, recursos | Present. solicitudes, escritos |
|---|---|---|---|---|---|---|
| I TRIM 09 | 19,9 | 10,2 | 11,5 | 12,6 | 7,6 | 9,6 |
| III TRIM 09 | 20,9 | 11,7 | 12,5 | 15,0 | 8,1 | 9,8 |
| I TRIM 10 | 23,5 | 13,0 | 13,5 | 14,4 | 7,7 | 9,9 |
| III TRIM 10 | 23,5 | 12,1 | 14,7 | 16,0 | 7,5 | 9,8 |
| I TRIM 11 | 25,3 | 14,0 | 15,7 | 17,2 | 10,3 | 12,7 |

BASE: Individuos de 15 años o más

# Uso Internet para temas de salud

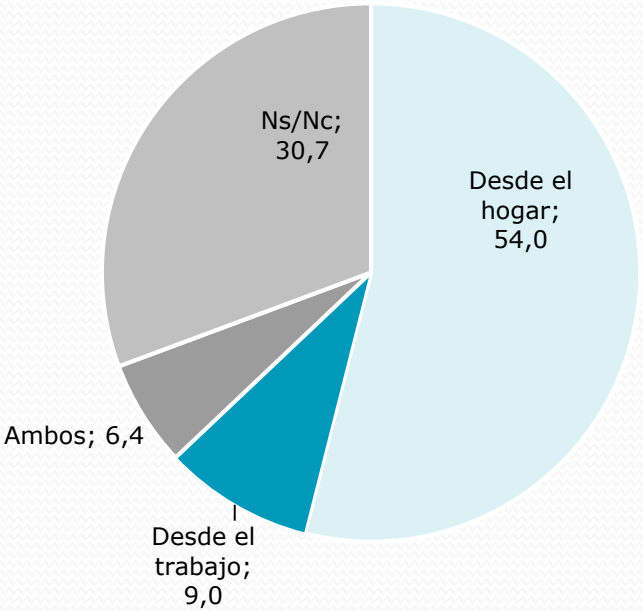
## El 46,6% de los Internautas declara haber utilizado la Red para temas relacionados con la salud

***En absolutos (miles de individuos)***




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

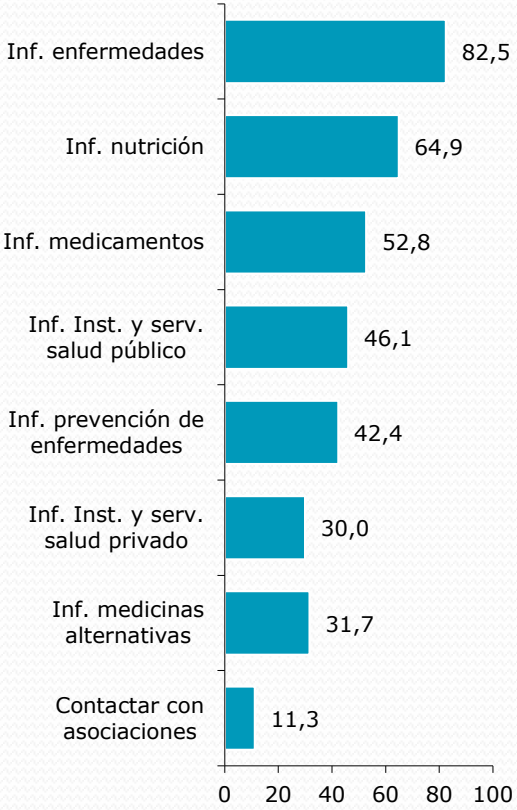
*Lugar de Acceso*




BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

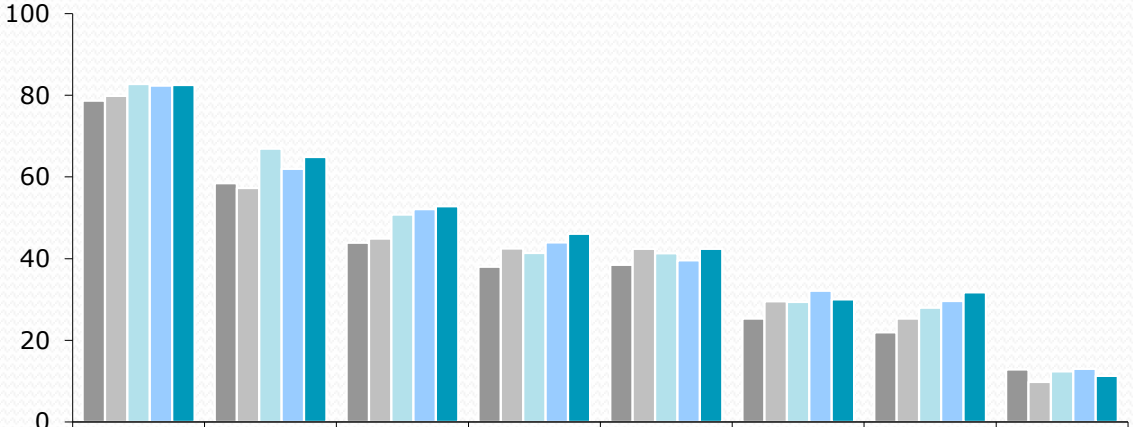
BASE: Usuarios de Internet 15 años o más que utiliza Internet para temas de salud

# Ocho de cada diez usuarios que utilizan Internet para temas de salud, lo hace sobre información de enfermedades




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

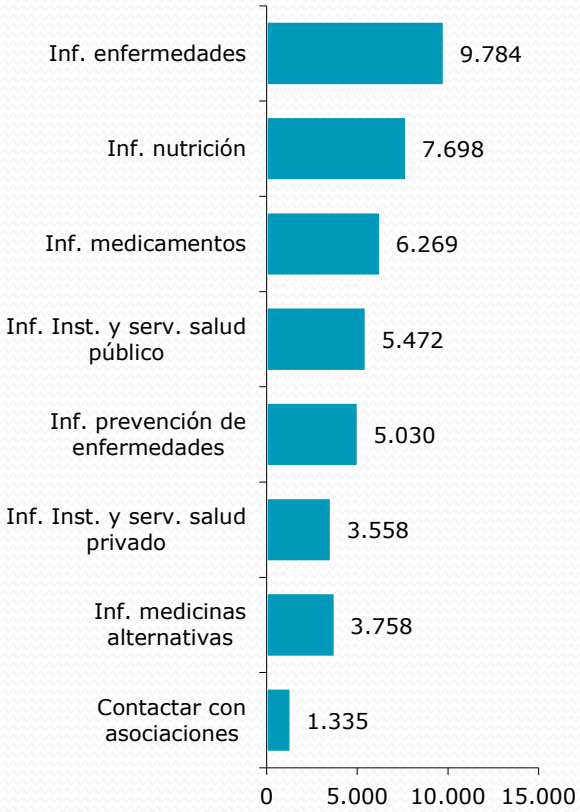
***(% de individuos)***




| | 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 09 | 78,7 | 58,5 | 43,9 | 38,0 | 38,5 | 25,3 | 21,9 | 12,8 |
| III TRIM 09 | 79,9 | 57,3 | 44,9 | 42,5 | 42,4 | 29,5 | 25,3 | 9,8 |
| I TRIM 10 | 82,8 | 66,9 | 50,8 | 41,4 | 41,3 | 29,4 | 28,0 | 12,4 |
| III TRIM 10 | 82,4 | 62,0 | 52,1 | 44,0 | 39,6 | 32,1 | 29,6 | 13,0 |
| I TRIM 11 | 82,5 | 64,9 | 52,8 | 46,1 | 42,4 | 30,0 | 31,7 | 11,3 |

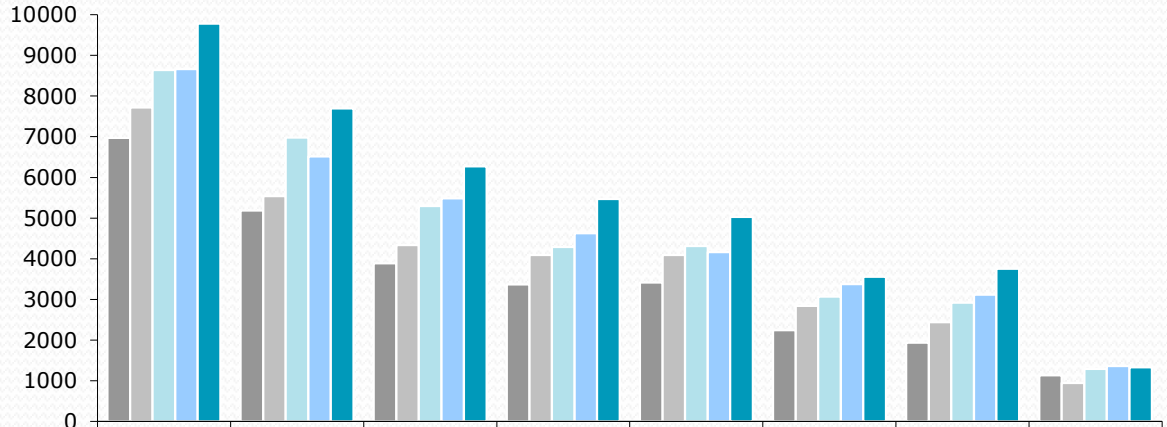
BASE: Usuarios de Internet 15 años o más que utilizan Internet para temas de salud

# Más 6,2 millones de usuarios de Internet acceden a la red para buscar información sobre medicamentos




*Resultados I TRIM 11 (Ene-Mar 11)*

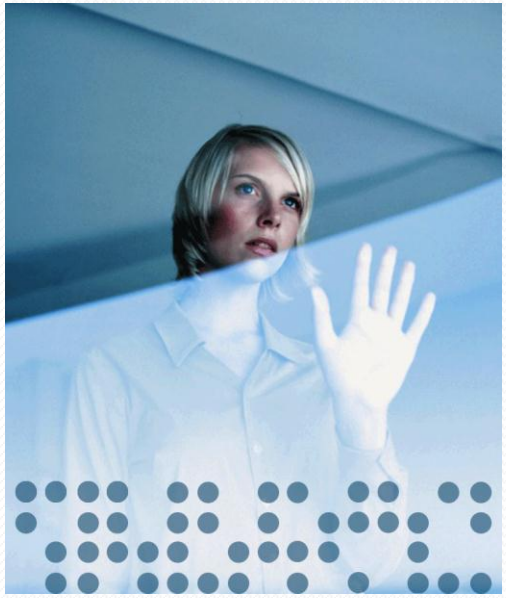
***En absolutos (miles de individuos)***




| | 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 09 | 6.970 | 5.185 | 3.887 | 3.368 | 3.415 | 2.243 | 1.939 | 1.134 |
| III TRIM 09 | 7.720 | 5.537 | 4.334 | 4.091 | 4.094 | 2.846 | 2.443 | 948 |
| I TRIM 10 | 8.636 | 6.978 | 5.295 | 4.293 | 4.312 | 3.072 | 2.921 | 1.294 |
| III TRIM 10 | 8.663 | 6.518 | 5.485 | 4.630 | 4.162 | 3.375 | 3.116 | 1.367 |
| I TRIM 11 | 9.784 | 7.698 | 6.269 | 5.472 | 5.030 | 3.558 | 3.758 | 1.335 |

BASE: Usuarios de Internet 15 años o más

# Objetivos y Metodología




| | | diap. |
|---|---|---|
| 1. | Principales Resultados | 4 |
| 2. | Actitudes frente a las nuevas Tecnologías | 19 |
| 3. | Equipamiento TIC | 24 |
| 4. | Pirámide de Servicios TIC | 27 |
| 5. | Telefonía Fija | 31 |
| 6. | Telefonía Móvil | 44 |
| 7. | Audiovisual | 62 |
| 8. | Internet | 70 |
| 9. | Objetivos y Metodología | 109 |

## 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 realiza desde 2003 con Taylor Nelson Sofres (TNS) un estudio con muestra panel que analiza la demanda de servicios de telecomunicaciones y Sociedad de la Información en los hogares españoles. Este estudio ofrece indicadores sobre penetración de equipos, servicios y tecnologías, niveles de consumo y gasto medio, así como de los usos y actitudes hacia la tecnología, clasificados en cinco ámbitos: telefonía fija, telefonía móvil, Internet, audiovisual y TV de pago, y equipamiento de servicios y dispositivos TIC.

En Marzo de 2008 Red.es firmó un acuerdo de colaboración con la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) para la elaboración y gestión conjunta de este estudio con muestra panel.

El análisis de la demanda del segmento residencial, y de los usos por los individuos dentro y fuera del hogar, permite mejorar el conocimiento del sector complementando los estudios realizados e indicadores obtenidos por otros organismos e instituciones sobre la oferta, tanto en el ámbito residencial como empresarial.

# Ficha técnica

***Universos*:** 17.068.913 hogares. Individuos de 15 y más años de edad: 39,066 millones. Individuos de 10 y más años: 41,200 millones.

Los datos publicados en este informe trimestral hacen referencia a individuos de 15 y más años.

***Muestra***: 3.164 hogares y 6.723 individuos de 10 y más años de edad entraron en tabulación de encuestas, 6.345 individuos de 15 y más años. 2.772 hogares reunieron los requisitos para entrar en tabulación de facturas.

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

***Diseño muestral***: Para cada una de las 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 mismo.

***Cuestionarios***: Además de la recogida trimestral de facturas, cada seis meses tiene lugar una encuesta postal a los miembros de la muestra panel que incluye un cuestionario de hogar y otro individual dirigido a todos sus miembros de 10 y más años de edad. El primer cuestionario recoge datos del equipamiento tecnológico del hogar y el segundo los usos, hábitos y actitudes de los individuos. Es decir, mientras que la información sobre gasto en servicios TIC se mide en cada oleada (en los cuatro trimestres del año), los datos sobre penetraciones y usos de los equipamientos y servicios TIC se miden a través de estos cuestionarios sólo en las oleadas impares (primer y tercer trimestre del año). A efectos prácticos, se utiliza la siguiente convención: en las oleadas pares se toma el dato de penetración de la oleada impar anterior.

***Trabajo de campo***: El trabajo de campo y procesamiento de los datos ha sido realizado por la empresa Taylor Nelson Sofres (TNS). La recogida de facturas del período Abril-Junio 2011, se ha dado por finalizada durante el mes de Agosto de 2011.

***Error muestral***: 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 son de ±1,74% para hogares y de ±1,23% para individuos de 15 y más años.

El estudio sobre la encuesta panel 32ª oleada "Las TIC en los hogares españoles" del ONTSI ha sido elaborado por el equipo de Estudios del ONTSI:

Alberto Urueña (Coordinación)
Annie Ferrari
Elena Valdecasa
María Pilar Ballestero
Pedro Antón
Raquel Castro
Santiago Cadenas

ISSN 1989-7766

www.safecreative.org/work/
1111160531781
REGISTERED

Licencia: http://www.safecreative.org/work/1111160531781

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