



# Las TIC en los hogares españoles

## Encuesta panel 25<sup>a</sup> oleada

III Trimestre 2009 Julio-Septiembre



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

El estudio sobre la encuesta panel 25ª 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 Ballesteros  
Pedro Antón  
Raquel Castro  
Santiago Cadenas

ISSN 1989-7766

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

## PUNTOS DESTACADOS

---

### **El número de Internautas de 10 años y más ya supera los 25 millones de personas**

Con 1,3 millones de nuevos usuarios en el último año, el número de individuos de 10 y más años que ha utilizado Internet en alguna ocasión se sitúa en los 25,1 millones.

### **El 61,2% de la población mayor de 14 años ha hecho uso de Internet en alguna ocasión**

Con un incremento interanual del 5,9%, el número de usuarios de Internet supera el 61% de la población mayor de 14 años

### **Más de la mitad de los hogares españoles cuentan ya con conexión a Internet**

En el tercer trimestre del año 2009, tras un incremento interanual del 12,2%, el número de hogares conectados a la Red supera los 8,4 millones.

### **En el tercer trimestre de 2009 el gasto en servicios TIC de los hogares españoles alcanza los 3.491 millones de euros**

El gasto realizado por los hogares españoles en telefonía fija, telefonía móvil, Internet y TV de pago se ha incrementado en el último año un 2,1% situándose en los 3.491 millones de euros en el tercer trimestre de 2009.

### **Más de la mitad de los hogares españoles tienen contratados más de dos servicios TIC**

El 38% de los hogares disponen de 3 servicios TIC y un 14% dispone de 4 servicios contratados. Los hogares con dos y un único servicio son el 26% y el 21% respectivamente.

---

## **El 65% de los hogares dispone de algún ordenador, con predominio del de sobremesa**

El ordenador está presente ya en el 65% de los hogares españoles, con un crecimiento de casi cinco puntos porcentuales en el último año, debido principalmente al ordenador portátil.

---

## **Las incidencias de virus informáticos y de correos no deseados registran descensos interanuales**

Los dos problemas de seguridad más habituales soportados por los internautas, virus informáticos y correos no deseados, durante el último año registran descensos de 2,1 y 6,3, puntos porcentuales respectivamente.

---

## **Casi 17 millones de personas mayores de 14 años se declaran fieles al uso de Internet durante más de tres años**

Durante el tercer trimestre del año 2009, el 72% de los usuarios de Internet declaran llevar más de tres años utilizando la Red.

---

## **8,5 millones de personas han contactado con la Administración a través de Internet**

Con 600.000 nuevos usuarios en el último año, el porcentaje de personas de 15 y más años que han contactado alguna vez con la Administración Pública por Internet se sitúa en el 22,4%, lo que supone un incremento interanual del 7,6%.

---

## **Cuatro de cada diez usuarios han utilizado alguna vez Internet para temas relacionados con la salud**

El 41,4% de los usuarios de Internet de 15 y más años declaran haber utilizado la Red en alguna ocasión para buscar información sobre temas sanitarios, 2,6 puntos porcentuales de crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior.

---

## **Casi la mitad de los hogares conectados a la Red lo hacen a través del portátil**

---

Tras un incremento interanual del 50,4%, el ordenador portátil, presente en el 39% de los hogares españoles se sitúa como dispositivo preferido para conectarse a Internet en el 46,3% de los hogares con conexión.

---

## ÍNDICE

<b>1. ACTITUD HACIA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS</b>	<b>7</b>
<b>2. RELACIÓN PRECIO/UTILIDAD DE LAS TIC</b>	<b>8</b>
<b>3. HABILIDADES CON ORDENADORES E INTERNET</b>	<b>10</b>
<b>4. EQUIPAMIENTO TIC</b>	<b>11</b>
<b>5. GASTO TIC</b>	<b>13</b>
<b>6. PIRÁMIDE DE SERVICIOS TIC</b>	<b>14</b>
<b>7. TELEFONÍA FIJA</b>	<b>16</b>
<b>8. TELEFONÍA MÓVIL</b>	<b>21</b>
<b>9. TELEVISIÓN DE PAGO</b>	<b>26</b>
<b>10. INTERNET</b>	<b>29</b>
<b>11. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA</b>	<b>43</b>

# 1. ACTITUD HACIA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

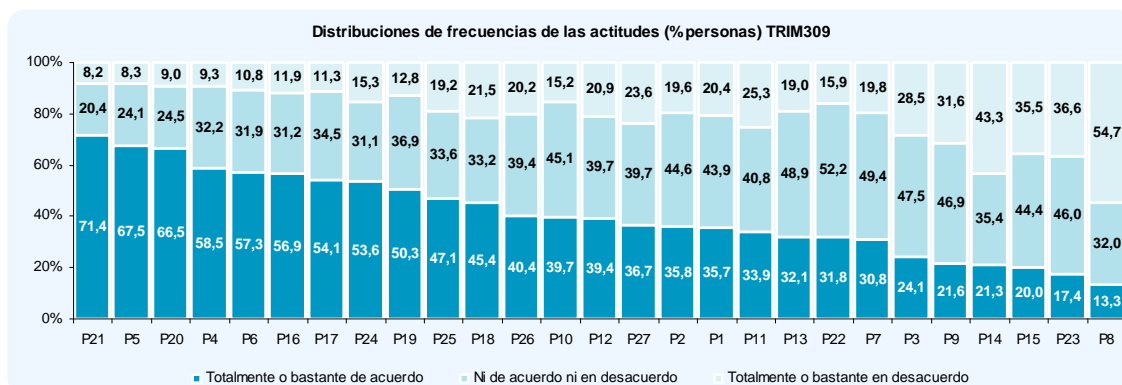
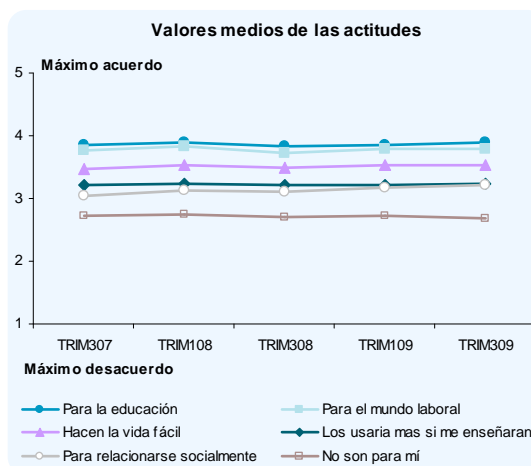
Valores medios (1 máx desacuerdo- 5 máx acuerdo)

	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
P21	3,84	3,88	3,82	3,86	3,89
P5	3,81	3,80	3,81	3,83	3,84
P20	3,76	3,83	3,73	3,78	3,79
P4	3,64	3,63	3,62	3,68	3,64
P16	3,52	3,59	3,55	3,58	3,58
P6	3,51	3,50	3,51	3,53	3,55
P17	3,47	3,52	3,48	3,53	3,54
P24	3,42	3,44	3,45	3,44	3,48
P19	3,48	3,46	3,44	3,50	3,48
P18	3,42	3,39	3,38	3,38	3,34
P25	3,28	3,32	3,30	3,32	3,33
P10	3,18	3,22	3,20	3,22	3,30
P26	3,22	3,23	3,21	3,21	3,23
P2	3,20	3,19	3,18	3,22	3,21
P12	3,05	3,14	3,11	3,17	3,20
P1	3,19	3,20	3,19	3,23	3,20
P22	3,21	3,17	3,21	3,18	3,19
P27	3,21	3,19	3,21	3,28	3,18
P7	3,12	3,10	3,13	3,11	3,14
P13	3,11	3,08	3,13	3,13	3,12
P11	3,01	3,04	3,01	3,01	3,06
P3	2,83	2,87	2,84	2,84	2,90
P9	2,83	2,80	2,82	2,82	2,82
P15	2,83	2,81	2,82	2,81	2,78
P23	2,60	2,57	2,63	2,63	2,68
P14	2,72	2,75	2,71	2,72	2,68
P8	2,36	2,36	2,38	2,33	2,38

En el tercer trimestre de 2009 se mantiene la percepción positiva de las nuevas tecnologías por parte de la población. Los aspectos más valorados continúan siendo el aporte que las nuevas tecnologías ofrecen tanto en la educación como en el mundo laboral. También ha mejorado la percepción de seguridad de las compras a través de Internet.

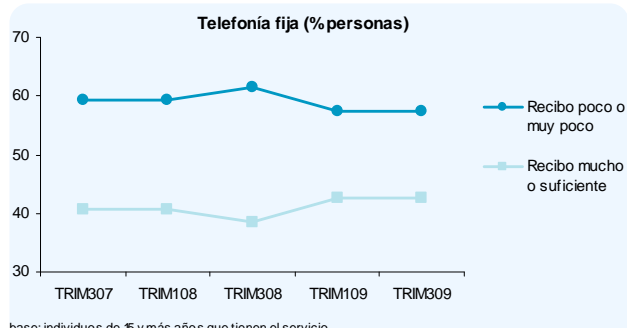
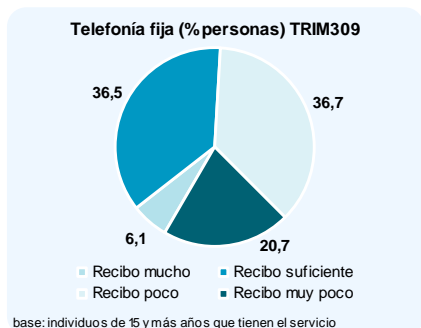
En el último año se observa un incremento de la importancia de las nuevas tecnologías en las relaciones sociales, así como de la libertad que pueden ofrecer.

El 71% de la población está de acuerdo con la importancia que tienen las nuevas tecnologías en la educación y 66% las considera trascendentales en el mundo laboral.



## 2. RELACIÓN PRECIO/UTILIDAD DE LAS TIC

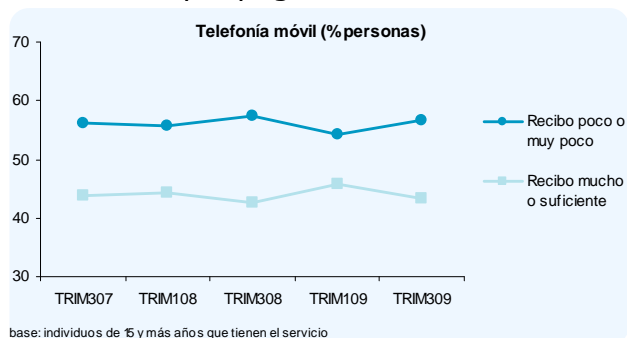
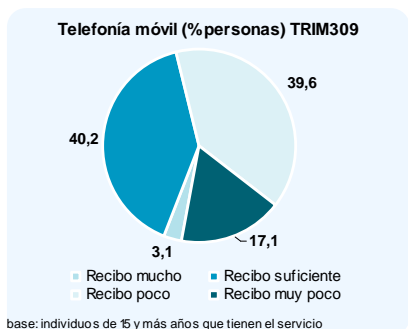
### 2.1. Relación precio/utilidad de servicios TIC



% individuos	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Recibo mucho	4,8	4,6	5,0	5,5	<b>6,1</b>
Recibo suficiente	35,9	36,1	33,6	37,0	<b>36,5</b>
Recibo poco	40,0	39,1	40,4	38,6	<b>36,7</b>
Recibo muy poco	19,3	20,2	21,0	18,9	<b>20,7</b>

Base: individuos de 15 y más años que tienen el servicio

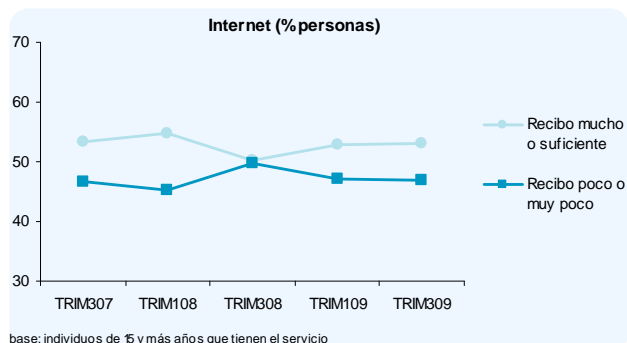
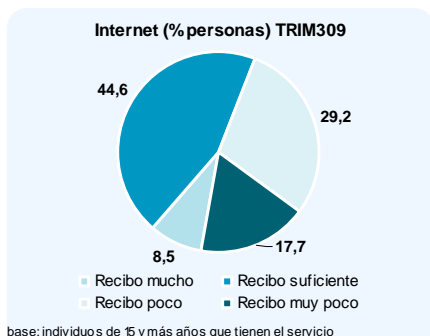
La relación precio/utilidad del servicio de telefonía fija ha mejorado en el último año, el 43% de quienes disponen de teléfono fijo considera que recibe mucho o suficiente por el servicio que paga.



% individuos	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Recibo mucho	4,0	4,2	3,3	4,0	<b>3,1</b>
Recibo suficiente	39,7	40,1	39,3	41,8	<b>40,2</b>
Recibo poco	39,4	40,5	41,1	38,2	<b>39,6</b>
Recibo muy poco	16,9	15,2	16,3	16,0	<b>17,1</b>

Base: individuos de 15 y más años que tienen el servicio

A penas el 3% considera que recibe mucho del servicio de telefonía móvil por lo que paga frente al 6% de la telefonía fija.

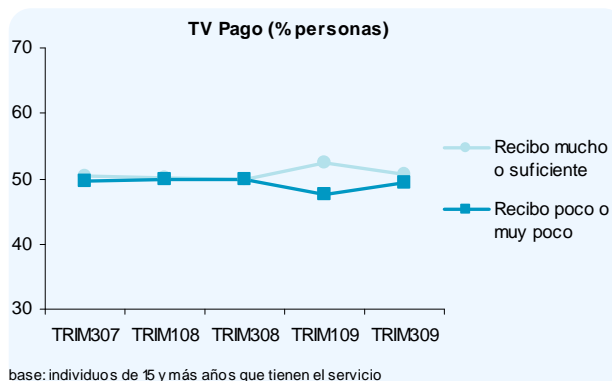
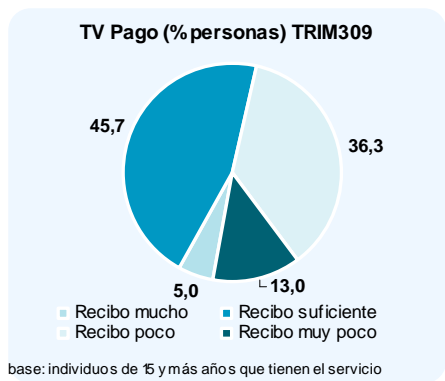


% individuos	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Recibo mucho	9,0	8,4	7,7	9,3	<b>8,5</b>
Recibo suficiente	44,3	46,3	42,6	43,5	<b>44,6</b>
Recibo poco	32,5	30,3	33,8	33,1	<b>29,2</b>
Recibo muy poco	14,2	14,9	15,9	14,1	<b>17,7</b>

Base: individuos de 15 y más años que tienen el servicio

El servicio de Internet sigue siendo el mejor valorado, el 53% de los que disponen del mismo hace una valoración positiva de su relación precio/utilidad.





En cuanto al servicio de televisión de pago, se vuelve a equilibrar el porcentaje de personas que consideran que reciben mucho o suficiente por el servicio que pagan con el de aquellos que consideran que reciben poco o muy poco, 50,7% frente al 49,3%.

% individuos	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Recibo mucho	4,2	3,7	5,2	6,3	<b>5,0</b>
Recibo suficiente	46,1	46,4	44,8	46,2	<b>45,7</b>
Recibo poco	35,6	35,9	35,4	34,5	<b>36,3</b>
Recibo muy poco	14,1	14,0	14,6	13,0	<b>13,0</b>

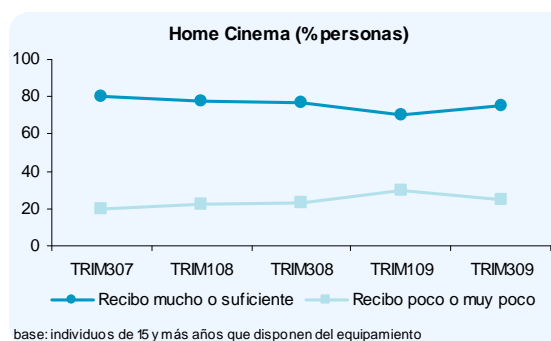
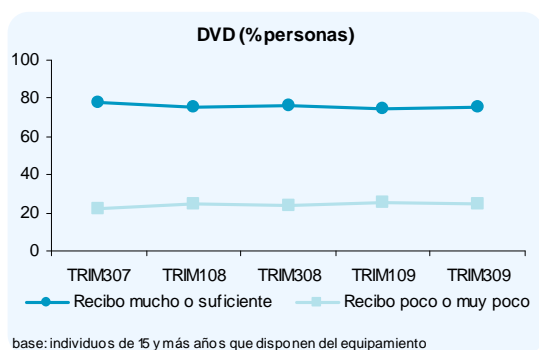
Base: individuos de 15 y más años que tienen el servicio

## 2.2. Relación precio/utilidad de dispositivos TIC

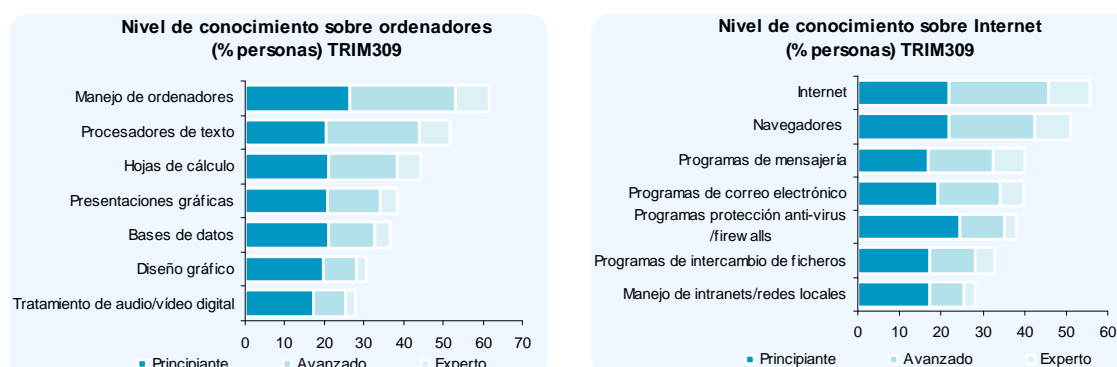
% individuos		TRIM306	TRIM107	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
<b>DVD</b>	Recibo mucho	13,4	12,5	12,8	11,4	10,8	13,8	<b>10,9</b>
	Recibo suficiente	68,6	67,8	64,9	64,0	65,5	60,9	<b>64,6</b>
	Recibo poco	12,3	14,2	15,7	16,7	15,6	18,0	<b>15,1</b>
	Recibo muy poco	5,8	5,6	6,6	8,0	8,1	7,3	<b>9,4</b>
<b>Home Cinema</b>	Recibo mucho	11,9	12,9	16,7	13,1	11,6	14,6	<b>7,0</b>
	Recibo suficiente	69,0	65,9	63,8	64,7	65,4	55,8	<b>68,0</b>
	Recibo poco	15,6	14,1	14,5	14,2	14,9	25,0	<b>17,0</b>
<b>Video consola</b>	Recibo mucho	3,5	7,1	5,0	8,0	8,1	4,7	<b>8,0</b>
	Recibo suficiente	12,3	11,4	12,0	11,0	10,7	14,7	<b>8,8</b>
	Recibo poco	58,6	58,7	56,7	54,2	56,2	55,9	<b>56,7</b>
	Recibo muy poco	17,7	19,3	22,1	23,0	19,0	20,0	<b>19,8</b>
	Recibo muy poco	11,3	10,6	9,2	11,8	14,1	9,5	<b>14,7</b>

Base: individuos de 15 y más años que disponen del equipamiento

En el tercer trimestre de 2009 la relación precio/utilidad de los distintos dispositivos TIC apenas ha variado respecto a un año antes. Tres de cada cuatro personas consideran que reciben mucho o suficiente por lo pagado por el dispositivo de DVD así como por el Home Cinema. En el caso de la videoconsola, esta proporción disminuye ligeramente hasta el 65,5%.



### 3. HABILIDADES CON ORDENADORES E INTERNET



El 61,4% de la población de 15 y más años sabe manejar un ordenador, de ellos más de la mitad con un nivel avanzado o experto. Respecto al uso de Internet, el 55,7% sabe utilizarlo y de ellos más del 60% se maneja con alguna o con mucha soltura. En el último año, ambos porcentajes (personas con conocimientos de ordenadores y de Internet) han aumentado dos puntos porcentuales.

Las aplicaciones informáticas más comúnmente conocidas son los procesadores de texto y las hojas de cálculo, mientras que en Internet los navegadores, los programas de mensajería y los de correo electrónico son manejados por mayor número de personas.

#### Conocimientos sobre ordenadores

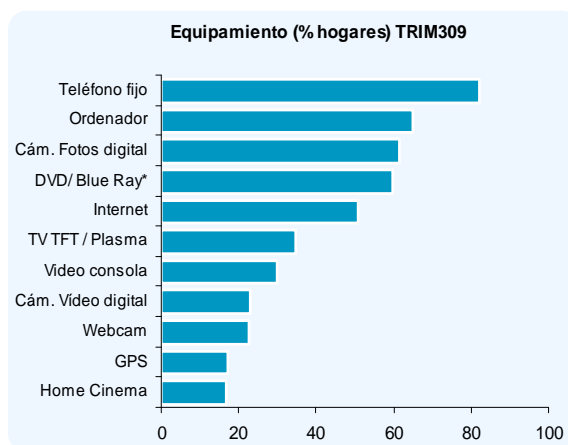
% individuos (TRIM309)	Principiante	Avanzado	Experto	No soy usuario	Ns/ Nc
Manejo de ordenadores	26,4	26,7	8,3	30,0	8,6
Procesadores de texto	20,3	23,6	7,8	37,9	10,5
Hojas de cálculo	21,3	17,1	5,9	45,2	10,6
Presentaciones gráficas	20,6	13,4	4,3	50,9	10,8
Bases de datos	21,1	11,5	3,8	52,5	11,1
Diseño gráfico	19,5	8,5	2,6	58,5	11,0
Tratamiento de audio/video digital	17,3	8,0	2,5	60,8	11,4

#### Conocimientos sobre Internet

% individuos (TRIM309)	Principiante	Avanzado	Experto	No soy usuario	Ns/ Nc
Internet	21,8	24,1	9,8	33,7	10,6
Navegadores	21,8	20,7	8,5	38,1	11,0
Programas de mensajería	16,9	15,6	7,5	49,0	11,0
Programas de correo electrónico	19,2	14,8	5,8	49,4	10,8
Programas protección anti-virus /firewalls	24,5	10,6	3,0	50,8	11,1
Programas de intercambio de ficheros	17,2	11,0	4,7	56,0	11,1
Manejo de intranets/redes locales	17,3	8,1	2,9	60,3	11,4

## 4. EQUIPAMIENTO TIC

### 4.1. Equipamiento del hogar<sup>1</sup>

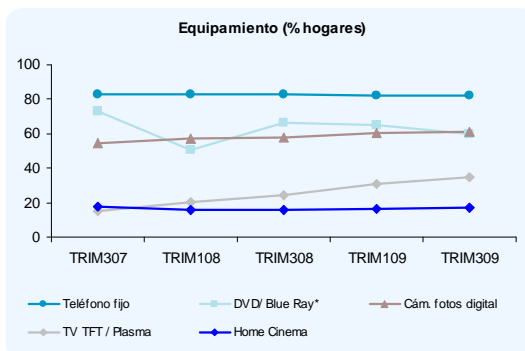


En el tercer trimestre de 2009, los dispositivos TIC más frecuentes en los hogares son el ordenador, la cámara de fotos digital y el DVD y/o Blue Ray, presentes ya en 6 de cada 10 hogares. La televisión TFT/Plasma continúa su importante tendencia de crecimiento a razón de 10 puntos porcentuales cada año, alcanzando el 34,7%. El ordenador, la webcam y el GPS tienen también incrementos interanuales destacables, de 4,5 puntos porcentuales.

% hogares	Teléfono fijo	Ordenador	Cám. fotos digital	DVD/ Blue Ray*	Internet	TV TFT / Plasma	Video consola	Cám. Vídeo digital	Webcam	GPS	Home Cinema
TRIM307	82,7	57,8	54,8	72,9	42,2	15,2	27,2	21,0	17,6	9,4	17,6
TRIM108	83,0	59,1	57,1	50,9	44,5	20,4	28,3	20,5	17,0	12,0	15,8
TRIM308	82,8	60,4	58,2	66,5	46,8	24,4	28,8	21,7	18,2	13,0	16,0
TRIM109	82,4	63,4	60,7	65,2	48,5	30,7	30,1	24,0	20,0	16,1	16,7
TRIM309	<b>82,0</b>	<b>65,0</b>	<b>61,4</b>	<b>59,8</b>	<b>50,7</b>	<b>34,7</b>	<b>29,8</b>	<b>22,9</b>	<b>22,7</b>	<b>17,3</b>	<b>16,8</b>

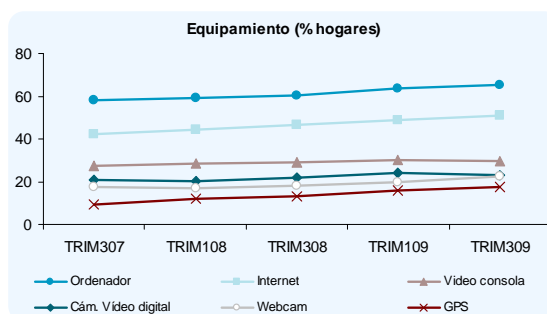
El Home Cinema se ha mantenido prácticamente constante en el último año y medio situándose en el 16,8%, al igual que el servicio de telefonía fija, que incluso ha reducido su presencia en los hogares al 82% de penetración.

puntos porcentuales de incremento	Teléfono fijo	DVD/ Blue Ray*	C. fotos digital	Home Cinema	TV TFT / Plasma
TRIM307 al TRIM308	0,1	-6,4	3,4	-1,6	9,2
TRIM108 al TRIM109	-0,6	14,3	3,6	0,9	10,3
TRIM308 al TRIM309	<b>-0,8</b>	<b>-6,7</b>	<b>3,2</b>	<b>0,8</b>	<b>10,3</b>



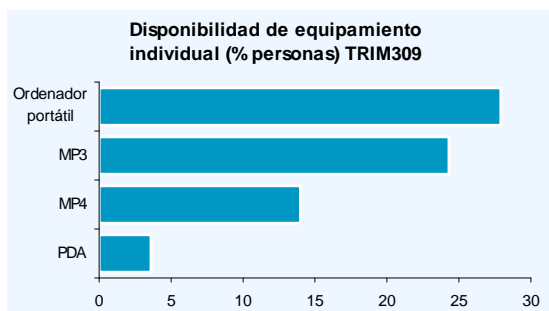
El ordenador está presente ya en el 65% de los hogares españoles, con un crecimiento anual de casi 5 puntos porcentuales, debido principalmente al aumento del ordenador portátil.

puntos porcentuales de incremento	Ordenador	Internet	Video consola	Camara video digital	GPS	Webcam
TRIM307 al TRIM308	2,6	4,6	1,6	0,7	3,6	3,6
TRIM108 al TRIM109	4,3	4,0	1,8	3,5	4,1	3,0
TRIM308 al TRIM309	<b>4,6</b>	<b>3,9</b>	<b>1,0</b>	<b>1,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>



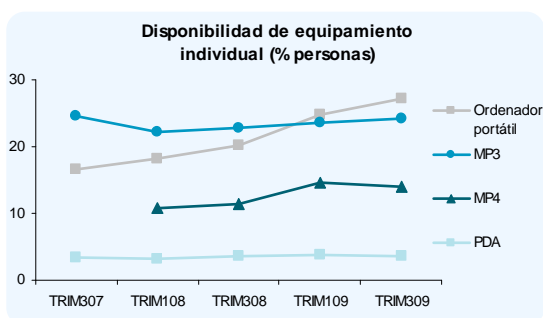
<sup>1</sup> (\*) En el TRIM108 se introduce un cambio en el ítem "DVD" del cuestionario, al preguntar por "DVD/ Blue Ray/ DVD alta definición". Como consecuencia, en ese trimestre los datos obtenidos reflejan un descenso que no se corresponde con la tendencia de penetración. Posteriormente, en el TRIM208 y sucesivas oleadas se ha reformulado el ítem preguntando por el equipamiento "DVD/ Blue Ray".

## 4.2. Equipamiento individual



% individuos	MP3	MP4	PDA	Ordenador portátil
TRIM307	24,6	---	3,4	16,6
TRIM108	22,3	10,8	3,2	18,2
TRIM308	22,8	11,4	3,6	20,3
TRIM109	23,6	14,7	3,8	24,8
TRIM309	<b>24,3</b>	<b>14,0</b>	<b>3,6</b>	<b>27,3</b>

Al igual que en trimestres anteriores, el ordenador portátil es el equipo TIC individual del que disponen más personas (27,3% de la población de 15 y más años de edad) y con mayor crecimiento interanual (7 puntos porcentuales). Dejando por un momento su consideración como equipo de uso individual, atendiendo a su penetración en hogares, su disponibilidad en este trimestre se eleva al 39% de los mismos.



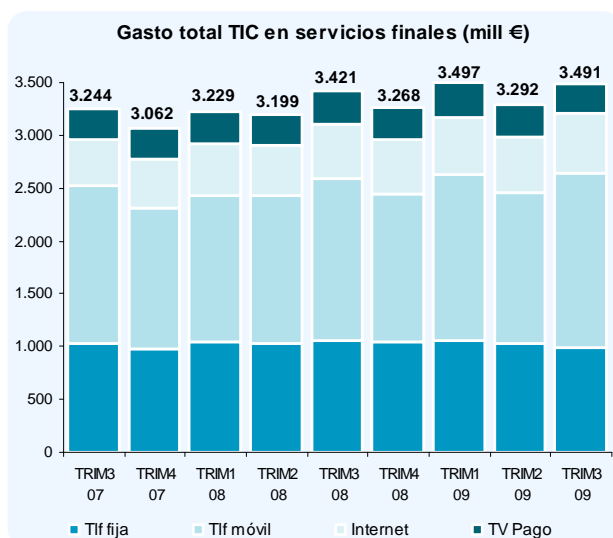
puntos porcentuales de incremento	MP3	MP4	PDA	Ordenador portátil
TRIM307 al TRIM308	-1,8	---	0,2	3,7
TRIM108 al TRIM109	1,3	3,9	0,6	6,6
TRIM308 al TRIM309	<b>1,5</b>	<b>2,6</b>	<b>0,0</b>	<b>7,0</b>

Aunque la disponibilidad de reproductor MP3 es mayor que la de MP4, este último dispositivo parece tener mayor proyección de futuro, dados los incrementos de 3,9 y 2,6 puntos porcentuales en los últimos trimestres frente al 1,5 y 1,3 puntos porcentuales del reproductor MP3.

## 5. GASTO TIC

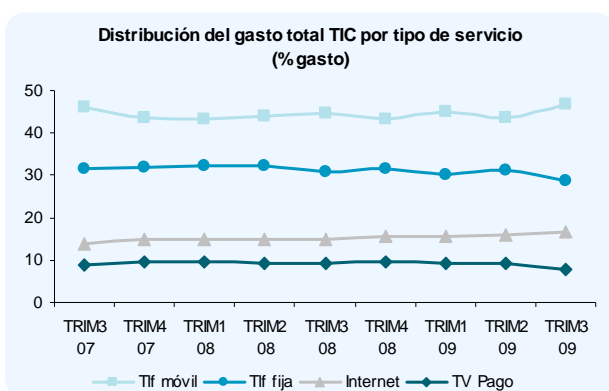
Gasto servicios TIC (TRIM309)	% de hogares	Nº de hogares (miles)	Gasto servicios TIC (millones €)
Telefonía fija	82,0	13.656	997
Telefonía móvil	89,1	14.842	1.638
Internet	50,7	8.434	579
TV pago	21,8	3.628	277
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>16.651</b>	<b>3.491</b>

En el tercer trimestre de 2009 el gasto en servicios TIC de los hogares españoles alcanza los 3.491 millones de euros, un 2% más que el mismo trimestre del año anterior.



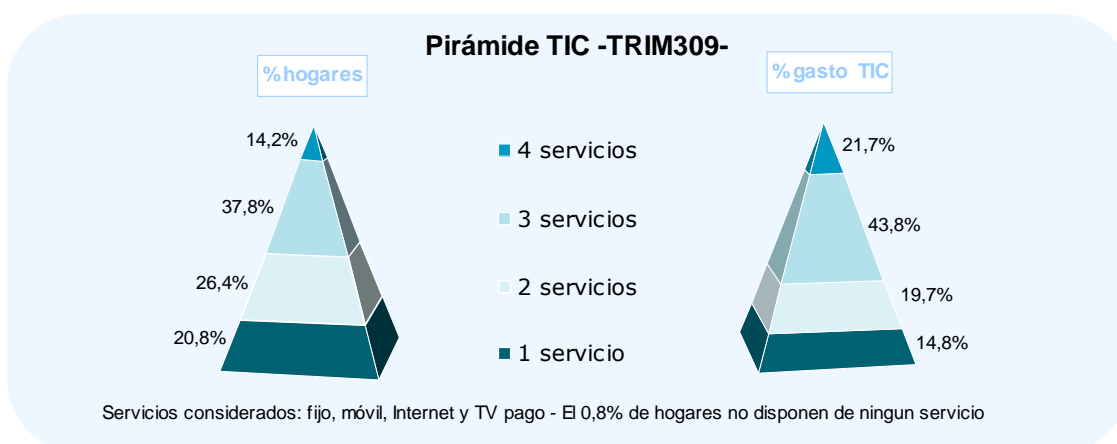
En términos absolutos, el gasto en telefonía móvil en el tercer trimestre se incrementó en el último año 105 millones de euros y el de Internet 67 millones, es decir, un 6,8% y un 13,1% respectivamente. Ambos servicios presentan una tendencia de crecimiento constante aunque con un efecto estacional importante en el caso de la telefonía móvil. Por otro lado, tanto el servicio de telefonía fija como el de televisión de pago vieron reducido su gasto un 5,5% y un 13,7% respectivamente.

Gasto por servicios TIC	Millones de Euros					Porcentaje			
	Tlf fija	Tlf móvil	Internet	TV Pago	Total	Tlf fija	Tlf móvil	Internet	TV Pago
TRIM307	1.024	1.493	444	283	3.244	31,6	46,0	13,7	8,7
TRIM407	974	1.335	459	294	3.062	31,8	43,6	15,0	9,6
TRIM108	1.038	1.397	484	310	3.229	32,1	43,3	15,0	9,6
TRIM208	1.028	1.401	478	292	3.199	32,1	43,8	14,9	9,1
TRIM308	1.055	1.533	512	321	3.421	30,8	44,8	15,0	9,4
TRIM408	1.037	1.412	505	314	3.268	31,7	43,2	15,5	9,6
TRIM109	1.056	1.570	550	321	3.497	30,2	44,9	15,7	9,2
TRIM209	1.025	1.437	525	305	3.292	31,1	43,7	15,9	9,3
TRIM309	997	1.638	579	277	3.491	28,6	46,9	16,6	7,9



Un 46,9% del gasto en servicios TIC corresponde al servicio de telefonía móvil, que ha aumentado de forma importante su peso en el gasto total (3,2 puntos porcentuales en el último trimestre). Igualmente, el gasto en Internet ha incrementado su peso en el monto total, aunque de forma más moderada (0,7 puntos porcentuales). Tanto la telefonía fija como la TV de pago han reducido su participación en el gasto total 2,5 y 1,4 p.p. respectivamente, hasta el 28,6% y 7,9% en cada caso.

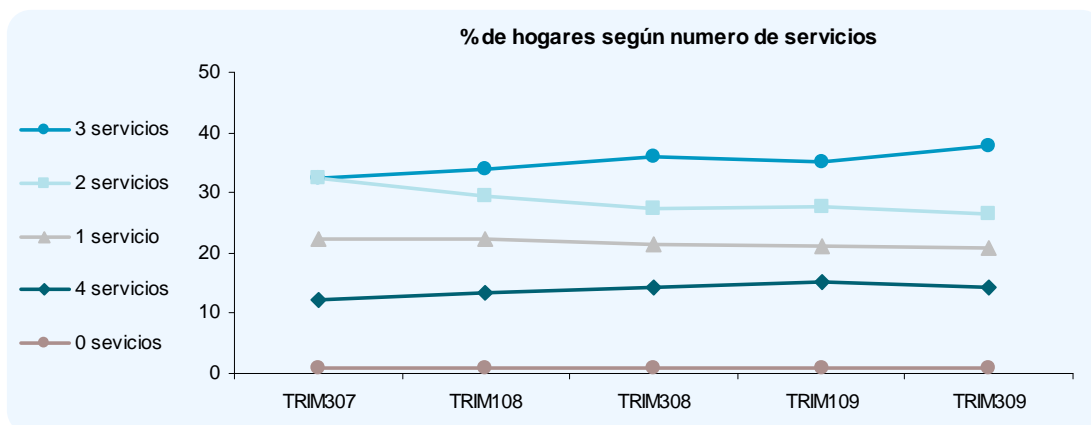
## 6. PIRÁMIDE DE SERVICIOS TIC



El 37,8% de los hogares tienen contratados 3 servicios TIC y el 14,2% disponen de 4 servicios, porcentaje que se ha mantenido estable en el último año.

Respecto al gasto, el 43,8% del gasto TIC lo originan los hogares con 3 servicios TIC, en torno al 22% y 20% corresponde respectivamente a hogares con 4 y 2 servicios y el 15% viene generado por los hogares con un único servicio TIC contratado.

### 6.1. Porcentaje de hogares según número de servicios

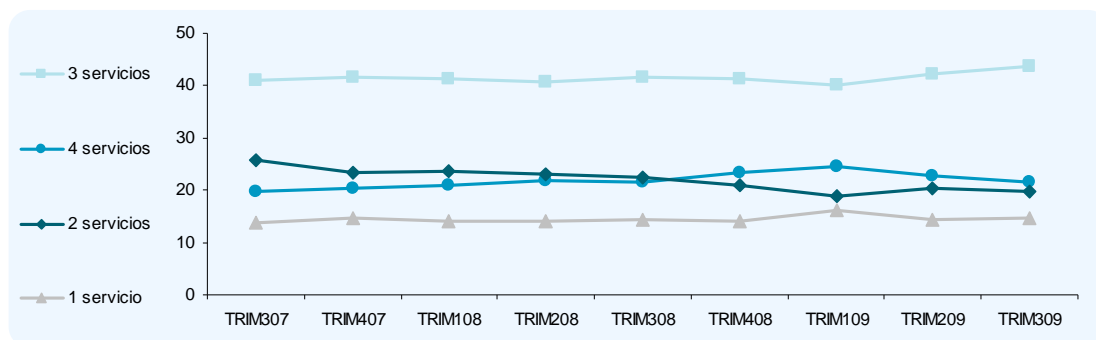


Los hogares con tres servicios TIC contratados son los que mayor incremento han experimentado, con 1,8 puntos porcentuales de crecimiento en un año.

El 52% de los hogares disponen de 3 ó 4 servicios TIC contratados mientras que estos mismos hogares acumulan el 65,5% del gasto.

% de hogares	TRIM306	TRIM107	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
4 servicios	10,4	12,1	12,1	13,3	14,3	15,2	14,2
3 servicios	29,4	32,1	32,5	33,9	36,0	35,0	37,8
2 servicios	34,0	31,1	32,4	29,5	27,3	27,8	26,4
1 servicio	25,2	23,8	22,2	22,3	21,3	21,2	20,8
0 servicios	1,1	0,9	0,9	1,0	1,0	0,9	0,8

## 6.2. Porcentaje de gasto según número de servicios



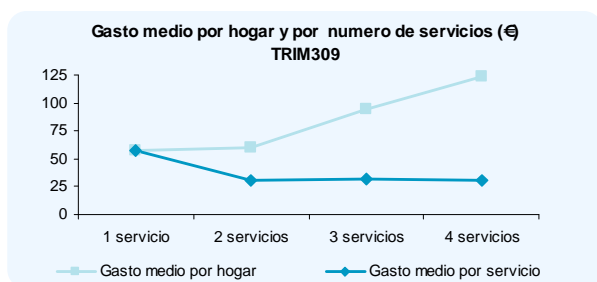
Cerca del 44% del gasto corresponde a hogares con 3 servicios contratados, con un incremento interanual de 2,3 puntos porcentuales, en detrimento de los hogares con dos servicios que se sitúan en el 19,7%.

% de gasto	TRIM307	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309
4 servicios	19,8	20,5	20,9	22	21,7	23,4	24,6	22,8	21,7
3 servicios	41	41,5	41,2	40,7	41,5	41,4	40,2	42,3	43,8
2 servicios	25,6	23,4	23,7	23,1	22,4	21	19	20,5	19,7
1 servicio	13,7	14,6	14,2	14,2	14,4	14,2	16,2	14,4	14,8

## 6.3. Evolución del gasto medio mensual por hogar y por número de servicios

Gasto medio por hogar(€)	TRIM307	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309
1 servicio	48,4	48,7	49,5	48,9	55,6	52,3	55,6	52,2	57,9
2 servicios	61,9	53,5	62,4	60,3	67,6	60,6	62,1	56,3	60,4
3 servicios	99,0	94,7	94,4	92,5	94,8	90,4	93,3	92,4	94,0
4 servicios	127,8	125,0	122,1	127,3	124,6	128,3	131,8	115,0	124,2

El gasto medio en servicios TIC para hogares con un único servicio contratado alcanza los 57,9€/mes, 60,4€/mes para aquellos con dos servicios; y para los que tienen 3 y 4 servicios su gasto mensual alcanza los 94€ y 124,2€ respectivamente (IVA incluido).

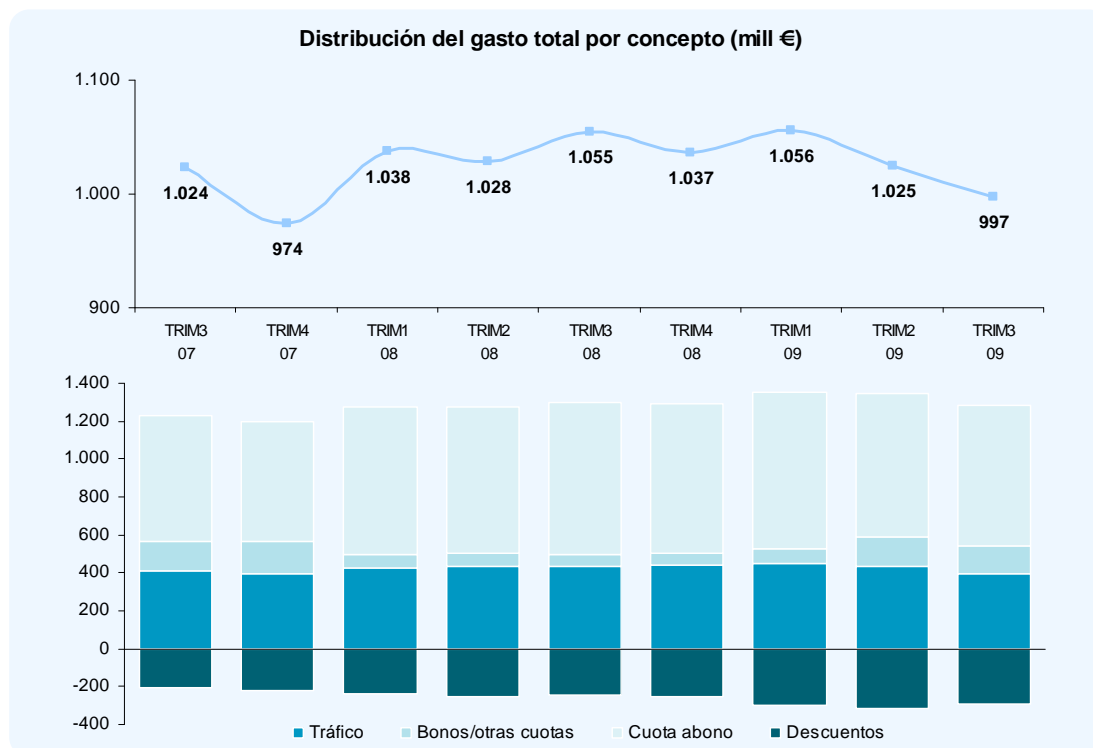


El gasto medio mensual por servicio contratado se sitúa alrededor de los 30€ para los hogares con 2, 3 y 4 servicios contratados, y en 57,9€ para los hogares con un único servicio TIC. La mayor reducción de este gasto se ha producido en los hogares con 2 servicios TIC.

Gasto medio por servicio (€)	TRIM307	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309
1 servicio	48,4	48,7	49,5	48,9	55,6	52,3	55,6	52,2	57,9
2 servicios	31,0	26,8	31,2	30,1	33,8	30,3	31,1	28,2	30,2
3 servicios	33,0	31,6	31,5	30,8	31,6	30,1	31,1	30,8	31,3
4 servicios	31,9	31,3	30,5	31,8	31,2	32,1	32,9	28,7	31,0

## 7. TELEFONÍA FIJA

### 7.1. Gasto total y distribución por concepto<sup>2</sup>



El gasto total en telefonía fija se sitúa durante el tercer trimestre de 2009 en 997 millones de euros, reduciéndose un 5,5% respecto a su valor un año atrás. A pesar de esta reducción, el gasto en telefonía fija se mantiene bastante estable, mientras que la penetración de este servicio en los hogares tiene una tendencia ligeramente descendente situándose este trimestre en el 82%.

Millones €	TRIM307	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309
Tráfico	407	394	429	436	434	439	452	437	396
Bonos/otras cuotas	159	173	68	65	66	67	74	150	147
Cuota abono	664	632	776	777	800	786	827	755	744
Descuentos	-207	-224	-236	-250	-245	-255	-297	-318	-290
<b>Gto total</b>	<b>1.024</b>	<b>974</b>	<b>1.038</b>	<b>1.028</b>	<b>1.055</b>	<b>1.037</b>	<b>1.056</b>	<b>1.025</b>	<b>997</b>

El gasto en tráfico es de 396 millones de euros, experimentando un descenso de un 8,8% en los últimos doce meses. También el gasto en cuota de abono se ha reducido un 7%, acumulando 744 millones de euros. En los últimos años el gasto en tráfico se ha mantenido bastante estable mientras que la cuota de abono presenta una ligera tendencia creciente. El gasto en bonos/otras cuotas se mantiene prácticamente constante tras la incorporación de determinados servicios (buzón de voz, llamadas a tres...) en esta partida desde el segundo trimestre de 2009.

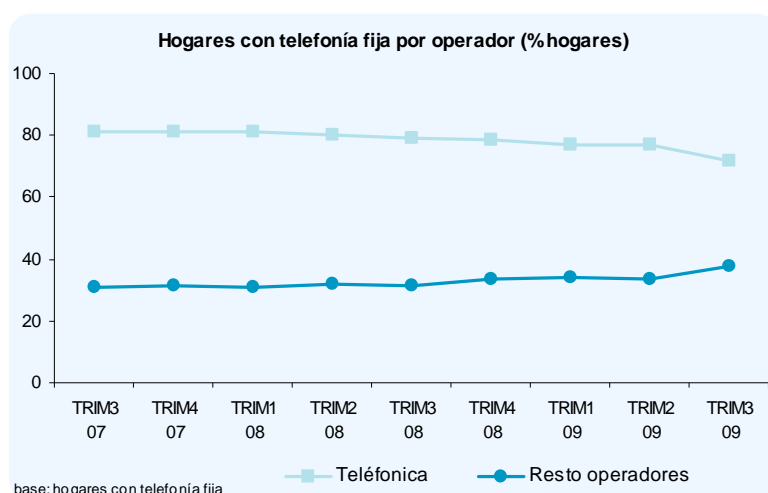
<sup>2</sup> A partir del primer trimestre de 2008 se modifica la clasificación del gasto de un paquete comercial de telefonía fija más Internet por ADSL, reasignándose el gasto en fija a cuota de abono, y no a cuota de bono como se venía haciendo anteriormente.



## 7.2. Hogares y gasto por operador

HOGARES	Porcentaje		Absolutos (miles hogares)	
	Telefónica	Resto operadores	Telefónica	Resto operadores
TRIM307	81,4	30,7	10.764	4.062
TRIM407	80,9	31,4	10.700	4.189
TRIM108	81,3	31,0	10.842	4.139
TRIM208	80,3	31,8	10.701	4.246
TRIM308	78,8	31,5	10.487	4.188
TRIM408	78,7	33,3	10.474	4.427
TRIM109	76,8	34,1	10.540	4.683
TRIM209	76,9	33,6	10.548	4.610
TRIM309	<b>71,9</b>	<b>37,9</b>	<b>9.819</b>	<b>5.181</b>

Base: hogares con telefonía fija

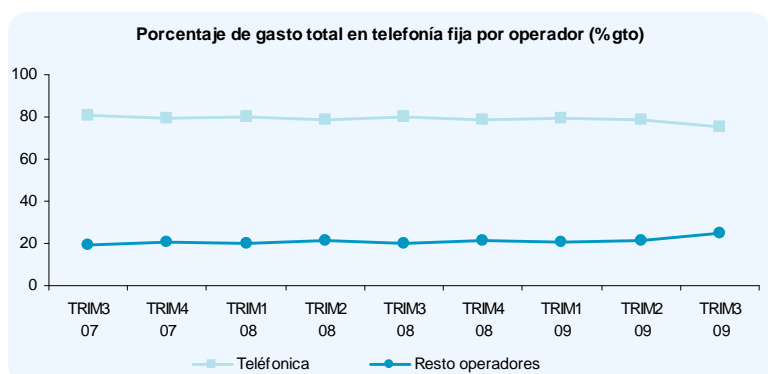


base: hogares con telefonía fija

Este último año se ha reducido el número de clientes de Telefónica en 668 mil hogares, de esta forma el porcentaje de hogares que tienen contratado el servicio de telefonía con este operador es del 71,9%, casi 7 puntos porcentuales menos que un año atrás.

El 37,9% de los hogares se adhieren a otras ofertas de servicios de telefonía fija, casi un millón de hogares más que el año anterior.

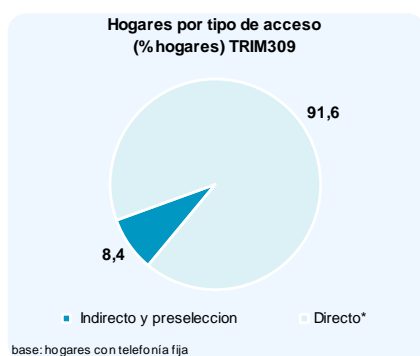
GASTO	Porcentaje		Absolutos (Millones €)	
	Telefónica	Resto operadores	Telefónica	Resto operadores
TRIM307	80,5	19,5	824	200
TRIM407	79,5	20,5	775	200
TRIM108	80,3	19,7	833	205
TRIM208	78,7	21,3	810	219
TRIM308	79,9	20,1	843	212
TRIM408	78,6	21,4	815	222
TRIM109	79,3	20,7	837	219
TRIM209	78,3	21,7	803	223
TRIM309	<b>75,2</b>	<b>24,8</b>	<b>750</b>	<b>247</b>



Esta reducción del número de clientes de Telefónica tiene repercusión en el gasto del operador. De esta forma, le corresponde el 75,2% del gasto total en telefonía fija, una cuota 4,7 puntos porcentuales menor que en el mismo trimestre del año 2008. Esto supone 750 millones de euros frente a los 247 millones del resto de operadores.

### 7.3. Hogares, minutos y gasto por tipo de acceso<sup>3</sup>

#### Hogares por tipo de acceso

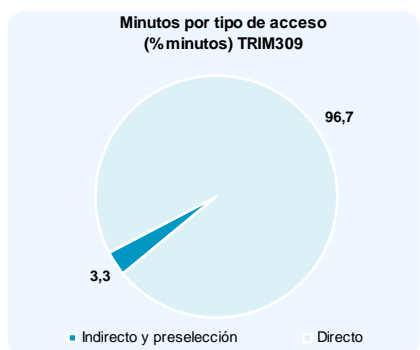


Hogares	Porcentaje		Absolutos (Miles)	
	Indirecto y preselección	Directo*	Indirecto y preselección	Directo*
TRIM307	11,3	88,7	1.499	11.720
TRIM407	11,3	88,7	1.496	11.723
TRIM108	10,9	89,1	1.455	11.878
TRIM208	10,5	89,5	1.403	11.930
TRIM308	9,2	90,8	1.225	12.081
TRIM408	9,4	90,6	1.247	12.059
TRIM109	9,2	90,8	1.264	12.460
TRIM209	9,2	90,8	1.264	12.460
TRIM309	<b>8,4</b>	<b>91,6</b>	<b>1.146</b>	<b>12.510</b>

Base: hogares con telefonía fija \* hogares sólo con acceso directo

En el último trimestre continúa la disminución del número de hogares con acceso indirecto hasta 1,1 millones, es decir, un 8,4% del total de hogares con telefonía fija.

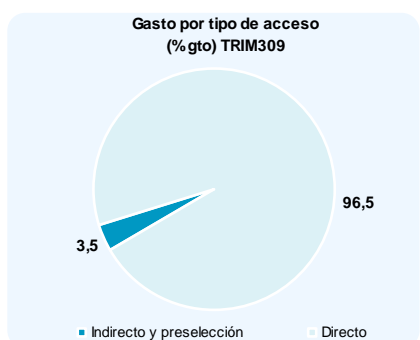
#### Minutos cursados por tipo de acceso



Minutos	Porcentaje		Absolutos (Millones)	
	Indirecto y preselección	Directo	Indirecto y preselección	Directo
TRIM307	5,2	94,8	382	7.027
TRIM407	5,7	94,3	460	7.557
TRIM108	6,0	94,0	522	8.201
TRIM208	6,0	94,0	526	8.006
TRIM308	4,4	95,6	369	8.013
TRIM408	5,2	94,8	447	8.065
TRIM109	4,6	95,4	419	8.709
TRIM209	3,9	96,1	335	8.152
TRIM309	<b>3,3</b>	<b>96,7</b>	<b>247</b>	<b>7.179</b>

Igualmente sigue reduciéndose el número de minutos cursados por acceso indirecto, siendo el 3,3% del total contabilizados en el tercer trimestre de 2009.

#### Gasto realizado por tipo de acceso



Gasto	Porcentaje		Absolutos (Millones €)	
	Indirecto y preselección	Directo	Indirecto y preselección	Directo
TRIM307	4,4	95,6	45	979
TRIM407	4,5	95,5	44	930
TRIM108	4,6	95,4	47	990
TRIM208	4,5	95,5	46	983
TRIM308	3,8	96,2	40	1014
TRIM408	3,9	96,1	40	997
TRIM109	3,6	96,4	38	1018
TRIM209	3,6	96,4	37	989
TRIM309	<b>3,5</b>	<b>96,5</b>	<b>35</b>	<b>962</b>

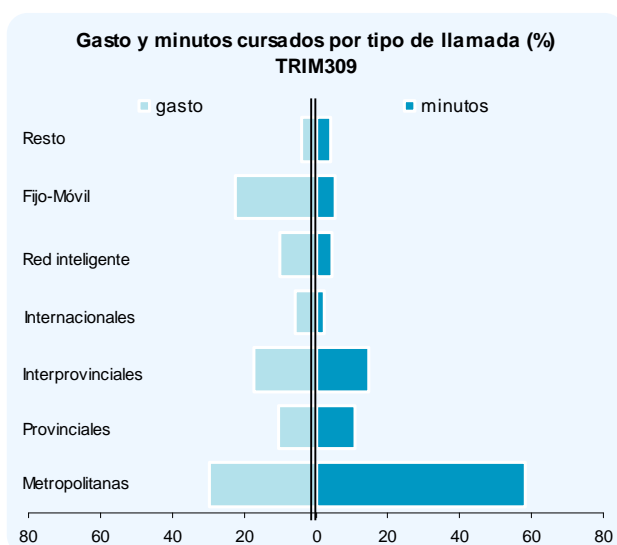
En cuanto al gasto, también va disminuyendo en telefonía fija a través de acceso indirecto aunque de forma más moderada que los minutos. En el último trimestre, el gasto realizado a través de acceso indirecto fue del 3,5%, en términos absolutos, 35 millones de euros.

<sup>3</sup> No se incluyen los minutos ni el gasto asociado correspondientes a tarifas planas de telefonía fija.

## 7.4. Minutos y gasto por tipo de llamada

### Porcentaje de *minutos* cursados por tipo de llamada

% minutos	Metropolitana	Provinciales	Interprovinciales	Internacionales	Red inteligente	Fijo-Móvil	Resto
TRIM307	59,8	10,4	17,0	2,5	3,6	6,8	0,0
TRIM407	58,0	11,9	17,2	1,9	5,5	5,4	0,1
TRIM108	61,9	10,0	16,2	2,1	4,7	5,1	0,0
TRIM208	60,3	8,6	15,6	2,1	4,8	5,4	3,1
TRIM308	61,6	8,7	14,3	2,4	4,8	5,7	2,6
TRIM408	58,9	9,3	16,2	2,3	5,8	4,6	2,9
TRIM109	59,3	9,8	16,5	2,7	4,2	3,9	3,6
TRIM209	57,5	10,2	16,5	2,4	4,7	4,5	4,3
TRIM309	<b>58,4</b>	<b>10,7</b>	<b>14,8</b>	<b>2,5</b>	<b>4,5</b>	<b>5,2</b>	<b>3,9</b>



Casi un 60% de los minutos cursados en telefonía fija corresponden a llamadas metropolitanas y el 15% a llamadas interprovinciales.

La cuota de minutos que más se ha incrementado en el último año ha sido la de las llamadas provinciales que acumulan el 10,7% de los minutos cursados, mientras que las metropolitanas se han reducido más de tres puntos porcentuales en los últimos doce meses.

En cuanto al gasto, casi un 30% fue originado por las llamadas metropolitanas y el 22,4% por las llamadas a móviles. En ambos casos se ha reducido el peso del gasto por estos tipos de llamadas respecto al mismo trimestre del año anterior. Por otro lado, la cuota correspondiente al consumo referido a llamadas provinciales e interprovinciales se ha incrementado hasta el 10,4% y 17,3% del gasto total en tráfico respectivamente.

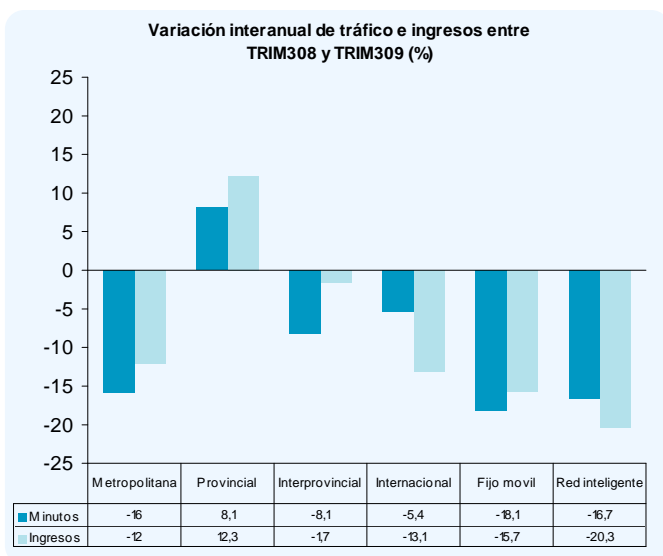
Se puede observar que mientras que el 5,2% de los minutos cursados correspondieron a llamadas a móviles, el gasto que acumulan es de 22,4%.

### Porcentaje de *gasto* realizado por tipo de llamada<sup>4</sup>

% de gasto	Metropolitana	Provinciales	Interprovinciales	Internacionales	Red inteligente	Fijo-Móvil	Resto
TRIM307	30,2	9,1	16,6	5,6	11,2	27,0	0,4
TRIM407	30,1	10,8	18,1	5,5	10,8	24,5	0,2
TRIM108	32,3	9,9	17,8	5,8	10,3	23,8	0,1
TRIM208	30,0	8,3	16,5	4,8	11,8	23,3	5,3
TRIM308	30,9	8,5	16,1	6,1	11,7	24,3	2,4
TRIM408	29,7	9,0	18,2	7,0	10,1	20,3	5,6
TRIM109	31,7	9,9	19,4	5,9	8,8	18,9	5,3
TRIM209	30,7	10,2	18,9	5,9	9,1	19,6	5,6
TRIM309	<b>29,8</b>	<b>10,4</b>	<b>17,3</b>	<b>5,8</b>	<b>10,2</b>	<b>22,4</b>	<b>4,1</b>

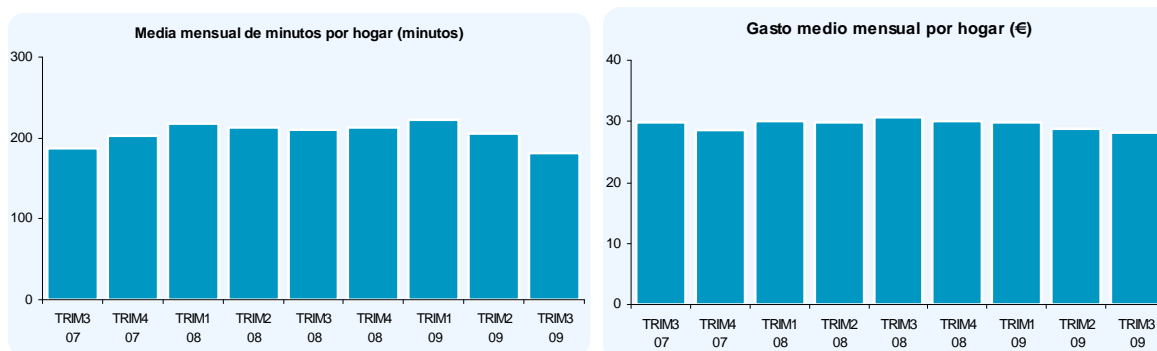
<sup>4</sup> Desde el último trimestre de 2008, también se recoge el gasto en llamadas Voz sobre IP (como por ejemplo Skype) y el gasto en tarjetas de prepago para llamadas desde fijo (típicas para llamadas internacionales). Para estos conceptos se recoge el gasto, pero no es posible recoger el tráfico. A lo largo del informe el gasto por estos conceptos se agrupa con *Resto*.

## Variación interanual de tráfico e ingresos



En el tercer trimestre de 2009, de acuerdo a la variación interanual observada, se ha producido una caída importante tanto de minutos cursados como de ingresos en las llamadas internacionales, fijo-móvil, Red inteligente y metropolitanas. Las llamadas provinciales son las únicas que experimentan incrementos en el número de minutos (8,1%) y en el de ingresos (12,3%). La variación interanual del total de minutos es de -11,4% y -5,4% del gasto asociado.

## 7.5. Minutos y gastos medios por hogar



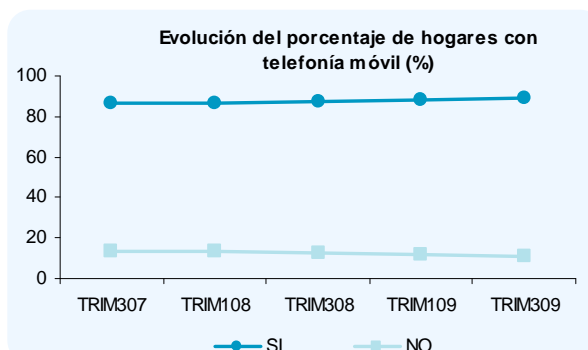
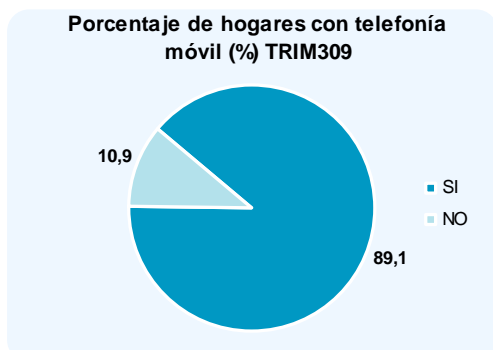
En el último año se ha reducido de manera significativa el número medio de minutos cursados en telefonía fija por hogar, casi 30, situándose en 181 minutos al mes.

También se ha producido un descenso, aunque de forma más moderada (2,5€), del gasto medio mensual por hogar en este servicio, que es de 28,2€/mes, IVA incluido.

Media mensual por hogar	TRIM307	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309
Minutos	187	202	218	213	210	213	222	206	181
Euros	29,9	28,5	30,1	29,8	30,7	30,1	29,8	28,9	28,2

## 8. TELEFONÍA MÓVIL

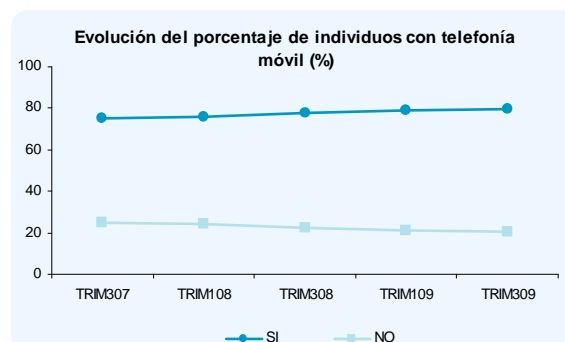
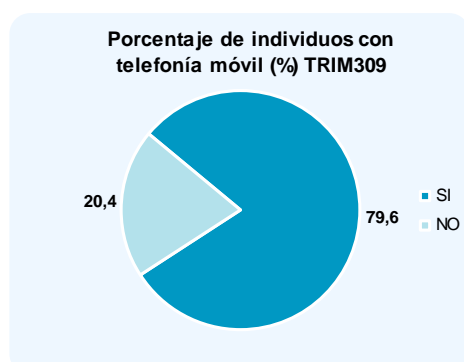
### 8.1. Hogares con móvil



En el tercer trimestre de 2009, el 89,1% de los hogares dispone de teléfono móvil, 867 mil hogares más que el año anterior, lo que supone un crecimiento interanual del 6,2%.

Hogares con móvil	Porcentaje	Absolutos (miles hogares)
TRIM306	84,4	13.082
TRIM107	85,7	13.700
TRIM307	86,5	13.833
TRIM108	86,9	13.961
TRIM308	87,0	13.975
TRIM109	88,2	14.688
TRIM309	89,1	14.842

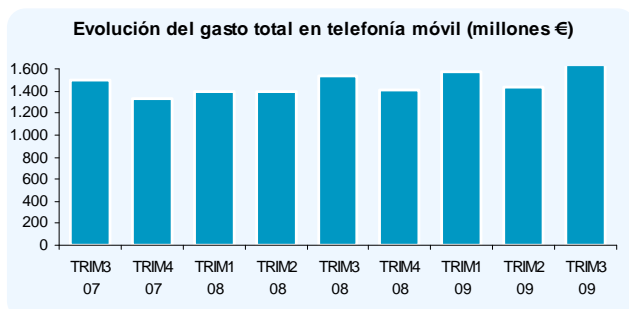
### 8.2. Individuos con móvil



Individuos con móvil	Porcentaje	Absolutos (miles individuos)
TRIM306	73,2	27.170
TRIM107	75,1	28.191
TRIM307	75,2	28.219
TRIM108	76,0	28.717
TRIM308	77,5	29.285
TRIM109	78,8	30.052
TRIM309	79,6	30.372

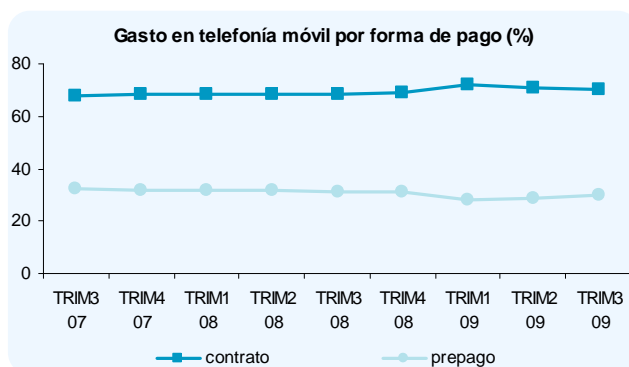
Prácticamente 8 de cada 10 personas de 15 ó más años disponen de algún teléfono móvil activo (utilizado en el último mes), lo que supone más de 30,3 millones de individuos. Este número continúa incrementándose año tras año, concretamente creció un 3,7% en los últimos 12 meses.

### 8.3. Gasto total y medio por hogar en telefonía móvil



Gasto total (Millones €)	contrato	prepago	total
TRIM307	1.010	483	1.493
TRIM407	909	426	1.335
TRIM108	952	445	1.397
TRIM208	959	442	1.401
TRIM308	1.051	482	1.533
TRIM408	972	440	1.412
TRIM109	1.127	443	1.570
TRIM209	1.020	417	1.437
TRIM309	<b>1.147</b>	<b>491</b>	<b>1.638</b>

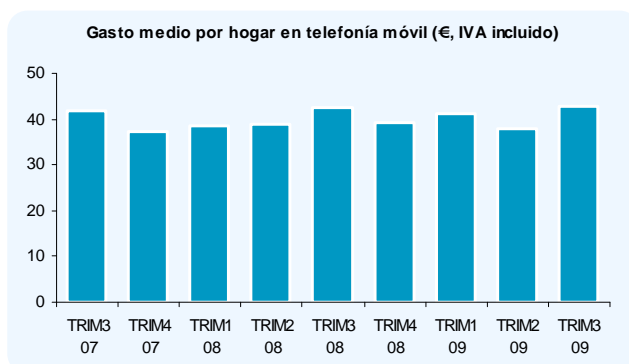
El gasto en servicios de telefonía móvil es el que mayor incremento interanual ha experimentado en términos absolutos pasando de 1.533 millones el tercer trimestre de 2008 a 1.638 millones un año después. La mayor parte de este crecimiento corresponde a la telefonía móvil con contrato que aumentó un 9,1% frente al 1,9% que se incrementó la de prepago.



Gasto móvil (%)	contrato	prepago
TRIM307	67,6	32,4
TRIM407	68,1	31,9
TRIM108	68,1	31,9
TRIM208	68,5	31,5
TRIM308	68,6	31,4
TRIM408	68,9	31,1
TRIM109	71,8	28,2
TRIM209	71,0	29,0
TRIM309	<b>70,0</b>	<b>30,0</b>

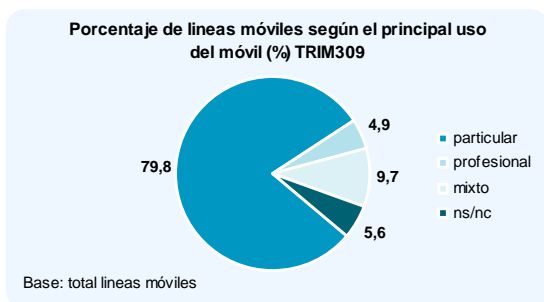
La telefonía móvil con contrato acumula el 70% del gasto total, y aunque en los últimos 6 meses se ha reducido casi dos puntos porcentuales, respecto a su referencia estacional del tercer trimestre de 2008 refleja un ligero incremento de 1,4 puntos.

Cada hogar gastó 42,7€/mes (IVA incluido) en servicios de telefonía móvil, sin a penas variaciones en el último año.



€ ( IVA incluido )	Gasto medio por hogar
TRIM307	41,7
TRIM407	37,3
TRIM108	38,7
TRIM208	38,8
TRIM308	42,4
TRIM408	39,1
TRIM109	41,3
TRIM209	37,8
TRIM309	<b>42,7</b>

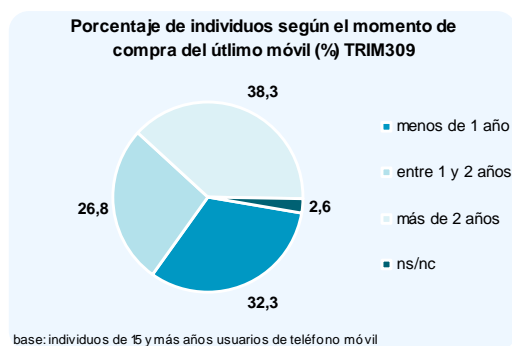
## 8.4. Tipo de uso principal del teléfono móvil



% de líneas	particular	profesional	mixto	ns/nc
TRIM307	79,2	6,5	7,6	6,6
TRIM108	78,3	5,3	8,3	8,1
TRIM308	79,2	6,5	7,6	6,6
TRIM109	79,5	5,2	8,8	6,5
TRIM309	<b>79,8</b>	<b>4,9</b>	<b>9,7</b>	<b>5,6</b>

Casi el 80% de las líneas móviles en los hogares españoles son únicamente de uso particular, y el 10% de uso mixto.

## 8.5. Momento de compra del último móvil

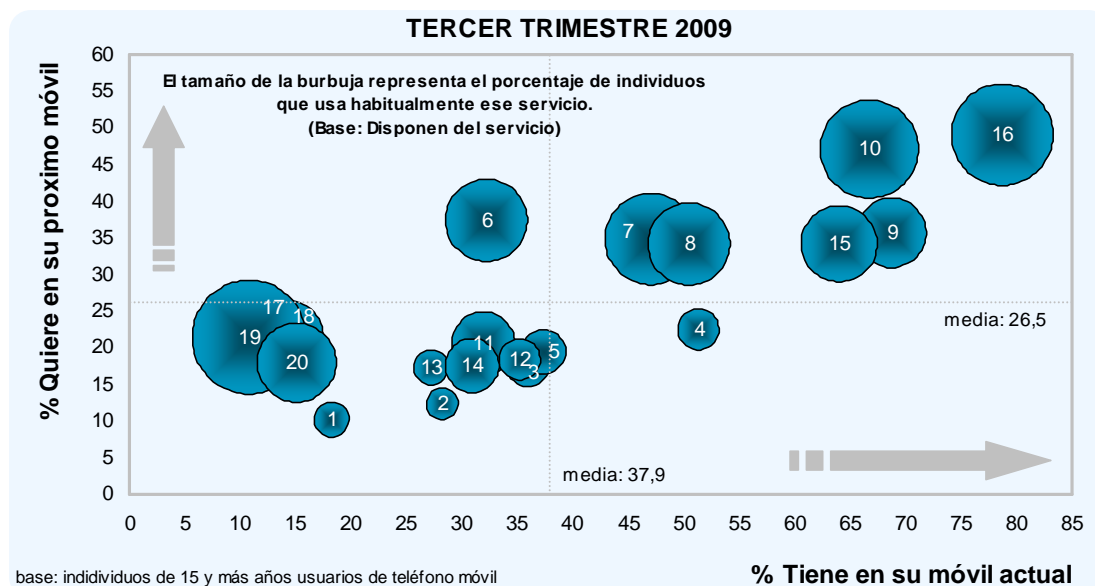


% de individuos	menos de 1 año	entre 1 y 2 años	más de 2 años	ns/nc
TRIM307	39,2	24,9	32,8	3,0
TRIM108	35,6	27,0	35,0	2,4
TRIM308	35,5	26,0	36,6	1,9
TRIM109	32,8	27,2	37,5	2,6
TRIM309	<b>32,3</b>	<b>26,8</b>	<b>38,3</b>	<b>2,6</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de teléfono móvil

Uno de cada tres individuos compró su último móvil hace menos de 1 año y casi el 40% lo adquirió hace más de 2 años.

## 8.6. Usos del móvil actual frente a usos del próximo móvil



Véase en la tabla siguiente la relación de los servicios correspondientes al número de cada burbuja del gráfico

nº	Servicios del móvil (% indiv.) TRIM309	Tiene	Quiere	Usa
1	Chat	18,3	10,1	6,5
2	Navegación WAP	28,3	12,4	5,7
3	Marcación por voz	36,0	17,7	10,2
4	Acceso a Internet	51,4	22,4	9,3
5	Correo electrónico	37,4	19,4	10,4
6	Manos libres coche	32,2	37,3	37,5
7	MP3	47,0	34,7	44,6
8	Radio FM	50,5	34,2	35,8
9	MMS	68,8	35,6	25,7
10	Bluetooth	66,7	47,1	50,6
11	Infrarrojos	32,0	20,4	21,8
12	Videomensajes	35,2	18,4	9,7
13	Videollamada	27,3	17,3	6,6
14	Conexión 3G	31,0	17,5	16,2
15	Grabación de vídeo	64,1	34,0	30,3
16	Cámara de fotos	78,7	49,1	53,1
17	GPS	13,3	22,6	21,8
18	Wifi	14,3	21,4	28,9
19	Pantalla Táctil	10,8	21,4	70,6
20	Agenda electrónica	15,1	17,9	34,0

Base: Tiene móvil    Tiene móvil    Tiene servicio

Los servicios de telefonía más frecuentes en los terminales móviles son la cámara de fotos, los mensajes multimedia (MMS) y el bluetooth, más del 65% de los usuarios disponen de algún móvil con estos servicios.

La cámara de fotos y el bluetooth son los más usados entre aquellos que disponen de estos servicios y también son los más deseados para próximos terminales entre aquellos que no lo tienen.

La videollamada, la navegación WAP y el chat son los servicios menos usados e igualmente menos deseados en futuros

móviles. El 70% de las personas que disponen de pantalla táctil en su terminal la usan, aunque únicamente el 11% de los casos dispone de este servicio.

## 8.7. Principales usos de telefonía móvil

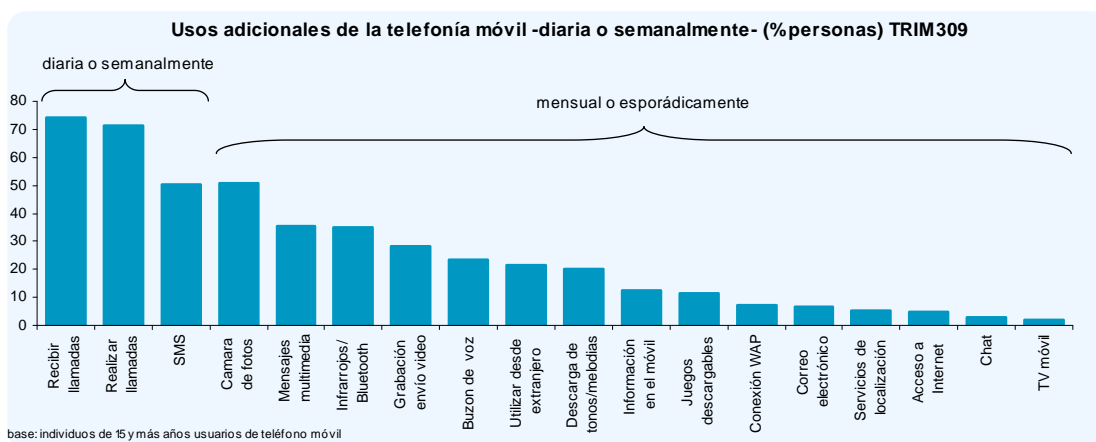
% individuos		TRIM306	TRIM107	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Recibir	Diario o semanal	69,2	70,2	72,6	72,8	73,6	76,6	74,2
llamadas	Mensual o esporádico	15,2	16,3	14,1	14,1	14,5	12,9	14,2
Realizar	Diario o semanal	65,8	66,3	69,0	69,4	70,1	72,1	71,5
llamadas	Mensual o esporádico	17,7	18,9	16,7	16,2	16,7	16,3	16,4
SMS	Diario o semanal	46,0	48,3	48,9	50,5	48,9	50,0	50,4
	Mensual o esporádico	31,6	35,6	33,7	32,9	35,7	35,0	34,0
Buzon de voz	Diario o semanal	12,3	12,0	12,4	12,8	11,3	10,1	10,2
	Mensual o esporádico	20,4	26,3	24,0	23,6	24,4	22,8	23,4
Chat	Diario o semanal	1,4	0,9	0,9	1,2	1,1	1,1	0,9
	Mensual o esporádico	2,8	3,2	3,5	3,5	3,0	3,2	2,9
Mensajes entre grupos	Diario o semanal	1,4	1,4	1,3	1,5	-	-	-
	Mensual o esporádico	4,1	6,6	6,1	6,5	-	-	-
Acceso a Internet	Diario o semanal	1,1	0,6	1,3	1,3	1,6	3,2	2,0
	Mensual o esporádico	3,4	3,5	3,8	4,1	4,5	4,1	5,0
Utilizar desde extranjero	Diario o semanal	0,8	0,4	0,6	0,6	0,7	0,8	0,8
	Mensual o esporádico	14,8	17,9	22,0	19,9	21,6	20,1	21,4
Información en el móvil	Diario o semanal	2,2	2,0	1,6	1,7	2,6	2,2	1,6
	Mensual o esporádico	9,5	12,8	12,6	12,0	12,7	11,8	12,4
Juegos descargables	Diario o semanal	1,3	0,9	0,8	0,9	1,1	0,9	0,8
	Mensual o esporádico	12,6	14,9	14,7	14,0	14,6	12,7	11,7
Mensajes multimedia	Diario o semanal	3,4	1,6	2,9	3,4	3,8	3,0	2,8
	Mensual o esporádico	25,1	33,1	32,5	32,9	36,4	36,2	35,3
Descarga de tonos/melodías	Diario o semanal	2,0	1,6	1,2	1,6	1,4	1,3	1,0
	Mensual o esporádico	21,0	26,9	24,4	23,5	24,4	20,8	20,0
Conexión WAP	Diario o semanal	1,0	0,7	0,8	1,2	1,5	2,0	2,1
	Mensual o esporádico	9,3	11,1	9,4	8,6	8,4	7,9	7,2
Correo electrónico	Diario o semanal	1,6	1,4	1,2	1,4	1,8	2,6	2,8
	Mensual o esporádico	4,1	5,3	5,5	5,5	5,5	5,0	6,5
Infrarrojos/Bluetooth	Diario o semanal	8,1	9,1	9,8	10,9	10,9	12,2	12,0
	Mensual o esporádico	17,4	24,9	28,7	30,7	34,8	33,2	34,8
Grabación envío vídeo	Diario o semanal	3,5	4,1	4,3	4,3	5,2	5,3	4,0
	Mensual o esporádico	13,7	19,7	24,3	25,4	27,4	28,8	28,2
Camara de fotos	Diario o semanal	11,8	12,1	13,2	13,6	14,9	16,1	15,5
	Mensual o esporádico	28,9	38,9	42,4	44,8	47,8	50,3	50,6
Servicios de localización	Diario o semanal	0,5	0,3	0,2	0,7	1,2	0,9	0,9
	Mensual o esporádico	3,4	3,6	3,6	4,0	3,7	4,3	5,2
TV móvil	Diario o semanal	-	-	-	-	0,7	0,7	0,4
	Mensual o esporádico	-	-	-	-	2,4	1,9	2,1

Base: individuos de 15 y más años usuarios de teléfono móvil



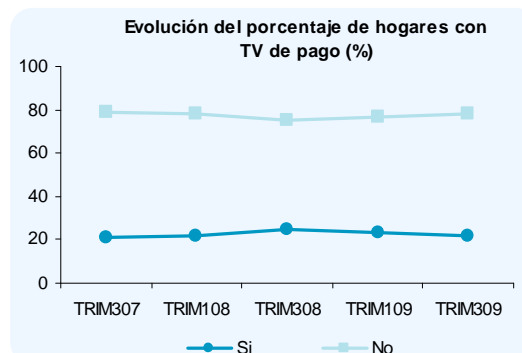
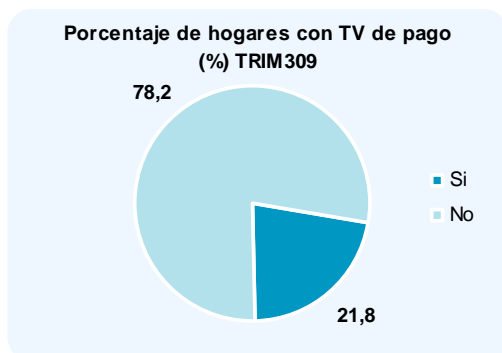
En el tercer trimestre de 2009, más de la mitad de los usuarios de telefonía móvil reciben y/o envían mensajes de texto (SMS) diaria o semanalmente, con un incremento interanual en el número de usuarios de 1,5 puntos porcentuales. El uso mensual o esporádico de la cámara de fotos alcanza ya al 50,6% de los usuarios de móvil de 15 ó más años de edad, también con un importante crecimiento de 2,8 puntos porcentuales en el último año. Los servicios de localización pasaron de un uso esporádico en el tercer trimestre de 2008 de 3,7% al 5,2% en el mismo trimestre de 2009.

Los usos adicionales de la telefonía móvil que más redujeron su utilización fueron la descarga de tonos y melodías, y los juegos descargables que, aunque utilizados de forma esporádica por el 20% y el 11,7% de los usuarios de móvil, cayeron 4,4 y 2,9 puntos porcentuales respectivamente en el último año.



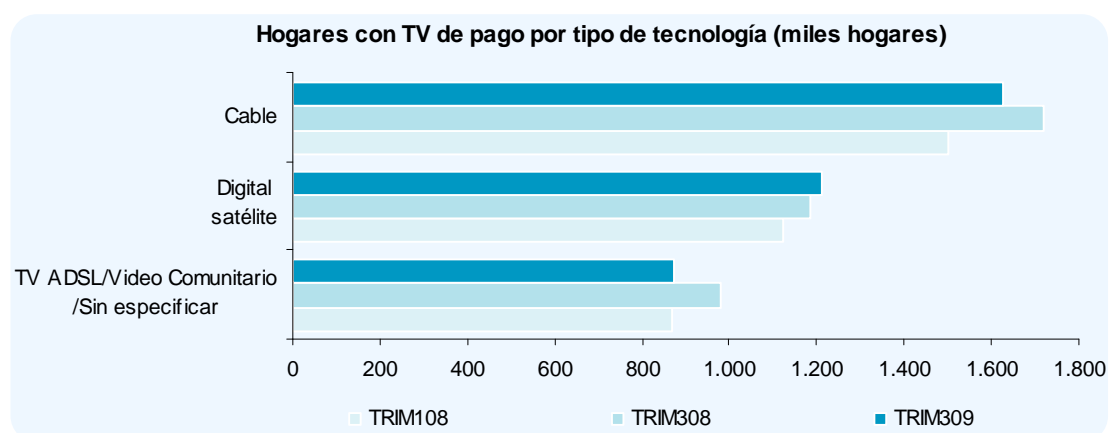
## 9. TELEVISIÓN DE PAGO

### 9.1. Hogares con TV de pago



Hogares con TV de Pago	Porcentaje	Absolutos (Miles)
TRIM307	21,4	3.420
TRIM108	21,9	3.528
TRIM308	24,8	3.981
TRIM109	23,3	3.876
TRIM309	<b>21,8</b>	<b>3.628</b>

Durante el tercer trimestre de 2009 el porcentaje de hogares con TV de pago es similar al registrado en el mismo periodo del año 2007, concretamente un 21,8% que corresponde a 3,6 millones de hogares.

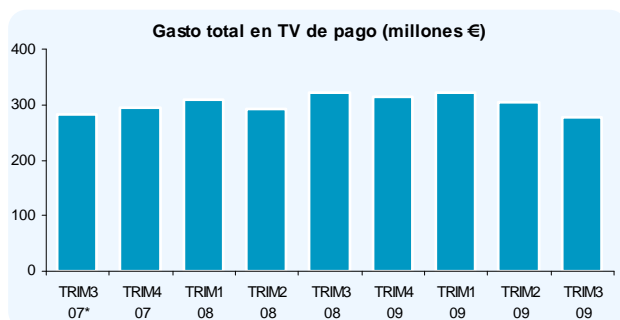


Miles de hogares	Cable	Digital satélite	TV ADSL/Video Comunitario /Sin especificar
TRIM307	1.472	1.117	771
TRIM108	1.501	1.122	868
TRIM308	1.721	1.186	981
TRIM109	1.580	1.285	1.005
TRIM309	<b>1.627</b>	<b>1.210</b>	<b>875</b>

La televisión de pago a través de la tecnología de cable a pesar de descender un 5,5% respecto al mismo periodo del año anterior, está presente en más de 1,6 millones de hogares.

Por el contrario, en los últimos doce meses de estudio la penetración de la tecnología digital satélite aumenta un 2%, alcanzando más de 1,2 millones de hogares.

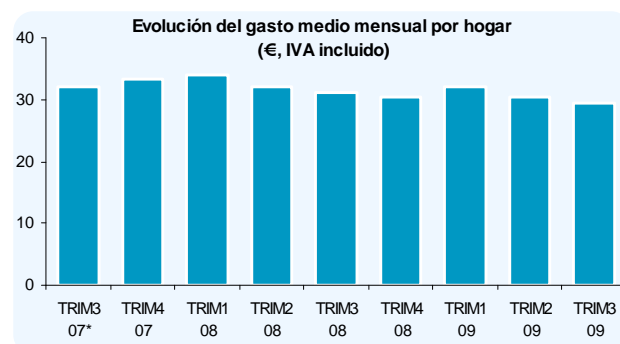
## 9.2. Gasto total y medio por hogar en TV de pago



Gasto total Millones de €	cuota	ppv	descuentos	Total
TRIM307*	290	8	15	283
TRIM407	299	12	17	294
TRIM108	311	25	26	310
TRIM208	297	15	20	292
TRIM308	332	8	19	321
TRIM408	322	13	21	314
TRIM109	332	12	23	321
TRIM209	310	14	19	305
TRIM309	<b>287</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>277</b>

\* Datos corregidos respecto al informe correspondiente a la XVII oleada

Durante el tercer trimestre de 2009, el gasto de los hogares españoles en televisión de pago se sitúa en 277 millones de euros una vez deducidos los descuentos aplicados por los operadores. Es el valor menor registrado en los últimos dos años. En términos porcentuales significa un decremento interanual de un 13,7%.

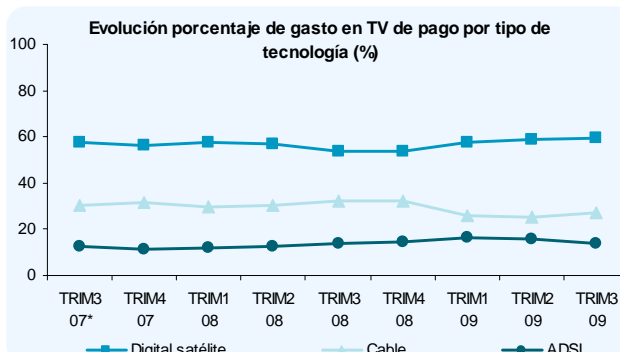
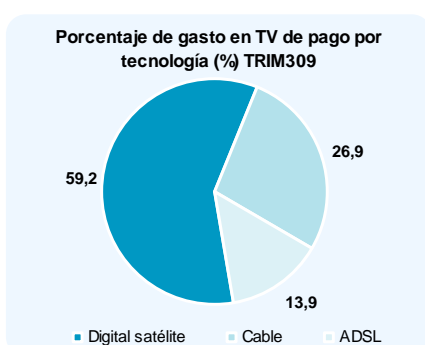


Gasto medio mensual por hogar	€ (IVA incluido)
TRIM307*	32,0
TRIM407	33,2
TRIM108	34,0
TRIM208	32,0
TRIM308	31,2
TRIM408	30,5
TRIM109	32,0
TRIM209	30,4
TRIM309	<b>29,5</b>

\* Datos corregidos respecto al informe correspondiente a la XVII oleada

El descenso del gasto total en televisión de pago se refleja asimismo en el consumo medio por hogar más bajo del último bienio: desciende en este tercer trimestre 2,5 euros/mes respecto al periodo julio-septiembre de 2007, situándose en 29,5 euros por hogar y mes.

## 9.3. Gasto por tipo de tecnología



El gasto en televisión de pago a través de la tecnología digital satélite se sitúa en 164 millones de euros. Del total de 277 millones consumidos en televisión de pago seis de cada diez euros son a través de esta tecnología.

Gasto (%)	Digital satélite	Cable	ADSL	Gasto (Mill €)	Digital satélite	Cable	ADSL	Total
TRIM307*	57,4	30,2	12,4	TRIM307*	163	85	35	283
TRIM407	56,6	31,8	11,5	TRIM407	166	94	34	294
TRIM108	57,9	30,0	12,1	TRIM108	180	93	37	310
TRIM208	56,9	30,5	12,6	TRIM208	166	89	37	292
TRIM308	53,9	32,1	14,0	TRIM308	173	103	45	321
TRIM408	53,5	32,1	14,3	TRIM408	168	101	45	314
TRIM109	57,4	26,2	16,3	TRIM109	184	84	52	321
TRIM209	58,9	25,3	15,8	TRIM209	180	77	48	305
TRIM309	<b>59,2</b>	<b>26,9</b>	<b>13,9</b>	TRIM309	<b>164</b>	<b>74</b>	<b>39</b>	<b>277</b>

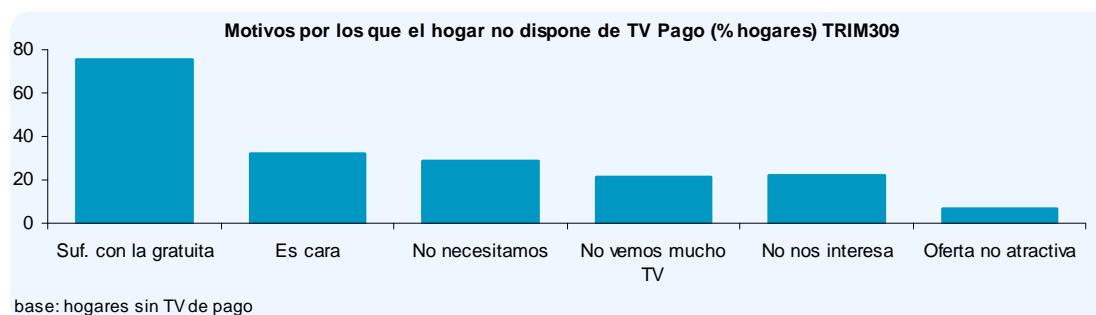
\* Datos corregidos respecto al informe correspondiente a la XVII oleada

## 9.4. Motivos por los que el hogar no dispone de TV de pago

% de hogares	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Suf. con la gratuita	58,3	59,1	62,1	75,3	<b>73,5</b>
Es cara	24,3	25,6	24,6	32,1	<b>31,1</b>
No necesitamos	22,7	22,8	22,7	28,8	<b>28,6</b>
No vemos mucho TV	18,3	19,4	19,1	21,5	<b>25,1</b>
No nos interesa	16,7	14,7	16,2	22,0	<b>20,9</b>
Oferta no atractiva	5,2	5,6	5,1	6,7	<b>7,8</b>

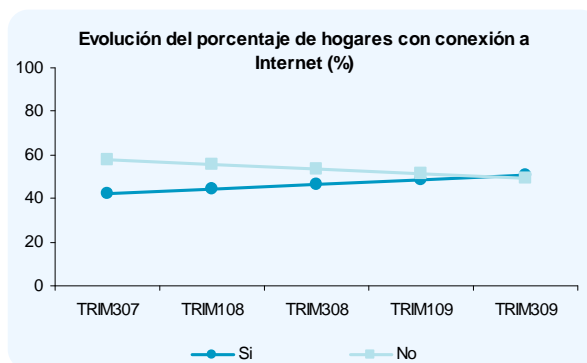
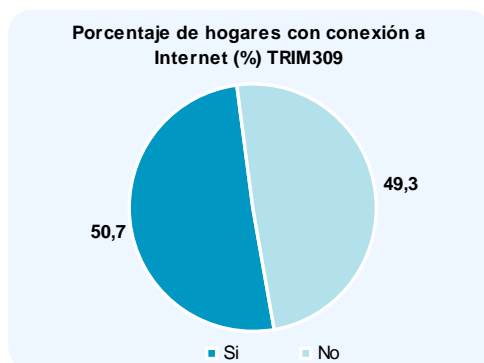
Base: hogares sin TV de pago

Durante el tercer trimestre de 2009, un 73,5% de los hogares españoles que no disponen de televisión de pago declaran que les resulta suficiente con la televisión gratuita que reciben en la actualidad, mientras que el 31,1%, declara no disponer de ella porque es cara. Ambos motivos junto con la carencia de necesidad del servicio, así como el hábito de ver más o menos televisión, son las razones mas frecuentes que se argumentan para no disponer de televisión de pago.



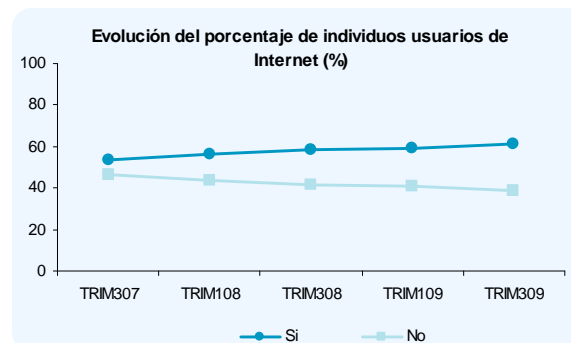
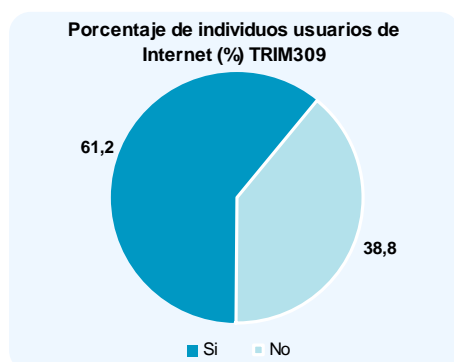
## 10. INTERNET

### 10.1. Hogares con Internet e individuos usuarios



Más de la mitad de los hogares españoles cuentan ya con conexión a Internet. Con un incremento interanual del 12,2% se alcanza la cifra de 8,4 millones de hogares conectados a la Red.

Hogares con conex. Internet	Porcentaje	Absolutos (Miles hogares)
TRIM307	42,2	6.754
TRIM108	44,5	7.145
TRIM308	46,8	7.518
TRIM109	48,5	8.071
TRIM309	<b>50,7</b>	<b>8.434</b>

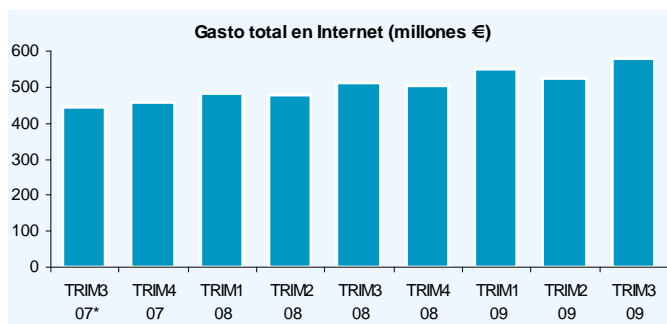


En este periodo se registran 1,3 millones de nuevos usuarios de Internet de 15 y más años de edad, lo que supone que en el tercer trimestre del año 2009, el 61,2% de la población adulta ha hecho uso de la Red en alguna ocasión. Considerando la población de 10 años y más, el número de Internautas alcanza los 25,1 millones.

Usuarios de Internet	Porcentaje	Absolutos (Miles individuos)
TRIM307	53,5	20.097
TRIM108	56,3	21.271
TRIM308	58,3	22.034
TRIM109	59,1	22.538
TRIM309	<b>61,2</b>	<b>23.329</b>

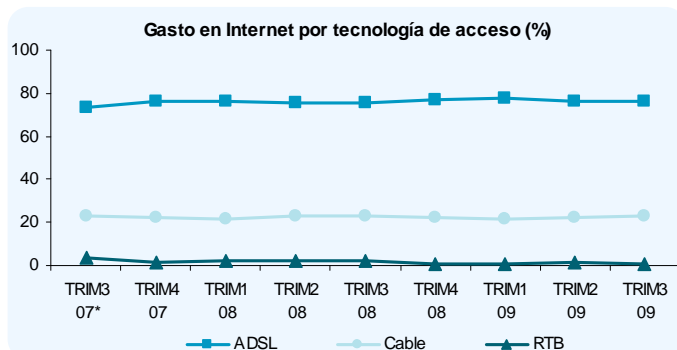
## 10.2. Gasto total y medio por hogar en Internet

El gasto total en servicios de Internet en los hogares españoles continúa en aumento. Con un incremento durante el último año de un 13,1%, en el tercer trimestre del año 2009 alcanza un valor cercano a los 580 millones de euros, una vez aplicados los descuentos de cable correspondientes.



Absolutos (Millones €)	ADSL	Cable	RTB	Dto. cable	Total - Dto. cable
TRIM307*	326	117	17	16	444
TRIM407	350	115	8	14	459
TRIM108	368	127	10	21	484
TRIM208	360	134	9	25	478
TRIM308	387	129	9	13	512
TRIM408	387	132	4	18	505
TRIM109	426	140	4	20	550
TRIM209	402	132	6	15	525
TRIM309	443	153	3	20	579

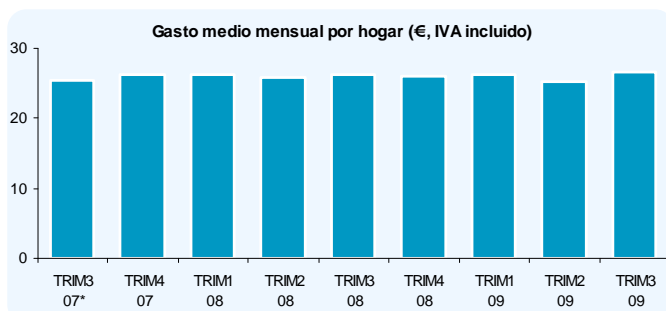
El gasto efectuado en Internet a través de ADSL aumenta 56 millones de euros respecto al mismo periodo del año anterior, situándose en 443 millones lo que supone un crecimiento del 14,4%. El incremento en el consumo a través de cable es aún más significativo, un 18,6%, lo que sitúa dicho consumo en 153 millones de euros. El gasto en RTB desciende una tercera parte frente a igual trimestre del año anterior.



Gasto Internet (%)	ADSL	Cable	RTB
TRIM307*	73,4	22,7	3,8
TRIM407	76,3	22,0	1,7
TRIM108	76,0	21,9	2,1
TRIM208	75,3	22,8	1,9
TRIM308	75,6	22,7	1,8
TRIM408	76,6	22,6	0,8
TRIM109	77,5	21,8	0,7
TRIM209	76,6	22,3	1,1
TRIM309	76,5	23,0	0,5

\* Datos corregidos respecto a informe 17ª Oleada

La tecnología ADSL soporta algo más de tres cuartas partes del gasto total en el servicio de Internet (76,5%). El gasto a través de la tecnología de cable supone un 23% del total y la tecnología RTB únicamente el 0,5%.

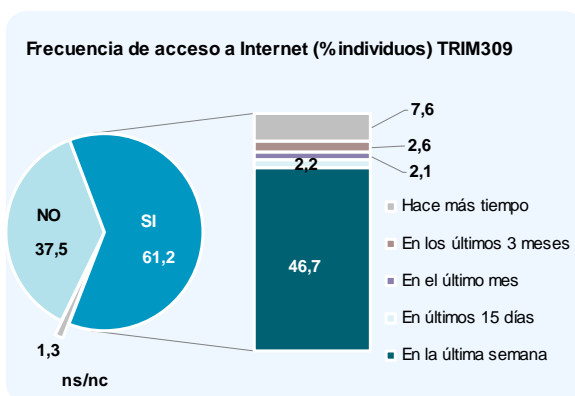


Gasto medio mensual por hogar	€ ( IVA incluido )
TRIM307*	25,4
TRIM407	26,3
TRIM108	26,2
TRIM208	25,9
TRIM308	26,3
TRIM408	26,0
TRIM109	26,3
TRIM209	25,2
TRIM309	26,6

\* Datos corregidos respecto a informe 17ª Oleada

Aumenta el gasto medio mensual por hogar en Internet, 26,6 euros IVA incluido, registrándose el valor más alto de los últimos dos años.

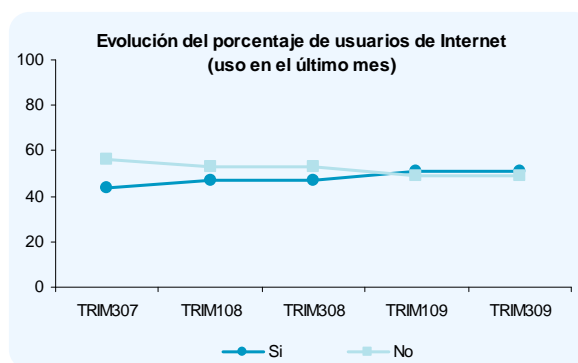
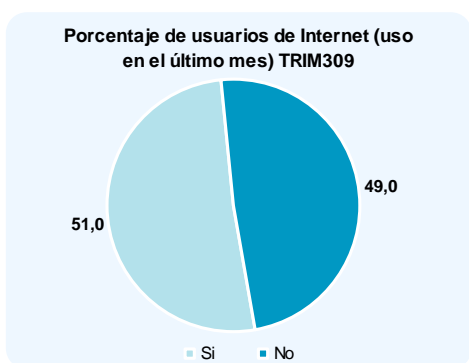
### 10.3. Frecuencia de acceso – último acceso a Internet



Tres de cada cuatro individuos que han hecho uso de Internet alguna vez lo han hecho en la última semana. Esto supone que 17,8 millones de personas realizan un uso frecuente de la misma. Respecto al mismo trimestre del año anterior se ha producido un incremento del 15,4% en el número de internautas con acceso en la última semana.

Miles de individuos	Frecuencia de acceso a Internet					
	Nunca	En la última semana	En últimos 15 días	En el último mes	En los últimos 3 meses	Hace más tiempo
TRIM307	16.873	14.250	971	1.069	959	2.848
TRIM108	16.047	15.578	1.194	870	778	2.851
TRIM308	15.300	15.429	1.114	1.222	1.300	2.968
TRIM109	15.100	17.847	1.007	667	662	2.355
TRIM309	<b>14.315</b>	<b>17.800</b>	<b>832</b>	<b>810</b>	<b>986</b>	<b>2.901</b>

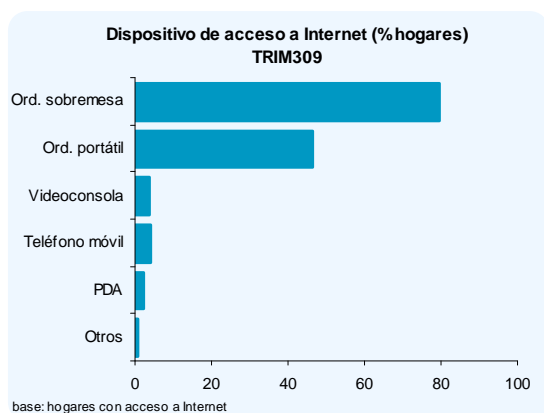
% de individuos	Frecuencia de acceso a Internet (acumuladas)					
	Nunca	En la última semana	En últimos 15 días	En el último mes	En los últimos 3 meses	Hace más tiempo
TRIM307	44,9	37,9	40,5	43,4	45,9	53,5
TRIM108	42,4	41,2	44,4	46,7	48,7	56,2
TRIM308	40,5	40,8	43,8	47,0	50,4	58,3
TRIM109	39,6	46,8	49,3	51,1	52,8	59,1
TRIM309	<b>37,5</b>	<b>46,7</b>	<b>48,9</b>	<b>51,0</b>	<b>53,6</b>	<b>61,2</b>



En el periodo analizado, el 83,3% de los que han accedido a Internet en alguna ocasión lo ha hecho en el último mes, lo que supone el 51% de la población total.

Usuarios de Internet (Último Mes)	Porcentaje	Absolutos (miles indiv.)
TRIM307	43,4	16.290
TRIM108	46,7	17.642
TRIM308	47,0	17.765
TRIM109	51,1	19.521
TRIM309	<b>51,0</b>	<b>19.442</b>

## 10.4. Dispositivo y lugar de acceso a Internet



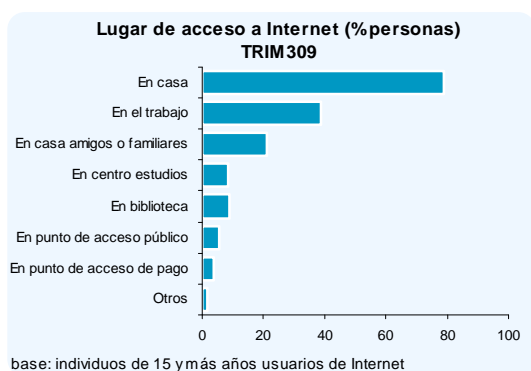
El ordenador de sobremesa continúa siendo el dispositivo más frecuente de acceso a Internet, ocho de cada diez hogares lo utilizan para navegar por la Red. No obstante destaca el espectacular crecimiento interanual del 50% que ha experimentado el ordenador portátil como dispositivo de conexión a Internet en el hogar.

Miles de hogares	Ord. sobremesa	Ord. portátil	Teléfono móvil	PDA	Videoconsola	Otros
TRIM307	5.669	1.824	172	61	67	2
TRIM108	6.109	2.197	131	71	156	27
TRIM308	6.274	2.594	173	96	164	41
TRIM109	6.688	3.401	255	115	302	30
TRIM309	<b>6.725</b>	<b>3.901</b>	<b>346</b>	<b>174</b>	<b>302</b>	<b>46</b>

% de hogares	Ord. sobremesa	Ord. portátil	Teléfono móvil	PDA	Videoconsola	Otros
TRIM307	83,9	27,0	2,6	0,9	1,0	0,0
TRIM108	85,5	30,7	1,8	1,0	2,2	0,4
TRIM308	83,5	34,5	2,3	1,3	2,2	0,5
TRIM109	82,9	42,1	3,2	1,4	3,7	0,4
TRIM309	<b>79,7</b>	<b>46,3</b>	<b>4,1</b>	<b>2,1</b>	<b>3,6</b>	<b>0,6</b>

Base: hogares con acceso a Internet



El propio hogar se perfila aun más si cabe como el lugar preferido de acceso a Internet por los usuarios mayores de 14 años. Durante el tercer trimestre del año 2009 se registran 2 millones de nuevos internautas respecto al mismo periodo del año anterior que acceden desde su vivienda, representando cerca del 80% de la población internauta.

Miles de individuos	En casa	En el trabajo	En casa amigos o familiares	En centro estudios	En biblioteca	En punto de acceso de pago	En punto de acceso público	Otros
TRIM307	14.548	8.379	4.035	2.226	1.660	1.226	1.309	273
TRIM108	15.445	8.667	3.845	2.408	2.074	1.292	1.278	368
TRIM308	16.422	8.353	4.475	2.347	1.977	1.102	1.343	342
TRIM109	17.542	9.005	4.541	2.039	1.884	1.140	1.561	326
TRIM309	<b>18.416</b>	<b>9.058</b>	<b>4.922</b>	<b>1.968</b>	<b>2.108</b>	<b>894</b>	<b>1.295</b>	<b>382</b>

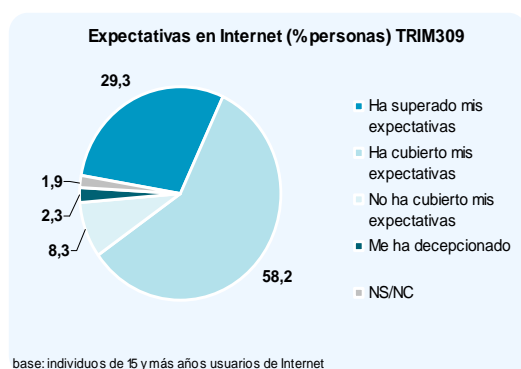
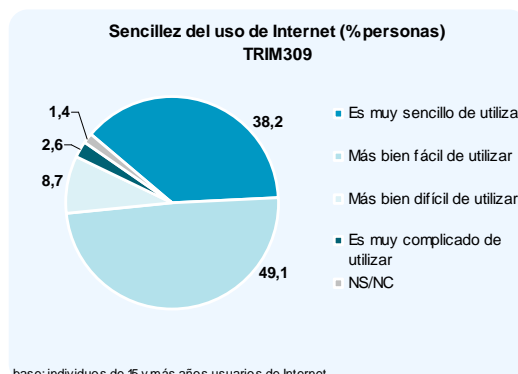
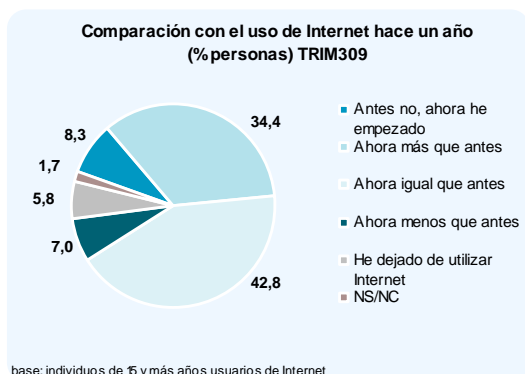
  

% de individuos	En casa	En el trabajo	En casa amigos o familiares	En centro estudios	En biblioteca	En punto de acceso de pago	En punto de acceso público	Otros
TRIM307	72,4	41,7	20,1	11,1	8,3	6,1	6,5	1,4
TRIM108	72,6	40,7	18,1	11,3	9,8	6,1	6,0	1,7
TRIM308	74,5	37,9	20,3	10,7	9,0	5,0	6,1	1,6
TRIM109	77,8	40,0	20,1	9,0	8,4	5,1	6,9	1,4
TRIM309	<b>78,9</b>	<b>38,8</b>	<b>21,1</b>	<b>8,4</b>	<b>9,0</b>	<b>3,8</b>	<b>5,6</b>	<b>1,6</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet



## 10.5. Uso, sencillez y expectativas de Internet



Internet es fácil o más bien fácil de utilizar, así lo consideran más del 87% de los usuarios de Internet de 15 años o más.

El mismo porcentaje de internautas considera que la Red ha cubierto e incluso superado las expectativas que habían depositado en su uso.

% de individuos	Comparación con el uso de Internet hace un año...					
	Antes no, ahora he empezado	Ahora más que antes	Ahora igual que antes	Ahora menos que antes	He dejado de utilizar Internet	NS/NC
TRIM307	8,0	40,9	35,8	7,3	5,6	2,4
TRIM108	9,3	39,0	38,1	6,5	5,3	1,8
TRIM308	8,6	38,8	39,2	6,4	5,3	1,7
TRIM109	7,7	39,5	40,6	5,3	5,5	1,4
TRIM309	<b>8,3</b>	<b>34,4</b>	<b>42,8</b>	<b>7,0</b>	<b>5,8</b>	<b>1,7</b>

% de individuos	Por su experiencia con Internet, diría que...				
	Es muy sencillo de utilizar	Más bien fácil de utilizar	Más bien difícil de utilizar	Es muy complicado de utilizar	NS/NC
TRIM307	37,0	53,2	7,4	1,0	1,4
TRIM108	36,4	52,7	7,2	2,1	1,6
TRIM308	36,2	53,2	7,7	1,6	1,3
TRIM109	41,4	48,5	7,0	1,8	1,3
TRIM309	<b>38,2</b>	<b>49,1</b>	<b>8,7</b>	<b>2,6</b>	<b>1,4</b>

% de individuos	Sobre las expectativas que tenía en Internet, diría que...				
	Ha superado mis expectativas	Ha cubierto mis expectativas	No ha cubierto mis expectativas	Me ha decepcionado	NS/NC
TRIM307	25,7	59,0	11,2	2,3	1,9
TRIM108	27,9	58,0	10,9	1,5	1,7
TRIM308	27,3	59,4	9,6	2,0	1,6
TRIM109	30,0	57,0	9,9	1,5	1,5
TRIM309	<b>29,3</b>	<b>58,2</b>	<b>8,3</b>	<b>2,3</b>	<b>1,9</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

## 10.6. Incidencias de seguridad tecnológica

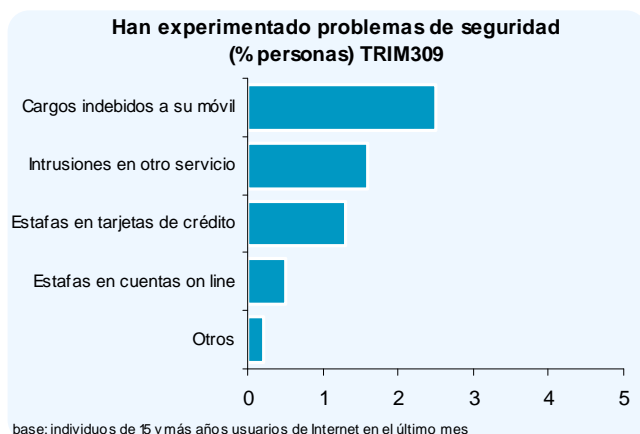


Más de la mitad de los usuarios habituales de Internet (los que han hecho uso en el último mes), han experimentado algún problema relacionado con los virus informáticos.

Si bien es cierto que este indicador desciende 2,1 puntos porcentuales respecto al mismo periodo del año 2008, el 56,1% de los individuos mayores de 14 años ha sufrido este problema de seguridad.

% individuos (usuarios último mes)	TRIM 307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Virus informático	55,2	54,8	58,2	59,6	<b>56,1</b>
Correos no deseados	47,0	45,6	49,5	46,2	<b>43,2</b>
Intrusiones remotas PC	12,2	12,6	14,5	11,4	<b>10,3</b>
Uso indebido ordenador	11,3	11,8	11,7	10,3	<b>9,8</b>
Intrusiones en email	9,8	9,2	9,3	9,8	<b>6,7</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet en el último mes

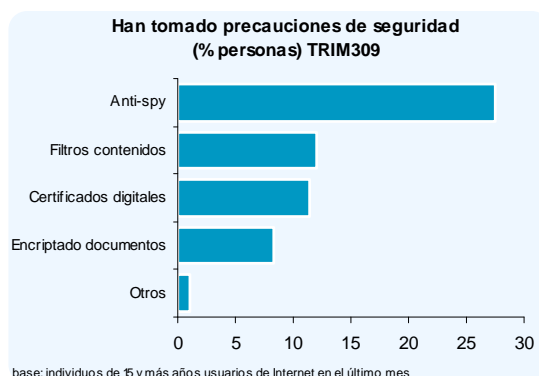
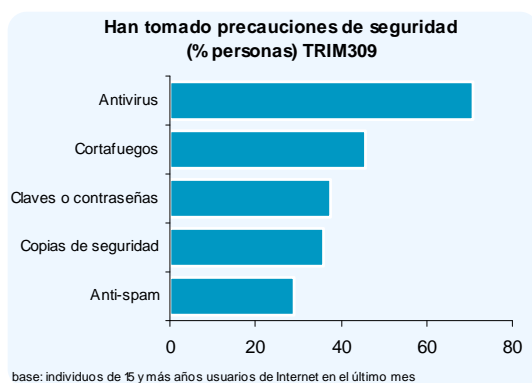


El segundo problema de seguridad detectado en el uso de Internet, en cuanto a nivel de penetración, son los correos no deseados. Durante el tercer trimestre del año 2009, el 43,2% de los individuos han padecido este problema, aunque con 6,3 puntos porcentuales menos que el mismo periodo del año anterior.

% individuos (usuarios último mes)	TRIM 307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Cargos indebidos a su móvil	1,5	2,4	1,8	2,3	<b>2,5</b>
Intrusiones en otro servicio	2,1	2,7	2,0	1,5	<b>1,6</b>
Estafas en tarjetas de crédito	0,6	1,5	1,3	1,2	<b>1,3</b>
Estafas en cuentas on line	0,5	0,7	0,5	0,2	<b>0,5</b>
Otros	0,5	0,6	0,7	1,1	<b>0,2</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet en el último mes

## 10.7. Precauciones de seguridad en Internet



Destaca el descenso generalizado de todas las precauciones de seguridad tomadas por los usuarios mayores de 14 años que han accedido a Internet en el último mes, excepto los certificados digitales que han aumentado ligeramente.

Durante el tercer trimestre del año 2009, siete de cada diez individuos que han hecho uso de la Red en el último mes, lo han hecho con algún programa antivirus instalado en su dispositivo de acceso a Internet. Los cortafuegos han sido utilizados por algo más del 45% de estos usuarios y las claves o contraseñas así como las copias de seguridad por el 38% y el 36% respectivamente.

% individuos (usuarios último mes)	TRIM 307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Antivirus (actualizado ult mes)	71,0	70,5	72,3	74,3	<b>70,7</b>
Cortafuegos	47,4	49,6	50,1	52,4	<b>45,7</b>
Claves o contraseñas	39,5	40,3	41,0	43,1	<b>37,7</b>
Copias de seguridad	38,5	39,0	39,4	39,1	<b>35,9</b>
Anti-spam	26,6	29,0	30,4	31,0	<b>29,2</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet en el último mes

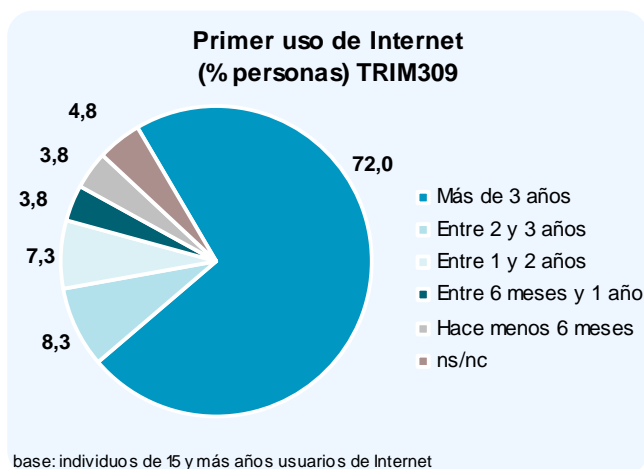
% individuos (usuarios último mes)	TRIM 307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Anti-spy	27,2	31,2	30,3	30,2	<b>27,5</b>
Filtros contenidos	11,7	14,3	14,4	12,5	<b>12,0</b>
Certificados digitales	9,1	10,6	10,1	8,9	<b>11,4</b>
Encriptado documentos	9,2	10,1	8,8	8,4	<b>8,3</b>
Otros	0,9	1,1	0,8	1,4	<b>1,1</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet en el último mes

Como precauciones de seguridad menos extendidas, aunque con valores cercanos al 30% de los usuarios, figuran los programas anti-spam y los programas anti-spy.

Por último, la certificación digital es la única medida de seguridad en Internet que experimenta cierto incremento interanual en este trimestre (1,3 puntos porcentuales) siendo utilizado por algo más del 11% de los usuarios habituales (uso de Internet en el último mes).

## 10.8. Primer uso de Internet y disponibilidad de e-mail

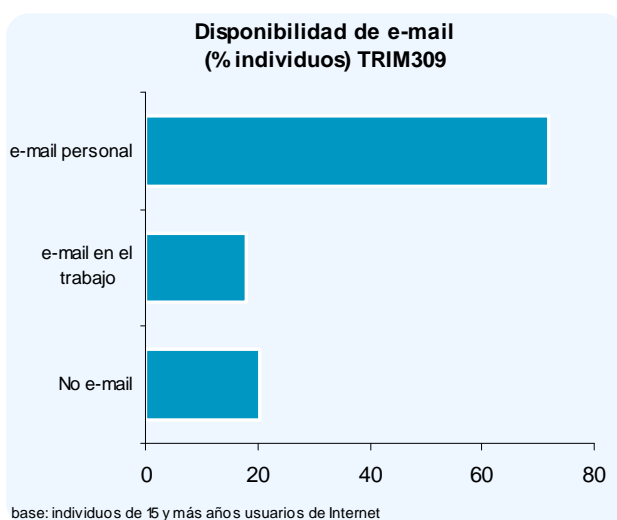


En cuanto a la antigüedad en el uso de la Red, 16,8 millones de personas mayores de 14 años se declaran fieles al uso de Internet desde hace más de tres años. Con un incremento interanual del 12%, durante el tercer trimestre del año 2009, el 72% de los usuarios de Internet reconocen llevar más de tres años utilizando la Red.

% individuos (usuarios de Internet)	Más de 3 años	Entre 2 y 3 años	Entre 1 y 2 años	Entre 6 meses y 1 año	Hace menos de 6 meses	ns/nc
TRIM307	68,1	11,2	8,6	3,6	4,3	4,3
TRIM108	66,9	10,3	7,7	3,5	6,6	5,0
TRIM308	68,1	10,2	7,2	4,2	5,2	5,1
TRIM109	70,9	10,5	6,7	3,2	4,0	4,7
TRIM309	<b>72,0</b>	<b>8,3</b>	<b>7,3</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>4,8</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

Miles de individuos	Más de 3 años	Entre 2 y 3 años	Entre 1 y 2 años	Entre 6 meses y 1 año	Hace menos de 6 meses
TRIM307	13.679	2.254	1.722	718	862
TRIM108	14.223	2.185	1.629	747	1.405
TRIM308	15.000	2.249	1.587	933	1.155
TRIM109	15.983	2.368	1.521	728	901
TRIM309	<b>16.793</b>	<b>1.927</b>	<b>1.697</b>	<b>889</b>	<b>892</b>



En el periodo de estudio, tras un incremento interanual del 9%, prácticamente 17 millones de personas disponen de una dirección e-mail propia. Respecto del total de individuos de 15 años o más usuarios de Internet, representan el 72%.

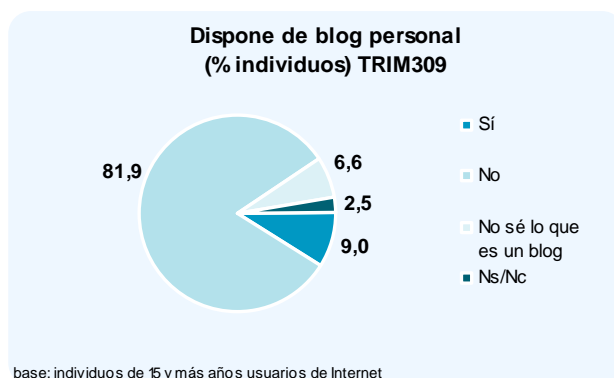
En cuanto a la dirección de correo electrónico en el trabajo, algo más del 18% de estos individuos posee una.

% individuos (usuarios de Internet)	No e-mail	e-mail en el trabajo	e-mail personal
TRIM307	23,4	18,3	69,2
TRIM108	24,2	17,9	68,3
TRIM308	22,6	16,9	69,9
TRIM109	21,3	19,4	71,6
TRIM309	<b>20,3</b>	<b>18,1</b>	<b>72,0</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

Miles de individuos	No e-mail	e-mail en el trabajo	e-mail personal
TRIM307	4.702	3.683	13.903
TRIM108	5.139	3.803	14.538
TRIM308	4.981	3.713	15.393
TRIM109	4.858	4.367	16.141
TRIM309	<b>4.729</b>	<b>4.220</b>	<b>16.787</b>

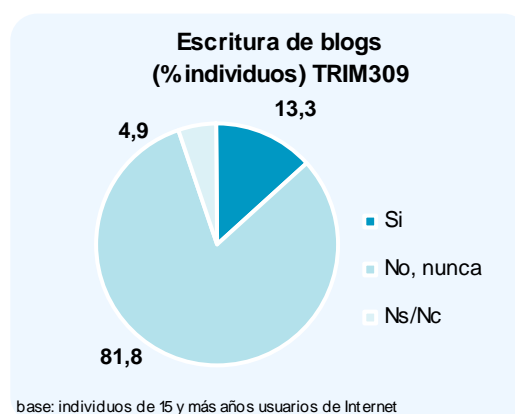
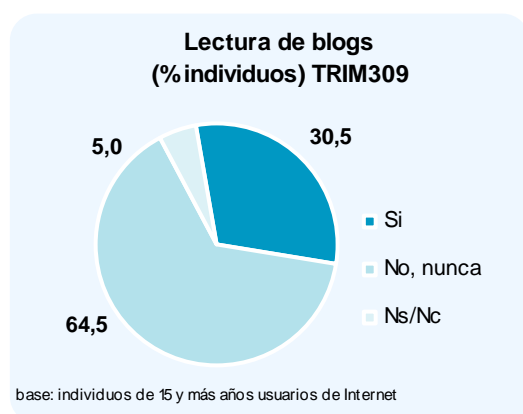
## 10.9. Disponibilidad, lectura y escritura de blogs



En el tercer trimestre de 2009, el 9% de los usuarios de Internet mayores de 14 años declaran disponer de un blog personal, esto supone un incremento de 2,2 puntos porcentuales respecto al mismo periodo del año anterior. Únicamente el 6,6% no sabe lo que es un blog.

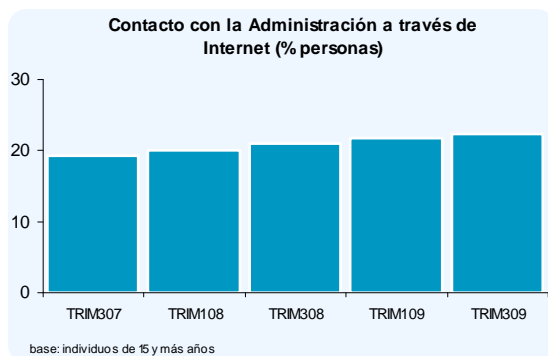
% individuos (usuarios de Internet)	Sí	No	No sé lo que es un blog	Ns/Nc
TRIM307	7,6	72,6	17,3	2,5
TRIM108	7,4	78,6	12,1	1,9
TRIM308	6,8	83,7	7,4	2,1
TRIM109	8,2	81,8	6,7	3,2
TRIM309	<b>9,0</b>	<b>81,9</b>	<b>6,6</b>	<b>2,5</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet



Tres de cada diez individuos de 15 y más años que han usado alguna vez Internet han leído un blog. En cuanto a la escritura de un blog propio (y/o participación en uno ajeno) esta actividad ha sido realizada por un 13,3% de la población usuaria, lo que supone un incremento interanual de 1,7 puntos porcentuales.

## 10.10. Administración Pública a través de Internet



Contacto con Administración	% de individuos	Miles de individuos
TRIM307	19,3	7.240
TRIM108	20,0	7.557
TRIM308	21,0	7.925
TRIM109	21,8	8.334
TRIM309	<b>22,4</b>	<b>8.528</b>

El contacto con la Administración Pública a través de Internet cada vez es más común entre la población, 8,5 millones de personas han contactado al menos en una ocasión (General, Autonómica y/o Local) a través de Internet para realizar una consulta o un trámite. Respecto al mismo periodo del año anterior hay 600.000 nuevos usuarios de la e-administración.

## 10.11. Consulta de información de la Administración

% de individuos	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Impuestos	66.2	59.8	62.1	60.9	58.9
Becas, ayudas	47.7	43.2	39.6	36.8	40.6
Seguridad social	22.8	31.0	32.5	36.0	38.0
Servicios sanitarios	25.7	31.3	32.9	34.2	37.1
Empleo público	34.3	34.7	31.0	37.9	35.3
Documentos personales	11.9	16.1	28.3	22.8	29.4
Bibliotecas públicas	15.7	23.1	22.5	21.6	22.9
Matriculación universitaria	18.1	17.4	15.3	14.0	16.7
Certificados de nacimientos	9.0	8.9	11.3	9.5	9.6
Cambio de domicilio	7.1	7.5	5.6	5.1	8.7
Registro coches	6.2	7.0	6.9	6.5	6.3
Permiso construcción	5.1	5.4	6.9	6.1	4.9

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet que han contactado alguna vez con la e-administración

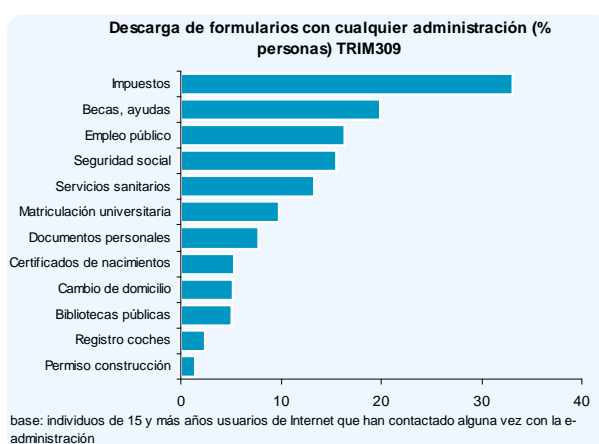


Las consultas vía Web que mayor incremento interanual han experimentado han sido la información sobre la Seguridad Social, con 5,5 puntos porcentuales, la consulta sobre el empleo público, con 4,3 p.p. y la información sobre los servicios sanitarios que creció 4,2 p.p. Las consultas sobre impuestos, a pesar de reducir su porcentaje 3,2 puntos, son realizadas por el 59% de los usuarios mayores de 14 años que han contactado alguna vez con la e-Administración.

## 10.12. Descarga de formularios de la Administración

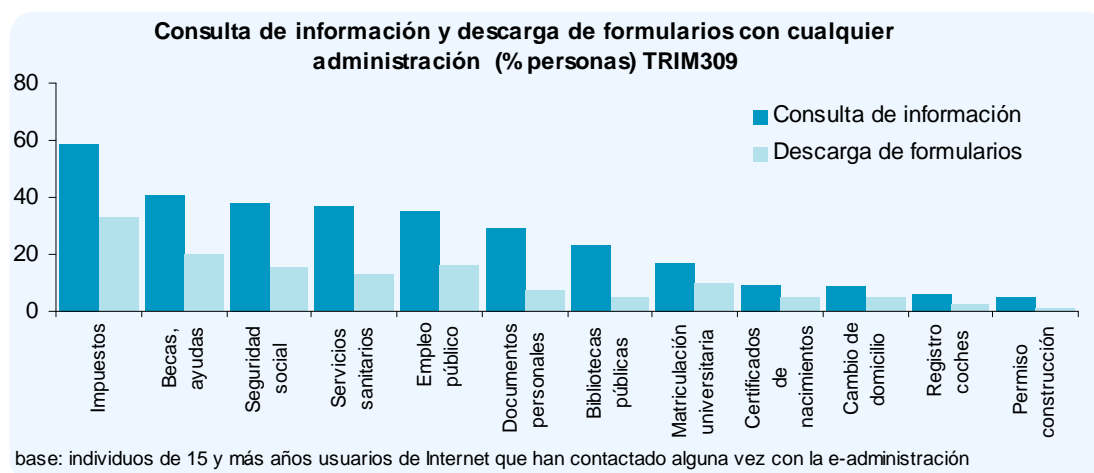
% de individuos	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Impuestos	30.8	31.0	30.7	32.1	33.1
Becas, ayudas	21.3	18.5	17.2	17.8	19.9
Empleo público	11.7	11.2	9.9	13.3	16.4
Seguridad social	8.5	7.8	10.7	13.6	15.5
Servicios sanitarios	9.3	10.8	9.6	13.5	13.3
Matriculación universitaria	10.8	10.4	9.8	9.6	9.8
Documentos personales	3.3	3.1	4.8	7.0	7.7
Certificados de nacimientos	4.7	4.3	4.0	3.9	5.3
Cambio de domicilio	2.5	3.1	2.0	2.3	5.2
Bibliotecas públicas	3.0	4.7	5.6	6.8	5.1
Registro coches	2.0	4.0	2.1	2.7	2.4
Permiso construcción	1.4	2.1	1.5	1.6	1.4

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet que han contactado alguna vez con la e-administración



El incremento de consultas a través de la Red sobre el empleo público, seguridad social y servicios sanitarios conlleva un incremento en la descarga de formularios oficiales sobre estos temas respecto un año atrás.

Con un incremento de 6,5 p.p., el 16,4% de usuarios que han contactado con la e-Administración han descargado un formulario oficial sobre empleo público.

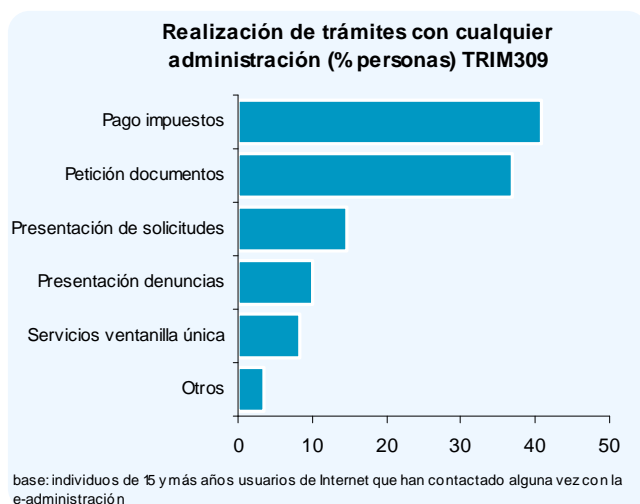


Se observa cierta proporcionalidad entre los niveles de consulta de información y descarga de formularios oficiales de la Administración Pública a través de Internet. El cambio de domicilio es el trámite que conlleva mayor porcentaje de descarga respecto a la consulta de información previamente efectuada.

## 10.13. Realización de trámites con la Administración

% de individuos	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Pago impuestos	31,8	31,6	37,5	35,6	40,8
Petición documentos	32,5	29,2	31,8	34,0	37,0
Presentación de solicitudes	13,8	12,5	12,9	14,6	14,7
Presentación denuncias	7,3	9,2	10,1	8,7	10,0
Servicios ventanilla única	5,2	5,1	4,3	4,2	8,4
Otros	4,7	3,5	3,7	4,0	3,6

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet que han contactado alguna vez con la e-administración



Durante el tercer trimestre del año 2009, cuatro de cada diez personas de 15 años o más que han contactado con la e-Administración ha realizado el pago de algún impuesto a través de esta vía telemática. La petición de documentos es el segundo trámite más frecuente a través de Internet, con un incremento interanual de 5 p.p. sitúa este dato en el 37% de los usuarios.

## 10.14. Preferencia de contacto con la Administración Pública

% de individuos	Tipo de contacto	TRIM307	TRIM108*	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Obtener información	Presencial	47,1	45,8	49,2	49,6	50,1
	Teléfono	22,6	22,7	21,5	20,6	19,3
	Correo postal	1,7	1,7	1,2	1,1	0,9
	Internet	17,8	19,0	19,3	19,9	20,9
Presentación de Declaración de la Renta	Presencial	67,8	67,9	68,7	69,2	67,7
	Teléfono	4,3	3,4	3,0	3,1	3,0
	Correo postal	3,7	3,9	2,7	3,0	2,1
Consultas fiscales	Internet	10,1	10,5	13,7	12,6	15,0
	Presencial	61,1	62,3	64,6	64,5	63,9
	Teléfono	11,7	11,2	9,9	9,7	9,8
Solicitar documentos personales	Correo postal	1,3	1,5	1,3	1,3	0,8
	Internet	10,7	10,6	11,1	11,5	12,5
	Presencial	68,6	67,8	71,4	69,7	69,6
Presentación de solicitudes	Teléfono	7,0	7,8	6,6	7,2	6,8
	Correo postal	2,5	2,0	1,6	1,7	1,2
	Internet	8,8	9,6	9,8	10,2	11,7
Presentación de denuncias	Presencial	70,2	69,5	73,0	71,5	72,2
	Teléfono	2,3	2,1	1,7	1,6	1,7
	Correo postal	4,9	4,8	3,7	3,6	3,3
	Internet	7,7	8,3	8,0	9,6	9,8
Presentación de denuncias	Presencial	71,2	70,8	74,1	72,1	72,5
	Teléfono	2,9	3,2	2,5	2,6	2,1
	Correo postal	3,8	3,6	3,0	3,4	3,1
	Internet	6,4	6,3	6,2	7,6	8,1

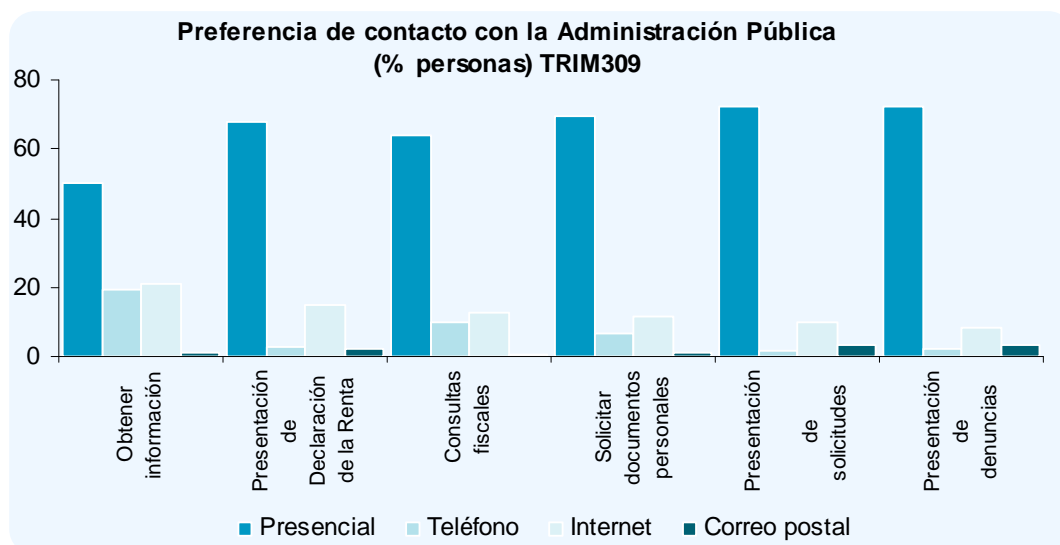
Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet que han contactado alguna vez con la e-administración

\* Datos corregidos respecto al informe correspondiente a la XX oleada

El tipo de contacto preferido con la Administración Pública a la hora de conseguir información o realizar algún trámite es el contacto presencial, sin embargo un trimestre más, se observa cómo el contacto virtual a través de Internet experimenta un incremento interanual en las preferencias de los ciudadanos para contactar con la Administración.

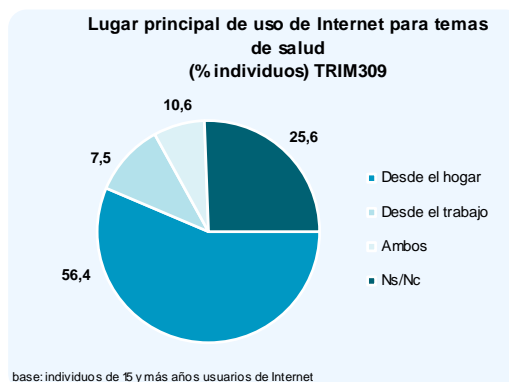
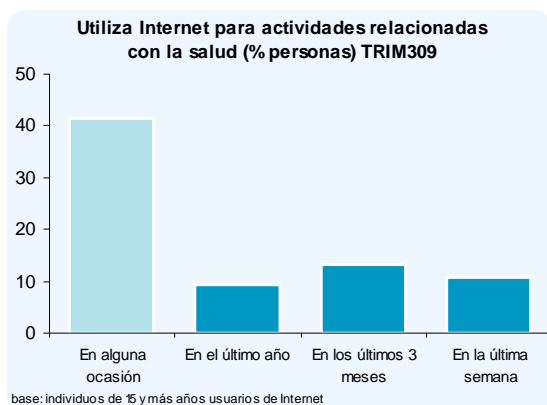


En el tercer trimestre de 2009, el 15% de los ciudadanos prefieren presentar la declaración de la renta a través de Internet, doce puntos porcentuales más de los que prefieren hacerlo por teléfono.



Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet que han contactado alguna vez con la e-administración

### 10.15. Uso de Internet para temas relacionados con la salud



Durante el tercer trimestre del año 2009, cuatro de cada diez usuarios de Internet de 15 y más años de edad declaran haber utilizado Internet para temas relacionados con la salud en alguna ocasión.

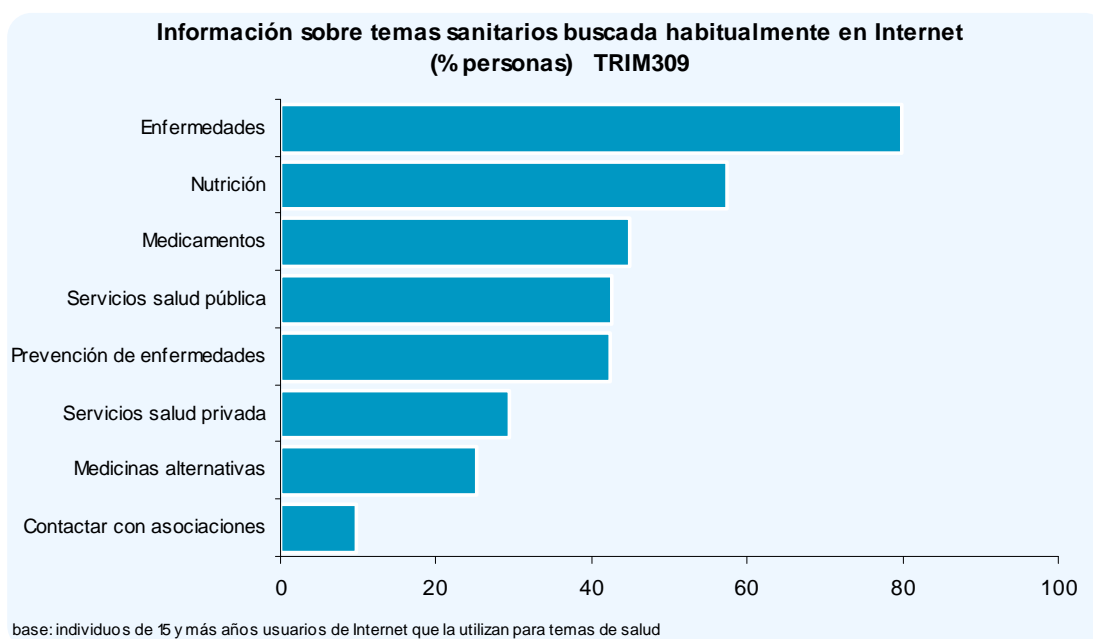
Más de la mitad de estos usuarios declaran que el lugar desde el cual toman contacto virtual por temas concernientes a la salud es el hogar.

% de individuos	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
En alguna ocasión	34,4	38,8	39,3	<b>41,4</b>
En el último año	7,2	8,6	7,9	<b>9,4</b>
En los últimos 3 meses	11,9	14,3	13,5	<b>13,3</b>
En la última semana	9,1	8,3	10,8	<b>10,8</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Desde el hogar	53,1	52,6	55,1	<b>56,4</b>
Desde el trabajo	14,1	12,2	12,1	<b>10,6</b>
Ambos	6,2	6,7	7,3	<b>7,5</b>
Ns/Nc	26,6	28,5	25,5	<b>25,6</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet



Ocho de cada diez usuarios de Internet que utilizan la Red para recabar información sobre temas de salud lo hacen sobre enfermedades. Prácticamente seis de cada diez lo hacen sobre temas nutricionales y cuatro de cada diez para buscar información sobre medicamentos, prevención de enfermedades o servicios de salud pública y privada, estos últimos con incrementos interanuales de más de cuatro puntos porcentuales.

% de individuos	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Enfermedades	79,9	84,1	78,7	79,9
Nutrición	57,9	60,6	58,5	57,3
Medicamentos	39,0	44,9	43,9	44,9
Prevención de enfermedades	33,9	38,5	38,5	42,4
Servicios salud pública	36,3	38,0	38,0	42,5
Servicios salud privada	25,8	24,3	25,3	29,5
Medicinas alternativas	22,3	25,8	21,9	25,3
Contactar con asociaciones	9,3	10,1	12,8	9,8

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet que lo utilizan para temas de salud

## 11. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

---

### 11.1. Alcance del estudio

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

Red.es 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 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.

### 11.2. Ficha técnica

**Universos:** 16.650.518 hogares. Individuos de 15 y más años de edad: 38,145 millones. Individuos de 10 y más años: 40,203 millones. Los datos publicados en este informe trimestral hacen referencia a individuos de 15 y más años.

**Muestra:** 3.073 hogares y 6.471 individuos de 10 y más años de edad entraron en tabulación de encuestas, 6.076 individuos de 15 y más años. 2.699 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.

**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 Julio-Septiembre 2009, se ha dado por finalizada durante el mes de Noviembre de 2009.

**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  $\pm 1,77\%$  para hogares y de  $\pm 1,26\%$  para individuos de 15 y más años.