



Las TIC en los hogares españoles

Encuesta panel 26^a oleada

IV Trimestre 2009 Octubre-Diciembre



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

El estudio sobre la encuesta panel 26ª 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 gasto de los hogares españoles en servicios TIC en el cuarto trimestre de 2009 ha sido de 3.455 millones de euros

El gasto en telefonía fija, móvil, Internet y TV de pago de los hogares se sitúa en el cuarto trimestre de 2009 en 3.455 millones de euros, 187 más que en el mismo periodo del año anterior, lo que supone un 5,7% de incremento interanual.

Los hogares con tres y cuatro servicios TIC suman el 66% del gasto total realizado por el conjunto residencial

El gasto realizado por los hogares que disponen de tres servicios es del 44% respecto del total del gasto residencial, mientras que el efectuado por los hogares con cuatro supone el 22%.

El gasto medio de los hogares en telefonía fija alcanza el valor más bajo de los últimos dos años, 27,7€/mes IVA incluido

En el último trimestre de 2009 el gasto medio mensual por hogar en telefonía fija experimenta un descenso interanual de 2,4 euros, y de once minutos cursados hasta situarse en 202 minutos hogar/mes.

El gasto en telefonía móvil asciende a 1.595 millones de euros con un incremento interanual de 183 millones en el cuarto trimestre

Este crecimiento interanual del 13% se debe principalmente a la modalidad de contrato, que aumenta 164 millones de euros en este periodo, representando así un 71,2% del gasto total realizado en telefonía móvil, frente al 28,8% en modalidad de prepago.

El gasto en televisión de pago sufre un descenso interanual del 6,7% y se sitúa en 293 millones de euros

Este descenso interanual en el gasto en televisión de pago se produce tanto en concepto de cuota, que se reduce en 16 millones, como de pago por visión (PPV) que disminuye a una tercera parte. El gasto medio mensual por hogar se sitúa en 31,2€/mes (IVA incluido).

En el último trimestre de 2009, el servicio TIC con mayor aumento interanual del gasto en términos relativos es Internet

Con un aumento interanual del 16,2%, el consumo del servicio de Internet alcanza la cifra de 587 millones de euros. Por otro lado, el gasto medio mensual por hogar se sitúa en 26,9 euros al mes por hogar, IVA incluido.

25ª oleada Jul-Sep 2009

Los epígrafes señalados no pueden ser actualizados al cuarto periodo de 2009, al que corresponde este informe, por tanto mantienen información del trimestre anterior, esto es, de la **25ª oleada/ tercer trimestre**.

Esto obedece a que el presente informe corresponde a una oleada sin aplicación de cuestionarios, información ésta que se obtiene semestralmente en oleadas alternas, mientras que se recoge trimestralmente la información procedente de facturas y gasto, como es el caso de esta **26ª oleada/ cuarto trimestre**.

ÍNDICE

1. ACTITUD HACIA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS	6
2. RELACIÓN PRECIO/UTILIDAD DE LAS TIC	7
3. HABILIDADES CON ORDENADORES E INTERNET	9
4. EQUIPAMIENTO TIC	10
5. GASTO TIC	12
6. PIRÁMIDE DE SERVICIOS TIC	13
7. TELEFONÍA FIJA	15
8. TELEFONÍA MÓVIL	20
9. TELEVISIÓN DE PAGO	25
10. INTERNET	28
11. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	42

1. ACTITUD HACIA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

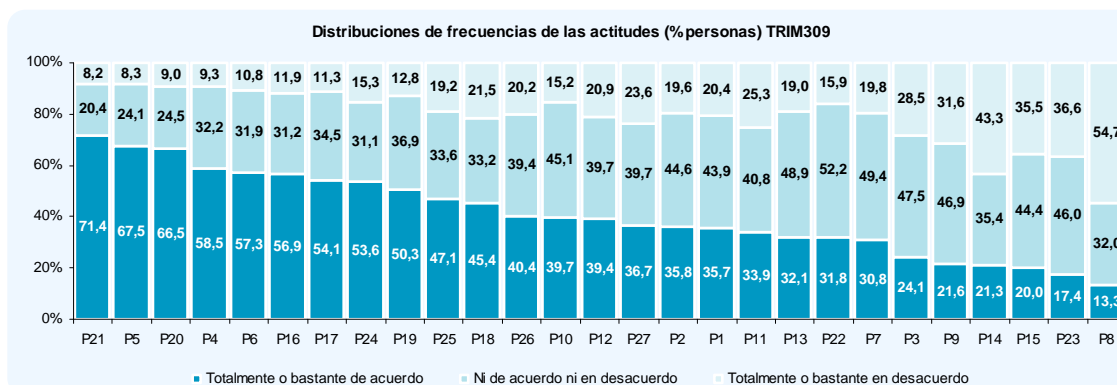
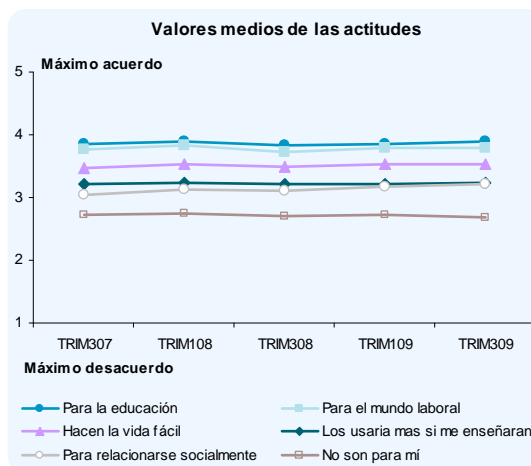
Valores medios (1 máx desacuerdo- 5 máx acuerdo)

	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.

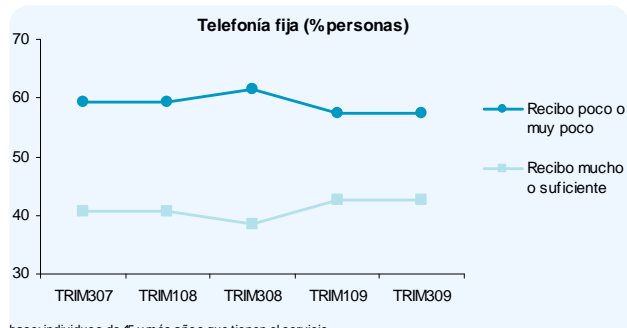
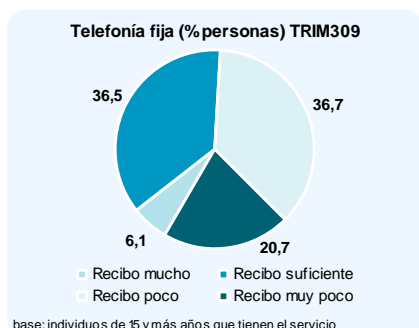
En el último año se observa un incremento de la importancia de las nuevas tecnologías en las relaciones sociales, así como de la libertad que pueden ofrecer.

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

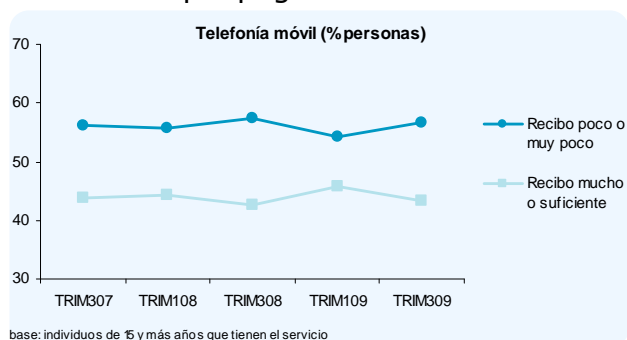
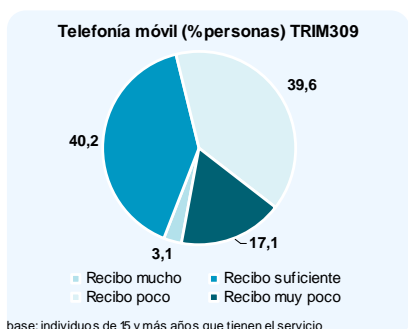
2.1. Relación precio/utilidad de servicios TIC



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

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

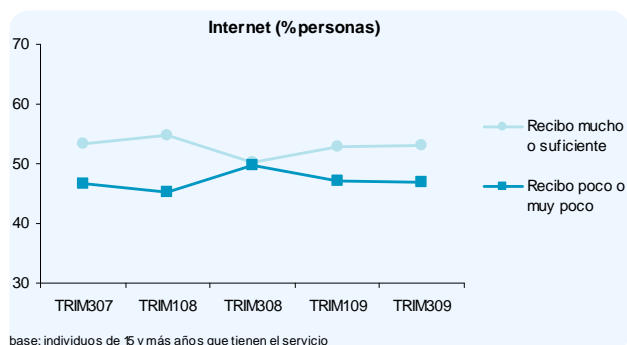
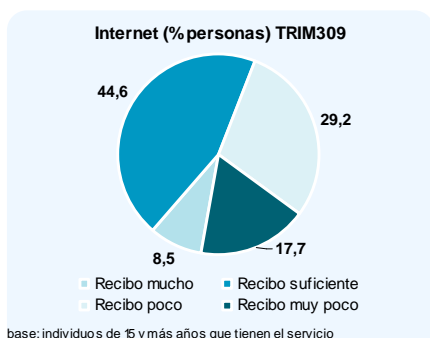
La relación precio/utilidad del servicio de telefonía fija ha mejorado en el último año, el 43% de quienes disponen de teléfono fijo considera que recibe mucho o suficiente por el servicio que paga.



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

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

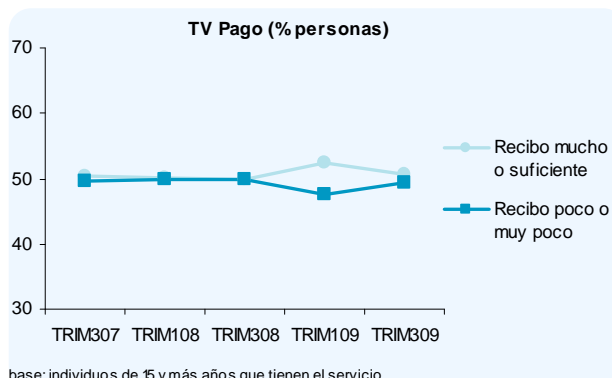
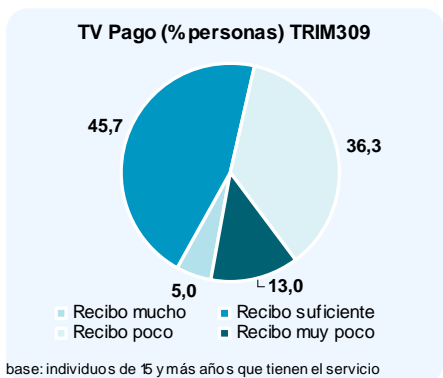
A penas el 3% considera que recibe mucho del servicio de telefonía móvil por lo que paga frente al 6% de la telefonía fija.



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

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	5,0
Recibo suficiente	46,1	46,4	44,8	46,2	45,7
Recibo poco	35,6	35,9	35,4	34,5	36,3
Recibo muy poco	14,1	14,0	14,6	13,0	13,0

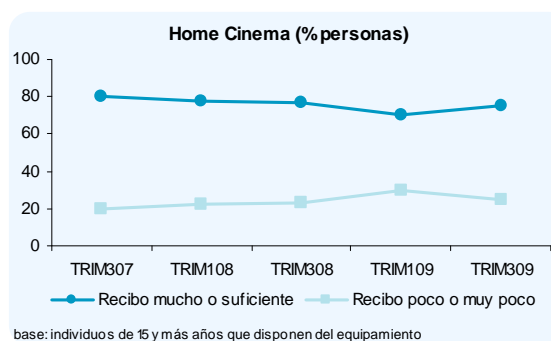
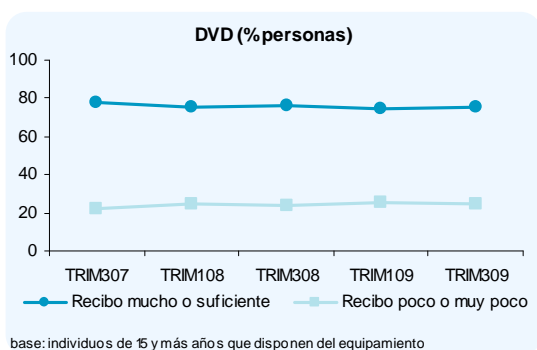
Base: individuos de 15 y más años que tienen el servicio

2.2. Relación precio/utilidad de dispositivos TIC

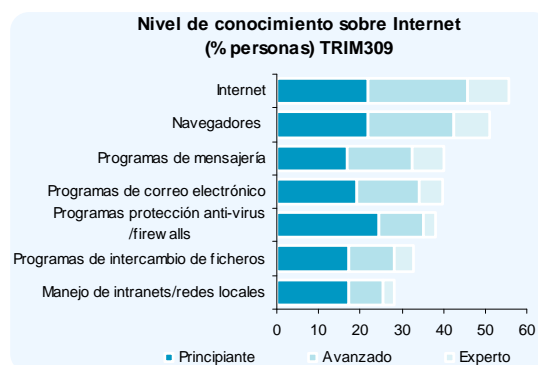
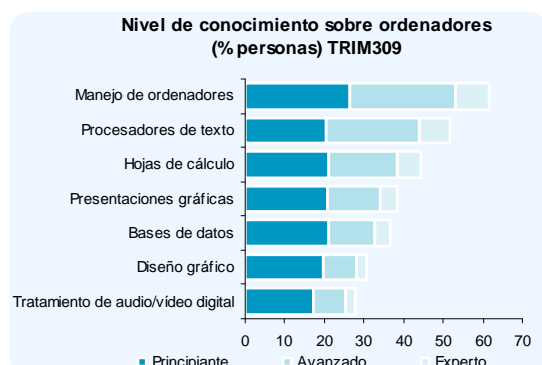
% individuos		TRIM306	TRIM107	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
DVD	Recibo mucho	13,4	12,5	12,8	11,4	10,8	13,8	10,9
	Recibo suficiente	68,6	67,8	64,9	64,0	65,5	60,9	64,6
	Recibo poco	12,3	14,2	15,7	16,7	15,6	18,0	15,1
	Recibo muy poco	5,8	5,6	6,6	8,0	8,1	7,3	9,4
Home Cinema	Recibo mucho	11,9	12,9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

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

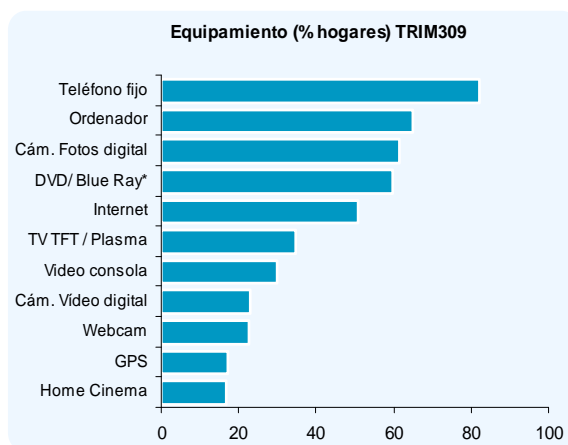
% individuos (TRIM309)	Principiante	Avanzado	Experto	No soy usuario	Ns/ Nc
Manejo de ordenadores	26,4	26,7	8,3	30,0	8,6
Procesadores de texto	20,3	23,6	7,8	37,9	10,5
Hojas de cálculo	21,3	17,1	5,9	45,2	10,6
Presentaciones gráficas	20,6	13,4	4,3	50,9	10,8
Bases de datos	21,1	11,5	3,8	52,5	11,1
Diseño 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 hogar¹

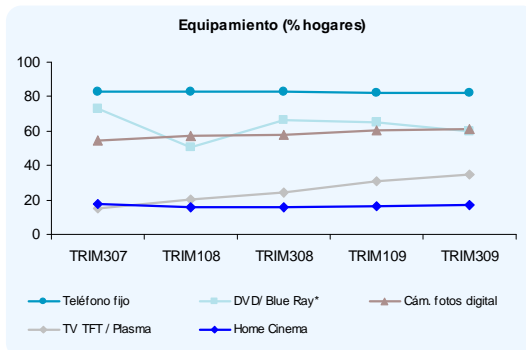


En el tercer trimestre de 2009, los dispositivos TIC más frecuentes en los hogares son el ordenador, la cámara de fotos digital y el DVD y/o Blue Ray, presentes ya en 6 de cada 10 hogares. La televisión TFT/Plasma continúa su importante tendencia de crecimiento a razón de 10 puntos porcentuales cada 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	82,0	65,0	61,4	59,8	50,7	34,7	29,8	22,9	22,7	17,3	16,8

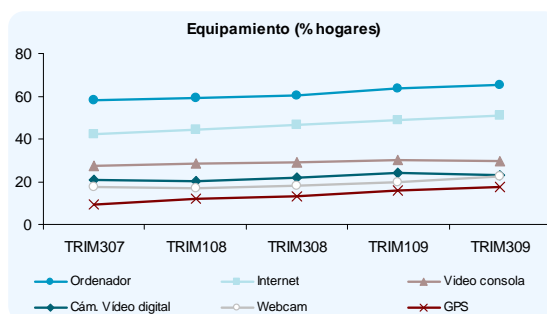
El Home Cinema se ha mantenido prácticamente constante en el último año y medio situándose en el 16,8%, al igual que el servicio de telefonía fija, que incluso ha reducido su presencia en los hogares al 82% de penetración.

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	-0,8	-6,7	3,2	0,8	10,3



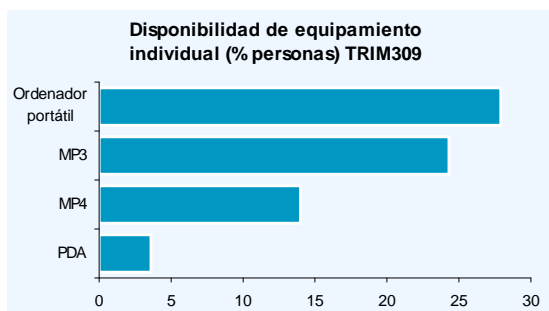
El ordenador está presente ya en el 65% de los hogares españoles, con un crecimiento anual de casi 5 puntos porcentuales, debido principalmente al aumento del ordenador portátil.

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	4,6	3,9	1,0	1,2	4,3	4,5



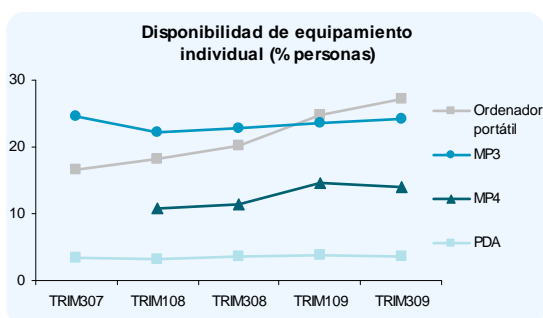
¹ (*) En el TRIM108 se introduce un cambio en el ítem "DVD" del cuestionario, al preguntar por "DVD/ Blue Ray/ DVD alta definición". Como consecuencia, en ese trimestre los datos obtenidos reflejan un descenso que no se corresponde con la tendencia de penetración. Posteriormente, en el TRIM208 y sucesivas 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	24,3	14,0	3,6	27,3

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.



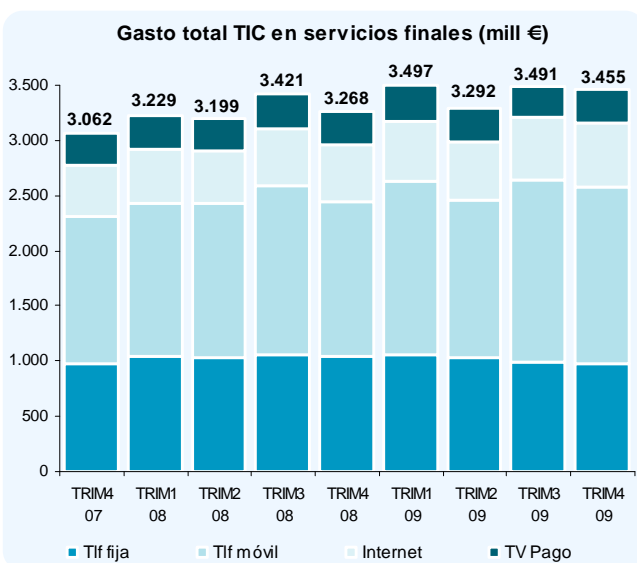
puntos porcentuales de incremento	MP3	MP4	PDA	Ordenador portátil
TRIM307 al TRIM308	-1,8	---	0,2	3,7
TRIM108 al TRIM109	1,3	3,9	0,6	6,6
TRIM308 al TRIM309	1,5	2,6	0,0	7,0

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

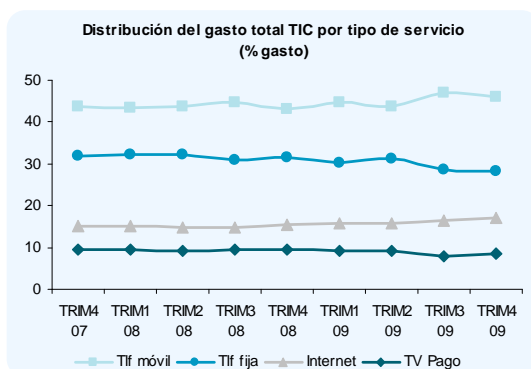
Gasto servicios TIC (TRIM409)	% de hogares	Nº de hogares (miles)	Gasto servicios TIC (millones €)
Telefonía fija	82,0	13.656	980
Telefonía móvil	89,1	14.842	1.595
Internet	50,7	8.434	587
TV pago	21,8	3.628	293
Total	100	16.651	3.455

Durante el último trimestre del año 2009, los hogares españoles han realizado un gasto en servicios TIC superior a los 3,4 millones de euros, lo que supone un incremento interanual del 5,7% respecto al mismo periodo del año anterior.



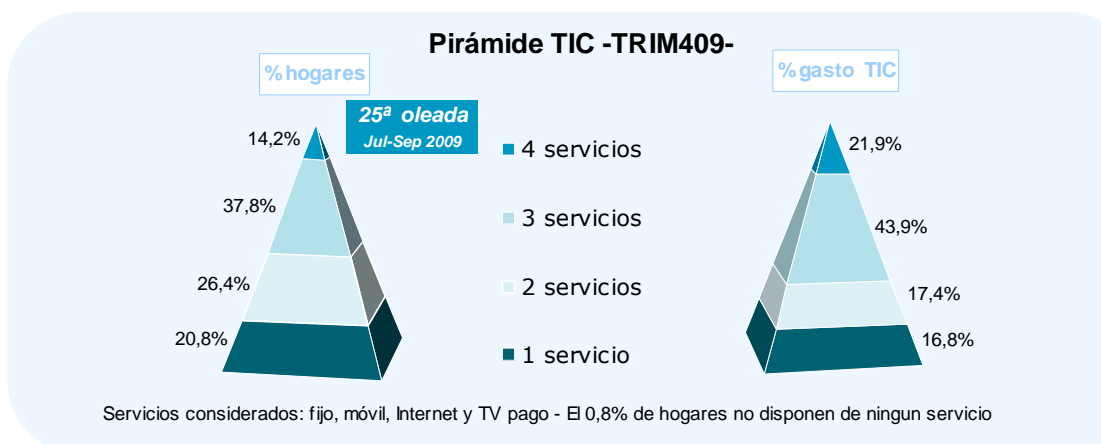
Durante los últimos tres meses del año 2009, el gasto en telefonía móvil se incrementó 183 millones de euros respecto al mismo periodo del año anterior. También se vio incrementado el gasto que hicieron los hogares españoles en el servicio de Internet el cual creció 82 millones. Estos valores suponen incrementos interanuales del 13% y 16% respectivamente.

Gasto por servicios TIC	Millones de Euros					Porcentaje			
	Tif fija	Tif móvil	Internet	TV Pago	Total	Tif fija	Tif móvil	Internet	TV Pago
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
TRIM409	980	1.595	587	293	3.455	28,3	46,2	17,0	8,5



En el reparto del gasto total de los cuatro servicios TIC estudiados en los hogares, el de la telefonía móvil es el que mayor porcentaje representa. Con un incremento interanual de 3 puntos porcentuales, el servicio de telefonía móvil constituye el 46,2% del gasto total, seguido de telefonía fija que representa el 28,3% del total del gasto realizado.

6. PIRÁMIDE DE SERVICIOS TIC

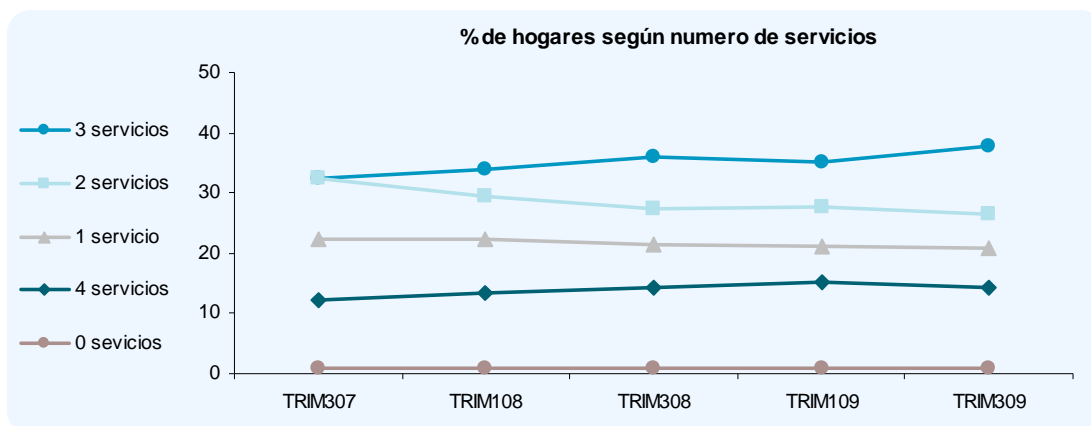


El 37,8% de los hogares tienen contratados 3 servicios TIC y el 14,2% disponen de 4 servicios, porcentaje que se ha mantenido estable en el último año.

Estos hogares con tres y cuatro servicios suman el 66% del gasto total realizado por el conjunto residencial, un 44% corresponde a los hogares con tres servicios y un 22% a los de cuatro servicios.

6.1. Porcentaje de hogares según número de servicios

25ª oleada
Jul-Sep 2009

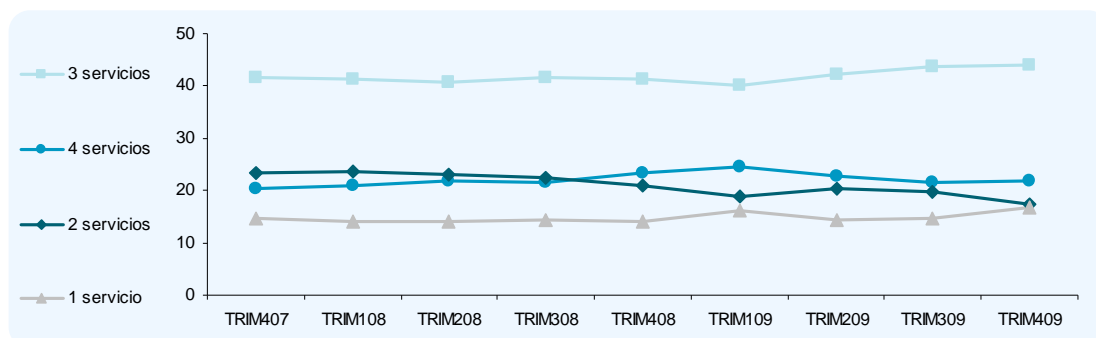


Los hogares con tres servicios TIC contratados son los que mayor incremento han experimentado, con 1,8 puntos porcentuales de crecimiento en un año.

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



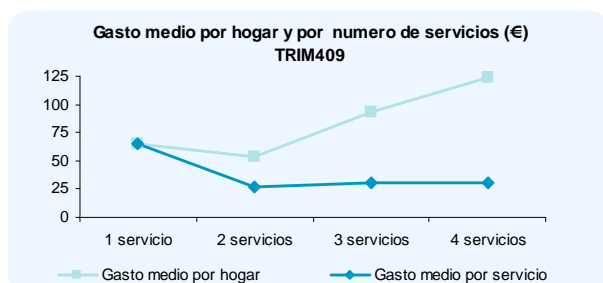
Durante el último trimestre del año 2009, el gasto de los hogares con 3 servicios contratados experimenta un incremento interanual de 3,7 puntos porcentuales, mientras que el gasto en los hogares con 4 y 2 servicios decrece 2,7 y 1,6 puntos porcentuales respectivamente.

% de gasto	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409
4 servicios	20,5	20,9	22	21,7	23,4	24,6	22,8	21,7	21,9
3 servicios	41,5	41,2	40,7	41,5	41,4	40,2	42,3	43,8	43,9
2 servicios	23,4	23,7	23,1	22,4	21	19	20,5	19,7	17,4
1 servicio	14,6	14,2	14,2	14,4	14,2	16,2	14,4	14,8	16,8

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

Gasto medio por hogar(€)	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409
1 servicio	48,7	49,5	48,9	55,6	52,3	55,6	52,2	57,9	64,7
2 servicios	53,5	62,4	60,3	67,6	60,6	62,1	56,3	60,4	53,0
3 servicios	94,7	94,4	92,5	94,8	90,4	93,3	92,4	94,0	93,2
4 servicios	125,0	122,1	127,3	124,6	128,3	131,8	115,0	124,2	124,1

El gasto medio de los hogares con un único servicio ha aumentado hasta los 64,7€/mes (IVA incluido). Cada vez más el servicio único de un hogar es el teléfono móvil y menos el fijo. Por el contrario en aquellos con dos servicios (la combinación más frecuente es fijo+Internet), ha disminuido a 53€/mes.

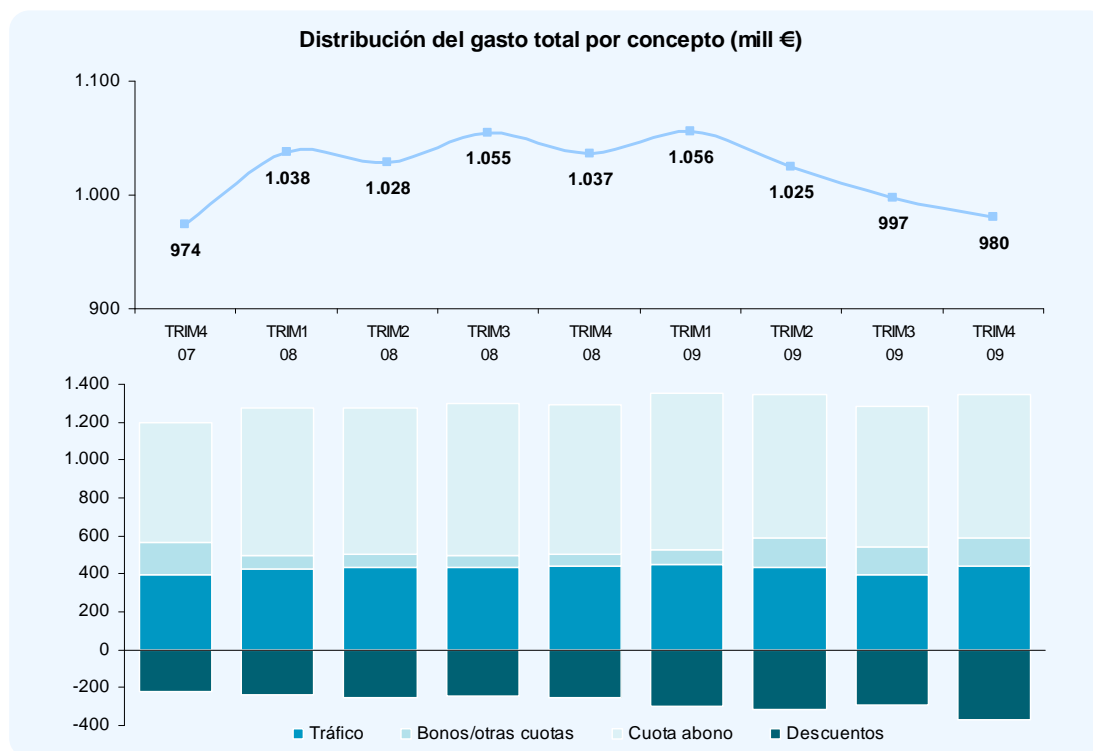


El gasto medio mensual por servicio contratado se sitúa alrededor de los 31€ para los hogares con 3 y 4 servicios contratados, mientras que se ha reducido a 26,5€ en aquellos con dos servicios y ha aumentado a 64,7€ para los hogares con un único servicio TIC.

Gasto medio por servicio (€)	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409
1 servicio	48,7	49,5	48,9	55,6	52,3	55,6	52,2	57,9	64,7
2 servicios	26,8	31,2	30,1	33,8	30,3	31,1	28,2	30,2	26,5
3 servicios	31,6	31,5	30,8	31,6	30,1	31,1	30,8	31,3	31,1
4 servicios	31,3	30,5	31,8	31,2	32,1	32,9	28,7	31,0	31,0

7. TELEFONÍA FIJA

7.1. Gasto total y distribución por concepto²



Durante el último trimestre de 2009 el gasto en telefonía fija se sitúa en un nivel similar al de dos años atrás, en torno a los 980 millones de euros. Esto supone un descenso interanual del 5,5%, cuantía idéntica al retroceso experimentado el trimestre anterior.

Millones €	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409
Tráfico	394	429	436	434	439	452	437	396	443
Bonos/otras cuotas	173	68	65	66	67	74	150	147	146
Cuota abono	632	776	777	800	786	827	755	744	758
Descuentos	-224	-236	-250	-245	-255	-297	-318	-290	-367
Gto total	974	1.038	1.028	1.055	1.037	1.056	1.025	997	980

El gasto en tráfico apenas ha experimentado variaciones en los últimos doce meses, siendo de 443 millones de euros, mientras que la cuota de abono ha retrocedido un 3,6% hasta los 758 millones de euros. La cifra correspondiente a bonos y otras cuotas³ se mantiene estable en torno a los 150 millones en los últimos trimestres.

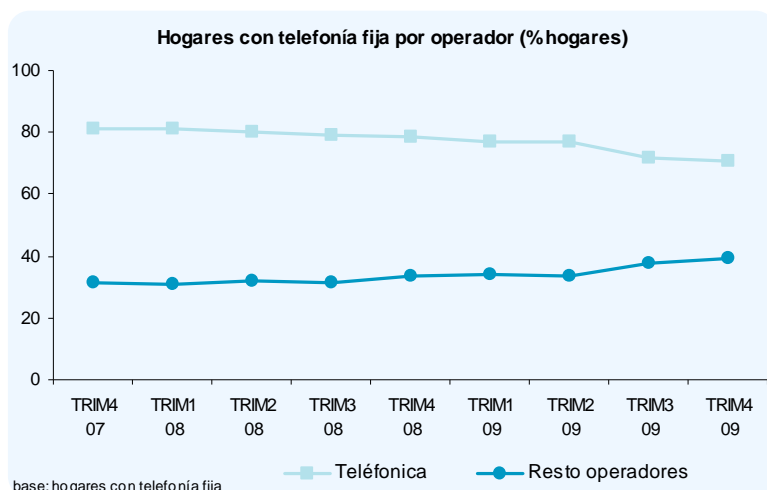
² A partir del primer trimestre de 2008 se modifica la clasificación del gasto de un paquete comercial de telefonía fija más Internet por ADSL, reasignándose el gasto en fija a cuota de abono, y no a cuota de bono como se venía haciendo anteriormente.

³ Desde el segundo trimestre de 2009, determinados servicios como el alquiler del teléfono, llamadas a tres, buzón de voz, etc. se clasifican en "Cuotas Otros Servicios" (dentro de bonos/otras cuotas) con el fin de diferenciar la cuota de la línea de los servicios de la línea/teléfono, siempre y cuando sea posible identificar dichos servicios por separado.

7.2. Hogares y gasto por operador

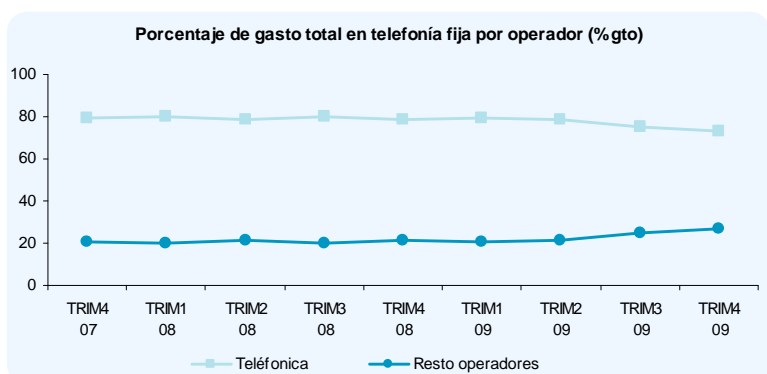
HOGARES	Porcentaje		Absolutos (miles hogares)	
	Telefónica	Resto operadores	Telefónica	Resto operadores
TRIM407	80,9	31,4	10.700	4.189
TRIM108	81,3	31,0	10.842	4.139
TRIM208	80,3	31,8	10.701	4.246
TRIM308	78,8	31,5	10.487	4.188
TRIM408	78,7	33,3	10.474	4.427
TRIM109	76,8	34,1	10.540	4.683
TRIM209	76,9	33,6	10.548	4.610
TRIM309	71,9	37,9	9.819	5.181
TRIM409	70,7	39,1	9.658	5.339

Base: hogares con telefonía fija



El número de clientes abonados a Telefónica en el servicio de telefonía fija continúa disminuyendo, este trimestre de forma más acentuada con un descenso interanual del 7,8% hasta situarse en 9,6 millones de hogares (un 70,7% del total de los que disponen de este servicio). Casi cuatro de cada diez hogares contratan telefonía fija con otros operadores, un 20% más que el año anterior.

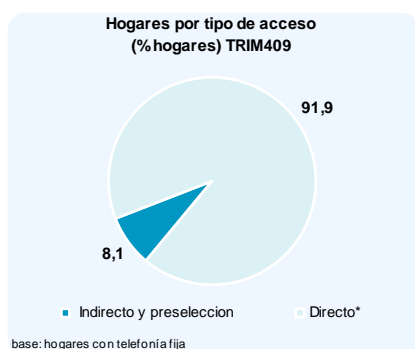
GASTO	Porcentaje		Absolutos (Millones €)	
	Telefónica	Resto operadores	Telefónica	Resto operadores
TRIM407	79,5	20,5	775	200
TRIM108	80,3	19,7	833	205
TRIM208	78,7	21,3	810	219
TRIM308	79,9	20,1	843	212
TRIM408	78,6	21,4	815	222
TRIM109	79,3	20,7	837	219
TRIM209	78,3	21,7	803	223
TRIM309	75,2	24,8	750	247
TRIM409	73,1	26,9	716	264



Respecto al gasto, Telefónica ha reducido sus ingresos casi 100 millones de euros en un año (un 12,1%), acaparando el 73% del gasto total en telefonía fija. El resto de operadores acumulan 264 millones de euros con un incremento interanual del 19%, similar al crecimiento del trimestre pasado, que fue del 17%.

7.3. Hogares, minutos y gasto por tipo de acceso⁴

Hogares por tipo de acceso



Hogares	Porcentaje		Absolutos (Miles)	
	Indirecto y preselección	Directo*	Indirecto y preselección	Directo*
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	8,4	91,6	1.146	12.510
TRIM409	8,1	91,9	1.113	12.543

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

El número de hogares con acceso indirecto sigue reduciéndose. Durante el último trimestre del año, en torno al 8% de los hogares con telefonía fija disponen de este tipo de acceso, es decir, 1,1 millones de hogares.

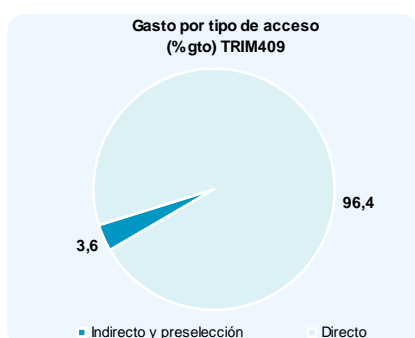
Minutos cursados por tipo de acceso



Minutos	Porcentaje		Absolutos (Millones)	
	Indirecto y preselección	Directo	Indirecto y preselección	Directo
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	3,3	96,7	247	7.179
TRIM409	2,9	97,1	240	8.024

En cuanto al número de minutos cursados a través de acceso indirecto, prácticamente se han reducido a la mitad en el último año, hasta los 240 millones, mientras que los cursados por acceso directo se han mantenido constantes en torno a los 8.024 millones.

Gasto realizado por tipo de acceso



Gasto	Porcentaje		Absolutos (Millones €)	
	Indirecto y preselección	Directo	Indirecto y preselección	Directo
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	1.014
TRIM408	3,9	96,1	40	997
TRIM109	3,6	96,4	38	1.018
TRIM209	3,6	96,4	37	989
TRIM309	3,5	96,5	35	962
TRIM409	3,6	96,4	36	945

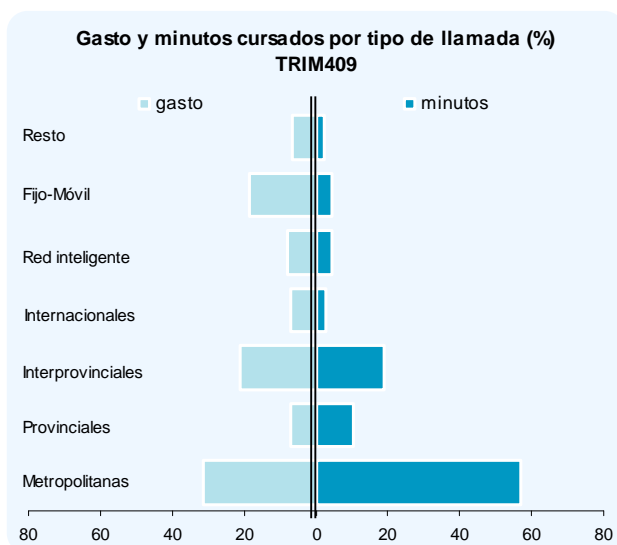
Aunque el gasto correspondiente al acceso indirecto se ha recuperado ligeramente en el último trimestre, éste experimenta un retroceso de cuatro millones de euros respecto al mismo trimestre del año anterior.

⁴ No se incluyen los minutos ni el gasto asociados 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
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	58,4	10,7	14,8	2,5	4,5	5,2	3,9
TRIM409	56,8	10,4	19,0	2,7	4,4	4,3	2,4



En el cuarto trimestre de 2009, el 57% de los minutos cursados corresponden a llamadas metropolitanas, el 19% a interprovinciales y algo más del 10% a provinciales. En estos dos últimos tipos se han producido en el último año incrementos de entre uno y casi tres puntos en la proporción de minutos, en detrimento sobre todo de llamadas metropolitanas y de red inteligente, que han disminuido 2,1 y 1,4 puntos respectivamente.

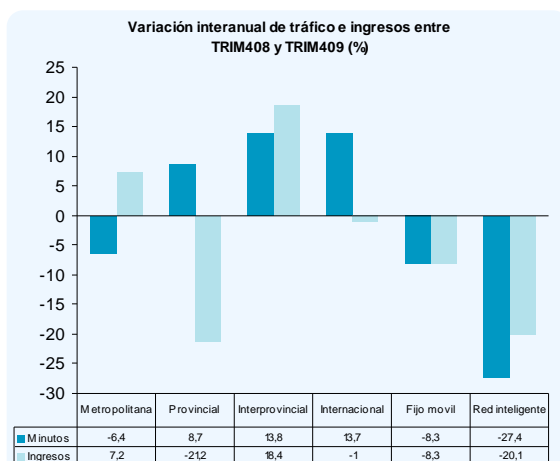
Así el peso de los minutos cursados en llamadas metropolitanas se ha ido reduciendo paulatinamente en los últimos trimestres, con una marcada tendencia decreciente, mientras que los correspondientes a llamadas provinciales e interprovinciales tienen una moderada tendencia al alza. El gasto asociado a las llamadas interprovinciales es el que más ha visto incrementado su peso, más del 21% del gasto en tráfico está asociado a este tipo de llamadas. El gasto correspondiente a las llamadas metropolitanas acapara el 31,5% del total y el de las llamadas de fijo a móvil representa el 18,5%, con una caída de 1,8 puntos porcentuales en el último año.

Porcentaje de *gasto* realizado por tipo de llamada⁵

% de gasto	Metropolitana	Provinciales	Interprovinciales	Internacionales	Red inteligente	Fijo-Móvil	Resto
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	29,8	10,4	17,3	5,8	10,2	22,4	4,1
TRIM409	31,5	7,0	21,3	6,9	8,0	18,5	6,8

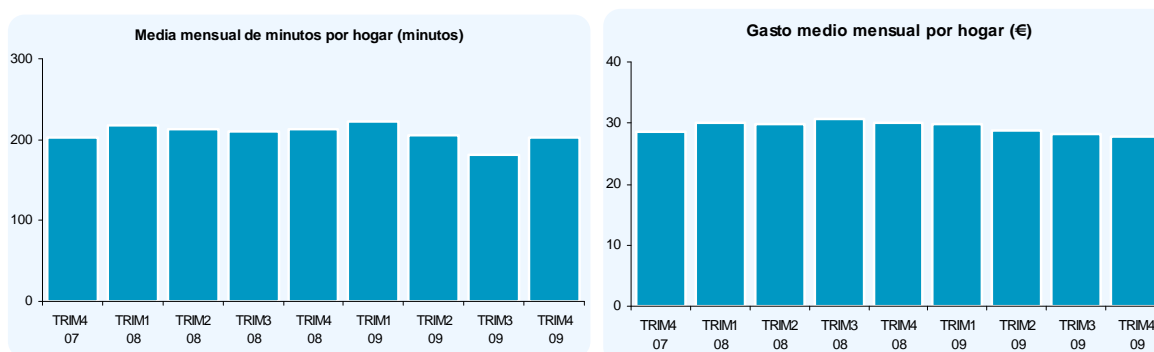
⁵ Desde el último trimestre de 2008, también se recoge el gasto en llamadas Voz sobre IP (como por ejemplo Skype) y el gasto en tarjetas de prepago para llamadas desde fijo (típicas para llamadas internacionales). Para estos conceptos se recoge el gasto, pero no es posible recoger el tráfico. A lo largo del informe el gasto por estos conceptos se agrupa con *Resto*.

Variación interanual de tráfico e ingresos



A pesar de que los minutos cursados en llamadas metropolitanas se redujeron en el último año un 6,4%, su gasto se ha incrementado un 7,2%. Al contrario que las llamadas provinciales que, aunque aumentaron su tráfico un 8,7%, sus ingresos disminuyeron más de un 20%. Por otro lado, las llamadas interprovinciales crecieron tanto en número de minutos cursados como en ingresos. Las llamadas de fijo a móvil vieron reducidos su tráfico y sus ingresos un 8,3%.

7.5. Minutos y gastos medios por hogar



El cuarto trimestre de 2009 el número medio de minutos cursados en telefonía fija por hogar es de 202 minutos y el gasto medio de 27,7€, IVA incluido.

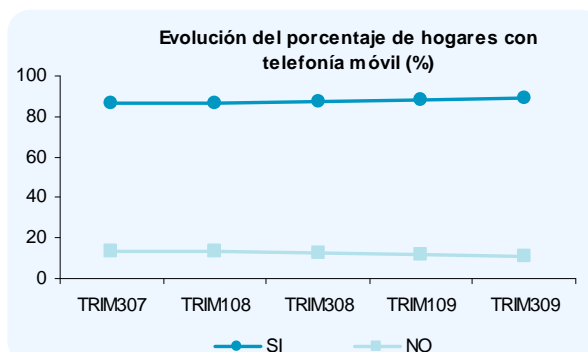
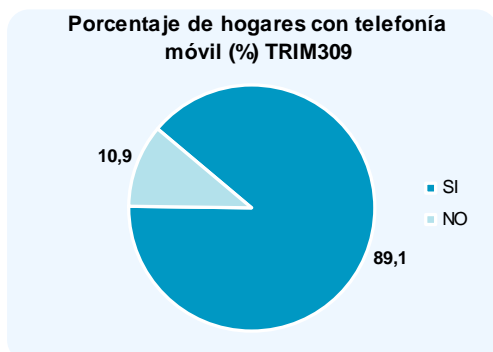
En ambos casos se ha producido una disminución respecto al año anterior, en cuanto al número de minutos éste cayó 11 minutos, situándose en niveles de dos años atrás y respecto al gasto medio, éste se redujo en 2,4€.

Media mensual por hogar	TRIM407	TRIM108	TRIM208	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409
Minutos	202	218	213	210	213	222	206	181	202
Euros	28,5	30,1	29,8	30,7	30,1	29,8	28,9	28,2	27,7

8. TELEFONÍA MÓVIL

8.1. Hogares con móvil

25ª oleada
Jul-Sep 2009

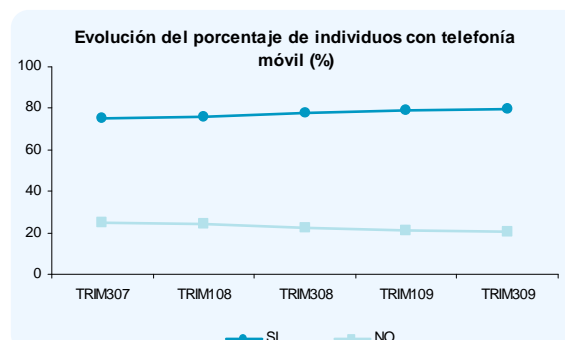
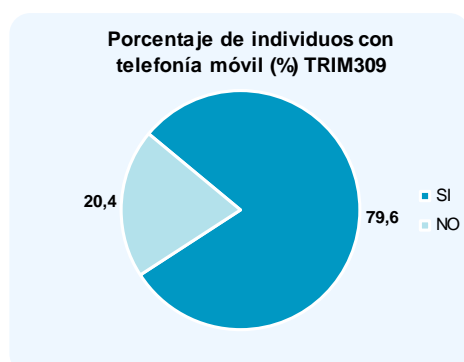


En el tercer trimestre de 2009, el 89,1% de los hogares dispone de teléfono móvil, 867 mil hogares más que el año anterior, lo que supone un crecimiento interanual del 6,2%.

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

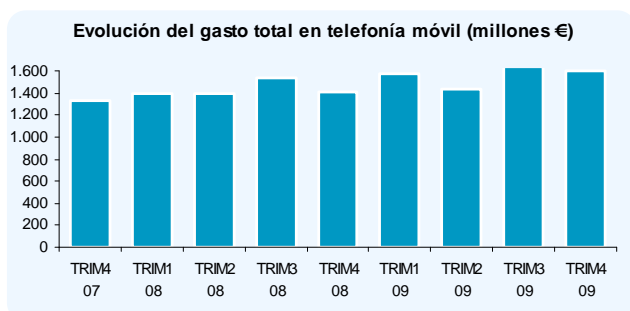
25ª oleada
Jul-Sep 2009



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

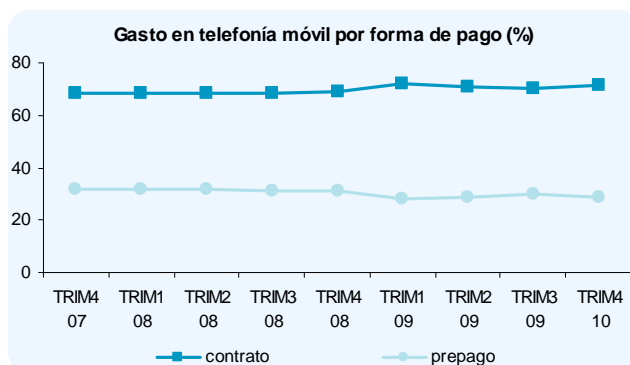
Prácticamente 8 de cada 10 personas de 15 ó más años disponen de algún teléfono móvil activo (utilizado en el último mes), lo que supone más de 30,3 millones de individuos. Este número continúa incrementándose año tras año, concretamente creció un 3,7% en los últimos 12 meses.

8.3. Gasto total y medio por hogar en telefonía móvil



Gasto total (Millones €)	contrato	prepago	total
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	1.147	491	1.638
TRIM409	1.136	459	1.595

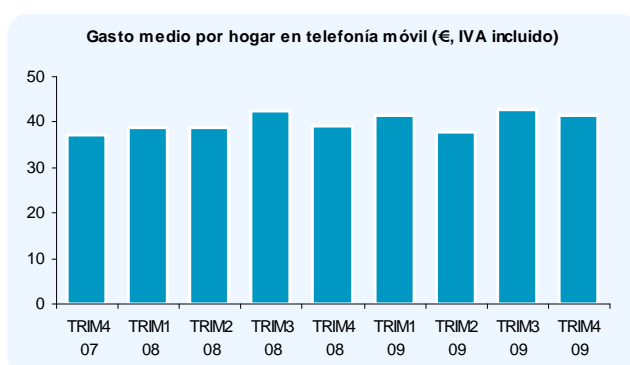
El gasto total en telefonía móvil durante el cuarto trimestre de 2009 es de 1.595 millones de euros, incrementándose un 13% en el último año. Del gasto total, 1.136 millones corresponden a la modalidad de contrato (71,2%) y 459 millones a la de prepago (28,8%). El 90% del incremento del gasto total corresponde a la modalidad de contrato, un año atrás sólo el 80% del crecimiento estaba asociado a esta modalidad.



Gasto móvil (%)	contrato	prepago
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	70,0	30,0
TRIM409	71,2	28,8

Así, la distribución del gasto total ha favorecido en el último año a la modalidad de contrato, que ha aumentado su proporción 2,3 puntos porcentuales, en detrimento de prepago. En el año 2009 el gasto de contrato ronda el 71%, 1,5 puntos porcentuales por encima del promedio del año 2008.

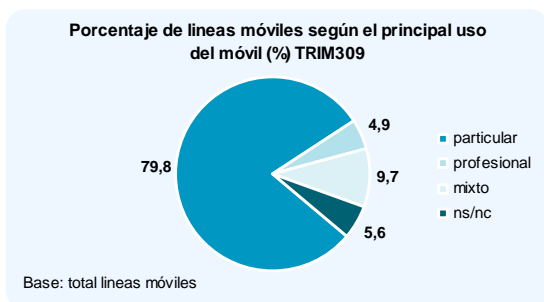
En cuanto al gasto medio mensual del hogar en telefonía móvil, en el último trimestre de 2009 éste alcanza los 41,6 euros, 2,5 euros más que el mismo trimestre del año anterior.



€ (IVA incluido)	Gasto medio por hogar
TRIM407	37,3
TRIM108	38,7
TRIM208	38,8
TRIM308	42,4
TRIM408	39,1
TRIM109	41,3
TRIM209	37,8
TRIM309	42,7
TRIM409	41,6

8.4. Tipo de uso principal del teléfono móvil

25ª oleada
Jul-Sep 2009

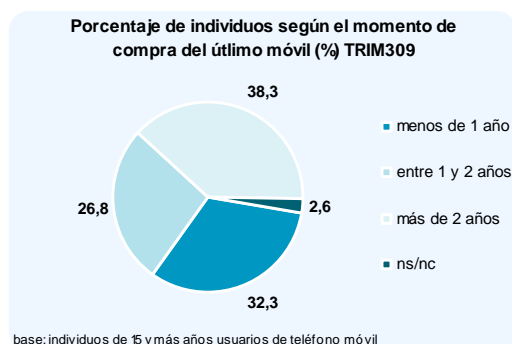


% de líneas	particular	profesional	mixto	ns/nc
TRIM307	79,2	6,5	7,6	6,6
TRIM108	78,3	5,3	8,3	8,1
TRIM308	79,2	6,5	7,6	6,6
TRIM109	79,5	5,2	8,8	6,5
TRIM309	79,8	4,9	9,7	5,6

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

25ª oleada
Jul-Sep 2009



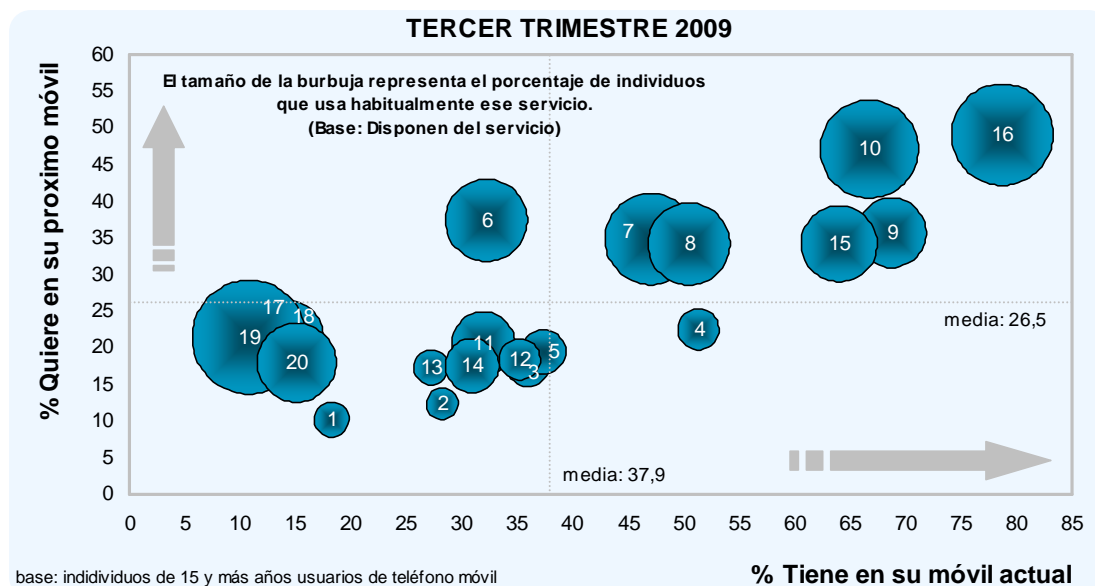
% de individuos	menos de 1 año	entre 1 y 2 años	más de 2 años	ns/nc
TRIM307	39,2	24,9	32,8	3,0
TRIM108	35,6	27,0	35,0	2,4
TRIM308	35,5	26,0	36,6	1,9
TRIM109	32,8	27,2	37,5	2,6
TRIM309	32,3	26,8	38,3	2,6

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

25ª oleada
Jul-Sep 2009



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

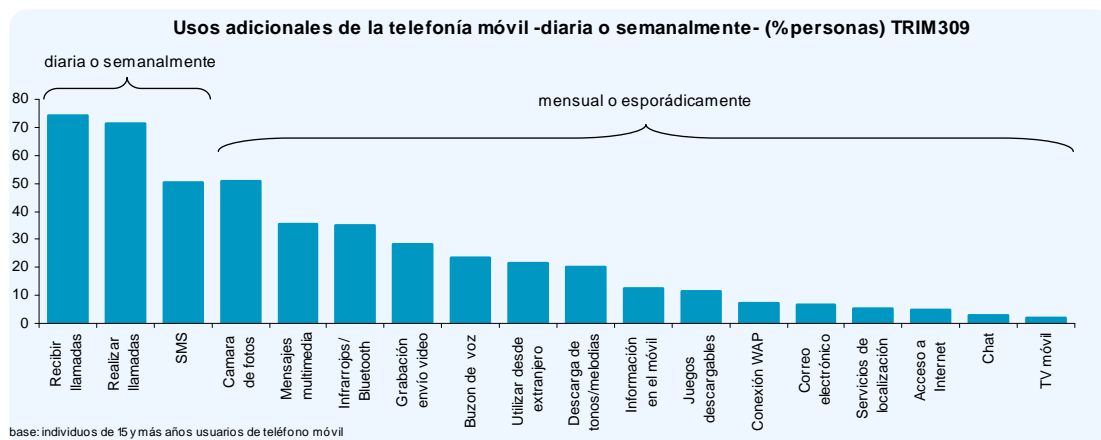
25ª oleada
Jul-Sep 2009

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

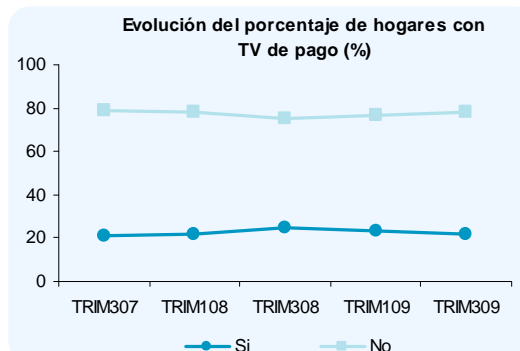
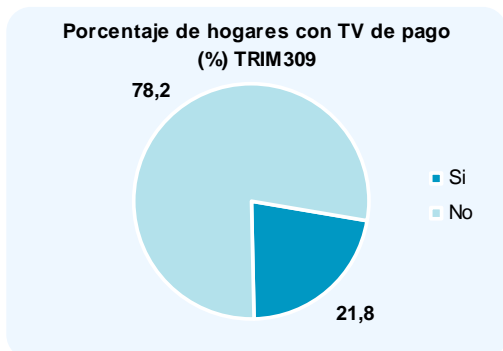
Los usos adicionales de la telefonía móvil que más redujeron su utilización fueron la descarga de tonos y melodías, y los juegos descargables que, aunque utilizados de forma esporádica por el 20% y el 11,7% de los usuarios de móvil, cayeron 4,4 y 2,9 puntos porcentuales respectivamente en el último año.



9. TELEVISIÓN DE PAGO

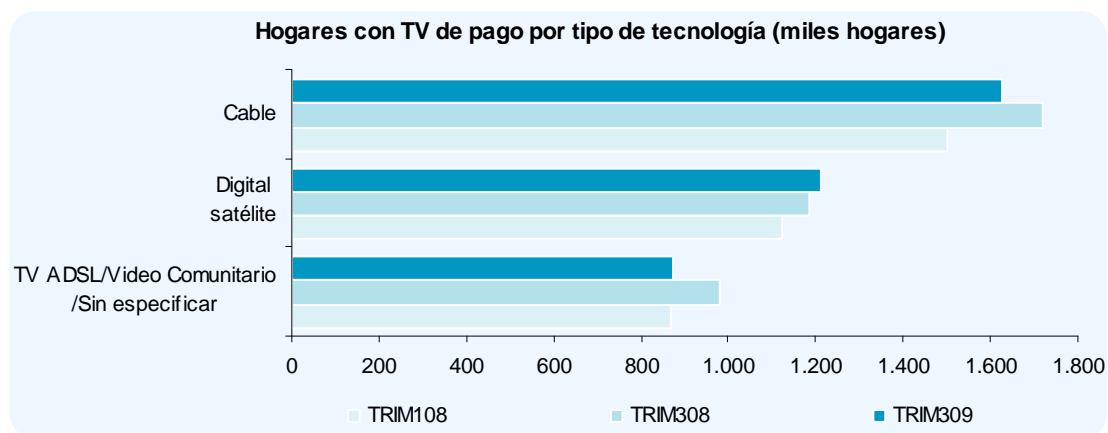
9.1. Hogares con TV de pago

25ª oleada
Jul-Sep 2009



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	21,8	3.628

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.

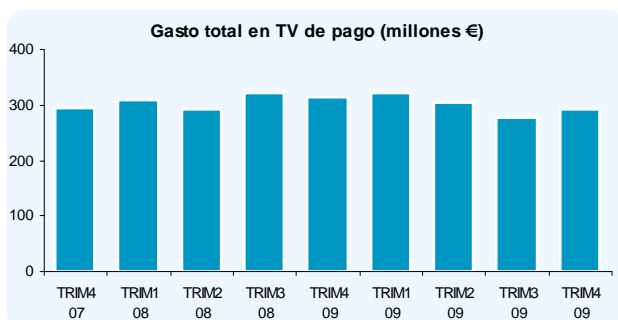


Miles de hogares	Cable	Digital satélite	TV ADSL/Video Comunitario /Sin especificar
TRIM307	1.472	1.117	771
TRIM108	1.501	1.122	868
TRIM308	1.721	1.186	981
TRIM109	1.580	1.285	1.005
TRIM309	1.627	1.210	875

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.

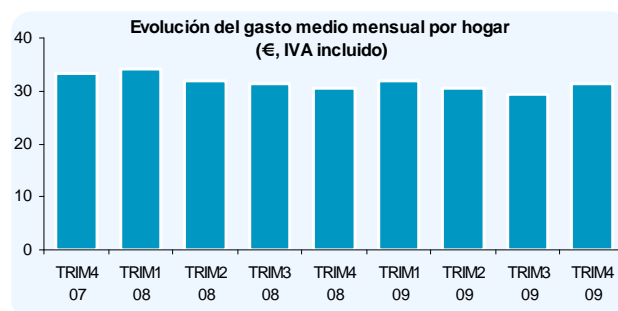
Por el contrario, en los últimos doce meses de estudio la penetración de la tecnología digital satélite aumenta un 2%, alcanzando más de 1,2 millones de hogares.

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



Gasto total Millones de €	cuota	ppv	descuentos	Total
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	287	5	15	277
TRIM409	306	4	17	293

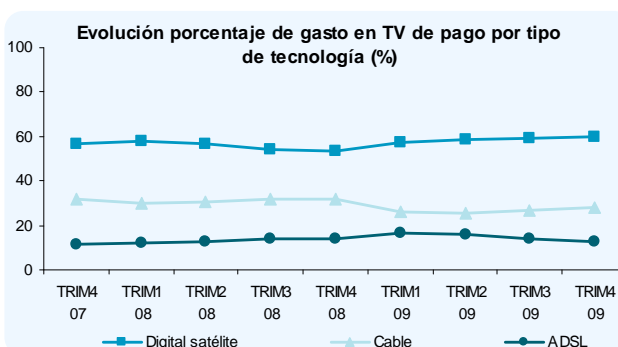
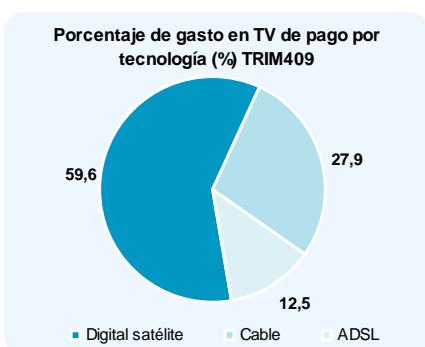
El gasto de los hogares españoles en televisión de pago durante el último trimestre del año 2009 se sitúa en 293 millones de euros (una vez aplicados los descuentos de los operadores), lo que supone un decremento interanual para este periodo de un 6,7%.



mensual por hogar	€ (IVA incluido)
TRIM407	33,2
TRIM108	34,0
TRIM208	32,0
TRIM308	31,2
TRIM408	30,5
TRIM109	32,0
TRIM209	30,4
TRIM309	29,5
TRIM409	31,2

Durante los últimos tres meses del año, el gasto medio mensual por hogar en televisión de pago aumenta 1,7 euros respecto al trimestre anterior y se sitúa en 31,2 euros por hogar y mes, esto es 0,7 euros más que en el mismo periodo del año anterior.

9.3. Gasto por tipo de tecnología



Del total de 293 millones consumidos en televisión de pago, 175 son consumidos a través de la tecnología de digital satélite, 82 a través de cable y 37 a través de la tecnología ADSL. Estos valores representan porcentajes del 59,6%, 27,9% y 12,5% del gasto total en televisión de pago, respectivamente.

Gasto (%)	Digital satélite	Cable	ADSL	Gasto (Mill €)	Digital satélite	Cable	ADSL	Total
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	59,2	26,9	13,9	TRIM309	164	74	39	277
TRIM409	59,6	27,9	12,5	TRIM409	175	82	37	293

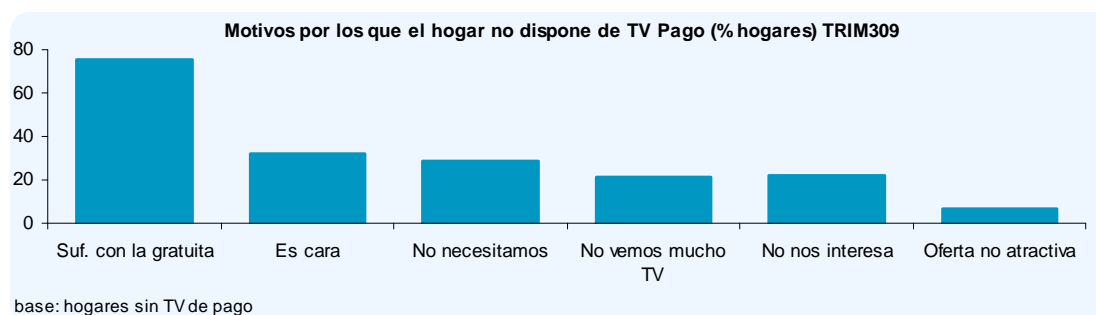
9.4. Motivos por los que el hogar no dispone de TV de pago

25ª oleada
Jul-Sep 2009

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

Base: hogares sin TV de pago

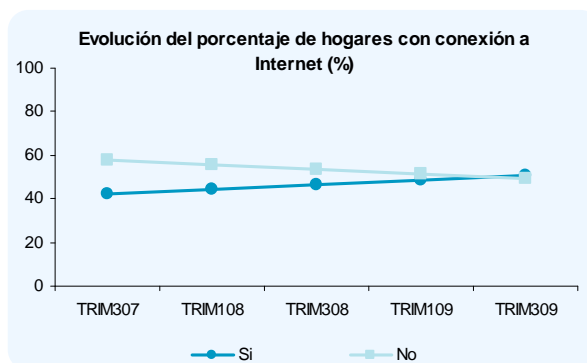
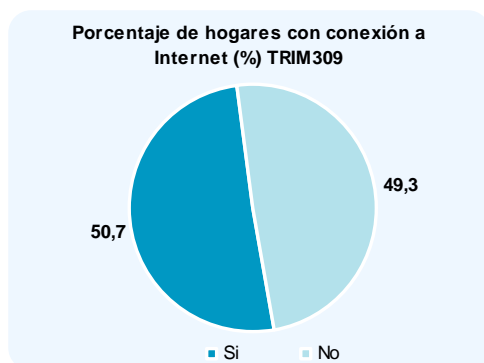
Durante el tercer trimestre de 2009, un 73,5% de los hogares españoles que no disponen de televisión de pago declaran que les resulta suficiente con la televisión gratuita que reciben en la actualidad, mientras que el 31,1%, declara no disponer de ella porque es cara. Ambos motivos junto con la carencia 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

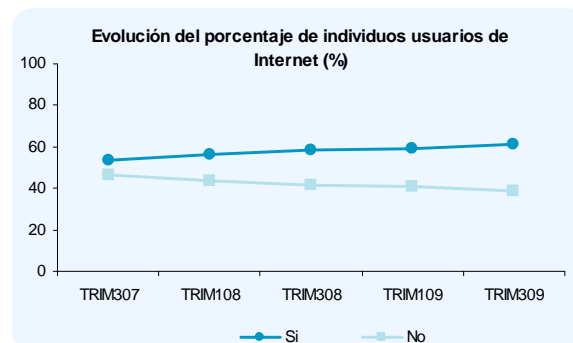
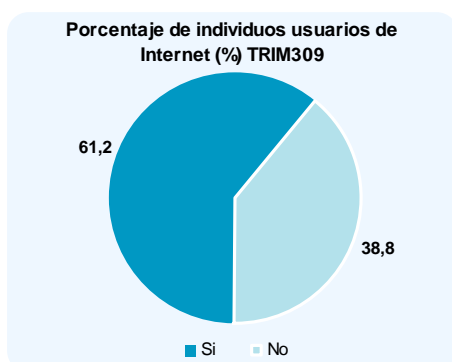
10.1. Hogares con Internet e individuos usuarios

25ª oleada
Jul-Sep 2009



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	50,7	8.434

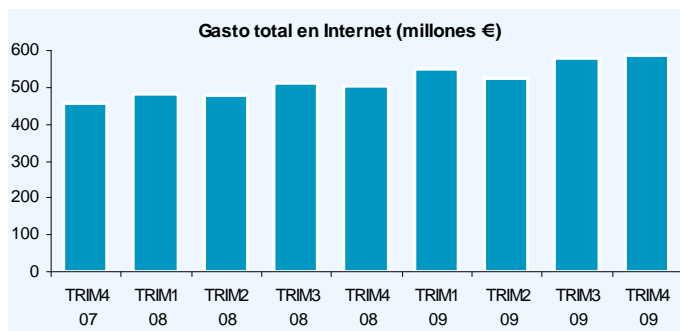


En este periodo se registran 1,3 millones de nuevos usuarios de Internet de 15 y más años de edad, lo que supone que en el tercer trimestre del año 2009, el 61,2% de la población adulta ha hecho uso de la Red en alguna ocasión, es decir, 23,3 millones. Considerando la población de 10 años y más, el número 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	61,2	23.329

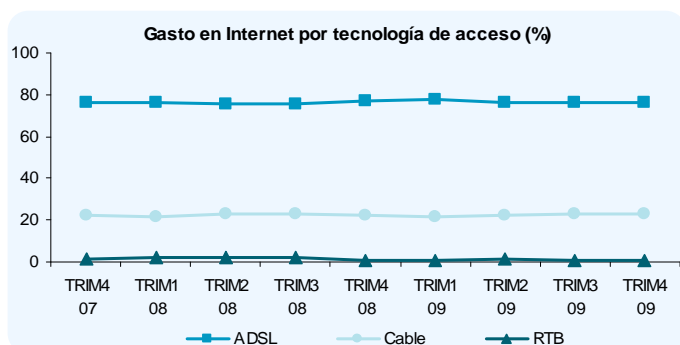
10.2. Gasto total y medio por hogar en Internet

Durante el último trimestre de 2009, el gasto total en servicios de Internet en los hogares españoles alcanza, tras un incremento interanual del 16,2%, la cifra de 587 millones de euros.



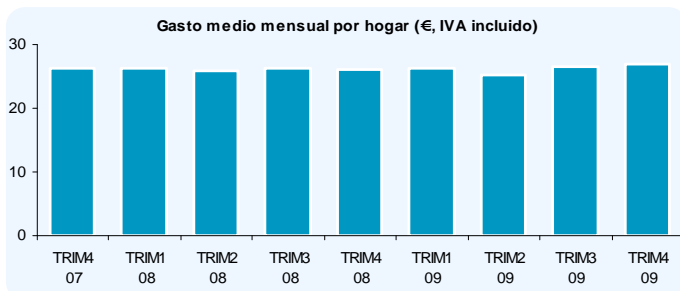
Absolutos (Millones €)	ADSL	Cable	RTB	Dto. cable	Total - Dto. cable
TRIM407	350	115	8	14	459
TRIM108	368	127	10	21	484
TRIM208	360	134	9	25	478
TRIM308	387	129	9	13	512
TRIM408	387	132	4	18	505
TRIM109	426	140	4	20	550
TRIM209	402	132	6	15	525
TRIM309	443	153	3	20	579
TRIM409	448	152	3	16	587

Este aumento del gasto efectuado en el servicio de Internet es debido fundamentalmente al aumento en el gasto a través de ADSL y cable, de más del 15% en ambos casos. Estos incrementos sitúan el gasto en Internet a través de ADSL en 448 millones de euros y el de cable en 152 millones. Por último destacar que el consumo de Internet a través de RTB es de 3 millones de euros, idéntico valor alcanzado en el trimestre anterior.



Gasto Internet (%)	ADSL	Cable	RTB
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
TRIM409	76,3	23,2	0,5

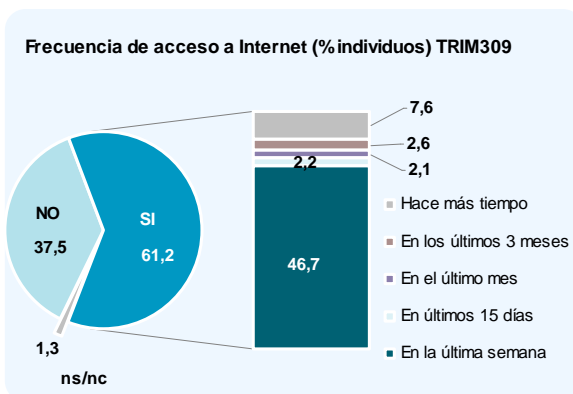
Del total del gasto realizado en el servicio de Internet, más de tres cuartas partes corresponden al efectuado a través de la tecnología de ADSL (76,3%). El generado a través de la tecnología de cable supone un 23,2% del total y el de la tecnología RTB únicamente el 0,5%.



Gasto medio mensual por hogar	€ (IVA incluido)
TRIM407	26,3
TRIM108	26,2
TRIM208	25,9
TRIM308	26,3
TRIM408	26,0
TRIM109	26,3
TRIM209	25,2
TRIM309	26,6
TRIM409	26,9

El gasto medio mensual por hogar en Internet durante el último trimestre del año 2009 aumenta prácticamente un euro respecto al mismo periodo del año anterior, situándose en 26,9 euros IVA incluido.

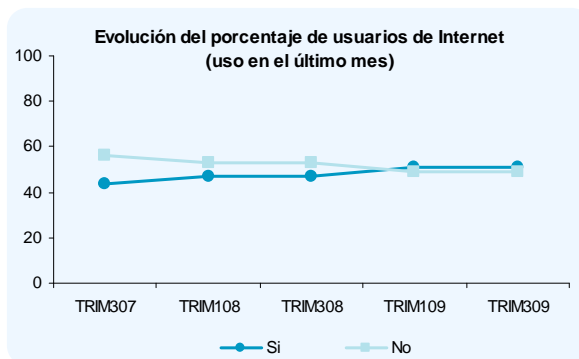
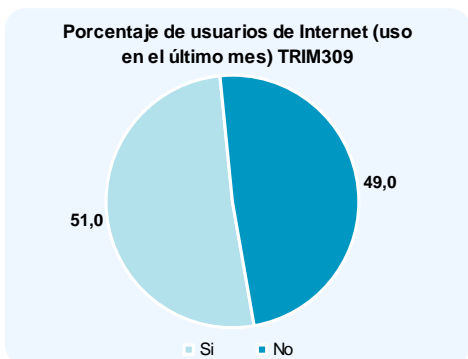
10.3. Frecuencia de acceso – último acceso a Internet

 25ª oleada
Jul-Sep 2009


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	14.315	17.800	832	810	986	2.901

% 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	37,5	46,7	48,9	51,0	53,6	61,2

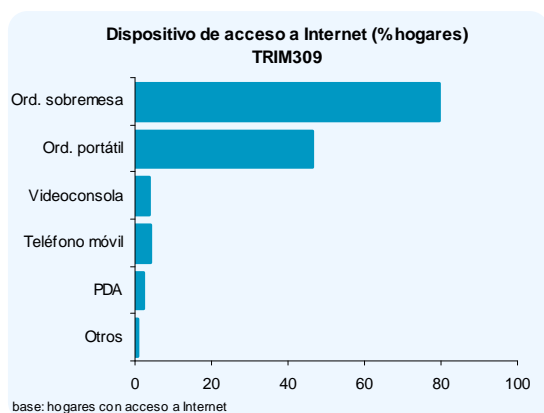


En el periodo analizado, el 83,3% de los que han accedido a Internet en alguna ocasión lo ha hecho en el último mes, lo que supone el 51% de la población total.

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	51,0	19.442

10.4. Dispositivo y lugar de acceso a Internet

25ª oleada
Jul-Sep 2009

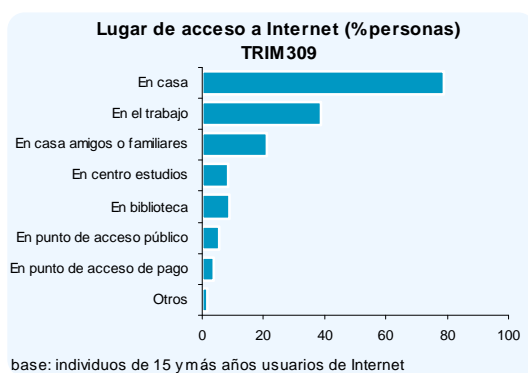


El ordenador de sobremesa continúa siendo el dispositivo más frecuente de acceso a Internet, ocho de cada diez hogares lo utilizan para navegar por la Red. No obstante destaca el espectacular crecimiento interanual del 50% que ha experimentado el ordenador portátil como dispositivo de conexión a Internet 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	6.725	3.901	346	174	302	46

% 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	79,7	46,3	4,1	2,1	3,6	0,6

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	18.416	9.058	4.922	1.968	2.108	894	1.295	382

% 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	78,9	38,8	21,1	8,4	9,0	3,8	5,6	1,6

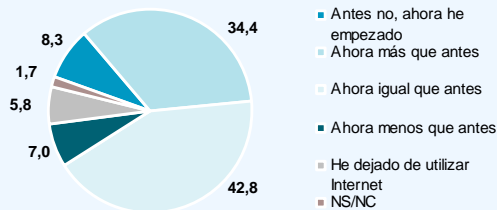
Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

10.5. Uso, sencillez y expectativas de Internet

25ª oleada

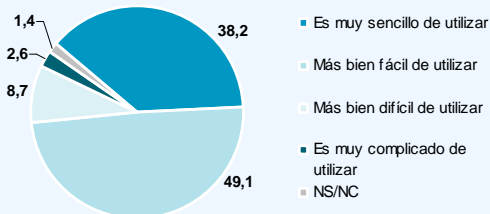
Jul-Sep 2009

Comparación con el uso de Internet hace un año (%personas) TRIM309



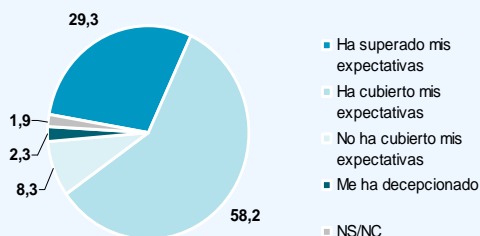
base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

Sencillez del uso de Internet (%personas) TRIM309



base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

Expectativas en Internet (%personas) TRIM309



base: individuos de 15 y más años usuarios 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	8,3	34,4	42,8	7,0	5,8	1,7

% 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	38,2	49,1	8,7	2,6	1,4

% 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	29,3	58,2	8,3	2,3	1,9

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

10.6. Incidencias de seguridad tecnológica

25ª oleada
Jul-Sep 2009

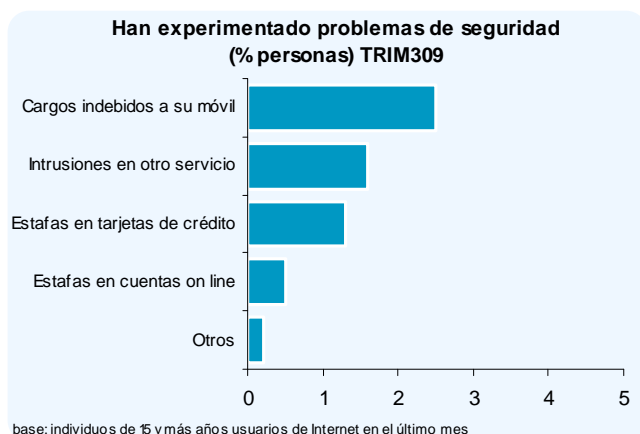


Más de la mitad de los usuarios habituales de Internet (los que han hecho uso en el último mes), han experimentado algún problema relacionado con los virus informáticos.

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	56,1
Correos no deseados	47,0	45,6	49,5	46,2	43,2
Intrusiones remotas PC	12,2	12,6	14,5	11,4	10,3
Uso indebido ordenador	11,3	11,8	11,7	10,3	9,8
Intrusiones en email	9,8	9,2	9,3	9,8	6,7

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



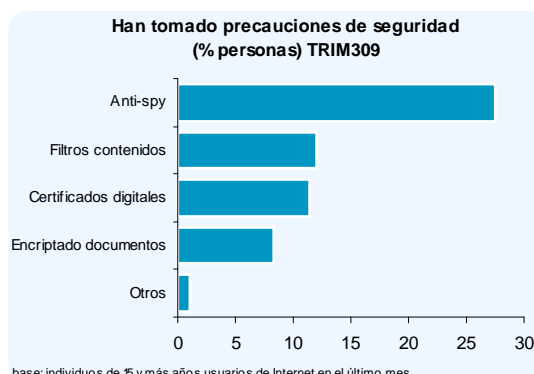
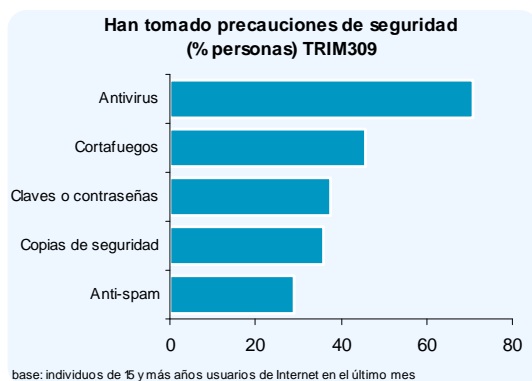
El segundo problema de seguridad detectado en el uso de Internet, en cuanto a nivel de penetración, son los correos no deseados. Durante el tercer trimestre del año 2009, el 43,2% de los individuos han padecido este problema, aunque con 6,3 puntos porcentuales menos que el mismo periodo del año anterior.

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

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

10.7. Precauciones de seguridad en Internet

25ª oleada
Jul-Sep 2009



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	70,7
Cortafuegos	47,4	49,6	50,1	52,4	45,7
Claves o contraseñas	39,5	40,3	41,0	43,1	37,7
Copias de seguridad	38,5	39,0	39,4	39,1	35,9
Anti-spam	26,6	29,0	30,4	31,0	29,2

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

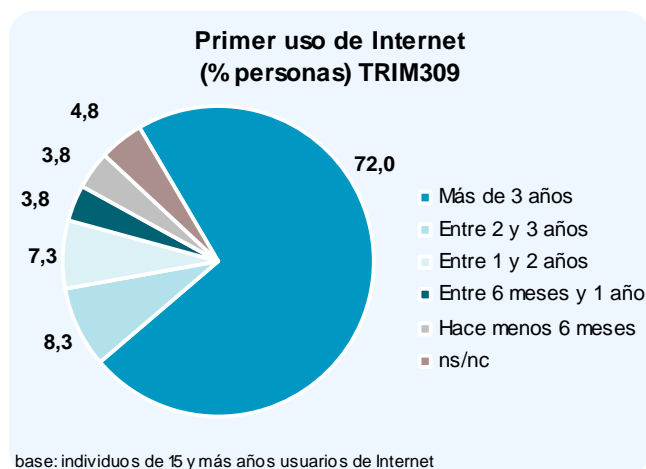
% individuos (usuarios último mes)	TRIM 307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Anti-spy	27,2	31,2	30,3	30,2	27,5
Filtros contenidos	11,7	14,3	14,4	12,5	12,0
Certificados digitales	9,1	10,6	10,1	8,9	11,4
Encriptado documentos	9,2	10,1	8,8	8,4	8,3
Otros	0,9	1,1	0,8	1,4	1,1

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

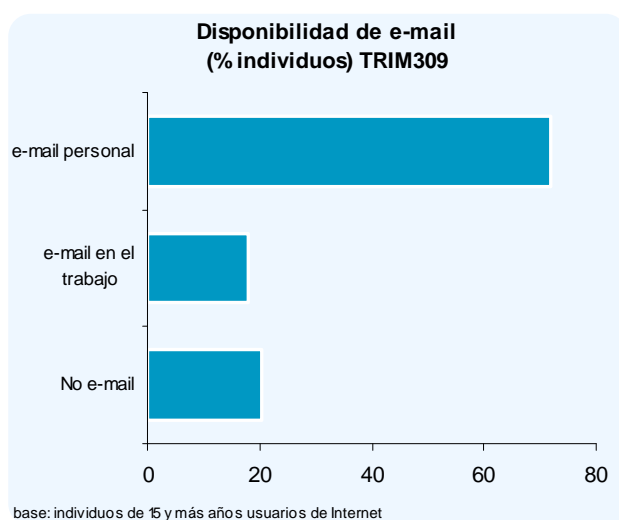


En cuanto a la antigüedad en el uso de la Red, 16,8 millones de personas mayores de 14 años se declaran fieles al uso de Internet desde hace más de tres años. Con un incremento interanual del 12%, durante el tercer trimestre del año 2009, el 72% de los usuarios de Internet reconocen llevar más de tres 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	72,0	8,3	7,3	3,8	3,8	4,8

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	16.793	1.927	1.697	889	892



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.

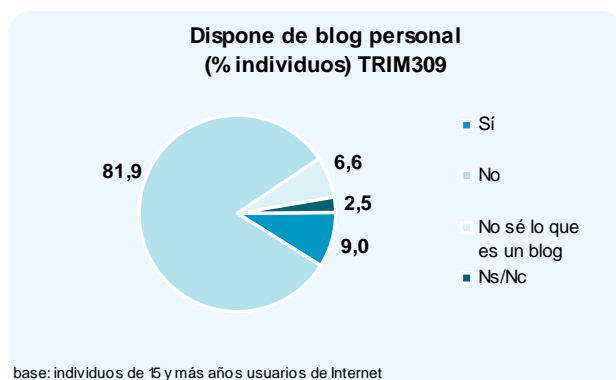
% individuos (usuarios de Internet)	No e-mail	e-mail en el trabajo	e-mail personal
TRIM307	23,4	18,3	69,2
TRIM108	24,2	17,9	68,3
TRIM308	22,6	16,9	69,9
TRIM109	21,3	19,4	71,6
TRIM309	20,3	18,1	72,0

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	4.729	4.220	16.787

10.9. Disponibilidad, lectura y escritura de blogs

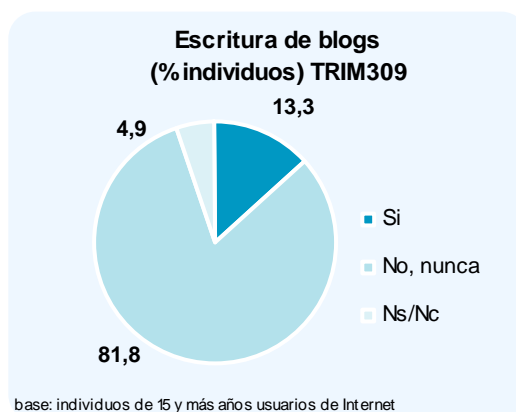
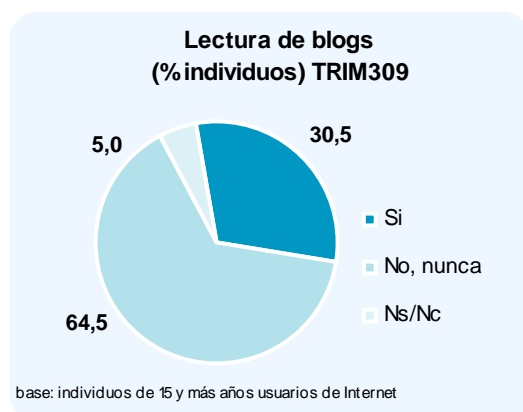
25ª oleada
 Jul-Sep 2009



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	9,0	81,9	6,6	2,5

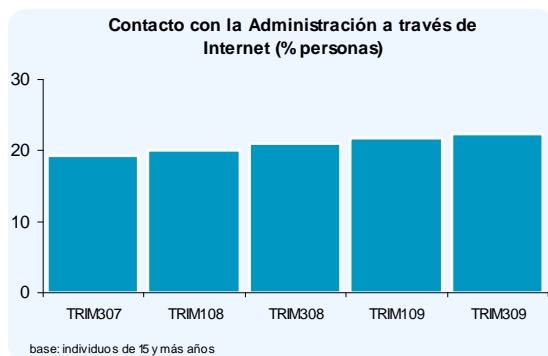
Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet



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

25ª oleada
Jul-Sep 2009



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	22,4	8.528

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

25ª oleada
Jul-Sep 2009

% 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

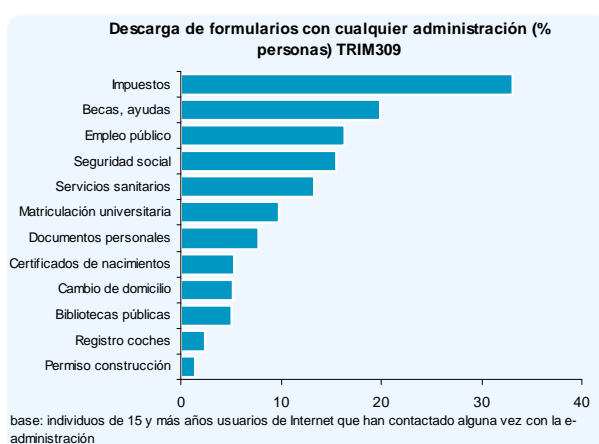


Las consultas vía Web que mayor incremento interanual han experimentado han sido la información sobre la Seguridad Social, con 5,5 puntos porcentuales, la consulta sobre el empleo público, con 4,3 p.p. y la información sobre los servicios sanitarios que creció 4,2 p.p. Las consultas sobre impuestos, 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

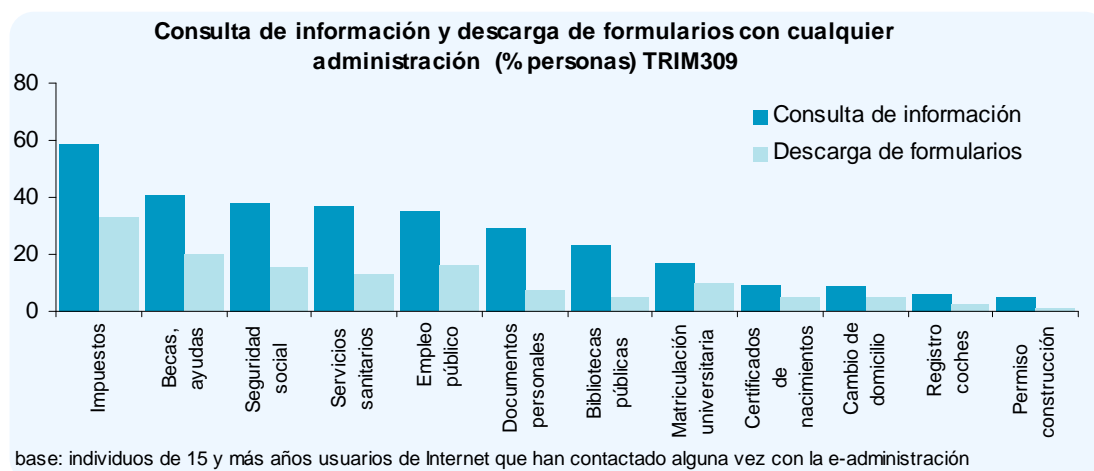
% de individuos	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Impuestos	30.8	31.0	30.7	32.1	33.1
Becas, ayudas	21.3	18.5	17.2	17.8	19.9
Empleo público	11.7	11.2	9.9	13.3	16.4
Seguridad social	8.5	7.8	10.7	13.6	15.5
Servicios sanitarios	9.3	10.8	9.6	13.5	13.3
Matriculación universitaria	10.8	10.4	9.8	9.6	9.8
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.



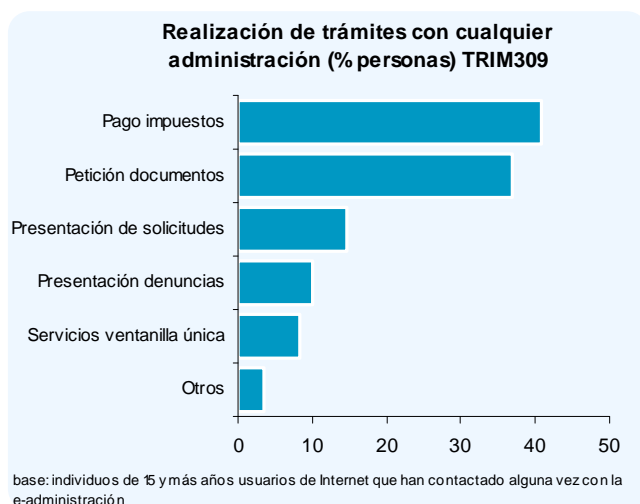
Se observa cierta proporcionalidad entre los niveles de consulta de información y descarga de formularios oficiales de la Administración Pública a través de Internet. El cambio de domicilio es el trámite que conlleva mayor porcentaje de descarga respecto a la consulta de información previamente efectuada.

10.13. Realización de trámites con la Administración

25ª oleada
Jul-Sep 2009

% 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

25ª oleada
Jul-Sep 2009

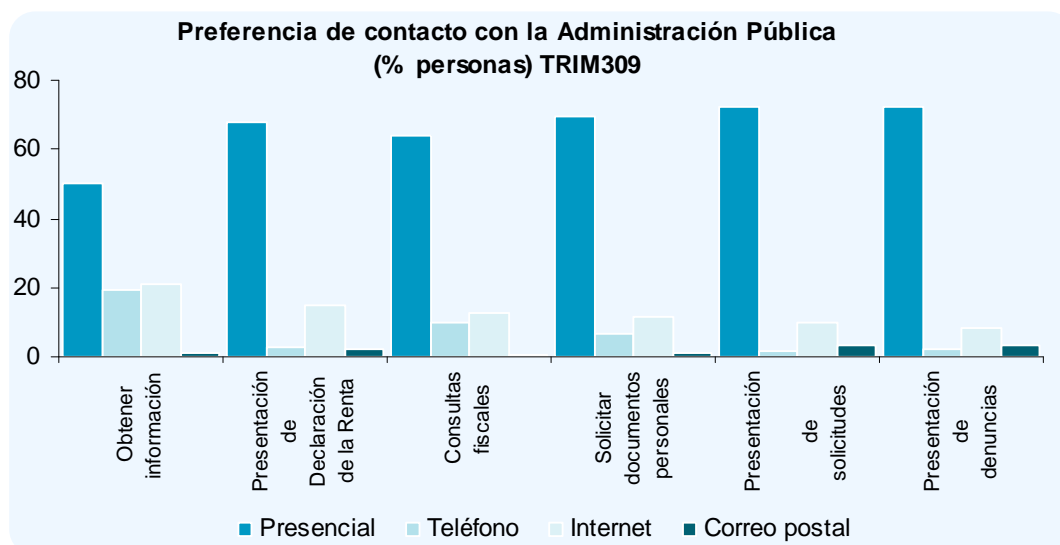
% de individuos	Tipo de contacto	TRIM307	TRIM108*	TRIM308	TRIM109	TRIM309
Obtener información	Presencial	47,1	45,8	49,2	49,6	50,1
	Teléfono	22,6	22,7	21,5	20,6	19,3
	Correo postal	1,7	1,7	1,2	1,1	0,9
	Internet	17,8	19,0	19,3	19,9	20,9
Presentación de Declaración de la Renta	Presencial	67,8	67,9	68,7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

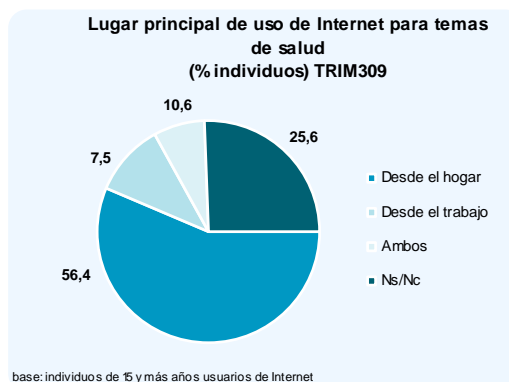
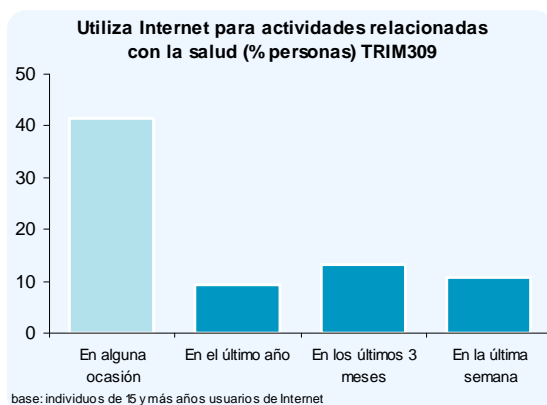
En el tercer trimestre de 2009, el 15% de los ciudadanos prefieren presentar la declaración de la renta a través de Internet, doce puntos porcentuales más de los que prefieren hacerlo por teléfono.



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

25ª oleada
Jul-Sep 2009



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.

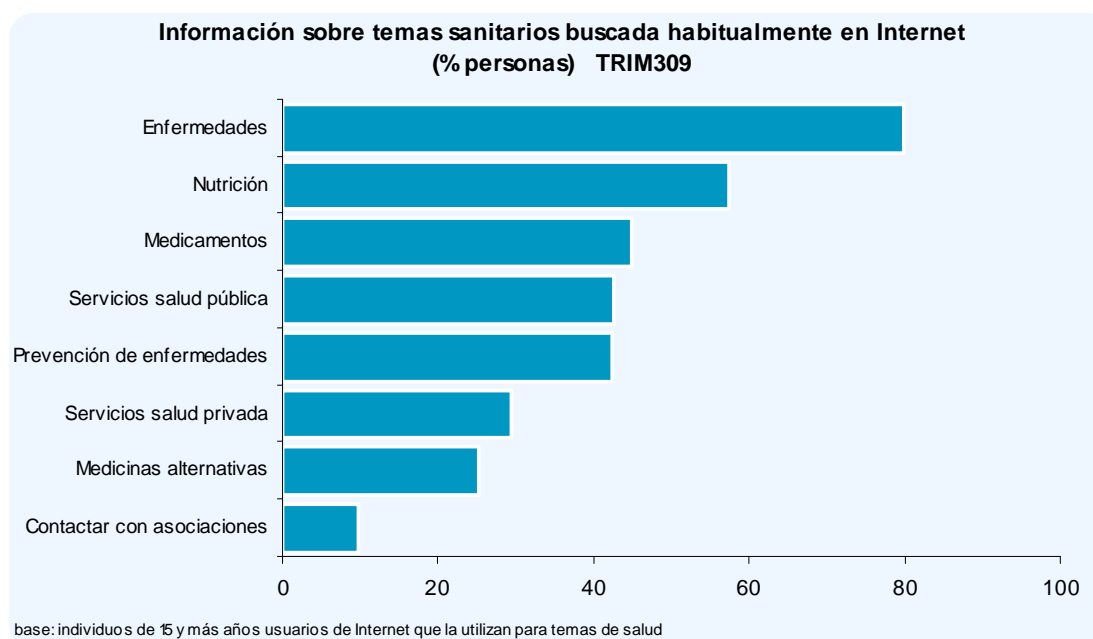
Más de la mitad de estos usuarios declaran que el lugar desde el cual toman contacto virtual por temas concernientes a la salud es el hogar.

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

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

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

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. 2.607 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 Octubre-Diciembre 2009, se ha dado por finalizada durante el mes de Febrero de 2010.

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.