



**Las TIC en los hogares españoles**  
**Encuesta panel 29<sup>a</sup> oleada**

**III Trimestre 2010 Julio-Septiembre**

El estudio sobre la encuesta panel 29<sup>a</sup> 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

---

---

### **Han accedido ya a Internet 27,1 millones de personas de 10 y más años de edad**

El 65,8% de la población de 10 y más años ha utilizado alguna vez Internet, la mayoría de ellos con carácter de internauta habitual.

---

### **El 55,9% de los hogares españoles, 9,5 millones, están conectados a Internet**

Tras un aumento interanual que supera el millón de nuevos hogares en el último año, suman cerca de 9,5 millones las viviendas principales conectadas a Internet.

---

### **Aumentan hasta 19 millones los usuarios que utilizan Internet desde hace más de tres años**

Con un incremento interanual del 13,5% en el tercer trimestre de 2010 el porcentaje de usuarios que llevan más de tres años utilizando la Red alcanza el 75,6%.

---

### **El gasto acumulado en servicios TIC se sitúa este trimestre en los 3.463 millones de euros**

Este gasto se ha visto reducido en los últimos doce meses un 0,8%. Por servicio, se ha producido un crecimiento interanual del 10% en el gasto de Internet, que con 643 millones de euros supone un 18,6% del gasto total.

---

### **La televisión de TFT/plasma/led ha duplicado su presencia en los hogares durante los últimos dos años**

En el tercer trimestre de 2010, el 47,8% de los hogares disponen de televisión de TFT, led o de plasma con un alto incremento desde el 24,4% dos años atrás.

---

### **Nueve de cada diez hogares dispone de algún teléfono móvil**

El 90,5% de los hogares dispone de algún teléfono móvil en el tercer trimestre de 2010, superándose la cifra de 15,3 millones de hogares

---

### **El 83,4% de los usuarios de telefonía móvil disponen de un terminal con cámara de fotos**

Durante el tercer trimestre del año 2010, el 83,4% de los usuarios de móvil disponen de un terminal con cámara de fotos, y el 57,7% de ellos la utilizan.

---

### **Los internautas adoptan mayores precauciones de seguridad**

Se observa un aumento generalizado en los porcentajes de usuarios que han adoptado las distintas precauciones de seguridad informática. Los mayores incrementos interanuales en el tercer trimestre de 2010 se producen en el uso de claves o contraseñas (41,6% de los internautas que han accedido a Internet en el último mes y 3,9 puntos de incremento).

---

### **El 45% de los internautas que han contactado con la administración, lo han hecho para realizar algún pago de impuestos**

El porcentaje de usuarios que ha realizado trámites con la e-Administración para el pago de impuestos, ha aumentado más de cuatro puntos porcentuales en el último año, hasta el 45% de usuarios.

## ÍNDICE

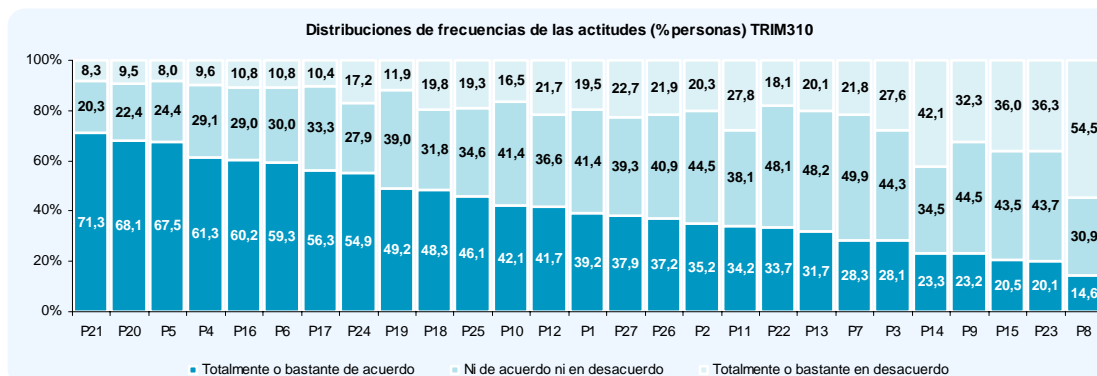
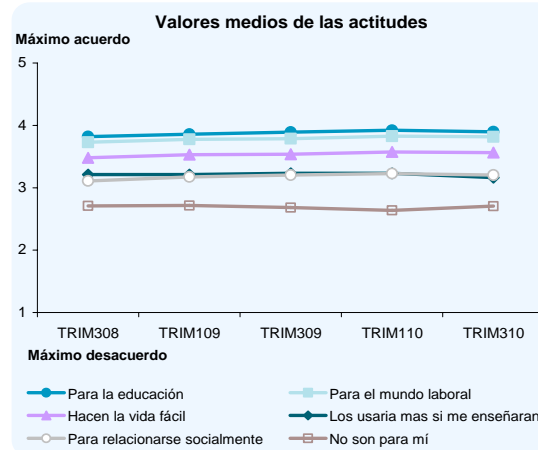
1. ACTITUD HACIA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS	6
2. RELACIÓN PRECIO/UTILIDAD DE LAS TIC	7
3. HABILIDADES CON ORDENADORES E INTERNET	9
4. SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO TIC	10
5. GASTO TIC	12
6. PIRÁMIDE DE SERVICIOS TIC	13
7. TELEFONÍA FIJA	16
8. TELEFONÍA MÓVIL	21
9. TELEVISIÓN DE PAGO	26
10. INTERNET	29
11. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	43

# 1. ACTITUD HACIA LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Valores medios (1 más desacuerdo- 5 más acuerdo)

	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
P21	3,82	3,86	3,89	3,92	3,90
P20	3,73	3,78	3,79	3,83	3,82
P5	3,81	3,83	3,84	3,84	3,82
P4	3,62	3,68	3,64	3,60	3,67
P16	3,55	3,58	3,58	3,61	3,63
P6	3,51	3,53	3,55	3,59	3,57
P17	3,48	3,53	3,54	3,58	3,56
P19	3,44	3,50	3,48	3,48	3,47
P24	3,45	3,44	3,48	3,46	3,45
P18	3,38	3,38	3,34	3,35	3,38
P25	3,30	3,32	3,33	3,30	3,30
P10	3,20	3,22	3,30	3,32	3,29
P1	3,19	3,23	3,20	3,17	3,24
P27	3,21	3,28	3,18	3,16	3,21
P12	3,11	3,17	3,20	3,23	3,20
P22	3,21	3,18	3,19	3,15	3,20
P2	3,18	3,22	3,21	3,16	3,19
P26	3,21	3,21	3,23	3,23	3,16
P13	3,11	3,13	3,12	3,08	3,09
P7	3,13	3,11	3,14	3,06	3,08
P11	3,01	3,01	3,06	3,06	3,04
P3	2,84	2,84	2,90	2,93	2,96
P9	2,82	2,82	2,82	2,80	2,82
P15	2,82	2,81	2,78	2,73	2,77
P23	2,63	2,63	2,68	2,69	2,72
P14	2,71	2,72	2,68	2,64	2,71
P8	2,38	2,33	2,38	2,39	2,39

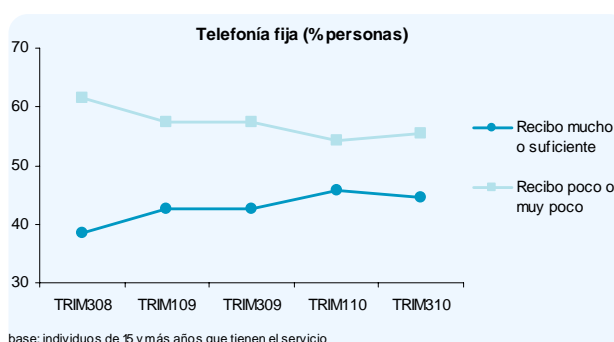
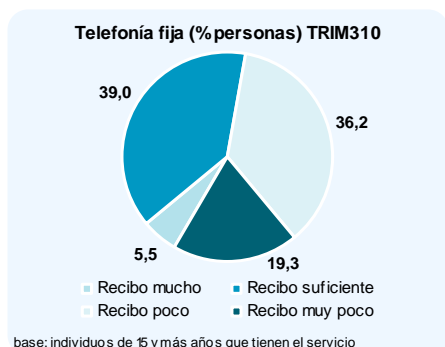
En el tercer trimestre de 2010 continúa la opinión favorable hacia las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos. Siguen otorgando gran importancia a su utilidad en el ámbito laboral y en la educación, aunque no se consideran pioneros en su uso dentro de su entorno. La evolución de las actitudes hacia las nuevas tecnologías no ha presentado grandes variaciones interanuales. Aumenta ligeramente la percepción de utilidad de las TIC en el desarrollo personal y la importancia de adaptarse al nuevo entorno tecnológico. En los últimos dos años ha crecido su importancia en las relaciones sociales.



En torno al 70% de las personas consideran fundamental las TIC en la educación (71,3%) y en el ámbito laboral (68,1%). El 54,5% de la población reconoce no ser de los primeros en comprar nuevos aparatos tecnológicos y un 23,3% no se siente identificado con estas tecnologías.

## 2. RELACIÓN PRECIO/UTILIDAD DE LAS TIC

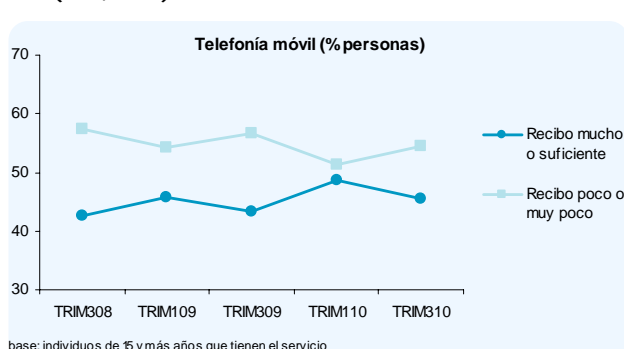
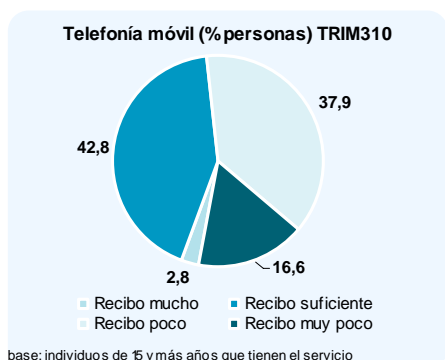
### 2.1. Relación precio/utilidad de servicios TIC



% individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Recibo mucho	5,0	5,5	6,1	5,1	5,5
Recibo suficiente	33,6	37,0	36,5	40,6	39,0
Recibo poco	40,4	38,6	36,7	36,2	36,2
Recibo muy poco	21,0	18,9	20,7	18,1	19,3

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

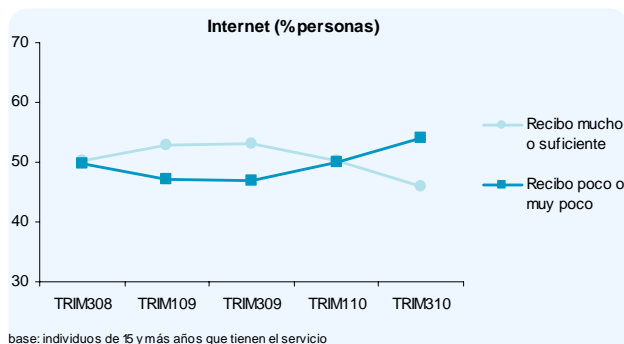
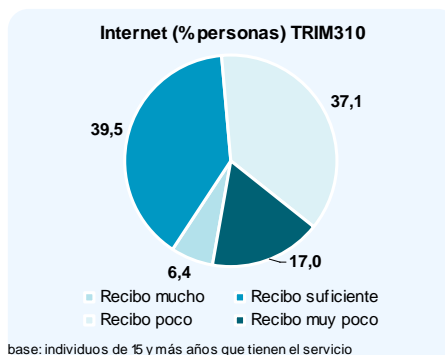
El servicio de telefonía fija ha mejorado su valoración precio/utilidad en los últimos años, aunque más de la mitad de personas consideran recibir poco o muy poco por lo que pagan (55,5%).



% individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Recibo mucho	3,3	4,0	3,1	3,9	2,8
Recibo suficiente	39,3	41,8	40,2	44,8	42,8
Recibo poco	41,1	38,2	39,6	36,8	37,9
Recibo muy poco	16,3	16,0	17,1	14,6	16,6

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

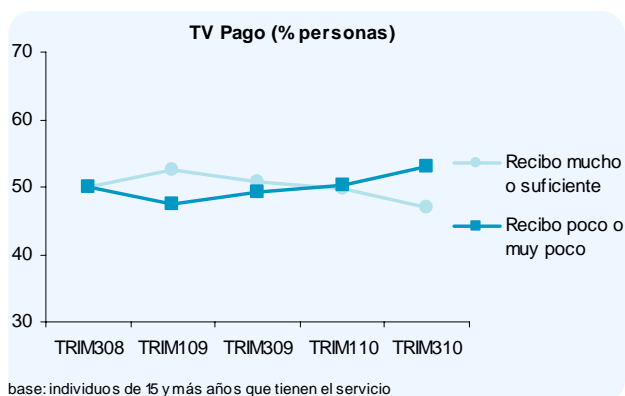
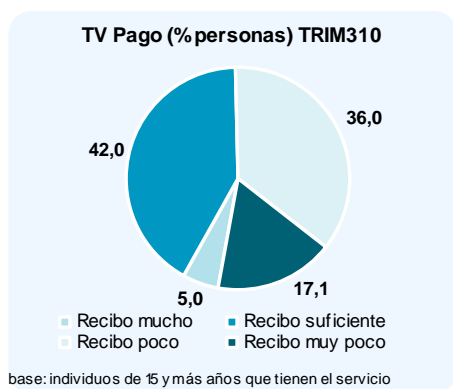
El 45,6% de la población considera recibir mucho o suficiente por el servicio de telefonía móvil respecto a su precio, mejorando la percepción en el último año.



% individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Recibo mucho	7,7	9,3	8,5	8,0	6,4
Recibo suficiente	42,6	43,5	44,6	42,2	39,5
Recibo poco	33,8	33,1	29,2	33,5	37,1
Recibo muy poco	15,9	14,1	17,7	16,4	17,0

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

Más de la mitad de las personas con Internet (54,1%) consideran que reciben poco o muy poco por el precio que pagan.



Al igual que en Internet, ha empeorado la relación precio/utilidad del servicio de televisión de pago en el último año, de modo que el 53,1% consideran que reciben poco o muy poco por lo que pagan frente al 46,9% que creen recibir mucho o suficiente.

% individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Recibo mucho	5,2	6,3	5,0	5,8	<b>5,0</b>
Recibo suficiente	44,8	46,2	45,7	43,9	<b>42,0</b>
Recibo poco	35,4	34,5	36,3	32,5	<b>36,0</b>
Recibo muy poco	14,6	13,0	13,0	17,8	<b>17,1</b>

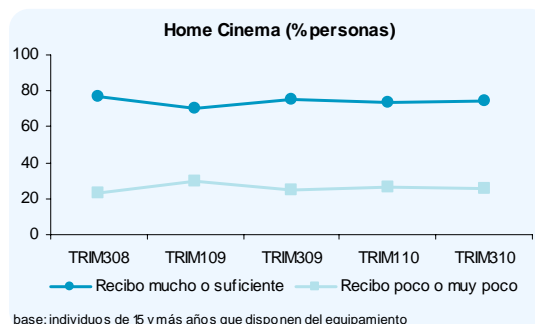
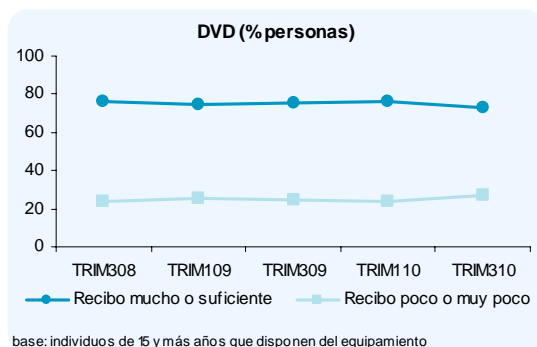
Base: individuos de 15 y más años que tienen el servicio

## 2.2. Relación precio/utilidad de dispositivos TIC

% individuos		TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
<b>DVD</b>	Recibo mucho	12,8	11,4	10,8	13,8	10,9	10,7	<b>10,7</b>
	Recibo suficiente	64,9	64,0	65,5	60,9	64,6	65,6	<b>62,6</b>
	Recibo poco	15,7	16,7	15,6	18,0	15,1	15,2	<b>19,0</b>
	Recibo muy poco	6,6	8,0	8,1	7,3	9,4	8,5	<b>7,7</b>
<b>Home Cinema</b>	Recibo mucho	16,7	13,1	11,6	14,6	7,0	8,9	<b>9,2</b>
	Recibo suficiente	63,8	64,7	65,4	55,8	68,0	64,8	<b>65,6</b>
	Recibo poco	14,5	14,2	14,9	25,0	17,0	15,0	<b>19,2</b>
	Recibo muy poco	5,0	8,0	8,1	4,7	8,0	11,3	<b>6,0</b>
<b>Video consola</b>	Recibo mucho	12,0	11,0	10,7	14,7	8,8	11,2	<b>11,5</b>
	Recibo suficiente	56,7	54,2	56,2	55,9	56,7	57,1	<b>56,7</b>
	Recibo poco	22,1	23,0	19,0	20,0	19,8	18,0	<b>21,3</b>
	Recibo muy poco	9,2	11,8	14,1	9,5	14,7	13,7	<b>10,5</b>

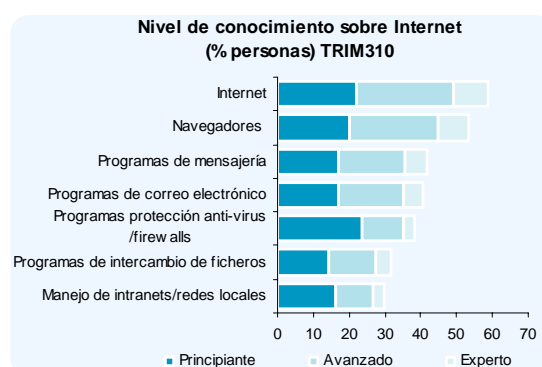
Base: individuos de 15 y más años que disponen del equipamiento

La valoración de la relación precio/utilidad por parte de los ciudadanos de distintos equipamientos TIC como el DVD, el Home Cinema y la videoconsola se mantiene muy estable en los últimos 3 años. Los que dicen recibir mucho o suficiente por lo que pagan por el DVD y por el Home Cinema suman alrededor del 74% de la población en ambos casos, llegando al 68,2% al considerar la videoconsola.





### 3. HABILIDADES CON ORDENADORES E INTERNET



En el tercer trimestre de 2010, el 62,7% de la población tiene conocimientos mínimos sobre el uso de ordenadores y de distintos programas relacionados con este equipamiento mientras que el manejo de Internet o programas relacionados con la red alcanza el 58,7%. Considerando un uso avanzado o experto, estos porcentajes se reducen hasta el 36,7% en el caso de los ordenadores y hasta el 36,5% para Internet. Más del 30% de la población sabe utilizar procesadores de texto a nivel avanzado o de experto. Al considerar las hojas de cálculo y las presentaciones gráficas, los porcentajes rondan el 20%.

Tanto para el tratamiento de audio/vídeo digital como para el diseño gráfico, el porcentaje de personas con nivel avanzado o experto en su manejo supera ligeramente el 10%. Respecto a los distintos usos de Internet, una tercera parte de los individuos utilizan los navegadores con alto grado de habilidad. Entre el 23% y el 25% conocen y usan programas de mensajería y correo electrónico a nivel avanzado o experto, mientras que en el manejo de intranets/redes locales y de los programas de protección antivirus/firewalls este porcentaje no alcanza el 15%.

#### Conocimientos sobre *ordenadores*

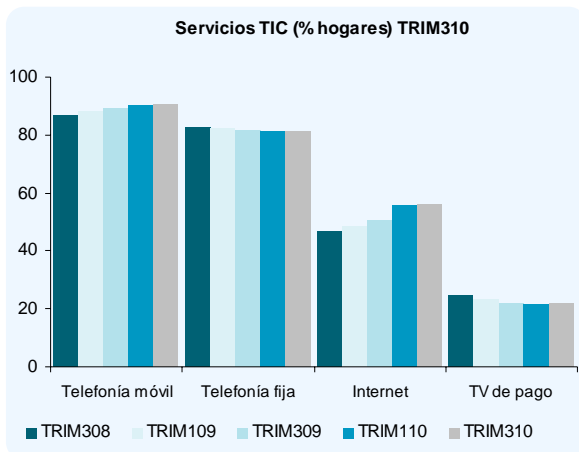
% individuos (TRIM310)	Princiante	Avanzado	Experto	No soy usuario	Ns/ Nc
Manejo de ordenadores	26,1	28,2	8,4	29,6	7,7
Procesadores de texto	21,1	24,9	7,0	37,9	9,0
Hojas de cálculo	23,0	17,7	5,5	44,0	9,7
Presentaciones gráficas	21,3	14,8	4,0	50,0	9,9
Bases de datos	22,1	12,9	3,4	52,2	9,5
Diseño gráfico	20,3	9,2	2,7	57,7	10,1
Tratamiento de audio/vídeo digital	18,7	8,8	2,9	59,5	10,2

#### Conocimientos sobre *Internet*

% individuos (TRIM310)	Princiante	Avanzado	Experto	No soy usuario	Ns/ Nc
Internet	22,2	26,9	9,6	31,8	9,5
Navegadores	20,1	24,9	8,3	36,8	10,0
Programas de mensajería	17,0	18,6	6,1	48,4	9,8
Programas de correo electrónico	16,9	18,4	5,1	49,7	9,9
Programas protección anti-virus /firewalls	23,4	11,8	3,0	51,7	10,0
Programas de intercambio de ficheros	14,4	13,2	4,2	58,2	10,0
Manejo de intranets/redes locales	16,2	10,3	3,4	59,8	10,2

## 4. SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO TIC

### 4.1. Servicios TIC

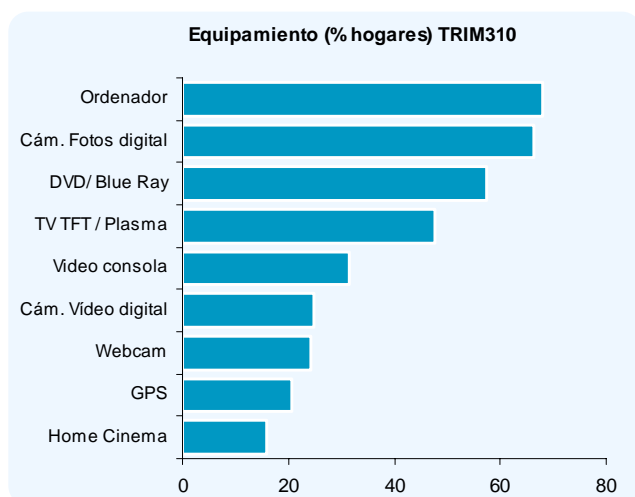


% hogares	Telefonía móvil	Telefonía fija	Internet	TV de pago
TRIM308	87,0	82,8	46,8	24,8
TRIM109	88,2	82,4	48,5	23,3
TRIM309	89,1	82,0	50,7	21,8
TRIM110	90,2	81,3	55,5	21,3
TRIM310	90,5	81,4	55,9	21,9

De los cuatro servicios TIC analizados, los más extendidos entre los hogares son los de telefonía. Nueve de cada diez disponen de telefonía móvil y ocho de cada diez tienen contratado el servicio de telefonía fija.

Como viene siendo habitual, el servicio de Internet es el que ha tenido mayor crecimiento en los últimos años, y con un incremento interanual de 5,2 puntos porcentuales sitúa el porcentaje de hogares conectados a la Red en el 55,9%. El porcentaje de hogares con TV de pago prácticamente se mantiene en casi un 22% en los últimos doce meses.

### 4.2. Equipamiento del hogar



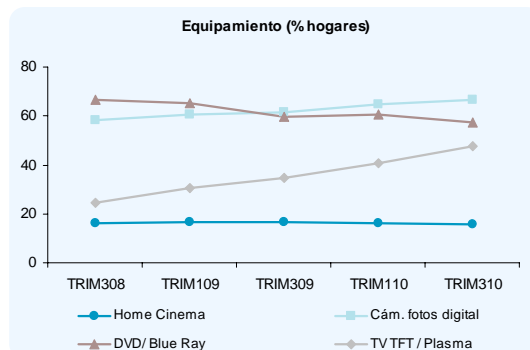
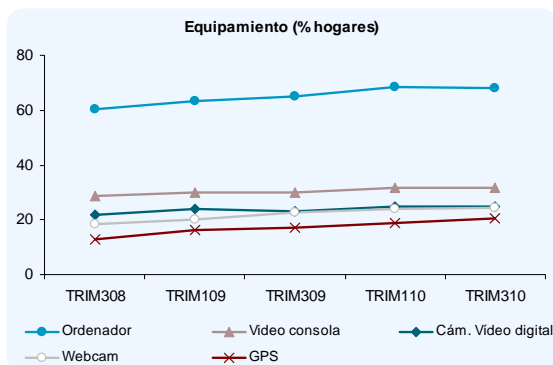
El ordenador es el equipo con mayor presencia en los hogares españoles que, en continuo crecimiento, se encuentra en el 68% de los mismos. Una evolución pareja ha tenido la cámara de fotos digital, de la que disponen dos de cada tres hogares.

La disponibilidad de DVD/Blue Ray alcanza al 57,5% de los hogares, y el 31,5% tiene videoconsola de juegos. Tanto la cámara de vídeo digital como la webcam tienen

porcentajes de disponibilidad en torno al 24,5%

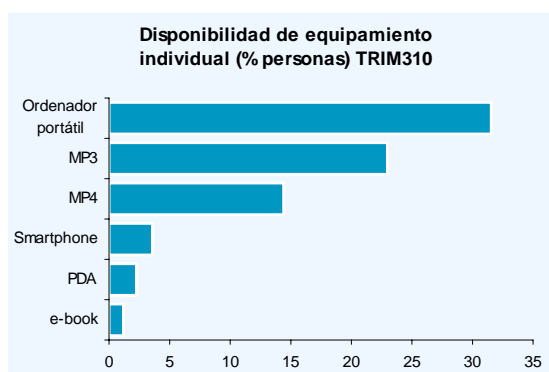
% hogares	Ordenador	Cám. fotos digital	DVD/ Blue Ray	TV TFT / Plasma	Video consola	Cám. Video digital	Webcam	GPS	Home Cinema
TRIM308	60,4	58,2	66,5	24,4	28,8	21,7	18,2	13,0	16,0
TRIM109	63,4	60,7	65,2	30,7	30,1	24,0	20,0	16,1	16,7
TRIM309	65,0	61,4	59,8	34,7	29,8	22,9	22,7	17,3	16,8
TRIM110	68,5	64,7	60,4	40,5	31,7	25,0	24,0	19,0	16,4
TRIM310	68,0	66,4	57,5	47,8	31,5	24,7	24,2	20,6	15,9

El mayor incremento se observa en la televisión TFT/plasma/led, que prácticamente ha duplicado su porcentaje en los últimos dos años hasta situarse en el 47,8%. El GPS también ha tenido un importante crecimiento: el 20,6% de los hogares disponen de él.



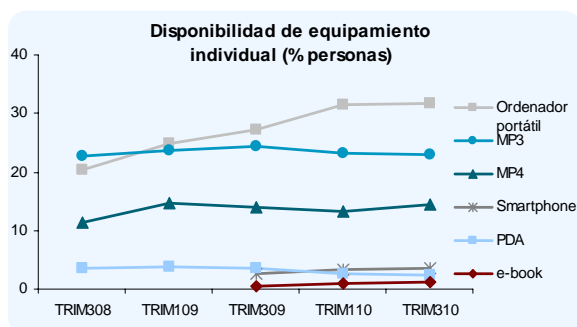
puntos porcentuales de incremento	Ordenador	C. fotos digital	DVD/ Blue Ray	TV TFT / Plasma	Video consola	Camara vídeo digital	Webcam	GPS	Home Cinema
TRIM308 al TRIM309	4,6	3,2	-6,7	10,3	1,0	1,2	4,5	4,3	0,8
TRIM109 al TRIM110	5,1	4,0	-4,8	9,8	1,6	1,0	4,0	2,9	-0,3
TRIM309 al TRIM310	3,0	5,0	-2,3	13,1	1,7	1,8	1,5	3,3	-0,9

### 4.3. Equipamiento individual



% individuos	Ordenador portátil	MP3	MP4	Smartphone	PDA	e-book
TRIM308	20,3	22,8	11,4	---	3,6	---
TRIM109	24,8	23,6	14,7	---	3,8	---
TRIM309	27,3	24,3	14,0	2,7	3,6	0,5
TRIM110	31,4	23,2	13,2	3,4	2,5	1,0
TRIM310	31,6	23,0	14,4	3,6	2,3	1,2

Respecto a equipos individuales, el ordenador portátil sigue a la cabeza, con un 31,6% de penetración entre la población española. Aunque ha visto frenado su crecimiento, aún experimenta un aumento de 4,3 puntos porcentuales en el último año. Los reproductores MP3 y MP4 los poseen el 23% y el 14,4% de los individuos, respectivamente.

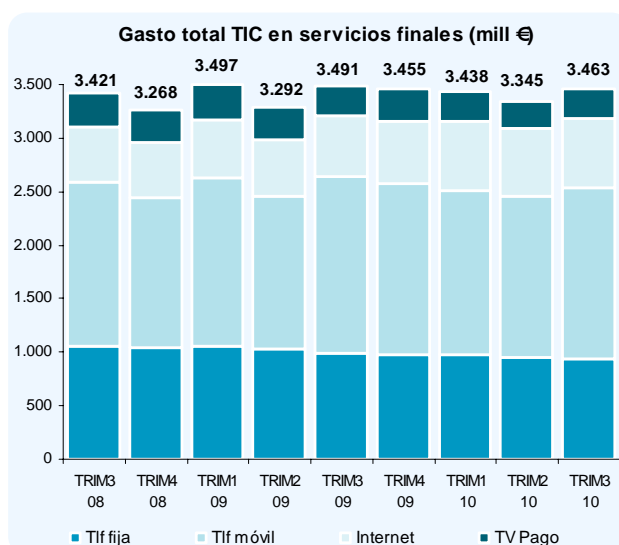


puntos porcentuales de incremento	MP3	MP4	PDA	Ordenador portátil
TRIM108 al TRIM109	1,3	3,9	0,6	6,6
TRIM308 al TRIM309	1,5	2,6	0,0	7,0
TRIM109 al TRIM110	-0,4	-1,5	-1,3	6,6
TRIM309 al TRIM310	-1,3	0,4	-1,3	4,3

## 5. GASTO TIC

Gasto servicios TIC (TRIM310)	% de hogares	Nº de hogares (miles)	Gasto servicios TIC (millones €)
Telefonía fija	81,4	13.789	938
Telefonía móvil	90,5	15.323	1.598
Internet	55,9	9.464	643
TV pago	21,9	3.708	284
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>16.939</b>	<b>3.463</b>

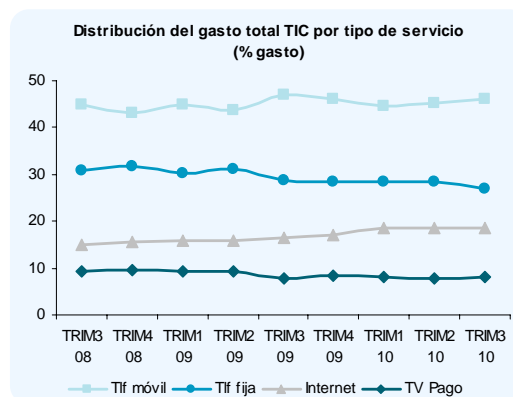
Durante el tercer trimestre de 2010 el gasto acumulado en servicios TIC alcanza los 3.463 millones de euros, un 0,8% menos que un año atrás.



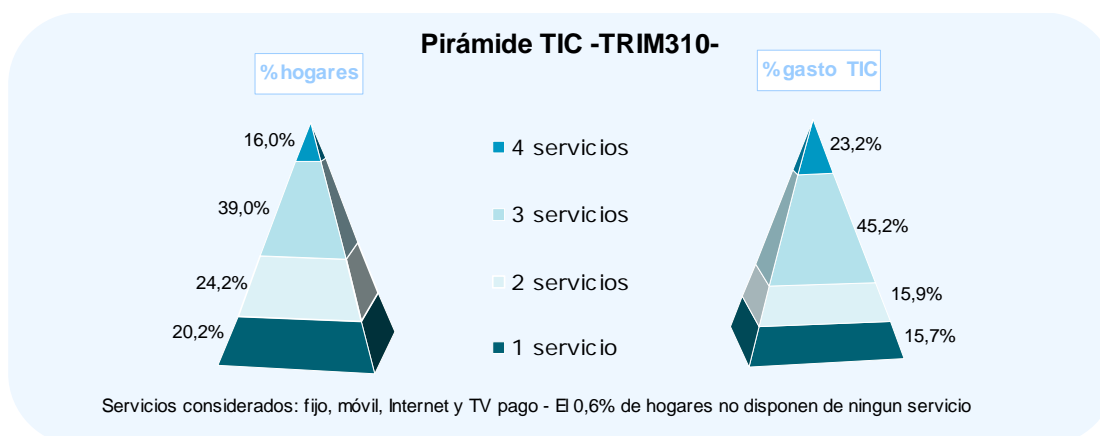
El mayor incremento se ha producido, como viene siendo habitual, en el gasto de Internet, que con 643 millones de euros experimenta un crecimiento interanual del 10%. La TV de pago aumenta discretamente su volumen de mercado en el último año, alcanzando 284 millones de euros. Tanto la telefonía móvil como la fija ven reducido su gasto un 2,5% y un 5,9% respectivamente, de forma que se sitúan en los 1.598 y 938 millones de euros.

Gasto por servicios TIC	Millones de Euros					Porcentaje			
	Tlf fija	Tlf móvil	Internet	TV Pago	Total	Tlf fija	Tlf móvil	Internet	TV Pago
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
TRIM110	979	1.536	642	281	3.438	28,5	44,7	18,7	8,2
TRIM210	952	1.507	625	261	3.345	28,5	45,1	18,7	7,8
TRIM310	<b>938</b>	<b>1.598</b>	<b>643</b>	<b>284</b>	<b>3.463</b>	<b>27,1</b>	<b>46,1</b>	<b>18,6</b>	<b>8,2</b>

En la distribución del gasto total TIC se observa que la mayor parte corresponde al servicio de telefonía móvil, con un 46,1% del total. La telefonía fija acumula el 27,1%, el 18,6% corresponde a Internet y el restante 8,2% pertenece al servicio de TV de pago. Tanto el servicio de Internet como el de telefonía móvil han ido aumentando su peso en el total, hasta 3,6 puntos porcentuales para el caso de Internet en los últimos dos años.

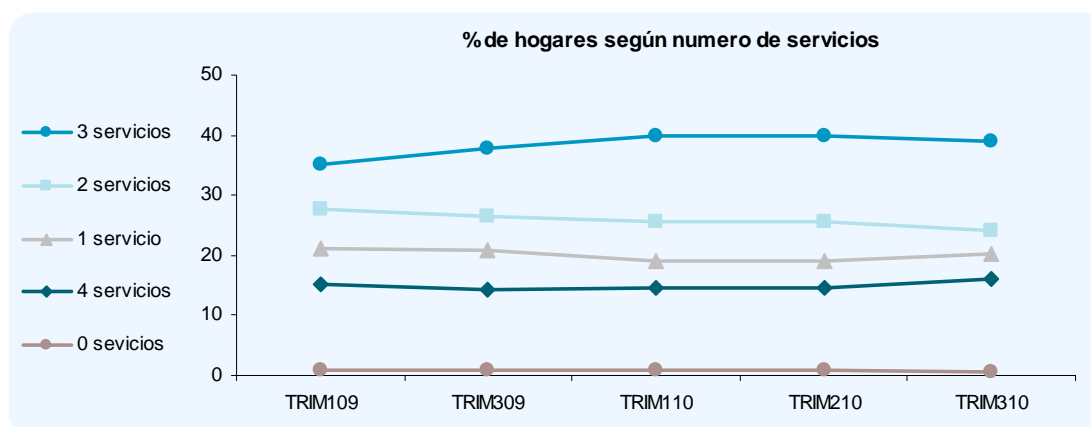


## 6. PIRÁMIDE DE SERVICIOS TIC



Con la distribución de los hogares en función del número de servicios TIC que tienen contratados y su gasto generado, se puede observar que casi cuatro de cada diez hogares disponen de tres servicios, con mayor frecuencia telefonía fija, telefonía móvil e Internet, acumulando el 45% del gasto total TIC. Los hogares con cuatro servicios consumen el 23,2% del gasto y son el 16% del total de hogares. Los hogares con uno y dos servicios representan el 20,2% y el 24,2% respectivamente, generando una proporción de consumo muy similar, en torno al 15,8% del total.

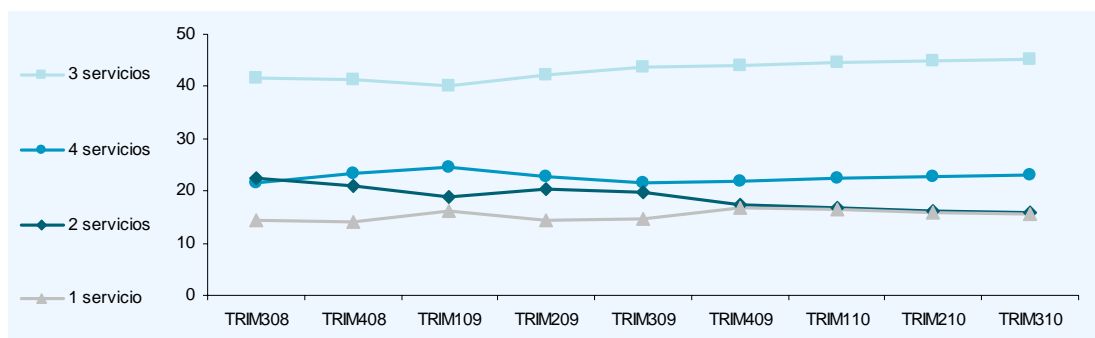
### 6.1. Porcentaje de hogares según número de servicios



Los porcentajes de hogares con cuatro y tres servicios han aumentado en el último año 1,8 y 1,2 puntos respectivamente, en detrimento fundamentalmente del peso de los hogares con dos servicios, que ceden 1,2 puntos porcentuales, mientras los de un servicio ceden 0,6 puntos.

% de hogares	TRIM307	TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
4 servicios	12,1	13,3	14,3	15,2	14,2	14,7	<b>16,0</b>
3 servicios	32,5	33,9	36,0	35,0	37,8	39,9	<b>39,0</b>
2 servicios	32,4	29,5	27,3	27,8	26,4	25,5	<b>24,2</b>
1 servicio	22,2	22,3	21,3	21,2	20,8	19,1	<b>20,2</b>
0 servicios	0,9	1,0	1,0	0,9	0,8	0,9	<b>0,6</b>

## 6.2. Porcentaje de gasto según número de servicios



Considerando el gasto en servicios TIC, los hogares con uno, tres y cuatro servicios contratados se han mantenido bastante estables en el último año, con ligeros aumentos de 1,5 y 1,4 puntos porcentuales para los hogares con cuatro y tres servicios respectivamente y 0,9 para los de uno. El consumo de los hogares con dos servicios se redujo casi 4 p.p.

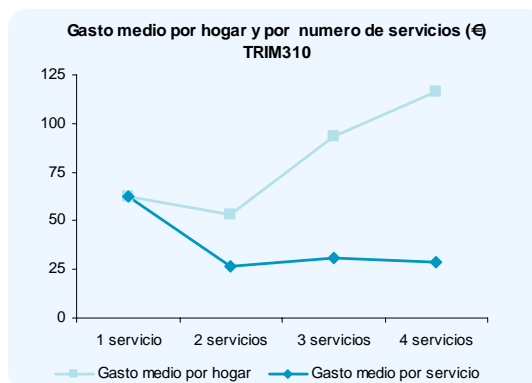
% de gasto	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409	TRIM110	TRIM210	TRIM310
4 servicios	21,7	23,4	24,6	22,8	21,7	21,9	22,4	22,7	23,2
3 servicios	41,5	41,4	40,2	42,3	43,8	43,9	44,5	45,0	45,2
2 servicios	22,4	21	19	20,5	19,7	17,4	16,7	16,3	15,9
1 servicio	14,4	14,2	16,2	14,4	14,8	16,8	16,4	16,0	15,7

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

Gasto medio por hogar (€)	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409	TRIM110	TRIM210	TRIM310
1 servicio	55,6	52,3	55,6	52,2	57,9	64,7	67,4	64,1	62,5
2 servicios	67,6	60,6	62,1	56,3	60,4	53,0	51,4	48,7	52,9
3 servicios	94,8	90,4	93,3	92,4	94,0	93,2	87,7	86,4	93,3
4 servicios	124,6	128,3	131,8	115,0	124,2	124,1	119,9	117,8	116,1

El gasto medio por hogar según el número de servicios TIC que tiene contratados refleja una rebaja del gasto al contratar dos servicios frente a los que sólo disponen de uno. Así los hogares con un servicio pagan al mes 62,5€ de media por él mientras que al contratar un segundo servicio, el coste mensual se reduce hasta los 52,9€. Los hogares con tres y cuatro servicios TIC pagan al mes, de media, 93,3€ y 116,1€ respectivamente.

Al considerar el gasto medio por hogar y por servicio se puede observar que éste se equilibra para los hogares con más de un servicio TIC contratado. Mientras que los hogares con un servicio gastan, de media, 62,5€ al mes por ese servicio, para los hogares con dos, tres y cuatro servicios este gasto medio ronda los 29€ por servicio, obteniendo un ahorro aproximado de un 46%.



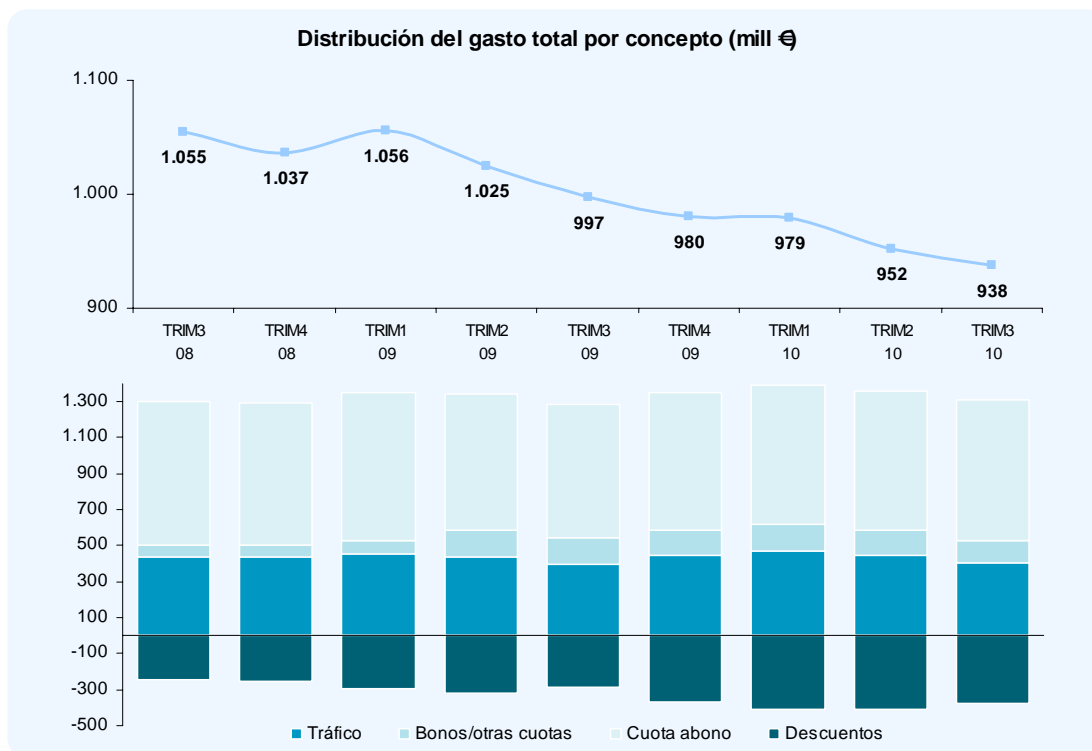
Gasto medio por servicio (€)	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409	TRIM110	TRIM210	TRIM310
1 servicio	55,6	52,3	55,6	52,2	57,9	64,7	67,4	64,1	62,5
2 servicios	33,8	30,3	31,1	28,2	30,2	26,5	25,7	24,4	26,5
3 servicios	31,6	30,1	31,1	30,8	31,3	31,1	29,2	28,8	31,1
4 servicios	31,2	32,1	32,9	28,7	31,0	31,0	30,0	29,4	29,0

En el último año, el gasto medio por hogar y servicio TIC para aquellos con sólo un servicio contratado ha aumentado 4,6€, hasta los 62,5€; los hogares con dos reducen el gasto medio por hogar y servicio 3,7€, situándose en los 26,5€. Rebajan 2€ su gasto aquellos con 4 servicios contratados (alcanzando 29€) mientras que los hogares con tres servicios apenas experimentan variaciones (31,1€).

Con una perspectiva más amplia se observa que los hogares con un servicio han aumentado su gasto en dicho servicio mientras que los hogares con dos han ido reduciendo su gasto medio por servicio. Los de tres y cuatro servicios contratados se han mantenido bastante estables.

## 7. TELEFONÍA FIJA

### 7.1. Gasto total y distribución por concepto



Durante el tercer trimestre de 2010, el gasto de los hogares en telefonía fija desciende hasta los 938 millones de euros, lo que supone un descenso interanual del 5,9%. Este gasto mantiene una tendencia negativa de crecimiento desde el segundo trimestre de 2009.

Millones €	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409	TRIM110	TRIM210	TRIM310
Tráfico	434	439	452	437	396	443	468	445	401
Bonos/otras cuotas	66	67	74	150	147	146	148	140	124
Cuota abono	800	786	827	755	744	758	773	773	788
Descuentos	-245	-255	-297	-318	-290	-367	-410	-406	-374
<b>Gto total</b>	<b>1.055</b>	<b>1.037</b>	<b>1.056</b>	<b>1.025</b>	<b>997</b>	<b>980</b>	<b>979</b>	<b>952</b>	<b>938</b>

Mientras que el gasto en tráfico toma valores similares a los registrados un año atrás, el de la cuota de abono ha aumentado un 5,9% hasta alcanzar los 788 millones de euros. El gasto en bonos y otras cuotas<sup>1</sup> se ha reducido un 15,6% en el último año, hasta los 124 millones de euros. El volumen de descuentos durante este trimestre es de 374 millones de euros.

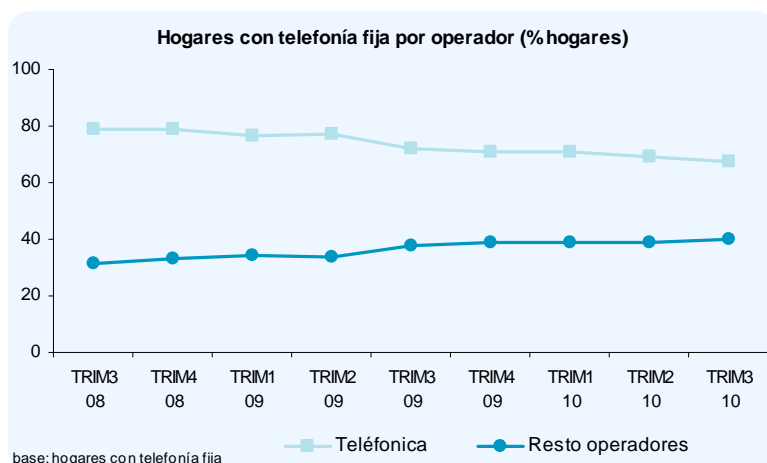
<sup>1</sup> Desde el segundo trimestre de 2009, determinados servicios como el alquiler del teléfono, llamadas a tres, buzón de voz, etc. se clasifican en "Cuotas Otros Servicios" (integrado en bonos/otras cuotas) con el fin de diferenciar la cuota de la línea de los servicios de la línea/teléfono, 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
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
TRIM110	70,7	39,1	9.733	5.383
TRIM210	69,0	39,0	9.505	5.367
TRIM310	<b>67,5</b>	<b>40,2</b>	<b>9.304</b>	<b>5.548</b>

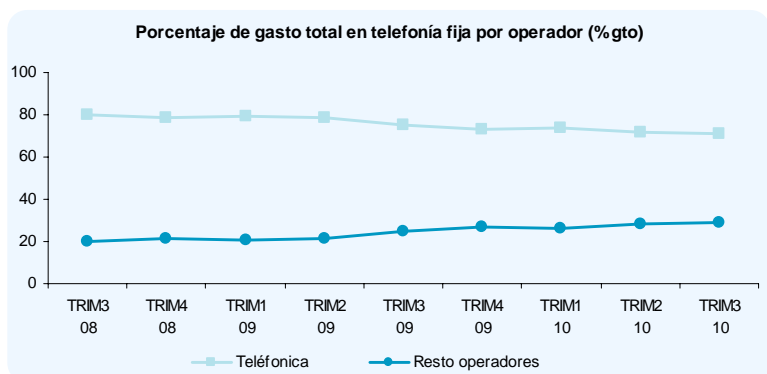
Base: hogares con telefonía fija



El número de hogares que tienen contratado el servicio de telefonía fija con Telefónica se ha reducido en medio millón en el último año, situándose en 9,3 millones de clientes abonados durante el tercer trimestre de 2010.

En términos relativos, el 67,5% de los hogares con telefonía fija tienen contrato con Telefónica frente al 40,2% que están abonados a otros operadores.

GASTO	Porcentaje		Absolutos (Millones €)	
	Telefónica	Resto operadores	Telefónica	Resto operadores
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
TRIM110	73,9	26,1	723	256
TRIM210	71,5	28,5	681	271
TRIM310	<b>71,2</b>	<b>28,8</b>	<b>669</b>	<b>270</b>



Telefónica acumula 669 millones de euros (el 71,2% del mercado doméstico) en cuanto al gasto de los hogares en telefonía fija, mientras que el resto de operadores obtienen 270 millones (el restante 28,8%).

Los ingresos de Telefónica por el servicio de telefonía fija disminuyen un 10,8% en el último año.

### 7.3. Hogares, minutos y gasto por tipo de acceso<sup>2</sup>

#### Hogares por tipo de acceso



Hogares	Porcentaje		Absolutos (Miles)	
	Indirecto y preselección	Directo*	Indirecto y preselección	Directo*
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
TRIM110	7,6	92,4	1.041	12.731
TRIM210	6,2	93,8	854	12.918
TRIM310	<b>5,8</b>	<b>94,2</b>	<b>805</b>	<b>12.989</b>

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

Durante el tercer trimestre de 2010 continua la caída del número de hogares con acceso indirecto o preselección. Con un descenso interanual del 30%, actualmente existen 805 mil hogares con este tipo de acceso, el 5,8% del total de hogares con telefonía fija.

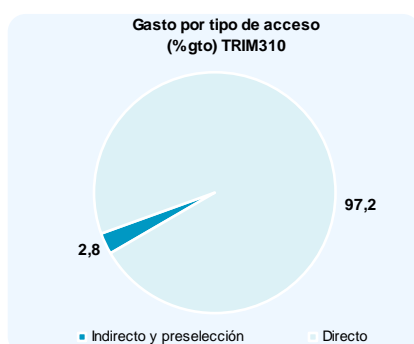
#### Minutos cursados por tipo de acceso



Minutos	Porcentaje		Absolutos (Millones)	
	Indirecto y preselección	Directo	Indirecto y preselección	Directo
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
TRIM110	2,8	97,2	254	8.785
TRIM210	2,5	97,5	211	8.117
TRIM310	<b>2,2</b>	<b>97,8</b>	<b>158</b>	<b>6.884</b>

Apenas 158 millones de minutos realizados en telefonía fija en el tercer trimestre del año, han sido cursados a través de acceso indirecto. Este valor ha experimentado un descenso interanual del 36%.

#### Gasto por tipo de acceso



Gasto	Porcentaje		Absolutos (Millones €)	
	Indirecto y preselección	Directo	Indirecto y preselección	Directo
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
TRIM110	3,1	96,9	30	949
TRIM210	3,0	97,0	28	924
TRIM310	<b>2,8</b>	<b>97,2</b>	<b>26</b>	<b>912</b>

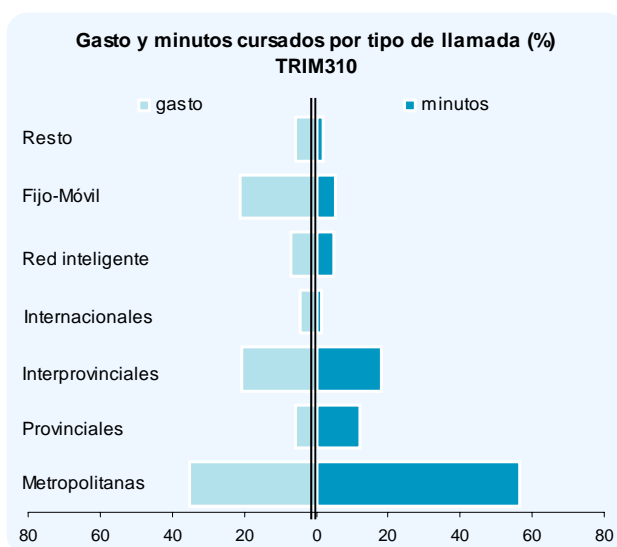
En cuanto al gasto en telefonía fija por tipo de acceso, se observa la misma tendencia que la observada en el número de clientes y en el número de minutos. El 2,8% del gasto corresponde al acceso indirecto, 26 millones de euros en valores absolutos, casi 10 millones menos que el año anterior.

<sup>2</sup> No se incluyen los minutos cursados 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
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
TRIM110	56,6	11,7	19,3	1,6	4,3	3,7	2,8
TRIM210	53,6	13,3	20,2	1,4	4,9	4,0	2,5
TRIM310	<b>56,4</b>	<b>12,0</b>	<b>18,3</b>	<b>1,5</b>	<b>4,7</b>	<b>5,4</b>	<b>1,8</b>



Durante el tercer trimestre del año 2010, el 56,4% de los minutos cursados en telefonía fija, corresponde a llamadas metropolitanas, con un descenso de 2 puntos porcentuales en el último año. El 18,3% corresponde a minutos de llamadas interprovinciales y el 12% a llamadas provinciales. Las realizadas a teléfonos móviles representan algo más del 5% del total de minutos cursados en telefonía fija.

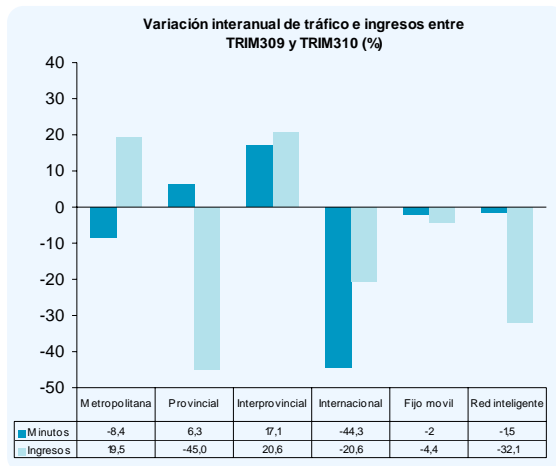
En cuanto a la distribución del gasto realizado por tipo de llamada, durante el tercer trimestre de 2010 se observa que una tercera parte corresponde a llamadas metropolitanas, una quinta parte a llamadas interprovinciales y en la misma proporción, otra quinta parte, a llamadas fijo-móvil.

### Porcentaje de *gasto* realizado por tipo de llamada<sup>3</sup>

% de gasto	Metropolitana	Provinciales	Interprovinciales	Internacionales	Red inteligente	Fijo-Móvil	Resto
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
TRIM110	36,8	6,0	22,6	5,6	6,6	16,9	5,5
TRIM210	35,0	6,2	23,2	5,1	7,3	17,6	5,6
TRIM310	<b>35,2</b>	<b>5,7</b>	<b>20,6</b>	<b>4,6</b>	<b>6,9</b>	<b>21,2</b>	<b>5,8</b>

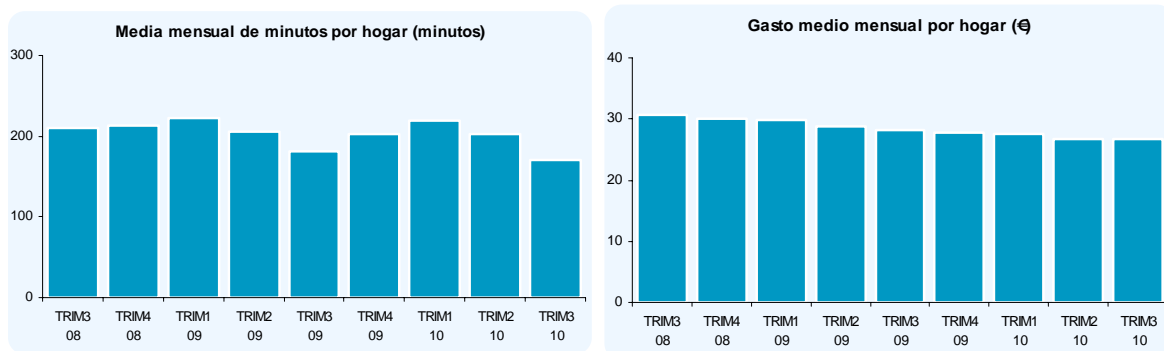
<sup>3</sup> Desde el último trimestre de 2008, también se recoge el gasto en llamadas Voz sobre IP (como por ejemplo Skype) y el gasto en tarjetas de prepago para llamadas desde fijo (frecuentes para llamadas internacionales). Para estos conceptos se recoge el gasto, pero no es posible recoger el tráfico. A lo largo del informe el gasto en estos conceptos se agrupa en la categoría *Resto*.

## Variación interanual de tráfico e ingresos



Se observa un importante decrecimiento en las llamadas internacionales en cuanto a la evolución interanual del número de minutos y de ingresos por tipo de llamada, un 44,3% de los minutos y un 20,6% de los ingresos. En el caso de las llamadas provinciales, los ingresos se reducen un 45% mientras que el número de minutos se incrementa un 6,3%. Las llamadas interprovinciales aumentan tanto su número de minutos como su gasto.

### 7.5. Minutos y gastos medios por hogar



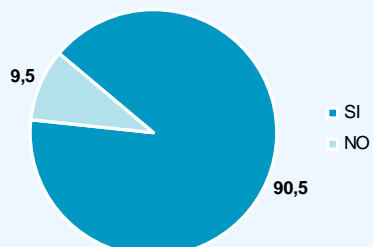
El gasto medio mensual por hogar en telefonía fija es de 26,8€ (IVA incluido), lo que supone 1,4€ menos que el año pasado. La media mensual de minutos por hogar es de 170 minutos durante el tercer trimestre del año 2010.

Media mensual por hogar	TRIM308	TRIM408	TRIM109	TRIM209	TRIM309	TRIM409	TRIM110	TRIM210	TRIM310
Minutos	210	213	222	206	181	202	219	202	170
Euros	30,7	30,1	29,8	28,9	28,2	27,7	27,5	26,7	26,8

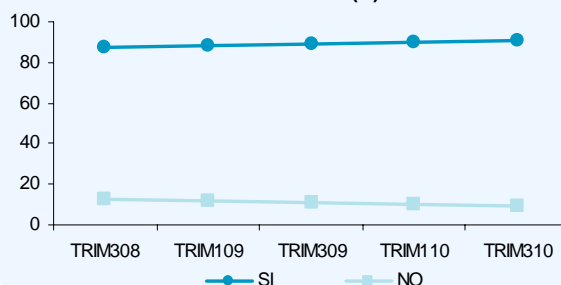
## 8. TELEFONÍA MÓVIL

### 8.1. Hogares con móvil

Porcentaje de hogares con telefonía móvil (%) TRIM310



Evolución del porcentaje de hogares con telefonía móvil (%)

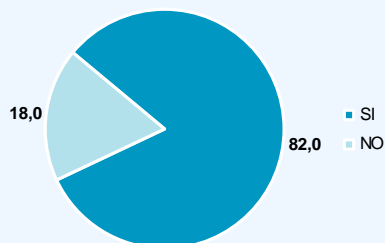


El 90,5% de los hogares dispone de algún teléfono móvil en el tercer trimestre de 2010, superándose la cifra de 15,3 millones de hogares, con un aumento interanual de casi 500.000 hogares.

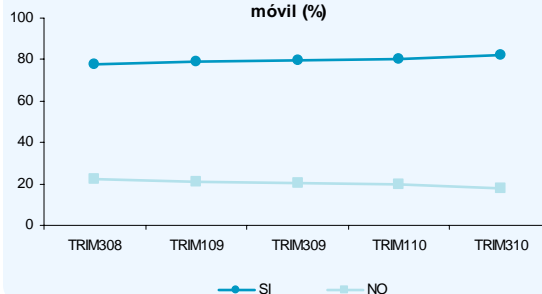
Hogares con móvil	Porcentaje	Absolutos (miles hogares)
TRIM307	86,5	13.833
TRIM108	86,9	13.961
TRIM308	87,0	13.975
TRIM109	88,2	14.688
TRIM309	89,1	14.842
TRIM110	90,2	15.286
TRIM310	<b>90,5</b>	<b>15.323</b>

### 8.2. Individuos con móvil

Porcentaje de individuos con telefonía móvil (%) TRIM310



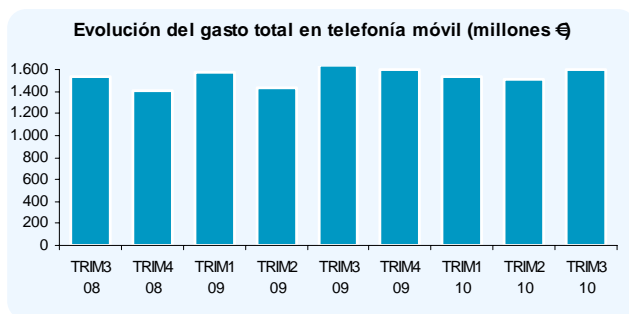
Evolución del porcentaje de individuos con telefonía móvil (%)



Individuos con móvil	Porcentaje	Absolutos (miles individuos)
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
TRIM110	80,5	31.415
TRIM310	<b>82,0</b>	<b>31.996</b>

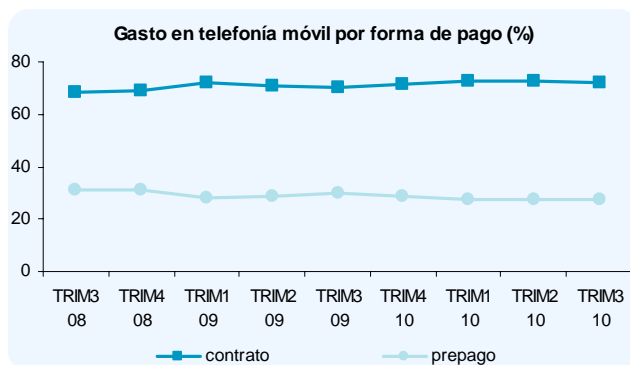
Más de ocho de cada diez individuos de 15 ó más años de edad dispone de algún teléfono móvil activo (utilizado en el último mes), lo que casi supone 32 millones de individuos. Esta cifra continúa creciendo año tras año, habiendo aumentado este último año en más de 1,6 millones de individuos.

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



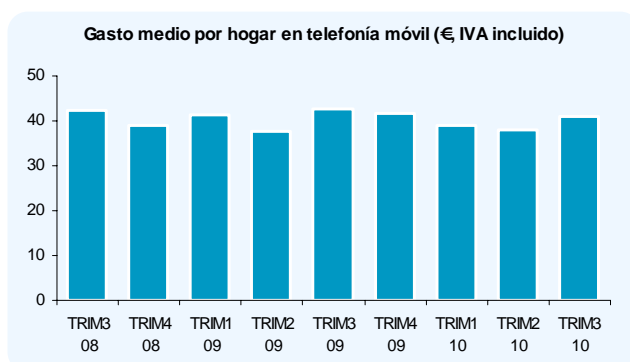
Gasto total (Millones €)	contrato	prepago	total
TRIM308	1.051	482	1.533
TRIM408	972	440	1.412
TRIM109	1.127	443	1.570
TRIM209	1.020	417	1.437
TRIM309	1.147	491	1.638
TRIM409	1.136	459	1.595
TRIM110	1.113	423	1.536
TRIM210	1.095	413	1.507
TRIM310	<b>1.156</b>	<b>442</b>	<b>1.598</b>

El descenso interanual en el consumo de telefonía móvil del 2,4% sitúa el gasto de este servicio en 1.598 millones de euros durante el tercer semestre del año 2010. Este descenso es debido fundamentalmente a la modalidad de prepago que cae un 10%, mientras que en contrato aumenta ligeramente.



Gasto móvil (%)	contrato	prepago
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
TRIM110	72,5	27,5
TRIM210	72,6	27,4
TRIM310	<b>72,3</b>	<b>27,7</b>

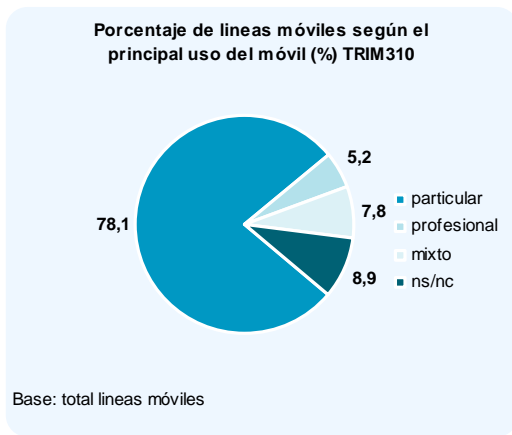
La distribución del gasto según la forma de pago (contrato o prepago), refuerza aun más el peso de la modalidad de contrato frente al prepago durante este tercer trimestre. De esta manera el 72,3% de los euros consumidos en telefonía móvil son realizados a través de líneas con contrato firmado con algún operador móvil y el 27,7% restantes son consumidos a través de prepago.



€ ( IVA incluido )	Gasto medio por hogar
TRIM308	42,4
TRIM408	39,1
TRIM109	41,3
TRIM209	37,8
TRIM309	42,7
TRIM409	41,6
TRIM110	38,9
TRIM210	38,1
TRIM310	<b>41,0</b>

Durante el tercer trimestre del año 2010, el gasto medio mensual de los hogares españoles en telefonía móvil desciende 1,7 euros respecto al año anterior y se sitúa en 41 euros al mes por hogar.

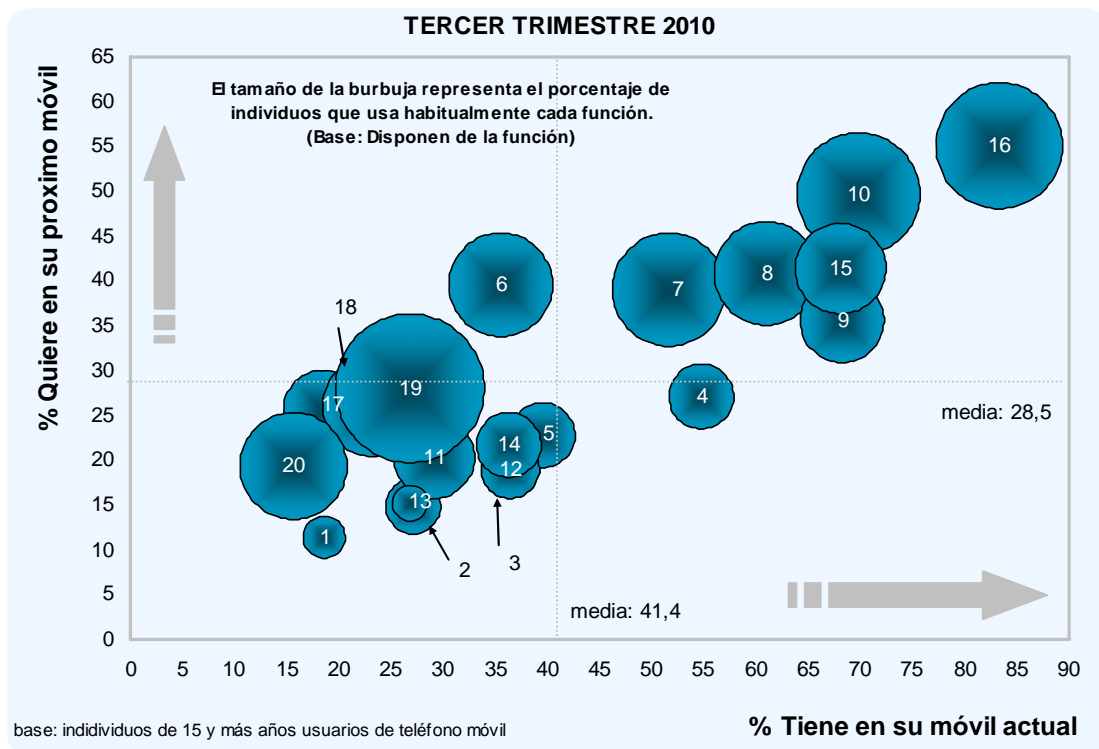
### 8.4. Tipo de uso principal del teléfono móvil



% de líneas	particular	profesional	mixto	ns/nc
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
TRIM110	75,4	5,2	9,7	9,7
TRIM310	<b>78,1</b>	<b>5,2</b>	<b>7,8</b>	<b>8,9</b>

El 78,1% de las líneas móviles son únicamente de uso particular, frente a un 5,2% de uso profesional y un 7,8% de uso mixto.

### 8.5. Funciones del móvil actual frente al próximo móvil



Véase en la tabla siguiente el listado de funciones correspondientes a cada burbuja del gráfico

nº	(% indiv.) TRIM310	Tiene en actual	Quiere en próximo	Usa
1	Chat	18,6	11,4	6,7
2	Navegación WAP	27,1	14,8	10,7
3	Marcación por voz	36,4	19,0	12,6
4	Acceso a Internet	54,8	27,0	15,4
5	Correo electrónico	39,5	22,7	16,1
6	Manos libres coche	35,6	39,5	37,9
7	MP3	51,6	39,0	47,4
8	Radio FM	61,0	40,8	39,3
9	MMS	68,3	35,6	25,2
10	Bluetooth	69,9	49,7	53,5
11	Infrarrojos	29,2	20,2	24,6
12	Videomensajes	36,5	18,9	12,2
13	Videollamada	26,9	15,2	5,2
14	Conexión 3G	36,3	21,7	15,4
15	Grabación de vídeo	68,1	41,3	31,0
16	Cámara de fotos	83,4	55,1	57,7
17	GPS	18,5	25,6	21,9
18	Wifi	23,2	26,0	37,2
19	Pantalla Táctil	26,8	28,0	79,5
20	Agenda electrónica	15,7	19,4	42,3

Base: Tiene móvil    Tiene móvil    Tiene la función

Durante el tercer trimestre del año 2010, las funciones más frecuentes en los terminales móviles son la cámara de fotos (de la que dispone el 83,4% de quienes tienen algún móvil), y el bluetooth (con un 69,9%).

Las funciones más usadas son, en primer lugar, la pantalla táctil, usada por un 79,5% de los que disponen de esta función. En segundo lugar, la cámara de fotos, utilizada por el 57,7% de los

que disponen de ella y en tercer lugar, la conexión bluetooth, usada por un 53,5% de los que disponen de la función. Además estas dos funciones, cámara de fotos y bluetooth, son las más deseadas para próximos terminales.

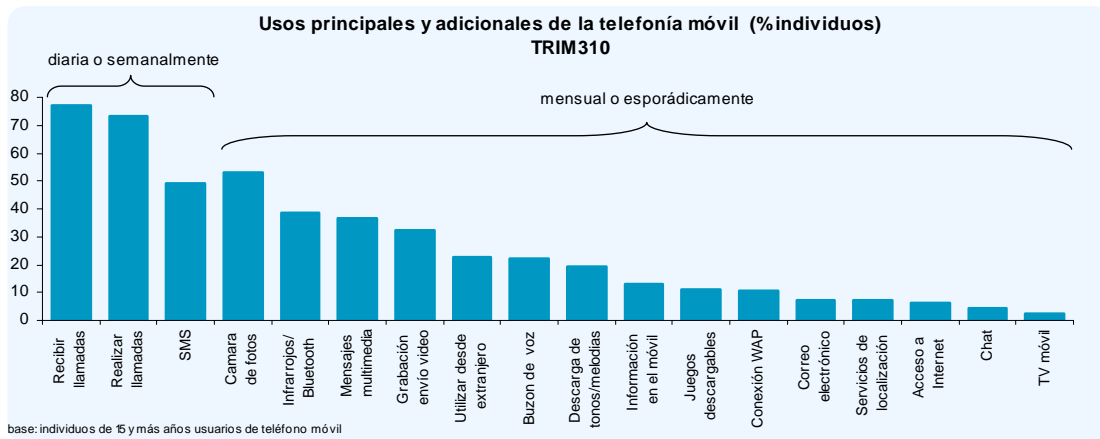
## 8.6. Principales usos y funciones de la telefonía móvil

% individuos		TRIM108	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Recibir llamadas	Diario o semanal	72,8	73,6	76,6	74,2	75,8	76,9
	Mensual o esporádico	14,1	14,5	12,9	14,2	12,5	12,5
Realizar llamadas	Diario o semanal	69,4	70,1	72,1	71,5	72,5	73,1
	Mensual o esporádico	16,2	16,7	16,3	16,4	15,2	15,3
SMS	Diario o semanal	50,5	48,9	50,0	50,4	49,7	49,0
	Mensual o esporádico	32,9	35,7	35,0	34,0	35,6	35,9
Buzon de voz	Diario o semanal	12,8	11,3	10,1	10,2	10,2	8,8
	Mensual o esporádico	23,6	24,4	22,8	23,4	24,8	22,1
Chat	Diario o semanal	1,2	1,1	1,1	0,9	1,1	1,4
	Mensual o esporádico	3,5	3,0	3,2	2,9	3,5	4,4
Acceso a Internet	Diario o semanal	1,3	1,6	3,2	2,0	2,8	3,4
	Mensual o esporádico	4,1	4,5	4,1	5,0	5,6	6,1
Utilizar desde extranjero	Diario o semanal	0,6	0,7	0,8	0,8	0,8	0,3
	Mensual o esporádico	19,9	21,6	20,1	21,4	19,8	22,8
Información en el móvil	Diario o semanal	1,7	2,6	2,2	1,6	2,1	1,7
	Mensual o esporádico	12,0	12,7	11,8	12,4	11,1	12,8
Juegos descargables	Diario o semanal	0,9	1,1	0,9	0,8	1,0	0,9
	Mensual o esporádico	14,0	14,6	12,7	11,7	11,8	11,2
Mensajes multimedia	Diario o semanal	3,4	3,8	3,0	2,8	2,7	2,7
	Mensual o esporádico	32,9	36,4	36,2	35,3	36,6	36,6
Descarga de tonos/melodías	Diario o semanal	1,6	1,4	1,3	1,0	0,9	0,5
	Mensual o esporádico	23,5	24,4	20,8	20,0	20,2	19,2
Conexión WAP	Diario o semanal	1,2	1,5	2,0	2,1	2,7	3,1
	Mensual o esporádico	8,6	8,4	7,9	7,2	10,1	10,7
Correo electrónico	Diario o semanal	1,4	1,8	2,6	2,8	3,2	3,8
	Mensual o esporádico	5,5	5,5	5,0	6,5	6,2	7,2
Infrarrojos/Bluetooth	Diario o semanal	10,9	10,9	12,2	12,0	11,0	10,4
	Mensual o esporádico	30,7	34,8	33,2	34,8	38,6	38,5
Grabación envío vídeo	Diario o semanal	4,3	5,2	5,3	4,0	4,6	4,2
	Mensual o esporádico	25,4	27,4	28,8	28,2	30,6	32,3
Camara de fotos	Diario o semanal	13,6	14,9	16,1	15,5	15,4	16,8
	Mensual o esporádico	44,8	47,8	50,3	50,6	53,4	53,2
Servicios de localización	Diario o semanal	0,7	1,2	0,9	0,9	1,3	1,0
	Mensual o esporádico	4,0	3,7	4,3	5,2	5,5	7,1
TV móvil	Diario o semanal	-	0,7	0,7	0,4	0,6	0,3
	Mensual o esporádico	-	2,4	1,9	2,1	2,7	2,5



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

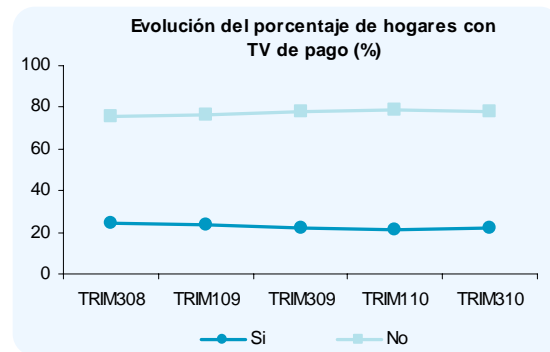
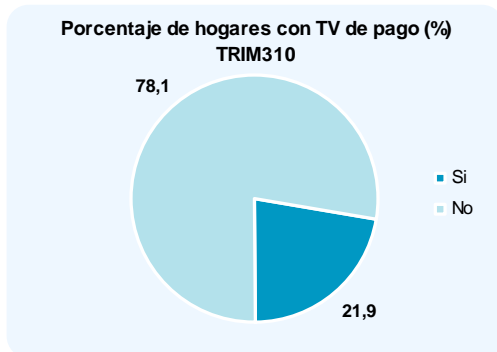
Durante el tercer trimestre de 2010, el 73,1% de los usuarios de telefonía móvil realizaron llamadas con frecuencia diaria o semanal. Con esta misma frecuencia enviaron o recibieron mensajes de texto (SMS) la mitad de los usuarios del teléfono móvil. La cámara de fotos es usada a diario o semanalmente por el 16,8% de los usuarios de 15 años o más.



El uso mensual o esporádico de la cámara de fotos se sitúa en el 53,4% de los usuarios de móvil mayores de 14 años, 2,6 puntos más respecto al mismo trimestre del año anterior. La utilización desde el extranjero del móvil o servicio de roaming alcanza el 22,8% de los usuarios.

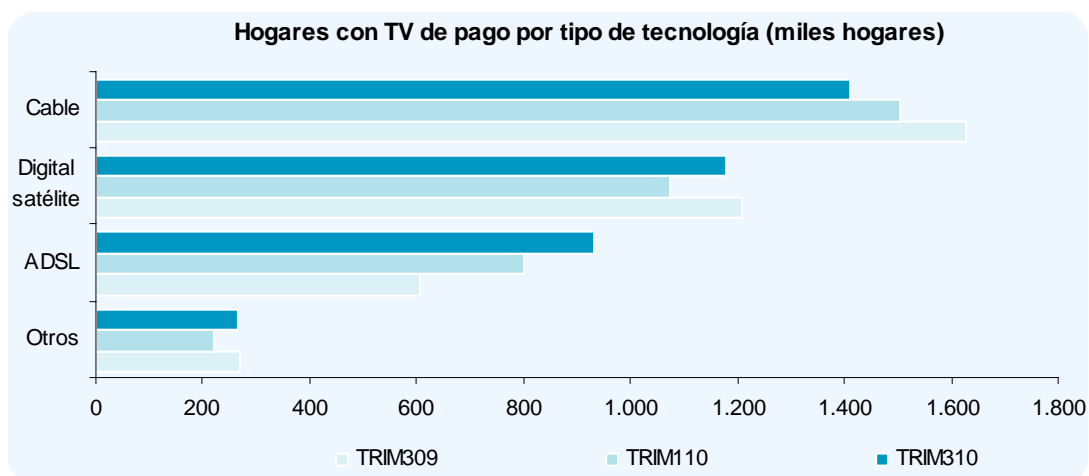
## 9. TELEVISIÓN DE PAGO

### 9.1. Hogares con TV de pago



Hogares con TV de Pago	Porcentaje	Absolutos (Miles)
TRIM308	24,8	3.981
TRIM109	23,3	3.876
TRIM309	21,8	3.628
TRIM110	21,3	3.609
TRIM310	<b>21,9</b>	<b>3.708</b>

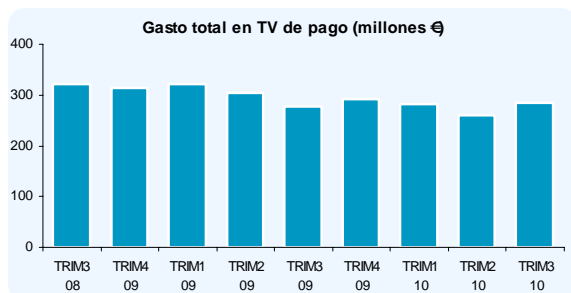
En el tercer trimestre de 2010 el porcentaje de viviendas que disponen de TV de pago se sitúa en el 21,9%, esto es, 3,7 millones de hogares, lo que supone una penetración superior en una décima al mismo periodo del año anterior.



Hogares miles	Cable	Digital satélite	ADSL	Otros
TRIM108	1.501	1.122	.	868
TRIM308	1.721	1.186	.	981
TRIM109	1.580	1.285	783	222
TRIM309	1.627	1.210	605	270
TRIM110	1.505	1.074	799	221
TRIM310	<b>1.411</b>	<b>1.179</b>	<b>930</b>	<b>226</b>

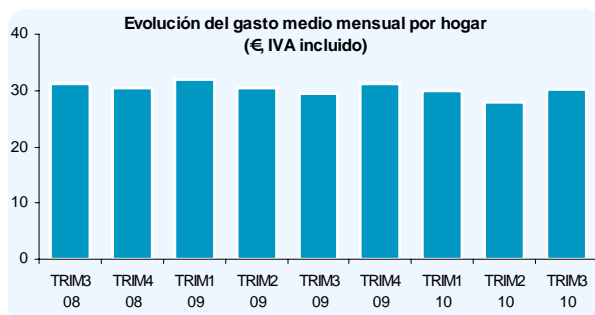
La televisión de pago por ADSL experimenta un incremento interanual de 325.000 hogares, acercándose al millón (930.000 hogares). A través de cable, se dispone de televisión de pago en 1,4 millones de viviendas y de tecnología digital satélite en 1.179.000.

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



Gasto total Millones de €	cuota	ppv	descuentos	Total
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
TRIM110	296	6	21	281
TRIM210	271	5	15	261
TRIM310	<b>289</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>284</b>

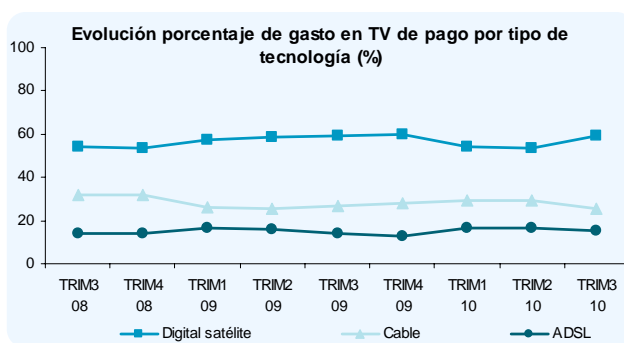
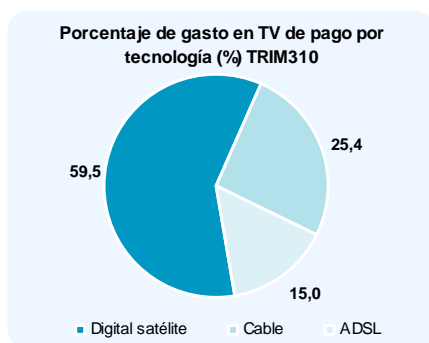
El gasto total en televisión de pago de los hogares españoles en el tercer trimestre de 2010, una vez aplicados los descuentos de los operadores, registra un ligero aumento interanual del 2,5%. Este aumento sitúa el gasto de este servicio en 284 millones de euros.



Gasto medio mensual por hogar	€(IVA incluido)
TRIM308	31,2
TRIM408	30,5
TRIM109	32,0
TRIM209	30,4
TRIM309	29,5
TRIM409	31,2
TRIM110	30,0
TRIM210	28,0
TRIM310	<b>30,1</b>

El aumento en el gasto total de la TV de pago se refleja en el incremento del gasto mensual por hogar de 0,6 euros, que lo sitúa en 30,1 euros/mes.

## 9.3. Gasto por tipo de tecnología



En cuanto a la tecnología de acceso, la digital satélite y el ADSL registran aumentos interanuales de 5 y 4 millones de euros respectivamente, mientras el gasto en cable desciende en 2 millones.

Gasto (%)	Digital satélite	Cable	ADSL	Gasto (Mill €)	Digital satélite	Cable	ADSL	Total
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
TRIM110	54,3	29,0	16,7	TRIM110	153	81	47	281
TRIM210	53,7	29,5	16,7	TRIM210	141	76	44	261
TRIM310	<b>59,5</b>	<b>25,4</b>	<b>15,0</b>	TRIM310	<b>169</b>	<b>72</b>	<b>43</b>	<b>284</b>

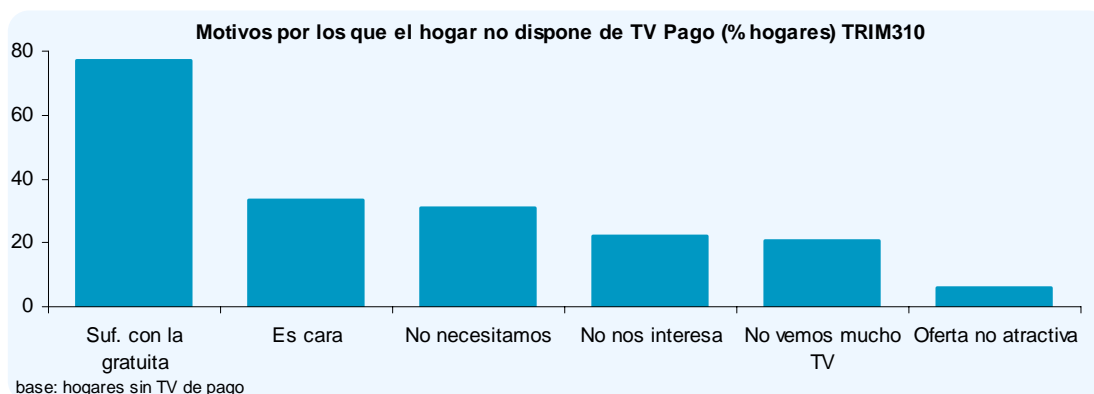
En el tercer trimestre de 2010 el 59,5% del gasto en TV de pago corresponde a la tecnología digital satélite, prácticamente en igual proporción que un año antes. Por su parte el cable cede ligeramente respecto al mismo periodo del año anterior, situándose en el 25,4% del gasto total, y el ADSL aumenta 1,1 puntos situándose en el 15%.

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

% de hogares	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Suf. con la gratuita	62,1	75,3	73,5	72,6	<b>77,1</b>
Es cara	24,6	32,1	31,1	31,6	<b>33,3</b>
No necesitamos	22,7	28,8	28,6	30,7	<b>30,9</b>
No nos interesa	16,2	22,0	20,9	22,0	<b>22,3</b>
No vemos mucho TV	19,1	21,5	25,1	18,8	<b>20,8</b>
Oferta no atractiva	5,1	6,7	7,8	5,1	<b>6,1</b>

Base: hogares sin TV de pago

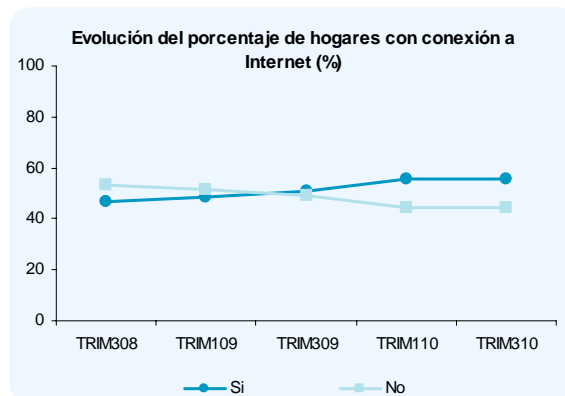
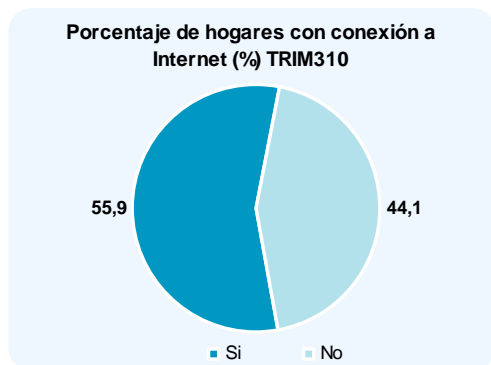
Entre los hogares que no disponen de televisión de pago en el tercer trimestre de 2010, aumenta notablemente el porcentaje de aquellos a los que les resulta suficiente con la televisión gratuita (77,1%, frente a 73,5% un año antes). Aumentan también, aunque en menor cuantía, los que no disponen de ella porque es cara (33,3% vs. 31,1%), los que carecen de la necesidad de este servicio (30,9% vs. 28,6%) y los que carecen de interés por el mismo (22,3% vs. 20,9%).



Por el contrario, descienden aquellos que declaran como motivo no ver mucho la televisión (20,8% versus 25,1% un año antes) y los que encuentran que la oferta no es atractiva (6,1% vs. 7,8%).

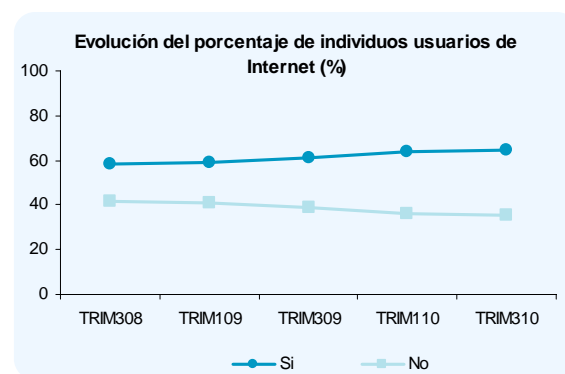
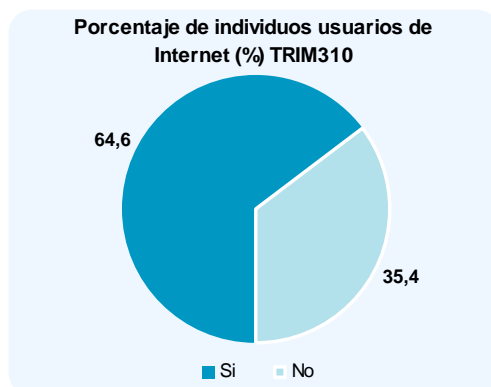
## 10. INTERNET

### 10.1. Hogares conectados e individuos que han usado Internet



El 55,9% de los hogares españoles está conectado a Internet, lo que supone cerca de 9,5 millones de viviendas. El aumento aproximado en el último año supera el millón de nuevos hogares conectados.

Hogares con conex. Internet	Porcentaje	Absolutos (Miles hogares)
TRIM308	46,8	7.518
TRIM109	48,5	8.071
TRIM309	50,7	8.434
TRIM110	55,5	9.393
TRIM310	<b>55,9</b>	<b>9.464</b>



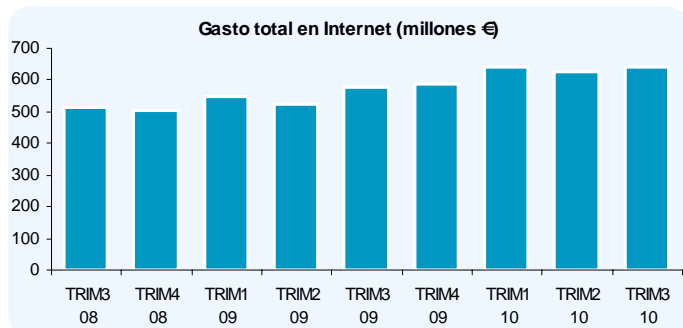
El 64,6% de la población de 15 y más años de edad ha usado Internet alguna vez, superándose así en 2010 los 25 millones de personas. El aumento en los últimos doce meses ha sido de más de 1,8 millones de personas.

Si consideramos la población de 10 y más años de edad, el número de individuos que ya han contactado alguna vez con Internet alcanza los 27,1 millones, el 65,8% de la población.

Usuarios de Internet	Porcentaje	Absolutos (Miles individuos)
TRIM308	58,3	22.034
TRIM109	59,1	22.538
TRIM309	61,2	23.329
TRIM110	64,0	24.965
TRIM310	<b>64,6</b>	<b>25.215</b>

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

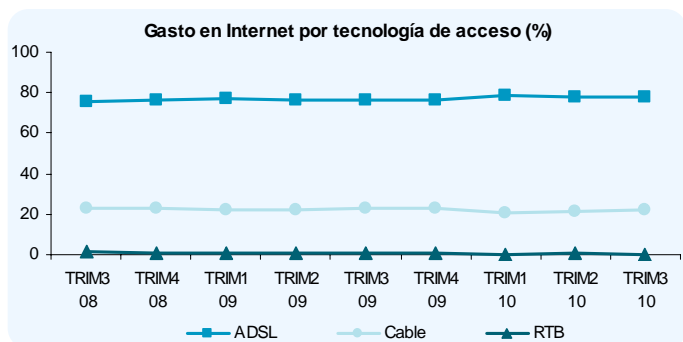
En el tercer trimestre de 2010 el gasto total en servicios de Internet de los hogares españoles se sitúa en 643 millones de euros, tras un incremento interanual del 11%.



Por tecnología de acceso a Internet, el ADSL alcanza los 498 millones de euros, con un incremento interanual del 12,4%.

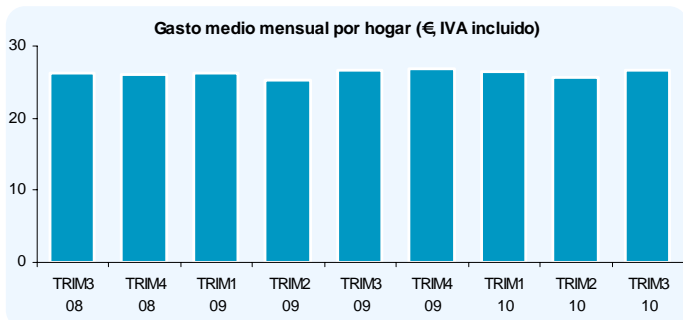
Por su parte la tecnología de cable se sitúa en 159 millones de euros en el tercer trimestre de 2010 lo que supone un incremento interanual próximo al 4%. El descuento de los operadores de esta tecnología fue de 16 millones de euros.

Absolutos (Millones €)	ADSL	Cable	RTB	Dto. cable	Total - Dto. cable
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
TRIM110	507	150	2	17	642
TRIM210	489	153	3	20	625
TRIM310	<b>498</b>	<b>159</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>643</b>



Gasto Internet (%)	ADSL	Cable	RTB
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
TRIM110	79,0	20,7	0,3
TRIM210	78,2	21,3	0,5
TRIM310	<b>77,5</b>	<b>22,2</b>	<b>0,3</b>

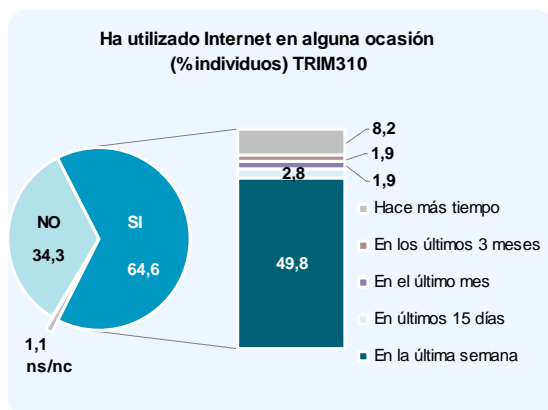
Así pues, el 77,5% del gasto total en Internet corresponde a la tecnología ADSL, mientras que el generado a través de tecnología de cable supone el 22,2%. La tecnología de Red de Telefonía Básica o RTB, con una presencia residual, representa el 0,3% del gasto total en Internet.



Gasto medio mensual por hogar	€ (IVA incluido)
TRIM308	26,3
TRIM408	26,0
TRIM109	26,3
TRIM209	25,2
TRIM309	26,6
TRIM409	26,9
TRIM110	26,4
TRIM210	25,7
TRIM310	<b>26,7</b>

El gasto medio mensual por hogar en el servicio de Internet en el tercer trimestre de 2010 se sitúa en 26,7 euros, IVA incluido, manteniéndose por tanto estable.

### 10.3. Uso de Internet



Entre quienes han usado Internet alguna vez (64,6% de la población de 15 y más años de edad) un 77,1% lo ha hecho en la última semana, lo que supone a su vez el 49,8% de la población total de 15 y más años de edad. Esto es 19,4 millones de personas, de las que una gran mayoría realiza un uso de al menos una vez a la semana.

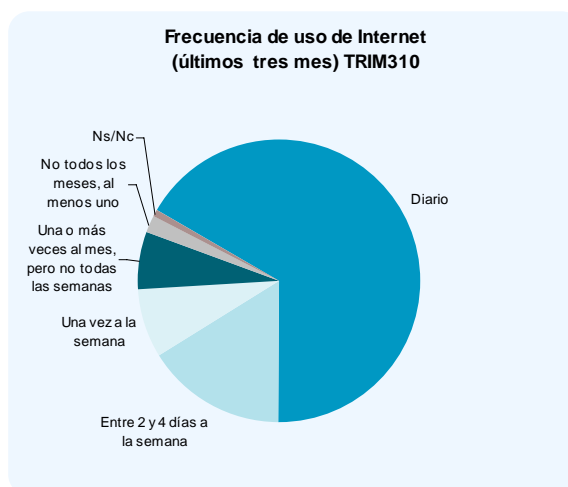
Miles de individuos	Ha utilizado Internet en alguna ocasión					
	Nunca	En la última semana	En últimos 15 días	En el último mes	En los últimos 3 meses	Hace más tiempo
TRIM308	15.300	15.429	1.114	1.222	1.300	2.968
TRIM109	15.100	17.847	1.007	667	662	2.355
TRIM309	14.315	17.800	832	810	986	2.901
TRIM110	13.539	20.415	798	538	579	2.636
TRIM310	<b>13.374</b>	<b>19.434</b>	<b>1.104</b>	<b>722</b>	<b>749</b>	<b>3.205</b>

% de individuos	Ha utilizado Internet en alguna ocasión (frecuencias acumuladas)					
	Nunca	En la última semana	En últimos 15 días	En el último mes	En los últimos 3 meses	Hace más tiempo
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
TRIM110	34,7	52,3	54,3	55,7	57,2	64,0
TRIM310	<b>34,3</b>	<b>49,8</b>	<b>52,6</b>	<b>54,5</b>	<b>56,4</b>	<b>64,6</b>

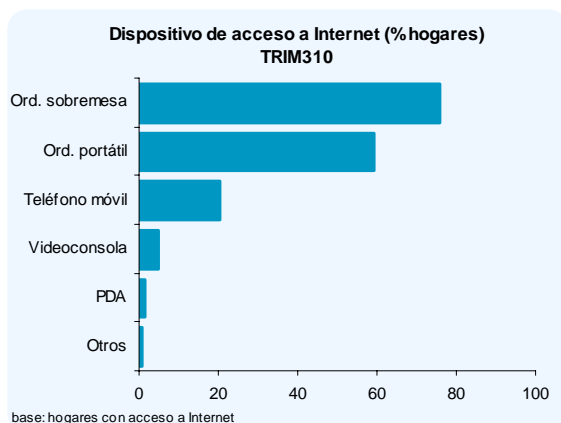
### 10.4. Frecuencia de uso de Internet en los últimos tres meses

Frecuencia de uso de Internet (Últimos tres meses)	Porcentaje
Diario	66,7
Entre 2 y 4 días a la semana	16,1
Una vez a la semana	7,7
Una o más veces al mes, pero no todas las semanas	6,7
No todos los meses, al menos uno	2,0
Ns/Nc	0,8

Durante el tercer trimestre del año 2010, dos de cada tres individuos que han utilizado Internet en los últimos tres meses, lo han hecho a diario.



## 10.5. Dispositivo y lugar de acceso a Internet



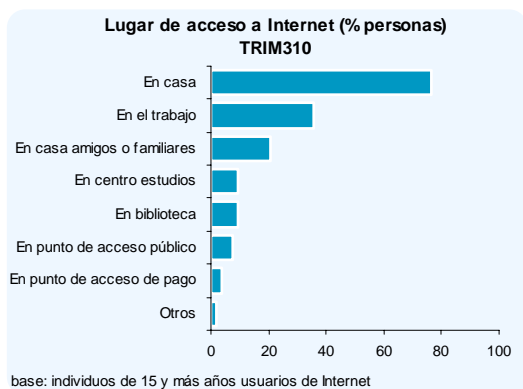
Se acorta notablemente la distancia entre el ordenador de sobremesa y el ordenador portátil como dispositivos de acceso a Internet en el hogar. El primero es utilizado para navegar por la Red en un 75,9% de los hogares, mientras que el importante crecimiento interanual del ordenador portátil lo sitúa como dispositivo de conexión a Internet en el 59,2% de los hogares.

Miles de hogares	Ord. sobremesa	Ord. portátil	Teléfono móvil	Videoconsola	PDA	Otros
TRIM308	6.274	2.594	173	164	96	41
TRIM109	6.688	3.401	255	302	115	30
TRIM309	6.725	3.901	346	302	174	46
TRIM110	7.264	4.986	723	503	84	59
TRIM310	<b>7.183</b>	<b>5.600</b>	<b>1.937</b>	<b>469</b>	<b>145</b>	<b>88</b>

% de hogares	Ord. sobremesa	Ord. portátil	Teléfono móvil	Videoconsola	PDA	Otros
TRIM308	83,5	34,5	2,3	2,2	1,3	0,5
TRIM109	82,9	42,1	3,2	3,7	1,4	0,4
TRIM309	79,7	46,3	4,1	3,6	2,1	0,6
TRIM110	77,3	53,1	7,7	5,4	0,9	0,6
TRIM310	<b>75,9</b>	<b>59,2</b>	<b>20,5</b>	<b>5,0</b>	<b>1,5</b>	<b>0,9</b>

Base: hogares con acceso a Internet



Como lugar de acceso a Internet más frecuente para el conjunto de la población se mantiene el propio hogar (76,5% de los usuarios) aumentando hasta 19,3 millones. El trabajo sigue siendo el segundo lugar más frecuente (35,6% de los internautas, prácticamente 9 millones). Como tercer lugar se mantiene la casa de amigos o familiares (20,7%).

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
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
TRIM110	18.982	7.705	4.894	2.350	2.301	835	1.888	570
TRIM310	<b>19.291</b>	<b>8.985</b>	<b>5.218</b>	<b>2.342</b>	<b>2.354</b>	<b>935</b>	<b>1.869</b>	<b>471</b>

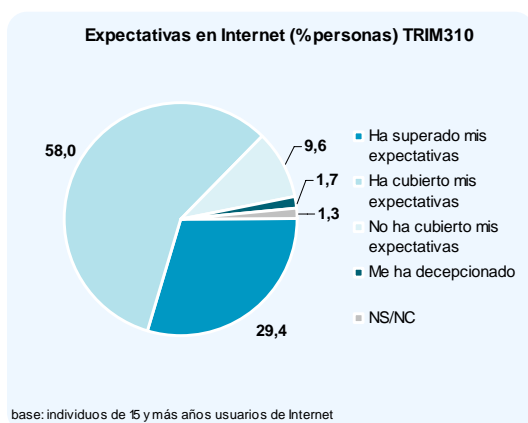
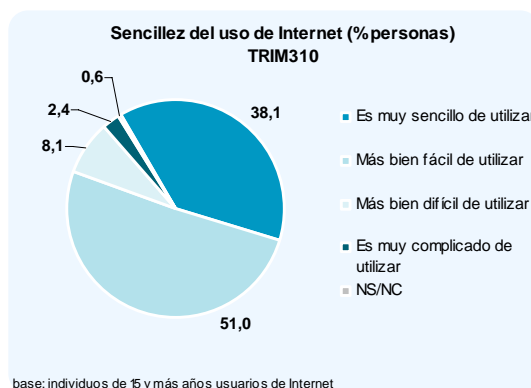
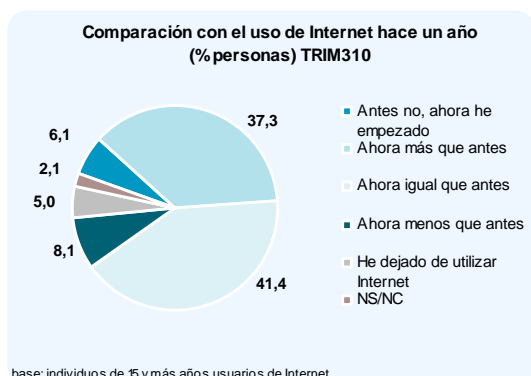
  

% de individuos	En casa	En el trabajo	En casa amigos o familiares	En centro estudios	En biblioteca	En punto de acceso de pago	En punto de acceso público	Otros
TRIM308	74,5	37,9	20,3	10,7	9,0	5,0	6,1	1,6
TRIM109	77,8	40,0	20,1	9,0	8,4	5,1	6,9	1,4
TRIM309	78,9	38,8	21,1	8,4	9,0	3,8	5,6	1,6
TRIM110	76,0	30,9	19,6	9,4	9,2	3,3	7,6	2,3
TRIM310	<b>76,5</b>	<b>35,6</b>	<b>20,7</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>3,7</b>	<b>7,4</b>	<b>1,9</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet



## 10.6. Evolución del uso, sencillez y expectativas de Internet



Internet es fácil o muy fácil de utilizar para el 89,1% de los usuarios, siendo considerado muy sencillo por el 38,1% y más bien fácil por el 51%.

Respecto a las expectativas depositadas en el uso y contenido de Internet, el 87,4% de quienes han accedido alguna vez considera que la Red ha cubierto (58%) e incluso superado (29,4%) dichas expectativas.

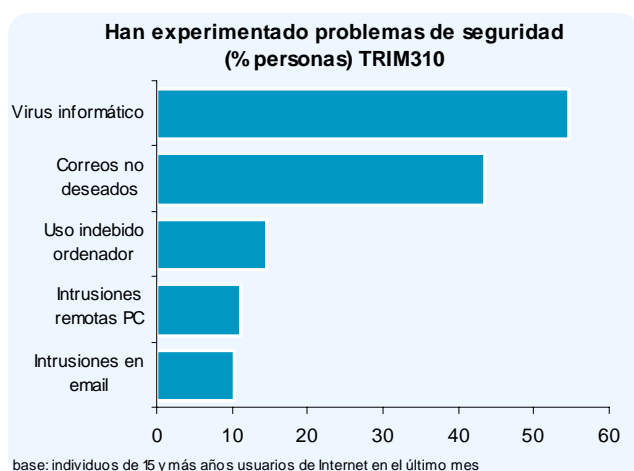
% de individuos	Comparación con el uso de Internet hace un año...					
	Antes no, ahora he empezado	Ahora más que antes	Ahora igual que antes	Ahora menos que antes	He dejado de utilizar Internet	NS/NC
TRIM308	8,6	38,8	39,2	6,4	5,3	1,7
TRIM109	7,7	39,5	40,6	5,3	5,5	1,4
TRIM309	8,3	34,4	42,8	7,0	5,8	1,7
TRIM110	9,2	38,2	40,5	6,1	4,1	2,0
TRIM310	<b>6,1</b>	<b>37,3</b>	<b>41,4</b>	<b>8,1</b>	<b>5,0</b>	<b>2,1</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
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
TRIM110	40,2	50,5	6,6	2,2	0,5
TRIM310	<b>38,1</b>	<b>51,0</b>	<b>8,1</b>	<b>2,4</b>	<b>0,6</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
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
TRIM110	30,6	59,5	7,8	1,3	0,8
TRIM310	<b>29,4</b>	<b>58,0</b>	<b>9,6</b>	<b>1,7</b>	<b>1,3</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

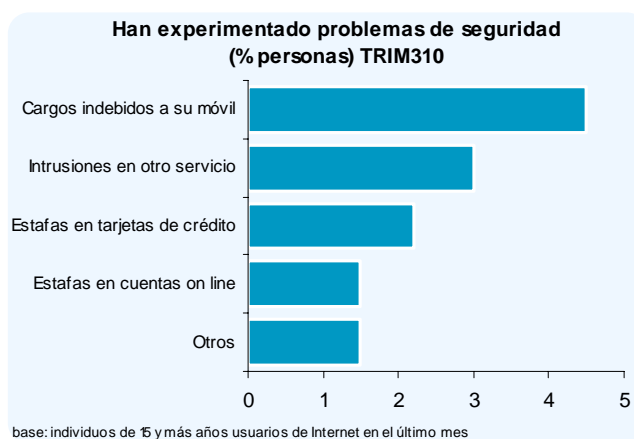
## 10.7. Incidencias de seguridad tecnológica



En el tercer trimestre de 2010 por la generalidad de problemas de seguridad, aumentan los porcentajes de usuarios afectados; a excepción del virus informático (problema experimentado por un 54,7% de los usuarios), en cuyo caso se observa un descenso respecto al mismo periodo del año anterior (experimentado por el 56,1%), si bien aumenta respecto al periodo inmediatamente anterior, el primer trimestre de 2010 (51,2%).

% individuos (usuarios último mes)	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Virus informático	58,2	59,6	56,1	51,2	<b>54,7</b>
Correos no deseados	49,5	46,2	43,2	41,3	<b>43,5</b>
Uso indebido ordenador	11,7	10,3	9,8	10,5	<b>14,5</b>
Intrusiones remotas PC	14,5	11,4	10,3	7,9	<b>11,2</b>
Intrusiones en email	9,3	9,8	6,7	7,6	<b>10,3</b>

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



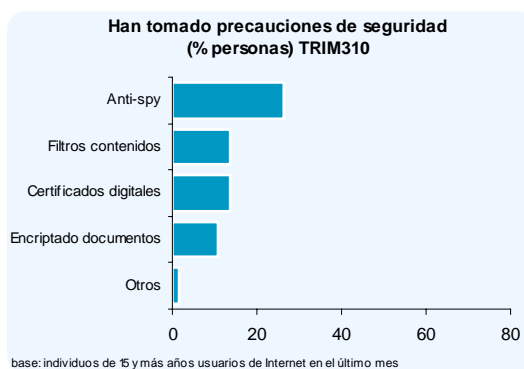
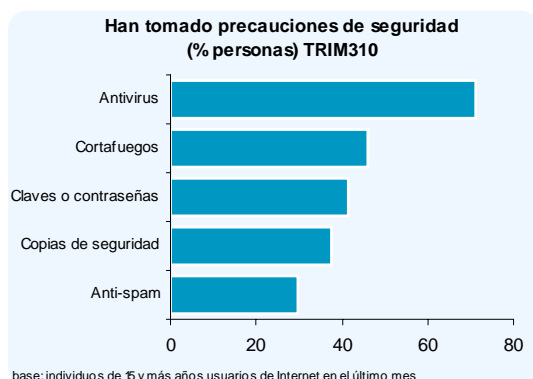
El mayor aumento se observa en el uso indebido de ordenador, problema sufrido por un 14,5% de los usuarios, cerca de cinco puntos más que el año anterior.

Tras los virus, el segundo problema de seguridad con mayor incidencia son los correos no deseados o spam (43,5%), cuyo ligero aumento interanual lo mantiene a un nivel de incidencia similar.

% individuos (usuarios último mes)	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Cargos indebidos a su móvil	1,8	2,3	2,5	2,7	<b>4,5</b>
Intrusiones en otro servicio	2,0	1,5	1,6	1,5	<b>3,0</b>
Estafas en tarjetas de crédito	1,3	1,2	1,3	1,0	<b>2,2</b>
Estafas en cuentas on line	0,5	0,2	0,5	0,4	<b>1,5</b>
Otros	0,7	1,1	0,2	0,6	<b>1,5</b>

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

## 10.8. Precauciones de seguridad en Internet



También se observa un aumento generalizado en los porcentajes de usuarios que han adoptado las distintas precauciones de seguridad informática, excepto para los programas anti-spy que ha descendido ligeramente hasta un 26,5% en el tercer trimestre de 2010 desde el 27,5% un año antes, con aumento no obstante desde el 24,5% del primer trimestre del mismo año.

Los mayores incrementos interanuales en el tercer trimestre de 2010 se producen en el uso de claves o contraseñas (41,6% de los internautas y 3,9 puntos de incremento), y en el encriptado de documentos y el uso de certificados digitales (10,8% y 13,6% de los internautas respectivamente, y entre 2 y 2,5 puntos de incremento).

% individuos (usuarios último mes)	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Antivirus (actualizado ult mes)	72,3	74,3	70,7	71,3	<b>71,2</b>
Cortafuegos	50,1	52,4	45,7	43,9	<b>46,1</b>
Claves o contraseñas	41,0	43,1	37,7	39,6	<b>41,6</b>
Copias de seguridad	39,4	39,1	35,9	36,6	<b>37,6</b>
Anti-spam	30,4	31,0	29,2	29,0	<b>29,8</b>

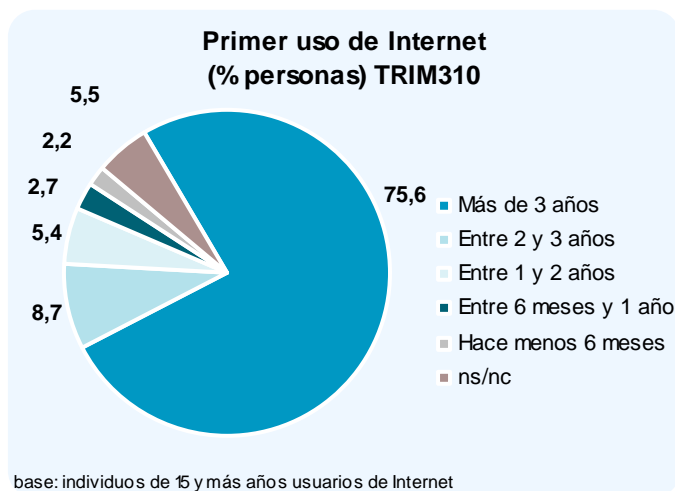
Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet en el último mes

% individuos (usuarios último mes)	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Anti-spy	30,3	30,2	27,5	24,5	<b>26,5</b>
Filtros contenidos	14,4	12,5	12,0	13,6	<b>13,5</b>
Certificados digitales	10,1	8,9	11,4	12,2	<b>13,6</b>
Encriptado documentos	8,8	8,4	8,3	10,7	<b>10,8</b>
Otros	0,8	1,4	1,1	2,3	<b>1,6</b>

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

Con mayor porcentaje de usuarios se mantiene destacado el 71,2% de los internautas con algún programa antivirus instalado y actualizado en su dispositivo de acceso a Internet. Le siguen los cortafuegos y las claves o contraseñas, ambas medidas en torno al 40-45%. Otras precauciones de seguridad menos extendidas, aunque con valores en torno al 25 ó 30% de los usuarios son los programas anti-spam así como los anti-spy.

## 10.9. Primer uso de Internet. Disponibilidad de correo electrónico

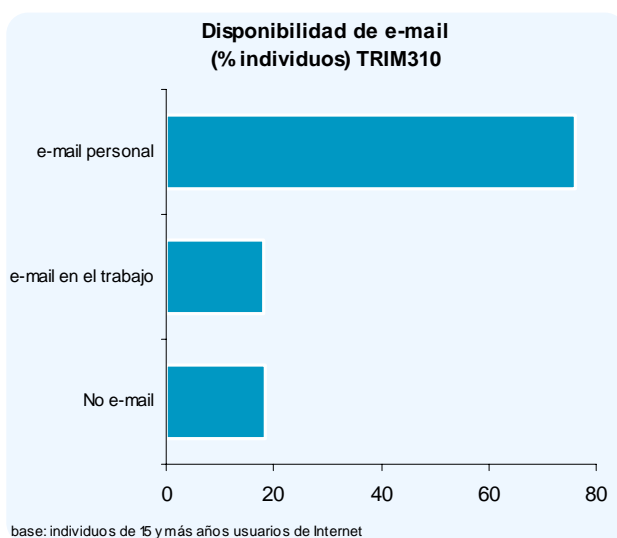


En cuanto a la antigüedad en el uso de Internet, 19 millones de usuarios lo utilizan desde hace más de tres años, lo que pone de manifiesto su fidelidad a la Red. Con un alto incremento interanual del 13,5% en el tercer trimestre de 2010 se alcanza el 75,6% de usuarios que llevan más de tres años utilizando Internet.

% 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
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
TRIM110	73,4	9,0	5,2	3,4	3,8	5,2
TRIM310	<b>75,6</b>	<b>8,7</b>	<b>5,4</b>	<b>2,7</b>	<b>2,2</b>	<b>5,5</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet (han utilizado Internet alguna vez)

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
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
TRIM110	18.324	2.239	1.289	847	943
TRIM310	<b>19.067</b>	<b>2.184</b>	<b>1.353</b>	<b>690</b>	<b>543</b>



En el tercer trimestre de 2010, tras un incremento interanual del 14%, el 76% de los usuarios de Internet disponen de alguna dirección de correo electrónico particular, lo que supone más de 19,1 millones de personas. En cuanto a la disponibilidad de dirección de e-mail en el trabajo, algo más del 18% de los individuos que han usado alguna vez Internet posee alguna.

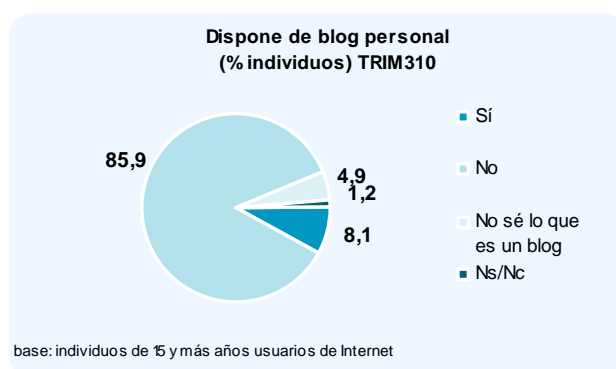
El 18,4% de los individuos que han utilizado alguna vez Internet no dispone de ninguna dirección de correo electrónico.

% individuos (usuarios de Internet)	No e-mail	e-mail en el trabajo	e-mail personal
TRIM308	22,6	16,9	69,9
TRIM109	21,3	19,4	71,6
TRIM309	20,3	18,1	72,0
TRIM110	19,3	18,2	75,0
TRIM310	<b>18,4</b>	<b>18,1</b>	<b>76,0</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet (han utilizado Internet alguna vez)

Miles de individuos	No e-mail	e-mail en el trabajo	e-mail personal
TRIM308	4.981	3.713	15.393
TRIM109	4.858	4.367	16.141
TRIM309	4.729	4.220	16.787
TRIM110	4.830	4.555	18.712
TRIM310	<b>4.651</b>	<b>4.570</b>	<b>19.168</b>

## 10.10. Disponibilidad, lectura y escritura de blogs

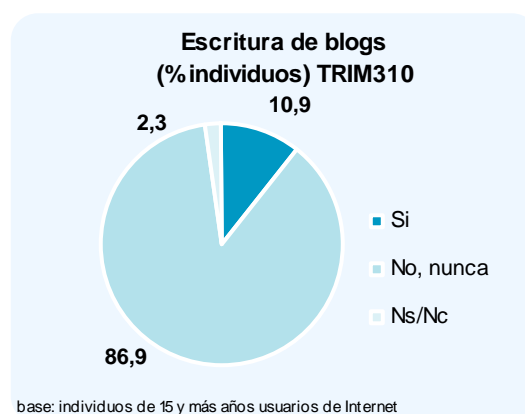
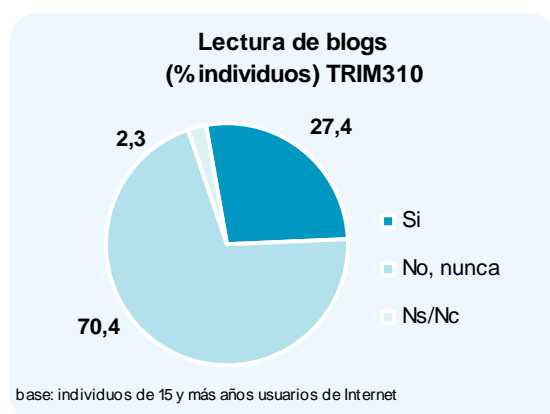


Durante el tercer trimestre del año 2010, el 8,1% de los usuarios de Internet dispone de algún blog personal.

El 4,9% no sabe lo que es un blog, manteniéndose la tendencia descendente de este desconocimiento.

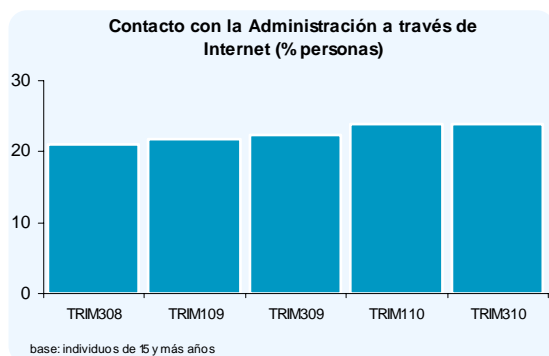
% individuos (usuarios de Internet)	Sí	No	No sé lo que es un blog	Ns/Nc
TRIM308	6,8	83,7	7,4	2,1
TRIM109	8,2	81,8	6,7	3,2
TRIM309	9,0	81,9	6,6	2,5
TRIM110	8,2	85,2	5,3	1,2
TRIM310	<b>8,1</b>	<b>85,9</b>	<b>4,9</b>	<b>1,2</b>

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet (han utilizado Internet alguna vez)



Ha leído algún blog un 27,4% de los individuos que ha usado alguna vez Internet, y un 74,5% de los que dispone de blog personal. En cuanto a la escritura en blogs (de un blog propio y/o participación en uno ajeno) esta actividad ha sido realizada por un 10,9% de quienes han utilizado Internet alguna vez.

## 10.11. Contacto con la Administración Pública a través de Internet



Contacto con Administración Pública	% de individuos	Miles de individuos
TRIM308	21,0	7.925
TRIM109	21,8	8.334
TRIM309	22,4	8.528
TRIM110	23,9	9.317
TRIM310	<b>23,8</b>	<b>9.279</b>

El 23,8% de la población de 15 y más años de edad ha tomado contacto con la Administración Pública a través de Internet alguna vez (sea General, Autonómica y/o Local). Esto es más de 9,3 millones de personas, que se han puesto en contacto para realizar una consulta, descargar un formulario y/o completar algún trámite con plena interactividad.

## 10.12. Consulta de información de la Administración

% de individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Impuestos	62,1	60,9	58,9	60,6	60,9
Servicios sanitarios	32,9	34,2	37,1	45,2	51,4
Becas, ayudas	39,6	36,8	40,6	42,1	39,3
Seguridad social	32,5	36,0	38,0	39,0	32,6
Empleo público	31,0	37,9	35,3	36,0	35,6
Documentos personales	28,3	22,8	29,4	34,0	35,5
Bibliotecas públicas	22,5	21,6	22,9	23,3	21,2
Matriculación universitaria	15,3	14,0	16,7	18,8	16,0
Certificados de nacimientos	11,3	9,5	9,6	11,1	9,6
Registro coches	6,9	6,5	6,3	9,4	8,0
Cambio de domicilio	5,6	5,1	8,7	6,6	4,9
Permiso construcción	6,9	6,1	4,9	3,9	4,6

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

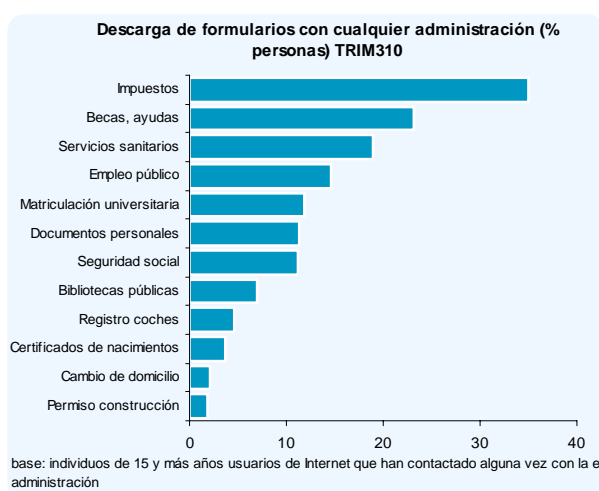


Entre las consultas por Internet que han experimentado incremento interanual en porcentaje de usuarios, los aumentos de mayor cuantía han sido los de servicios sanitarios y los de documentos personales, con 14 y 6 puntos de incremento respectivamente. Le siguen las consultas de información sobre impuestos y registro de coches, ambas en torno a 2 puntos de aumento y un ligero aumento en los de empleo público. Descienden en torno a 5 y 4 puntos las consultas sobre seguridad social y sobre cambio de domicilio.

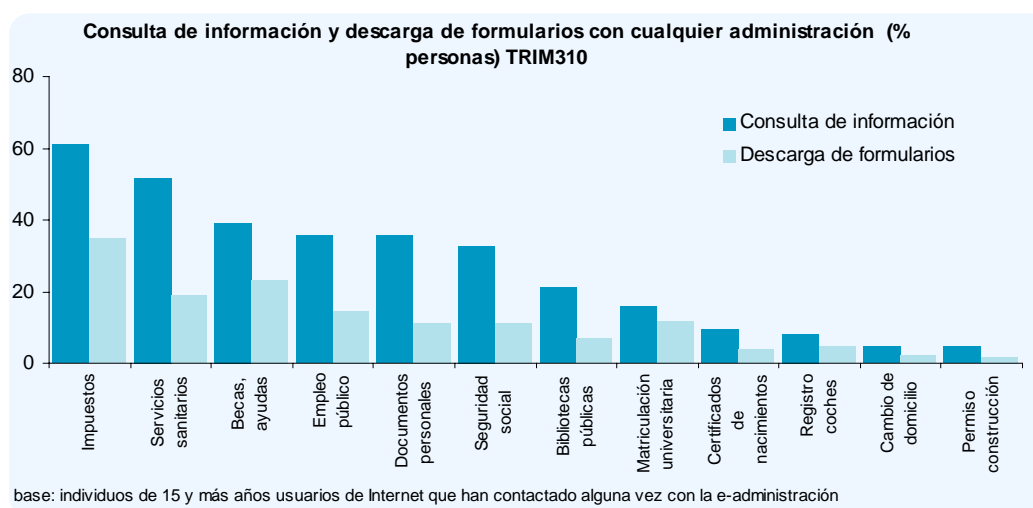
### 10.13. Descarga de formularios de la Administración

% de individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Impuestos	30,7	32,1	33,1	35,6	35,0
Becas, ayudas	17,2	17,8	19,9	22,8	23,1
Servicios sanitarios	9,6	13,5	13,3	19,9	19,0
Empleo público	9,9	13,3	16,4	15,8	14,6
Seguridad social	10,7	13,6	15,5	13,9	11,2
Matriculación universitaria	9,8	9,6	9,8	12,9	11,8
Documentos personales	4,8	7,0	7,7	12,3	11,3
Bibliotecas públicas	5,6	6,8	5,1	6,8	7,0
Certificados de nacimientos	4,0	3,9	5,3	6,0	3,7
Registro coches	2,1	2,7	2,4	4,1	4,6
Cambio de domicilio	2,0	2,3	5,2	3,7	2,1
Permiso construcción	1,5	1,6	1,4	1,5	1,9

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



Los citados incrementos de consultas de información se reflejan a su vez en incrementos generalizados en la descarga de formularios oficiales. Además de en estas materias, aumenta también la descarga de formularios respecto al mismo periodo del año anterior en becas, ayudas y subvenciones, en matriculación universitaria, en bibliotecas públicas y, ligeramente, en permiso de construcción y edificación.

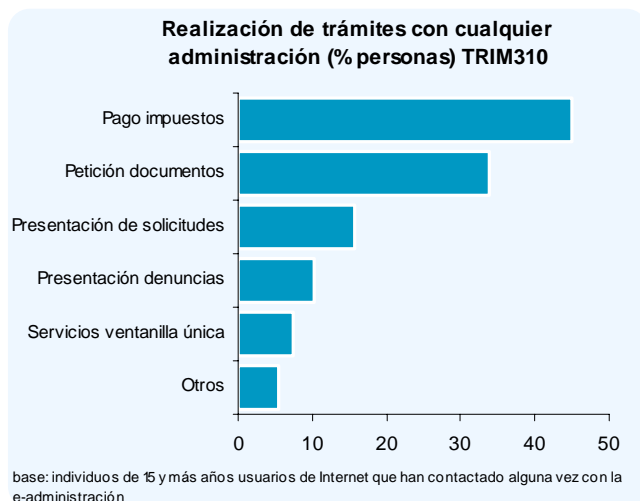


Probablemente relacionado con las características propias de los diferentes servicios de las AA.PP. según la materia de que se trate, se observa que en servicios sanitarios existe menor proporcionalidad entre los niveles de consulta de información y descarga de formularios, y en sentido inverso mayor proporcionalidad consulta-descarga en matriculación universitaria.

## 10.14. Realización de trámites con la Administración

% de individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Pago impuestos	37,5	35,6	40,8	36,6	45,0
Petición documentos	31,8	34,0	37,0	35,6	33,9
Presentación de solicitudes	12,9	14,6	14,7	16,6	15,7
Presentación denuncias	10,1	8,7	10,0	10,6	10,3
Servicios ventanilla única	4,3	4,2	8,4	7,0	7,4
Otros	3,7	4,0	3,6	5,1	5,4

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



Las mayores variaciones interanuales del porcentaje de usuarios que han realizado trámites con la e-Administración se registran por un lado en el pago de impuestos, que ha aumentado más de cuatro puntos hasta el 45% de usuarios, y por otro lado en la petición de documentos, certificados o similares que desciende en tres puntos hasta el 33,9% de usuarios.

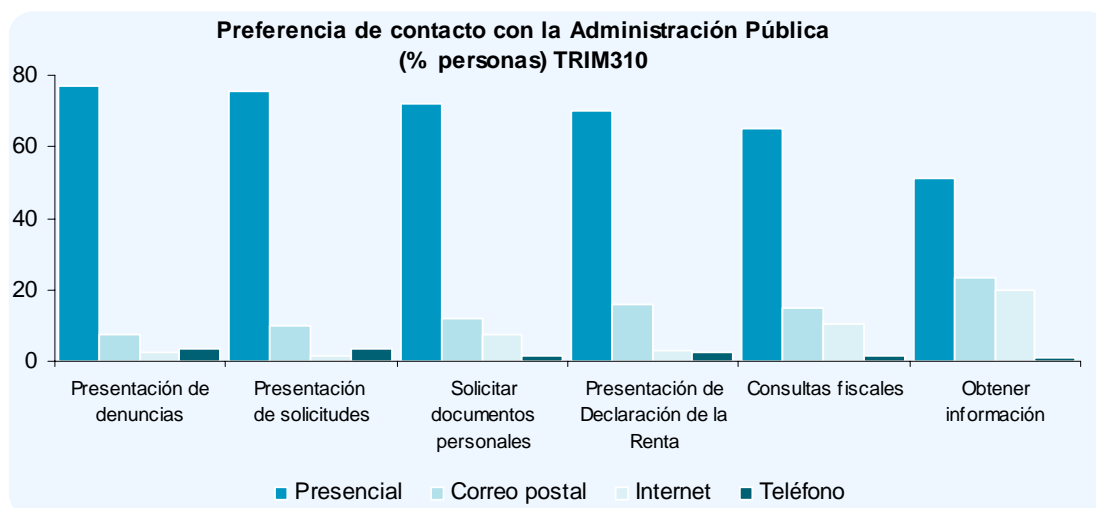
## 10.15. Preferencia de contacto con la Administración Pública

% de individuos	Tipo de contacto	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Obtener información	Presencial	49,2	49,6	50,1	48,5	51,1
	Teléfono	21,5	20,6	19,3	18,4	19,8
	Correo postal	1,2	1,1	0,9	1,1	1,1
	Internet	19,3	19,9	20,9	23,5	23,5
Presentación de Declaración de la Renta	Presencial	68,7	69,2	67,7	66,5	70,2
	Teléfono	3,0	3,1	3,0	3,5	3,1
	Correo postal	2,7	3,0	2,1	3,0	2,7
Consultas fiscales	Internet	13,7	12,6	15,0	14,4	16,0
	Presencial	64,6	64,5	63,9	63,9	65,1
	Teléfono	9,9	9,7	9,8	8,9	10,4
	Correo postal	1,3	1,3	0,8	1,0	1,4
Solicitar documentos personales	Internet	11,1	11,5	12,5	13,5	14,7
	Presencial	71,4	69,7	69,6	69,1	71,9
	Teléfono	6,6	7,2	6,8	6,5	7,7
	Correo postal	1,6	1,7	1,2	1,2	1,3
Presentación de solicitudes	Internet	9,8	10,2	11,7	13,0	12,1
	Presencial	73,0	71,5	72,2	70,8	75,6
	Teléfono	1,7	1,6	1,7	2,4	1,7
	Correo postal	3,7	3,6	3,3	3,4	3,5
Presentación de denuncias	Internet	8,0	9,6	9,8	9,9	9,8
	Presencial	74,1	72,1	72,5	71,1	76,8
	Teléfono	2,5	2,6	2,1	3,1	2,4
	Correo postal	3,0	3,4	3,1	3,0	3,3
	Internet	6,2	7,6	8,1	7,7	7,5

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

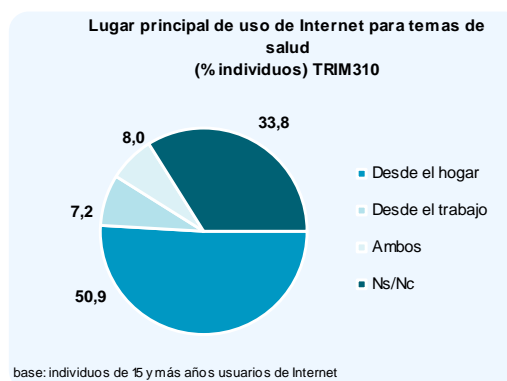
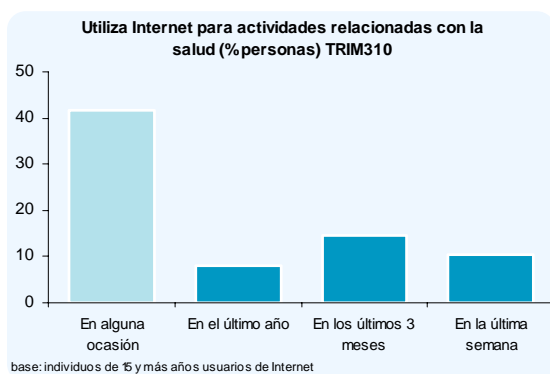
El contacto presencial sigue siendo ampliamente preferido para obtener información o realizar trámites, no obstante el contacto virtual a través de Internet experimenta crecimientos interanuales en las preferencias de los ciudadanos, excepto en la presentación de denuncias cuya preferencia virtual desciende, y en presentación de solicitudes, que se mantiene igual.





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

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



El 41,7% de usuarios de Internet, de 15 y más años de edad, declaran haber utilizado la Red en alguna ocasión para temas relacionados con la salud.

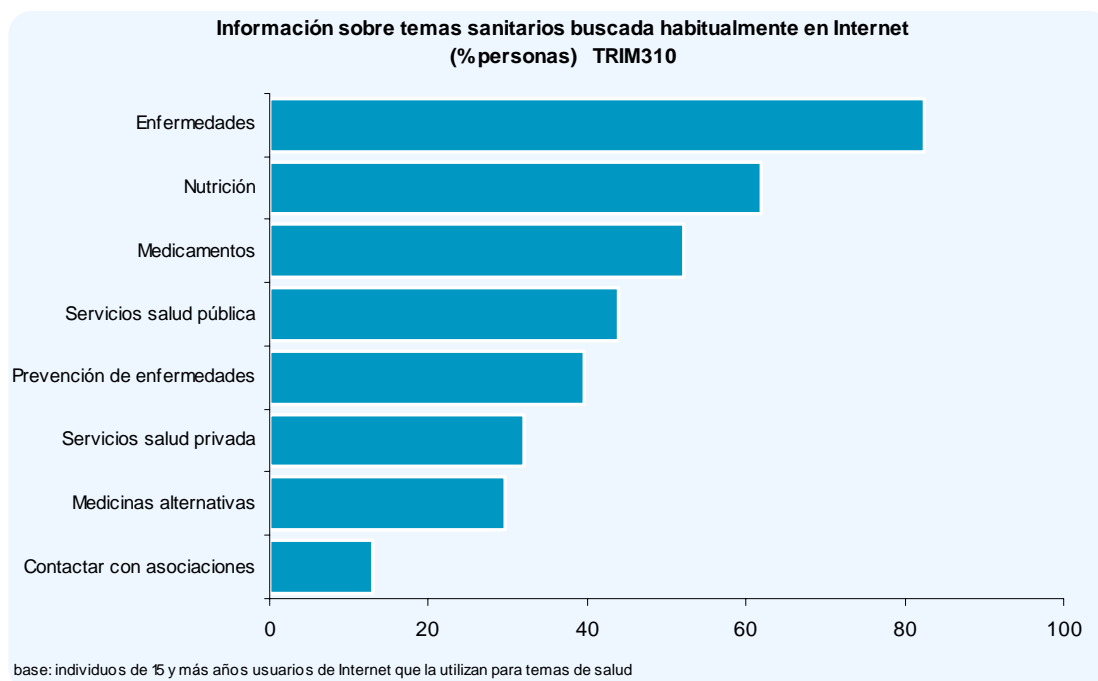
Para algo más de la mitad (50,9%) de estos usuarios, el lugar desde el que toman contacto virtual por temas concernientes a la salud es el hogar.

% de individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
En alguna ocasión	38,8	39,3	41,4	41,7	41,7
En el último año	8,6	7,9	9,4	8,1	8,1
En los últimos 3 meses	14,3	13,5	13,3	13,3	14,6
En la última semana	8,3	10,8	10,8	13,4	10,4

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet

	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Desde el hogar	52,6	55,1	56,4	53,2	50,9
Desde el trabajo	12,2	12,1	10,6	9,8	8,0
Ambos	6,7	7,3	7,5	7,0	7,2
Ns/Nc	28,5	25,5	25,6	30,0	33,8

Base: individuos de 15 y más años usuarios de Internet



De los usuarios de Internet que la utilizan para recabar información sobre temas de salud el 82,4% lo hace sobre enfermedades. El 62% lo hace sobre temas nutricionales. Le sigue en usuarios, con un 52,1%, la información sobre medicamentos, siendo éste último el porcentaje con mayor aumento, 7 puntos más que un año antes.

Todos los tipos de información sanitaria consultada han experimentado importantes crecimientos respecto al mismo periodo del año anterior, a excepción de la prevención de enfermedades, que ha descendido.

% de individuos	TRIM308	TRIM109	TRIM309	TRIM110	TRIM310
Enfermedades	84,1	78,7	79,9	82,8	82,4
Nutrición	60,6	58,5	57,3	66,9	62,0
Medicamentos	44,9	43,9	44,9	50,8	52,1
Prevención de enfermedades	38,5	38,5	42,4	41,3	39,6
Servicios salud pública	38,0	38,0	42,5	41,4	44,0
Servicios salud privada	24,3	25,3	29,5	29,4	32,1
Medicinas alternativas	25,8	21,9	25,3	28,0	29,6
Contactar con asociaciones	10,1	12,8	9,8	12,4	13,0

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 servicios y dispositivos TIC.

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

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

### 11.2. Ficha técnica

**Universos:** 16.938.727 hogares. Individuos de 15 y más años de edad: 39,038 millones. Individuos de 10 y más años: 41,138 millones.

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

**Muestra:** 3.102 hogares y 6.599 individuos de 10 y más años de edad entraron en tabulación de encuestas, 6.203 individuos de 15 y más años. 2.879 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 2010, se ha dado por finalizada durante el mes de Noviembre 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  $\pm 1,76\%$  para hogares y de  $\pm 1,21\%$  para individuos de 15 y más años.