

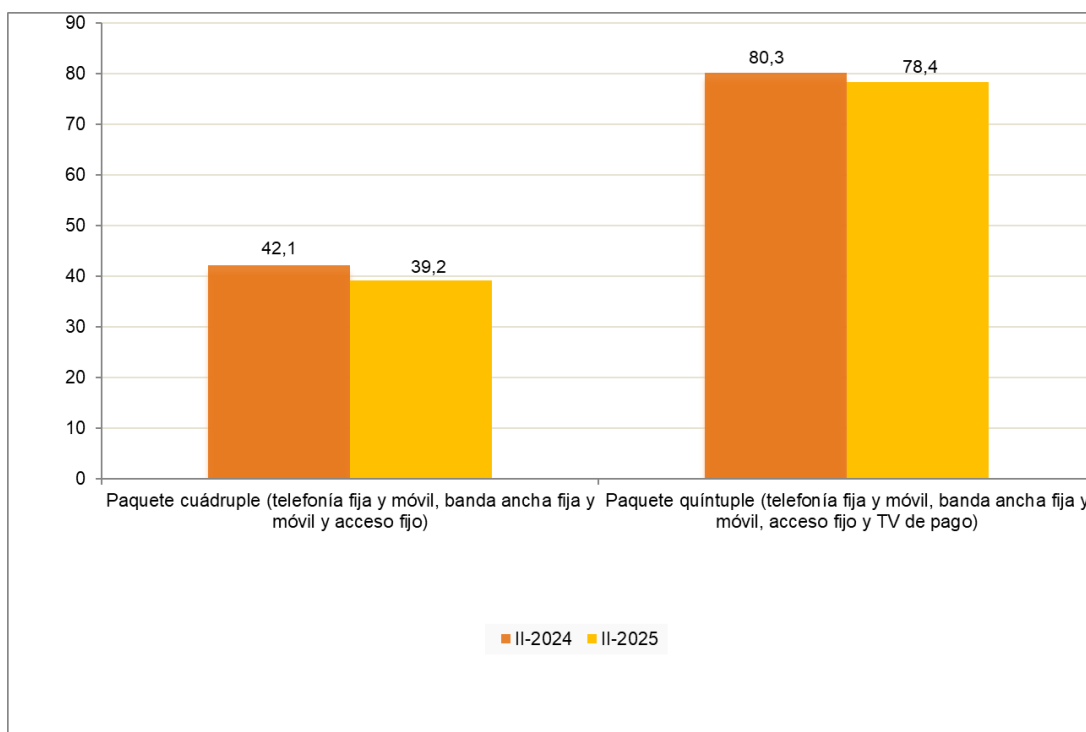
PANEL DE HOGARES 2T 2025

Los hogares españoles gastaron menos en los servicios de telecomunicaciones empaquetados

- En el segundo trimestre de 2025, los paquetes cuádruples (telefonía fija y móvil, banda ancha fija y móvil y acceso fijo) y los quíntuples (que incluyen además TV de pago) fueron más baratos que un año antes.
- La telefonía fija retrocedió y la móvil rozó el 100 % de los hogares.

Madrid, 12 de diciembre de 2025.- Según el último Panel de Hogares de la CNMC sobre los indicadores de telecomunicaciones, el gasto medio por hogar en los principales paquetes de servicios de telecomunicaciones volvió a descender en el segundo trimestre de 2025. Tanto los paquetes cuádruples (telefonía fija y móvil, banda ancha fija y móvil y acceso fijo) como los quíntuples (que incluyen además TV de pago) fueron más baratos que un año antes.

Gastos medios por hogar en los paquetes y servicios de telecomunicaciones más contratados

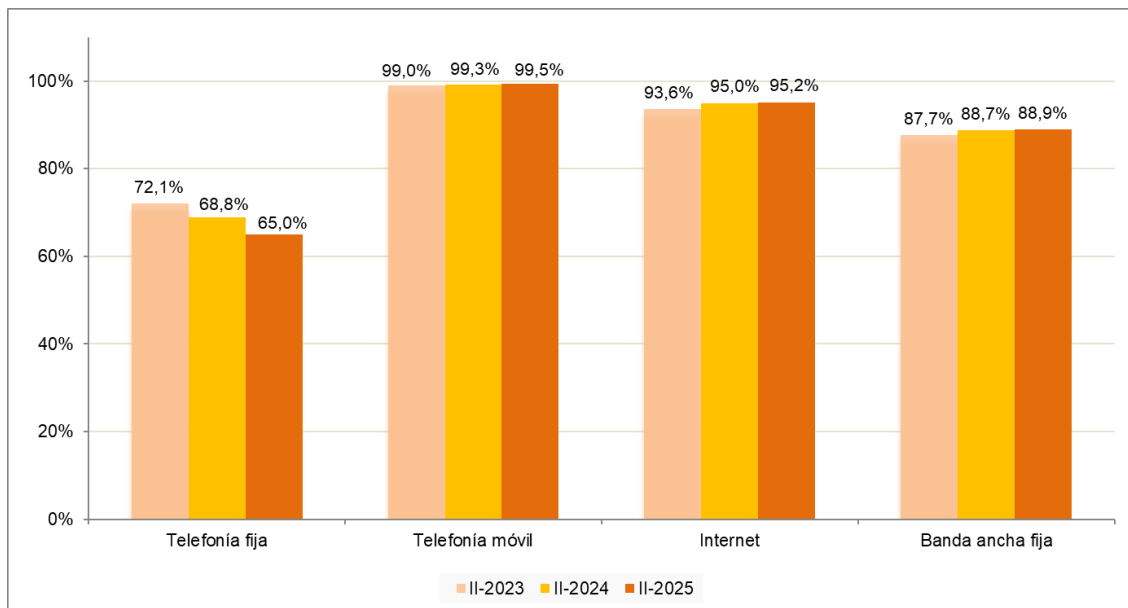


Universo: Hogares con paquete o servicio. Fuente: CNMCDData.

La telefonía fija siguió perdiendo clientes: solo el 65 % de los hogares disponía de este servicio (-3,8 puntos menos respecto al mismo periodo de 2024).

En contraste, la telefonía móvil alcanzó prácticamente a todos los hogares (99,5 %) y el acceso a Internet se situó en el 95,2 %. La banda ancha fija estuvo disponible en el 88,9 % de los hogares.

Disponibilidad en los hogares de servicios de comunicaciones electrónicas (porcentaje de hogares)



Universo: Hogares. Fuente: CNMCDData.

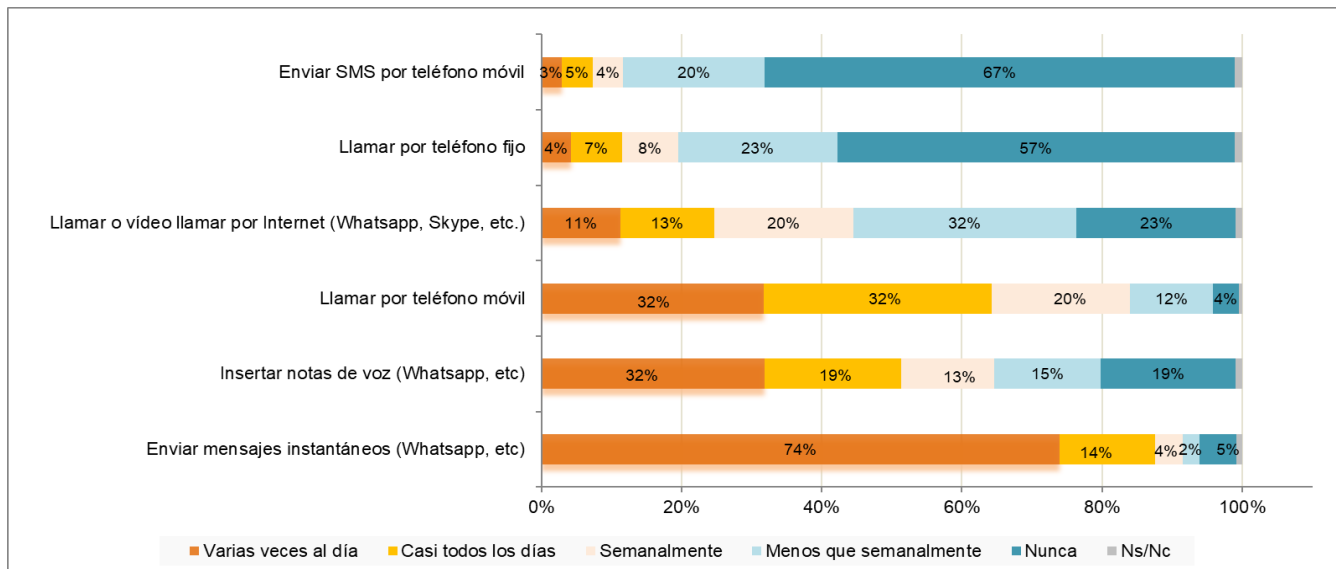
En cuanto a la frecuencia de uso de los servicios de comunicación tradicionales y OTT, tres de cada cuatro individuos afirmaron enviar varios mensajes instantáneos al día mediante aplicaciones como Whatsapp. Además, uno de cada tres (32 %) usó estos servicios varias veces al día para enviar notas de voz.

El 32 % de los individuos realizó varias llamadas al día a través de un teléfono móvil y otro 32 % las hizo casi todos los días.

Dos de cada tres (67 %) aseguraron no enviar ningún SMS por teléfono móvil y un 57 % no llamó por teléfono fijo.

En cuanto a las llamadas o videollamadas realizadas por Internet con aplicaciones como Whatsapp, el 44,5 % declaró hacerlas al menos una vez por semana.

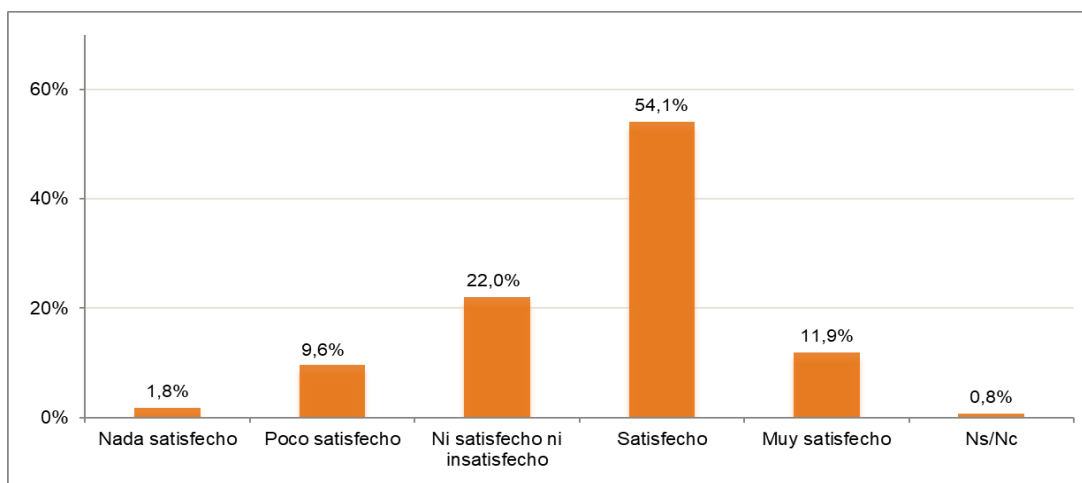
Frecuencia de uso de las llamadas y mensajes mediante servicios de comunicación tradicionales y OTT (porcentaje de individuos, 2T 2025)



Universo: Individuos. Fuente: CNMCData.

Por otro lado, dos de cada tres (65,9 %) hogares con banda ancha fija se mostraron satisfechos o muy satisfechos con la velocidad de la conexión de este servicio. Los clientes poco o nada satisfechos se quedaron en el 11,4 %.

Satisfacción con la velocidad de la conexión de la banda ancha fija. La valoración de la velocidad debe entenderse como la satisfacción con la velocidad experimentada, por ejemplo, al cargar un contenido de una página web (porcentaje de hogares, 2T 2025)

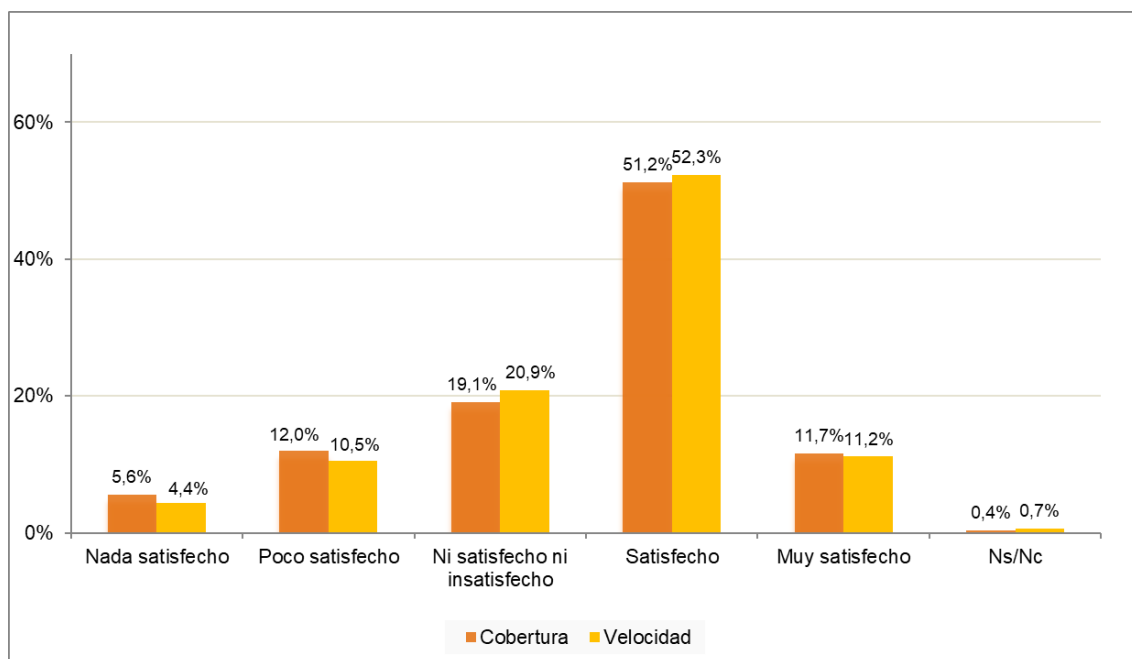


Universo: Hogares con banda ancha fija. Fuente: CNMCData.

¿Y con la velocidad de la banda ancha móvil? El 63,5 % estuvo satisfecho o muy satisfecho, mientras que el 15% poco o nada.

En lo que a la cobertura respecta, el 62,9 % estuvo contento o muy contento, pero el 17,6 % se manifestó nada o poco satisfecho.

Satisfacción con la conexión de banda ancha móvil. (porcentaje de individuos, 2T 2025)

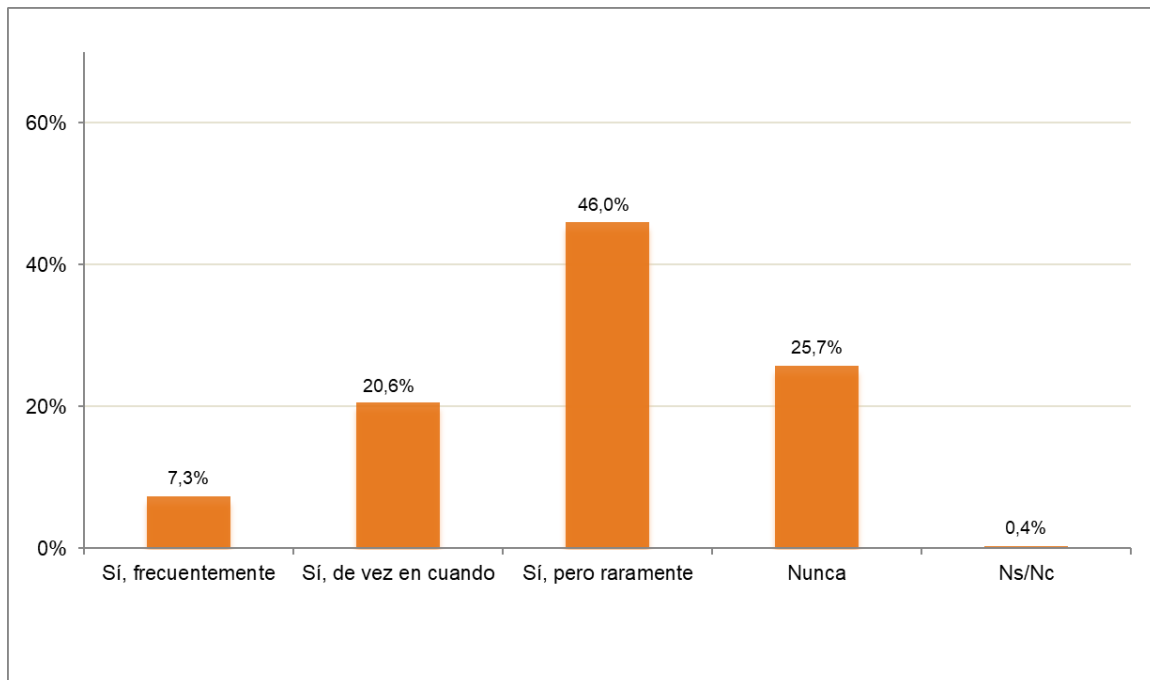


Universo: Individuos con banda ancha móvil. Fuente: CNMData.

Por último, en este Panel también preguntamos si los usuarios estando conectados a la red de su operador de banda ancha móvil, habían tenido problemas para acceder a Internet en su municipio de residencia.

Casi la mitad (46 %) tuvo problemas de acceso a Internet móvil en su municipio, aunque solo raramente. Un 20,6 % los sufrió “de vez en cuando” y un 7,3 % frecuentemente. Uno de cada cuatro (25,7 %) nunca experimentó problemas.

¿Ha tenido usted problemas de cobertura con su móvil para conectarse a Internet, es decir, estando conectados a la red de su operador de banda ancha móvil ha tenido problemas para acceder a Internet (por ejemplo, acceder a una red social, a una plataforma de videos online o a una página web)? (porcentaje de individuos, 2T 2025)



Universo: Individuos con banda ancha móvil. Fuente: CNMCData.

Metodología

Estos resultados forman parte del [Panel de Hogares de la CNMC](#), una encuesta a hogares e individuos de periodicidad semestral. La CNMC pretende recopilar información directamente de los ciudadanos a través de encuestas y análisis de las facturas de los servicios. El estudio es de naturaleza multisectorial y recoge datos relativos a los mercados de telecomunicaciones, audiovisuales, energía, postal y transporte, entre otros. La encuesta de esta oleada se llevó a cabo en el segundo trimestre de 2025 e incluyó a 5.176 hogares y 8.709 individuos. Esta herramienta aporta una información amplia y diversa, y permite a la CNMC conocer mejor el punto de vista de los consumidores.

Contenido relacionado:

- [CNMCData](#)