

**REGLAMENTO (CE) Nº 960/2008 de la COMISIÓN**  
**de 30 de septiembre de 2008**  
**por el que se aplica el Reglamento (CE) nº 808/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo**  
**a estadísticas comunitarias de la sociedad de la información**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea,

Visto el Reglamento (CE) nº 808/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, relativo a estadísticas comunitarias de la sociedad de la información <sup>(1)</sup>, y, en particular, su artículo 8, apartado 2,

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (CE) nº 808/2004 ha creado un marco común para la producción sistemática de estadísticas comunitarias de la sociedad de la información.
- (2) En virtud del artículo 8, apartado 1, del Reglamento (CE) nº 808/2004, se precisan medidas de aplicación a fin de determinar los datos que han de suministrarse para la elaboración de las estadísticas a que se hace referencia en sus artículos 3 y 4 y los plazos para su transmisión.

- (3) Las medidas previstas en el presente Reglamento se ajustan al dictamen del Comité del programa estadístico creado por la Decisión 89/382/CEE, Euratom del Consejo <sup>(2)</sup>.

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

*Artículo 1*

Los datos que deberán transmitirse para la producción de estadísticas comunitarias sobre la sociedad de la información con arreglo a lo dispuesto en el artículo 3, apartado 2, y en el artículo 4 del Reglamento (CE) nº 808/2004 se ajustarán a lo que se establece en los anexos I y II del presente Reglamento.

*Artículo 2*

El presente Reglamento entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 30 de septiembre de 2008.

*Por la Comisión*  
Joaquín ALMUNIA  
*Miembro de la Comisión*

<sup>(1)</sup> DO L 143 de 30.4.2004, p. 49.

<sup>(2)</sup> DO L 181 de 28.6.1989, p. 47.

## ANEXO I

**MÓDULO 1: EMPRESAS Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN****1. Cuestiones y características de las mismas**

- a) Las cuestiones que deberán cubrirse en el año de referencia 2009, seleccionadas a partir de la lista del anexo I del Reglamento (CE) nº 808/2004, serán las siguientes:

- sistemas TIC y su utilización en las empresas,
- utilización de Internet y de otras redes electrónicas por parte de las empresas,
- procedimientos de comercio electrónico y negocio electrónico.

- b) Se recopilarán las siguientes características en relación con las empresas:

***Sistemas TIC y su utilización en las empresas***

Características que deben recopilarse en todas las empresas:

- utilización de ordenadores.

Características que deben recopilarse en las empresas que utilizan ordenadores:

- (optativo) porcentaje de empleados que utiliza ordenadores al menos una vez por semana,
- utilización de una red informática interna (por ejemplo, LAN),
- utilización de una página principal interna (intranet),
- utilización de una extranet,
- utilización de sistemas operativos gratuitos o abiertos, como Linux (es decir, sistemas que tienen disponible su código fuente, no cobran derechos de autor y permiten su modificación y [re]distribución),
- utilización de tecnologías RFID.

Características que deben recopilarse en las empresas que utilizan una red informática interna (por ejemplo, LAN):

- utilización de un acceso inalámbrico a la red informática interna (por ejemplo, LAN).

Características que deben recopilarse en las empresas que utilizan RFID:

- utilización de RFID para la identificación de productos,
- utilización de RFID para la supervisión y el control de la producción industrial,
- utilización de RFID para la cadena de suministro y la rastreabilidad y el seguimiento de las existencias,
- utilización de RFID para la gestión de informaciones relativas a los servicios y el mantenimiento, y la administración de activos,
- utilización de RFID para las aplicaciones de pagos,
- utilización de RFID para la identificación de personas y el control de acceso.

***Utilización de Internet y de otras redes electrónicas por parte de las empresas***

Características que deben recopilarse en las empresas que utilizan ordenadores:

- acceso a Internet.

Características que deben recopilarse en las empresas que tienen acceso a Internet:

- porcentaje de empleados que utiliza ordenadores conectados a la World Wide Web al menos una vez por semana,
- conexión a Internet: módem tradicional o RDSI,
- conexión a Internet: DSL,
- conexión a Internet: otra conexión fija a Internet,
- conexión a Internet: conexión móvil,
- (optativo) utilización de Internet para servicios bancarios y financieros,
- (optativo) utilización de Internet para formación y educación,
- utilización de Internet para comunicaciones con la administración en el año civil anterior,
- utilización de una página web.

Características que deben recopilarse en las empresas que se comunicaron con las administraciones públicas a través de Internet en el año civil anterior:

- utilización de Internet para obtener información de los sitios web de las administraciones en el año civil anterior,
- utilización de Internet para obtener impresos de los sitios web de la administración en el año civil anterior,
- utilización de Internet para remitir formularios cumplimentados a las administraciones en el año civil anterior,
- utilización de Internet para tramitar un procedimiento administrativo de forma completamente electrónica, sin necesidad de papeleo adicional, en el año civil anterior,
- utilización de Internet para presentar propuestas en un sistema de concurso electrónico (contratación pública electrónica) en el año civil anterior.

Características que deben recopilarse en las empresas que tienen una página web:

- (optativo) prestación del siguiente servicio: declaración relativa a la política de privacidad, sello de privacidad o certificación sobre seguridad de la página web,
- (optativo) prestación del siguiente servicio: catálogos de productos o listas de precios,
- (optativo) prestación del siguiente servicio: posibilidad de que los visitantes personalicen o diseñen productos,
- (optativo) prestación del siguiente servicio: realización en línea de pedidos, reservas de artículos o reservas de plazas,
- (optativo) prestación del siguiente servicio: sistema de seguimiento en línea de pedidos,
- (optativo) prestación del siguiente servicio: personalización de contenidos para visitantes habituales o reiterados,
- (optativo) prestación del siguiente servicio: publicidad de ofertas de empleo o solicitud de empleo en línea.

#### **Procedimientos de comercio electrónico y negocio electrónico**

Características que deben recopilarse en las empresas que utilizan ordenadores:

- utilización del intercambio automatizado de datos (ADE), definido como el intercambio de mensajes (por ejemplo, pedidos, facturas, transacciones de pago o descripción de mercancías) por Internet o por otras redes informáticas en un formato acordado que permite su tratamiento automático (por ejemplo, XML, Edifact, etc.) sin necesidad de teclear manualmente el mensaje,

- intercambio electrónico de información sobre la cadena de suministro con los clientes o proveedores,
- intercambio electrónico y automático de la información oportuna sobre los pedidos de ventas recibidos (por medios electrónicos o no) mediante una función de gestión de las existencias,
- intercambio electrónico y automático de la información oportuna sobre los pedidos de ventas recibidos (por medios electrónicos o no) mediante una función de contabilidad,
- intercambio electrónico y automático de la información oportuna sobre los pedidos de ventas recibidos (por medios electrónicos o no) mediante una función de gestión de la producción o los servicios,
- intercambio electrónico y automático de la información oportuna sobre los pedidos de ventas recibidos (por medios electrónicos o no) mediante una función de gestión de la distribución,
- intercambio electrónico y automático de la información oportuna sobre los pedidos de compras recibidos (por medios electrónicos o no) mediante una función de gestión de las existencias,
- intercambio electrónico y automático de la información oportuna sobre los pedidos de compras recibidos (por medios electrónicos o no) mediante una función de contabilidad,
- utilización de un paquete de programas ERP (planificación de recursos de la empresa) para intercambiar información sobre ventas o compras con otras áreas operativas internas (por ejemplo, finanzas, planificación, mercadotecnia, etc.),
- utilización de cualquier programa informático que gestione información sobre los clientes (CRM) para recopilar esta información, almacenarla y ponerla a disposición de otras áreas operativas de la empresa,
- utilización de cualquier programa informático que gestione información sobre los clientes (CRM) para analizar esta información con fines de mercadotecnia (fijación de precios, promoción de ventas, elección de canales de distribución, etc.),
- utilización de la firma digital en cualquier mensaje enviado, es decir, uso de métodos de codificación que garanticen la autenticidad e integridad del mensaje (vinculación exclusiva con el firmante, capacidad para identificarlo y posibilidad de detectar cualquier cambio posterior del mensaje).

Características que deben recopilarse en las empresas que utilizan el intercambio automatizado de datos:

- utilización de ADE para enviar pedidos a los proveedores,
- utilización de ADE para recibir facturas electrónicas,
- utilización de ADE para recibir pedidos de los clientes,
- utilización de ADE para enviar facturas electrónicas,
- utilización de ADE para enviar o recibir información sobre productos,
- utilización de ADE para enviar o recibir documentos de transporte,
- (optativo) utilización de ADE para enviar órdenes de pago a entidades financieras,
- (optativo) utilización de ADE para enviar a o recibir datos de las administraciones públicas.

Características que deben recopilarse en las empresas que utilizan ordenadores y no están clasificadas en la sección K de la NACE Rev. 2:

- envío de pedidos a través de redes informáticas en el año civil anterior,
- recepción de pedidos a través de redes informáticas en el año civil anterior,
- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: productos o servicios no aptos para el comercio electrónico,
- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: clientes reacios a comprar vía el comercio electrónico,

- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: consideraciones de seguridad,
- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: problemas de logística,
- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: inseguridad jurídica,
- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: consideraciones técnicas para la puesta en práctica del comercio electrónico,
- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: necesidad de reorganizar los procesos empresariales para el comercio electrónico,
- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: experiencias negativas en el pasado con las ventas electrónicas,
- (optativo) problemas o barreras al comercio electrónico: problemas de idiomas en el comercio electrónico internacional.

Características que deben recopilarse en las empresas que intercambian información sobre la cadena de suministro con sus clientes o proveedores y no están clasificadas en la sección K de la NACE Rev. 2:

- intercambio de información con proveedores sobre existencias, producción o previsiones de demanda,
- (optativo) intercambio de información con proveedores sobre previsiones de demanda,
- (optativo) intercambio de información con proveedores sobre existencias,
- (optativo) intercambio de información con proveedores sobre planes de producción,
- intercambio de información con proveedores sobre la marcha de las entregas,
- intercambio de información con clientes sobre existencias, producción o previsiones de demanda,
- (optativo) intercambio de información con clientes sobre previsiones de demanda,
- (optativo) intercambio de información con clientes sobre existencias,
- (optativo) intercambio de información con clientes sobre planes de producción,
- intercambio de información con clientes sobre la marcha de las entregas,
- (optativo) intercambio de información con proveedores o clientes a través de sitios web,
- (optativo) intercambio de información con proveedores o clientes a través del intercambio automatizado de datos.

Características que deben recopilarse en las empresas que han recibido pedidos a través de redes informáticas y no están clasificadas en la sección K de la NACE Rev. 2:

- porcentaje del volumen de negocios total derivado de pedidos recibidos a través de redes informáticas en el año civil anterior,
- porcentaje de ventas en comercio electrónico derivadas de pedidos recibidos a través de sitios web en el año civil anterior,
- porcentaje de ventas en comercio electrónico derivadas de pedidos recibidos a través del intercambio automatizado de datos en el año civil anterior,
- (optativo) porcentaje de ventas en comercio electrónico derivadas de pedidos recibidos mediante intercambio automatizado de datos por Internet en el año civil anterior,
- (optativo) porcentaje de ventas en comercio electrónico derivadas de pedidos recibidos mediante intercambio automatizado de datos por otras redes en el año civil anterior,
- ventas electrónicas por destinos: el país de la empresa,
- ventas electrónicas por destinos: otros países de la UE,

- ventas electrónicas por destinos: el resto del mundo,
- (optativo) utilización de los sistemas de pago electrónicos para ventas a través de sitios web,
- (optativo) utilización de los sistemas de pago no electrónicos para ventas a través de sitios web,
- utilización de protocolos seguros (SSL/TLS) para recibir pedidos por Internet,
- (optativo) efectos positivos de la adopción de ventas electrónicas: acceso a nuevos mercados o aumento del potencial de ventas,
- (optativo) efectos positivos de la adopción de ventas electrónicas: gastos más reducidos en las transacciones,
- (optativo) efectos positivos de la adopción de ventas electrónicas: mayor volumen de negocios,
- (optativo) efectos positivos de la adopción de ventas electrónicas: otros efectos.

Características que deben recopilarse en las empresas que han recibido pedidos de clientes de otros países de la Unión Europea a través de redes informáticas y no están clasificadas en la sección K de la NACE Rev. 2:

- (optativo) ventas electrónicas por destino del pedido: país de la UE con el mayor número de ventas electrónicas en el año civil anterior,
- (optativo) ventas electrónicas por destino del pedido: país de la UE con el segundo mayor número de ventas electrónicas en el año civil anterior,
- (optativo) ventas electrónicas por destino del pedido: país de la UE con el tercer mayor número de ventas electrónicas en el año civil anterior.

Características que deben recopilarse en las empresas que han enviado pedidos a través de redes informáticas y no están clasificadas en la sección K de la NACE Rev. 2:

- porcentaje del valor total de las compras derivado de los pedidos realizados a través de redes informáticas, en clases de porcentajes, en el año civil anterior ([0;1], [1;5], [5;10], [10;25], [25;50], [50;75], [75;100]),
- compras electrónicas por origen del pedido: el país de la empresa,
- compras electrónicas por origen del pedido: otros países de la UE,
- compras electrónicas por origen del pedido: el resto del mundo.

c) Se recopilarán, o bien se obtendrán de fuentes alternativas, las siguientes características generales de las empresas:

Características que deben recopilarse respecto a todas las empresas:

- principal actividad económica de la empresa en el año civil anterior,
- número medio de personas empleadas en el año civil anterior,
- situación en una región perteneciente o no al objetivo de convergencia en el año civil anterior.

Características que deben recopilarse respecto a las empresas no clasificadas en la sección K de la NACE Rev. 2:

- adquisiciones de bienes o contrataciones de servicios totales (indicar su importe, IVA no incluido) en el año civil anterior,
- volumen de negocios total (indicar su importe, IVA no incluido) en el año civil anterior.

## 2. Cobertura

Las características que se señalan en el punto 1, letra b), del presente anexo deben recopilarse y obtenerse en las empresas clasificadas según los siguientes criterios de actividad económica, tamaño y ámbito geográfico.

a) Actividad económica: empresas clasificadas en las siguientes categorías de la NACE Rev. 2:

Categoría NACE	Descripción
Sección C	«Industria manufacturera»
Secciones D y E	«Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y agua, actividades de saneamiento y gestión de residuos»
Sección F	«Construcción»
Sección G	«Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor, motocicletas»
Sección H	«Transporte y almacenamiento»
Sección I	«Hostelería»
Sección J	«Información y comunicaciones»
Clases 64.19, 64.92, 66.12 y 66.19	«Actividades financieras y de seguros»
Grupos 65.1 y 65.2	
Sección L	«Actividades inmobiliarias»
Divisiones 69-74	«Actividades profesionales, científicas y técnicas»
Sección N	«Actividades administrativas y servicios auxiliares»

b) Tamaño de las empresas: empresas con diez o más empleados. La cobertura de las empresas con menos de diez empleados será optativa.

c) Ámbito geográfico: empresas situadas en cualquier lugar del territorio del Estado miembro.

### 3. Períodos de referencia

El período de referencia será el año 2008 para las características que se refieran al año civil anterior. El período de referencia será enero de 2009 para las demás características.

### 4. Desgloses

En relación con las cuestiones y sus características enumeradas en el punto 1, letra b), del presente anexo, se recopilarán las siguientes características generales:

a) Desglose por actividades económicas: con arreglo a los siguientes agregados de la NACE Rev. 2:

NACE Rev. 2 agregación para un posible cálculo de agregados nacionales

10-18  
 19-22  
 23-25  
 26-33  
 35-39  
 41-43  
 45-47  
 49-53  
 55  
 56  
 58-63  
 64.19 + 64.92 + 65.1 + 65.2 + 66.12 + 66.19  
 68  
 69-74  
 77-82  
 79

---

NACE Rev. 2 agregación para un posible cálculo de agregados europeos

---

10-12

13-15

16-18

26

27-28

29-30

31-33

45

46

47

58-60

61

62-63

64.19 + 64.92

65.1 + 65.2

66.12 + 66.19

77-78 + 80-82

---

Los datos se desglosarán según los agregados respectivos de la NACE Rev. 1.1 para poder comparar los datos entre ambas versiones de la clasificación de la actividad económica.

---

Agregación NACE

---

DA + DB + DC + DD + DE

DF + DG + DH

DI + DJ

DK + DL + DM + DN

45

50

51

52

55.1 + 55.2

60 + 61 + 62 + 63

64

65.12 + 65.22

66.01 + 66.03

72

70 + 71 + 73 + 74

92.1 + 92.2

---



En caso de cubrirse, debería aplicarse el desglose siguiente a las categorías optativas de la NACE Rev. 1.1.

---

Agregación NACE

---

22  
 40 + 41  
 55.3 + 55.4 + 55.5  
 92.3 a 92.7  
 93  
 67.12 + 67.13 + 67.2

---

- b) Desglose en función de clases por tamaño de la empresa: los datos se desglosarán con arreglo a las siguientes clases por tamaño, basadas en el número de empleados.

---

Clases por tamaño de la empresa

---

10 o más empleados  
 Entre 10 y 49 empleados  
 Entre 50 y 249 empleados  
 250 o más empleados

---

En caso de cubrirse, debería aplicarse el desglose siguiente a las empresas con menos de diez personas empleadas (es optativo facilitar las características para las clases de tamaño de la empresa «Menos de 5 empleados» y «Entre 5 y 9 empleados»).

---

Clases por tamaño de la empresa

---

Menos de 10 empleados (optativo)  
 Menos de 5 empleados (optativo)  
 Entre 5 y 9 empleados (optativo)

---

- c) Desglose geográfico: los datos se desglosarán según los siguientes grupos regionales.

---

Grupo regional

---

Regiones pertenecientes al objetivo de convergencia (regiones de convergencia)  
 Regiones no pertenecientes al objetivo de convergencia

---

## 5. Periodicidad

Los datos deberán suministrarse una vez para el año 2009.

## 6. Plazos

- a) Los datos agregados previstos en el artículo 6 del Reglamento (CE) n° 808/2004, en los que se indicará, cuando proceda, su carácter confidencial o su falta de fiabilidad, se enviarán a Eurostat antes del 5 de octubre de 2009. Para esa fecha, el conjunto de datos deberá estar finalizado, validado y aceptado. El formato de transmisión en cuadros legibles por medios informáticos seguirá las instrucciones facilitadas por Eurostat.
- b) Los metadatos previstos en el artículo 6 del Reglamento (CE) n° 808/2004 se enviarán a Eurostat antes del 31 de mayo de 2009. Los metadatos deberán ajustarse a la plantilla facilitada por Eurostat.
- c) El informe sobre la calidad de los datos previsto en el artículo 7, apartado 4, del Reglamento (CE) n° 808/2004 se enviará a Eurostat, a más tardar, el 5 de noviembre de 2009. El informe sobre la calidad deberá ajustarse a la plantilla facilitada por Eurostat.

## ANEXO II

**MÓDULO 2: PERSONAS, HOGARES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN****1. Cuestiones y características de las mismas**

a) Las cuestiones que deberán cubrirse en el año de referencia 2009, seleccionadas a partir de la lista del anexo II del Reglamento (CE) n° 808/2004, serán las siguientes:

- acceso a los sistemas de TIC y utilización de estos por particulares (personas individuales u hogares),
- utilización de Internet con fines distintos por particulares (personas individuales u hogares),
- conocimiento de las TIC,
- barreras para la utilización de las TIC y de Internet.

b) Se recopilarán las siguientes características:

***Acceso a los sistemas de TIC y utilización de estos por particulares (personas individuales u hogares)***

Características que deben recopilarse en todos los hogares:

- acceso en casa a un ordenador,
- acceso en casa a Internet, independientemente de que se use.

Características que deben recopilarse en los hogares con acceso a Internet:

- dispositivos utilizados para acceder a Internet en casa: ordenador de mesa,
- dispositivos utilizados para acceder a Internet en casa: ordenador portátil,
- dispositivos utilizados para acceder a Internet en casa: otros dispositivos móviles,
- (optativo) dispositivos utilizados para acceder a Internet en casa: teléfono móvil con posibilidad de conexión a Internet,
- (optativo) dispositivos utilizados para acceder a Internet en casa: ordenador de mano,
- dispositivos utilizados para acceder a Internet en casa: televisor equipado con un dispositivo específico de conexión a Internet,
- dispositivos utilizados para acceder a Internet en casa: consola de juegos,
- dispositivos utilizados para acceder a Internet en casa: se desconoce,
- tipo de conexión utilizado para acceder a Internet en casa: módem o RDSI,
- tipo de conexión utilizado para acceder a Internet en casa: DSL (por ejemplo, ADSL, SHDSL, etc.),
- tipo de conexión utilizado para acceder a Internet en casa: otra conexión de banda ancha (por ejemplo, cable, UMTS, etc.),
- tipo de conexión utilizado para acceder a Internet en casa: teléfono móvil por banda estrecha (GPRS, etc.).

Características que deben recopilarse respecto a todas las personas:

- utilización más reciente de un ordenador en casa, en el trabajo o en cualquier otro lugar (en los últimos tres meses; entre hace tres meses y hace un año; hace más de un año; jamás ha utilizado un ordenador).

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado un ordenador en los últimos tres meses:

- frecuencia media de utilización del ordenador (todos o casi todos los días; al menos una vez por semana —pero no todos los días—; al menos una vez al mes —pero no todas las semanas—; menos de una vez al mes),
- (optativo) lugar de utilización de un ordenador en los últimos tres meses: en casa,
- (optativo) lugar de utilización de un ordenador en los últimos tres meses: en el lugar de trabajo (distinto del domicilio),
- (optativo) lugar de utilización de un ordenador en los últimos tres meses: en el lugar de formación,

- (optativo) lugar de utilización de un ordenador en los últimos tres meses: en casa de otra persona,
- (optativo) lugar de utilización de un ordenador en los últimos tres meses: en otros lugares (por ejemplo, una biblioteca pública, un hotel, un aeropuerto, un cibercafé, etc.).

**Utilización de Internet con fines distintos por particulares (personas individuales u hogares)**

Características que deben recopilarse respecto a todas las personas:

- utilización más reciente de Internet (en los últimos tres meses; entre hace tres meses y hace un año; hace más de un año; jamás ha utilizado Internet).

Características que deben recopilarse para las personas que ya han utilizado Internet:

- actividad más reciente de comercio por Internet de carácter privado (en los últimos tres meses; entre hace tres meses y hace un año; hace más de un año; jamás ha comprado ni encargado nada),
- utilización de Internet para apuestas (por ejemplo, apuestas deportivas), juegos de azar o lotería en el último año,
- (optativo) estar informado sobre los derechos fundamentales de los consumidores en la UE respecto a compras electrónicas de mercancías a través de Internet (excepto las subastas): cancelación de las compras y derecho de reembolso en un plazo breve para la mayor parte de los artículos,
- (optativo) estar informado sobre los derechos fundamentales de los consumidores en la UE respecto a compras electrónicas de mercancías a través de Internet (excepto las subastas): entrega de la mercancía en un plazo máximo de treinta días después del pedido (salvo acuerdo distinto en el contrato entre las partes),
- (optativo) estar informado sobre los derechos fundamentales de los consumidores en la UE respecto a compras electrónicas de mercancías a través de Internet (excepto las subastas): confidencialidad y protección de datos (por ejemplo, consentimiento expreso del consumidor a un tratamiento de los datos distinto de la ejecución del pedido y requisitos de facturación),
- (optativo) estar informado sobre los derechos fundamentales de los consumidores en la UE respecto a compras electrónicas de mercancías a través de Internet (excepto las subastas): derecho a recibir información sobre las condiciones contractuales,
- (optativo) estar informado sobre los derechos fundamentales de los consumidores en la UE respecto a compras electrónicas de mercancías a través de Internet (excepto las subastas): ninguno de los casos anteriores.

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses:

- frecuencia media de utilización de Internet en los últimos tres meses (todos o casi todos los días; al menos una vez por semana —pero no todos los días—; al menos una vez al mes —pero no todas las semanas—; menos de una vez al mes),
- lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en casa,
- lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en el lugar de trabajo (distinto del domicilio),
- lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en el lugar de formación,
- lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en casa de otra persona,
- lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en otros lugares,
- (optativo) lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en una biblioteca pública,
- (optativo) lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en una oficina de correos,
- (optativo) lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en una administración pública, un ayuntamiento o un organismo público,
- (optativo) lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en los locales de una asociación o de una organización benéfica,
- (optativo) lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en un cibercafé,
- (optativo) lugar de utilización de Internet en los últimos tres meses: en un punto de acceso —hotspot— (de hoteles, aeropuertos, lugares públicos, etc.),
- utilización de dispositivos móviles para acceder a Internet: teléfono móvil,

- utilización de dispositivos móviles para acceder a Internet: teléfono móvil por GPRS,
- utilización de dispositivos móviles para acceder a Internet: teléfono móvil por UMTS, HSDPA (3G, 3G+),
- utilización de dispositivos móviles para acceder a Internet: ordenador de bolsillo (ordenador de mano, PDA),
- utilización de dispositivos móviles para acceder a Internet: ordenador portátil (*laptop*) con conexión inalámbrica, fuera del domicilio y del trabajo,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para enviar o recibir correo electrónico,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para llamadas telefónicas o videollamadas (a través de una cámara web),
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para enviar mensajes a sitios de *chat*, bitácoras (*blogs*), grupos de intercambio de información (*newsgroups*) o foros de debate en línea, y utilización de la mensajería instantánea,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para buscar información sobre bienes y servicios,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para recurrir a servicios relacionados con viajes y alojamiento,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para escuchar radio o ver televisión por la web,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para subir contenidos de creación propia (textos, imágenes, fotos, vídeos, música, etc.) a cualquier sitio web, con objeto de compartirlos,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para descargar programas informáticos (salvo programas de juegos),
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para disfrutar o descargar juegos, imágenes, películas o música,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para leer o descargar noticias, periódicos o revistas en línea,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para buscar empleo o enviar una solicitud de empleo,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para buscar información relacionada con la salud,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para operaciones bancarias,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para vender bienes u ofrecer servicios, por ejemplo, mediante subasta,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para buscar información sobre ofertas de educación, formación o cursos,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para participar en un curso (de cualquier materia) en línea,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para consultar Internet a efectos de aprendizaje,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para obtener información de los sitios web de la administración,
- uso de Internet en los últimos doce meses con fines privados para obtener información de los sitios web de la administración,
- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para descargar formularios oficiales de los sitios web de la administración,
- uso de Internet en los últimos doce meses con fines privados para descargar formularios oficiales de los sitios web de la administración,

- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para enviar formularios cumplimentados a la administración,
- uso de Internet en los últimos doce meses con fines privados para enviar formularios cumplimentados a la administración.

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses con fines privados a efectos de encontrar información sobre bienes o servicios:

- (optativo) la información se utilizó para adquirir bienes o contratar servicios,
- (optativo) la información se utilizó para comprar a través de Internet.

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado Internet en los últimos tres meses con fines privados a efectos de leer o descargar noticias, periódicos o revistas en línea:

- uso de Internet en los últimos tres meses con fines privados para leer o descargar noticias, periódicos o revistas en línea a los que se ha suscrito el interesado para recibirlos periódicamente.

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado Internet en los últimos doce meses para actividades de comercio por Internet de carácter privado:

- uso de Internet para encargar comidas o productos alimenticios en los últimos doce meses,
- uso de Internet para encargar artículos domésticos en los últimos doce meses,
- uso de Internet para encargar medicamentos en los últimos doce meses,
- uso de Internet para encargar películas o música en los últimos doce meses (indicar por separado respecto a las películas y la música si se trata de suministro en línea),
- uso de Internet para encargar libros, revistas, periódicos o material de aprendizaje a distancia (*e-Learning*) en los últimos doce meses (indicar por separado si se trata de suministro en línea),
- uso de Internet para encargar prendas de vestir o artículos de deportes en los últimos doce meses,
- uso de Internet para encargar programas informáticos y actualizaciones de videojuegos en los últimos doce meses (indicar aparte, junto con los otros programas informáticos y actualizaciones, si se trata de suministro en línea),
- uso de Internet para encargar otros programas informáticos y actualizaciones en los últimos doce meses (indicar aparte, junto con los programas informáticos y las actualizaciones de videojuegos, si se trata de suministro en línea),
- uso de Internet para encargar equipos informáticos en los últimos doce meses,
- uso de Internet para encargar equipos electrónicos (incluidas cámaras) en los últimos doce meses,
- uso de Internet para contratar servicios de telecomunicaciones (por ejemplo, televisión, suscripciones de banda ancha, suscripciones de línea telefónica fija o móvil, recarga de tarjetas telefónicas de prepago),
- uso de Internet para adquirir acciones, pólizas de seguros u otros servicios financieros en los últimos doce meses,
- uso de Internet para contratar alojamiento en vacaciones (hoteles, etc.) en los últimos doce meses,
- uso de Internet para contratar otros servicios relacionados con viajes (billetes de transporte, alquiler de coches, etc.; indicar aparte, junto con las entradas a espectáculos, si se trata de suministro en línea),
- uso de Internet para encargar entradas de espectáculos en los últimos doce meses (indicar aparte, junto con los billetes de transporte, si se trata de suministro en línea),
- uso de Internet para encargar otros bienes o servicios en los últimos doce meses,
- bienes o servicios comprados, contratados o encargados en los últimos doce meses a vendedores del propio país,
- bienes o servicios comprados, contratados o encargados en los últimos doce meses a vendedores de otros países de la UE,
- bienes o servicios comprados, contratados o encargados en los últimos doce meses a vendedores del resto del mundo,

- bienes o servicios comprados, contratados o encargados en los últimos doce meses: se desconoce el país de origen de los vendedores,
- (optativo) número de bienes adquiridos o servicios contratados en los últimos tres meses a través de Internet (1-5 pedidos/compras; entre > 5 y 10 pedidos/compras; > 10 pedidos/compras; se desconoce este dato),
- (optativo) valor total de los bienes adquiridos o servicios contratados (excepto las acciones u otros servicios financieros) en los últimos tres meses a través de Internet (indicar el importe en la moneda nacional o bien, si se trata del euro, subdividir en las siguientes franjas: menos de 50 EUR, de 50 a menos de 100 EUR, de 100 a menos de 500 EUR, de 500 a menos de 1 000 EUR, de 1 000 EUR en adelante, se desconoce este dato),
- método de pago de los bienes o servicios encargados por Internet en los últimos doce meses con fines privados: transmisión de los datos de una tarjeta de crédito o de débito a través de Internet,
- método de pago de los bienes o servicios encargados por Internet en los últimos doce meses con fines privados: transmisión de los datos de una tarjeta de prepago o de una cuenta de prepago a través de Internet,
- método de pago de los bienes o servicios encargados por Internet en los últimos doce meses con fines privados: transferencia bancaria electrónica a través de Internet,
- método de pago de los bienes o servicios encargados por Internet en los últimos doce meses con fines privados: pagos por otros medios distintos de Internet (en metálico, por transferencia ordinaria, etc.),
- problemas encontrados en los últimos doce meses al comprar/contratar o encargar bienes o servicios por Internet con fines privados, independientemente del tipo de problema,
- un argumento para encargar bienes o servicios con fines privados a través de Internet es que existe una gama más amplia de productos o servicios (argumento muy importante; importante en cierta medida; en absoluto importante),
- un argumento para encargar bienes o servicios con fines privados a través de Internet es que los precios son más reducidos (argumento muy importante; importante en cierta medida; en absoluto importante),
- un argumento para encargar bienes o servicios con fines privados a través de Internet es el fácil manejo de los sitios web (argumento muy importante; importante en cierta medida; en absoluto importante),
- un argumento para encargar bienes o servicios con fines privados a través de Internet es la comodidad —lleva menos tiempo, se puede comprar a cualquier hora y en otros países— (argumento muy importante; importante en cierta medida; en absoluto importante),
- un argumento para encargar bienes o servicios con fines privados a través de Internet es la posibilidad de comprar productos que no se venden en mi localidad o región (argumento muy importante; importante en cierta medida; en absoluto importante),
- un argumento para encargar bienes o servicios con fines privados a través de Internet es la disponibilidad de una certificación de la calidad de los servicios de sitios web por parte de un organismo independiente o un sello de calidad (*trust mark*) reconocido (argumento muy importante; importante en cierta medida; en absoluto importante),
- un argumento para encargar bienes o servicios con fines privados a través de Internet es que el sitio web pida opiniones y críticas de otros usuarios sobre el propio sitio (argumento muy importante; importante en cierta medida; en absoluto importante),
- un argumento para encargar bienes o servicios con fines privados a través de Internet es la seguridad sobre los derechos y las garantías legales (argumento muy importante; importante en cierta medida; en absoluto importante),
- lectura de las condiciones de venta en la adquisición de bienes o contratación de servicios con fines privados a través de Internet (siempre, a veces, nunca).

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado Internet en los últimos doce meses para actividades de comercio por Internet de carácter privado, concretamente para la adquisición de medicamentos:

- (optativo) actividades de comercio por Internet para la adquisición de medicamentos con receta,
- (optativo) actividades de comercio por Internet para la adquisición de medicamentos sin receta.

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado Internet en los últimos doce meses para actividades de comercio por Internet y han tenido algún problema al respecto:

- problemas con el comercio por Internet: error técnico del sitio web durante el pedido o el pago,

- problemas con el comercio por Internet: dificultades para hallar información sobre garantías u otros derechos legales,
- problemas con el comercio por Internet: suministro más lento de lo indicado,
- problemas con el comercio por Internet: costes finales superiores a lo indicado (por ejemplo, gastos de entrega más elevados, alguna tasa por la transacción inesperada, etc.),
- problemas con el comercio por Internet: suministro de mercancías erróneas o dañadas,
- problemas con el comercio por Internet: problemas de fraude (por ejemplo, no se entregan en absoluto los bienes o servicios, uso indebido de los datos de la tarjeta de crédito, etc.),
- problemas con el comercio por Internet: dificultad para reclamar o recurrir o falta de una respuesta satisfactoria tras la reclamación,
- problemas con el comercio por Internet: otros.

### **Conocimiento de las TIC**

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado alguna vez un ordenador:

- (optativo) curso de formación más reciente, de tres horas como mínimo, sobre cualquier aspecto de la utilización de ordenadores (en los últimos tres meses; entre hace tres meses y hace un año; entre hace tres años y hace un año; hace más de tres años; nunca se ha hecho un curso de este tipo),
- competencias informáticas para copiar o trasladar un fichero o una carpeta,
- competencias informáticas para utilizar las herramientas de copiar y pegar a fin de duplicar o trasladar información dentro de un documento,
- competencias informáticas para utilizar fórmulas aritméticas básicas en una hoja de cálculo,
- competencias informáticas para comprimir (o extraer) ficheros,
- competencias informáticas para conectar e instalar nuevos dispositivos, como una impresora o un módem,
- competencias informáticas para escribir un programa informático utilizando un lenguaje de programación especializado.

### **Trabas para la utilización de las TIC y de Internet**

Características que deben recopilarse en los hogares con acceso a Internet en casa, pero no por conexión de banda ancha:

- trabas para el acceso a Internet en casa por banda ancha: es demasiado caro,
- trabas para el acceso a Internet en casa por banda ancha: no se necesita,
- trabas para el acceso a Internet en casa por banda ancha: no está disponible en mi zona,
- trabas para el acceso a Internet en casa por banda ancha: puedo acceder por banda ancha en otro lugar (por ejemplo, en el trabajo),
- trabas para el acceso a Internet en casa por banda ancha: otras, distintas de las anteriores.

Características que deben recopilarse para las personas que han utilizado Internet en los últimos doce meses, pero no para actividades de comercio por Internet:

- trabas para el comercio por Internet: no se necesita,
- trabas para el comercio por Internet: preferencia por ir personalmente a la tienda, deseo de ver la mercancía, fidelidad a las tiendas tradicionales, fuerza de la costumbre,
- trabas para el comercio por Internet: dificultad para encontrar la información que se busca sobre bienes o servicios en un sitio web,
- trabas para el comercio por Internet: falta de competencias informáticas,

- trabas para el comercio por Internet: el suministro del tipo de mercancías encargadas por Internet es problemático (por ejemplo, lleva demasiado tiempo o plantea problemas logísticos),
- trabas para el comercio por Internet: reservas sobre la seguridad de los pagos en línea (por ejemplo, suministrar los datos de la tarjeta de crédito por Internet),
- trabas para el comercio por Internet: reservas sobre la confidencialidad (por ejemplo, facilitar datos personales por Internet),
- trabas para el comercio por Internet: falta de confianza respecto a la recepción o devolución de las mercancías, y acerca de las posibilidades de reclamación o recurso,
- trabas para el comercio por Internet: no se dispone de tarjeta de pago utilizable por Internet,
- trabas para el comercio por Internet: conexión a Internet demasiado lenta,
- trabas para el comercio por Internet: otras.

## 2. Cobertura

- a) Las unidades estadísticas que deben estar representadas para las características enumeradas en el punto 1, letra b), del presente anexo que se refieren a los hogares son los hogares con al menos un miembro cuya edad esté comprendida entre 16 y 74 años.
- b) Las unidades estadísticas que deben estar representadas para las características enumeradas en el punto 1, letra b), del presente anexo que se refieren a personas individuales son individuos de edades comprendidas entre 16 y 74 años.
- c) El ámbito geográfico cubrirá los hogares o las personas individuales que residan en cualquier lugar del territorio del Estado miembro.

## 3. Período de referencia

El principal período de referencia de las estadísticas que deben recopilarse será el primer trimestre de 2009.

## 4. Desgloses

- a) En relación con las cuestiones y sus características enumeradas en el punto 1, letra b), del presente anexo que se refieren a los hogares, se recopilarán las siguientes características generales:
  - región de residencia (recopilar con arreglo a la clasificación de regiones NUTS1),
  - (optativo) región de residencia con arreglo a la clasificación NUTS2,
  - localización geográfica: domicilio en regiones de convergencia (incluidas las regiones en eliminación gradual); domicilio en regiones de competitividad regional y empleo,
  - grado de urbanización: domicilio en zonas densamente pobladas; domicilio en zonas de población intermedia; domicilio en zonas poco pobladas,
  - tipo de hogares: número de miembros (indicar aparte el número de menores de 16 años),
  - (optativo) ingresos netos mensuales de los hogares (recopilar en importes o utilizando cuartiles).
- b) En relación con las cuestiones y sus características enumeradas en el punto 1, letra b), del presente anexo que se refieren a las personas individuales, se recopilarán las siguientes características generales:
  - región de residencia (recopilar con arreglo a la clasificación de regiones NUTS1),
  - (optativo) región de residencia con arreglo a la clasificación NUTS2,
  - localización geográfica: domicilio en regiones de convergencia (incluidas las regiones en eliminación gradual); domicilio en regiones de competitividad regional y empleo,
  - grado de urbanización: domicilio en zonas densamente pobladas; domicilio en zonas de población intermedia; domicilio en zonas poco pobladas,
  - sexo: masculino, femenino,



- edad (recopilar por edades o utilizando grupos de edad): menos de 16 años (optativo); de 16 a 24 años; de 25 a 34 años; de 35 a 44 años; de 45 a 54 años; de 55 a 64 años; de 65 a 74 años; más de 74 años (optativo),
- nivel máximo de educación alcanzado según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE 97): bajo (niveles CINE 0, 1 o 2); medio (niveles CINE 3 o 4); alto (niveles CINE 5 o 6),
- situación laboral: en empleo por cuenta propia o por cuenta ajena, incluidos los colaboradores familiares; en desempleo; estudiantes no incluidos en la población activa; otras personas no incluidas en la población activa,
- ocupación conforme a la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO-88): trabajadores manuales o no manuales; trabajadores de TIC u otros trabajadores.

#### 5. Periodicidad

- Los datos deberán suministrarse una vez para el año 2009.

#### 6. Plazos para la transmisión de los resultados

- a) Los datos agregados previstos en el artículo 6 del Reglamento (CE) n° 808/2004, en los que se indicará, cuando proceda, su carácter confidencial o su falta de fiabilidad, se enviarán a Eurostat antes del 5 de octubre de 2009. Para esa fecha, el conjunto de datos deberá estar finalizado, validado y aceptado. El formato de transmisión en cuadros legibles por medios informáticos seguirá las instrucciones facilitadas por Eurostat.
  - b) Los metadatos previstos en el artículo 6 del Reglamento (CE) n° 808/2004 se enviarán a Eurostat antes del 31 de mayo de 2009. Los metadatos deberán ajustarse a la plantilla facilitada por Eurostat.
  - c) El informe sobre la calidad de los datos previsto en el artículo 7, apartado 4, del Reglamento (CE) n° 808/2004 se enviará a Eurostat, a más tardar, el 5 de noviembre de 2009. El informe sobre la calidad deberá ajustarse a la plantilla facilitada por Eurostat.
-