

Nota de Prensa

Nueva encuesta de DE-CIX

El 61 % de los españoles cambiaría de proveedor de Internet a cambio de una conexión estable garantizada

- *Casi dos tercios (63 %) de los encuestados afirman que disponer de un acceso a Internet ininterrumpido es ahora tan importante, o casi tan importante, como tener agua o electricidad en casa.*
- *La mitad de los usuarios (50 %) se sienten frustrados cuando los sitios web o los servicios en línea tardan más de cuatro segundos en responder.*
- *El 32 % de los españoles considera que los proveedores de banda ancha se centran demasiado en la velocidad de la conexión y descuidan la estabilidad de la misma.*

Madrid, 15 de junio de 2026 – ¿A quién no se le ha congelado alguna vez una videollamada durante una reunión importante o ha tenido que soportar tiempos de carga interminables en el momento más emocionante de una retransmisión en directo? A medida que los servicios digitales cobran cada vez más importancia en la vida cotidiana, **los consumidores españoles se muestran cada vez menos tolerantes con las interrupciones, los retrasos y las experiencias online poco fiables.**

Una nueva encuesta nacional realizada por Netquest para [DE-CIX](#), el operador de puntos de intercambio de Internet líder en el mundo, revela que seis de cada diez españoles (61 %) cambiarían de proveedor de Internet o se lo plantearían seriamente si se les garantizara una conexión totalmente estable. Los resultados sugieren que la fiabilidad se ha convertido en uno de los factores más importantes a la hora de evaluar el servicio de Internet. Además, uno de cada cinco (20 %) encuestados estaría dispuesto a pagar una cuota mensual adicional por una conexión que ofreciera una “*garantía de ausencia de retrasos*”.

La era de la impaciencia digital

El estudio pone de relieve el drástico cambio que han experimentado las expectativas en cuanto al rendimiento digital. **La mitad de los encuestados (50 %) se frustra si una página web, una aplicación o un vídeo tarda más de cuatro segundos en cargarse o responder**, mientras que el 14 % espera una respuesta prácticamente instantánea, en menos de un segundo.

Esta tendencia viene respaldada por una pérdida de paciencia generalizada a lo largo del tiempo: el 29 % de los españoles afirma que hoy tiene mucha menos paciencia con Internet que hace cinco años.

Cuando surgen problemas de conectividad, el impacto emocional es inmediato. Más de un tercio (36 %) de los encuestados afirma sentirse frustrado e impotente cuando el contenido online se bloquea inesperadamente.

Internet se ha convertido en un servicio básico, al igual que la electricidad y el agua corriente



La encuesta también pone de manifiesto hasta qué punto la conexión a Internet se ha integrado en la vida cotidiana. **Casi dos tercios (63 %) de los encuestados afirman que disponer de acceso ininterrumpido a Internet es ahora tan importante, o casi tan importante, como tener agua o electricidad en casa.** De hecho, el 88 % de los españoles considera que un servicio de Internet deficiente o inestable es motivo suficiente (ya sea como factor determinante o de peso) para cambiar de compañía de telecomunicaciones.

Esta creciente dependencia ayuda a explicar por qué ciertos fallos de conectividad se consideran especialmente inaceptables. Los encuestados identificaron las transacciones online, como los pagos y las reservas (65 %), las actividades relacionadas con el trabajo, incluidas las videoconferencias (54 %), y las comunicaciones en tiempo real, como las videollamadas (48 %), como las situaciones en las que las interrupciones de Internet generan una mayor frustración.

“Los consumidores españoles utilizan hoy en día numerosas aplicaciones que exigen experiencias digitales no solo instantáneas, sino también fluidas”, afirma Ivo Ivanov, CEO de DE-CIX. “Ya sea al realizar un pago, participar en una videoconferencia o ver contenido en directo, incluso pequeños cambios en la conectividad pueden resultar molestos. La encuesta demuestra que los usuarios ya no buscan simplemente conexiones más rápidas; quieren la seguridad de que su conexión funcionará de forma constante cuando la necesiten. La fiabilidad se ha convertido en una medida clave de la calidad de Internet”.

Más allá del ancho de banda: el nuevo indicador de la calidad de Internet

A pesar de que España cuenta con una de las infraestructuras de banda ancha más avanzadas de Europa y de que los niveles de satisfacción general son elevados, la encuesta revela una brecha cada vez mayor entre lo que se promete a los consumidores y lo que estos realmente valoran. Casi un tercio (32 %) de los encuestados afirma que considera que las compañías se centran demasiado en las velocidades de conexión anunciadas, mientras que pasan por alto la estabilidad y la consistencia de la misma.

Al mismo tiempo, el 82 % de los consumidores sigue asociando la calidad de Internet principalmente al ancho de banda, a pesar de que factores como la latencia, la eficiencia del enrutamiento y la interconexión entre redes determinan cada vez más la calidad real de la experiencia digital.

Los resultados apuntan a lo que podría describirse como una nueva paradoja tecnológica: los consumidores compran velocidad, pero a menudo experimentan retrasos. Durante años, el rendimiento de Internet se ha medido principalmente en términos de ancho de banda. Sin embargo, hoy los usuarios juzgan cada vez más su conexión en función de si los servicios funcionan de manera fluida, fiable y sin interrupciones.

“Con experiencias digitales cada vez más interactivas y en tiempo real, el ancho de banda por sí solo ya no es suficiente”, añade Ivanov. “La calidad de la experiencia en Internet depende cada vez más de la eficiencia con la que los datos viajan entre redes. La fiabilidad, la capacidad de respuesta y una interconexión resiliente son ya tan importantes como la velocidad para ofrecer la experiencia que los usuarios esperan”.

En conjunto, la encuesta de DE-CIX sugiere que, para muchos consumidores, el futuro de la calidad de Internet ya no se define únicamente por la velocidad, sino por la consistencia y la fiabilidad de la experiencia que reciben cada día.



Metodología

La encuesta online representativa fue realizada en mayo de 2026 por Netquest en nombre de DE-CIX entre 1.504 encuestados en toda España, con un margen de error de $\pm 2,5$ %. La muestra es representativa de la población española.

Acerca de DE-CIX

DE-CIX, pronunciado "DEE-KICKS" [d'i:-k'iks], es el principal operador mundial de puntos de intercambio de Internet (IX). Fundada en 1995, DE-CIX ofrece sus servicios de interconexión en 60 ubicaciones de Europa, África, América del Norte y del Sur, Oriente Medio y Asia. Actualmente, accesible desde centros de datos en más de 600 ciudades de todo el mundo, DE-CIX interconecta a miles de operadores de red (carriers), proveedores de servicios de Internet (ISP), proveedores de contenidos y redes empresariales de más de 100 países, y ofrece servicios de peering, conectividad cloud y para IA, así como otros servicios de interconexión.

DE-CIX Frankfurt es uno de los mayores puntos de intercambio de Internet del mundo, con un volumen de datos superior a los 48 Exabytes al año (a cierre de 2025) y cerca de 1.100 redes conectadas. Más de 250 profesionales de más de 35 nacionalidades diferentes constituyen la base del éxito de DE-CIX en Alemania y en todo el mundo.

Desde los inicios de la Internet comercial, DE-CIX ha ejercido una influencia decisiva en la definición de los principios que guían la Internet del presente y del futuro, participando activamente en algunos de los principales organismos internacionales del sector, como el Internet Engineering Task Force (IETF). Como operador de infraestructuras digitales críticas, DE-CIX asume una gran responsabilidad para garantizar un intercambio de datos fluido, rápido y seguro entre personas, empresas y organizaciones en todas sus ubicaciones a nivel global.

Más información en www.de-cix.net

Acerca de DE-CIX Iberia

DE-CIX opera 3 puntos neutros de Internet en la Península Ibérica: Madrid, Lisboa y Barcelona. Junto con DE-CIX Marsella y DE-CIX Palermo suman más de 500 redes conectadas en 17 centros de datos diferentes, convirtiendo a DE-CIX Southern Europe en el mayor ecosistema de interconexión neutral de la región.

Dentro de DE-CIX Southern Europe, los IX de Lisboa, Barcelona, Marsella y Palermo actúan como la perfecta puerta de entrada hacia Europa para interconectarse directamente con las redes locales, regionales y globales desde América, África y Asia y así acercarse a las personas y a las empresas del continente. Desde su creación en 2016, DE-CIX Madrid ha crecido hasta convertirse en el hub digital de este ecosistema, gestionando flujos de tráfico de más 1,5 Terabit por segundo.

Contacto de prensa - DE-CIX (España)

The Garage decix@wegarage.es

91 453 13 96