

Comunidad Autónoma _____	<input type="text"/>	(10)(11)	Nº ESTUDIO	<input type="text"/>	Nº CUESTIONARIO	<input type="text"/>
Provincia _____	<input type="text"/>	(12)(13)	2 6 2 6			
Municipio _____ (nombre municipio)	<input type="text"/>	(14)(15)(16)	(1)(2)(3)(4)		(5)(6)(7)(8)(9)	
Tamaño de hábitat _____	<input type="text"/>	(17)(18)				
Distrito _____	<input type="text"/>	(19)(20)				
Sección _____	<input type="text"/>	(21)(22)(23)				
Entrevistador _____	<input type="text"/>	(24)(25)(26)(27)				

Buenos días/tardes. El Centro de Investigaciones Sociológicas está realizando un estudio sobre la utilización de determinados servicios. Por este motivo solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente. Esta vivienda ha sido seleccionada al azar mediante métodos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos inmediatamente.

A continuación voy a nombrarle una serie de servicios para que me diga si los utiliza y su grado de satisfacción/insatisfacción sobre ellos.

P.1 Para empezar, me gustaría que me dijera si utiliza Ud. en su domicilio el teléfono fijo? (**ENTREVISTADOR: Si no tiene teléfono fijo, anotar en "No procede"**).

- Sí 1
- No 2
- No procede ... 3
- N.C. 9

→ **Pasar a P.2** (28)

P.1a ¿Podría decirme con cuál de las siguientes compañías tiene contratado el teléfono fijo?

(**ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes compañías, se deberá identificar al proveedor de servicio con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan. (MOSTRAR TARJETA A).**)

- Telefónica 1
- Auna 2
- Ono (Cableiros) 3
- B. Telecom 4
- Jazztel 5
- Colt Telecom 6
- Otra 7
- N.S. 8
- N.C. 9

(29)

P.1b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". (**MOSTRAR TARJETA B).**)

(30)(31)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho										NS	NC
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99	98	99	98	99						

P.1c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
- No 2
- N.S. 8
- N.C. 9

→ **Pasar a P.2** (32)

P.1d Su problema se ha debido fundamentalmente a....

(**ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado. (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA C).**)

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Demora en la prestación del servicio 03
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 04
- Demora en el servicio de mantenimiento o reparación 05
- Reparación realizada incorrectamente 06
- Dificultad para darme de baja en el servicio y contratar con otra compañía 07
- Falta de transparencia o de información 08
- Otra, ¿cuál? _____

09

- N.S. 98
- N.C. 99

P.1e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
- No 2
- N.S. 8
- N.C. 9

→ **Pasar a P.1h** (35)

P.1f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	Sí	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(36)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(37)
- El Juzgado	1	2	8	9	(38)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(39)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(40)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(41)
- Otro procedimiento, ¿cuál?					
_____ 1					(42)

P.1g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).**

- Los servicios de atención al cliente	01				
- La organización de consumidores a la que recurrí	02				
- El Juzgado	03				
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma	04				(43)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05				
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06				
- Otro procedimiento, ¿cuál?					(44)
_____ 07					
- Ninguno	97				
- N.S.	98				
- N.C.	99				

P.1h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria	1				
- De forma insatisfactoria ...	2				
- Sigue tramitándose	3				(45)
- N.S.	8				
- N.C.	9				

A TODOS

P.2 ¿Y utiliza Ud. el teléfono móvil? **(ENTREVISTADOR: Si no tiene teléfono móvil, anotar en "No procede").**

- Sí	1				
- No	2				
- No procede ...	3				
- N.C.	9				

→ **Passar a P.3** (46)

P.2a ¿Podría decirme con cuál de las siguientes compañías tiene contratado el teléfono móvil?

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes compañías, se deberá identificar al proveedor de servicio con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan). (MOSTRAR TARJETA E).

	Contrato (47)	Precontrato/tarjeta (48)
- Telefónica/Movistar	1	1
- Amena	2	2
- Vodafone	3	3
- Otra	4	4
- N.C.	9	9

P.2b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(MOSTRAR TARJETA B).**

(49)(50)

										Totalmente insatisfecho	Totalmente satisfecho	NS	NC
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99		

P.2c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí	1				
- No	2				
- N.C.	9				

→ **Passar a P.3** (51)

P.2d Su problema se ha debido fundamentalmente a...

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA C).

- Facturación incorrecta	01				
- Cobro indebido por servicios no prestados	02				
- Demora en la prestación del servicio	03				
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato ..	04				
- Demora en el servicio de mantenimiento o reparación	05				(52)(53)
- Reparación realizada incorrectamente	06				
- Dificultad para darme de baja en el servicio y contratar con otra compañía	07				
- Falta de transparencia o de información	08				
- Otra, ¿cuál?					
_____ 09					
- N.S.	98				
- N.C.	99				

P.2e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí	1				
- No	2				
- N.C.	9				

→ **Passar a P.2h** (54)

P.2f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	Sí	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(55)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(56)
- El Juzgado	1	2	8	9	(57)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(58)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(59)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(60)
- Otro procedimiento, ¿cuál?					
_____ 1					(61)

P.2g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).**

- Los servicios de atención al cliente	01				
- La organización de consumidores a la que recurrí	02				
- El Juzgado	03				
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma ..	04				(62)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05				
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06				
- Otro procedimiento, ¿cuál?					(63)
_____ 07					
- Ninguno	97				
- N.C.	99				

P.2h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria	1				
- De forma insatisfactoria ...	2				
- Sigue tramitándose	3				(64)
- N.S.	8				
- N.C.	9				

A TODOS

P.3 ¿Y utiliza Ud. personalmente Internet en su domicilio?
(ENTREVISTADOR: Si no tiene Internet en su domicilio, anotar en "No procede").

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.4** (65)
- No procede ... 3
- N.C. 9

P.3a ¿Podría decirme con cuál de las siguientes compañías tiene contratado Internet?

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes compañías, se deberá identificar al proveedor de servicio con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan). (MOSTRAR TARJETA F).

	<u>ADSL</u> (66)	<u>Otra modalidad</u> (67)
- Telefónica	1	1
- Terra	2	2
- Ya.Com.	3	3
- Wanadoo	4	4
- Jazztel	5	5
- Arrakis	6	6
- Otra	7	7
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.3b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". (MOSTRAR TARJETA B).

(68)(69)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.3c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.4** (70)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.3d Su problema se ha debido fundamentalmente a....

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA C).

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Demora en la prestación del servicio 03
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 04
- Demora en el servicio de mantenimiento o reparación 05 (71)(72)
- Reparación realizada incorrectamente 06
- Dificultad para darme de baja en el servicio y contra-
tar con otra compañía 07
- Falta de transparencia o de información 08
- Otra, ¿cuál? _____
- _____ 09
- N.S. 98
- N.C. 99

P.3e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
- No 2 → **Pasar a P.3h** (73)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.3f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	<u>SÍ</u>	<u>No</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9 (74)
- La organización de consumidores	1	2	8	9 (75)
- El Juzgado	1	2	8	9 (76)
- Las autoridades de consumo de la Comuni- dad Autónoma	1	2	8	9 (77)
- La Oficina Municipal de Información al Con- sumidor	1	2	8	9 (78)
- Denunciar el problema en un medio de comu- nicación	1	2	8	9 (79)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____				
_____ 1				(80)

P.3g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).

- Los servicios de atención al cliente 01
- La organización de consumidores a la que recurrí 02
- El Juzgado 03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma . 04 (81)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor 05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación 06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____ (82)
- _____ 07
- Ninguno 97
- N.S. 98
- N.C. 99

P.3h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (83)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.4 ¿Y en su domicilio se utiliza la electricidad?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.5** (84)

P.4a ¿Podría decirme con cuál de las siguientes compañías tiene contratada la electricidad?

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes compañías, se deberá identificar al proveedor de servicio con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan). (MOSTRAR TARJETA G).

- Endesa 1
- Iberdrola 2
- Unión FENOSA 3
- Hidroeléctrica del Cantábrico ... 4 (85)
- Red Eléctrica Española 5
- Otra 6
- N.S. 8
- N.C. 9

P.4b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(MOSTRAR TARJETA B).**

(86)(87)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho		NS	NC
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99		

P.4c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- **Pasar a P.5** (88)

P.4d Su problema se ha debido fundamentalmente a...

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA C).

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Demora en la prestación del servicio 03
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 04
- Demora en el servicio de mantenimiento o reparación 05 (89)(90)
- Reparación realizada incorrectamente 06
- Dificultad para darme de baja en el servicio y contratar con otra compañía 07
- Falta de transparencia o de información 08
- Otra, ¿cuál? _____ 09
- N.S. 98
- N.C. 99

P.4e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- **Pasar a P.4h** (91)

P.4f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	SÍ	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(92)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(93)
- El Juzgado	1	2	8	9	(94)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(95)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(96)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(97)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____					
	1				(98)

P.4g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).**

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurri	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma .	04 (99)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____	
	07
- Ninguno	97
- N.S.	98
- N.C.	99

(100)

P.4h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (101)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.5 ¿Y en su domicilio se utiliza el gas?

(ENTREVISTADOR: Si no tiene gas en su domicilio, anotar en "No procede").

- Sí 1
 - No 2
 - No procede 3
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.6** (102)

P.5a ¿Podría decirme con cuál de las siguientes compañías tiene contratado el gas?

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes compañías, se deberá identificar al proveedor de servicio con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan). (MOSTRAR TARJETA H).

- Repsol 1
 - Gas Natural 2
 - Enagas (Gas Butano) 3
 - Otra 6
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- } (103)

P.5b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". (MOSTRAR TARJETA B).

(104)(105)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.5c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.6** (106)

P.5d Su problema se ha debido fundamentalmente a....

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA C).

- Facturación incorrecta 01
 - Cobro indebido por servicios no prestados 02
 - Demora en la prestación del servicio 03
 - Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 04
 - Demora en el servicio de mantenimiento o reparación 05
 - Reparación realizada incorrectamente 06
 - Dificultad para darme de baja en el servicio y contratar con otra compañía 07
 - Falta de transparencia o de información 08
 - Otra, ¿cuál? _____
- } (107)(108)
- _____ 09
 - N.S. 98
 - N.C. 99

P.5e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.5h** (109)

P.5f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	SÍ	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(110)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(111)
- El Juzgado	1	2	8	9	(112)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(113)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(114)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(115)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____					
_____	1				(116)

P.5g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurrí	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma .	04
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____	
_____	07
- Ninguno	97
- N.S.	98
- N.C.	99

P.5h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
 - De forma insatisfactoria ... 2
 - Sigue tramitándose 3
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- } (119)

A TODOS

P.6 ¿Y utiliza Ud., en general el transporte urbano, como el metro o el autobús?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.7** (120)

P.6a Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(MOSTRAR TARJETA B)**.

(121)(122)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho		NS	NC
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99		

P.6b Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.7** (123)

P.6c ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.6f** (124)

P.6d Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	Sí	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(125)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(126)
- El Juzgado	1	2	8	9	(127)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(128)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(129)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(130)
- Otro procedimiento, ¿cuál?					
	1				(131)

P.6e Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA)**. **(MOSTRAR TARJETA D)**.

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurrí	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma ..	04 (132)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál?	(133)
	07
- Ninguno	97
- N.C.	99

P.6f Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (134)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.7 ¿Y utiliza Ud. el transporte interurbano (autobuses de línea, tren, etc.)?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.8** (135)

P.7a Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(MOSTRAR TARJETA B)**.

(136)(137)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho		NS	NC
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99		

P.7b Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.8** (138)

P.7c ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.7f** (139)

P.7d Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	Sí	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(140)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(141)
- El Juzgado	1	2	8	9	(142)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(143)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(144)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(145)
- Otro procedimiento, ¿cuál?					
	1				(146)

P.7e Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA)**. **(MOSTRAR TARJETA D)**.

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurrí	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma ..	04 (147)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál?	(148)
	07
- Ninguno	97
- N.C.	99

P.7f Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (149)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.8 ¿Y utiliza Ud. o ha utilizado el transporte aéreo?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.9** (150)

P.8a ¿Podría decirme con cuál de las siguientes compañías viaja?

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes compañías, se deberá identificar al proveedor de servicio con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan). (MOSTRAR TARJETA J).

- Iberia 1
- Air Europa 2
- Spanair 3 (151)
- Compañías de bajo coste 4
- Otra 6
- N.S. 8
- N.C. 9

P.8b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(MOSTRAR TARJETA B).**

(152)(153)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.8c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.9** (154)

P.8d Su problema se ha debido fundamentalmente a....

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA J).

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Demora en la prestación del servicio 03
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 04
- Falta de transparencia o de información 05 (155)(156)
- Otra, ¿cuál? _____
- _____ 06
- N.S. 98
- N.C. 99

P.8e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.8h** (157)

P.8f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	Sí	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(158)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(159)
- El Juzgado	1	2	8	9	(160)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(161)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(162)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(163)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____					
_____	1				(164)

P.8g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).**

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurrí	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma	04 (165)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____	(166)
_____	07
- Ninguno	97
- N.C.	99

P.8h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (167)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.9 ¿Y utiliza Ud. los servicios financieros en general, es decir cualquier tipo de operaciones con Bancos o Cajas de Ahorro?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.10** (168)

P.9a ¿Podría decirme con cuál de los siguientes Bancos o Cajas de Ahorro tiene Ud. contratados estos servicios?

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes bancos, se deberá identificar aquel con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan). (MOSTRAR TARJETA K).

- BSCH 01
- BBVA 02
- La Caixa 03
- Caja Madrid 04
- Popular 05
- Banesto 06
- Sabadell 07 (169)(170)
- Caixa Cataluña 08
- Caja del Mediterráneo 09
- Bankinter 10
- Caixa Galicia 11
- Otro 12
- N.S. 98
- N.C. 99

P.9b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(MOSTRAR TARJETA B).**

(171)(172)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.9c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.10** (173)

P.9d Su problema se ha debido fundamentalmente a...

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA L).

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Demora en la prestación del servicio 03
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 04
- Falta de transparencia o de información 05 (174)(175)
- La dificultad para darme de baja en el servicio y con tratar con otra compañía 06
- Otra, ¿cuál? _____
- _____ 07
- N.S. 98
- N.C. 99

P.9e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.9h** (176)

P.9f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	SÍ	NO	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(177)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(178)
- El Juzgado	1	2	8	9	(179)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(180)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(181)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(182)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____					
_____	1				(183)

P.9g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).**

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurrí	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma .	04 (184)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____	
_____	07
- Ninguno	97
- N.C.	99

P.9h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (186)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.10 ¿Y Ud. en su domicilio tiene contratado un Seguro del Hogar?

- Sí 1
 - No 2
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.11** (187)

P.10a ¿Podría decirme con cuál de las siguientes compañías tiene contratado el citado Seguro?

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes compañías, se deberá identificar al proveedor de servicio con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan). (MOSTRAR TARJETA M).

- Mapfre 01
- Caser 02
- Ocaso 03
- Santa Lucía 04
- Allianz 05
- BBVA Seguros 06
- Plus Ultra 07 (188)(189)
- SegurCaixa 08
- La Estrella 10
- Liberty 11
- BSCH Seguros 12
- Vitalicio Seguros 13
- Otra 14
- N.S. 98
- N.C. 99

P.10b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(MOSTRAR TARJETA B).**

(190)(191)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.10c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.11** (192)

P.10d Su problema se ha debido fundamentalmente a....

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA J).

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Demora en la prestación del servicio 03
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 04
- Falta de transparencia o de información 05 (193)(194)
- Otra, ¿cuál? _____
- _____ 06
- N.S. 98
- N.C. 99

P.10e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.S. 8
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.10h** (195)

P.10f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	Sí	No	NS	NC
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9 (196)
- La organización de consumidores	1	2	8	9 (197)
- El Juzgado	1	2	8	9 (198)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9 (199)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9 (200)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9 (201)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____				
_____	1			(202)

P.10g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).**

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurrí	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma .	04 (203)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____	(204)
_____	07
- Ninguno	97
- N.S.	98
- N.C.	99

P.10h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (205)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.11 ¿Y Ud. tiene contratado un Seguro del Coche?

(ENTREVISTADOR: Si no tiene coche, anotar en "No procede").

- Sí 1
- No 2 → Pasar a P.12 (206)
- No procede 3 → Pasar a P.13
- N.C. 9

P.11a ¿Podría decirme con cuál de las siguientes compañías tiene Ud. contratado este servicio?

(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado utiliza diferentes compañías, se deberá identificar aquel con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan). (MOSTRAR TARJETA N).

- Mapfre 01
- Allianz 02
- Axa 03
- Mutua Madrileña 04
- Zurich 05
- Línea Directa 06
- Winterthur 07 (207)(208)
- Plus Ultra 08
- Caser 09
- Pelayo 10
- Catalana Occidente 11
- La Estrella 12
- Vitalicio Seguros 13
- Otra 14
- N.S. 98
- N.C. 99

P.11b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". (MOSTRAR TARJETA B).

(209)(210)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.11c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
- No 2 → Pasar a P.12 (211)
- N.C. 9

P.11d Su problema se ha debido fundamentalmente a....

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA J).

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Demora en la prestación del servicio 03
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 04
- Falta de transparencia o de información 05 (212)(213)
- Otra, ¿cuál? _____
- _____ 06
- N.S. 98
- N.C. 99

P.11e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
- No 2 → Pasar a P.11h (214)
- N.C. 9

P.11f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	Sí	No	NS	NC
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9 (215)
- La organización de consumidores	1	2	8	9 (216)
- El Juzgado	1	2	8	9 (217)
- Las autoridades de consumo de la Comuni- dad Autónoma	1	2	8	9 (218)
- La Oficina Municipal de Información al Consu- midor	1	2	8	9 (219)
- Denunciar el problema en un medio de comu- nicación	1	2	8	9 (220)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____				
_____	1			(221)

P.11g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurrí	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma .	04 (222)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____	
_____	07
- Ninguno	97
- N.C.	99

P.11h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (224)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.12 ¿Y ha tenido necesidad de utilizar Ud. los servicios de reparación de automóviles?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.13 (225)**

P.12a ¿Podría decirme si este servicio de reparación que ha utilizado es de marca o es independiente? (**ENTREVISTADOR: Si el entrevistado ha utilizado diferentes servicios de reparación, se deberá identificar aquel con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan.**)

- Marca 1
- Independiente 2 (226)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.12b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". (**MOSTRAR TARJETA B**).

(227)(228)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.12c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.13 (229)**

P.12d Su problema se ha debido fundamentalmente a....

(**ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado.**) (**UNA SOLA RESPUESTA.**) (**MOSTRAR TARJETA O.**)

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 03
- Demora en el servicio de mantenimiento o reparación 04 (230)(231)
- Reparación realizada incorrectamente 05
- Falta de transparencia o de información 06
- Otra, ¿cuál? _____
- _____ 07
- N.S. 98
- N.C. 99

P.12e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- } → **Pasar a P.12h (232)**

P.12f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	Sí	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(233)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(234)
- El Juzgado	1	2	8	9	(235)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(236)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(237)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(238)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____					
_____	1				(239)

P.12g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? (**UNA SOLA RESPUESTA.**) (**MOSTRAR TARJETA D.**)

- Los servicios de atención al cliente 01
- La organización de consumidores a la que recurrí 02
- El Juzgado 03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma . 04 (240)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor 05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación 06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____ (241)
- _____ 07
- Ninguno 97
- N.C. 99

P.12h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (242)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.13 ¿Y en su domicilio se ha tenido necesidad de utilizar el servicio de reparación de electrodomésticos?

- Sí 1 (243)
 - No 2
 - N.S. 3
 - N.C. 9
- **Pasar a P.14**

P.13a ¿Podría decirme si este servicio de reparación que ha utilizado es de marca o es independiente? **(ENTREVISTADOR: Si el entrevistado ha utilizado diferentes servicios de reparación, se deberá identificar aquel con el que mayor número de operaciones comerciales se efectúan).**

- Marca 1
- Independiente 2 (244)
- N.S. 8
- N.C. 9

P.13b Me gustaría que me dijera, en términos generales, en qué medida está Ud. satisfecho con este servicio. Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que está "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(MOSTRAR TARJETA B).**

(245)(246)

Totalmente insatisfecho										Totalmente satisfecho										NS	NC
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

P.13c Y, en los últimos doce meses, ¿ha tenido algún problema con este servicio?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.14 (247)**

P.13d Su problema se ha debido fundamentalmente a....

(ENTREVISTADOR: En el supuesto de que hayan sido varias las causas, recoger información sólo sobre la más relevante o más grave a juicio del entrevistado). (UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA O).

- Facturación incorrecta 01
- Cobro indebido por servicios no prestados 02
- Incumplimiento de la oferta comercial o del contrato . 03
- Demora en el servicio de mantenimiento o reparación 04 (248)(249)
- Reparación realizada incorrectamente 05
- Falta de transparencia o de información 06
- Otra, ¿cuál? _____
- _____ 07
- N.S. 98
- N.C. 99

P.13e ¿Y ha intentado resolverlo de alguna manera?

- Sí 1
 - No 2
 - N.C. 9
- **Pasar a P.13h (250)**

P.13f Dígame, por favor, si ha utilizado alguno de los siguientes procedimientos para resolver este problema.

	SÍ	No	NS	NC	
- Los servicios de atención al cliente	1	2	8	9	(251)
- La organización de consumidores	1	2	8	9	(252)
- El Juzgado	1	2	8	9	(253)
- Las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma	1	2	8	9	(254)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	1	2	8	9	(255)
- Denunciar el problema en un medio de comunicación	1	2	8	9	(256)
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____					
_____	1				(257)

P.13g Y de los procedimientos que utilizó, ¿con cuál de ellos consiguió solucionar su problema? **(UNA SOLA RESPUESTA). (MOSTRAR TARJETA D).**

- Los servicios de atención al cliente	01
- La organización de consumidores a la que recurrí	02
- El Juzgado	03
- Las autoridades de consumo de mi Comunidad Autónoma .	04 (258)
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor	05
- La denuncia realizada en un medio de comunicación	06
- Otro procedimiento, ¿cuál? _____	(259)
_____	07
- Ninguno	97
- N.C.	99

P.13h Independientemente de que haya intentado resolverlo o no, ¿este problema se ha solucionado de forma satisfactoria, insatisfactoria o se sigue tramitando?

- De forma satisfactoria 1
- De forma insatisfactoria ... 2
- Sigue tramitándose 3 (260)
- N.S. 8
- N.C. 9

A TODOS

P.14 De los siguientes servicios que le menciona a continuación, ¿podría decirme si cree Ud. que existe o no competencia para cada uno de ellos?

	Si existe competencia	No existe competencia	NS	NC
- Teléfono fijo	1	2	8	9 (261)
- Teléfono móvil	1	2	8	9 (262)
- Internet	1	2	8	9 (263)
- Electricidad	1	2	8	9 (264)
- Gas	1	2	8	9 (265)
- Transporte aéreo	1	2	8	9 (266)
- Servicios financieros	1	2	8	9 (267)
- Seguro del Hogar	1	2	8	9 (268)
- Seguro de automóviles	1	2	8	9 (269)

P.15 ¿Y en los últimos doce meses ha cambiado Ud. de proveedor de los siguientes servicios?

	Sí	No	NS	NC
- Telefonía fija	1	2	8	9 (270)
- Telefono móvil	1	2	8	9 (271)
- Internet	1	2	8	9 (272)

P.16 (ENTREVISTADOR: Preguntar a quienes han contestado "Sí" en P.15). ¿Y ha tenido Ud. alguna dificultad a la hora de cambiarse de proveedor en los servicios mencionados anteriormente?

	Sí	No	NS	NC
- Telefonía fija	1	2	8	9 (273)
- Telefono móvil	1	2	8	9 (274)
- Internet	1	2	8	9 (275)

P.17 Y pensando en general en los servicios que hemos mencionado, ¿cuál cree Ud. que sería la propuesta más eficaz para lograr que funcionen mejor? ¿Y la segunda? **(MOSTRAR TARJETA P).**

	1ª	2ª
	(276)	(277)
- Que los consumidores tengan más información (sobre los productos, los precios, las condiciones de los contratos)	1	1
- Que el Gobierno controle más el funcionamiento de estos servicios	2	2
- Que haya más competencia y más empresas para elegir	3	3
- Que las empresas mejoren sus servicios de reclamaciones y de atención al cliente	4	4
- N.S.	8	8
- N.C.	9	9

P.18 Y en relación a los servicios que hemos mencionado, le voy a leer una serie de afirmaciones sobre las que me gustaría me indicara su grado de acuerdo o desacuerdo. Utilice una escala de 1 a 10, en la que el 1 significa "totalmente en desacuerdo" y el 10 "totalmente de acuerdo" **(MOSTRAR TARJETA Q).**

	Escala 01 - 10	NS	NC
- Prefiero trabajar siempre con las mismas empresas, no suelo cambiar	___	98	99 (278)(279)
- Las empresas podrán ofrecer mejores servicios si están menos controladas por la Administración	___	98	99 (280)(281)
- La competencia entre diferentes empresas de servicios es buena para el consumidor	___	98	99 (282)(283)
- En la actualidad no hay dificultades para cambiar de una empresa a otra	___	98	99 (284)(285)
- Entre las distintas empresas hay grandes diferencias en cuanto a la calidad y a los precios que ofertan	___	98	99 (286)(287)

	Escala 01 - 10	NS	NC
- Conozco bastante bien los productos y servicios que existen	___	98	99 (288)(289)
- Estoy al día sobre los nuevos servicios que aparecen y los comparo con los que tengo	___	98	99 (290)(291)
- No he tenido problemas para acceder a ninguno de estos servicios	___	98	99 (292)(293)
- Confío en que se puedan prestar mejores servicios en los próximos años	___	98	99 (294)(295)
- Es fácil contratar algunos de estos servicios fuera de España	___	98	99 (296)(297)
- Prefiero contratar con proveedores de servicios españoles y no extranjeros	___	98	99 (298)(299)

P.19 Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En esta tarjeta hay una serie de casillas que van de izquierda a derecha. ¿En qué casilla se colocaría Ud.? **(MOSTRAR TARJETA ESCALA).** **(PEDIR AL ENTREVISTADO QUE INDIQUE LA CASILLA EN LA QUE SE COLOCARÍA Y REDONDEAR EL NÚMERO CORRESPONDIENTE).**

(300)(301)

Izda. Dcha.

01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	NS	NC
										98	99

P.20 ¿Me podría decir a qué partido o coalición votó Ud. en las elecciones generales de marzo de 2004?

- PSOE	01	- CHA	10
- PP	02	- Na-Bai	11
- IU (ICV en Cataluña)	03	- Otro, ¿cuál?	12
- CiU	04	- No tenía edad para votar	95
- ERC	05	- En blanco	96 (302)(303)
- PNV	06	- No votó	97
- BNG	07	- No recuerda	98
- CC	08	- N.C.	99
- EA	09		

P.21 Sexo:

- Hombre	1
- Mujer	2 (304)

P.22 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

_____ (305)(306)

N.C. 99

P.23 ¿Cuál es su estado civil?

- Casado/a	1
- Soltero/a	2
- Viudo/a	3 (307)
- Separado/a	4
- Divorciado/a	5
- N.C.	9

P.24 ¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios? **(ENTREVISTADOR: en caso negativo, preguntar si sabe leer y escribir).**

- No, es analfabeto	1	PASAR A P.25
- No, pero sabe leer y escribir ...	2	
		(308)
- Sí, ha ido a la escuela	3	PASAR A P.25
- N.C.	9	

P.24a

P.24a ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que Ud. ha cursado (con independencia de que los haya terminado o no)? Por favor, especifique lo más posible, diciéndome el curso en que estaba cuando los terminó (o los interrumpió), y también el nombre que tenían entonces esos estudios: (ej: 3 años de Estudios Primarios, Primaria, 5º de Bachillerato, Maestría Industrial, Preuniversitario, 4º de EGB, Licenciatura, Doctorado, FP1, etc.).

(ENTREVISTADOR: Si aún está estudiando, anotar el último curso que haya completado. Si no ha completado la Primaria, anotar nº de años que asistió a la escuela).

CURSO _____

NOMBRE (de los estudios) _____

NIVEL (Codificar según T. ESTUDIOS) _____ (309)(310)

P.25 ¿Quién es la persona que aporta más ingresos al hogar?

- El entrevistado 1
- Otra persona 2
- **(NO LEER)** El entrevistado y otra persona casi a partes iguales 3 (311)
- N.C. 9

P.26 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente? **(MOSTRAR TARJETA R).**

- Trabaja 1
- Jubilado o pensionista (anteriormente ha trabajado) 2
- Pensionista (anteriormente no ha trabajado, sus labores, etc.) 3 (312)
- Parado y ha trabajado antes 4
- Parado y busca su primer empleo 5
- Estudiante 6
- Trabajo doméstico no remunerado 7
- Otra situación, ¿cuál? _____ 8
- N.C. 9

ENTREVISTADOR: Las preguntas 27, 28, 28a y 29 referirlas:

- al trabajo actual (si 1 en P.26)
- al último trabajo (si 2 ó 4 en P.26)
- al trabajo del cabeza de familia (si 3,5,6,7 u 8 en P.26)

P.27 ¿Y cuál es/era su actual/última ocupación u oficio? Es decir, ¿en qué consiste/tía específicamente su trabajo? (Precisar lo más posible las actividades realizadas, EJEMPLO: mecánico reparador de automóviles, ayudante de odontología, profesor de enseñanza primaria, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquella por la que Ud. (o el cabeza de familia) obtiene/nia mayores ingresos.

_____ (313)(314)(315)

N.C. 999

P.28 ¿Ud. (o el cabeza de familia) trabaja (o trabajaba) como... **(MOSTRAR TARJETA S).**

- Asalariado fijo (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter fijo) 1
- Asalariado eventual o interino (a sueldo, comisión, jornal, etc., con carácter temporal o interino) 2
- Empresario o profesional con asalariados 3
- Profesional o trabajador autónomo (sin asalariados). 4 (316)
- Ayuda familiar (sin remuneración reglamentada en la empresa o negocio de un familiar) 5
- Miembro de una cooperativa 6
- Otra situación, ¿cuál? _____ 7
- N.C. 9

P.28a ¿Trabaja/ba Ud. (o el cabeza de familia) en la Administración Pública, en una empresa pública, en una empresa privada, en una organización privada sin fines de lucro o en el servicio doméstico?

- Administración Pública 1
- Empresa pública 2
- Empresa privada 3 (317)
- Organización sin fines de lucro 4
- Servicio doméstico 5
- Otros (especificar) _____ 6
- N.C. 9

ENTREVISTADOR: Si se trata de un funcionario, anote también Grupo (A,B,C,D,E) y Nivel del puesto de trabajo (1-30).

Grupo _____ Nivel _____

A TODOS

P.29 ¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o el cabeza de familia) trabaja/ba? (EJEMPLOS: fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).

(Anotar) _____ (318)(319)

N.C. 99

P.30 Actualmente, entre todos los miembros del hogar (incluido el entrevistado) y por todos los conceptos, ¿de cuántos ingresos netos disponen por término medio en su hogar al mes? No le pido que me indique la cantidad exacta, sino que me señale en esta tarjeta en qué tramo de la escala están comprendidos los ingresos de su hogar. **(MOSTRAR TARJETA INGRESOS. Si el entrevistado contesta en pesetas, pasar la cantidad a euros).**

- Menos o igual a 300 €. 01
- De 301 a 600 € 02
- De 601 a 900 € 03
- De 901 a 1.200 € 04
- De 1.201 a 1.800 € 05 (320)(321)
- De 1.801 a 2.400 € 06
- De 2.401 a 3.000 € 07
- De 3.001 a 4.500 € 08
- De 4.501 a 6.000 € 09
- Más de 6.000 € 10
- N.C. 99

P.31 ¿Le importaría darme su nº de teléfono?

(ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACIÓN TELEFÓNICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA).

- Tiene teléfono y da número 1 teléfono _____
- No tiene teléfono 2
- Tiene teléfono y no da número . 3 (322)
- N.C. 9

