

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN

Estudio nº 2.797
Marzo-Abril 2009

DISTRIBUCIONES DE FRECUENCIA MARGINALES DEL ESTUDIO 2797 CUESTIONARIO O MUESTRA 0

PREGUNTA 1

¿Tiene/n en su hogar contratada línea telefónica fija?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 76.7 | (3799) |
| No | 23.3 | (1152) |
| N.C. | 0.0 | (2) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 2

PROCEDE DE P1. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA (1 en P1).
¿Qué servicios recibe a través de su línea telefónica?

| | Sí | No | N.C. | (N) |
|---|------|------|------|--------|
| Teléfono fijo | 98.5 | 1.4 | 0.0 | (3799) |
| Internet (banda ancha) | 59.6 | 39.9 | 0.6 | (3799) |
| Televisión (televisión por cable o por ADSL (IPTV como Imagenio)) | 22.0 | 76.4 | 1.6 | (3799) |

PREGUNTA 3

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y TIENEN VARIOS SERVICIOS CONTRATADOS CON ELLA (1 en P1 y 'Más de un 1' en P2). ¿Estos servicios se los proporciona el mismo operador (compañía), u operadores distintos?

| | % | (N) |
|----------------------|-------|--------|
| El mismo operador | 87.9 | (2080) |
| Operadores distintos | 9.5 | (224) |
| N.S. | 1.3 | (31) |
| N.C. | 1.3 | (30) |
| TOTAL | 100.0 | (2365) |

PREGUNTA 4

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Internet (banda ancha)' en P2). ¿Qué velocidad de conexión de Internet tiene contratada?

| | % | (N) |
|-----------------|-------|--------|
| Menos de 1 Mbps | 1.0 | (23) |
| 1 Mbps | 6.4 | (145) |
| 2 Mbps | 4.7 | (106) |
| 3 Mbps | 19.1 | (432) |
| 6 Mbps | 21.9 | (495) |
| 10 Mbps | 4.9 | (112) |
| 20 Mbps | 5.6 | (126) |
| Otra | 1.5 | (34) |
| N.S. | 32.0 | (724) |
| N.C. | 2.9 | (66) |
| TOTAL | 100.0 | (2263) |

PREGUNTA 5

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO O INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2). ¿Qué operador (o compañía) le proporciona el servicio de...?

| | Teléfono fijo | Internet (banda ancha) |
|------------|---------------|------------------------|
| Telefónica | 69.9 | 50.2 |
| Ono | 12.9 | 16.9 |
| Orange | 2.4 | 6.1 |
| Ya.Com | 1.5 | 4.5 |
| Tele 2 | 2.7 | 4.6 |
| Jazztel | 3.4 | 6.1 |
| Euskaltel | 2.4 | 2.5 |
| Grupo R | 1.3 | 1.4 |
| Telecable | 0.8 | 0.8 |
| Otra | 1.5 | 3.4 |
| N.S. | 0.6 | 1.6 |
| N.C. | 0.4 | 1.8 |
| (N) | (3743) | (2263) |

PREGUNTA 6

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO O INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2). ¿Cuánto tiempo hace que tiene contratado con esta compañía...?

| | Teléfono fijo | Internet (banda ancha) |
|---------------------------------------|---------------|------------------------|
| Hace menos de un año (12 meses) | 11.6 | 22.8 |
| Hace más de un año (y menos de cinco) | 25.9 | 50.6 |
| Hace más de cinco años | 61.6 | 24.0 |
| N.S. | 0.8 | 1.3 |
| N.C. | 0.1 | 1.3 |
| (N) | (3743) | (2263) |

PREGUNTA 7

PROCEDE DE P1. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA (1 en P1). ¿Quién es el titular del contrato (o contratos)?

| | % | (N) |
|-----------------|-------|--------|
| El entrevistado | 46.8 | (1779) |
| Su pareja | 29.2 | (1108) |
| Padre o madre | 17.0 | (646) |
| Empresa/trabajo | 0.5 | (19) |
| Otros | 6.0 | (227) |
| N.S. | 0.3 | (12) |
| N.C. | 0.2 | (8) |
| TOTAL | 100.0 | (3799) |

PREGUNTA 8

PROCEDE DE P1. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA (1 en P1). ¿Tiene contratada alguna tarifa especial?

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| No, la general | 40.0 | (1519) |
| Bonos o tarifas planas de llamadas | 7.3 | (278) |
| Llamadas + Internet (banda ancha) | 31.4 | (1192) |
| Llamadas + TV | 2.4 | (90) |
| Llamadas + Internet (banda ancha + TV) | 11.6 | (439) |
| Otros | 1.9 | (73) |
| N.S. | 5.3 | (200) |
| N.C. | 0.2 | (8) |
| TOTAL | 100.0 | (3799) |

PREGUNTA 9

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO O INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2). ¿Usted personalmente utiliza estos servicios...?

| | Teléfono fijo | Internet (banda ancha) |
|----------------------------------|---------------|------------------------|
| Todos o casi todos los días | 66.5 | 68.9 |
| Algunas veces a la semana | 27.0 | 13.7 |
| Algunas veces al mes | 3.5 | 2.8 |
| Con menor frecuencia (ocasional) | 2.5 | 8.8 |
| Lo tiene pero no lo usa | . | 0.9 |
| N.S. | 0.1 | 1.1 |
| N.C. | 0.3 | 3.7 |
| (N) | (3743) | (2263) |

PREGUNTA 10

PROCEDE DE P1. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA (1 en P1). ¿Paga sus facturas por este/estos servicios cada mes o cada dos meses?

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| Cada mes | 63.5 | (2411) |
| Cada dos meses | 28.1 | (1069) |
| Con un operador cada mes y con otro cada dos | 1.6 | (62) |
| Otros | 0.1 | (5) |
| N.S. | 6.4 | (245) |
| N.C. | 0.2 | (7) |
| TOTAL | 100.0 | (3799) |

PREGUNTA 11

PROCEDE DE P1. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA (1 en P1). Aproximadamente, ¿cuánto paga habitualmente en su factura por todos los servicios que recibe?

| | Factura 1 | Factura 2 |
|-------------------------|-----------|-----------|
| Hasta 25 euros | 7.3 | 19.3 |
| De 26 a 50 euros | 35.0 | 38.0 |
| De 51 a 75 euros | 26.2 | 5.5 |
| De 76 a 100 euros | 9.7 | 2.5 |
| De 101 a 150 euros | 1.6 | 0.6 |
| Igual o más a 151 euros | 0.4 | . |
| N.S. | 17.8 | 29.1 |
| N.C. | 1.9 | 4.9 |
| (N) | (3799) | (326) |

| | Desviación | | (N) |
|-----------|------------|--------|--------|
| | Media | típica | |
| Factura 1 | 54.55 | 24.59 | (3049) |
| Factura 2 | 36.71 | 19.56 | (215) |

PREGUNTA 11a

PROCEDE DE P1. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA (1 en P1). Aproximadamente, ¿cuánto paga habitualmente en su factura por todos los servicios que recibe?

| | Factura 1 | Factura 2 |
|-----------|-----------|-----------|
| Mensual | 59.9 | 84.5 |
| Bimensual | 27.2 | 15.5 |
| N.C. | 13.0 | . |
| (N) | (3799) | (238) |

PREGUNTA 12

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO O INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2). Además del contenido de la publicidad, ¿se informó Ud. mismo/a sobre las condiciones (tarifas, ofertas, etc.) de contratación de teléfono fijo? ¿Y de Internet?

| | Teléfono fijo | Internet (banda ancha) |
|------|---------------|------------------------|
| Sí | 40.1 | 52.5 |
| No | 58.2 | 40.9 |
| N.C. | 1.7 | 6.6 |
| (N) | (3743) | (2263) |

PREGUNTA 12a

PROCEDE DE P1, P2 Y P12. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO O INTERNET (BANDA ANCHA) Y SE INFORMÓ PERSONALMENTE SOBRE LAS CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN (1 en P1, 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2 y 1 en P12). ¿Y, encontrar la información que buscaba le resultó?

| | Teléfono fijo | Internet (banda ancha) |
|-------------|---------------|------------------------|
| Muy difícil | 1.5 | 1.9 |
| Difícil | 9.1 | 8.5 |
| Fácil | 78.0 | 77.0 |
| Muy fácil | 9.9 | 10.6 |
| N.C. | 1.5 | 2.0 |
| (N) | (1502) | (1189) |

PREGUNTA 12b

PROCEDE DE P1, P2 Y P12. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO O INTERNET (BANDA ANCHA) Y SE INFORMÓ PERSONALMENTE SOBRE LAS CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN (1 en P1, 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2 y 1 en P12). Y, en todo caso, ¿consideró otras compañías antes de elegir la que actualmente tiene contratada?

| | Teléfono fijo | Internet (banda ancha) |
|------|---------------|------------------------|
| Sí | 54.1 | 66.8 |
| No | 41.9 | 30.7 |
| N.C. | 4.0 | 2.5 |
| (N) | (1502) | (1189) |

PREGUNTA 13

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y ALGÚN SERVICIO CONTRATADO (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)/Televisión' en P2). En general, ¿en qué medida está Ud. satisfecho con el servicio de telefonía fija? ¿Y con el de Internet? Puntúe de 1 a 10, sabiendo que el 1 significa que esta 'totalmente insatisfecho/a' y el 10 'totalmente satisfecho/a'.

| | Teléfono fijo | Internet (banda ancha) | Televisión (TV por cable o IP TV) |
|---------------------------------|---------------|------------------------|-----------------------------------|
| Totalmente insatisfecho/a (1-2) | 2.6 | 2.8 | 2.3 |
| (3-4) | 3.4 | 5.7 | 3.0 |
| (5-6) | 23.2 | 24.4 | 18.8 |
| (7-8) | 44.9 | 41.2 | 43.5 |
| Totalmente satisfecho/a (9-10) | 23.6 | 17.5 | 21.1 |
| N.S. | 1.6 | 7.2 | 2.5 |
| N.C. | 0.6 | 1.2 | 8.9 |
| (N) | (3743) | (2263) | (836) |

| | Media | Desviación típica | (N) |
|-----------------------------------|-------|-------------------|--------|
| Teléfono fijo | 7.27 | 1.92 | (3658) |
| Internet (banda ancha) | 6.95 | 1.93 | (2074) |
| Televisión (TV por cable o IP TV) | 7.32 | 1.87 | (741) |

PREGUNTA 14

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo' en P2). Más concretamente, en qué medida esta Ud. satisfecho/a con los siguientes aspectos de su teléfono fijo.

| | Totalme- nte insatis- fecho/a (1-2) | (3-4) | (5-6) | (7-8) | Totalme- nte satisfe- cho/a (9 10) | N.S. | N.C. | (N) |
|---|---|-------|-------|-------|--|------|------|--------|
| El coste | 13.3 | 18.8 | 31.3 | 20.1 | 7.3 | 8.6 | 0.6 | (3743) |
| La calidad de las comunicaciones | 1.4 | 4.2 | 21.6 | 44.7 | 24.7 | 3.1 | 0.4 | (3743) |
| El servicio de atención al cliente | 6.0 | 7.5 | 24.6 | 32.1 | 13.9 | 15.1 | 0.9 | (3743) |
| La reparación de averías | 4.2 | 5.7 | 20.3 | 29.1 | 12.7 | 27.0 | 1.0 | (3743) |
| La claridad de las facturas | 3.4 | 5.4 | 25.3 | 36.3 | 15.8 | 13.0 | 0.7 | (3743) |
| La adecuación de las tarifas a sus necesidades | 7.6 | 11.8 | 29.5 | 23.4 | 9.0 | 17.2 | 1.5 | (3743) |
| El servicio de asistencia técnica | 3.7 | 4.7 | 22.3 | 28.7 | 11.8 | 27.7 | 1.1 | (3743) |
| La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes | 4.9 | 7.7 | 25.8 | 27.8 | 11.1 | 21.9 | 0.9 | (3743) |
| Servicios complementarios (contestador, desvío de llamadas, llamadas en espera) | 3.2 | 3.9 | 24.3 | 28.3 | 10.6 | 27.7 | 2.1 | (3743) |

| | Media | Desviación típica | (N) |
|--|-------|----------------------|--------|
| El coste | 5.25 | 2.37 | (3398) |
| La calidad de las comunicaciones | 7.37 | 1.80 | (3614) |
| El servicio de atención al cliente | 6.47 | 2.27 | (3144) |
| La reparación de averías | 6.64 | 2.18 | (2693) |
| La claridad de las facturas | 6.81 | 2.04 | (3227) |
| La adecuación de las tarifas a sus necesidades | 5.84 | 2.27 | (3041) |
| El servicio de asistencia técnica | 6.63 | 2.10 | (2663) |
| La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes | 6.35 | 2.20 | (2889) |
| Servicios complementarios (contestador, desvío de llamadas, llamadas en espera) | 6.63 | 2.02 | (2627) |

PREGUNTA 14a

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Internet (banda ancha)' en P2). Más concretamente, en qué medida esta Ud. satisfecho/a con los siguientes aspectos de Internet.

| | Totalme- nte insatis- fecho/a (1-2) | (3-4) | (5-6) | (7-8) | Totalme- nte satisfe- cho/a (9 10) | N.S. | N.C. | (N) |
|--|---|-------|-------|-------|--|------|------|--------|
| El coste | 12.3 | 16.8 | 31.1 | 20.9 | 6.5 | 9.5 | 2.9 | (2263) |
| La calidad de las comunicaciones | 5.0 | 9.0 | 26.3 | 35.9 | 13.2 | 7.6 | 3.0 | (2263) |
| El servicio de atención al cliente | 7.8 | 8.0 | 26.5 | 27.6 | 9.6 | 17.2 | 3.3 | (2263) |
| La reparación de averías | 6.2 | 6.8 | 22.5 | 22.1 | 8.8 | 30.1 | 3.4 | (2263) |
| La claridad de las facturas | 3.0 | 5.5 | 26.2 | 33.7 | 12.8 | 15.5 | 3.3 | (2263) |
| La adecuación de las tarifas a sus necesidades | 6.7 | 12.2 | 30.2 | 24.4 | 8.3 | 14.9 | 3.2 | (2263) |
| El servicio de asistencia técnica | 5.2 | 6.5 | 24.7 | 23.1 | 8.3 | 29.0 | 3.4 | (2263) |
| La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes | 4.3 | 6.1 | 27.7 | 30.2 | 11.3 | 17.0 | 3.4 | (2263) |
| Servicios complementarios (correo electrónico, antivirus) | 5.7 | 6.6 | 24.6 | 25.7 | 10.2 | 23.1 | 4.0 | (2263) |

| | Media | Desviación típica | (N) |
|--|-------|----------------------|--------|
| El coste | 5.27 | 2.32 | (1983) |
| La calidad de las comunicaciones | 6.48 | 2.11 | (2024) |
| El servicio de atención al cliente | 6.09 | 2.28 | (1799) |
| La reparación de averías | 6.12 | 2.30 | (1504) |
| La claridad de las facturas | 6.68 | 1.98 | (1838) |
| La adecuación de las tarifas a sus necesidades | 5.84 | 2.18 | (1853) |
| El servicio de asistencia técnica | 6.18 | 2.18 | (1530) |
| La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes | 6.44 | 2.09 | (1801) |
| Servicios complementarios (correo electrónico, antivirus) | 6.24 | 2.27 | (1650) |

PREGUNTA 15

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo' en P2). ¿Hay algún aspecto positivo que destacaría sobre su servicio de teléfono fijo? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| Las condiciones económicas | 10.5 | (392) |
| La calidad de las comunicaciones | 9.2 | (343) |
| Es cómodo, práctico, siempre está disponible, etc. | 6.4 | (239) |
| Atención al cliente. La asistencia técnica | 2.7 | (101) |
| Da acceso a internet | 0.4 | (16) |
| Los servicios complementarios | 1.4 | (53) |
| Todos | 0.1 | (5) |
| Otros | 0.4 | (15) |
| Ninguno en particular | 68.9 | (2579) |
| N.C. | 1.8 | (67) |
| TOTAL | 100.0 | (3743) |

PREGUNTA 15a

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo' en P2). ¿Y negativo? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

| | % | (N) |
|-------------------------------------|-------|--------|
| El coste | 22.8 | (854) |
| La calidad de las comunicaciones | 1.8 | (67) |
| La reparación de averías | 2.0 | (73) |
| Atención al cliente | 4.3 | (160) |
| Mucha propaganda. Mucha publicidad | 1.5 | (56) |
| Respuestas que aluden a desventajas | 0.6 | (23) |
| Todos | 0.1 | (2) |
| Otros | 1.3 | (49) |
| Ninguno en particular | 65.7 | (2459) |
| N.C. | 2.5 | (92) |
| TOTAL | 100.0 | (3743) |

PREGUNTA 16

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Internet (banda ancha)' en P2). ¿Hay algún aspecto positivo que destacaría sobre su servicio de Internet? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| El precio. Tarifa plana. Tarifa 24h | 3.0 | (67) |
| La calidad de la conexión | 5.8 | (131) |
| La rapidez. Banda ancha | 7.5 | (169) |
| El servicio de asistencia técnica | 1.6 | (37) |
| Respuestas que aluden a la ventajas que proporciona internet | 11.8 | (268) |
| Todos | 0.3 | (6) |
| Otros | 0.6 | (14) |
| Ninguno en particular | 67.4 | (1525) |
| N.C. | 4.2 | (94) |
| TOTAL | 100.0 | (2263) |

PREGUNTA 16a

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Internet (banda ancha)' en P2). ¿Y negativo? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| El precio | 13.1 | (296) |
| La lentitud en la conexión | 10.3 | (232) |
| Las averías | 3.7 | (84) |
| La asistencia técnica | 3.1 | (70) |
| La cobertura | 2.8 | (63) |
| La velocidad anunciada no es la real | 4.2 | (95) |
| La invasión de publicidad | 1.8 | (41) |
| Posibles peligros en la red | 3.4 | (77) |
| Todos | 0.0 | (1) |
| Otros | 1.8 | (41) |
| Ninguno en particular | 58.9 | (1333) |
| N.C. | 3.0 | (68) |
| TOTAL | 100.0 | (2263) |

PREGUNTA 17

PROCEDE DE P1. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA (1 en P1). En los últimos doce meses, ¿ha realizado usted personalmente alguna de las siguientes gestiones en relación con los servicios que tiene contratados?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|--|------|------|------|------|--------|
| Petición de información o aclaración | 19.7 | 79.6 | 0.3 | 0.3 | (3799) |
| Petición de alta o baja | 10.9 | 88.4 | 0.3 | 0.4 | (3799) |
| Cambio de oferta, tarifa o condiciones contractuales | 9.0 | 90.4 | 0.3 | 0.3 | (3799) |
| Otra petición | 2.8 | 94.9 | 0.8 | 1.5 | (3799) |

PREGUNTA 17a

PROCEDE DE P1 Y P17. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES NO HA REALIZADO NINGUNA GESTIÓN PERSONALMENTE (1 en P1 y 2 en P17). ¿Y alguna otra persona por usted?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|--|-----|------|------|------|--------|
| Petición de información o aclaración | 6.2 | 86.6 | 5.7 | 1.5 | (3025) |
| Petición de alta o baja | 4.5 | 89.5 | 4.3 | 1.8 | (3359) |
| Cambio de oferta, tarifa o condiciones contractuales | 3.3 | 90.2 | 4.8 | 1.7 | (3433) |
| Otra petición | 0.8 | 92.7 | 4.7 | 1.8 | (3605) |

PREGUNTA 18

PROCEDE DE P1, P17 Y P17A. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HA REALIZADO ALGUNA GESTIÓN PERSONALMENTE U OTRA PERSONA (1 en P1 y 'Algún' 1 en P17 o en P17a). ¿A través de qué medio contactó para esta gestión?

| | % | (N) |
|---|-------|--------|
| Llamando al teléfono de atención al cliente | 81.8 | (1064) |
| A través de la página web | 4.2 | (55) |
| Por carta o fax | 0.2 | (2) |
| Por varios de los métodos citados | 1.8 | (24) |
| Otros | 8.2 | (107) |
| N.S. | 2.2 | (29) |
| N.C. | 1.5 | (20) |
| TOTAL | 100.0 | (1301) |

PREGUNTA 19

PROCEDE DE P1, P17 Y P17A. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HA REALIZADO ALGUNA GESTIÓN PERSONALMENTE U OTRA PERSONA (1 en P1 y 'Algún' 1 en P17 o en P17a). Consiguió la información, o realizar la gestión de forma...

| | % | (N) |
|---|-------|--------|
| Muy satisfactoria | 12.1 | (158) |
| Satisfactoria | 53.5 | (696) |
| Poco satisfactoria | 17.6 | (229) |
| Nada satisfactoria | 9.8 | (127) |
| No se ha obtenido la información/ realizado la gestión requerida | 2.8 | (37) |
| N.S. | 2.6 | (34) |
| N.C. | 1.5 | (20) |
| TOTAL | 100.0 | (1301) |

PREGUNTA 20

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo' en P2). En los últimos doce meses, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias?

| | Avería o problemas con el servicio telefónico | Avería con el aparato de teléfono (terminal) |
|------|---|--|
| Sí | 11.9 | 7.9 |
| No | 86.5 | 90.4 |
| N.S. | 0.7 | 0.7 |
| N.C. | 0.9 | 1.0 |
| (N) | (3743) | (3743) |

PREGUNTA 20a

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Internet (banda ancha)' en P2). En los últimos doce meses, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias?

| | Avería o problema con la conexión a internet | Avería con el dispositivo de conexión a internet (router, cable,...) |
|------|--|--|
| Sí | 27.0 | 17.6 |
| No | 68.6 | 77.7 |
| N.S. | 2.1 | 2.6 |
| N.C. | 2.2 | 2.1 |
| (N) | (2263) | (2263) |

PREGUNTA 20b

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO Y/O INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2). En los últimos doce meses, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|--|-----|------|------|------|--------|
| Retraso en el alta en el servicio | 4.0 | 92.9 | 1.1 | 2.1 | (3794) |
| Retraso en una reparación | 6.9 | 89.5 | 1.6 | 2.0 | (3794) |
| Reparación realizada incorrectamente | 3.9 | 92.5 | 1.6 | 2.1 | (3794) |
| Facturación incorrecta | 7.0 | 88.1 | 2.9 | 2.0 | (3794) |
| Cobro indebido por servicios no prestados | 6.6 | 88.9 | 2.5 | 2.0 | (3794) |
| Incumplimiento de la oferta comercial y/o del contrato | 5.1 | 90.4 | 2.5 | 2.1 | (3794) |
| Dificultad para darse de baja en el servicio | 4.0 | 90.6 | 3.2 | 2.2 | (3794) |
| Dificultad para obtener información solicitada | 6.3 | 89.6 | 1.8 | 2.2 | (3794) |

PREGUNTA 21

PROCEDE DE P1, P2, P20, P20A, P20B Y P20C. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA, EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO Y/O INTERNET (BANDA ANCHA) Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO (1 en P1, 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2 y 'Algún' 1 en P20, P20a y P20b y 'Otros (96)' en P20c). ¿Y contactó Ud. con su compañía para gestionar esta incidencia?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 76.7 | (1083) |
| No | 21.6 | (305) |
| N.C. | 1.7 | (24) |
| TOTAL | 100.0 | (1412) |

PREGUNTA 21a

PROCEDE DE P1, P2, P20, P20A, P20B, P20C Y P21. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA, EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO Y/O INTERNET (BANDA ANCHA), EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO Y NO LO HA GESTIONADO PERSONALMENTE (1 en P1, 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2, 'Algún' 1 en P20, P20a y P20b, 'Otros (96)' en P20c y 2 en P21). ¿Y otra persona de su hogar?

| | % | (N) |
|-------|-------|-------|
| Sí | 62.3 | (190) |
| No | 35.4 | (108) |
| N.S. | 1.0 | (3) |
| N.C. | 1.3 | (4) |
| TOTAL | 100.0 | (305) |

PREGUNTA 22

PROCEDE DE P1, P2, P20, P20A, P20B Y P20C. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA, EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO Y/O INTERNET (BANDA ANCHA) Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO (1 en P1, 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2 y 'Algún' 1 en P20, P20a y P20b y 'Otros (96)' en P20c). ¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 77.3 | (1092) |
| No | 20.1 | (284) |
| N.C. | 2.5 | (36) |
| TOTAL | 100.0 | (1412) |

PREGUNTA 22a

PROCEDE DE P1, P2, P20, P20A, P20B, P20C Y P22. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA, EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO Y/O INTERNET (BANDA ANCHA), EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO Y NO RESOLVIÓ LA INCIDENCIA CON SU COMPAÑÍA (1 en P1, 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2, 'Algún' 1 en P20, P20a y P20b, 'Otros (96)' en P20c y 2 en P22). ¿Utilizó Ud. u otra persona de su hogar alguno de los siguientes procedimientos para resolver esa incidencia?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|--|------|------|------|------|-------|
| Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio | 6.3 | 90.8 | 1.1 | 1.8 | (284) |
| Las Autoridades de Consumo de su CC.AA. | 2.1 | 95.1 | 1.1 | 1.8 | (284) |
| La Oficina Municipal de Información al Consumidor | 8.1 | 89.1 | 0.7 | 2.1 | (284) |
| Alguna organización de consumidores | 4.2 | 93.0 | 1.1 | 1.8 | (284) |
| Denunció el problema en algún medio de comunicación | 1.8 | 95.4 | 1.1 | 1.8 | (284) |
| Los juzgados | 1.4 | 96.1 | 0.7 | 1.8 | (284) |
| Otros | 16.9 | 78.9 | 1.1 | 3.2 | (284) |

PREGUNTA 23

PROCEDE DE P1, P2, P20, P20A, P20B Y P20C. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA, EL SERVICIO CONTRATADO ES TELÉFONO FIJO Y/O INTERNET (BANDA ANCHA) Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO (1 en P1, 1 'Teléfono fijo/Internet (banda ancha)' en P2 y 'Algún' 1 en P20, P20a y P20b y 'Otros (96)' en P20c). Finalmente la incidencia se resolvió de forma...

| | % | (N) |
|---------------------------|-------|--------|
| Muy satisfactoria | 10.6 | (149) |
| Satisfactoria | 47.9 | (677) |
| Poco satisfactoria | 16.1 | (228) |
| Nada satisfactoria | 8.6 | (121) |
| No se ha resuelto todavía | 13.7 | (193) |
| N.S. | 0.8 | (12) |
| N.C. | 2.3 | (32) |
| TOTAL | 100.0 | (1412) |

PREGUNTA 24

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y NO TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE TELÉFONO FIJO (1 en P1 y 2 'Teléfono fijo' en P2). Y, principalmente, ¿por qué razón no tiene teléfono fijo?

| | % | (N) |
|--------------------------------|-------|------|
| Es demasiado caro | 10.9 | (6) |
| Nunca está/n en casa | 5.5 | (3) |
| Es suficiente con el móvil | 60.0 | (33) |
| Vive de alquiler/comparte piso | 5.5 | (3) |
| Tuvo problemas con el operador | 7.3 | (4) |
| Otra | 5.5 | (3) |
| N.C. | 5.5 | (3) |
| TOTAL | 100.0 | (55) |

PREGUNTA 25

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y NO TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE TELÉFONO FIJO (1 en P1 y 2 'Teléfono fijo' en P2). En los últimos doce meses, ¿ha hecho Ud. alguna gestión para poner teléfono fijo en su hogar?

| | % | (N) |
|-------|-------|------|
| Sí | 3.6 | (2) |
| No | 90.9 | (50) |
| N.C. | 5.5 | (3) |
| TOTAL | 100.0 | (55) |

PREGUNTA 25a

PROCEDE DE P1, P2 Y P25. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA, NO TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE TELÉFONO FIJO Y NO HAN INICIADO PERSONALMENTE GESTIONES PARA CONTRATARLO (1 en P1, 2 'Teléfono fijo' en P2 y 2 en P25). ¿Ha hecho esa gestión alguna otra persona por Ud.?

| | % | (N) |
|-------|-------|------|
| No | 100.0 | (50) |
| TOTAL | 100.0 | (50) |

PREGUNTA 26

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y NO TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE TELÉFONO FIJO (1 en P1 y 2 'Teléfono fijo' en P2). Y, en los últimos 12 meses, ¿ha tenido teléfono fijo en su hogar y se ha dado de baja?

| | % | (N) |
|-------|-------|------|
| Sí | 7.3 | (4) |
| No | 87.3 | (48) |
| N.C. | 5.5 | (3) |
| TOTAL | 100.0 | (55) |

PREGUNTA 27

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y NO TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 2 'Internet (banda ancha)' en P2). Y, principalmente, ¿por qué razón no tiene Internet (banda ancha) en su casa?

| | % | (N) |
|---|-------|--------|
| No está disponible donde vive Ud. | 1.9 | (29) |
| Es demasiado caro | 10.2 | (154) |
| Me basta con utilizarlo con el trabajo/otro lugar | 6.7 | (101) |
| No sabe utilizarlo, no le interesa | 63.2 | (957) |
| Otra | 5.8 | (88) |
| N.S. | 0.5 | (7) |
| N.C. | 11.8 | (179) |
| TOTAL | 100.0 | (1515) |

PREGUNTA 28

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y NO TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 2 'Internet (banda ancha)' en P2). En los últimos doce meses, ¿ha hecho Ud. alguna gestión para instalar Internet (banda ancha) en su hogar?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 2.2 | (33) |
| No | 85.1 | (1290) |
| N.C. | 12.7 | (192) |
| TOTAL | 100.0 | (1515) |

PREGUNTA 28a

PROCEDE DE P1, P2 Y P28. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA, NO TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) Y NO HAN INICIADO GESTIONES PARA CONTRATARLO (1 en P1, 2 'Internet (banda ancha)' en P2 y 2 en P28). ¿Ha hecho esa gestión alguna otra persona por Ud.?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 0.6 | (8) |
| No | 97.2 | (1254) |
| N.S. | 0.7 | (9) |
| N.C. | 1.5 | (19) |
| TOTAL | 100.0 | (1290) |

PREGUNTA 29

PROCEDE DE P1 Y P2. SÓLO A QUIENES TIENEN CONTRATADA EN SU DOMICILIO LÍNEA TELEFÓNICA FIJA Y NO TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P1 y 2 'Internet (banda ancha)' en P2). Y, en los últimos 12 meses, ¿ha tenido contratado el servicio de Internet (banda ancha) en su hogar y se ha dado de baja?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 1.8 | (28) |
| No | 84.8 | (1285) |
| N.S. | 0.1 | (2) |
| N.C. | 13.2 | (200) |
| TOTAL | 100.0 | (1515) |

PREGUNTA 30

¿Tiene teléfono móvil para su uso personal?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 85.8 | (4249) |
| No | 14.2 | (703) |
| N.C. | 0.0 | (1) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 31

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). ¿Con cuál de los siguientes operadores tiene contratado el teléfono móvil?

| | % | (N) |
|----------|-------|--------|
| Movistar | 47.5 | (2020) |
| Vodafone | 30.0 | (1276) |
| Orange | 18.5 | (786) |
| Yoigo | 1.7 | (71) |
| Otras | 1.2 | (53) |
| N.S. | 0.8 | (34) |
| N.C. | 0.2 | (9) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 32

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). ¿Cuánto tiempo hace que tiene contratado con esta compañía el teléfono móvil?

| | % | (N) |
|---------------------------------------|-------|--------|
| Hace menos de un año (12 meses) | 12.7 | (541) |
| Hace más de un año (y menos de cinco) | 40.9 | (1736) |
| Hace más de cinco años | 46.0 | (1953) |
| N.S. | 0.4 | (16) |
| N.C. | 0.1 | (3) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 33

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). Usted personalmente utiliza el teléfono móvil...

| | % | (N) |
|--------------------------------|-------|--------|
| Todos o casi todos los días | 75.2 | (3197) |
| Algunas veces a la semana | 18.9 | (804) |
| Algunas veces al mes | 3.1 | (130) |
| Con menor frecuencia/ocasional | 2.7 | (114) |
| N.S. | 0.1 | (3) |
| N.C. | 0.0 | (1) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 34

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). ¿Tiene tarjeta prepago o contrato?

| | % | (N) |
|---------------------|-------|--------|
| Tarjeta de prepago | 32.9 | (1397) |
| Contrato (postpago) | 66.6 | (2830) |
| N.S. | 0.4 | (17) |
| N.C. | 0.1 | (5) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 34a

PROCEDE DE P30 Y P34. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL CON CONTRATO (1 en P30 y 2 en P34). ¿Quién es el titular del contrato de su teléfono móvil?

| | % | (N) |
|---------------------------------|-------|--------|
| El entrevistado/la entrevistada | 75.9 | (2148) |
| Su pareja | 11.4 | (322) |
| Padre/madre | 4.2 | (118) |
| Empresa | 4.2 | (118) |
| Otros | 2.0 | (57) |
| N.S. | 0.3 | (8) |
| N.C. | 2.1 | (59) |
| TOTAL | 100.0 | (2830) |

PREGUNTA 35

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). Dígame, por favor, si lo recuerda, (el nombre de) la tarifa que tiene contratada para su teléfono móvil.

| | % | (N) |
|-----------------|-------|--------|
| Menciona tarifa | 40.0 | (1700) |
| N.S. | 55.5 | (2359) |
| N.C. | 4.5 | (190) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 36

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). En cualquier caso ¿podría decirme si su tarifa incluye...?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|---|------|------|------|------|--------|
| Llamadas más baratas a determinadas horas o días de la semana | 44.9 | 44.2 | 9.5 | 1.5 | (4249) |
| Un consumo mínimo por mes | 40.1 | 49.8 | 9.0 | 1.1 | (4249) |
| Bonos o tarifas planas | 17.0 | 70.9 | 10.7 | 1.4 | (4249) |
| Llamadas más baratas a móviles del mismo operador | 57.6 | 32.0 | 9.5 | 0.8 | (4249) |
| Llamadas más baratas a números elegidos por Ud. | 42.2 | 48.2 | 8.8 | 0.8 | (4249) |

PREGUNTA 37

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). Utiliza el teléfono móvil para...

| | Sí | No | No_proc- ede | N.S. | N.C. | (N) |
|--------------------------------------|------|------|-----------------|------|------|--------|
| Hacer o recibir llamadas | 99.3 | 0.6 | . | 0.1 | 0.0 | (4249) |
| Enviar o recibir mensajes de texto | 69.9 | 29.9 | 0.0 | 0.1 | 0.2 | (4249) |
| Enviar o recibir mensajes multimedia | 20.0 | 77.9 | 1.5 | 0.2 | 0.4 | (4249) |
| Escuchar música o la radio | 21.3 | 76.7 | 1.5 | 0.2 | 0.3 | (4249) |
| Correo electrónico | 3.6 | 88.6 | 6.7 | 0.3 | 0.9 | (4249) |
| Navegar por internet | 4.0 | 87.6 | 7.6 | 0.3 | 0.6 | (4249) |
| Jugar | 15.1 | 83.0 | 1.0 | 0.1 | 0.8 | (4249) |
| Hacer fotos | 49.3 | 48.5 | 1.6 | 0.1 | 0.4 | (4249) |
| Agenda | 50.3 | 48.9 | 0.5 | 0.1 | 0.2 | (4249) |
| Despertador y/o alarma | 53.4 | 46.1 | 0.1 | 0.1 | 0.4 | (4249) |

PREGUNTA 38

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). Además del teléfono móvil, ¿tiene/n contratado Internet móvil de banda ancha?

| | % | (N) |
|-------------------------|-------|--------|
| No, sólo teléfono móvil | 95.2 | (4047) |
| Sí | 4.4 | (186) |
| N.C. | 0.4 | (16) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 38a

PROCEDE DE P30 Y P38. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P30 y 2 en P38). ¿Qué tarifa tiene contratada?

| | % | (N) |
|----------------------|-------|-------|
| Tarifa plana | 65.6 | (122) |
| Tarificación por uso | 24.7 | (46) |
| N.S. | 4.3 | (8) |
| N.C. | 5.4 | (10) |
| TOTAL | 100.0 | (186) |

PREGUNTA 38b

PROCEDE DE P30 Y P38. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P30 y 2 en P38). ¿Utiliza Internet móvil de banda ancha para conectarse desde el móvil, desde el PC o desde ambos?

| | % | (N) |
|-------|-------|-------|
| Móvil | 27.4 | (51) |
| PC | 28.0 | (52) |
| Ambos | 29.6 | (55) |
| N.S. | 1.6 | (3) |
| N.C. | 13.4 | (25) |
| TOTAL | 100.0 | (186) |

PREGUNTA 38c

PROCEDE DE P30 Y P38. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P30 y 2 en P38). ¿Cuánto tiempo hace que tiene contratado Internet de banda ancha con esta compañía?

| | % | (N) |
|---------------------------------------|-------|-------|
| Hace menos de un año (12 meses) | 51.1 | (95) |
| Hace más de un año (y menos de cinco) | 30.1 | (56) |
| Hace más de cinco años | 8.1 | (15) |
| N.S. | 1.6 | (3) |
| N.C. | 9.1 | (17) |
| TOTAL | 100.0 | (186) |

PREGUNTA 39

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30).

Aproximadamente, ¿cuánto paga al mes a su compañía de telefonía móvil (por todos los servicios que tenga disponibles)?

| | % | (N) |
|-------------------------|-------|--------|
| Hasta 25 euros | 46.5 | (1977) |
| De 26 a 50 euros | 28.9 | (1227) |
| De 51 a 75 euros | 6.9 | (294) |
| De 76 a 100 euros | 5.0 | (213) |
| De 101 a 150 euros | 2.2 | (94) |
| Igual o más a 151 euros | 1.2 | (53) |
| N.S. | 7.8 | (332) |
| N.C. | 1.4 | (59) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

| | |
|-------------------|--------|
| Media | 36.33 |
| Desviación típica | 38.21 |
| (N) | (3858) |

PREGUNTA 40

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). Además del contenido de la publicidad, ¿se informó Ud. mismo/a sobre las condiciones (tarifas, ofertas, etc.) de contratación de este/estos servicios?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 57.4 | (2439) |
| No | 42.1 | (1789) |
| N.C. | 0.5 | (21) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 40a

PROCEDE DE P30 Y P40. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y SE INFORMÓ PERSONALMENTE SOBRE LAS CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN (1 en P30 y 1 en P40). ¿Y, encontrar la información que buscaba le resultó...?

| | % | (N) |
|-------------|-------|--------|
| Muy difícil | 1.4 | (35) |
| Difícil | 9.3 | (226) |
| Fácil | 77.3 | (1886) |
| Muy fácil | 11.2 | (274) |
| N.C. | 0.7 | (18) |
| TOTAL | 100.0 | (2439) |

PREGUNTA 40b

PROCEDE DE P30 Y P40. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y SE INFORMÓ PERSONALMENTE SOBRE LAS CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN (1 en P30 y 1 en P40). ¿Consideró otras compañías antes de elegir la que actualmente tiene contratada?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 64.9 | (1583) |
| No | 33.7 | (821) |
| N.S. | 0.2 | (4) |
| N.C. | 1.3 | (31) |
| TOTAL | 100.0 | (2439) |

PREGUNTA 41

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). ¿Qué aspecto tuvo más en cuenta para elegir la compañía con la que actualmente tiene contratado el teléfono móvil?

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| Las tarifas | 27.1 | (1153) |
| Las facilidades para adquirir el Terminal (modelo de teléfono) de su interés | 8.7 | (371) |
| La reputación de esa compañía | 8.7 | (370) |
| La cobertura | 17.1 | (726) |
| Es la que tiene la mayor parte de mi familia/amigos | 24.3 | (1032) |
| Otra | 8.5 | (361) |
| N.S. | 4.6 | (197) |
| N.C. | 0.9 | (39) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 42

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). INTERNET EN EL MÓVIL: PROCEDE DE P30 Y P38. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P30 y 2 en P38). En general, ¿en qué medida está Ud. satisfecho con su servicio de telefonía móvil? ¿Y con Internet móvil de banda ancha (si procede)? Utilice esta escala, sabiendo que el 1 significa que esta ¿totalmente insatisfecho/a¿ y el 10 ¿totalmente satisfecho/a¿.

| | Teléfono móvil | Internet móvil (banda ancha) |
|--------------------------------|----------------|------------------------------|
| Totalmente insatisfecho/a | | |
| (1-2) | 1.9 | 4.8 |
| (3-4) | 3.8 | 3.8 |
| (5-6) | 25.1 | 21.0 |
| (7-8) | 47.5 | 32.8 |
| Totalmente satisfecho/a (9-10) | 20.0 | 11.8 |
| N.S. | 1.4 | 3.2 |
| N.C. | 0.3 | 22.6 |
| (N) | (4249) | (186) |

| | Media | Desviación típica | (N) |
|------------------------------|-------|-------------------|--------|
| Teléfono móvil | 7.18 | 1.79 | (4177) |
| Internet móvil (banda ancha) | 6.66 | 2.16 | (138) |

PREGUNTA 43

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). Más concretamente, en qué medida esta Ud. satisfecho/a con los siguientes aspectos de su servicio de...

| | Totalme- nte insatis- fecho/a (1-2) | (3-4) | (5-6) | (7-8) | Totalme- nte satisfe- cho/a (9 10) | N.S. | N.C. | (N) |
|---|---|-------|-------|-------|--|------|------|--------|
| El coste | 9.3 | 16.9 | 35.0 | 25.4 | 8.6 | 3.9 | 0.9 | (4249) |
| La calidad de las comunicaciones | 1.6 | 5.0 | 25.9 | 45.5 | 19.2 | 2.2 | 0.6 | (4249) |
| El servicio de atención al cliente | 5.3 | 6.9 | 26.3 | 32.3 | 12.9 | 15.3 | 1.0 | (4249) |
| La claridad de las facturas | 2.5 | 4.0 | 23.3 | 32.2 | 13.9 | 19.8 | 4.4 | (4249) |
| La adecuación de las tarifas a sus necesidades | 5.4 | 9.4 | 31.6 | 28.8 | 9.6 | 13.1 | 2.0 | (4249) |
| La cobertura | 3.0 | 6.7 | 23.6 | 39.2 | 24.5 | 2.1 | 0.9 | (4249) |
| La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes | 3.0 | 6.2 | 27.4 | 32.1 | 14.0 | 16.1 | 1.2 | (4249) |
| La facilidad para adquirir nuevos aparatos móviles | 5.5 | 7.3 | 26.1 | 30.2 | 13.8 | 15.8 | 1.3 | (4249) |
| Servicios complementarios (contestador, desvío de llamadas, llamadas en espera, etc.) | 2.4 | 3.5 | 25.7 | 26.4 | 10.3 | 29.4 | 2.2 | (4249) |

| | Media | Desviación típica | (N) |
|---|-------|----------------------|--------|
| El coste | 5.62 | 2.24 | (4045) |
| La calidad de las comunicaciones | 7.09 | 1.78 | (4130) |
| El servicio de atención al cliente | 6.48 | 2.18 | (3555) |
| La claridad de las facturas | 6.87 | 1.95 | (3223) |
| La adecuación de las tarifas a sus necesidades | 6.15 | 2.10 | (3605) |
| La cobertura | 7.09 | 2.05 | (4121) |
| La facilidad para conocer las tarifas y ofertas existentes | 6.67 | 2.01 | (3513) |
| La facilidad para adquirir nuevos aparatos móviles | 6.44 | 2.22 | (3524) |
| Servicios complementarios (contestador, desvío de llamadas, llamadas en espera, etc.) | 6.63 | 1.94 | (2907) |

PREGUNTA 43a

PROCEDE DE P30 Y P38. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P30 y 2 en P38). Más concretamente, en qué medida esta Ud. satisfecho/a con los siguientes aspectos de su servicio de...

| | El coste | La calidad de las comunicaciones | La adecuación de las tarifas a sus necesidades | La facilidad para adquirir nuevos aparatos móviles/ordenadores |
|---------------------------------|----------|----------------------------------|--|--|
| Totalmente insatisfecho/a (1-2) | 12.4 | 5.9 | 8.1 | 2.7 |
| (3-4) | 17.2 | 10.8 | 8.6 | 7.5 |
| (5-6) | 24.7 | 24.7 | 22.6 | 17.2 |
| (7-8) | 13.4 | 23.7 | 25.3 | 28.0 |
| Totalmente satisfecho/a (9-10) | 8.1 | 11.3 | 7.0 | 10.8 |
| N.S. | 7.5 | 7.0 | 11.8 | 17.2 |
| N.C. | 16.7 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| (N) | (186) | (186) | (186) | (186) |

| Servicios complementarios (asistencia técnica, etc.) | |
|--|-------|
| Totalmente insatisfecho/a (1-2) | 3.2 |
| (3-4) | 4.8 |
| (5-6) | 22.6 |
| (7-8) | 22.6 |
| Totalmente satisfecho/a (9-10) | 9.7 |
| N.S. | 19.9 |
| N.C. | 17.2 |
| (N) | (186) |

| | Media | Desviación típica | (N) |
|--|-------|-------------------|-------|
| El coste | 5.09 | 2.48 | (141) |
| La calidad de las comunicaciones | 6.11 | 2.24 | (142) |
| La adecuación de las tarifas a sus necesidades | 5.83 | 2.30 | (133) |
| La facilidad para adquirir nuevos aparatos móviles/ordenadores | 6.54 | 2.10 | (123) |
| Servicios complementarios (asistencia técnica, etc.) | 6.50 | 2.07 | (117) |

PREGUNTA 44

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). ¿Hay algún aspecto positivo que destacaría sobre su servicio de telefonía móvil? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

| | % | (N) |
|---|-------|--------|
| El coste (tarifas bajas, ofertas continuas) | 6.2 | (262) |
| La calidad de las comunicaciones | 2.7 | (116) |
| El servicio de atención al cliente | 1.9 | (82) |
| La cobertura | 10.4 | (443) |
| Servicios complementarios (contestador, desvío de llamadas, llamadas en espera,...) | 0.8 | (34) |
| Prestaciones del teléfono móvil (cámara de fotos, GPS, etc.) | 0.6 | (27) |
| Respuestas que aluden a las ventajas de la telefonía móvil (localización, disponibilidad, etc.) | 13.4 | (569) |
| Todos | 0.0 | (1) |
| Otros | 0.4 | (15) |
| Ninguno en particular | 63.4 | (2692) |
| N.C. | 2.3 | (96) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 44a

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). ¿Y negativo? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

| | % | (N) |
|-------------------------------------|-------|--------|
| El precio | 17.3 | (737) |
| La calidad de las comunicaciones | 0.8 | (35) |
| El servicio de atención al cliente | 4.3 | (183) |
| La cobertura | 8.0 | (342) |
| La publicidad | 1.9 | (80) |
| Respuestas que aluden a desventajas | 2.2 | (95) |
| Todos | 0.1 | (5) |
| Otros | 2.4 | (100) |
| Ninguno en particular | 62.6 | (2659) |
| N.C. | 3.0 | (128) |
| TOTAL | 100.0 | (4249) |

PREGUNTA 45

PROCEDE DE P30 Y P38. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P30 y 2 en P38). ¿Hay algún aspecto positivo que destacaría sobre su servicio de Internet móvil? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

| | % | (N) |
|--|-------|-------|
| Es práctico y cómodo | 15.1 | (28) |
| Respuestas que aluden a las ventajas de internet móvil de banda ancha (es bueno para trabajar, facilita información,...) | 11.3 | (21) |
| Todos | 0.0 | (0) |
| Otros | 0.5 | (1) |
| Ninguno en particular | 58.6 | (109) |
| N.C. | 15.6 | (29) |
| TOTAL | 100.0 | (186) |

PREGUNTA 45a

PROCEDE DE P30 Y P38. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P30 y 2 en P38). ¿Y negativo? (MÁXIMO DOS RESPUESTAS).

| | % | (N) |
|-------------------------|-------|-------|
| El precio | 14.5 | (27) |
| La calidad del servicio | 21.0 | (39) |
| Todos | 0.5 | (1) |
| Otros | 1.1 | (2) |
| Ninguno en particular | 47.3 | (88) |
| N.C. | 17.7 | (33) |
| TOTAL | 100.0 | (186) |

PREGUNTA 46

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). En los últimos doce meses, ¿ha realizado usted personalmente alguna de las siguientes gestiones con su compañía de teléfono móvil?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|--|------|------|------|------|--------|
| Petición de información o aclaración | 20.9 | 78.8 | 0.1 | 0.2 | (4249) |
| Petición de alta o baja | 8.6 | 91.1 | 0.2 | 0.2 | (4249) |
| Cambio de oferta, tarifa o condiciones contractuales | 11.2 | 88.5 | 0.1 | 0.2 | (4249) |
| Otra petición | 2.9 | 94.4 | 0.7 | 2.0 | (4249) |

PREGUNTA 46a

PROCEDE DE P30 Y P46. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES NO HA REALIZADO NINGUNA GESTIÓN PERSONALMENTE (1 en P30 y 2 en P46). ¿Y alguna otra persona por usted?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|--|-----|------|------|------|--------|
| Petición de información o aclaración | 2.2 | 94.2 | 2.4 | 1.2 | (3347) |
| Petición de alta o baja | 1.5 | 94.8 | 2.0 | 1.8 | (3869) |
| Cambio de oferta, tarifa o condiciones contractuales | 1.5 | 94.8 | 2.2 | 1.5 | (3760) |
| Otra petición | 0.3 | 96.3 | 2.1 | 1.3 | (4010) |

PREGUNTA 47

PROCEDE DE P30, P46 Y P46A. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HA REALIZADO ALGUNA GESTIÓN PERSONALMENTE U OTRA PERSONA (1 en P30 y 'Algún'12 en P46 o en P46a). ¿A través de qué medio contactó para esta gestión?

| | % | (N) |
|---|-------|--------|
| Llamando al teléfono de atención al cliente | 72.3 | (987) |
| A través de la página web | 2.9 | (40) |
| Por carta o fax | 0.1 | (2) |
| Por varios de los métodos citados | 1.3 | (18) |
| Otros | 20.2 | (276) |
| N.S. | 1.2 | (16) |
| N.C. | 2.0 | (27) |
| TOTAL | 100.0 | (1366) |

PREGUNTA 48

PROCEDE DE P30, P46 Y P46A. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HA REALIZADO ALGUNA GESTIÓN PERSONALMENTE U OTRA PERSONA (1 en P30 y 'Algún'12 en P46 o en P46a). Consiguió la información, o realizar la gestión de forma...

| | % | (N) |
|---|-------|--------|
| Muy satisfactoria | 15.2 | (208) |
| Satisfactoria | 55.6 | (760) |
| Poco satisfactoria | 13.5 | (184) |
| Nada satisfactoria | 8.1 | (110) |
| No se ha obtenido la información/ realizado la gestión requerida | 3.6 | (49) |
| N.S. | 1.7 | (23) |
| N.C. | 2.3 | (32) |
| TOTAL | 100.0 | (1366) |

PREGUNTA 49

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (1 en P30). INTERNET EN EL MÓVIL: PROCEDE DE P30 Y P38. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y TIENEN CONTRATADO EL SERVICIO DE INTERNET (BANDA ANCHA) (1 en P30 y 2 en P38). En los últimos doce meses, ¿ha tenido alguna de las siguientes incidencias en la prestación del servicio de telefonía móvil y/o, si procede, de Internet móvil de banda ancha?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|--|------|------|------|------|--------|
| Retraso en el alta en el servicio | 1.3 | 97.6 | 0.3 | 0.8 | (4249) |
| Problemas de cobertura | 19.1 | 80.1 | 0.2 | 0.6 | (4249) |
| Facturación incorrecta | 5.0 | 92.2 | 1.7 | 1.0 | (4249) |
| Cobro indebido por servicios no prestados | 5.0 | 92.6 | 1.6 | 0.9 | (4249) |
| Incumplimiento de la oferta comercial y/o del contrato | 3.4 | 94.7 | 1.2 | 0.7 | (4249) |
| Dificultad para darse de baja en el servicio | 2.8 | 94.3 | 2.1 | 0.8 | (4249) |
| Dificultad para obtener información solicitada | 6.8 | 91.8 | 0.6 | 0.8 | (4249) |

PREGUNTA 50

PROCEDE DE P30, P49 Y P49A. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO (1 en P30 y 'Algún' 1 en P49 y 'Otros (96)' en P49a). ¿Y contactó Ud. con su compañía para gestionar esta incidencia?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 50.9 | (617) |
| No | 46.2 | (559) |
| N.C. | 2.9 | (35) |
| TOTAL | 100.0 | (1211) |

PREGUNTA 50a

PROCEDE DE P30, P49, P49A Y P50. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL, EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO Y NO LO HA GESTIONADO PERSONALMENTE (1 en P30, 'Algún' 1 en P49, 'Otros (96)' en P49a y 2 en P50). ¿Y lo hizo otra persona por Ud.?

| | % | (N) |
|-------|-------|-------|
| Sí | 8.1 | (45) |
| No | 88.4 | (494) |
| N.C. | 3.6 | (20) |
| TOTAL | 100.0 | (559) |

PREGUNTA 51

PROCEDE DE P30, P49 Y P49A. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO (1 en P30 y 'Algún' 1 en P49 y 'Otros (96)' en P49a). ¿La incidencia se resolvió directamente con su compañía?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 50.5 | (612) |
| No | 42.9 | (519) |
| N.C. | 6.6 | (80) |
| TOTAL | 100.0 | (1211) |

PREGUNTA 51a

PROCEDE DE P30, P49, P49A Y P51. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL, EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO Y NO RESOLVIÓ LA INCIDENCIA CON SU COMPAÑÍA (1 en P30, 'Algún' 1 en P49, 'Otros (96)' en P49a y 2 en P51). ¿Utilizó Ud. (o, por lo que sabe, otra persona por Ud.) alguno de los siguientes procedimientos para resolver esa incidencia?

| | Sí | No | N.S. | N.C. | (N) |
|--|------|------|------|------|-------|
| Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio | 3.1 | 93.8 | 0.2 | 2.9 | (519) |
| Las Autoridades de Consumo de su CC.AA. | 2.7 | 94.4 | 0.2 | 2.7 | (519) |
| La Oficina Municipal de Información al Consumidor | 3.5 | 93.4 | 0.2 | 2.9 | (519) |
| Alguna organización de consumidores | 2.1 | 94.8 | 0.2 | 2.9 | (519) |
| Denunció el problema en algún medio de comunicación | 0.6 | 96.0 | 0.4 | 3.1 | (519) |
| Los juzgados | 0.6 | 96.0 | 0.2 | 3.3 | (519) |
| Otro | 12.5 | 82.5 | 0.4 | 4.6 | (519) |

PREGUNTA 52

PROCEDE DE P30, P49 Y P49A. SÓLO A QUIENES TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES HAN TENIDO ALGUNA INCIDENCIA CON EL SERVICIO (1 en P30 y 'Algún' 1 en P49 y 'Otros (96)' en P49a). Finalmente la incidencia se resolvió de forma...

| | % | (N) |
|---------------------------|-------|--------|
| Muy satisfactoria | 3.0 | (36) |
| Satisfactoria | 30.0 | (363) |
| Poco satisfactoria | 17.2 | (208) |
| Nada satisfactoria | 9.2 | (112) |
| No se ha resuelto todavía | 32.2 | (390) |
| N.S. | 1.4 | (17) |
| N.C. | 7.0 | (85) |
| TOTAL | 100.0 | (1211) |

PREGUNTA 53

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES NO TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (2 en P30).
Y, principalmente, ¿por qué razón no tiene teléfono móvil?

| | % | (N) |
|------------------------------------|-------|-------|
| Es demasiado caro | 10.8 | (76) |
| No lo necesita | 72.1 | (507) |
| No quiere esta localizable siempre | 3.4 | (24) |
| No hay cobertura donde vive | 1.0 | (7) |
| Otras | 11.0 | (77) |
| N.S. | 0.3 | (2) |
| N.C. | 1.4 | (10) |
| TOTAL | 100.0 | (703) |

PREGUNTA 54

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES NO TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (2 en P30). En los últimos doce meses, ¿ha hecho Ud. alguna gestión para tener teléfono móvil?

| | % | (N) |
|-------|-------|-------|
| Sí | 1.4 | (10) |
| No | 96.4 | (678) |
| N.C. | 2.1 | (15) |
| TOTAL | 100.0 | (703) |

PREGUNTA 54a

PROCEDE DE P30 Y P54. SÓLO A QUIENES NO TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL Y NO HAN INICIADO PERSONALMENTE GESTIONES PARA CONTRATARLO (2 en P30 y 2 en P54). ¿Ha hecho esa gestión alguna otra persona por Ud.?

| | % | (N) |
|-------|-------|-------|
| Sí | 1.8 | (12) |
| No | 95.0 | (644) |
| N.C. | 3.2 | (22) |
| TOTAL | 100.0 | (678) |

PREGUNTA 55

PROCEDE DE P30. SÓLO A QUIENES NO TIENEN TELÉFONO MÓVIL PARA USO PERSONAL (2 en P30). Y, en los últimos 12 meses, ¿ha tenido teléfono móvil y se ha dado de baja?

| | % | (N) |
|-------|-------|-------|
| Sí | 2.8 | (20) |
| No | 94.2 | (662) |
| N.C. | 3.0 | (21) |
| TOTAL | 100.0 | (703) |

PREGUNTA 56

¿Podría decirme si ha utilizado Internet en los últimos doce meses?

| | % | (N) |
|-------|-------|--------|
| Sí | 53.8 | (2663) |
| No | 46.0 | (2279) |
| N.C. | 0.2 | (11) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 56a

PROCEDE DE P56. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P56). ¿Con qué frecuencia se conecta Ud. a Internet?

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| Todos los días | 62.1 | (1653) |
| De tres a cinco días por semana | 17.4 | (464) |
| Uno o dos días por semana | 9.6 | (255) |
| Alguna vez al mes | 7.0 | (186) |
| Con menor frecuencia o de manera ocasional | 3.7 | (98) |
| N.C. | 0.3 | (7) |
| TOTAL | 100.0 | (2663) |

PREGUNTA 56b

PROCEDE DE P56. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P56). ¿Y en qué lugares utiliza Ud. Internet? (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| En casa | 76.1 | (2027) |
| En el trabajo | 30.3 | (807) |
| En casa de un familiar o amigo | 13.0 | (347) |
| En un lugar público (cibercafé, biblioteca, locutorio) | 14.4 | (383) |
| No contesta | 0.5 | (13) |
| TOTAL | 100.0 | (2663) |

PREGUNTA 56c

PROCEDE DE P56. SÓLO A QUIENES HAN UTILIZADO INTERNET EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES (1 en P56). Dígame, por favor, para cuál de las siguientes actividades utiliza Internet habitualmente. (RESPUESTA MÚLTIPLE. MARCAR TODAS LAS QUE DIGA LA PERSONA ENTREVISTADA).

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| Realizar gestiones bancarias | 33.0 | (878) |
| Comprar algún producto o servicio on line | 28.7 | (765) |
| Búsquedas de información o documentación | 91.0 | (2423) |
| Compra o reserva de entradas para cines, espectáculos, etc. | 25.1 | (668) |
| Descarga de música, vídeos, películas, etc. | 47.1 | (1253) |
| Gestiones con organismos de la Administración (Padrón, Seguridad Social, Agencia Tributaria, Ayuntamientos...) | 33.8 | (901) |
| Llamadas telefónicas por internet (Telefonía IP) | 10.9 | (290) |
| Foros, chats (Messenger, Tuenti, Facebook) | 45.7 | (1218) |
| Correo electrónico | 77.7 | (2069) |
| No contesta | 0.6 | (16) |
| TOTAL | 100.0 | (2663) |

PREGUNTA 57

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.?

| | % | (N) |
|-----------------|-------|--------|
| Izquierda (1-2) | 5.9 | (293) |
| (3-4) | 23.2 | (1151) |
| (5-6) | 28.3 | (1403) |
| (7-8) | 8.4 | (418) |
| Derecha (9-10) | 1.9 | (92) |
| N.S. | 14.0 | (692) |
| N.C. | 18.3 | (904) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

| | |
|-------------------|--------|
| Media | 4.73 |
| Desviación típica | 1.81 |
| (N) | (3357) |

PREGUNTA 58

¿Me podría decir si en las elecciones generales del pasado 9 de marzo...?

| | % | (N) |
|----------------------------------|-------|--------|
| Fue a votar y votó | 71.7 | (3550) |
| No tenía edad para votar | 1.8 | (87) |
| Fue a votar pero no pudo hacerlo | 0.5 | (24) |
| No fue a votar porque no pudo | 4.8 | (239) |
| Prefirió no votar | 12.4 | (613) |
| No puede votar es extranjero | 4.3 | (212) |
| No recuerda | 0.8 | (38) |
| N.C. | 3.8 | (190) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 58a

PROCEDE DE P58. SÓLO A LOS QUE FUERON A VOTAR Y VOTARON EN LAS ELECCIONES GENERALES DE 2008 (1 en P58). ¿Y podría decirme a qué partido o coalición votó?

| | % | (N) |
|----------------------|-------|--------|
| PSOE | 37.5 | (1331) |
| PP | 22.6 | (804) |
| IU (ICV en Cataluña) | 3.6 | (128) |
| CiU | 1.9 | (67) |
| PNV | 1.4 | (50) |
| UPyD | 0.5 | (18) |
| ERC | 1.2 | (42) |
| BNG | 1.0 | (34) |
| CC | 0.4 | (14) |
| NaBai | 0.3 | (9) |
| Otros partidos | 2.0 | (70) |
| En blanco | 2.9 | (104) |
| No recuerda | 2.9 | (102) |
| N.C. | 21.9 | (777) |
| TOTAL | 100.0 | (3550) |

PREGUNTA 58aa

RECUERDO DE VOTO EN ELECCIONES GENERALES.

| | % | (N) |
|------------------------------|-------|--------|
| PSOE | 26.9 | (1331) |
| PP | 16.2 | (804) |
| IU (ICV en Cataluña) | 2.6 | (128) |
| CiU | 1.4 | (67) |
| Otros partidos | 4.8 | (237) |
| No puede votar es extranjero | 4.3 | (212) |
| No tenía edad para votar | 1.8 | (87) |
| En blanco | 2.1 | (104) |
| No votó | 17.7 | (876) |
| No recuerda | 2.8 | (140) |
| N.C. | 19.5 | (967) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 59

Sexo:

| | % | (N) |
|--------|-------|--------|
| Hombre | 48.9 | (2423) |
| Mujer | 51.1 | (2530) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 60

¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

| | % | (N) |
|-----------------|-------|--------|
| De 18 a 24 años | 9.7 | (482) |
| De 25 a 34 años | 20.6 | (1021) |
| De 35 a 44 años | 20.2 | (1001) |
| De 45 a 54 años | 16.3 | (805) |
| De 55 a 64 años | 12.9 | (641) |
| 65 y más años | 20.2 | (1001) |
| N.C. | 0.0 | (2) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 61

¿Ha ido Ud. a la escuela o cursado algún tipo de estudios

| | % | (N) |
|-------------------------------|-------|--------|
| No, es analfabeto | 1.4 | (68) |
| No, pero sabe leer y escribir | 3.9 | (194) |
| Sí, ha ido a la escuela | 94.6 | (4685) |
| N.C. | 0.1 | (6) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 61a

PROCEDE DE P61. SÓLO A QUIENES HAN IDO A LA ESCUELA (3 en P61). ¿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.).

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Menos de 5 años de escolarización | 3.1 | (146) |
| Educación primaria | 23.8 | (1117) |
| ESO o Bachiller elemental | 25.1 | (1177) |
| FP de grado medio | 5.9 | (275) |
| Bachillerato LOGSE | 14.5 | (677) |
| FP de grado superior | 8.9 | (419) |
| Arquitecto/Ingeniero Técnico | 1.2 | (55) |
| Diplomado | 6.8 | (318) |
| Arquitecto/Ingeniero Superior | 1.3 | (62) |
| Licenciatura | 8.2 | (384) |
| Estudios Postgrado o especialización | 0.8 | (38) |
| N.C. | 0.4 | (17) |
| TOTAL | 100.0 | (4685) |

PREGUNTA 61aa

ESTUDIOS.

| | % | (N) |
|-----------------------|-------|--------|
| Sin estudios | 8.2 | (408) |
| Primaria | 46.3 | (2294) |
| Secundaria | 13.7 | (677) |
| F.P. | 14.0 | (694) |
| Medios universitarios | 7.5 | (373) |
| Superiores | 9.8 | (484) |
| N.C. | 0.5 | (23) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 62

¿Cómo se define Ud. en materia religiosa: católico/a, creyente de otra religión, no creyente o ateo/a?

| | % | (N) |
|---------------------------|-------|--------|
| Católico/a | 73.5 | (3640) |
| Creyente de otra religión | 4.2 | (207) |
| No creyente | 13.4 | (665) |
| Ateo/a | 5.5 | (274) |
| N.C. | 3.4 | (167) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 62a

PROCEDE DE P62. SÓLO A QUIENES SE DEFINEN EN MATERIA RELIGIOSA COMO CATÓLICOS/AS O CREYENTES DE OTRA RELIGIÓN (1 ó 2 en P62). ¿Con qué frecuencia asiste Ud. a misa u otros oficios religiosos, sin contar las ocasiones relacionadas con ceremonias de tipo social, por ejemplo, bodas, comuniones o funerales?

| | % | (N) |
|------------------------------------|-------|--------|
| Casi nunca | 54.3 | (2087) |
| Varias veces al año | 16.7 | (643) |
| Alguna vez al mes | 10.2 | (392) |
| Casi todos los domingos y festivos | 14.4 | (553) |
| Varias veces a la semana | 2.8 | (107) |
| N.C. | 1.7 | (65) |
| TOTAL | 100.0 | (3847) |

PREGUNTA 63

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

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| El entrevistado | 46.6 | (2310) |
| Otra persona | 43.7 | (2165) |
| El entrevistado y otra persona casi a partes iguales | 8.8 | (437) |
| N.C. | 0.8 | (41) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 64

¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

| | % | (N) |
|-------------------------------------|--------------|---------------|
| Trabaja | 46.6 | (2309) |
| Jubilado/pensionista (ha trabajado) | 18.4 | (911) |
| Pensionista (no ha trabajado) | 3.5 | (171) |
| Parado y ha trabajado antes | 15.0 | (744) |
| Parado y busca su primer empleo | 0.6 | (32) |
| Estudiante | 4.2 | (206) |
| Trabajo doméstico no remunerado | 11.1 | (549) |
| Otra situación | 0.5 | (24) |
| N.C. | 0.1 | (7) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 65

ENTREVISTADOR: La pregunta 65 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P64) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P64) - al trabajo de la persona que aporta más ingreso al hogar (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P64). ¿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: auxiliar de clínica, agente de seguridad, guarda forestal, terapeuta ocupacional, patronista de ropa, etc.). Nos referimos a su ocupación principal: aquella por la que Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) obtiene/nía mayores ingresos.

| | % | (N) |
|--|--------------|---------------|
| Dirección de empresas y administraciones públicas | 6.7 | (332) |
| Técnicos y profesionales científicos e intelectuales | 11.3 | (558) |
| Técnicos y profesionales de apoyo | 11.8 | (585) |
| Empleados de tipo administrativo | 3.8 | (189) |
| Trabajadores de servicios de restauración y personales | 13.2 | (655) |
| Trabajadores cualificados de agricultura y pesca | 7.4 | (367) |
| Artesanos y trabajadores cualificados de la industria | 18.8 | (932) |
| Operadores de maquinaria y montadores | 12.1 | (601) |
| Trabajadores no cualificados | 12.8 | (632) |
| Fuerzas Armadas | 0.5 | (27) |
| N.C. | 1.5 | (75) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 66

ENTREVISTADOR: La pregunta 66 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P64) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P64) - al trabajo de la persona que aporta más ingreso al hogar (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P64). ¿Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja (o trabajaba) como...?

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| Asalariado fijo | 56.5 | (2797) |
| Asalariado eventual o interino | 24.2 | (1198) |
| Empresario o profesional con asalariados | 4.6 | (230) |
| Profesional o trabajador autónomo | 12.8 | (634) |
| Ayuda familiar | 0.3 | (17) |
| Miembro de una cooperativa | 0.2 | (10) |
| Otra situación | 0.4 | (18) |
| N.C. | 1.0 | (49) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 67

ENTREVISTADOR: La pregunta 67 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P64) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P64) - al trabajo de la persona que aporta más ingreso al hogar (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P64). PROCEDE DE P66. SÓLO A LOS ASALARIADOS/AS (1 ó 2 en P66). ¿Trabaja/ba Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) 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?

| | % | (N) |
|---------------------------------|-------|--------|
| Administración Pública | 13.9 | (556) |
| Empresa pública | 3.8 | (151) |
| Empresa privada | 78.4 | (3133) |
| Organización sin fines de lucro | 0.7 | (27) |
| Servicio doméstico | 2.1 | (85) |
| Otras respuestas | 0.4 | (15) |
| N.C. | 0.7 | (28) |
| TOTAL | 100.0 | (3995) |

PREGUNTA 68

ENTREVISTADOR: La pregunta 68 referirla: - al trabajo actual (si 1 en P64) - al último trabajo (si 2 ó 4 en P64) - al trabajo de la persona que aporta más ingreso al hogar (si 3, 5, 6, 7 u 8 en P64). ¿A qué actividad se dedica principalmente la empresa u organización donde Ud. (o la persona que aporta más ingresos al hogar) trabaja/ba? (EJEMPLOS: fábrica de artículos de deporte, correos, alquiler de coches, electricidad, reparaciones, industria del cuero, etc.).

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| Agricultura, ganadería, caza, silvicultura | 7.7 | (379) |
| Pesca, acuicultura | 0.7 | (36) |
| Extracción de productos energéticos | 0.4 | (21) |
| Extracción de otros minerales | 0.1 | (5) |
| Industrias de la alimentación, bebidas y tabaco | 2.7 | (135) |
| Industria textil de la confección | 1.8 | (88) |
| Industria del cuero y del calzado | 0.3 | (16) |
| Industria de la madera y el corcho | 0.6 | (31) |
| Industria del papel | 1.0 | (50) |
| Refino de petróleo, coquerías y combustibles nucleares | 0.1 | (4) |
| Industria química | 1.0 | (50) |
| Fabricación de productos de caucho y materias plásticas | 0.5 | (23) |
| Fabricación de otros productos minerales no metálicos | 1.0 | (48) |
| Metalurgia y fabricación de productos metálicos | 3.5 | (175) |
| Fabricación de equipos mecánicos: oficina e informáticos | 0.7 | (35) |
| Industria de materia y equipo electrónico | 0.6 | (31) |
| Fabricación de todo tipo de material de transporte | 2.0 | (101) |
| Fabricación de muebles | 1.6 | (78) |
| Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua | 1.2 | (57) |
| Construcción, climatización, e instalaciones eléctricas | 13.0 | (646) |
| Comercio: farmacias y todo tipo de reparaciones | 12.0 | (592) |
| Hostelería | 6.5 | (324) |
| Transporte, almacenamiento, correos, comunicaciones | 6.8 | (338) |
| Intermediación financiera | 1.9 | (95) |
| Actividades inmobiliarias, informáticas, consultorías | 7.9 | (391) |
| Administración pública, defensa, seguridad social | 6.1 | (301) |
| Educación | 5.2 | (257) |
| Actividades sanitarias y veterinarias | 4.5 | (222) |
| Actividades de saneamiento público | 0.3 | (16) |
| Actividades asociativas diversas | 0.3 | (16) |
| Actividades recreativas, culturales y deportivas | 1.6 | (77) |
| Actividades diversas de servicios personales | 1.0 | (49) |
| Hogares que emplean personal doméstico | 2.3 | (114) |
| Organismos extraterritoriales | 0.0 | (1) |
| N.C. | 3.0 | (151) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 69

Con respecto a la nacionalidad, ¿tiene Ud...?

| | % | (N) |
|---------------------------------|-------|--------|
| La nacionalidad española | 90.1 | (4463) |
| La nacionalidad española y otra | 1.9 | (93) |
| Sólo otra nacionalidad | 7.6 | (378) |
| N.C. | 0.4 | (19) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 69a

PROCEDE DE P69. SÓLO A LOS QUE TIENEN LA NACIONALIDAD ESPAÑOLA (1 ó 2 en P69). ¿Y tiene Ud. la nacionalidad española desde que nació o la ha adquirido con posterioridad?

| | % | (N) |
|-----------------------------------|-------|--------|
| Desde que nació | 96.8 | (4412) |
| La ha adquirido con posterioridad | 2.3 | (105) |
| N.C. | 0.9 | (39) |
| TOTAL | 100.0 | (4556) |

PREGUNTA 69b

PROCEDE DE P69 Y P69A. SÓLO A LOS QUE TIENEN NACIONALIDAD NO ESPAÑOLA, POSEAN O NO LA ESPAÑOLA (2 ó 3 en P69 y 2 en P69a). ¿Qué nacionalidad?

| | % | (N) |
|----------------|------|------|
| Alemana | 1.3 | (6) |
| Argentina | 6.2 | (29) |
| Belga | 0.2 | (1) |
| Boliviana | 5.9 | (28) |
| Brasileña | 3.0 | (14) |
| Británica | 1.7 | (8) |
| Búlgara | 2.8 | (13) |
| Chilena | 1.5 | (7) |
| China | 0.4 | (2) |
| Colombiana | 6.2 | (29) |
| Dominicana | 2.8 | (13) |
| Ecuatoriana | 9.8 | (46) |
| Estona | 0.2 | (1) |
| Francesa | 1.9 | (9) |
| Guineana | 0.4 | (2) |
| India | 0.2 | (1) |
| Italiana | 3.0 | (14) |
| Malinense | 0.2 | (1) |
| Marroquí | 8.9 | (42) |
| Mexicana | 0.2 | (1) |
| Nicaragüense | 0.2 | (1) |
| Pakistani | 1.3 | (6) |
| Paraguaya | 1.7 | (8) |
| Peruana | 3.0 | (14) |
| Polaca | 0.8 | (4) |
| Portuguesa | 2.5 | (12) |
| Rumana | 10.6 | (50) |
| Rusa | 1.3 | (6) |
| Senegalesa | 1.9 | (9) |
| Suiza | 0.4 | (2) |
| Uruguay | 2.1 | (10) |
| Venezolana | 2.1 | (10) |
| Iraquí | 0.2 | (1) |
| Cubana | 1.5 | (7) |
| Ucraniana | 1.5 | (7) |
| Nigeriana | 0.6 | (3) |
| Ghanesa | 0.2 | (1) |
| Camerunesa | 0.2 | (1) |
| Gambiana | 0.4 | (2) |
| Maltesa | 0.2 | (1) |
| Holandesa | 0.6 | (3) |
| Filipina | 0.6 | (3) |
| Lituana | 0.4 | (2) |
| Armenia | 0.4 | (2) |
| Estadounidense | 0.4 | (2) |
| Húngara | 0.2 | (1) |
| Argelina | 0.6 | (3) |

| | % | (N) |
|--------------|-------|-------|
| Irlandesa | 0.2 | (1) |
| Croata | 0.2 | (1) |
| Canadiense | 0.2 | (1) |
| Panameña | 0.2 | (1) |
| Georgiana | 0.2 | (1) |
| Bangladesa | 0.2 | (1) |
| Eslovaca | 0.4 | (2) |
| Caboverdiana | 0.2 | (1) |
| Letona | 0.2 | (1) |
| Tanzanaesa | 0.2 | (1) |
| Vietnamita | 0.2 | (1) |
| N.C. | 4.5 | (21) |
| TOTAL | 100.0 | (471) |

PREGUNTA 69c

PROCEDE DE P69 Y P69A. SÓLO A LOS QUE TIENEN OTRA NACIONALIDAD Y ADQUIRIÓ LA ESPAÑOLA CON POSTERIORIDAD A SU NACIMIENTO (3 en P69 y 2 en P69a). ¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

| | % | (N) |
|-------------------------------|-------|-------|
| Lo habla un poco | 4.3 | (21) |
| Lo habla más o menos bien | 20.9 | (101) |
| Lo habla con fluidez | 20.7 | (100) |
| Lo habla como si fuera nativo | 13.9 | (67) |
| Es su idioma materno | 37.1 | (179) |
| N.C. | 3.1 | (15) |
| TOTAL | 100.0 | (483) |

PREGUNTA 69d

PROCEDE DE P69 Y P69A. SÓLO A LOS QUE TIENEN OTRA NACIONALIDAD Y ADQUIRIÓ LA ESPAÑOLA CON POSTERIORIDAD A SU NACIMIENTO (3 en P69 y 2 en P69a). ¿Cómo definiría Ud. su manejo del castellano?

| | % | (N) |
|-------------------------------|-------|-------|
| Lo habla un poco | 3.7 | (18) |
| Lo habla más o menos bien | 17.6 | (85) |
| Lo habla con fluidez | 23.0 | (111) |
| Lo habla como si fuera nativo | 17.4 | (84) |
| Es su idioma materno | 34.6 | (167) |
| N.C. | 3.7 | (18) |
| TOTAL | 100.0 | (483) |

PREGUNTA 70

¿En qué país ha nacido Ud.?

| | % | (N) |
|--------------|-------|--------|
| En España | 89.7 | (4442) |
| En otro país | 10.2 | (503) |
| N.C. | 0.2 | (8) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 70a

PROCEDE DE P70. SÓLO A LOS QUE HAN NACIDO FUERA DE ESPAÑA (2 en P70). ¿Cuál?

| | % | (N) |
|-----------------|------|------|
| Alemania | 2.2 | (11) |
| Argentina | 7.4 | (37) |
| Bélgica | 0.4 | (2) |
| Bolivia | 5.8 | (29) |
| Brasil | 3.2 | (16) |
| Gran Bretaña | 1.8 | (9) |
| Bulgaria | 2.6 | (13) |
| Chile | 1.2 | (6) |
| China | 0.4 | (2) |
| Colombia | 5.8 | (29) |
| Rep. Dominicana | 2.8 | (14) |
| Ecuador | 8.7 | (44) |
| Francia | 3.4 | (17) |
| Guinea | 0.4 | (2) |
| India | 0.4 | (2) |
| Italia | 2.6 | (13) |
| Mali | 0.2 | (1) |
| Marruecos | 9.3 | (47) |
| Mexico | 0.4 | (2) |
| Nicaragua | 0.2 | (1) |
| Pakistán | 1.2 | (6) |
| Paraguay | 1.6 | (8) |
| Perú | 3.2 | (16) |
| Polonia | 0.8 | (4) |
| Portugal | 2.4 | (12) |
| Rumania | 10.1 | (51) |
| Rusia | 1.2 | (6) |
| Senegal | 1.8 | (9) |
| Suecia | 0.2 | (1) |
| Suiza | 0.6 | (3) |
| Uruguay | 2.4 | (12) |
| Venezuela | 3.0 | (15) |
| Iraq | 0.2 | (1) |
| Cuba | 1.6 | (8) |
| Ucrania | 1.2 | (6) |

| | % | (N) |
|----------------|-------|-------|
| Nigeria | 0.6 | (3) |
| Ghana | 0.2 | (1) |
| Camerún | 0.2 | (1) |
| Gambia | 0.4 | (2) |
| Malta | 0.2 | (1) |
| Holanda | 0.6 | (3) |
| Filipinas | 0.8 | (4) |
| Lituania | 0.4 | (2) |
| Armenia | 0.4 | (2) |
| Estados Unidos | 0.4 | (2) |
| Hungría | 0.2 | (1) |
| Argelia | 0.4 | (2) |
| Irlanda | 0.2 | (1) |
| Croacia | 0.2 | (1) |
| Canadá | 0.2 | (1) |
| Panamá | 0.4 | (2) |
| Georgia | 0.2 | (1) |
| Bangladés | 0.2 | (1) |
| Eslovaquia | 0.4 | (2) |
| Cabo Verde | 0.2 | (1) |
| Letonia | 0.2 | (1) |
| Arabia Saudí | 0.2 | (1) |
| Vietnam | 0.2 | (1) |
| N.C. | 2.2 | (11) |
| TOTAL | 100.0 | (503) |

PREGUNTA 71

¿Le importaría darme su nº de teléfono?

| | % | (N) |
|-------------------------------|-------|--------|
| Tiene teléfono y da número | 86.2 | (4269) |
| No tiene teléfono | 1.4 | (70) |
| Tiene teléfono y no da número | 12.0 | (594) |
| N.C. | 0.4 | (20) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 71a

Tipo de teléfono que facilita.

| | % | (N) |
|---------------------|-------|--------|
| Da número del móvil | 43.8 | (2167) |
| Da número del fijo | 40.5 | (2007) |
| N.C. | 15.7 | (779) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 71aa

Y le importaría darme su dirección de correo electrónico, por si el CIS necesita hacer a través de este medio una comprobación de que la entrevista ha sido realizada?

| | % | (N) |
|---|-------|--------|
| Tiene dirección de email y la proporciona | 19.2 | (951) |
| No tiene dirección de correo electrónico | 51.9 | (2570) |
| Tiene correo electrónico y no da número | 21.8 | (1078) |
| N.C. | 7.1 | (354) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 72

Ahora que estamos finalizando la entrevista, ¿podría decirme la razón principal por la que ha aceptado hacerla? ¿Y por alguna otra?

| | En primer lugar | En segundo lugar |
|---|-----------------|------------------|
| Por la posibilidad de dar su opinión | 17.0 | 15.2 |
| Por curiosidad | 13.2 | 15.4 |
| Por interés en el tema | 4.1 | 6.9 |
| Por ser del CIS | 5.6 | 6.5 |
| Por ayudar al entrevistador/a | 49.2 | 22.0 |
| Porque siempre respondo a las encuestas | 5.0 | 5.6 |
| Otras razones | 3.2 | 3.7 |
| N.S. | 2.0 | 14.0 |
| N.C. | 0.8 | 10.7 |
| (N) | (4953) | (4953) |

PREGUNTA 73

¿Había sido Ud. entrevistado/a alguna vez aparte de ésta?

| | % | (N) |
|------------------------|-------|--------|
| Sí, más de una vez | 43.6 | (2161) |
| Sí, una vez | 12.9 | (640) |
| No, ésta es la primera | 42.9 | (2127) |
| N.C. | 0.5 | (25) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 73a

PROCEDE DE P73. SÓLO A QUIENES YA HABÍAN SIDO ENTREVISTADOS MEDIANTE ENCUESTA (1 ó 2 en P73). ¿Le realizaron esta/estas encuestas? (RESPUESTA MÚLTIPLE).

| | % | (N) |
|---|-------|--------|
| Personalmente, con un/a entrevistador/a en casa | 65.5 | (1836) |
| Personalmente, con un/a entrevistador/a en la calle | 41.3 | (1157) |
| Por teléfono fijo | 41.3 | (1156) |
| Por teléfono móvil | 11.0 | (308) |
| Por internet | 4.5 | (126) |
| Otra | 1.8 | (51) |
| No_contesta | 1.1 | (31) |
| TOTAL | 100.0 | (2801) |

PREGUNTA 74

¿Y si contactarían nuevamente con Ud. en su casa para realizarle otra encuesta...?

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Casi seguro aceptaría contestar | 25.5 | (1264) |
| Probablemente aceptaría contestar | 36.9 | (1830) |
| Probablemente no aceptaría contestar | 6.6 | (325) |
| Casi seguro no aceptaría contestar | 5.8 | (287) |
| Depende del tema | 3.6 | (178) |
| Depende del momento | 14.3 | (706) |
| Depende de quién la realice | 2.2 | (107) |
| N.S. | 4.5 | (224) |
| N.C. | 0.6 | (32) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 74a

PROCEDE DE P74. SÓLO A QUIENES PROBABLEMENTE O CASI SEGURO NO ACEPTARÍAN SER ENTREVISTADOS EN UNA NUEVA ENCUESTA EN EL HOGAR (3 ó 4 en P74). ¿Podría decirme por qué motivo no aceptaría participar en otra encuesta?

| | % | (N) |
|---|-------|-------|
| Porque no me ha gustado la experiencia | 3.4 | (21) |
| Porque nunca tengo tiempo/estoy muy ocupado/a | 29.9 | (183) |
| Porque no creo lo que dicen las encuestas | 10.6 | (65) |
| Porque no creo que mis datos se traten de forma anónima | 14.5 | (89) |
| Porque creo que las encuestas no sirven para nada | 10.5 | (64) |
| Otra | 8.7 | (53) |
| N.S. | 3.1 | (19) |
| N.C. | 19.3 | (118) |
| TOTAL | 100.0 | (612) |

PREGUNTA 74b

¿Y si la entrevista se hiciera a través del teléfono fijo?

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Casi seguro aceptaría contestar | 9.6 | (474) |
| Probablemente aceptaría contestar | 18.9 | (938) |
| Probablemente no aceptaría contestar | 11.9 | (591) |
| Casi seguro no aceptaría contestar | 23.8 | (1180) |
| Depende del tema | 2.1 | (106) |
| Depende del momento | 10.1 | (502) |
| Depende de quién la realice | 0.6 | (31) |
| No_procede (No tiene teléfono fijo) | 18.7 | (925) |
| N.S. | 3.5 | (173) |
| N.C. | 0.7 | (33) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 74c

¿Y si la entrevista se hiciera a través del teléfono móvil?

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Casi seguro aceptaría contestar | 9.0 | (446) |
| Probablemente aceptaría contestar | 15.6 | (773) |
| Probablemente no aceptaría contestar | 12.5 | (617) |
| Casi seguro no aceptaría contestar | 31.8 | (1576) |
| Depende del tema | 1.9 | (93) |
| Depende del momento | 12.2 | (602) |
| Depende de quién la realice | 0.8 | (39) |
| No procede (No tiene teléfono móvil) | 11.8 | (584) |
| N.S. | 3.9 | (191) |
| N.C. | 0.6 | (32) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 74d

¿Y si la entrevista se hiciera a través de Internet?

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Casi seguro aceptaría contestar | 7.0 | (349) |
| Probablemente aceptaría contestar | 11.4 | (567) |
| Probablemente no aceptaría contestar | 6.2 | (306) |
| Casi seguro no aceptaría contestar | 21.6 | (1068) |
| Depende del tema | 2.2 | (107) |
| Depende del momento | 4.6 | (226) |
| Depende de quién la realice | 0.6 | (32) |
| No procede (No tiene internet) | 40.0 | (1983) |
| N.S. | 4.3 | (214) |
| N.C. | 2.0 | (101) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 75

Y, en todo caso, de las formas mencionadas, ¿cómo preferiría que le entrevistaran?

| | % | (N) |
|------------------------------------|-------|--------|
| Con un entrevistador/a, en su casa | 72.0 | (3566) |
| Por teléfono fijo | 4.2 | (207) |
| Por teléfono móvil | 1.8 | (87) |
| Por Internet | 4.7 | (233) |
| Depende del tema | 1.7 | (86) |
| Depende del momento | 7.5 | (373) |
| N.S. | 5.7 | (281) |
| N.C. | 2.4 | (120) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 76

Y en relación con los temas, ¿si le propusieran hacer una encuesta sobre cultura (libros, música, etc.)...?

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Casi seguro aceptaría contestar | 29.6 | (1467) |
| Probablemente aceptaría contestar | 40.1 | (1984) |
| Probablemente no aceptaría contestar | 8.0 | (396) |
| Casi seguro no aceptaría contestar | 9.4 | (464) |
| Depende del momento | 8.1 | (399) |
| N.S. | 4.5 | (222) |
| N.C. | 0.4 | (21) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 76a

¿Y sobre política (elecciones, partidos, actividades del gobierno)?

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Casi seguro aceptaría contestar | 19.4 | (961) |
| Probablemente aceptaría contestar | 27.9 | (1383) |
| Probablemente no aceptaría contestar | 15.8 | (783) |
| Casi seguro no aceptaría contestar | 25.3 | (1255) |
| Depende del momento | 6.4 | (318) |
| N.S. | 4.7 | (232) |
| N.C. | 0.4 | (21) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 76b

¿Y sobre temas sociales (inmigración, educación, vivienda)?

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Casi seguro aceptaría contestar | 30.5 | (1510) |
| Probablemente aceptaría contestar | 42.9 | (2123) |
| Probablemente no aceptaría contestar | 6.5 | (323) |
| Casi seguro no aceptaría contestar | 8.1 | (401) |
| Depende del momento | 7.2 | (359) |
| N.S. | 4.4 | (216) |
| N.C. | 0.4 | (21) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 76c

¿Y sobre hábitos sexuales?

| | % | (N) |
|--------------------------------------|-------|--------|
| Casi seguro aceptaría contestar | 22.1 | (1093) |
| Probablemente aceptaría contestar | 29.0 | (1438) |
| Probablemente no aceptaría contestar | 11.4 | (566) |
| Casi seguro no aceptaría contestar | 23.2 | (1147) |
| Depende del momento | 7.0 | (347) |
| N.S. | 6.4 | (317) |
| N.C. | 0.9 | (45) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 77

¿Con qué frecuencia, mucha, bastante, poca o ninguna, sigue los resultados de encuestas sobre cultura (libros, música, etc.)?

| | % | (N) |
|----------|-------|--------|
| Mucha | 3.6 | (179) |
| Bastante | 24.7 | (1225) |
| Poca | 43.1 | (2134) |
| Ninguna | 27.7 | (1370) |
| N.C. | 0.9 | (45) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 77a

¿Y sobre política (elecciones, partidos, actividades del gobierno)?

| | % | (N) |
|----------|-------|--------|
| Mucha | 4.8 | (240) |
| Bastante | 25.0 | (1236) |
| Poca | 39.0 | (1931) |
| Ninguna | 30.4 | (1506) |
| N.C. | 0.8 | (40) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 77b

¿Y sobre temas sociales (inmigración, educación, vivienda)?

| | % | (N) |
|----------|-------|--------|
| Mucha | 5.5 | (273) |
| Bastante | 30.5 | (1509) |
| Poca | 38.5 | (1909) |
| Ninguna | 24.6 | (1218) |
| N.C. | 0.9 | (44) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 78

En general, ¿diría Ud. que confía, mucho, bastante, poco o nada en los resultados de encuestas sobre cultura (libros, música, etc.)?

| | % | (N) |
|----------|-------|--------|
| Mucha | 3.2 | (157) |
| Bastante | 37.7 | (1869) |
| Poca | 37.8 | (1872) |
| Ninguna | 9.9 | (490) |
| N.S. | 10.4 | (515) |
| N.C. | 1.0 | (50) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 78a

¿Y sobre política (elecciones, partidos, actividades del gobierno)?

| | % | (N) |
|----------|-------|--------|
| Mucho | 2.0 | (101) |
| Bastante | 27.1 | (1340) |
| Poco | 41.8 | (2070) |
| Nada | 18.6 | (923) |
| N.S. | 9.4 | (466) |
| N.C. | 1.1 | (53) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 78b

¿Y sobre temas sociales (inmigración, educación, vivienda)?

| | % | (N) |
|----------|-------|--------|
| Mucho | 3.1 | (156) |
| Bastante | 38.2 | (1894) |
| Poco | 37.6 | (1860) |
| Nada | 10.2 | (504) |
| N.S. | 9.8 | (485) |
| N.C. | 1.1 | (54) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 79

¿Cree Ud. que los resultados de las encuestas...?

| | % | (N) |
|--|-------|--------|
| Representan realmente a toda la población española | 22.7 | (1125) |
| No la representan en absoluto | 9.6 | (474) |
| Representan sólo a algunos sectores | 40.7 | (2015) |
| Depende | 8.4 | (415) |
| N.S. | 17.3 | (859) |
| N.C. | 1.3 | (65) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 80

En general, ¿qué utilidad cree Ud. que tienen las encuestas? Utilice una escala de 0 a 10, en la que el 0 significa 'nada útiles' y el 10 'muy útiles'.

| | % | (N) |
|-------------------|-------|--------|
| Nada útiles (0-1) | 3.5 | (174) |
| (2-3) | 6.8 | (335) |
| (4-6) | 45.2 | (2239) |
| (7-8) | 29.1 | (1439) |
| Muy útiles (9-10) | 5.2 | (259) |
| N.S. | 9.6 | (474) |
| N.C. | 0.7 | (33) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

| | |
|-------------------|--------|
| Media | 5.81 |
| Desviación típica | 2.00 |
| (N) | (4446) |

PREGUNTA 81
CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA DEL INE (+INACTIVOS).

| | % | (N) |
|-----------------------------------|-------|--------|
| Directores y profesionales | 4.7 | (234) |
| Técnicos y cuadro medios | 9.5 | (471) |
| Pequeños empresarios | 3.9 | (192) |
| Agricultores | 0.9 | (45) |
| Empleados de oficinas y servicios | 7.8 | (386) |
| Obreros cualificados | 7.9 | (392) |
| Obreros no cualificados | 10.7 | (529) |
| Jubilados y pensionistas | 21.8 | (1082) |
| Parados | 15.7 | (776) |
| Estudiantes | 4.2 | (206) |
| Trabajo doméstico no remunerado | 11.1 | (549) |
| No clasificables | 1.8 | (91) |
| TOTAL | 100.0 | (4953) |

PREGUNTA 82
ESTATUS SOCIOECONÓMICO.

| | % | (N) |
|-------------------------|-------|--------|
| Clase alta/ media-alta | 16.7 | (803) |
| Nuevas clases medias | 19.9 | (955) |
| Viejas clases medias | 16.8 | (806) |
| Obreros cualificados | 33.3 | (1600) |
| Obreros no cualificados | 13.4 | (642) |
| TOTAL | 100.0 | (4806) |