

Nº ESTUDIO  
1. 5 5 4  
(1)(2)(3)(4)

Nº CUESTIONARIO  
(5)(6)(7)(8)(9)

TARJETA 01  
(10)(11)

Provincia (12)(13)

MUESTRA:

- Contratación agua viviendas unifamiliares y contratación agua comunidades vecinos .... 1
- Contratación agua industrias ..... 2
- Contratación agua comercio-servicios ..... 3
- Cambios de titularidad ..... 4 (14)
- Reclamaciones ..... 5
- Cortes de agua ..... 6

Nombre municipio C.P. (15)(16)(17)

Entrevistador (18)(19)(20)(21)

Estamos realizando una encuesta entre abonados del Canal de Isabel II con el objeto de conocer su opinión sobre los servicios que presta el Canal. Por este motivo, solicitamos su colaboración y se la agradecemos anticipadamente.

El secreto está amparado por las leyes y los cuestionarios individuales son destruidos enseguida. Podemos así garantizarle un completo anonimato.

P.1 Para empezar, ¿podría decirme qué tipo de contrato de suministro de agua tiene Vd. con el Canal de Isabel II?

- Para vivienda unifamiliar ..... 1
- Para comunidad de vecinos ..... 2
- Para industria ..... 3 (22)
- Para comercio-servicios ..... 4
- Otros ..... 5
- N.C. .... 9

P.1a ¿Y, por lo que Vd. sabe, a cuántas viviendas cubre aproximadamente ese contrato?

Nº viviendas (23)(24)(25)

P.2 En líneas generales, ¿considera Vd. que la atención que el Canal de Isabel II presta a sus abonados es suficiente o insuficiente?

- Suficiente ..... 1
- Insuficiente ..... 2 (26)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.3 ¿Y cree Vd. que esa atención a sus abonados ha mejorado en estos dos últimos años, sigue igual o ha empeorado?

- Ha mejorado ..... 1
- Sigue igual ..... 2 (27)
- Ha empeorado ..... 3
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.4 ¿Sabía Vd. que el Canal tiene un servicio de relación con los abonados?

- Sí lo sabía ..... 1
- No lo sabía ..... 2 (28)
- N.C. .... 9

P.4a ¿Ha utilizado Vd. alguna vez ese servicio de relación con los abonados?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (29)
- N.C. .... 9

P.4b ¿Y cómo calificaría la atención a los abonados que se da en ese servicio: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (30)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.5 En su opinión, ¿diría Vd. que la calidad del agua que llega a.... (su casa, comunidad de vecinos, industria, comercio) es muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

ENTREVISTADOR: Preguntar por su casa, comunidad de vecinos, etc. según la respuesta de P.1.

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (31)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5
- N.C. .... 9

P.6 ¿Y considera el caudal, la cantidad de agua que llega a.... (su casa, comunidad de vecinos, industria, comercio) suficiente o insuficiente?

- Suficiente ..... 1
- Insuficiente ..... 2
- Depende. No siempre es el mismo ..... 3 (32)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.7 Y ¿diría Vd. que la calidad del agua que Vd. consume es ahora mejor, igual o peor que hace 4 ó 5 años?

- Mejor ..... 1
- Igual ..... 2
- Peor ..... 3 (33)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.8 Hablemos ahora del consumo de agua. ¿Tiene Vd. una idea aproximada de la cantidad de agua que se consume al mes en.... (su casa, comunidad de vecinos, industria, comercio) en litros o metros cúbicos?

Litros o M<sup>3</sup> (34)(35)  
N.S. .... 88  
N.C. .... 99

P.9 ¿Recuerda con qué frecuencia le suele pasar el Canal de Isabel II los recibos de agua: cada mes, cada dos meses, cada tres meses o cada seis meses?

- Mensualmente ..... 1
- Cada dos meses ..... 2
- Cada tres meses ..... 3 (36)
- Cada seis meses ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.10 ¿Y a cuánto asciende, más o menos, cada recibo de agua de su.... (casa, comunidad vecinos, etc.)?

..... ptas. (37)(38)  
N.S. .... 88  
N.C. .... 99

P.11 Independientemente de que tenga o no tenga una idea muy precisa de cuánto paga de agua, ¿diría que el agua es más bien cara o más bien barata?

- Más bien cara ..... 1
- Más bien barata ..... 2 (39)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.12 ¿Qué sistema de pago utiliza Vd. (casa, comunidad....etc.) para abonar al Canal las facturas de agua? (MOSTRAR TARJETA A).

- Domiciliación bancaria(cuenta corriente o libreta de ahorros) ..... 1
- Transferencia ..... 2
- Giro ..... 3 (40)
- Abono en las oficinas del Canal ..... 4
- Otros ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.12a ¿Y por cuál de las siguientes razones no tiene domiciliado el pago de los recibos del agua en un Banco o Caja de Ahorros? (MOSTRAR TARJETA B). (UNA SOLA RESPUESTA).

- No tiene cuenta corriente o libreta de ahorros .. 1
- No se fía del sistema, le pueden engañar ..... 2
- No se enteraría de cuánto ni cuándo paga ..... 3
- Porque el Banco cobra por esa gestión ..... 4 (41)
- La forma de pago la decide el administrador de la casa ..... 5
- Otras razones ..... 6
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.13 ¿Ha revisado en los últimos meses la factura del agua del Canal?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (42)
- N.C. .... 9

P.13a Y, según su opinión, ¿esa factura le parece suficientemente clara o no?

- Le parece suficientemente clara ..... 1
- No le parece suficientemente clara .. 2 (43)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.13b ¿Recuerda Vd. si en esa factura está incluido sólo el precio del agua consumida, o además, hay incluidos otros conceptos?

- Sólo el precio del agua consumida ..... 1
- Además del precio del agua, hay incluido dos otros conceptos ..... 2 (44)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.13c ¿Y recuerda Vd. qué porcentaje sobre el total de la factura representan aproximadamente esos conceptos distintos del agua consumida?

- Menos del 10% ..... 1
- Entre el 10% y el 25% . 2
- Entre el 25% y el 50% . 3 (45)
- Más del 50% ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.14 ¿En la zona o barrio donde Vd. vive o tiene su industria o comercio, se producen cortes de agua con mucha frecuencia, con bastante frecuencia, con alguna frecuencia, nunca o casi nunca?

- Con mucha frecuencia ..... 1
- Con bastante frecuencia ..... 2
- Con alguna frecuencia ..... 3 (46)
- Nunca o casi nunca ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.14a Y, por regla general, ¿cuánto tardan en arreglar las averías y suministrarle de nuevo el agua?

- Menos de 2 horas ..... 1
- Entre 2 y 6 horas ..... 2
- Entre 6 y 12 horas ..... 3
- Entre 12 y 24 horas ..... 4 (47)
- Más de 1 día ..... 5
- Depende de las averías (No leer) 6
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.15 En los dos últimos años, es decir durante los años 1985 y 1986.....

(ENTREVISTADOR: PREGUNTAR UNA POR UNA Y ATENCION LUEGO A LAS PREGUNTAS CORRESPONDIENTES).

	Sí	No	NS	NC
- ¿Ha contratado el suministro de agua con el Canal de Isabel II? .....	1	2	8	9 (48)
- ¿Ha renovado el contrato por cambio de titularidad? .....	1	2	8	9 (49)
- ¿Ha presentado alguna reclamación? .....	1	2	8	9 (50)
- ¿Ha recibido alguna amenaza de corte de suministro de agua? .....	1	2	8	9 (51)
- ¿Ha tenido contacto con el Canal de Isabel II por otro motivo? ¿Cuál? .....	1	2	8	9 (52)

A LOS QUE HAN CONTESTADO QUE CONTRATARON SUMINISTRO O RENOVARON EL CONTRATO POR CAMBIO DE TITULARIDAD EN P.15

P.16 ¿Recuerda cuánto tiempo, aproximadamente, tardaron en darle el agua desde que hizo el contrato?

- Menos de 1 semana ..... 1
- Entre 1 y 2 semanas ..... 2
- Entre 2 semanas y 1 mes ... 3 (53)
- Más de 1 mes ..... 4
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.16a ¿Y ese tiempo le pareció mucho, poco o el adecuado?

- Mucho ..... 1
- Poco ..... 2
- Adecuado .... 3 (54)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

A LOS QUE HAN CONTESTADO QUE HAN PRESENTADO ALGUNA RECLAMACION EN P.15.

P.17 Vd. me ha dicho que había presentado una reclamación. ¿Por qué razón? (MOSTRAR TARJETA C).

- Por no estar de acuerdo con el consumo .... 1
- Por una factura muy elevada ..... 2
- Por una mala calidad del agua ..... 3
- Por poca presión del agua ..... 4 (55)
- Por tardar en arreglar una avería ..... 5
- Por corte de agua por impago ..... 6
- Otra razón ..... 7
- N.C. .... 9

P.17a ¿Y recuerda cuánto tiempo pasó desde que hizo la reclamación hasta que se solucionó el problema que dió origen a la misma?

- Menos de 1 semana ..... 1
- Entre 8 y 15 días ..... 2
- Entre 15 días y 1 mes ..... 3
- Más de 1 mes ..... 4 (56)
- No se solucionó el problema . 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.17b ¿Y estuvo Vd. más bien de acuerdo o más bien en desacuerdo con el resultado final de su reclamación?

- Más bien de acuerdo ..... 1
- Más bien en desacuerdo ..... 2 (57)
- N.C. .... 9

A LOS QUE HAN CONTESTADO QUE HAN RECIBIDO AMENAZA DE CORTE DE SUMINISTRO EN P.15

P.18 Me ha dicho Vd. que ha tenido relación con el Canal por amenaza de corte en el suministro de agua. ¿Llegó a producirse ese corte?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (58)
- N.C. .... 9

P.18a ¿Y esa amenaza de corte se produjo por...? (MOSTRAR TARJETA D).

- No pagar por falta de fondos en la cuenta o libreta.. 1
- Por descuido y no pagar a tiempo ..... 2
- Porque el Canal no le pasó la factura ..... 3
- No pagar por encontrarse fuera de su domicilio habitual ..... 4 (59)
- Otra razón ¿cuál? .....
- ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

A TODOS LOS QUE HAYAN CONTESTADO SI A CUALQUIERA DE LOS APARTADOS DE LA P.15.

P.19 Y esa relación que ha tenido Vd. con el Canal, ¿fue por....

(ENTREV.: PREGUNTAR UNA POR UNA Y ATENCION LUEGO A LAS PREGUNTAS CORRESPONDIENTES).

	Sí	No	NC
- Teléfono .....	1	2	9 (60)
- Carta .....	1	2	9 (61)
- Directamente en las oficinas ..	1	2	9 (62)

A LOS QUE CONTESTARON QUE LLAMARON POR TELEFONO EN P.19

P.20 Me ha dicho Vd. que el contacto con el Canal de Isabel II fue por teléfono y quisiera hacerle unas preguntas sobre este tema. En primer lugar, ¿le fue fácil establecer contacto o tuvo que llamar varias veces hasta conseguir comunicarse?

- Fue fácil ..... 1
- Tuvo que llamar varias veces .. 2 (63)
- N.C. .... 9

P.20a Y una vez que le cogieron el teléfono, ¿le pusieron enseguida con la persona que podía responder a su problema o tuvo que hablar con diferentes personas hasta dar con la adecuada?

- Le pusieron con la persona adecuada .... 1
- Habló con varias hasta dar con la persona adecuada ..... 2 (64)
- N.C. .... 9

P.20b ¿Cómo calificaría la atención que le prestaron por teléfono: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (65)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5
- N.C. .... 9

P.20c Y en comparación con la atención que se presta al usuario en otros servicios públicos como teléfono, gas, electricidad, etc., ¿considera Vd. que en el Canal atendieron su llamada: mejor, igual o peor?

- Mejor ..... 1
- Igual ..... 2
- Peor ..... 3 (66)
- Nunca he llamado a otros servicios públicos ..... 4
- N.C. .... 9

P.20d ¿Pudo resolver su problema por teléfono?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (67)
- N.C. .... 9

A LOS QUE CONTESTARON "POR CARTA" EN P.19

P.21 Me ha dicho Vd. que escribió al Canal para plantear un problema. ¿Recuerda cuánto tiempo aproximadamente tardaron en contestar a su carta?

- Menos de 1 semana ..... 1
- Entre 1 semana y 15 días ... 2
- Entre 15 días y 1 mes ..... 3
- Entre 1 y 3 meses ..... 4 (68)
- Más de 3 meses ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.21a Y el tiempo que tardaron en contestarle, ¿le pareció a Vd. el adecuado o considera que fue excesivo?

- Adecuado ..... 1
- Excesivo ..... 2 (69)
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.21b ¿Cómo calificaría la atención que le prestaron en el Canal al responder a su carta, muy buena, buena regular, mala o muy mala?

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (70)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.21c Y en comparación con la atención que se presta al usuario en otros servicios públicos como teléfono, gas, electricidad, etc., ¿considera Vd. que en el Canal atendieron a su carta mejor, igual o peor?

- Mejor ..... 1
- Igual ..... 2
- Peor ..... 3 (71)
- Nunca he escrito a otros - servicios públicos ..... 4
- N.C. .... 9

P.21d ¿Pudo resolver su problema por carta?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (72)
- N.C. .... 9

TARJETA 02 (10)(11)

A LOS QUE CONTESTARON QUE FUERON PERSONALMENTE A LAS OFICINAS DEL CANAL EN P.19

P.22 Me ha dicho Vd. que en estos dos últimos años ha tenido que ir a las oficinas del Canal para resolver alguna gestión. ¿Le pusieron enseguida en contacto con la persona adecuada para solucionar su problema o tuvo que ver a varias hasta dar con la apropiada?

- Vió a una sola persona ... 1
- Vió a varias ..... 2 (12)
- N.C. .... 9

P.22a ¿Tuvo que esperar para ser atendido o le recibieron enseguida?

- Tuvo que esperar ..... 1
- Le recibieron enseguida .. 2 (13)
- N.C. .... 9

P.22b ¿Recuerda Vd. el nombre del Servicio o Servicios que visitó?

- \_\_\_\_\_ (14)(15)
- \_\_\_\_\_ (16)(17)
- No recuerda ..... 88
- N.C. .... 99

P.22c ¿Considera Vd. que el tiempo que estuvo en las oficinas del Canal para resolver su problema fue el apropiado o fue más bien excesivo?

- Fue el apropiado ..... 1
- Fue excesivo ..... 2 (18)
- N.C. .... 9

P.22d ¿Resolvió el problema con una sola visita, tuvo que ir más veces o no resolvió el problema?

- Una sola visita ..... 1
- Tuvo que ir varias veces .. 2 (19)
- No resolvió el problema ... 3
- N.C. .... 9

P.22e ¿Cómo calificaría esa atención que le prestaron: muy buena, buena, regular, mala o muy mala?

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3
- Mala ..... 4 (20)
- Muy mala ..... 5
- N.S. .... 8
- N.C. .... 9

P.22f En comparación con la atención que se presta al usuario en las oficinas de otros servicios públicos como teléfono, gas, electricidad, etc., ¿considera Vd. que en el Canal le atendieron mejor, igual o peor?

- Mejor ..... 1
- Igual ..... 2
- Peor ..... 3
- Nunca he ido a las oficinas de otros servicios públicos ..... 4 (21)
- N.C. .... 9

A T O D O S

P.23 Sexo:

- Hombre ..... 1 (22)
- Mujer ..... 2

P.24 ¿Qué estudios completos tiene Vd.?

- Menos de estudios primarios, no sabe leer ..... 1
- Menos de estudios primarios, sabe leer (menos de 6 años de escuela) ..... 2
- Estudios primarios completos, cultura general .... 3
- Estudios de formación profesional ..... 4
- Bachiller elemental ..... 5 (23)
- Bachiller superior ..... 6
- Estudios de grado medio ..... 7
- Universitarios o técnicos de grado superior ..... 8
- Otros (anotar) ..... 9
- N.C. .... 0

P.25 ¿Cuántos años cumplió Vd. en su último cumpleaños?

(24)(25)

P.26 ¿En cuál de estas situaciones se encuentra Vd.?

- Trabaja (PREGUNTAR EMPLEO EN PREGUNTA 26a) ..... 1
- Está parado (PREGUNTAR ULTIMO EMPLEO EN PREGUNTA 26a) 2
- Jubilado (PREGUNTAR ULTIMO EMPLEO EN PREGUNTA 26a) .. 3
- Estudiante (PREGUNTAR OCUPACION DEL PADRE EN PREG.26a) 4 (26)
- Sus labores (PREGUNTAR OCUPACION DEL ESPOSO AUNQUE HA YA FALLECIDO EN PREGUNTA 26a) ..... 5
- No contesta ..... 9

P.26a Ocupación \_\_\_\_\_

(ENTREVISTADOR: ANOTAR DETALLADAMENTE Y PONER EN EL CUADRO EL NUMERO CORRESPONDIENTE QUE VA EN LA TARJETA) (27)(28)

P.27 ¿Podría decirme los ingresos mensuales que por todos los conceptos entra en el hogar?. Fíjese bien que no me interesa - que me diga la cantidad, sino en qué tramo de esta escala está comprendido. (MOSTRAR TARJETA INGRESOS).

- Menos de 15.000 pesetas ..... 1
- De 15.001 a 30.000 pesetas ..... 2
- De 30.001 a 50.000 pesetas ..... 3
- De 50.001 a 75.000 pesetas ..... 4
- De 75.001 a 100.000 pesetas ..... 5 (29)
- De 100.001 a 150.000 pesetas ..... 6
- De 150.001 a 200.000 pesetas ..... 7
- Más de 200.000 pesetas ..... 8
- N.C. .... 9

P.28 ¿Tiene Vd. teléfono en casa?

- Sí ..... 1
- No ..... 2 (30)
- N.C. .... 9

P.28a ¿Le importaría darme su nº (ENTREVISTADOR: EXPLICAR QUE ES PARA QUE EL CIS PUEDA HACER UNA POSIBLE COMPROBACION TELEFONICA DE QUE LA ENTREVISTA HA SIDO REALIZADA)

Nº de teléfono ..... 1 (31)

NOTAS A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR

1) Desarrollo de la entrevista:

- Muy buena ..... 1
- Buena ..... 2
- Regular ..... 3 (32)
- Mala ..... 4
- Muy mala ..... 5

2) Sinceridad del entrevistado:

- Mucha ..... 1
- Bastante ..... 2 (33)
- Poca ..... 3
- Ninguna ..... 4

INCIDENCIAS ENTREVISTA. Número de orden de entrevista (por sección) ..... [ ] (17)(18)

- Portales en los que el portero impide entrar ..... 1 2 3 4 5 6 ..... [ ] (19)(20)
- Viviendas en que se niegan a recibir ninguna explicación: 1 2 3 4 5 6 ..... [ ] (21)(22)
- Contacto fallido por no cumplir cuota ..... 1 2 3 4 5 6 ..... [ ] (23)(24)
- Negativa de la persona a entrevistar .....

Sexo	De 18 a 34	De 35 a 54	Más de 55
V	[ ]	[ ]	[ ]
M	[ ]	[ ]	[ ]

(25)(26)(27)(28)  
(29)(30)(31)(32)

Entrevista conseguida:

[ ] (municipio) (calle ó plaza) (nº) (piso) (pta.)  
 (33)(34)(35)

(distrito) (sección)  
 (36)(37) (38)(39)(40)