

CUESTIONARIO HOGAR

Sección 1. Servicios y equipamientos

En esta sección nos interesa conocer los servicios que usted tiene contratados así como el equipamiento de su hogar.

1. Indique, de la siguiente lista de servicios y productos, de cuáles de ellos disponen en el hogar.

	Sí	No
Servicio de teléfono fijo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Servicio de teléfono móvil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Servicio de banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Servicio de Internet	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Servicio de televisión de pago	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Gas natural	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Bombona de butano	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Propano (GLP)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Gasóleo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

2. Indique de la siguiente lista de equipamientos, de cuáles disponen en el hogar.

	Sí	No
Cocina de gas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Caldera de gas solo para agua caliente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Caldera de gas solo para calefacción	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Caldera de gas para calefacción y agua caliente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Cocina de placas eléctricas	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Cocina vitro-cerámica/placas de inducción	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Termo eléctrico para agua caliente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Aire acondicionado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Bomba de calor eléctrica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Acumuladores de calor eléctrico	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2
Suelo radiante	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2

3. De la siguiente lista de equipamientos, indique de cuáles disponen en el hogar y la cantidad que tienen.

	Sí	No	Cantidad
Coche	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="text"/>
Televisión (tradicional) sin acceso a Internet	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="text"/>
Televisión con acceso a Internet (Smart TV)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="text"/>
Dispositivo que permite adaptar la televisión para conectarse a Internet	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="text"/>
Descodificador de televisión que permite la grabación de programas (por ejemplo, TIVO)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="text"/>
Ordenador de sobremesa	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="text"/>
Ordenador portátil	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="text"/>
Tableta	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="text"/>

Sección 2. Satisfacción con el servicio

Con las preguntas de la sección 2 nos gustaría conocer su nivel de satisfacción con los servicios que tiene contratados. Si no dispone de algún servicio, no hace falta completar las preguntas correspondientes.

- Indique en la tabla de abajo su grado de satisfacción global con cada uno de los servicios que tenga contratados, usando una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho.
- Si está poco o nada satisfecho con algún servicio (puntuación satisfacción global del servicio 1 o 2), indique en la misma tabla los principales motivos de insatisfacción. *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA.*
- Indique en la tabla de abajo su grado de satisfacción con la atención al cliente y el precio con cada uno de los servicios que tenga contratados, usando una escala donde 1 significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho.

		Electricidad	Gas natural	Telefonía fija	Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)	Televisión de pago
P4	Satisfacción global con el servicio	1 - No está nada satisfecho; 2- Poco satisfecho; 3- Ni satisfecho ni insatisfecho; 4- Satisfecho; 5- Muy satisfecho				
		<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5
P5 Motivos principales de insatisfacción	Son servicios caros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
	Falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
	Falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
	Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
	Cobros indebidos	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
	Mala atención al cliente	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
	Otros	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
P6 Satisfacción		1 - No está nada satisfecho; 2- Poco satisfecho; 3- Ni satisfecho ni insatisfecho; 4- Satisfecho; 5- Muy satisfecho				
	Satisfacción con la atención al cliente	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5
	Satisfacción con el precio	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5	<input type="checkbox"/> 1 1 2 3 4 5

7. ¿Con qué frecuencia se ponen en contacto con usted (telefónica o presencialmente) los proveedores/suministradores de los siguientes servicios para ofrecérselos o mejorar las condiciones? *RESPUESTA ÚNICA POR FILA.*

	Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente	Menos frecuentemente	Nunca
Electricidad	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Gas natural	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Servicios de telecomunicaciones	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5

8. ¿En los últimos 12 meses ha puesto alguna reclamación o denuncia en relación a los servicios que tiene contratados?

	No dispongo del servicio	Sí	No
Electricidad	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
Gas natural	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
Telefonía fija	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

- 8a. Si ha puesto alguna reclamación o denuncia en relación a los servicios que tiene contratados en los últimos 12 meses, por favor, indique los motivos. *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR FILA.*

	No dispongo del servicio/ No he reclamado en los últimos 12 meses	Problemas en la facturación	Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro)	Problemas al cambiar de operador/ suministrador	Problemas al darse de baja	Problemas al darse de alta	Otros
Electricidad	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
Gas natural	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
Telefonía fija	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

9. Indique cómo recibe los siguientes documentos. *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR FILA.*

	No dispongo del servicio	En papel, por envío postal	Electrónicamente
Facturas de electricidad	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
Facturas de gas natural	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
Facturas de servicios de telecomunicaciones	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2
Comunicaciones del banco	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

SI NO RECIBE LAS FACTURAS ELECTRÓNICAMENTE, PASE A LA SECCIÓN 3

10. Por favor indique si está usted satisfecho con la factura electrónica donde: 1- significa que no está nada satisfecho, 2- poco satisfecho, 3- ni satisfecho ni insatisfecho, 4- satisfecho y 5- muy satisfecho.

	Puntuación de 1 a 5	No recibo facturas electrónicas de este servicio
Facturas de electricidad	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 9
Facturas de gas natural	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 9
Facturas de servicios de telecomunicaciones	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 9
Comunicaciones del banco	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 9

11. Por favor indique si fue usted quien activamente solicitó recibir las facturas electrónicamente.

	Sí	No	No lo sé/ no lo recuerdo	No recibo facturas electrónicas de este servicio
Facturas de electricidad	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 9
Facturas de gas natural	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 9
Facturas de servicios de telecomunicaciones	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 9
Comunicaciones del banco	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 9

12. Por favor indique si el proveedor le informó sobre la posibilidad de recibir la factura electrónicamente.

	Sí, me informo	No, no me informó	No lo sé/ no lo recuerdo	No recibo facturas electrónicas de este servicio
Facturas de electricidad	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 9
Facturas de gas natural	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 9
Facturas de servicios de telecomunicaciones	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 9
Comunicaciones del banco	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 9

Sección 3. Proveedor/suministrador de servicios

A TODOS

En las siguientes preguntas, nos gustaría tratar el tema del cambio de proveedor para los servicios que tiene contratado.

12d. ¿Sabe usted si tiene una cláusula de permanencia vigente en su contrato?

	Electricidad	Gas natural	Servicios de telecomunicaciones fijas
No dispongo del servicio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1
Sí la tengo	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2
No la tengo	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3
No lo sé	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 4

12e. Indique en el siguiente cuadro si ha cambiado **ALGUNA VEZ** de suministrador/proveedor para los siguientes servicios.

	Electricidad	Gas natural	Telefonía fija	Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)	Televisión de pago
No dispongo del servicio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1
Sí	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2
No	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3

12f. Indique en el siguiente cuadro si ha cambiado de suministrador/proveedor **EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES** para los siguientes servicios.

	Electricidad	Gas natural	Telefonía fija	Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)	Televisión de pago
No dispongo del servicio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1
Sí	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2
No	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3

**SI SE HA CAMBIADO DE SUMINISTRADOR DE ALGÚN SERVICIO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, PASE A LA PREGUNTA 12G.
SI NO HA CAMBIADO NINGÚN SUMINISTRADOR EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, PASE A LA PREGUNTA 12J.**

12g. Indique cómo fue el último cambio de operador

	Electricidad	Gas natural	Telefonía fija	Banda ancha fija(ADSL/Cable/Fibra)
No dispongo del servicio	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 1
No cambié en los últimos 12 meses	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 2
Muy fácil	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 3
Bastante fácil	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 4
Fácil	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 5
Difícil	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 6
Muy difícil	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 7	<input type="radio"/> 7
No sé/No lo recuerdo	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 8	<input type="radio"/> 8

12h. Por favor, indique las razones por las que se cambió de proveedor de electricidad y/o gas. POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

	Electricidad	Gas natural
No dispongo del servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
No cambié en los últimos 12 meses	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
Abaratar mis facturas	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
Los beneficios añadidos a la oferta (seguro u otros)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Beneficiarme de una oferta conjunta de gas y electricidad	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
Quería un tipo de tarifa distinta (con discriminación horaria, por ejemplo)	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
Quería energía verde	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
Quería una tarifa online	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
Cambié de residencia	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
Insatisfacción con la atención al cliente del proveedor antiguo	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10
Otras	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 11

12i. Por favor, indique las razones por las que se cambió de proveedor de telefonía fija y/o banda ancha fija. POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

	Telefonía fija	Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)
No dispongo del servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
No cambié en los últimos 12 meses	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
Insatisfacción con la calidad del servicio del proveedor antiguo	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 3
Insatisfacción con la atención al cliente del proveedor antiguo	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Abaratar mi factura	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
Aumentar la velocidad del servicio (solo para la banda ancha)	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
Por la oferta de televisión de pago	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
Aprovechar una promoción temporal	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
Finalización de una promoción temporal de mi último operador	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
Beneficiarme de una oferta empaquetada de servicios fijos y móviles	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10
Cambié de residencia	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 11
Otras	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 12

12j. ¿Por qué motivo no se cambiaron de operador en los últimos 12 meses? (Todos los sectores). POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

	Electricidad	Gas natural	Telefonía fija	Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)
No dispongo del servicio	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 1
Sí cambié en los últimos 12 meses	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 2
Estoy contento con las tarifas actuales de mi proveedor	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4
Estoy contento con la calidad de servicio y atención al cliente de mi proveedor	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 5
No sé si mi operador me ofrece una buena oferta pero no creo que me ahorre mucho dinero con un cambio	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 6
Aunque pudiera mejorar mi oferta en algún aspecto, valoro la reputación de mi proveedor	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 7
Cambiarse de operador es difícil y puede ser problemático	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 8
Mi operador ofrece servicios adicionales que valoro	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 9
Tengo una cláusula de permanencia en mi contrato	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 10
Tras solicitar/insinuar el cambio de operador mi actual operador me mejoró las condiciones	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 11	<input type="checkbox"/> 11
El suministrador puso trabas al cambio	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 12	<input type="checkbox"/> 12
Se exigía realizar modificaciones de las instalaciones	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 13
Otras	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 14	<input type="checkbox"/> 14

Sección 4. Electricidad y gas natural

En esta sección le preguntamos por algunas cuestiones relacionadas con los servicios de electricidad y gas natural.

13c. Indique, por favor, qué empresa le suministra la electricidad.

Endesa _____	C 1	EDP _____	C 5
Iberdrola _____	C 2	Otra _____	C 6
Gas Natural Fenosa _____	C 3	No lo sé _____	C 7
Viesgo _____	C 4		

14. Indique, por favor, la potencia contratada para su servicio de electricidad.

De 0 a 3 kW _____	C 1	Más de 10 kW _____	C 4
De 4 a 6 kW _____	C 2	No lo sé _____	C 5
De 7 a 10 kW _____	C 3		

15. ¿Qué tipo de tarificación eléctrica tiene contratada?

Tarificación por horas (precio por hora) con contador digital _____

Tarificación con discriminación horaria (precio en dos o tres tramos horarios) _____

Tarifa plana (cantidad fija al mes) _____

Otro tipo de tarifa _____

No sé qué tarifa tengo contratada _____

C 1
C 2
C 3
C 4
C 5

→ Pase a la pregunta 15a

→ Pase a la pregunta 16

15a. ¿Tiene usted en cuenta la diferencia de precios en distintas horas del día en sus hábitos de consumo, por ejemplo, para poner la lavadora o encender la calefacción eléctrica o el aire acondicionado?

Sí, bastante en cuenta _____ C 1 Sí, un poco en cuenta _____ C 2 No _____ C 3

16. ¿Cuenta en su hogar con algún sistema de autoproducción de electricidad, como paneles solares, tanto del hogar como comunitarios, por ejemplo para calentar el agua u otros usos?

Si _____ C 1 No _____ C 2 No lo sé _____ C 3

SI TIENE CONTRATADO GAS NATURAL, PASE A LA PREGUNTA 17. EN CASO CONTRARIO, PASE A SECCIÓN 5.

17. ¿Tiene contratado el gas natural y la electricidad con el mismo proveedor?

Si _____ C 1 → Pase a 17a No _____ C 2 → Pase a 18a No lo sé _____ C 3 → Pase a 18a

17a. ¿Por qué contrató usted el gas natural y la electricidad con el mismo proveedor? (POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE)

Me beneficié de un descuento en los precios de la electricidad por contratar el gas con el mismo proveedor _____ C 1

Me beneficié de un descuento en los precios del gas por contratar la electricidad con el mismo proveedor _____ C 2

Al contratarlos conjuntamente reduje mis gastos _____ C 3

Es más cómodo tener un único proveedor de estos suministros _____ C 4

Otras _____ C 5

19. Indique, por favor, qué empresa le suministra gas natural

Gas Natural Fenosa _____	C 1	Viesgo _____	C 5
Endesa _____	C 2	Otra _____	C 6
Grupo EDP _____	C 3	No lo sé _____	C 7
Iberdrola _____	C 4		

20. Por favor, indique si en los últimos dos años ha cambiado usted de oferta de electricidad o de gas natural (se entiende como cambio de oferta tanto si contrató la oferta con un nuevo operador como si realizó el cambio de oferta con su operador habitual). RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	No dispongo del servicio	Sí, cambié de oferta	No, no cambié de oferta	No lo sé/ no lo recuerdo
Electricidad	C 1	C 2	C 3	C 4
Gas natural	C 1	C 2	C 3	C 4

SI HA CAMBIADO DE OFERTA PARA ELECTRICIDAD Y/O GAS NATURAL EN LA PREGUNTA 20, PASE A LA PREGUNTA 21a. EN CASO CONTRARIO PASE A SECCIÓN 5.

- 21a Respecto al último cambio de oferta, ¿qué situación describe mejor cómo la contrató? RESPUESTA ÚNICA POR COLUMNA.

	Electricidad	Gas natural
No dispongo del servicio / No cambié de oferta en 2 años	C 1	C 1
Fue la empresa suministradora la que se dirigió a mí en mi domicilio sin yo solicitarlo previamente	C 2	C 2
Fue la empresa suministradora la que se dirigió a mí por teléfono sin yo solicitarlo previamente	C 3	C 3
Fui yo quien buscó una mejor oferta tras consultar un comparador de ofertas	C 4	C 4
Fui yo quien buscó una mejor oferta mirando en internet	C 5	C 5
Otras	C 6	C 6
No recuerdo	C 7	C 7

- 21b Respecto al último cambio de oferta, ¿entendió los términos de la nueva oferta y los precios? RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	No dispongo del servicio / No cambié de oferta en 2 años	Sí, muy bien	Sí, bastante bien	No, hubo algunos términos que no entendí	No, hubo muchos términos que no entendí	No lo sé/ no lo recuerdo
Electricidad	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6
Gas natural	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6

- 21c Respecto al último cambio de oferta, ¿cree que los ahorros/ventajas de la nueva oferta realmente se cumplieron? RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	No dispongo del servicio / No cambié de oferta en 2 años	Sí, completamente	Sí, bastante	No, hubo algunos ahorros/ventajas que no se cumplieron	No, para nada	No lo sé/ no lo recuerdo
Electricidad	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6
Gas natural	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6

- 21d Respecto al último cambio de oferta, ¿le incluyeron algún servicio adicional que le suponga un coste sin usted saberlo? RESPUESTA ÚNICA POR FILA.

	No dispongo del servicio / No cambié de oferta en 2 años	Sí	No	No lo sé/no lo recuerdo
Electricidad	C 1	C 2	C 3	C 4
Gas natural	C 1	C 2	C 3	C 4

Sección 5. Telecomunicaciones y audiovisual

En esta sección nos gustaría conocer algún detalle sobre los servicios de Internet y TV de pago que tiene contratados. Por favor, si no tiene ninguno de estos servicios, pase a la sección 6.

[RESPONDA SI TIENE INTERNET FIJO]

24. Indique el o los tipos de Internet que tiene contratado en el hogar. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

ADSL o VDSL _____ C 1
 Fibra _____ C 2
 Cable _____ C 3
 Otras _____ C 6
 No lo sé _____ C 7

[RESPONDA SI TIENE BANDA ANCHA FIJA (ADSL o VDSL/FIBRA/CABLE)]

25a. Indique, por favor, qué empresa le suministra Internet fijo en su hogar

Telefónica/Movistar _____ C 1 Másmóvil _____ C 7
 Vodafone/Ono _____ C 2 Otra _____ C 5
 Orange/Jazztel _____ C 3 No lo sé _____ C 6
 Euskaltel/R/Telecable _____ C 4

[RESPONDA SI TIENE INTERNET FIJO O MÓVIL]

26. Indique usted si utiliza alguna de las siguientes plataformas de pago (páginas web o apps) para ver contenidos audiovisuales online. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

Rakuten TV / Wuaki _____ C 1 HBO _____ C 4
 Netflix _____ C 2 Amazon prime video _____ C 5
 Movistar+ en dispositivos / Yomvi _____ C 3 beIN CONNECT/TotalChannel _____ C 6
 Vodafone TV online _____ C 10 Otras (ejemplos: Filmin, Nubeox, etc...) _____ C 8
 App Orange TV _____ C 11 Ninguna de las anteriores _____ C 9

[RESPONDA SI TIENE TV DE PAGO]

29. ¿Cuál es la razón principal por la que dispone usted de televisión de pago? UNA SOLA RESPUESTA

29b. ¿Otras razones por las que dispone usted de televisión de pago? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

	29. Razón principal	29b. Otras razones
Tenemos interés en los contenidos deportivos que oferta	C 1	C 1
Tenemos interés en poder ver películas que se han estrenado recientemente	C 2	C 2
Tenemos hijos pequeños y nos interesa su oferta infantil	C 3	C 3
Tenemos interés en algunos canales de series	C 4	C 4
Tenemos interés en canales de documentales	C 5	C 5
Tenemos interés en algunos canales de información internacional	C 6	C 6
Para ver menos publicidad	C 7	C 7
Porque el operador me lo ofreció conjuntamente con otros servicios de telecomunicaciones	C 8	C 8
Otras	C 9	C 9

Sección 6. Motivos para no contratar servicios de telecomunicaciones y audiovisual

En las siguientes dos preguntas, para los servicios de telecomunicaciones que no tiene contratados, nos gustaría conocer sus motivos.

[RESPONDA SI NO TIENE TV DE PAGO]

30. ¿Por qué no ha contratado TV de Pago para su hogar? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

Nos resulta suficiente con la gratuita _____ C 1
 La oferta de canales y programas no es atractiva _____ C 2
 En vez de contratar televisión de pago, descargo o veo contenidos por Internet _____ C 3
 Es cara _____ C 4
 No vemos mucho la televisión/ No nos interesa _____ C 5
 Otros _____ C 6

[RESPONDA SI NO TIENE TELÉFONO FIJO]

31. ¿Por qué no ha contratado Teléfono Fijo para su hogar? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

Apenas estamos en casa _____ C 1
 Es más económico el móvil _____ C 2
 No queremos pagar cuotas fijas al mes _____ C 3
 Otros _____ C 4

POR FAVOR, CONTINÚE CON SU CUESTIONARIO INDIVIDUAL