

# CUESTIONARIO INDIVIDUAL

## Sección 1. Usos y satisfacción del teléfono móvil

En esta sección le haremos algunas preguntas sobre su uso del móvil para hacer llamadas y/o para conectarse a Internet. Solo tenga en cuenta teléfonos móviles de uso personal cuando conteste a las preguntas.

**1. ¿Dispone usted de algún teléfono móvil activo?**

Sí ☐ C 1

No ☐ C 2 → Pase a la Sección 2. Usos de Internet

**2. ¿De cuántas líneas de prepago y/o pospago (contrato) dispone?**

	Ninguna	1	2	3	4+
Nº líneas pospago (contrato)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prepago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Utiliza usted un servicio de Internet móvil en su teléfono móvil? (Si solo se conecta a Internet en su móvil utilizando algún wifi inalámbrico, por favor, conteste que no)**

Sí ☐ C 1

No ☐ C 2

**3a. Indique usted qué operador le proporciona el servicio de telefonía móvil en su línea principal. UNA SOLA RESPUESTA.**

Telefónica/Movistar/Tuenti ☐ C 1

Yoigo/MásMóvil/Pepephone ☐ C 4

Orange/Jazztel/Amena/Simyo ☐ C 2

Otros ☐ C 5

Vodafone/Ono/Lowí ☐ C 3

No lo sé ☐ C 6

Con las siguientes preguntas nos gustaría conocer su nivel de satisfacción con los servicios de telefonía e Internet en el teléfono móvil. Si no dispone de algún servicio, no hace falta completar las preguntas correspondientes.

5. 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.
6. Si anotó que está poco o nada satisfecho con algún servicio (puntuación satisfacción global del servicio 1 ó 2) en la pregunta 5, indique en la misma tabla los principales motivos de insatisfacción. *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA.*
7. 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.

		Telefonía móvil					Internet móvil que usa con su teléfono móvil				
P5	Satisfacción global con el servicio	1- No está nada satisfecho; 2- Poco satisfecho; 3- Ni satisfecho ni insatisfecho; 4- Satisfecho; 5- Muy satisfecho									
		C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
P6 Motivos principales de insatisfacción	Son servicios caros	C 1					C 1				
	Falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios	C 2					C 2				
	Falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales	C 3					C 3				
	Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro)	C 4					C 4				
	Cobros indebidos	C 5					C 5				
	Mala atención al cliente	C 6					C 6				
	Otros	C 7					C 7				
P7 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	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
	Satisfacción con el precio	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

8. ¿Con qué frecuencia se ponen en contacto con usted (telefónica o presencialmente) los proveedores de telefonía móvil para ofrecerle sus servicios o mejorarlos?

Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente	Menos frecuentemente	Nunca
C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

9. ¿Ha puesto alguna reclamación o denuncia en relación al servicio de telefonía móvil en los últimos 12 meses?

Sí \_\_\_\_\_ C 1  
No \_\_\_\_\_ C 2

En las siguientes preguntas, nos gustaría tratar el tema del cambio de proveedor para la telefonía móvil.

- 9a. ¿Ha cambiado de operador de telefonía móvil durante los últimos doce meses?

Sí \_\_\_\_\_  
No, aunque inicié el trámite de portabilidad pero finalmente no me cambié \_\_\_\_\_  
Consideré el cambio pero no inicié el trámite \_\_\_\_\_  
No, ni siquiera consideré un cambio \_\_\_\_\_

C 1 → Pase a pregunta 9b  
C 2 → Pase a pregunta 9f  
C 3 }  
C 4 } → Pase a pregunta 10

- 9b. Indique por favor cómo fue el último cambio de operador de telefonía móvil.

Muy fácil \_\_\_\_\_ C 1  
Bastante fácil \_\_\_\_\_ C 2  
Fácil \_\_\_\_\_ C 3  
Difícil \_\_\_\_\_ C 4  
Muy difícil \_\_\_\_\_ C 5

9c. Indique por favor, las razones por las que se cambió de operador de telefonía móvil la última vez.

POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- Insatisfacción con la calidad de servicio \_\_\_\_\_ C 1
- Cambiar de teléfono móvil a un precio con descuento \_\_\_\_\_ C 2
- Insatisfacción con la atención al cliente del operador antiguo \_\_\_\_\_ C 3
- Tarifas más simples \_\_\_\_\_ C 4
- Abaratar mis facturas con el cambio de tarifa \_\_\_\_\_ C 5
- Disponer de una conexión 4G/LTE \_\_\_\_\_ C 6
- Aprovechar una promoción temporal \_\_\_\_\_ C 7
- Fin de la promoción de mi operador antiguo \_\_\_\_\_ C 8
- Aprovechar una oferta conjunta de servicios fijos y móviles \_\_\_\_\_ C 9
- Mejor cobertura o velocidad del nuevo proveedor \_\_\_\_\_ C 10
- Otras \_\_\_\_\_ C 11

9d. ¿Mantuvo su número de teléfono?

- Sí \_\_\_\_\_ C 1 → Pase a pregunta 9e
- No \_\_\_\_\_ C 2 → Pase a pregunta 10

9e. ¿Tuvo que realizar algún pago motivado por la gestión o satisfacer el pago de una fianza temporal?

POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

- No \_\_\_\_\_ C 1
- Sí, tuve que pagar gastos de permanencia a mi operador anterior \_\_\_\_\_ C 2
- Sí, tuve que pagar a mi operador antiguo la gestión \_\_\_\_\_ C 3
- Sí, el operador nuevo me solicitó una fianza \_\_\_\_\_ C 4
- Sí, el operador nuevo me cobró la gestión \_\_\_\_\_ C 5
- Sí, otras \_\_\_\_\_ C 6
- Pase a pregunta 10

9f. ¿Tuvo usted algún problema para cancelar la portabilidad?

- Sí \_\_\_\_\_ C 1
- No \_\_\_\_\_ C 2

10. ¿Sabe usted si tiene una cláusula de permanencia vigente en su contrato de telefonía móvil?

- Sí la tengo \_\_\_\_\_ C 1
- No la tengo \_\_\_\_\_ C 2 → Pase a pregunta 12
- No sé si la tengo \_\_\_\_\_ C 3 → Pase a pregunta 12

11. ¿Sabe usted por qué tiene una cláusula de permanencia? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

- El operador me proporcionó un teléfono móvil con descuento \_\_\_\_\_ C 1
- El operador me ofreció una tarifa con descuento o mejores condiciones \_\_\_\_\_ C 2
- El operador aumentó la velocidad de mi conexión \_\_\_\_\_ C 3
- He suscrito una oferta empaquetada de servicios fijos y móviles \_\_\_\_\_ C 4
- Otras \_\_\_\_\_ C 5
- No lo sé \_\_\_\_\_ C 6

12. En los últimos 12 meses, si ha viajado usted a algún país europeo, ¿Cuánto ha usado su teléfono móvil español en comparación con el uso que hace en España? UNA ÚNICA RESPUESTA POR COLUMNA.

	Para llamar	Para conectarme a Internet (Internet móvil)
Más	C 1	C 1
Más o menos lo mismo	C 2	C 2
Menos	C 3	C 3
Nada	C 4	C 4
No he viajado a otros países de Europa/no lo recuerdo	C 5	C 5



En las preguntas 13 a 17, nos gustaría tratar con usted el uso que hace de su Smartphone.

13. ¿Dispone usted de un Smartphone (es decir, un teléfono móvil con el que puede acceder a Internet)?

Sí \_\_\_\_\_ C 1

No \_\_\_\_\_ C 2 → Pase a la sección 2

No lo sé \_\_\_\_\_ C 3 → Pase a la sección 2



15. En la tabla de abajo, indique con qué frecuencia usa los siguientes servicios en su Smartphone. UNA RESPUESTA POR FILA.

	Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Menos que semanalmente	Nunca
Servicios de localización (GPS)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Servicios de mensajería online (WhatsApp, Line, etc.)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Juegos	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Correo electrónico	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Visionado de videos	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

17. Cuando está usted en su casa, trabajo o centro de estudio, ¿conecta el teléfono móvil al Wifi en vez de usar Internet móvil? UNA ÚNICA RESPUESTA.

- No uso el teléfono móvil para conectarme a Internet \_\_\_\_\_ C 1      A veces me conecto al Wifi \_\_\_\_\_ C 4
- Sí, el teléfono se conecta al Wifi automáticamente \_\_\_\_\_ C 2      Nunca, porque siempre uso Internet móvil \_\_\_\_\_ C 5
- Sí, suelo conectarme al Wifi \_\_\_\_\_ C 3      No lo sé \_\_\_\_\_ C 6

## Sección 2. Usos de Internet

En la sección 2, le haremos preguntas sobre sus hábitos de uso de Internet.

18. ¿Ha utilizado usted Internet en los últimos tres meses?

- Sí \_\_\_\_\_ C 1      No \_\_\_\_\_ C 2      → Pase a la Sección 3

19. ¿Con qué frecuencia usa Internet?

Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Mensualmente	Menos que mensualmente
C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

↓  
Pase a la sección 3

↓  
Pase a la sección 3

20a. Indique qué redes sociales usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- No uso habitualmente C 1      LinkedIn \_\_\_\_\_ C 5
- Facebook \_\_\_\_\_ C 2      Instagram \_\_\_\_\_ C 6
- Twitter \_\_\_\_\_ C 3      Pinterest \_\_\_\_\_ C 8
- Google+ \_\_\_\_\_ C 4      Otras \_\_\_\_\_ C 7

20b. Indique qué servicios de mensajería online para móvil usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- No uso habitualmente C 1      Snapchat \_\_\_\_\_ C 10
- Facebook Messenger \_\_\_\_\_ C 2      Line \_\_\_\_\_ C 6
- Skype \_\_\_\_\_ C 3      iMessage \_\_\_\_\_ C 7
- WhatsApp \_\_\_\_\_ C 4      Hangouts/Google Talk \_\_\_\_\_ C 8
- Telegram \_\_\_\_\_ C 5      Otras \_\_\_\_\_ C 9

20c. Indique qué servicios de telefonía/videollamadas por Internet usa habitualmente. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- No uso habitualmente C 1      Line \_\_\_\_\_ C 6
- Facebook Messenger \_\_\_\_\_ C 2      Facetime \_\_\_\_\_ C 7
- Skype \_\_\_\_\_ C 3      Hangouts/Google Talk \_\_\_\_\_ C 8
- WhatsApp \_\_\_\_\_ C 4      Otras \_\_\_\_\_ C 9

23. Indique con qué dispositivos se suele conectar a Internet. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- Ordenador de sobremesa C 1      Televisión \_\_\_\_\_ C 5
- Ordenador portátil C 2      Videoconsola \_\_\_\_\_ C 6
- Teléfono móvil C 3      Otros \_\_\_\_\_ C 7
- Tableta \_\_\_\_\_



P23aa. Cuando navega por Internet, ¿suele utilizar algún bloqueador de publicidad (ad-blocker)?

Sí \_\_\_\_\_ C 1                      No \_\_\_\_\_ C 2                      No sé qué es un bloqueador de publicidad \_\_\_\_\_ C 3



### Sección 3. Servicios de comunicación

#### A TODOS

**23a. Por favor, indique cuál es la importancia que usted le da a las siguientes características de las comunicaciones de voz (llamadas desde fijo, móvil o por Internet). UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA.**

	Nada importante	Poco importante	Bastante importante	Muy importante
La calidad de la conexión	C 1	C 2	C 3	C 4
La confianza en que se protegen adecuadamente mis datos privados	C 1	C 2	C 3	C 4
La posibilidad de comunicarme con cualquiera	C 1	C 2	C 3	C 4
La posibilidad de efectuar una llamada de emergencia gratuita	C 1	C 2	C 3	C 4
La facilidad de cambio de proveedor de servicio	C 1	C 2	C 3	C 4
La información y soporte que recibo cuando tengo problemas con el servicio	C 1	C 2	C 3	C 4

**23b. Por favor, indique con qué frecuencia realiza usted las siguientes actividades (solo tenga en cuenta los dispositivos (teléfonos, ordenadores, etc.) de uso personal). UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA.**

	Varias veces al día	Casi todos los días	Semanalmente	Menos que semanalmente	Nunca
Llamar por teléfono fijo	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Llamar por teléfono móvil	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Enviar SMS por teléfono móvil	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Enviar mensajes instantáneos (Whatsapp, etc..)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Llamar o videollamar por Internet (Whatsapp, Skype, etc.)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

**SI CONTESTA QUE LLAMA O REALIZA VIDEO-LLAMADAS POR INTERNET AL MENOS SEMANALMENTE, PASE A LA PREGUNTA 23c. EN CASO CONTRARIO PASE A LA PREGUNTA 23d.**

**23c. Indique usted cuál es su grado de satisfacción con las distintas características de estos servicios. UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA**

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>LLAMAR POR TELÉFONO FIJO O MÓVIL</b>					
La calidad de la conexión	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La confianza en que se protegen adecuadamente mis datos privados	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La posibilidad de comunicarme con cualquiera	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La posibilidad de efectuar una llamada de emergencia gratuita	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La facilidad de cambio de proveedor del servicio	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La información y soporte que recibo cuando tengo problemas con el servicio	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
<b>LLAMAR O VIDEOLLAMAR POR INTERNET (WHATSAPP, SKYPE, ETC.)</b>					
La calidad de la conexión	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La confianza en que se protegen adecuadamente mis datos privados	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La posibilidad de comunicarme con cualquiera	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La posibilidad de efectuar una llamada de emergencia gratuita	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La facilidad de cambio de proveedor del servicio	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
La información y soporte que recibo cuando tengo problemas con el servicio	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

**23d. Por favor indique usted cómo valoraría las siguientes posibilidades. UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA.**

	Muy negativamente	Negativamente	Me sería indiferente	Positivamente	Muy positivamente
Poder emplear mi servicio de telefonía online para llamar a personas que usan servicios de otros proveedores (por ejemplo, de Whatsapp a Skype)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
Poder emplear mi servicio de mensajería online para comunicarme con personas que usan servicios de otros proveedores (por ejemplo, de Whatsapp a Skype)	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5

## Sección 4. Audiovisual

En las siguientes preguntas, nos gustaría entender cómo usted suele ver diferentes tipos de contenidos audiovisuales.

23e. ¿Podría Ud. indicar cuáles son los principales motivos por los que ve la televisión? *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE*

- |                            |                         |                         |                         |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Información _____          | <input type="radio"/> 1 | Otros _____             | <input type="radio"/> 5 |
| Entretenimiento/ocio _____ | <input type="radio"/> 2 | No veo televisión _____ | <input type="radio"/> 6 |
| Educación/ aprender _____  | <input type="radio"/> 3 | No lo sé _____          | <input type="radio"/> 7 |
| Estar acompañado _____     | <input type="radio"/> 4 |                         |                         |

24. Aproximadamente cuántas horas al día pasa viendo contenidos audiovisuales (películas, series, programas, informativos, deportes, videos, etc.) en los diferentes tipos de equipo/ terminal. Por favor, cuando responda en la tabla de abajo, diferencie entre las horas al día para los días laborables y fin de semana (o festivos).

	Día laborable (horas al día)	Fines de semana y festivos (horas al día)
Pantalla de televisión	____ horas al día	____ horas al día
Pantalla de ordenador	____ horas al día	____ horas al día
Tableta	____ horas al día	____ horas al día
Teléfono móvil	____ horas al día	____ horas al día

25. ¿Ve usted contenidos audiovisuales online (por Internet) al menos una vez a la semana?

- Sí \_\_\_\_\_ ☐ 1  
 No \_\_\_\_\_ ☐ 2 → Pase a la Sección 5

26. ¿Qué tipos de contenidos audiovisuales online (por Internet) suele ver? *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.*

- |                           |                         |                                                    |                         |
|---------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------|
| Informativos _____        | <input type="radio"/> 1 | Videos cortos _____                                | <input type="radio"/> 5 |
| Documentales _____        | <input type="radio"/> 2 | Deportes _____                                     | <input type="radio"/> 6 |
| Películas _____           | <input type="radio"/> 3 | Contenidos generados por amigos o familiares _____ | <input type="radio"/> 7 |
| Episodios de series _____ | <input type="radio"/> 4 | Otros _____                                        | <input type="radio"/> 8 |

26b. ¿Suele usted ver en Internet programas de televisión que ya han sido emitidos anteriormente?

- Sí \_\_\_\_\_ ☐ 1  
 No \_\_\_\_\_ ☐ 2 → Pase a la pregunta 26d.

26c. ¿Qué plataforma emplea para ver estos programas de televisión que ya han sido emitidos?

*POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE*

- |                                        |                         |                                 |                         |
|----------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Rtve.es _____                          | <input type="radio"/> 1 | beIN CONNECT/ TotalChanel _____ | <input type="radio"/> 5 |
| Atresplayer/Flooxer _____              | <input type="radio"/> 2 | Youtube _____                   | <input type="radio"/> 7 |
| Mitele _____                           | <input type="radio"/> 3 | Otras _____                     | <input type="radio"/> 6 |
| Movistar+ en dispositivo / Yomvi _____ | <input type="radio"/> 4 |                                 |                         |

26d. Por favor, indique cómo prefiere ver los siguientes contenidos audiovisuales. *UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA.*

	No suelo ver este tipo de contenidos	En directo	A la carta, cuando quiero verlo	Me es indiferente
Un evento deportivo (partido de fútbol, etc..)	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Un episodio de una serie	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Una película	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Un programa informativo	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3



## Sección 5. Comercio electrónico

En esta sección nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre las compras online (por Internet).

**SI USA INTERNET, CONTESTE LA PREGUNTA 27. EN CASO CONTRARIO, PASE A LA PREGUNTA 31.**

**27. ¿Usted ha realizado alguna compra online (por Internet) en los últimos seis meses?**

Sí \_\_\_\_\_ C 1 → Indique aproximadamente nº de compras:      
No \_\_\_\_\_ C 2 → Pase a la pregunta 31  
No lo sé \_\_\_\_\_ C 9

**28. ¿Alguna de estas compras online supuso o supondrá la recepción de un paquete?**

Sí \_\_\_\_\_ C 1 → Indique aproximadamente nº de paquetes:      
No \_\_\_\_\_ C 2 → Pase a la pregunta 31  
No lo sé \_\_\_\_\_ C 9

**29. Cuando realizó usted la compra online que implicó un envío de producto, ¿qué opciones le dieron a elegir en cuanto a la entrega? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.**

Plazo de entrega _____ C 1	Coste del envío _____ C 4
Horario de entrega _____ C 2	Ninguna de las anteriores _____ C 5
Empresa de mensajería que entregó el envío _____ C 3	No lo recuerdo _____ C 6

**30. ¿Dónde recibe los paquetes? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.**

Domicilio particular _____ C 1	Oficina de la empresa de mensajería _____ C 4
Lugar de trabajo _____ C 2	Buzones (instalados por el operador postal
Recogida en tiendas del vendedor _____ C 7	en el domicilio o en lugares concretos) _____ C 5
Recogida en otras tiendas _____ C 8	Otros _____ C 6

**30a. ¿Qué operador ha repartido el último envío de comercio electrónico que ha recibido? UNA SOLA RESPUESTA.**

Correos (incluye Correos Express) _____ C 1	DHL _____ C 4
Seur _____ C 2	Otras _____ C 5
MRW _____ C 3	No lo sé _____ C 6

## Sección 6. Paquetería

En esta sección nos gustaría hacerle algunas preguntas sobre el envío/recepción de paquetes.

**31. ¿Ha recibido algún paquete cuyo origen no es el comercio electrónico (compras online) en los últimos seis meses?**

Sí \_\_\_\_\_ C 1 → Indique aproximadamente nº de paquetes:      
No \_\_\_\_\_ C 2  
No lo sé \_\_\_\_\_ C 9

**32. ¿Cuántos paquetes ha enviado en los últimos 6 meses?**

Ninguno \_\_\_\_\_ C 1 → Pase a pregunta 35  
1 \_\_\_\_\_ C 2  
2 \_\_\_\_\_ C 3  
3 a 5 \_\_\_\_\_ C 4  
6 a 10 \_\_\_\_\_ C 5  
Más de 10 \_\_\_\_\_ C 6  
No sé \_\_\_\_\_ C 7

**33. ¿Con qué empresa realizó el último envío? UNA SOLA RESPUESTA.**

Correos (incluye Correos Express) \_\_\_\_\_ C 1  
Seur \_\_\_\_\_ C 2  
MRW \_\_\_\_\_ C 3  
DHL \_\_\_\_\_ C 6

**34. ¿A quién iba dirigido el envío del paquete? UNA SOLA RESPUESTA.**

A un particular \_\_\_\_\_ C 1  
Devoluciones de compra online \_\_\_\_\_ C 2  
Otros \_\_\_\_\_ C 3

## Sección 5. Comercio electrónico

Otras \_\_\_\_\_ C 5

**34a. ¿Cuál de los siguientes factores determinaron su elección de la empresa para realizar el envío?**  
*POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.*

La empresa \_\_\_\_\_ C 1

Precio \_\_\_\_\_ C 2

Plazo de entrega \_\_\_\_\_ C 3

Lugar de entrega \_\_\_\_\_ C 4

Otras \_\_\_\_\_ C 5

35. ¿Cuántas cartas que contengan objetos comprados online (por Internet) ha recibido en los últimos seis meses?

- Ninguna \_\_\_\_\_ C 1  
1 \_\_\_\_\_ C 2  
2 \_\_\_\_\_ C 3  
3 a 5 \_\_\_\_\_ C 4  
6 a 10 \_\_\_\_\_ C 5  
Más de 10 \_\_\_\_\_ C 6  
No sé \_\_\_\_\_ C 7

## Sección 7. Correo postal

Esta parte del cuestionario se refiere al envío y recepción de correspondencia (cartas) que distribuyen los carteros y que depositan en el buzón (cuando no es necesario entregarlas bajo firma).

37. Indique en la tabla de abajo, el número de cartas que ha recibido de un particular en los últimos seis meses.  
38. En la misma tabla, indique el número de cartas que recibe mensualmente de empresas o suministradores de servicios. Por favor no incluya folletos publicitarios sin dirección ni destinatario (buzoneo) ni propaganda electoral.  
39. En la misma tabla, anote el número de cartas que ha enviado en los últimos seis meses.  
40. En la misma tabla, marque el número de notificaciones administrativas de alguna administración pública (por ejemplo, de un Ayuntamiento, Agencia Tributaria, Dirección General de Tráfico, Juzgados, etc.) que ha recibido en los últimos seis meses.  
41. En la misma tabla, indique el número de veces que ha visitado una oficina postal en los últimos seis meses.

	37. Cartas recibidas de un particular en los últimos 6 meses	38. Cartas recibidas de empresas mensualmente	39. Cartas enviadas en los últimos 6 meses	40. Notificaciones administrativas recibidas en los últimos 6 meses	41. Visitas a oficina postal en los últimos 6 meses
Ninguna	C 1	C 1	C 1	C 1	C 1
1	C 2	C 2	C 2	C 2	C 2
2	C 3	C 3	C 3	C 3	C 3
3 a 5	C 4	C 4	C 4	C 4	C 4
6 a 10	C 5	C 5	C 5	C 5	C 5
Más de 10	C 6	C 6	C 6	C 6	C 6
No sé	C 7	C 7	C 7	C 7	C 7

SI EN LA PREGUNTA 41 HA INDICADO QUE HA VISITADO ALGUNA OFICINA POSTAL, CONTESTE LA PREGUNTA 42.  
EN CASO CONTRARIO, PASE A LA PREGUNTA 44.

42. ¿Por qué razón ha visitado una oficina postal? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- Enviar cartas \_\_\_\_\_ C 1      Enviar dinero \_\_\_\_\_ C 4  
Recoger paquetes \_\_\_\_\_ C 8      Enviar paquetes \_\_\_\_\_ C 5  
Recoger otros envíos \_\_\_\_\_ C 9      Enviar otros productos \_\_\_\_\_ C 6  
Formular reclamación \_\_\_\_\_ C 3      Otros \_\_\_\_\_ C 7

44. ¿Algún operador, distinto de Correos (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.) le ha hecho entrega de alguna notificación administrativa en los últimos seis meses?

- Sí \_\_\_\_\_ C 1      No \_\_\_\_\_ C 2      No lo sé / No recuerdo \_\_\_\_\_ C 3

45. ¿Ha recibido en los últimos seis meses alguna notificación administrativa electrónica o por otro medio que no sea correo postal remitida por alguna administración pública?

- Sí \_\_\_\_\_ C 1      No \_\_\_\_\_ C 2      No lo sé / No recuerdo \_\_\_\_\_ C 3

FIN DEL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.