

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.

	Si	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 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
	Satisfacción con el precio	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 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

- 7a. ¿Sabría usted cómo reclamar o denunciar incidencias en relación a los servicios que tiene contratados?

	No dispongo del servicio	Sí sé	No sé
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
Servicios de telecomunicaciones	<input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2

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

Sección 3. Contenidos audiovisuales y el menor

A TODOS

- T.3.1. ¿Sabe Ud. que todos los contenidos que se emiten en televisión tienen una calificación por edades?

Sí ☐ 1

No ☐ 2 → Pase a pregunta T.3.3

T.3.2. ¿Qué medios utiliza Ud. para informarse sobre la calificación por edades de los programas de televisión?

POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

Señalización visual en la pantalla de televisión _____ C 1 Otros (teletexto, periódicos, revistas, etc.) _____ C 4
 Guías de programación electrónicas _____ C 2 Ninguno _____ C 5
 Página web del canal de televisión u otra página web (ejemplos: Vertele, FormulaTV) _____ C 3

T.3.3. ¿Tiene usted hijos menores de edad en las siguientes franjas de edad? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

No tengo hijos menores de edad _____ C 1 Tengo hijos de 12 a 15 años _____ C 4
 Tengo hijos de 0 a 6 años _____ C 2 Tengo hijos de 16 a 17 años _____ C 5
 Tengo hijos de 7 a 11 años _____ C 3

T.3.4. ¿Se hace usted cargo de menores de edad habitualmente, aunque no sean sus hijos? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

No _____ C 1 Sí, de menores de 12 a 15 años _____ C 4
 Sí, de menores de 0 a 6 años _____ C 2 Sí, de menores de 16 a 17 años _____ C 5
 Sí, de menores de 7 a 11 años _____ C 3

Si contesta NO en T.3.3 y NO en T.3.4 pasar a sección 4.

T.3.5. ¿Le preocupan los contenidos que sus hijos u otros menores a su cargo puedan ver por televisión?

(Por favor, conteste SOLO a las franjas de edad (columnas) en las que tiene hijos o se hace cargo de menores).

Use la siguiente escala para indicar hasta qué punto le preocupan: 1. Nada; 2. Poco; 3. Algo; 4. Bastante; y 5. Mucho.

	De 0 a 6 años	De 7 a 11 años	De 12 a 15 años	De 16 a 17 años
Contenidos violentos	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5
Contenidos de naturaleza sexual	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5
Contenidos que puedan generar miedo o angustia	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5
Contenidos relacionados con el consumo de alcohol, tabaco y/o drogas	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5
Discriminación hacia personas, países, culturas, ideologías, religiones, razas o minorías	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5
Conductas peligrosas que puedan ser imitadas por los menores (actos vandálicos, malos hábitos alimenticios, etc.)	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5
Expresiones verbales violentas, ofensivas, groseras, intolerantes o discriminatorias	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5	C 1 1 2 3 4 5

T.3.6. Por favor, indique las horas en que es probable que haya un menor de hasta 12 años viendo la televisión en su hogar sin acompañamiento/supervisión de un adulto en un día laborable (de lunes a viernes).

POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR FILA

Horario de mañana							Horario de tarde							
De 7h a 8h	De 8h a 9h	De 9h a 10h	De 10h a 11h	De 11h a 12h	De 12h a 13h	De 13h a 14h	De 14h a 15h	De 15h a 16h	De 16h a 17h	De 17h a 18h	De 18h a 19h	De 19h a 20h	De 20h a 21h	De 21h a 22h
C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	C 13	C 14	C 15

T.3.7. Por favor, indique las horas en que es probable que haya un menor de hasta 12 años viendo la televisión en su hogar sin acompañamiento/supervisión de un adulto en un día festivo, sábado o domingo. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR FILA

Horario de mañana							Horario de tarde							
De 7h a 8h	De 8h a 9h	De 9h a 10h	De 10h a 11h	De 11h a 12h	De 12h a 13h	De 13h a 14h	De 14h a 15h	De 15h a 16h	De 16h a 17h	De 17h a 18h	De 18h a 19h	De 19h a 20h	De 20h a 21h	De 21h a 22h
C 1	C 2	C 3	C 4	C 5	C 6	C 7	C 8	C 9	C 10	C 11	C 12	C 13	C 14	C 15

T.3.8. ¿Sabe usted que para proteger a los menores de edad hay horarios en los que no se pueden emitir determinados contenidos en televisión?

Sí _____ C 1 No _____ C 2

T.3.9. ¿Sabe Ud. que existen medios para bloquear o filtrar los contenidos audiovisuales que ven sus hijos u otros menores a su cargo en los diferentes dispositivos (por ejemplo: televisor, tableta, Smartphone u ordenador)?

Sí _____ C 1 No _____ C 2 → Pase a pregunta T.3.12.

T.3.10. ¿Tiene usted activada alguna opción de control parental (software o aplicación) en alguno de los siguientes dispositivos de modo que se bloqueen los contenidos audiovisuales no recomendados para menores de edad?

	Sí	No	No lo sé
Contenidos emitidos por televisión	C 1	C 2	C 3
Contenidos en el ordenador	C 1	C 2	C 3
Contenidos en la tableta	C 1	C 2	C 3
Contenidos en el móvil	C 1	C 2	C 3

Responda T.3.11., si contesta SÍ en alguna de las opciones de T.3.10. En caso contrario, pase a T.3.12.

T.3.11. ¿Qué tipo de control parental emplea para bloquear los contenidos audiovisuales no recomendados para menores de edad? (POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE)

- El bloqueo que viene con mi aparato de televisor (por ejemplo, el de TV Samsung o el de LG) _____ C 1
- El bloqueo que viene con mi dispositivo móvil o tableta (por ejemplo, el control parental de Samsung Galaxy o el del iPad) _____ C 2
- El bloqueo que me proporciona el servicio de televisión de pago al que estoy abonado (por ejemplo, pin parental de Movistar o el control parental de Netflix) _____ C 3
- El modo restringido de las páginas web que mis hijos visitan (por ejemplo, el modo restringido de YouTube o el filtro parental de Dailymotion) _____ C 4
- El bloqueo que proporciona mi navegador de Internet (por ejemplo, Internet Explorer, Safari, Firefox o Google Chrome) _____ C 5
- Programas de control parental que me he bajado de Internet (por ejemplo, Securekids, Qustodio o Norton Family) _____ C 6
- Otros _____ C 7

T.3.14. ¿Está usted de acuerdo con la afirmación: “La programación infantil del canal Clan TV de la Corporación de Radio y Televisión Española es variada y de calidad”?

- Muy de acuerdo _____ C 1
- Bastante de acuerdo _____ C 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo _____ C 3
- Poco de acuerdo _____ C 4
- Nada de acuerdo _____ C 5
- No conozco este canal/No lo sé _____ C 6
- Pase a sección 4
- Pase a pregunta T.3.15.
- Pase a sección 4

T.3.15. ¿Por qué le parece que la programación infantil del canal Clan TV no es variada y de calidad? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

- Escasa calidad de los contenidos _____ C 1
- Faltan contenidos dirigidos a menores de edad de 0 a 4 años _____ C 2
- Faltan contenidos dirigidos a menores de edad de 5 a 7 años _____ C 3
- Faltan contenidos dirigidos a menores de edad de 8 a 12 años _____ C 4
- Faltan contenidos dirigidos a menores de más de 12 años _____ C 5
- Faltan contenidos de carácter informativo dirigidos especialmente para los menores _____ C 6
- Faltan contenidos de carácter educativo y cultural _____ C 7
- Faltan contenidos de carácter social y cívico _____ C 8
- Otros _____ C 9

Sección 4. Electricidad y gas natural

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

13b1. ¿Conoce usted la diferencia entre el suministro de electricidad en el mercado liberalizado y en el mercado regulado (PVPC)?

Sí _____ C 1 No _____ C 2

13b2. Indique, por favor, si contrata su suministro de electricidad en el mercado regulado (PVPC) o en el mercado liberalizado:

Mercado regulado _____ C 1 Mercado liberalizado _____ C 2 No lo sé _____ C 3

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 _____	C 1	} → Pase a la pregunta 15a
Tarificación con discriminación horaria (precio en dos o tres tramos horarios) _____	C 2	
Tarifa plana (cantidad fija al mes) _____	C 3	} → Pase a la pregunta 16
Otro tipo de tarifa _____	C 4	
No sé qué tarifa tengo contratada _____	C 5	

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?

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

16a. ¿Conoce usted la existencia del bono social para el suministro de electricidad?

Sí _____ C 1 → Pase a la pregunta 16b

No _____ C 2 → Si tiene contratado gas natural pase a la pregunta 17 y si no tiene contratado gas natural pase a la sección 5

16b. ¿Conoce usted los requisitos para beneficiarse del bono social?

Sí _____ C 1

No _____ C 2

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?

Sí _____ 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

18c. ¿Conoce usted la diferencia entre el suministro de gas natural en el mercado liberalizado y en el mercado regulado (TUR)?

- Sí _____ C 1 No _____ C 2

18d. Indique, por favor, si contrata su suministro de gas natural en el mercado regulado (TUR) o en el mercado liberalizado:

- Mercado regulado _____ C 1 Mercado liberalizado _____ C 2 No lo sé _____ C 3

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

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 al cuestionario individual.

[RESPONDA SI TIENE INTERNET FIJO O MÓVIL]

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 Más móvil _____ 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 Amazon prime video _____ C 5
Netflix _____ C 2 beIN CONNECT/TotalChannel _____ C 6
Movistar+ en dispositivos / Yomvi _____ C 3 Sky _____ C 12
Vodafone TV online _____ C 10 Otras (ejemplos: Filmin, Nubeox, etc...) _____ C 8
App Orange TV _____ C 11 Ninguna de las anteriores _____ C 9
HBO _____ C 4

[RESPONDA SI TIENE TV DE PAGO]

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

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

Sección 6. Cambios de precio con su proveedor de telecomunicaciones

Por favor, responda a esta sección si tiene banda ancha fija (ADSL o VDSL/FIBRA/CABLE).

32. ¿Durante el 2018 su proveedor de Internet fijo (el actual u otro que haya tenido durante el año) le subió unos euros su tarifa a cambio de mejorarle los servicios de su paquete (por ejemplo, darle más datos para su Smartphone o más minutos en llamadas) sin usted solicitarlo previamente?

- No, no me consta ninguna subida de precios no solicitada ☐ 1 → **Pase a cuestionario individual**
- Sí, me aumentó el precio a cambio de mejorar los servicios sin yo solicitarlo ☐ 2 → **Pase a P33**
- Sí, me consta una subida de precio no solicitada, pero desconozco la razón de la subida ☐ 3 → **Pase a P34**
- Sí, subió el precio sin que yo lo solicitara, pero sin ninguna mejora de los servicios ☐ 4 → **Pase a P34**

33. ¿Estuvo usted satisfecho con la subida de la tarifa a cambio de las mejoras en los servicios?

- No, prefería mantener el precio y no beneficiarme de las mejoras ☐ 1
- Sí, las mejoras ofertadas compensaban la subida de precio ☐ 2

34. ¿Intentó usted contactar con su operador para quejarse de la subida o intentar mantener el precio?

- Sí, contacté con el operador y pude evitar la subida de precio ☐ 1
- Sí, contacté con el operador pero no pude evitar la subida de precio ☐ 2
- No, no contacté con el operador ☐ 3

35. ¿Se cambió usted de operador por la subida de precio?

- Sí ☐ 1
- No ☐ 2

POR FAVOR, CONTINÚE CON SU CUESTIONARIO INDIVIDUAL