

CUESTIONARIO INDIVIDUAL MULTISECTORIAL

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 ☐ 1

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

1a. Es posible contratar diferentes servicios de telecomunicaciones con un proveedor como parte de un paquete de servicios. ¿Puede indicar cómo contrata su línea o líneas de teléfono móvil? RESPUESTA MÚLTIPLE POSIBLE.

Como parte de un paquete de servicios de telecomunicaciones (p.ej. con telefonía fija, Internet, o TV) ☐ 1

De manera independiente (es decir, suelto) ☐ 2

Mi móvil es de prepago/recarga ☐ 3

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 ☐ 1

No ☐ 2

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 <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 |
| P6 Motivos principales de insatisfacción | Son servicios caros | <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 |
| | Falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales | <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 |
| | Cobros indebidos | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 5 |
| | Mala atención al cliente | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 6 |
| | Otros | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 7 |
| P7 Satisfacción | Satisfacción con la atención al cliente | 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 |
| | 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 |

| | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Semanalmente | Mensualmente | Trimestralmente | Menos frecuentemente | Nunca |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

Sí ☐ 1 → **Pase a pregunta 9.bis**
 No ☐ 2 → **Pase a pregunta 9a.**

Problemas en la facturación _____ ☐ 1

Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro) _____ ☐ 2

Problemas con la portabilidad _____ ☐ 3

Problemas al darse de baja _____ ☐ 4

Problemas al darse de alta _____ ☐ 5

Otros _____ ☐ 6

Sí _____ ☐ 1 → **Pase a pregunta 9b**
 No, aunque inicié el trámite de portabilidad pero finalmente no me cambié _____ ☐ 2 → **Pase a pregunta 9f**
 Consideré el cambio pero no inicié el trámite _____ ☐ 3
 No, ni siquiera consideré un cambio _____ ☐ 4 → **Pase a pregunta 10**

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

Muy fácil _____ ☐ 1 Difícil _____ ☐ 4
 Bastante fácil _____ ☐ 2 Muy difícil _____ ☐ 5
 Fácil _____ ☐ 3

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

9d. ¿Mantuvo su número de teléfono?

Sí _____ ☐ 1 → Pase a pregunta 9e No _____ ☐ 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 _____ ☐ 1
 Sí, tuve que pagar gastos de permanencia a mi operador anterior _____ ☐ 2
 Sí, tuve que pagar a mi operador antiguo la gestión _____ ☐ 3
 Sí, el operador nuevo me solicitó una fianza _____ ☐ 4
 Sí, el operador nuevo me cobró la gestión _____ ☐ 5
 Sí, otras _____ ☐ 6

→ Pase a pregunta 10

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

Sí _____ ☐ 1 No _____ ☐ 2

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

Sí la tengo _____ ☐ 1 → Pase a P11 No la tengo _____ ☐ 2 → Pase a P12 No sé si la tengo _____ ☐ 3 → Pase a P12

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

El operador me proporcionó un teléfono móvil con descuento _____ ☐ 1
 El operador me ofreció una tarifa con descuento o mejores condiciones _____ ☐ 2
 El operador aumentó la velocidad de mi conexión _____ ☐ 3
 He suscrito una oferta empaquetada de servicios fijos y móviles _____ ☐ 4
 Otras _____ ☐ 5
 No lo sé _____ ☐ 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 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 |
| Más o menos lo mismo | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 2 |
| Menos | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Nada | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 4 |
| No he viajado a otros países de Europa/no lo recuerdo | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 5 |

En las preguntas 13 a 17a, 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 _____ ☐ 1 → Pase a pregunta 15 No _____ ☐ 2 → Pase a sección 2 No lo sé _____ ☐ 3 → Pase a 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) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Servicios de mensajería online (WhatsApp, Line, etc.) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Juegos | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Correo electrónico | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Visionado de videos | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 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 ☐ 1 A veces me conecto al Wifi ☐ 4
 Sí, el teléfono se conecta al Wifi automáticamente ☐ 2 Nunca, porque siempre uso Internet móvil ☐ 5
 Sí, suelo conectarme al Wifi ☐ 3 No lo sé ☐ 6

17a. Cuando está fuera de su casa, de su trabajo o de su centro de estudio y si hay disponible una red Wifi abierta (sin contraseña o con una contraseña fácilmente disponible), ¿conecta el teléfono móvil a la red Wifi en vez de usar Internet móvil (por ejemplo, en un restaurante, aeropuerto, por la calle, etc.)? UNA ÚNICA RESPUESTA.

No, no uso el Wifi abierto ☐ 1 Sí, suelo conectarme al Wifi abierto ☐ 3
 A veces me conecto al Wifi abierto ☐ 2 No lo sé ☐ 4

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 ☐ 1 → Pase a la pregunta 19 No ☐ 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 |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

Pase a la sección 3

Pase a la sección 3

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

No uso habitualmente ☐ 1 Instagram ☐ 6
 Facebook ☐ 2 Pinterest ☐ 8
 Twitter ☐ 3 Otras ☐ 7
 LinkedIn ☐ 5

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

No uso habitualmente ☐ 1 Snapchat ☐ 10
 Facebook Messenger ☐ 2 Line ☐ 6
 Instagram ☐ 11 iMessage ☐ 7
 Skype ☐ 3 Hangouts/Google Mensajes ☐ 8
 WhatsApp ☐ 4 Otras ☐ 9
 Telegram ☐ 5

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

No uso habitualmente ☐ 1 Line ☐ 6
 Facebook Messenger ☐ 2 Facetime ☐ 7
 Skype ☐ 3 Google Duo ☐ 8
 WhatsApp ☐ 4 Otras ☐ 9

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

Ordenador de sobremesa ☐ 1 Tableta ☐ 4 Videoconsola ☐ 6
 Ordenador portátil ☐ 2 Televisión ☐ 5 Otros ☐ 7
 Teléfono móvil ☐ 3

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

Sí ☐ 1

No ☐ 2

No sé qué es un bloqueador de publicidad ☐ 3

Sección 3. Servicios de comunicación

A TODOS

23aa. ¿En los últimos 12 meses ha utilizado alguna vez una cabina de teléfonos para realizar llamadas de teléfono?

Sí ☐ 1

No ☐ 2

No lo sé ☐ 3

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 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 |
| La confianza en que se protegen adecuadamente mis datos privados | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 |
| La posibilidad de comunicarme con cualquiera | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 |
| La posibilidad de efectuar una llamada de emergencia gratuita | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 |
| La facilidad de cambio de proveedor de servicio | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 |
| La información y soporte que recibo cuando tengo problemas con el servicio | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 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 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Llamar por teléfono móvil | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Enviar SMS por teléfono móvil | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Enviar mensajes instantáneos (Whatsapp, etc..) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Llamar o videollamar por Internet (Whatsapp, Skype, etc.) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 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 |
|--|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| LLAMAR POR TELÉFONO FIJO O MÓVIL | | | | | |
| La calidad de la conexión | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La confianza en que se protegen adecuadamente mis datos privados | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La posibilidad de comunicarme con cualquiera | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La posibilidad de efectuar una llamada de emergencia gratuita | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La facilidad de cambio de proveedor del servicio | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La información y soporte que recibo cuando tengo problemas con el servicio | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| LLAMAR O VIDEO LLAMAR POR INTERNET (WHATSAPP, SKYPE, ETC.) | | | | | |
| La calidad de la conexión | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La confianza en que se protegen adecuadamente mis datos privados | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La posibilidad de comunicarme con cualquiera | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La posibilidad de efectuar una llamada de emergencia gratuita | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La facilidad de cambio de proveedor del servicio | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| La información y soporte que recibo cuando tengo problemas con el servicio | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

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

| | Muy nega- tivamente | Nega- tivamente | Me sería indiferente | Positiva- mente | Muy posi- tivamente |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Poder emplear mi servicio de telefonía online para llamar a personas que usan servicios de otros proveedores (por ejemplo, de Whatsapp a Skype) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Poder emplear mi servicio de mensajería online para comunicarme con personas que usan servicios de otros proveedores (por ejemplo, de Whatsapp a Skype) | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 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 ☐ 1 Otros ☐ 5
 Entretenimiento/ ocio ☐ 2 No veo televisión ☐ 6
 Educación/ aprender ☐ 3 No lo sé ☐ 7
 Estar acompañado ☐ 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 fines de semana (o festivos).

| | Día laborable (horas al día) | Fines de semana y festivos (horas al día) |
|------------------------|-----------------------------------|---|
| Pantalla de televisión | <input type="text"/> horas al día | <input type="text"/> horas al día |
| Pantalla de ordenador | <input type="text"/> horas al día | <input type="text"/> horas al día |
| Tableta | <input type="text"/> horas al día | <input type="text"/> horas al día |
| Teléfono móvil | <input type="text"/> horas al día | <input type="text"/> horas al día |

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

- Sí ☐ 1 → Pase a la pregunta 26 No ☐ 2 → Pase a la Sección 5

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

- Informativos ☐ 1 Videos cortos ☐ 5
 Documentales ☐ 2 Deportes ☐ 6
 Películas ☐ 3 Contenidos generados por amigos o familiares ☐ 7
 Episodios de series ☐ 4 Otros ☐ 8

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

- Sí ☐ 1 → Pase a la pregunta 26c 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

- Rtv.es ☐ 1 beIN CONNECT/ TotalChanel ☐ 5
 Atresplayer/Flooxer ☐ 2 Youtube ☐ 7
 Mitele ☐ 3 Otras ☐ 6
 Movistar+ en dispositivo / Yomvi ☐ 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="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Un episodio de una serie | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Una película | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Un programa informativo | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 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 ☐ 1 → Indique aproximadamente nº de compras: |
- No ☐ 2 → Pase a la pregunta 31
- No lo sé ☐ 9

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

- Sí ☐ 1 → Indique aproximadamente nº de paquetes: |
- No ☐ 2 → Pase a la pregunta 31
- No lo sé ☐ 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 <input type="checkbox"/> 1 | Coste del envío <input type="checkbox"/> 4 |
| Horario de entrega <input type="checkbox"/> 2 | Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/> 5 |
| Empresa de mensajería que entregó el envío <input type="checkbox"/> 3 | No lo recuerdo <input type="checkbox"/> 6 |

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

- | | |
|---|---|
| Domicilio particular <input type="checkbox"/> 1 | Oficina de la empresa de mensajería <input type="checkbox"/> 4 |
| Lugar de trabajo <input type="checkbox"/> 2 | Buzones (instalados por el operador postal en el domicilio o en lugares concretos) <input type="checkbox"/> 5 |
| Recogida en tiendas del vendedor <input type="checkbox"/> 7 | Otros <input type="checkbox"/> 6 |
| Recogida en otras tiendas <input type="checkbox"/> 8 | |

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

- | | |
|--|-------------------------------------|
| Correos (incluye Correos Express) <input type="checkbox"/> 1 | DHL <input type="checkbox"/> 4 |
| Seur <input type="checkbox"/> 2 | Otras <input type="checkbox"/> 5 |
| MRW <input type="checkbox"/> 3 | No lo sé <input type="checkbox"/> 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 ☐ 1 → Indique aproximadamente nº de paquetes: |
- No ☐ 2
- No lo sé ☐ 9

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

- Ninguno ☐ 1 → Pase a pregunta 35
- 1 ☐ 2
- 2 ☐ 3
- 3 a 5 ☐ 4
- 6 a 10 ☐ 5
- Más de 10 ☐ 6
- No sé ☐ 7

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

- Correos (incluye Correos Express) ☐ 1
- Seur ☐ 2
- MRW ☐ 3
- DHL ☐ 4
- Otras ☐ 5

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

- A un particular ☐ 1
- Devoluciones de compra online ☐ 2
- Otros ☐ 3

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

- La empresa ☐ 1
- Precio ☐ 2
- Plazo de entrega ☐ 3
- Lugar de entrega ☐ 4
- Otras ☐ 5

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

- Ninguna ☐ 1
1 ☐ 2
2 ☐ 3
3 a 5 ☐ 4
6 a 10 ☐ 5
Más de 10 ☐ 6
No sé ☐ 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 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 |
| 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 2 |
| 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 3 |
| 3 a 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 4 |
| 6 a 10 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Más de 10 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 6 |
| No sé | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 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 ☐ 1 Enviar dinero ☐ 4
Recoger paquetes ☐ 8 Enviar paquetes ☐ 5
Recoger otros envíos ☐ 9 Enviar otros productos ☐ 6
Formular reclamación ☐ 3 Otros ☐ 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 ☐ 1 No ☐ 2 No lo sé / No recuerdo ☐ 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 ☐ 1 No ☐ 2 No lo sé / No recuerdo ☐ 3

FIN DEL CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.