

CUESTIONARIO SECTORIAL 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	☐ 1	☐ 2
Servicio de teléfono móvil	☐ 1	☐ 2
Servicio de banda ancha fija (ADSL / Cable / Fibra)	☐ 1	☐ 2
Servicio de televisión de pago	☐ 1	☐ 2
Gas natural	☐ 1	☐ 2
Bombona de butano	☐ 1	☐ 2
Propano (GLP)	☐ 1	☐ 2
Gasóleo	☐ 1	☐ 2

Si en la pregunta 1 ha contestado que tiene televisión de pago, conteste 1bis. En caso contrario pase a la pregunta 2.

1bis. ¿El servicio de televisión de pago lo contrata con su operador de telecomunicaciones (es decir, el operador con el que contrata otros servicios como la telefonía o Internet)?

Sí ☐ 1 No ☐ 2

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

	Sí	No
Cocina de gas	☐ 1	☐ 2
Caldera de gas solo para agua caliente	☐ 1	☐ 2
Caldera de gas solo para calefacción	☐ 1	☐ 2
Caldera de gas para calefacción y agua caliente	☐ 1	☐ 2
Cocina de placas eléctricas	☐ 1	☐ 2
Cocina vitro-cerámica / placas de inducción	☐ 1	☐ 2
Termo eléctrico para agua caliente	☐ 1	☐ 2
Aire acondicionado	☐ 1	☐ 2
Bomba de calor eléctrica	☐ 1	☐ 2
Acumuladores de calor eléctrico	☐ 1	☐ 2
Aerotermia	☐ 1	☐ 2
Secadora	☐ 1	☐ 2
Lavavajillas	☐ 1	☐ 2

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

	Sí	No	Cantidad
Televisión (tradicional) sin acceso a Internet	☐ 1	☐ 2	
Televisión con acceso a Internet (Smart TV)	☐ 1	☐ 2	
Dispositivo que permite adaptar la televisión para conectarse a Internet	☐ 1	☐ 2	
Ordenador de sobremesa	☐ 1	☐ 2	
Ordenador portátil	☐ 1	☐ 2	
Altavoz inteligente (por ejemplo: Amazon Echo, Google Home, etc.)	☐ 1	☐ 2	
Tableta	☐ 1	☐ 2	

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.

4. 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.
5. 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.*
6. 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 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
P5 Motivos principales de insatisfacción	Son servicios caros	☐ 1	☐ 1	☐ 1	☐ 1	☐ 1
	Falta de claridad en las facturas y sobre los precios aplicados a los servicios	☐ 2	☐ 2	☐ 2	☐ 2	☐ 2
	Falta de información sobre las condiciones de suministro y contractuales	☐ 3	☐ 3	☐ 3	☐ 3	☐ 3
	Falta de calidad del servicio (por ejemplo, interrupciones del suministro)	☐ 4	☐ 4	☐ 4	☐ 4	☐ 4
	Cobros indebidos	☐ 5	☐ 5	☐ 5	☐ 5	☐ 5
	Mala atención al cliente	☐ 6	☐ 6	☐ 6	☐ 6	☐ 6
	Otros	☐ 7	☐ 7	☐ 7	☐ 7	☐ 7
P6 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 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	Satisfacción con el precio	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

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

	Semanalmente	Mensualmente	Trimestralmente	Menos frecuentemente	Nunca
Electricidad	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Gas natural	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Servicios de telecomunicaciones	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

SI EN PREGUNTA 7 HA CONTESTADO QUE ALGUNA COMPAÑÍA DE SERVICIOS SE HA PUESTO EN CONTACTO CON USTED ALGUNA VEZ, CONTESTE PREGUNTA 7aa. EN CASO CONTRARIO, PASE A LA PREGUNTA 7a.

7aa. [PARA LOS SERVICIOS CON RESPUESTA DIFERENTE A NUNCA EN PREGUNTA 7] ¿Y cómo contactan con usted los proveedores/suministradores de los siguientes servicios para ofrecérselos o mejorar las condiciones?

POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR FILA

	Telefónicamente	Presencialmente, en mi domicilio	Presencialmente, por la calle o en centro comercial	Por correo electrónico	De otra forma	No contactan
Electricidad	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Gas natural	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Servicios de telecomunicaciones	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

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	☐ 9	☐ 1	☐ 2
Gas natural	☐ 9	☐ 1	☐ 2
Servicios de telecomunicaciones	☐ 9	☐ 1	☐ 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	☐ 9	☐ 1	☐ 2
Gas natural	☐ 9	☐ 1	☐ 2
Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)	☐ 9	☐ 1	☐ 2
Telefonía fija	☐ 9	☐ 1	☐ 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	☐ 9	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Gas natural	☐ 9	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Banda ancha fija (ADSL/Cable/Fibra)	☐ 9	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6
Telefonía fija	☐ 9	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6

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	☐ 1	☐ 1	☐ 1
Sí la tengo	☐ 2	☐ 2	☐ 2
No la tengo	☐ 3	☐ 3	☐ 3
No lo sé	☐ 4	☐ 4	☐ 4

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

	Electricidad	Gas natural	Banda ancha fija (ADSL/ Cable/ Fibra)
No dispongo del servicio	☐ 1	☐ 1	☐ 1
Sí	☐ 2	☐ 2	☐ 2
No	☐ 3	☐ 3	☐ 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	Banda ancha fija (ADSL/ Cable/ Fibra)
No dispongo del servicio	☐ 1	☐ 1	☐ 1
Sí	☐ 2	☐ 2	☐ 2
No	☐ 3	☐ 3	☐ 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	Banda ancha fija (ADSL/ Cable/ Fibra)
No dispongo del servicio	☐ 1	☐ 1	☐ 1
No cambié en los últimos 12 meses	☐ 2	☐ 2	☐ 2
Muy fácil	☐ 3	☐ 3	☐ 3
Bastante fácil	☐ 4	☐ 4	☐ 4
Fácil	☐ 5	☐ 5	☐ 5
Difícil	☐ 6	☐ 6	☐ 6
Muy difícil	☐ 7	☐ 7	☐ 7
No sé / No lo recuerdo	☐ 8	☐ 8	☐ 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	☐ 1	☐ 1
No cambié en los últimos 12 meses	☐ 2	☐ 2
Abaratar mis facturas	☐ 3	☐ 3
Los beneficios añadidos a la oferta (seguro u otros)	☐ 4	☐ 4
Beneficiarme de una oferta conjunta de gas y electricidad	☐ 5	☐ 5
Quería un tipo de tarifa distinta (con discriminación horaria, por ejemplo)	☐ 6	☐ 6
Quería energía verde	☐ 7	☐ 7
Quería una tarifa online	☐ 8	☐ 8
Cambié de residencia	☐ 9	☐ 9
Insatisfacción con la atención al cliente del proveedor antiguo	☐ 10	☐ 10
Otras	☐ 11	☐ 11

12i. Por favor, indique las razones por las que se cambió de proveedor de banda ancha fija.

POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

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

**SI EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES HA CAMBIADO DE PROVEEDOR DE BANDA ANCHA FIJA, PASE A LA PREGUNTA 12i1.
SI NO HA CAMBIADO, PASE A LA PREGUNTA 12J**

12i.1. Por favor marque en la primera columna los servicios que dejó de contratar con su antiguo operador de banda ancha fija y en la segunda columna los servicios que contrató con su nuevo operador de banda ancha fija. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE POR COLUMNA

	Servicios que canceló con su antiguo operador	Servicios que contrató con su nuevo operador
Telefonía fija	☐ 1	☐ 1
Línea/s de móvil (Telefonía móvil y/o Banda ancha móvil)	☐ 2	☐ 2
Televisión de pago	☐ 3	☐ 3

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

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

Sección 4. Electricidad y gas natural

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

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

De 0 a 3 kW	De 4 a 6 kW	De 7 a 10 kW	Más de 10 kW	No lo sé
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 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 ☐ 1
 Sí, un poco en cuenta ☐ 2
 No ☐ 3

15b. ¿Qué tipo de oferta en electricidad tiene contratada?

- Precio distinto en cada hora ☐ 1
- Precios con dos o tres tramos horarios ☐ 2
- El mismo precio en todas las horas ☐ 3
- Precios más baratos en las horas que usted ha elegido y el resto de las horas más caras ☐ 4
- Tarifa plana (cantidad fija al mes) ☐ 5
- Otro tipo de tarifa ☐ 6
- No sé qué tarifa tengo contratada ☐ 7

15b1. ¿Ha sufrido alguna interrupción de su suministro eléctrico en los últimos dos años?

- Sí, una vez ☐ 1
- Sí, más de una vez ☐ 2
- No ☐ 3
- No lo sé, no lo recuerdo ☐ 4

15c. ¿Está usted satisfecho con la continuidad de su suministro eléctrico, es decir, el hecho de no sufrir interrupciones?

Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No lo sé
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

SI TIENE CONTRATADO GAS NATURAL, PASE A LA PREGUNTA 17. EN CASO CONTRARIO, PASE A LA PREGUNTA 20.

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

Si ☐ 1 → Pase a 17a No ☐ 2 → Pase a 20 No lo sé ☐ 3 Pase a 20

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 ☐ 1
- Me beneficié de un descuento en los precios del gas por contratar la electricidad con el mismo proveedor ☐ 2
- Al contratarlos conjuntamente reduje mis gastos ☐ 3
- Es más cómodo tener un único proveedor de estos suministros ☐ 4
- Otras ☐ 5

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

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]

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 | ☐ 1 | Mitele PLUS | ☐ 14 |
| Netflix | ☐ 2 | DAZN | ☐ 15 |
| Movistar Plus+ | ☐ 3 | Disney + | ☐ 16 |
| HBO Max | ☐ 4 | ATRESplayer Premium | ☐ 17 |
| Amazon prime video | ☐ 5 | Otras (ejemplos: Filmin, etc...) | ☐ 8 |
| Apple TV+ | ☐ 13 | Ninguna de las anteriores | ☐ 9 → Fin del cuestionario |

26.a. Respecto de las plataformas de pago para ver contenidos audiovisuales online que usa, por favor indique qué situación describe mejor cómo accede usted a los contenidos. *POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE*

- Contrato estos contenidos directamente con la plataforma ☐ 1
- Estos contenidos están incluidos en el paquete de servicios que me proporciona mi proveedor de Internet ☐ 2
- Uso las claves de acceso de un familiar o amigo ☐ 3

26.b De las plataformas de pago (página web o app) para ver contenidos audiovisuales online que usa, ¿cuál es la que más usa? *UNA ÚNICA RESPUESTA*

- | | | | |
|--------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Rakuten TV / Wuaki | ☐ 1 | Mitele PLUS | ☐ 7 |
| Netflix | ☐ 2 | DAZN | ☐ 8 |
| Movistar Plus+ | ☐ 3 | Disney + | ☐ 9 |
| HBO Max | ☐ 4 | ATRESplayer Premium | ☐ 10 |
| Amazon prime video | ☐ 5 | Otra | ☐ 11 |
| Apple TV+ | ☐ 6 | | |

POR FAVOR, CONTINÚE CON SU CUESTIONARIO INDIVIDUAL