

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)	☐	☐	☐	☐	☐
Prepago	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

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

9.bis Por favor, indique los motivos

- 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

En las siguientes preguntas, nos gustaría tratar el tema del cambio del proveedor para la telefonía móvil. Por favor, responda si dispone de un teléfono móvil activo

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

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

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

- Muy fácil _____ ☐ 1 Dificil _____ ☐ 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 5G _____ ☐ 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

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 P13 No sé si la tengo _____ ☐ 3 → Pase a P13

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

En las próximas 4 preguntas 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)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Servicios de mensajería online (WhatsApp, Telegram, etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Juegos	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Correo electrónico	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, etc.)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Visionado de videos	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Escuchar música online	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 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
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 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
 Facebook ☐ 2
 Twitter ☐ 3
 TikTok ☐ 9
 LinkedIn ☐ 5
 Instagram ☐ 6
 Pinterest ☐ 8
 Otras ☐ 7

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

No uso habitualmente ☐ 1
 Facebook Messenger ☐ 2
 Instagram ☐ 11
 Skype ☐ 3
 WhatsApp ☐ 4
 Telegram ☐ 5
 Snapchat ☐ 10
 iMessage ☐ 7
 Hangouts / Google Mensajes ☐ 8
 Signal ☐ 12
 Discord ☐ 13
 Otras ☐ 9

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

No uso habitualmente ☐ 1
 Facebook Messenger ☐ 2
 Skype ☐ 3
 WhatsApp ☐ 4
 Telegram ☐ 5
 Facetime ☐ 7
 Google Meet / Duo ☐ 8
 Signal ☐ 12
 Instagram ☐ 11
 Otras ☐ 9

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

Ordenador de sobremesa ☐ 1 Tableta ☐ 4 Altavoz inteligente (Amazon Echo,
Ordenador portátil ☐ 2 Televisión ☐ 5 Google Home, etc.) ☐ 8
Teléfono móvil ☐ 3 Videoconsola ☐ 6 Otros ☐ 7

Sección 3. Abonos gratuitos de Renfe

ATODOS

AR-01 En los últimos 12 meses Renfe ha puesto a disposición de los usuarios una serie de abonos gratuitos/descuentos para algunos trenes. Para cada una de las tres siguientes opciones, indique si se ha beneficiado de ello. UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA

	Sí	No	No lo sé
Abonos gratuitos en los servicios de Cercanías	☐ 1	☐ 2	☐ 3
Abonos gratuitos en los servicios de Media Distancia Convencional	☐ 1	☐ 2	☐ 3
Descuento del 50% en Media Distancia Avant para viajeros frecuentes	☐ 1	☐ 2	☐ 3

SI EN LA PREGUNTA AR-01 HA CONTESTADO QUE SE HA BENEFICIADO DE ALGUN ABONO GRATUITO / DESCUENTO, PASE A AR-02. SI HA RESPONDIDO NO A TODAS, PASE A LA SIGUIENTE SECCIÓN (SECCIÓN 4).

AR-02 Si el abono de gratuidad/descuentos del que se benefició no hubiera estado disponible, ¿hubiera usado igualmente este servicio de tren? Responda, por favor, para cada una de las tres siguientes opciones. UNA ÚNICA RESPUESTA POR FILA

	No me beneficié de este abono gratuito / descuento	Sí, con la misma frecuencia	Sí, pero con menos frecuencia	No
Abonos gratuitos en los servicios de Cercanías	☐ 9	☐ 1	☐ 2	☐ 3
Abonos gratuitos en los servicios de Media Distancia Convencional	☐ 9	☐ 1	☐ 2	☐ 3
Descuento del 50% en Media Distancia Avant para viajeros frecuentes	☐ 9	☐ 1	☐ 2	☐ 3

Sección 4. Audiovisual

En las siguientes preguntas, nos gustaría entender qué contenidos audiovisuales suele ver y cuántas horas.

En las siguientes preguntas se solicita que indique si usted ve distintos contenidos audiovisuales. Por favor, cuando responda en las tablas de las siguientes tres preguntas, indique primero si ve estos contenidos y si es así, informe después sobre cuántas horas al día, diferenciando entre los días laborables y los fines de semana (o festivos). A modo de ejemplo si el tiempo es de 1,5 horas conteste 1h y 30 minutos y si es de tres cuartos de hora conteste 45 minutos.

24b. Aproximadamente, ¿cuántas horas al día pasa viendo canales de televisión?

	Ve estos canales	Día laborable (horas/minutos al día)	Fines de semana y festivos (horas / minutos al día)
Canales de la televisión en abierto/TDT (por ejemplo: Telecinco, Antena 3, La 1, Clan TV, etc.)	☐ Sí → por favor, indique cuánto tiempo en esta fila ☐ No → pase a la fila siguiente	horas al día minutos al día	horas al día minutos al día
Canales exclusivos de la televisión de pago, no accesibles por TDT (por ejemplo: Movistar La Liga, Fox, AXN, Nickelodeon, Nick Jr, etc.)	☐ Sí → por favor, indique cuánto tiempo en esta fila ☐ No → pase a la siguiente pregunta	horas al día minutos al día	horas al día minutos al día

26a. Aproximadamente, ¿cuántas horas al día pasa viendo contenidos audiovisuales bajo demanda, es decir contenidos de un catálogo que Usted puede ver cuando quiere (por ej., viendo películas o series de Netflix, HBO, Amazon Prime Video, etc.)?

	Utiliza estos servicios	Día laborable (horas/minutos al día)	Fines de semana y festivos (horas / minutos al día)
Servicios de vídeo bajo demanda (por ejemplo: Netflix, Amazon Prime Video, HBO, etc.)	☐ Sí → por favor, indique cuánto tiempo ☐ No lo utilizo → pase a la siguiente pregunta	horas al día minutos al día	horas al día minutos al día

26f. Aproximadamente, ¿cuántas horas al día pasa viendo videos en plataformas de intercambio de videos, por ejemplo, Youtube, TikTok, Twitch, IGTV, etc.?

	Utiliza estos servicios	Día laborable (horas/minutos al día)	Fines de semana y festivos (horas / minutos al día)
Plataformas de intercambio de vídeos (por ejemplo: Youtube, TikTok, Twitch, IGTV, etc.)	☐ Sí → por favor, indique cuánto tiempo ☐ No lo utilizo → pase a la siguiente pregunta	horas al día minutos al día	horas al día minutos al día

26e. Por favor, indique cómo ve los siguientes tipos de contenidos (eventos deportivos, series, películas, informativos y videos de gamers). RESPUESTA MÚLTIPLE POR FILA

	¿Ve usted estos tipos de contenidos?	Canales de la televisión en abierto/TDT (por ejemplo: Telecinco, Antena 3, La 1 Clan TV, etc.)	Canales exclusivos de la televisión de pago (por ejemplo: Movistar La Liga, Fox, AXN, Nickelodeon, Nick Jr, etc.)	Servicios de vídeo bajo demanda (por ejemplo: Netflix, Amazon Prime Video, HBO, etc.)	Plataformas de intercambio de vídeos (por ejemplo: Youtube, TikTok, Twitch, IGTV, etc.)
Eventos deportivos (partido de fútbol, etc..)	☐ Sí → por favor, indique cómo en esta fila. Respuesta múltiple ☐ No → pase a la fila siguiente	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
Episodios de series	☐ Sí → por favor, indique cómo en esta fila. Respuesta múltiple ☐ No → pase a la fila siguiente	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
Películas	☐ Sí → por favor, indique cómo en esta fila. Respuesta múltiple ☐ No → pase a la fila siguiente	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
Programas informativos	☐ Sí → por favor, indique cómo en esta fila. Respuesta múltiple ☐ No → pase a la fila siguiente	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4
Streams / vídeos de gamers y/o partidas de gaming (vídeo juegos)	☐ Sí → por favor, indique cómo en esta fila. Respuesta múltiple ☐ No → pase a la pregunta siguiente	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4

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		

27bis. ¿Qué tipos de contenidos audiovisuales 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	Streams/vídeos de gamers y/o partidas de gaming (vídeo juegos) _____	☐ 8
		Otros _____	☐ 9

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

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

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 Sección 5

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

POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

Rtve.es _____	☐ 1	Movistar Plus+ _____	☐ 5
Atresplayer / Flooxer _____	☐ 2	Youtube _____	☐ 6
Mitele _____	☐ 3	Otras _____	☐ 7

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

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

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

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

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

30d. Pensando en el último paquete que ha recibido de una compra online, ¿dónde realizó la compra? UNA SOLA RESPUESTA

- Amazon ☐ 1 El Corte Inglés ☐ 3
- AliExpress ☐ 2 Otro comercio ☐ 4
- eBay ☐ 3 No lo sé ☐ 4

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?

- Ninguna ☐ 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)
- Seur
- MRW
- DHL
- Otras

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

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

34.a ¿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 cartas o notificaciones de Administraciones Públicas (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. Cartas / Notificaciones recibidas de Administraciones Públicas en los últimos 6 meses	41. Visitas a oficina postal en los últimos 6 meses
Ninguna	☐ 1	☐ 1	☐ 1	☐ 1	☐ 1
1	☐ 2	☐ 2	☐ 2	☐ 2	☐ 2
2	☐ 3	☐ 3	☐ 3	☐ 3	☐ 3
3 a 5	☐ 4	☐ 4	☐ 4	☐ 4	☐ 4
6 a 10	☐ 5	☐ 5	☐ 5	☐ 5	☐ 5
Más de 10	☐ 6	☐ 6	☐ 6	☐ 6	☐ 6
No sé	☐ 7	☐ 7	☐ 7	☐ 7	☐ 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
 Recoger paquetes ☐ 8
 Recoger otros envíos ☐ 9
 Formular reclamación ☐ 3
 Enviar dinero ☐ 4
 Enviar paquetes ☐ 5
 Enviar otros productos ☐ 6
 Trámites con las Administraciones Públicas ☐ 10
 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