

TÍTOL ESTUDI: <i>Els consumidors catalans i les telecomunicacions</i>		REF: 12.890	02/06/2003
		ID) Núm. Qüestionari: _____	
DADES PERSONA ENTREVISTADA			
Nom de l'entrevistat: ANOTAR EL NOM DE PILA, NO CAL COGNOMS			
Municipi: ANOTAR		Telèfon: _____	
QUOTES			
Q1) Gènere:	Q2) Edat:	Q3) Territori:	Q4) Grandària municipi:
Home.....1	De 16 a 24.....1	Barcelona.....1	BCN.....1
Dona.....2	De 25 a 34.....2	AMB.....2	100.001 a 500.000 hab. ..2
	De 35 a 49.....3	Resta BCN.....3	20.001 a 100.000 hab.3
	De 50 a 64.....4	Girona.....4	5.000 a 20.000 hab.4
	Més de 64.....5	Lleida.....5	Menys de 5.000 hab.5
		Tarragona.....6	

Argumentari per l'entrevistador per fer la captació telefònica

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc _____ entrevistador/a de DEP, institut d'estudis d'opinió. Actualment estem realitzant un estudi sobre diferents temes relacionats amb el consum. Ens agradaria demanar-li la seva col·laboració per tal que ens respongués a unes breus preguntes. Abans que res, volem dir-li que no volem vendre-li res en absolut i que la seva opinió es mantindrà en la més estricta confidencialitat i serà tractada de manera anònima. **MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL-LABORACIÓ.**

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'enquesta?

- Català 1
Castellà 2
Indiferent/Ns/Nc.. 99 (CONTINUAR EN CATALÀ)

P2. Em pot dir la seva edat? SI NO CONTESTA, ACABAR ENTREVISTA. COMPROBAR: SI MENOR DE 16 ANYS, ACABAR ENTREVISTA

P3. A la seva llar, vostè disposa de...? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Línia de telefonia fixa sense connexió
a Internet 1 ANAR A P5
Línia de telefonia fixa amb connexió
a Internet 2

P4. Quin tipus de connexió a Internet té? LLEGIR SI CAL, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Mòdem/connexió telefònica...1
RDSI.....2
ADSL.....3
Cable4
Altres5
Ns/Nc..... 99

P5. En una escala del 0 (gens satisfet) al 10 (totalment satisfet) valori fins a quin punt està satisfet amb la seva/es companyia/es de telefonia per a aquest/s servei/s?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ns/Nc..... 99

P6. En cas que tinguéssiu algun problema o inconvenient amb la seva/es companyia/es, o volguéssiu fer alguna reclamació, sap a quin telèfon ha de trucar?

- Sí1
No2
Ns/Nc.....99

P7. I sap l'adreça on dirigir-se per a que l'atenguin personalment?

- Sí1
No2
Ns/Nc.....99

P8. Ha tingut alguna vegada algun tipus de problema o inconvenient amb la seva/es companyia/es per motius de facturació, és a dir, li han cobrat més del que pensava o esperava?

- Sí1
No2 ANAR A P10
Ns/Nc.....99 ANAR A P10

P9. Quin o quins problemes ha tingut?. LLEGIR, MÚLTIPLE.

- Inclusió en la factura números als quals no he trucat (no incloure aquí els 906).....1
Problemes amb els números de prefix 9062
Problemes de facturació de serveis no sol·licitats .3
Problemes per donar-se de baixa d'algun servei...4
Problemes per donar-se d'alta d'algun servei.....5
Altres (anotar literal) _____
Ns/Nc99

P10. Li agradaria poder disposar a la seva llar d'un comptador telefònic o d'algun mitjà per poder controlar exactament el seu consum de telèfon?

- Sí..... 1
No..... 2
Ns/Nc 3

P11. Ha tingut alguna vegada algun tipus de problema o inconvenient amb la seva/es companyia/es per motius de la qualitat del servei?

- Sí..... 1
No..... 2
Ns/Nc 99

FILTRE: SI P8 = 1 ó P11=1: continuar (han tingut algun problema). RESTA ANAR A P15.

P12. Què ha fet / va fer per intentar solucionar aquests problemes? LLEGIR, MÚLTIPLE

- Res 0 ANAR A P14
Trucar al servei telefònic de la companyia d'atenció al client 1
Anar personalment a les oficines de la companyia 2
Trucar al servei telefònic de l'Administració d'atenció al consumidor 3
Trucar a alguna associació de consumidors..... 4
Anar personalment a alguna associació de consumidors 5
Altres: anotar literal _____
Ns/Nc 99 ANAR A P14

P13. (NOMÉS SI P12=1 Ó 2, AMB O SENSE ALTRES CODIS: ATENCIÓ DE LA PRÒPIA COMPANYIA/ES) Com valora l'atenció rebuda a la companyia? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Molt positivament..... 1
Bastant positivament..... 2
Més aviat positivament 3
Poc positivament..... 4
Gens positivament 5
Ns/Nc 99

P14. Qui li ha solucionat / va solucionar el problema? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- No es va solucionar.....0
- Encara no s'ha solucionat.....1
- Directament la companyia2
- Directament l'Administració3
- Directament l'Associació de Consumidors.....4
- La companyia per intervenció de l'Administració ..5
- Altres (codificar, iniciar en 6)6
- Ns/Nc.....99

P15. Disposa vostè de telèfon mòbil? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Sí, de sistema prepagament (targeta)1 FER P16 I PASSAR A P19
- Sí, amb contracte2
- No3 PASSAR A P23

P16. En una escala del 0 (gens satisfet) al 10 (totalment satisfet) valori fins a quin punt està satisfet amb el servei que li dona la seva companyia de telefonia mòbil.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ns/Nc.....99

P17.. (NOMÉS SI P15 = 2: TELÈFON DE CONTRACTE) Ha tingut alguna vegada algun tipus de problema o inconvenient amb la companyia de telefonia mòbil per motius de facturació, és a dir, li han cobrat més del que pensava o esperava?

- Sí1
- No2 ANAR A P19
- Ns/Nc.....99 ANAR A P19

P18. Quin o quins problemes ha tingut?. LLEGIR, MÚLTIPLE.

- Inclusió en la factura números als quals no he trucat (no incloure aquí els 906)1
- Problemes amb els números de prefix 906.....2
- Problemes de facturació de serveis no sol·licitats.3
- Problemes per donar-se de baixa d'algun servei ..4
- Problemes per donar-se d'alta d'algun servei5
- Altres (anotar literal).....
- Ns/Nc.....99

P19. I ha tingut alguna vegada algun tipus de problema o inconvenient amb la companyia per motius de la qualitat del servei?

- Sí1
- No2
- Ns/Nc.....99

FILTRE: SI P17 = 1 ó P19=1: continuar (han tingut algun problema). RESTA ANAR A P23.

P20. Què ha fet / va fer per intentar solucionar aquests problemes? LLEGIR, MÚLTIPLE

- Res0 ANAR A P22
- Trucar al servei telefònic de la companyia d'atenció al client1
- Anar personalment a les oficines de la companyia2
- Trucar al servei telefònic de l'Administració d'atenció al consumidor3
- Trucar a alguna associació de consumidors.....4
- Anar personalment a alguna associació de consumidors5
- Altres: anotar literal.....
- Ns/Nc99 ANAR A P22

P21. (NOMÉS SI P20=1 Ó 2, AMB O SENSE ALTRES CODIS: ATENCIÓ DE LA PRÒPIA COMPANYIA/ES) Com valora l'atenció rebuda a la companyia? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Molt positivament.....1
- Bastant positivament.....2
- Més aviat positivament3
- Poc positivament.....4
- Gens positivament5
- Ns/Nc99

P22. Qui li ha solucionat / va solucionar el problema? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- No es va solucionar0
- Encara no s'ha solucionat1
- Directament la companyia2
- Directament l'Administració3
- Directament l'Associació de Consumidors4
- La companyia per intervenció de l'Administració ..5
- Altres (codificar, iniciar en 6)6
- Ns/Nc99

P23. En cas que tingués (tornés a tenir) un problema amb la seva companyia de telefonia fixa o mòbil, què preferiria? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Trucar al servei d'atenció telefònica al client de la companyia1
- Trucar al servei d'atenció telefònica al consumidor de l'Administració2
- Anar a una oficina de la companyia d'atenció presencial al client3
- Anar a una oficina de l'Administració d'atenció presencial al consumidor.....4
- Trucar a alguna associació de consumidors.....5
- Anar a l'oficina d'alguna associació de consumidors6
- (NO LLEGIR) Depèn del tipus de problema7
- Ns/Nc99

P24. Per acabar, en relació a la seva situació laboral, vostè principalment...

NOMÉS 1 RESPOSTA, EL QUE LI PORTI MÉS TEMPS

Estudia.....	1
Treballa per compte d'altri (assalariat)	2
Treballa per compte propi (Empresari, autònom, professional)	3
Està a l'atur	4
Treballa en tasques de la llar.....	5
És jubilat o pensionista.....	6
Ns/Nc.....	99

P25. Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat? NOMÉS 1 RESPOSTA, LLEGIR SI ÉS NECESSARI

Sense estudis	1
Sense estudis però sap llegir i escriure	2
Estudis primaris sense acabar	3
Estudis primaris (certificat)	4
Graduat escolar / EGB / ESO / FP1 / Mòdul 2 / cicles formatius grau mitjà	5
BUP / COU / FP2 / batxillerat Logse (reforma).....	6
Cicle formatiu grau superior / Mòdul 3.....	7
Universitari 1 cicle (enginyeria tècnica, arquitectura tècnica, diplomatura).....	8
Universitari 2 cicle / (enginyer, llicenciat, arquitecte) / doctorats.....	9
Ns/Nc.....	99

Moltes gràcies per la seva col·laboració