



**Generalitat
de Catalunya**

Enquesta sobre els serveis de telefonia i telecomunicacions. PULSÍMETRE

Estudi encarregat per la Direcció General de la Salut Pública

Enero de 2000

RPEEO 72

Registre Públic d'Enquestes i d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 25/1998, de 4 de febrer

PULSÍMETRE

PULSÍMETRE

PULSÍMETRE



**ENQUESTA
SOBRE SERVEIS DE
TELEFONIA I
TELECOMUNICACIONS**

Barcelona, gener de 2000



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum



ELS CONSUMIDORS I CONSUMIDORES CONSIDEREN POSITIVA LA COMPETÈNCIA EN L'OFERTA DE SERVEI DE TELEFONIA, ALTES LES TARIFES, I UTILITZEN POC INTERNET I EL CORREU ELECTRÒNIC

Barcelona, gener de 2000. L'Institut Català del Consum, organisme adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme, presenta el pulsímetre sobre "Les telecomunicacions i els consumidors", on es posa de manifest que la majoria de consumidors/res valoren positivament la competència en l'oferta de servei de telefonia i telecomunicacions. No obstant aquesta valoració positiva, s'observa una tendència una mica conservadora perquè no hi ha una intenció clarament definida per utilitzar els serveis d'altres companyies.

Aquesta enquesta segueix les pautes de les anteriors i incideix en els continguts d'àmbit consumidorista, de resposta ràpida. Des de l'inici d'aquests sondejos, el primer va ser a mitjan 1996, fins al darrer sondeig, s'han donat a conèixer les pautes i s'han establert les tendències del món consumidorista.

El sondeig cobreix una mostra telefònica d'aproximadament **737 persones** enquestades arreu de Catalunya. El **60 per cent** de les entrevistes s'ha realitzat a la província de **Barcelona**. El percentatge restant correspon el **14 per cent** a la província de **Girona**, el **13 per cent** a la de **Lleida** i el **13 per cent** a la de **Tarragona**.

La competència és ben vista

La majoria de persones enquestades, **643** respostes sobre un total possible de **737**, que representen un **87,01 per cent**, considera positiva la liberalització del mercat de les telecomunicacions. L'anàlisi de les dades obtingudes, tant pel que fa a la variable sexe com per segments d'edat, confirma l'afirmació inicial. Així, atenent a les respostes per sexes, tant els homes, amb un **93,68 per cent**, com les dones amb un **83,12 per cent**, creuen que és positiva l'existència de major competència. La valoració positiva també es confirma si centrem l'anàlisi a la variable edat, ja que tots els segments considerats creuen que és bo que hi hagi més competència en l'oferta de servei de telefonia i telecomunicacions, amb percentatges que van des de **més del 96 per cent** en el grup d'edat de **30 a 50 anys**, fins al **74, 26 per cent** corresponent als **majors de 50 anys**.

Els més grans de cinquanta anys són els qui es mostren més reticents a utilitzar els serveis de diferents companyies

Paradoxalment, malgrat la contundent valoració positiva que és dona al fet que hi hagi una major oferta de serveis de telefonia i telecomunicacions, **370 enquestats**, un **50 per cent aproximadament**, manifesta que no utilitza ni pensa utilitzar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica. L'anàlisi de les dades per segments d'edat revela que tant entre els menors de **30 anys** com en el segment dels que tenen entre **30 i 50 anys** són majoria els qui afirmen estar disposats a utilitzar una o més companyies, amb percentat-



ges en ambdós casos superiors al 50 per cent dels enquestats, que arriben al **53,27 per cent** en el col·lectiu d'entre **30 i 50 anys**. Els més grans **-més de 50 anys-** són els qui es mostren més reticents a emprar serveis de diferents companyies ja que en un elevat percentatge del **67,33 per cent** responen que no les usen ni pensen fer-ho. És doncs, el segment de població de més edat el que determina el sentit d'aquesta pregunta, ja que altrament les respostes dels més joves de 50 anys indiquen la utilització d'una segona o tercera companyia, o bé la voluntat de fer-ho.

Raons per no utilitzar d'altres companyies

Les raons per les quals **370** persones enquestades no utilitzen o no pensen utilitzar els serveis de més d'una companyia són a parts iguals la **manca d'informació i la manca d'avantatges**. El fet curiós és que quan analitzem els resultats per sexes, els homes consideren la raó principal per no utilitzar d'altres companyies amb **52,94 per cent** dels casos, la **manca d'informació**, mentre que per a la major part de les dones amb un **51,95 per cent** la raó és la **manca d'avantatges**. Pel que fa a les edats, novament es produeix una resposta divergent. Els **menors de trenta anys** i el grup d'entre **30 i 50 anys** es decanten per la **manca d'informació** per explicar la utilització d'una sola companyia, mentre que els **majors de 50 anys** ho fan perquè no troben prou avantatges a emprar-ne més d'una.

Tarifes clares, però cares

Pel que fa a la claredat de la informació sobre tarifes i les seves modificacions, **367** enquestats, gairebé el **50 per cent** les consideren **clares**. No hi ha dubte que aquesta és l'opció majoritària seguida a força distància pels qui consideren que és **poc clara** --**260** enquestats que representen un **35,18 per cent** del total--. Analitzant les dades per sexes, les dones consideren **clara** la informació de les tarifes amb un **53,75 per cent**, i aquesta és també l'opció majoritària entre els homes amb un **43,16 per cent** de respostes. Per grups d'edat només entre els **menors de 30 anys** l'opció majoritària és la de **poca claredat** amb un **51,06 per cent** de respostes, mentre pel que fa al grup d'entre **30 i 50 anys**, així com els **majors de 50 anys**, el major nombre de respostes el trobem entre aquells qui la consideren **clara**.

En termes generals s'observa que les tarifes es consideren altes, ja que la major part de respostes es concentren en les opcions que les consideren **altes i excessives**, superant amb escreix, tant per sexes com en tots els segments d'edat, el **85 per cent** de les respostes.

Preguntats sobre la consideració de les tarifes respecte a les existents a d'altres països de la Unió Europea, **449** consumidors-res, el **60,76 per cent** escull l'opció **no sap / no contesta**. Tot i aquest aparent descoïment, cal destacar que l'opció següent en nombre és la de considerar-les comparativament **altes** amb **208** respostes que representen el **28,15 per cent**. Sembla doncs, que un dels principals efectes que s'ha associat amb l'augment de la competència en el sector de les telecomunicacions --l'abaratiment de les tarifes-- no s'ha produït, o si més no, no ha estat percebut pels consumidors/res que han respost al pulsímetre.



Telefonia mòbil

Les qüestions relatives a la telefonia mòbil revelen que més del quaranta per cent (**43,03%**) del conjunt d'enquestats disposa d'aquest servei. Els percentatges però, augmenten si centrem l'anàlisi per grups d'edat, de tal manera que són majoria els qui disposen de telèfon mòbil en el grup de **menys de 30 anys** amb un **55,32 per cent**, i en el grup d'edat comprés entre **30 i 50 anys** amb un **52,34 per cent**. Quant a sexes, mentre **més del cinquanta per cent** del homes disposa de mòbil, només un **38,75 per cent** de les dones enquestades en tenen. D'acord amb les dades analitzades la utilització de la telefonia mòbil es concentra en els homes de fins a cinquanta anys d'edat i disminueix a partir d'aquesta edat. En qualsevol cas, l'enquesta posa de manifest que la contractació de telefonia mòbil és complementària del telèfon fixe, donat que gairebé el **95 per cent** d'enquestats conserven ambdós sistemes.

Els més joves són els qui més fan servir Internet i el correu electrònic

Correu electrònic i Internet

Internet segueix essent un gran desconegut pel **77,94 per cent -576 respostes-** d'enquestats que mai no han accedit a la xarxa. El nombre d'usuaris habituals no arriba al 10 per cent d'enquestats (**9,74 per cent**). L'anàlisi per grups d'edat revela que són els més joves (menys de 30 anys) els qui més accedeixen a Internet amb un **48,94 per cent** de les respostes referides a la connexió habitual o ocasional. A l'altra banda de la balança en el grup de **més de 50 anys** el percentatge de respostes referides a haver utilitzat algun cop o habitualment Internet no arriba al **3 per cent**. Finalment, la pregunta referida a la utilització del correu electrònic posa de manifest com succeïa amb Internet, que la implantació de les noves tecnologies no és encara massiva. El percentatge d'**utilització habitual** d'aquest mitjà suposa el **8,53 per cent**, molt proper al **8,93 per cent** que reflecteix la **utilització en alguna ocasió**. Novament són els joves de **menys de 30 anys** els qui més vegades l'han utilitzat i el col·lectiu de **més de 50 anys** els qui menys amb un **98,02 per cent** de respostes afirmant no haver-lo utilitzat mai.

=====
=====



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

ELS SERVEIS DE TELEFONIA I LES CONSULTES AL TELÈFON DEL CONSUMIDOR (901 300 303)

Facturació excessiva i informació clara entre els temes més reclamats

L'Institut Català del Consum ha dut a terme una valoració de les reclamacions rebudes al **Telèfon del Consumidor** relacionades amb els serveis de telefonia entre els mesos de juliol i desembre de 1999. Analitzades **més de sis-centes trucades**, el resultat evidencien que **la majoria de les queixes rebudes**, tant pel que fa a telefonia fixa com a la mòbil, es refereixen a problemes de **facturació excessiva**. Coincidint amb aquestes dades, també en aquest pulsímetre observem com, entre els consumidors que diuen haver tingut problemes amb la seva companyia de telefonia habitual (**pregunta 5**), la facturació excessiva n'és la causa principal.

Els consumidors que han col·laborat amb les seves respostes a fer aquest pulsímetre han considerat positiva la competència en l'oferta de servei de telefonia i telecomunicacions (**veure resultats pregunta 1**). L'increment de l'oferta és resultat directe de la liberalització del sector de les telecomunicacions, de la qual s'esperava que dugués aparellada una rebaixa de les tarifes. Els consumidors que han respost al pulsímetre però, consideren que les tarifes continuen essent altes i fins i tot excessives (**pregunta 9**), de manera que la liberalització i l'increment de competència no han aconseguit un dels seus objectius, si més no, d'acord amb l'opinió dels consumidors entrevistats.

Un cert nombre de les consultes rebudes al **Telèfon del Consumidor** s'interessaven per obtenir informació sobre les ofertes de les diferents companyies de telefonia. Es demanaven estudis comparatius de les tarifes i serveis ofertats, a fi i efecte de poder escollir l'opció més avantatjosa. La **pregunta 3** d'aquest pulsímetre fa referència a les possibles causes per no utilitzar els serveis d'una altra companyia diferent a la utilitzada habitualment i posa de manifest com, en la meitat dels casos, això és degut a manca d'informació. Tot plegat fa pensar que les companyies potser no informen prou bé dels seus serveis.

Les dades completes del pulsímetre poden consultar-se a la pàgina web de l'Institut Català del Consum:

<http://www.icc-aiiec.org>

Si desea rebre més informació, podeu adreçar-vos al Gabinet de Comunicació de l'Institut Català del Consum:

Montserrat Farré-Miró i Jordi Clemente

Tel. 93 330 98 12 Fax. 93 411 06 78 E-mail: farrem@icc-aiiec.org



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

ÍNDEX

Pregunta 01.- Considera positiva la competència en l'oferta de servei de telefonia i telecomunicacions?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>643</u>	<u>87,01%</u>
No	48	6,50%
Ns /Nc	45	6,09%

Pregunta 02.- Utilitza o pensa utilitzar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	307	41,54%
<u>No</u>	<u>370</u>	<u>50,07%</u>
Ns /Nc	60	8,12%

Pregunta 03.- En cas negatiu, la no utilització d'una altra companyia, es deu a...

Resposta	Vots	Percentatge
Manca d'informació	185	50,00%
Manca d'avantatges	185	50,00%

Pregunta 04.- Ha tingut algun problema amb la seva companyia habitual?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	86	11,64%
<u>No</u>	<u>651</u>	<u>88,09%</u>



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

Pregunta 05.- En cas afirmatiu, quin tipus de problema ha tingut?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Facturació excessiva</u>	<u>34</u>	<u>39,53%</u>
Interrupció de la línia	16	18,60%
Altres problemes	34	39,53%

Pregunta 06.- Considera que la informació sobre les tarifes, així com les seves modificacions és...

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Clara</u>	<u>367</u>	<u>49,66%</u>
Poc clara	260	35,18%
Gens clara	63	8,53%
No sap i/o No contesta	45	6,09%

Pregunta 07.- Disposa de telèfon mòbil?

Respuesta	Votos	Porcentaje
<u>Sí</u>	<u>318</u>	<u>43,03%</u>
No	<u>420</u>	<u>56,83%</u>

Pregunta 08.- En cas de disposar de telèfon mòbil, s'ha donat de baixa de la línia telefònica fixa?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>16</u>	<u>5,03%</u>
No	<u>301</u>	<u>94,65%</u>

Pregunta 09.- Considera que les tarifes, en relació amb els serveis prestats són...

Resposta	Vots	Percentatge
Excessives	193	26,12%
<u>Altes</u>	<u>475</u>	<u>64,28%</u>
Baixes	34	4,60%
No sap i/o No contesta	34	4,60%



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

Pregunta 10.- Respecte de les d'altres països de la Unió Europea, considera que a Espanya són...

Resposta	Vots	Percentatge
Altes	208	28,15%
Baixes	13	1,76%
Semblants	65	8,80%
<u>No sap i/o no contesta</u>	<u>449</u>	<u>60,76%</u>

Pregunta 11.- ¿Ha accedit a Internet?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Mai</u>	<u>576</u>	<u>77,94%</u>
Alguna vegada	86	11,64%
Habitualment	72	9,74%

Pregunta 12.- Fa servir el correu electrònic?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Mai</u>	<u>608</u>	<u>82,27%</u>
Alguna vegada	66	8,93%
Habitualment	63	8,53%

Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PI2\OCTUBRE99

Pregunta 1.- Considera positiva la competència en l'oferta de servei de telefonia i telecomunicacions?

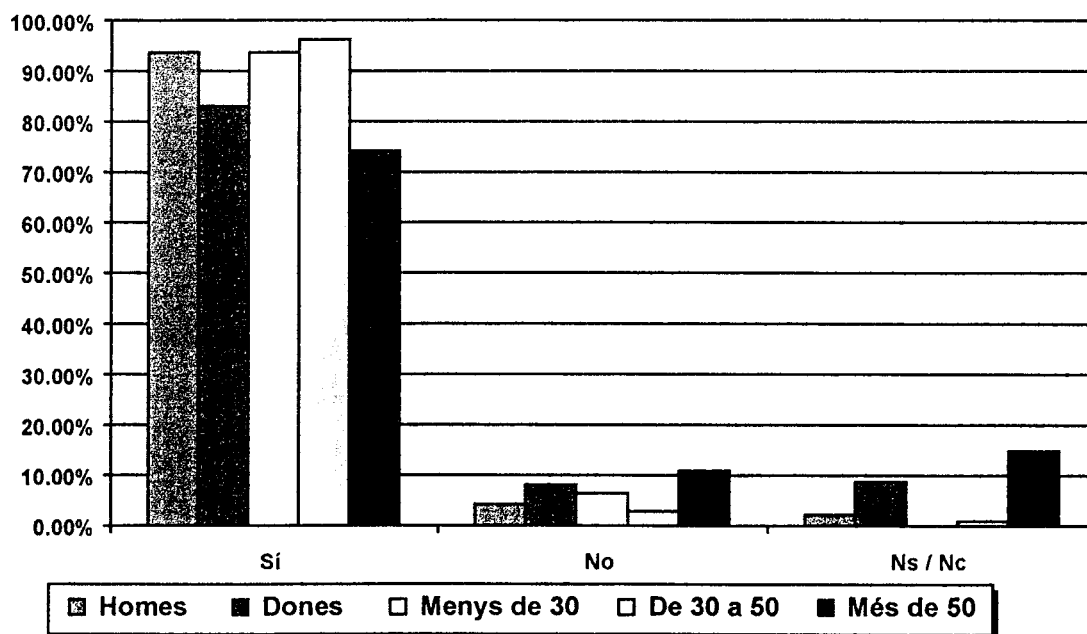
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i/o no contesta

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	643	87.01%	± 2.42%
No	48	6.50%	± 1.78%
Ns / Nc	45	6.09%	± 1.72%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	93.68%	83.12%	93.62%	96.26%	74.26%
No	4.21%	8.12%	6.38%	2.80%	10.89%
Ns / Nc	2.11%	8.75%	<1.00%	0.93%	14.85%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\PI2\OCTUBRE99

Pregunta 2.- Utilitza o pensa utilitzar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica?

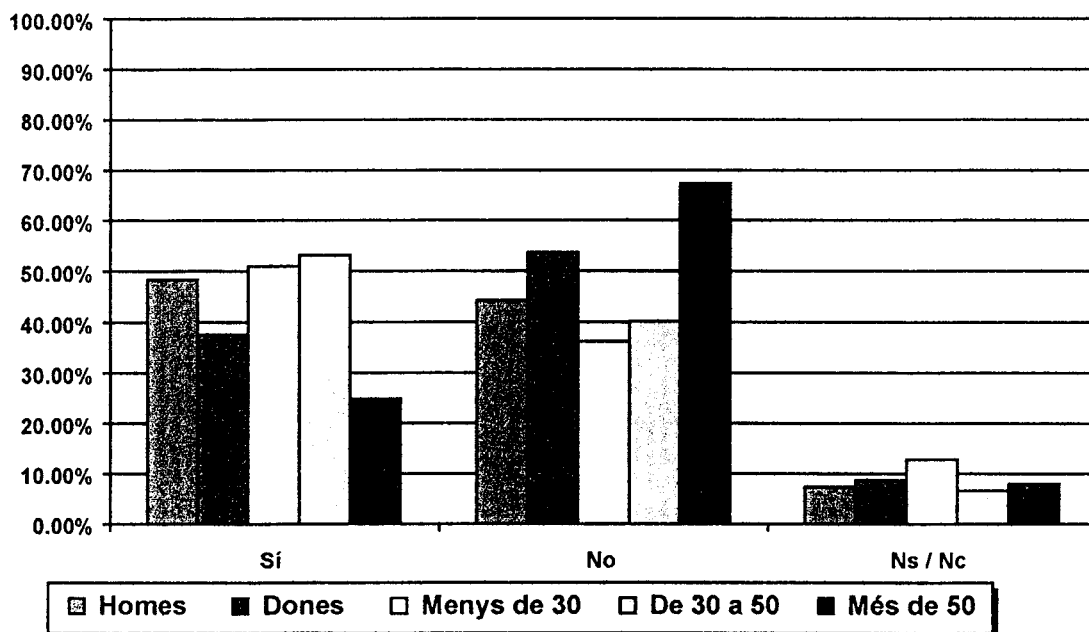
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i/o no contesta

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	307	41.54%	± 3.55%
No	370	50.07%	± 3.61%
Ns / Nc	60	8.12%	± 1.97%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	48.42%	37.50%	51.06%	53.27%	24.75%
No	44.21%	53.75%	36.17%	40.19%	67.33%
Ns / Nc	7.37%	8.75%	12.77%	6.54%	7.92%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\1\P12\OCTUBRE99

Pregunta 3.- En cas negatiu, la no utilització d'una altra companyia, es deu a...

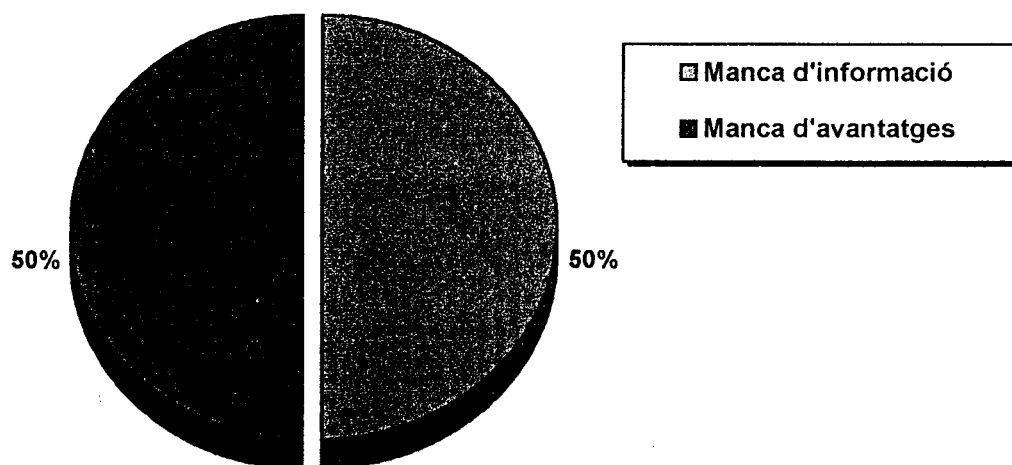
- A. Manca d'informació
- B. Manca d'avantatges

- Mostra: 370 persones de Catalunya que no utilitzen o han pensat utilitzar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Manca d'informació	185	50.00%	± 5.10%
Manca d'avantatges	185	50.00%	± 5.10%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Manca d'informació	52,94%	48,05%	58,06%	60,00%	36,54%
Manca d'avantatges	47,06%	51,95%	41,94%	40,00%	63,46%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1P12/OCTUBRE99

Pregunta 4.- Ha tingut algun problema amb la seva companyia habitual?

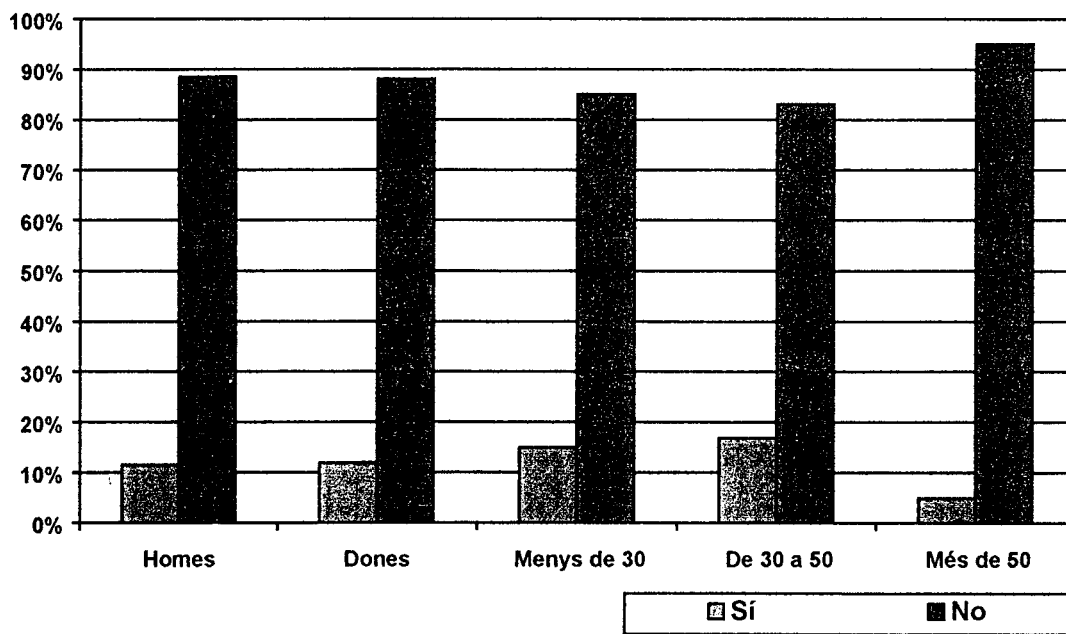
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	86	11.64%	± 2.31%
No	651	88.09%	± 2.34%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	11.58%	11.88%	14.89%	16.82%	4.95%
No	88.42%	88.12%	85.11%	83.18%	95.05%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\1P12\OCTUBRE99

Pregunta 5.- En cas afirmatiu quin tipus de problema ha tingut?

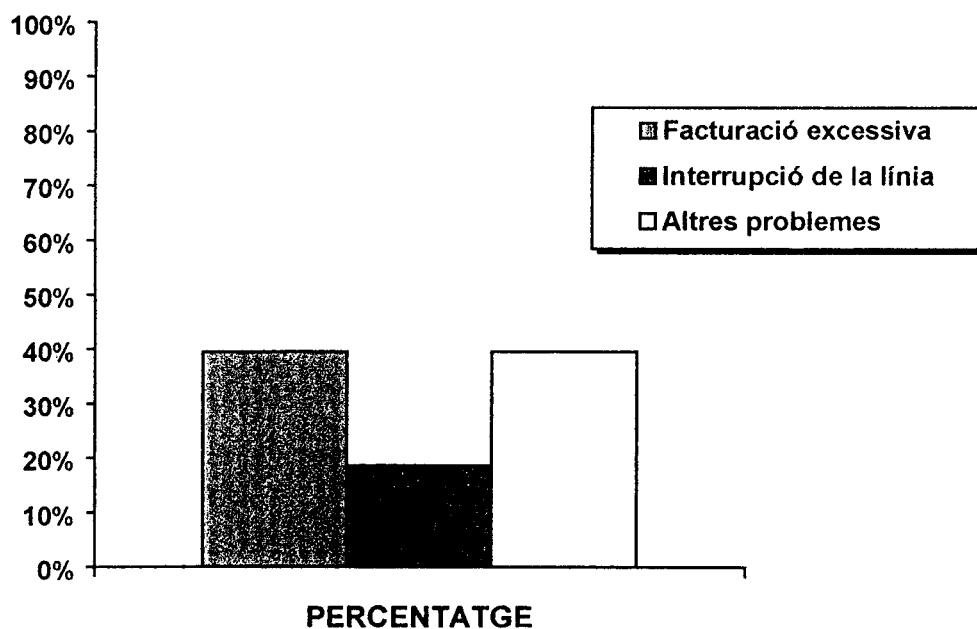
- A. Facturació excessiva
- B. Interrupció de la línia
- C. Altres problemes

- Mostra: 84 persones de Catalunya que han tingut algun tipus de problema amb la seva companyia telefònica.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Facturació excessiva	34	39.53%	± 10.34%
Interrupció de la línia	16	18.60%	± 8.23%
Altres problemes	34	39.53%	± 10.34%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Facturació excessiva	41,67%	38,89%	28,57%	41,18%	50,00%
Interrupció de la línia	25,00%	16,67%	42,86%	11,76%	16,67%
Altres problemes	33,33%	44,44%	28,57%	47,06%	33,33%



Institut Català del Consum

REF:ASONICC1/P12/OCTUBRE99

Pregunta 6.- Considera que la informació sobre les tarifes, així com les seves modificacions es...

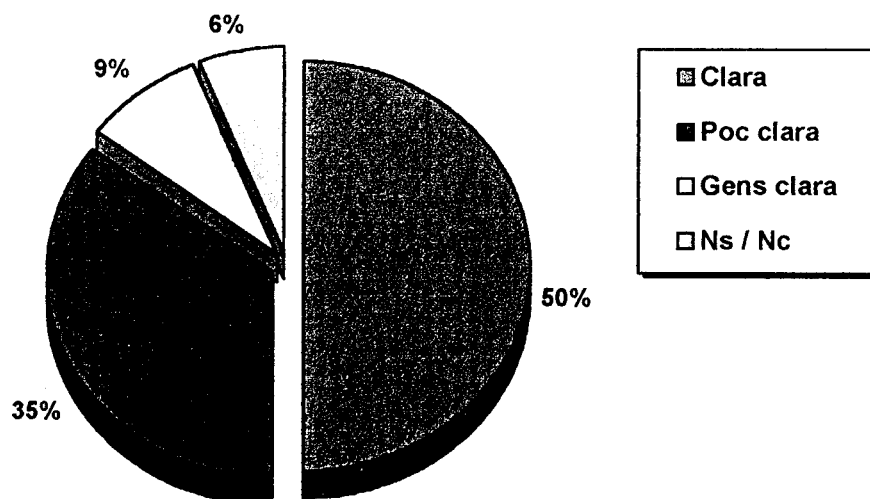
- A. Clara
- B. Poc clara
- C. Gens clara
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPUESTA	VOTOS	PORCENTAJE	FIABILIDAD
Clara	367	49.66%	± 3.61%
Poc clara	260	35.18%	± 3.44%
Gens clara	63	8.53%	± 2.01%
Ns / Nc	45	6.09%	± 1.72%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Clara	43,16%	53,75%	36,17%	56,07%	49,50%
Poc clara	41,05%	31,88%	51,06%	36,45%	26,73%
Gens clara	12,63%	6,25%	10,64%	6,54%	9,90%
Ns / Nc	3,16%	8,12%	2,13%	0,93%	13,86%



Institut Català del Consum

REF:ASONICCI\PI2\OCTUBRE99

Pregunta 7.- Disposa de telèfon mòbil?

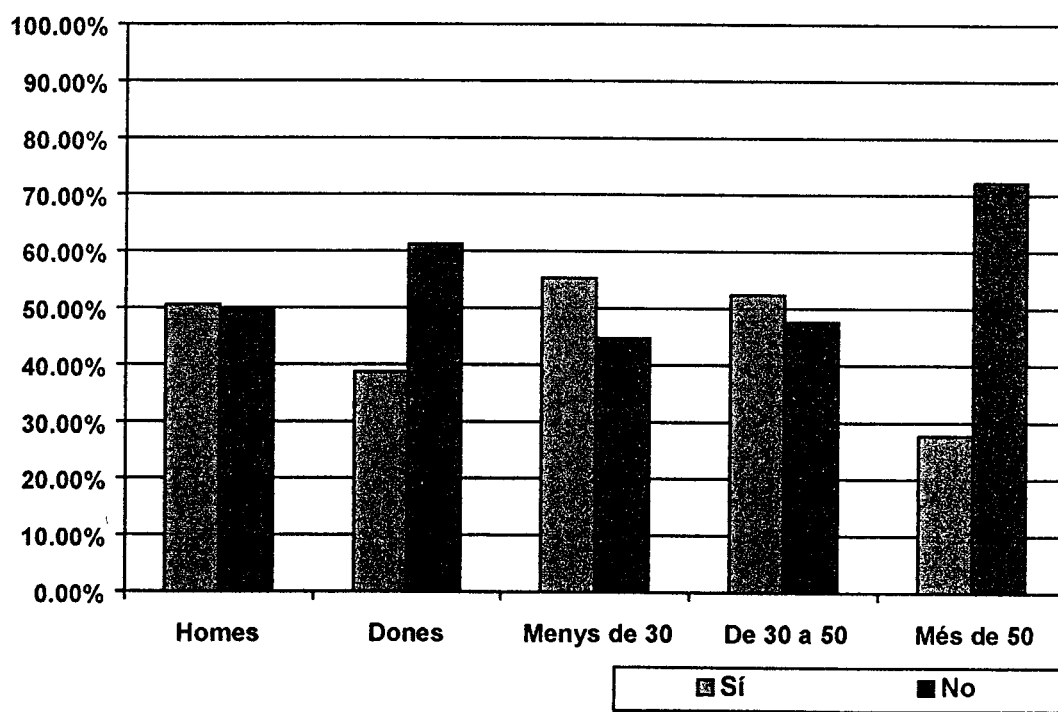
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	318	43.03%	± 3.57%
No	420	56.83%	± 3.57%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	50.53%	38.75%	55.32%	52.34%	27.72%
No	49.47%	61.25%	44.68%	47.66%	72.28%



Institut Català del Consum

REF:\SONICCI\PI2\OCTUBRE99

Pregunta 8.- En cas de disposar de telèfon mòbil, s'ha donat de baixa de la línia telefònica fixa?

- A. Sí
- B. No

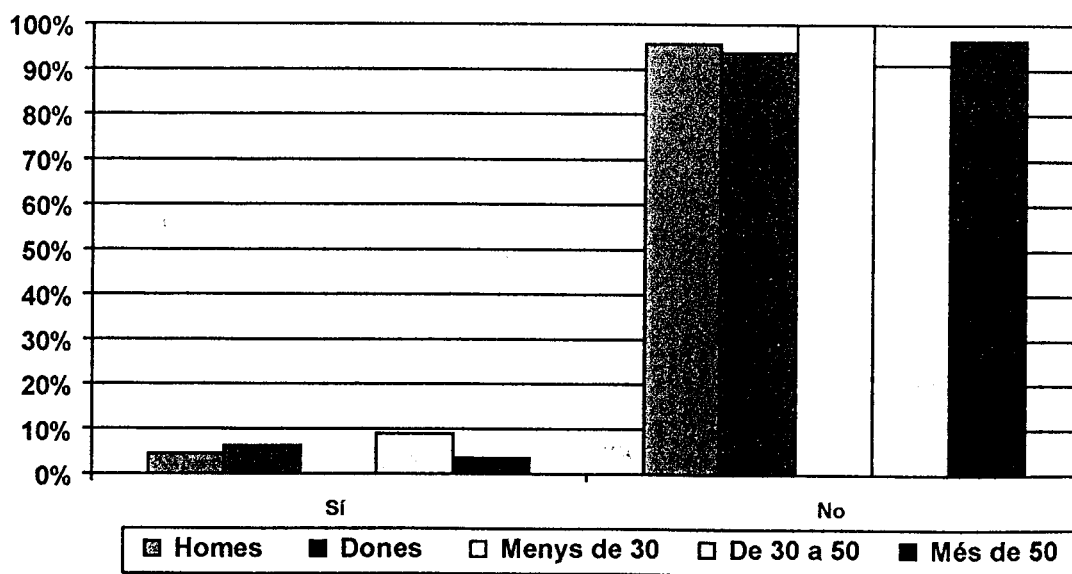
- Mostra: 318 persones de Catalunya que disposen de telèfon mòbil i d'una línia fixa en actiu.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	16	5.03%	± 2.40%
No	301	94.65%	± 2.47%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	4.35%	6.25%	<1.00%	8.93%	3.57%
No	95.65%	93.75%	100.00%	91.07%	96.43%

* En aquesta pregunta cal dir que per el tipus d'entrevista que Infortècnica realitza és telefònica i sobre línia fixa, de forma que el resultat d'aquesta pregunta es veu força influenciat pel mètode d'entrevista. Malgrat tot, s'ha considerat la possibilitat que el entrevistat hagi estat subscrit a una segona línia i s'hagi donat de baixa després de subscriure's a la telefonia mòbil.



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\IP12\OCTUBRE99

Pregunta 9.- Considera que les tarifes, en relació amb els serveis prestats són...

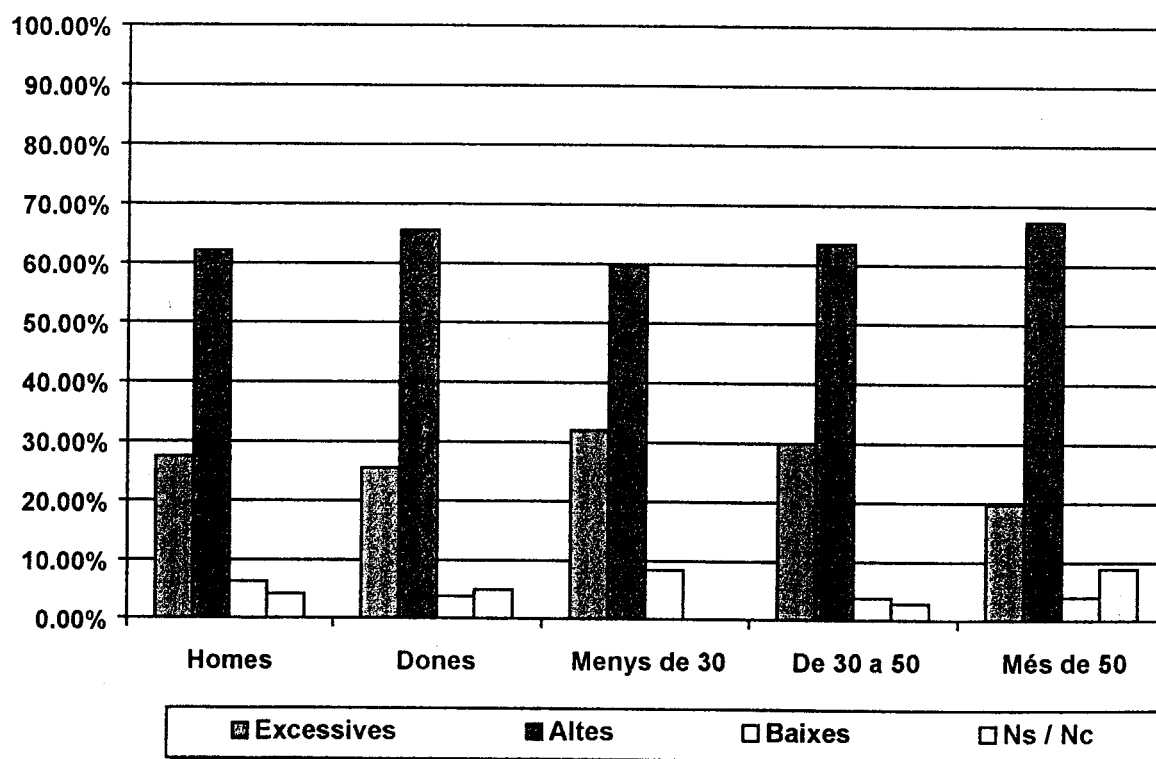
- A. Excessives
- B. Altes
- C. Baixes
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Excessives	193	26.12%	± 3.17%
Altes	475	64.28%	± 3.46%
Baixes	34	4.60%	± 1.51%
Ns / Nc	34	4.60%	± 1.51%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Excessives	27.37%	25.62%	31.91%	29.91%	19.80%
Altes	62.11%	65.62%	59.57%	63.55%	67.33%
Baixes	6.32%	3.75%	8.51%	3.74%	3.96%
Ns / Nc	4.21%	5.00%	<1.00%	2.80%	8.91%



Institut Català del Consum

REF:ASONICC1/P12/OCTUBRE99

Pregunta 10.- Respecte de les d'altres països de la Unió Europea, considera que a Espanya són...

A. Altes
B. Baixes

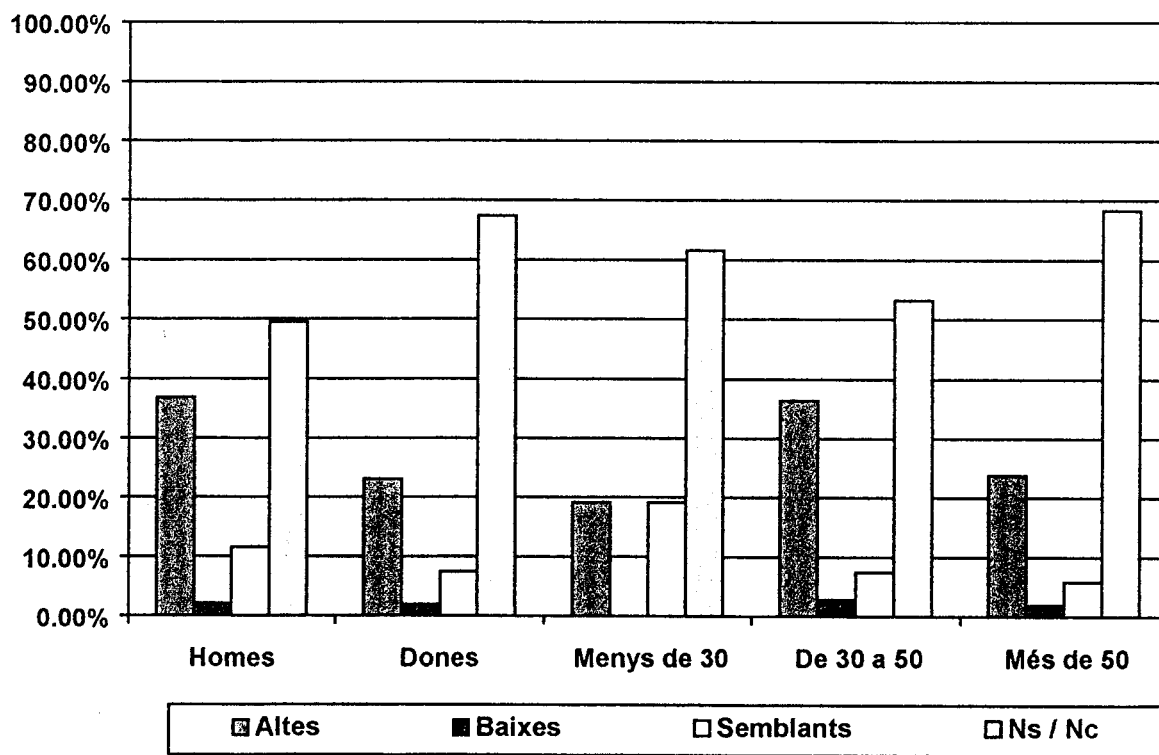
C. Semblants
D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Altes	208	28.15%	± 3.24%
Baixes	13	1.76%	± 0.95%
Semblants	65	8.80%	± 2.04%
Ns / Nc	449	60.76%	± 3.52%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Altes	36.84%	23.12%	19.15%	36.45%	23.76%
Baixes	2.11%	1.88%	<1.00%	2.80%	1.98%
Semblants	11.58%	7.50%	19.15%	7.48%	5.94%
Ns / Nc	49.47%	67.50%	61.70%	53.27%	68.32%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\IP12\OCTUBRE99

Pregunta 11.- Ha accedit a Internet?

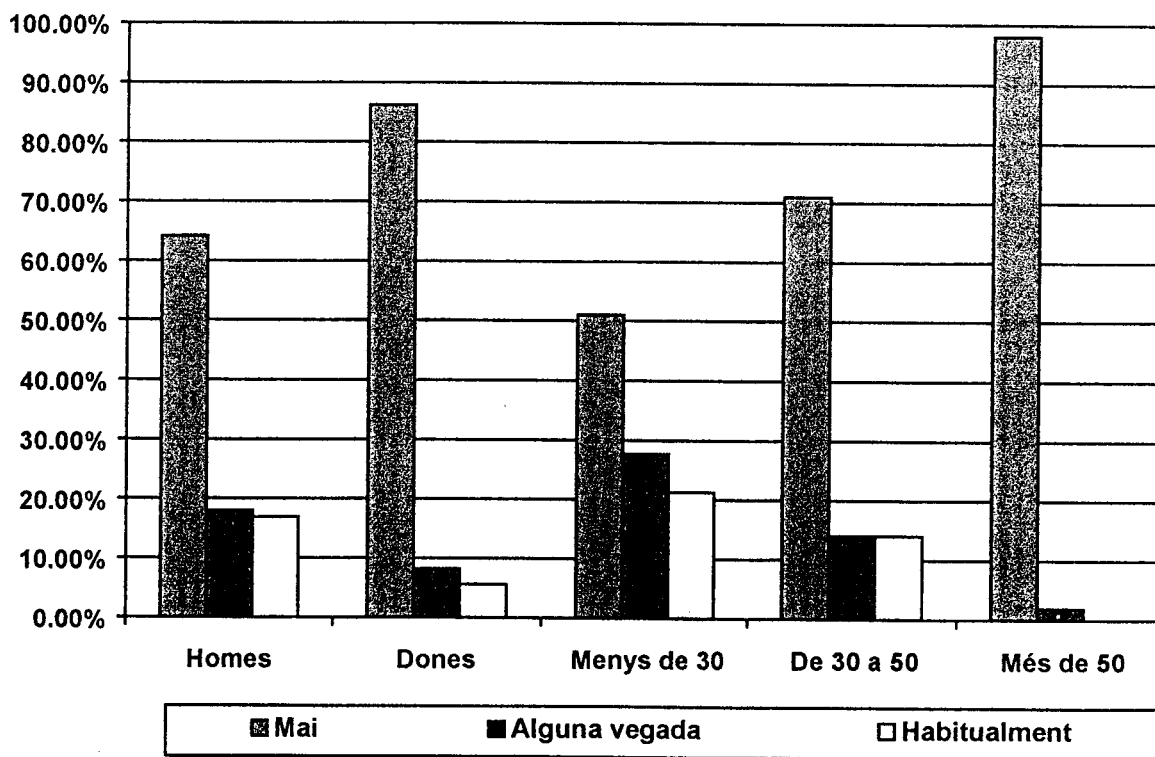
- A. Mai
- B. Alguna vegada
- C. Habitualment
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Mai	576	77.94%	± 2.99%
Alguna vegada	86	11.64%	± 2.31%
Habitualment	72	9.74%	± 2.14%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Mai	64.21%	86.25%	51.06%	71.03%	98.02%
Alguna vegada	17.89%	8.12%	27.66%	14.02%	1.98%
Habitualment	16.84%	5.62%	21.28%	14.02%	<1.00%



Institut Català del Consum

REFASONICC1\PI2\OCTUBRE99

Pregunta 12- Fa servir el correu electrònic?

- A. Mai
- B. Alguna vegada
- C. Habitualment
- D. No sap i / o no contesta

- Mostra: 737 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: octubre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Mai	608	82.27%	± 2.75%
Alguna vegada	66	8.93%	± 2.06%
Habitualment	63	8.53%	± 2.01%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Mai	72.63%	88.12%	63.83%	75.70%	98.02%
Alguna vegada	10.53%	8.12%	17.02%	12.15%	1.98%
Habitualment	16.84%	3.75%	19.15%	12.15%	<1.00%

