



ÍNDIX

Pregunta 01.- S'ha donat d'alta d'alguna línia telefònica en aquest últim any?

Pregunta 02.- Quant temps varen trigar en instal·lar-li la línia telefònica un cop la va sol·licitar?

Pregunta 03.- Ha tingut algun problema amb la seva companyia habitual?

Pregunta 04.- En cas afirmatiu quin tipus de problema ha tingut?

Pregunta 05.- Quan ha tingut la necessitat de tractar un problema amb la companyia li ha resultat fàcil? (Telefònica, Retevisión, Airtel)

Pregunta 06.- Està satisfet amb el servei d'atenció al client de la seva companyia? (Telefònica, Retevisión, Airtel)

Pregunta 07.- Considera positiva la competència en l'oferta de servei de telefonia?

Pregunta 08.- Utilitza o pensa utilitzar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica?

Pregunta 09.- En cas negatiu, la no utilització del segon operador actual, Retevisión es deu a la manca d'informació o a la manca d'avantatges?

Pregunta 10.- Coneix l'oferta de Retevisión?

Pregunta 11.- Si coneix l'oferta de Retevisión, s'ha informat o abonat??

Pregunta 12.- Creu que s'han reduït els preus amb la competència?

Pregunta 13.- Com considera la claredat de la factura telefònica?

Pregunta 14.- Sap que val un pas en Telefònica?

Pregunta 15.- Quant paga (mitjana) per factura de telèfon (facturació bimensual)?

Pregunta 16.- Considera que les tarifes, en general són altes, baixes, moderades?

Pregunta 17.- Respecte de les d'altres països de la Unió Europea, considera que a Espanya són altes, baixes, semblants?

Pregunta 18.- Coneix els horaris de les tarifes reduïdes?

Pregunta 19.- Si coneix els horaris de la tarifa reduïda, amb quina freqüència els utilitza?

Pregunta 20.- Coneix els plans especials?

Pregunta 21.- Si coneix els plans especials, n'és usuari?

Pregunta 22.- Disposa de telèfon mòbil?

Pregunta 23.- Amb quina companyia?

Pregunta 24.- En cas de disposar de telèfon mòbil, s'ha donat de baixa de la línia telefònica fixa?

Pregunta 25.- Si fa us de les cabines telefòniques, quin sistema de pagament prefereix: metàl·lic o targeta?