



**Generalitat
de Catalunya**

**Enquesta els serveis telefònics i els consumidors.
PULSÍMETRE**

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Setembre de 1998

RPEEO 105

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

P
U
L
S
Í
M
E
T
R
E

P
U
L
S
Í
M
E
T
R
E

P
U
L
S
Í
M
E
T
R
E



ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS TELEFÒNICS I ELS CONSUMIDORS

Barcelona, setembre de 1998



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



ELS CONSUMIDORS CONSIDEREN POSITIVA LA COMPETÈNCIA EN L'OFERTA DE SERVEIS DE TELEFONIA

Segons el *pulsímetre*, l'opinió pública valora l'import de la facturació mínima com a desorbitadas

L'Institut Català del Consum, organisme adscrit al Departament d'Indústria, Comerç i Turisme ha donat a conèixer l'enquesta sobre "Els serveis telefònics i els consumidors", on s'inclouen aspectes referents al grau de satisfacció amb el servei d'atenció al client de les diferents companyies, la competència i el coneixement de les ofertes, la utilització d'una segona o tercera companyia, la claredat de la factura telefònica i molts altres punts d'interès.

L'enquesta sobre "Els serveis telefònics i els consumidors" es refereix a un seguit de preguntes adreçades a **475 persones** majors d'edat que disposin d'alguna línia telefònica.

El tipus d'entrevista és aleatòria i de distribució proporcional a l'extensió del llistat de telèfons; s'ha obtingut una mostra significativa de cada sector de la població.

Per primera vegada, des del naixement dels *pulsímetres*, la distribució geogràfica de les entrevistes ha estat variable. Una part de l'enquesta ha estat realitzada plenament a Catalunya, mentre que hi ha preguntes que s'han adreçat a altres indrets com són Madrid, Ciutat Real, Màlaga, A Coruña, València i altres poblacions.

De tots els enquestats, un de cada tres afirma haver-se donat d'alta d'alguna línia telefònica aquest darrer any. Qüestionats sobre el temps que van trigar a instal·lar-la un cop sol·licitada, gairebé el setanta per cent dels enquestats, **80 persones**, la van tenir en el termini d'una setmana.

Una de cada deu persones recorden haver patit algun tipus de problema amb la companyia telefònica oficial. Les queixes són molt més comuns per raons administratives que per raons tècniques. De **82 persones** que van tenir problemes, la majoria es refereixen a raons tècniques. Per facturació excessiva, s'hi manifesta el **71,43 per cent** dels enquestats, interrupció de la línia, el **19,05 per cent**, i altres problemes, el **23,81 per cent** dels enquestats.

En la majoria dels casos, el problema ha estat un ensurt en la factura telefònica. En general, es pot afirmar que el client està satisfet amb el tracte i amb els serveis rebuts de la companyia, però no amb tarifes, considerades clarament abusives.

"Les queixes són molt més comunes per raons administratives que per raons tècniques"



Davant la necessitat de resoldre un problema amb la companyia, l'opinió generalitzada de **160 persones** que n'han tingut, és que els ha resultat fàcil solucionar-lo. Per a **100 persones**, el **61,73 per cent** de les que han tingut algun problema, han respost que els ha estat fàcil tractar amb Telefònica, Retevisión i Airtel.

El grau de satisfacció amb el servei d'atenció al client (SAT) de les companyies és força elevat. Així, **301**, el **68,88 per cent** dels consumidors i consumidores preguntats, estan satisfets amb els SAT.

En aquest sentit, **339 enquestats**, el **77,57 per cent**, ho valoren positivament. El criteri està bastant unificat, doncs, per edats; tant els de **menys de 30 anys**, com els de **30 a 50 anys** i els de **més de 50 anys**, així ho creuen.

La possibilitat de disposar dels serveis d'altres companyies telefòniques encara no és coneguda per a tothom. La diferència de respostes en funció de l'edat indica que en el futur seran més utilitzats els serveis d'altres empreses de telefonia. **Preguntats si utilitza o pensa utilitzar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica?**, un total de **237 persones**, el **54,23 per cent**, no empra o no pensa emprar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica.

Dins l'enquesta, en les preguntes referents a l'oferta de Telefònica i Retevisión hi ha un fet important a destacar: part de l'enquesta ha estat realitzada durant els mesos de juliol i agost. A mitjans i finals d'agost, telefònica va reestructurar la seva política de tarifes. Això ha influenciat considerablement en l'opinió i la intervenció de la gent.

"Gairebé tothom creu positiva la competència de serveis de telefonia"

Tarifes elevades

De suficientment clara i correcta es valora la factura telefònica. De **475 persones**, **201**, el **42,32 per cent**, valoren com a prou clar el contingut de la factura telefònica. Segueix com a correcta, **192 enquestats**, el **40,42 per cent** dels enquestats.

La factura mitjana de la població entrevistada és de **8.000 a 15.000 ptes.** bimensuals. Segons l'opinió pública, aquestes quotes són desorbitades, fins i tot amb comparació a altres països comunitaris.

En aquest punt, el resultat és aclaparador, el **92,91 per cent** dels enquestats, consideren altes les tarifes, **406 persones**, i baixes només **quatre persones**, el **0,92 per cent** del total. Respecte a altres països comunitaris, **179 persones** les consideren elevades, el **40,96 per cent** dels enquestats.

Gran nombre de persones coneixen els horaris de les tarifes reduïdes. Un total de **404 persones**, el **85,05 per cent** així ho afirmen.



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

El coneixement de les particularitats dels plans especials tenen poca implantació dins la societat. Així, **313 persones**, un **65,89 per cent** desconeix els plans, mentre que **162**, el **34,11** els coneix.

Tres de cada deu persones disposen d'un telèfon mòbil. Els percentatges de cada marca, obtinguts per l'enquesta, contrasta amb el percentatge de vendes reals, principalment pel desconeixement que Movistar i Moviline siguin empreses vinculades a Telefònica. Aquesta confusió creix entre la població d'edat avançada.

Si voleu rebre més informació, podeu adreçar-vos al Gabinet de Comunicació
Montserrat Farré-Miró i Yolanda Almirall
Telf. 93 330 98 12 Fax 93 411 06 78 E-mail: farrem@icc-aiec.org



ÍNDEX

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?



FITXA TÈCNICA

Univers de l'enquesta:

✓ població major d'edat que disposa d'alguna línia telefònica

Distribució geogràfica dels enquestats, sobre un total de 475 persones

✓ Variable segons la pregunta. Una part de l'enquesta ha estat realitzada plenament a Catalunya. Hi ha preguntes de les quals s'ha agafat mostres d'opinió de Barcelona, Madrid, Ciudad Real, Màlaga, A Coruña, València i altres poblacions

Mostra:

✓ la indicada en cadascuna de les respostes fins a arribar al cinc per cent de risc

Tipus d'entrevista:

✓ telefònica, aleatòria i de distribució proporcional a l'extensió de la llista de telèfons, obtenint una mostra significativa de cada sector de població

Dates de les enquestes:

✓ les indicades en cada pregunta

Horari de les entrevistes:

✓ entre les 19 i 22 hores dels dies feiners o els dies festius, que permet obtenir una mostra proporcional de cada grup de sexe i edat.

Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

Pregunta 1.- S'ha donat d'alta d'alguna línia telefònica en aquest últim any?

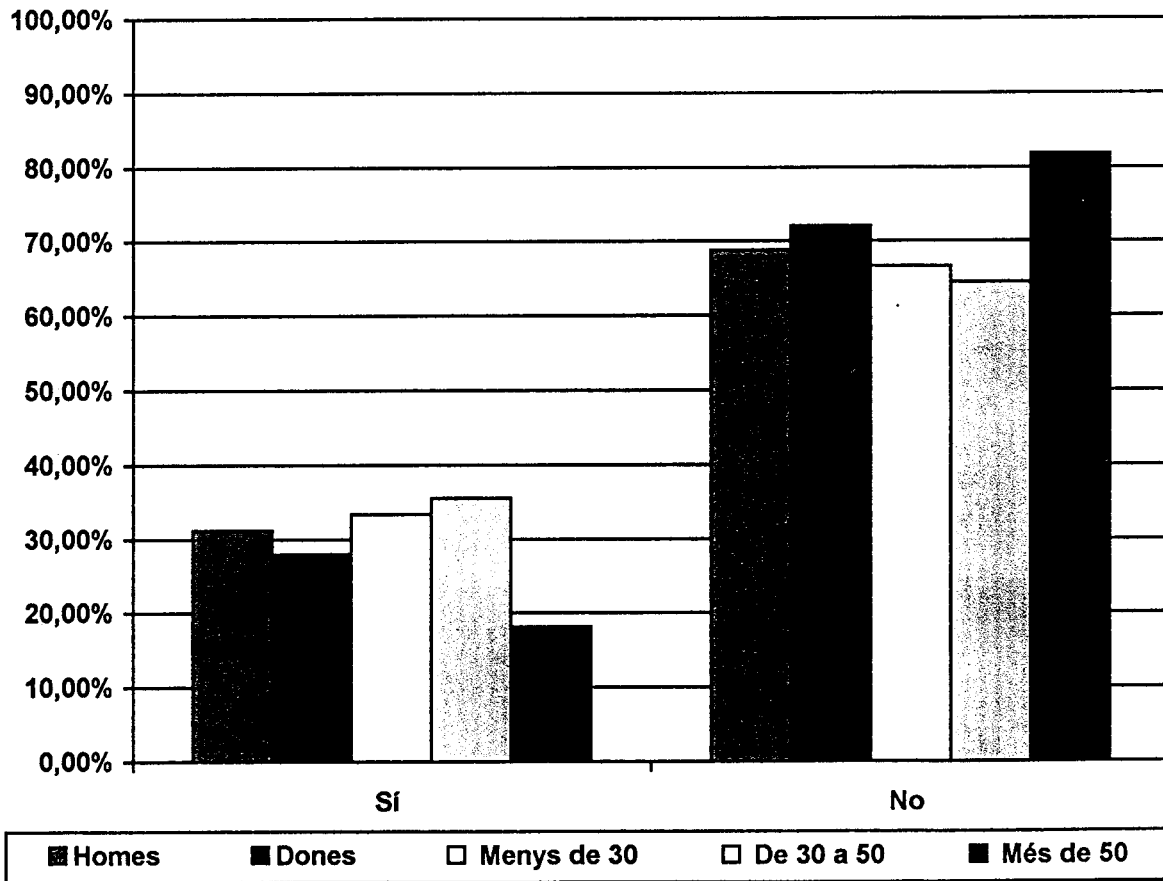
- A. Sí
- B. No

Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	139	29.26%	± 4.09%
No	335	70.53%	± 4.10%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	31,17%	27,96%	33,33%	35,53%	18,18%
No	68,83%	72,04%	66,67%	64,47%	81,82%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP25\SETEMBRE98

Pregunta 2.- Quant temps varen trigar en instal·lar-li la línia telefònica un cop la va sol·licitar?

- A. Menys d'una setmana
- B. Entre una setmana i 15 dies
- C. Entre 15 dies i un mes
- D. Més d'un mes

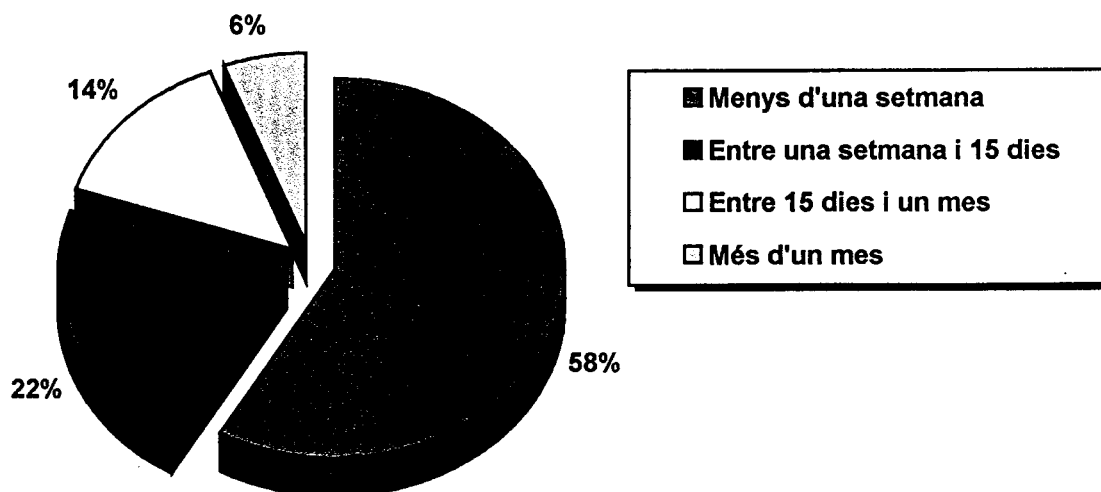
! Mostra: 139 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol que s'han donat de alta de alguna línia telefònica en l'últim any.

! Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Menys d'una setmana	80	57.55%	± 8.22%
Entre una setmana i 15 dies	30	21.58%	± 6.84%
Entre 15 dies i un mes	19	13.67%	± 5.71%
Més d'un mes	8	5.76%	± 3.87%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Menys d'una setmana	58,33%	57,69%	69,23%	62,96%	30,00%
Entre una setmana i 15 dies	29,17%	15,38%	23,08%	18,52%	30,00%
Entre 15 dies i un mes	12,50%	15,38%	7,69%	14,81%	20,00%
Més d'un mes	<1,00%	11,54%	<1,00%	3,70%	20,00%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP25\SETEMBRE98

Pregunta 3.- Ha tingut algun problema amb la seva companyia habitual?

- A. Sí
- B. No

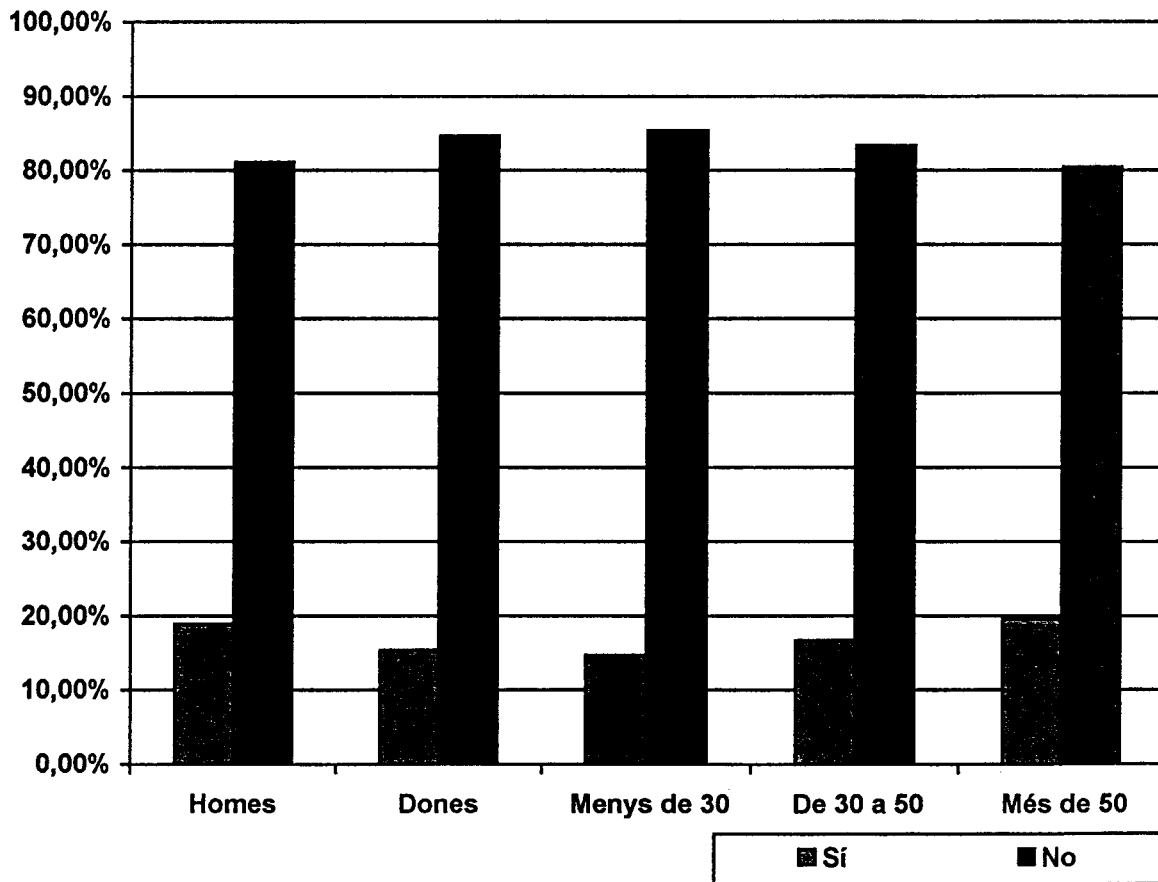
! Mostra: 485 persones de Catalunya.

! Data del sondeig: juliol, agost i setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	82	16.91%	± 3.34%
No	402	82.89%	± 3.35%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	18,90%	15,38%	14,67%	16,67%	19,54%
No	81,10%	84,62%	85,33%	83,33%	80,46%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

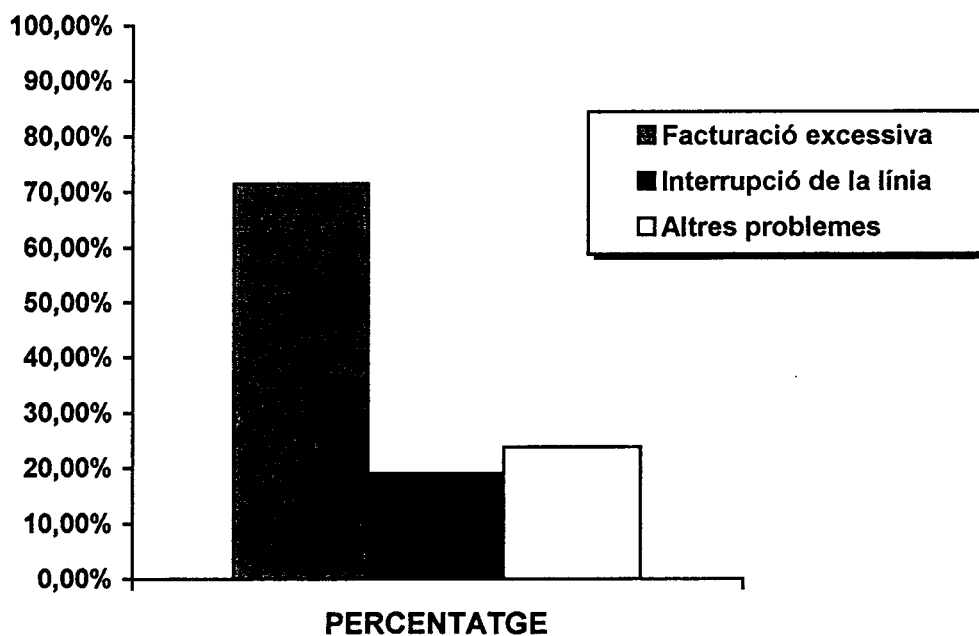
Pregunta 4.- En cas afirmatiu quin tipus de problema ha tingut?

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

| Mostra: 82 persones de Catalunya que han tingut algun tipus de problema amb la seva companyia telefònica.

| Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	PERCENTATGE
Facturació excessiva	71,43%
Interrupció de la línia	19,05%
Altres problemes	23,81%



Institut Català del Consum

REF:ISONICC1P25\SETEMBRE98

Pregunta 5.- Quan ha tingut la necessitat de tractar un problema amb la companyia li ha resultat fàcil? (Telefònica, Retevisión, Airtel)

- A. Sí
- B. No

Mostra: 160 persones de Catalunya que han tingut algun tipus de problema amb la seva companyia telefònica.

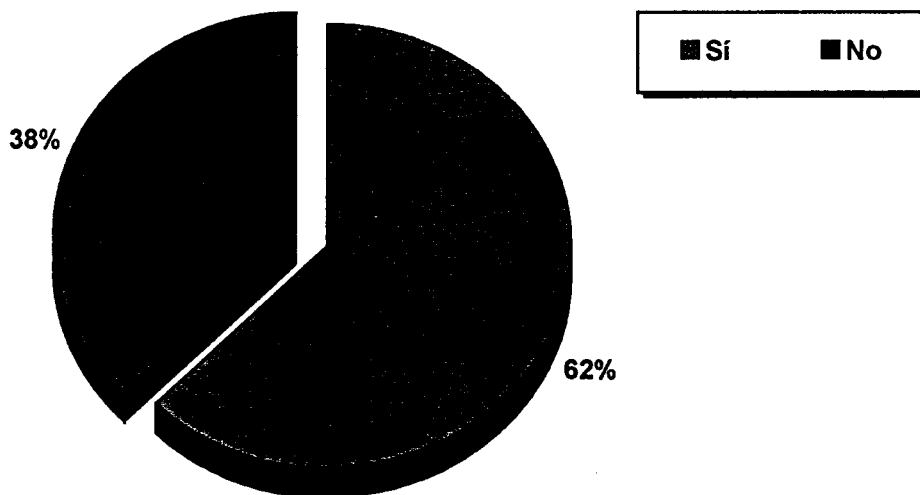
Data del sondeig: juliol, agost i setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	100	61.73%	± 7.49%
No	60	37.04%	± 7.44%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	62,07%	62,07%	50,00%	59,09%	72,73%
No	37,93%	37,93%	50,00%	40,91%	27,27%

*La mostra sobre les companyies Retevisión i Airtel es insuficient, així s'ha considerat només els vots sobre la companyia Telefònica.



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

Pregunta 6.- Està satisfet amb el servei d'atenció al client de la seva companyia?
(Telefònica, Retevisión, Airtel)

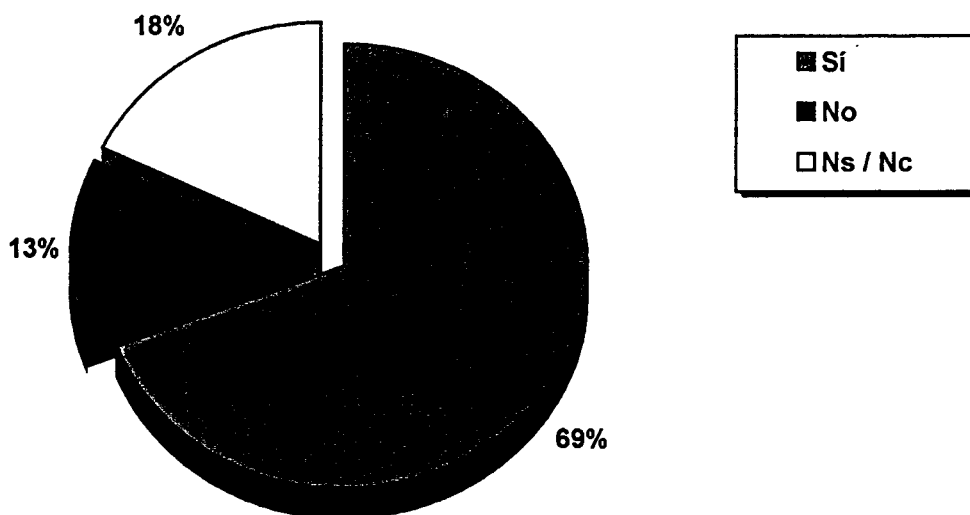
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

! Mostra: 437 persones de Catalunya.
! Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	301	68.88%	± 4.34%
No	57	13.04%	± 3.16%
Ns/Nc	77	17.62%	± 3.57%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	63,49%	72,73%	60,78%	67,39%	77,78%
No	17,46%	10,23%	17,65%	13,04%	9,26%
Ns/Nc	19,05%	17,05%	21,57%	19,57%	12,96%



Institut Català del Consum

REF:ISONICC1\P25\SETEMBRE98

Pregunta 7.- Considera positiva la competència en l'oferta de servei de telefonia?

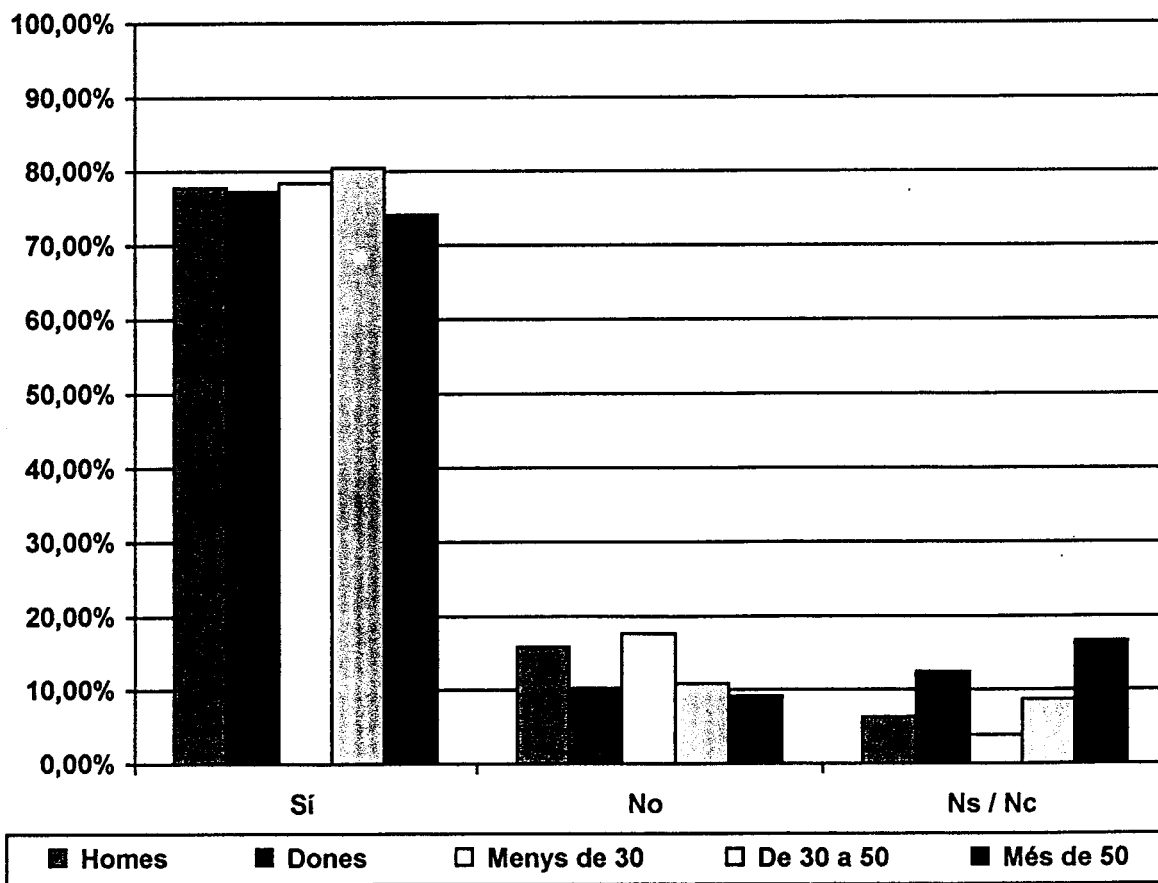
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i/o no contesta

! Mostra: 437 persones de Catalunya.
! Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	339	77.57%	± 3.91%
No	55	12.59%	± 3.11%
Ns/Nc	42	9.61%	± 2.76%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	77,78%	77,27%	78,43%	80,43%	74,07%
No	15,87%	10,23%	17,65%	10,87%	9,26%
Ns/Nc	6,35%	12,50%	3,92%	8,70%	16,67%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

Pregunta 8.- Utilitza o pensa utilitzar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica?

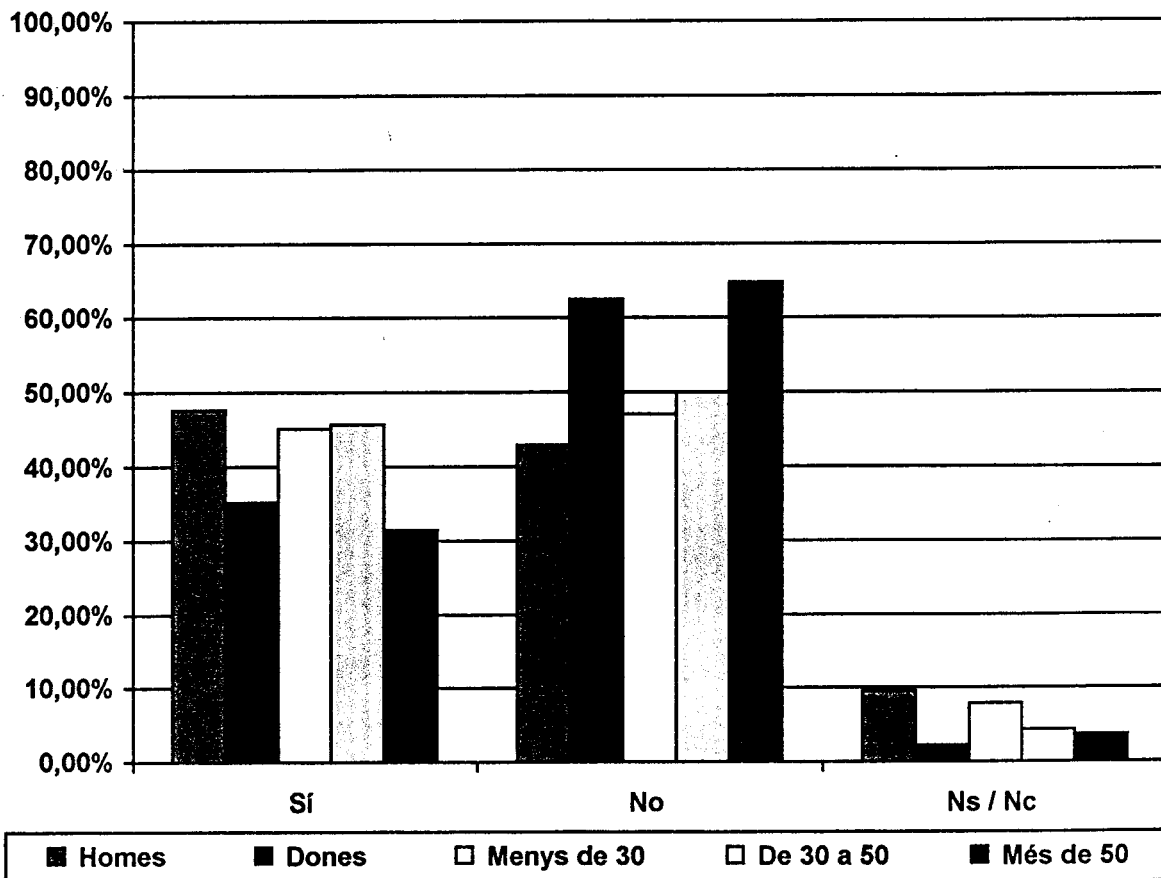
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i/o no contesta

Mostra: 437 persones de Catalunya.
Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	176	40.27%	± 4.60%
No	237	54.23%	± 4.67%
Ns / Nc	22	5.03%	± 2.05%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	47,62%	35,23%	45,10%	45,65%	31,48%
No	42,86%	62,50%	47,06%	50,00%	64,81%
Ns / Nc	9,52%	2,27%	7,84%	4,35%	3,70%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

Pregunta 9.- En cas negatiu, la no utilització del segon operador actual, Retevisión es deu a...

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

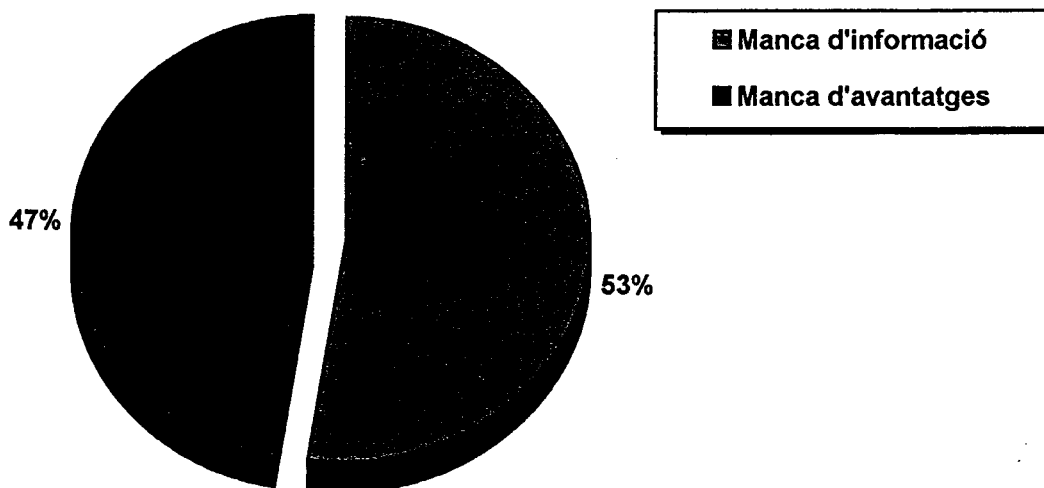
! Mostra: 237 persones de Catalunya que no utilitzen o han pensat utilitzar els serveis d'una segona o tercera companyia telefònica.

! Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Manca d'informació	124	52.32%	± 6.36%
Manca d'avantatges	112	47.26%	± 6.36%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Manca d'informació	54,29%	51,06%	60,71%	51,85%	44,44%
Manca d'avantatges	45,71%	48,94%	39,29%	48,15%	55,56%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

Pregunta 10.- ¿Coneix l'oferta de Retevisión?

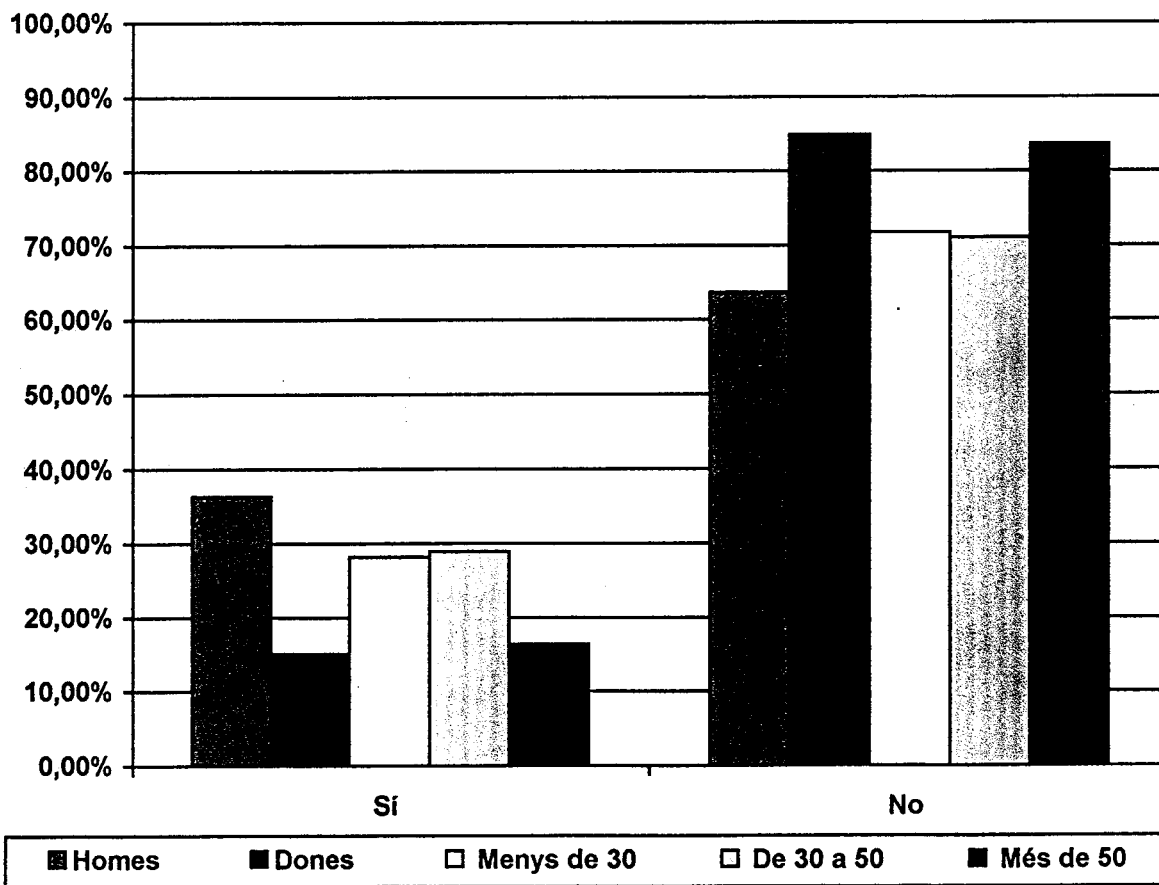
- A. Sí
- B. No

Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
 Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	117	24.63%	± 3.88%
No	358	75.37%	± 3.88%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	36,36%	15,05%	28,21%	28,95%	16,36%
No	63,64%	84,95%	71,79%	71,05%	83,64%



Institut Català del Consum

REF:ASONICC1P25\SETEMBRE98

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

- A. S'ha informat però no s'ha abonat
- B. S'ha informat i abonat

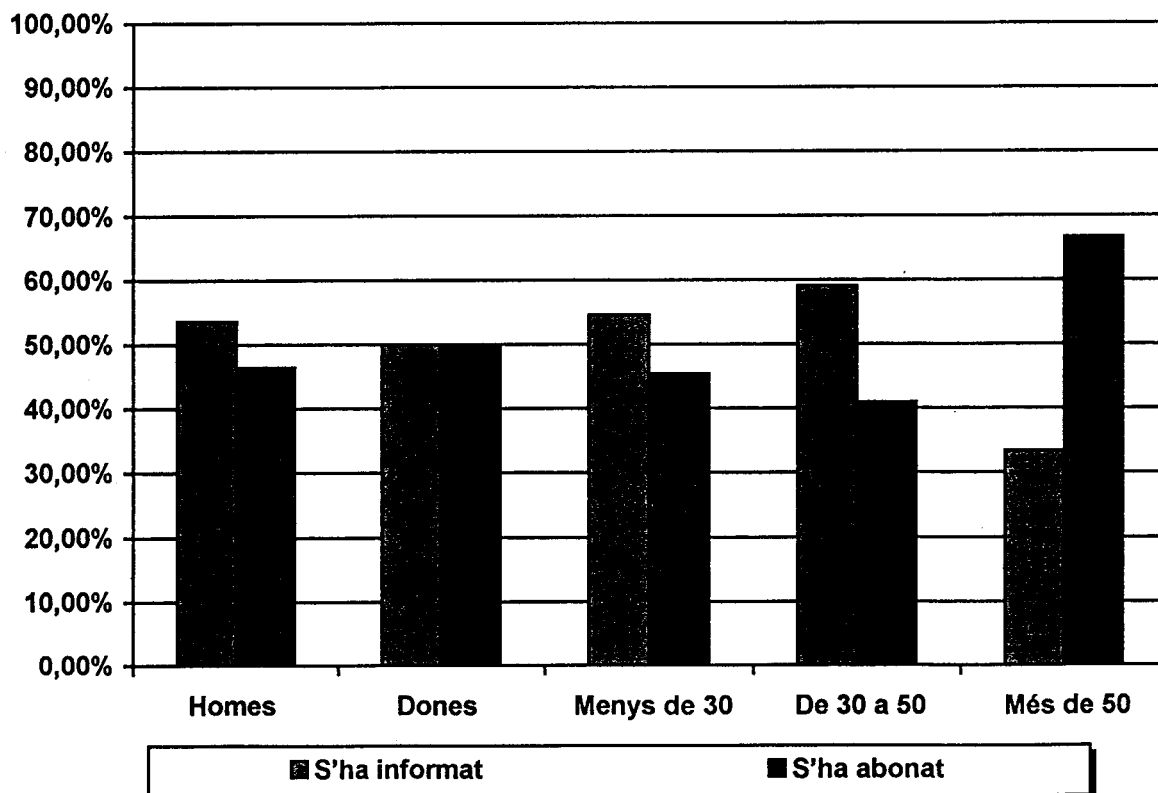
! Mostra: 117 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol que afirmen conèixer l'oferta de Retevisión.

! Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
S'ha informat	60	51.28%	± 9.06%
S'ha abonat	55	47.01%	± 9.05%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
S'ha informat	53,57%	50,00%	54,55%	59,09%	33,33%
S'ha abonat	46,43%	50,00%	45,45%	40,91%	66,67%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP25\SETEMBRE98

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

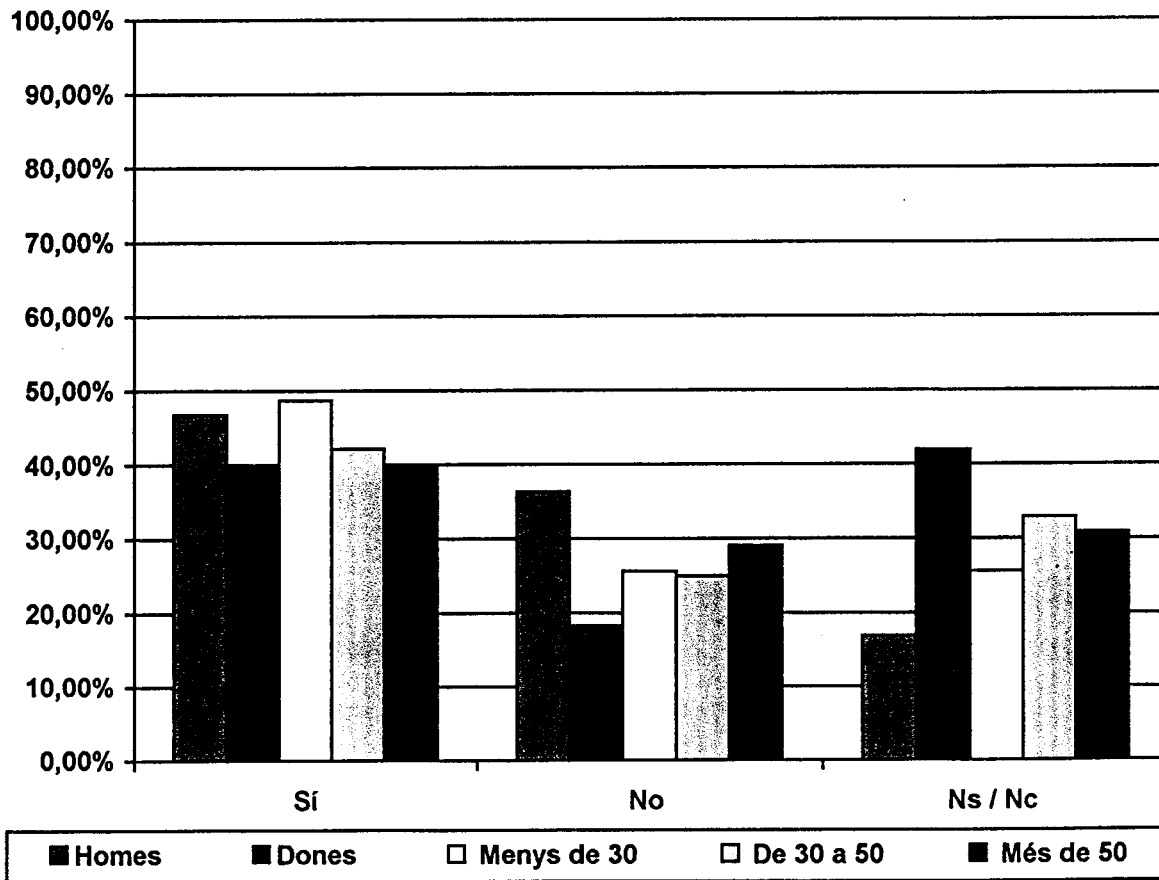
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
 Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	203	42.74%	± 4.45%
No	125	26.32%	± 3.96%
Ns/Nc	145	30.53%	± 4.14%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	46,75%	39,78%	48,72%	42,11%	40,00%
No	36,36%	18,28%	25,64%	25,00%	29,09%
Ns/Nc	16,88%	41,94%	25,64%	32,89%	30,91%



Institut Català del Consum

REF:ASONICC1\P25\SETEMBRE98

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

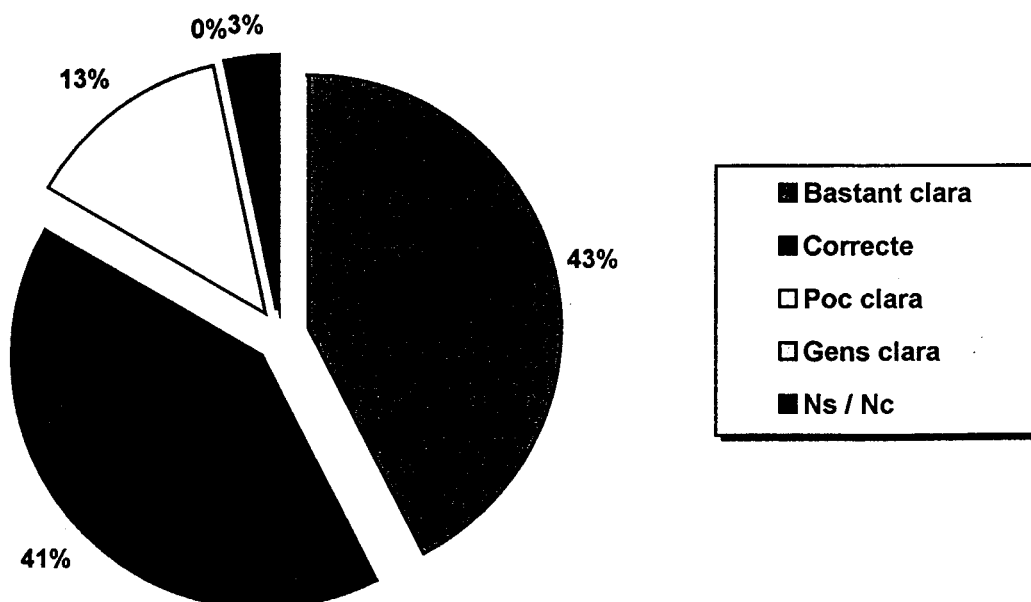
- A. Bastant clara
- B. Correcte
- C. Poc clara
- D. Gens clara
- E. No sap i / o no contesta

! Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
! Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Bastant clara	201	42.32%	± 4.44%
Correcte	192	40.42%	± 4.41%
Poc clara	63	13.26%	± 3.05%
Gens clara	0	<1,00%	±<1,00%
Ns / Nc	16	3.37%	± 1.62%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Bastant clara	36,36%	47,31%	35,90%	46,05%	41,82%
Correcte	48,05%	34,41%	48,72%	35,53%	41,82%
Poc clara	12,99%	13,98%	10,26%	14,47%	14,55%
Gens clara	<1,00%	<1,00%	<1,00%	<1,00%	<1,00%
Ns / Nc	2,60%	4,30%	5,13%	3,95%	1,82%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP25\SETEMBRE98

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

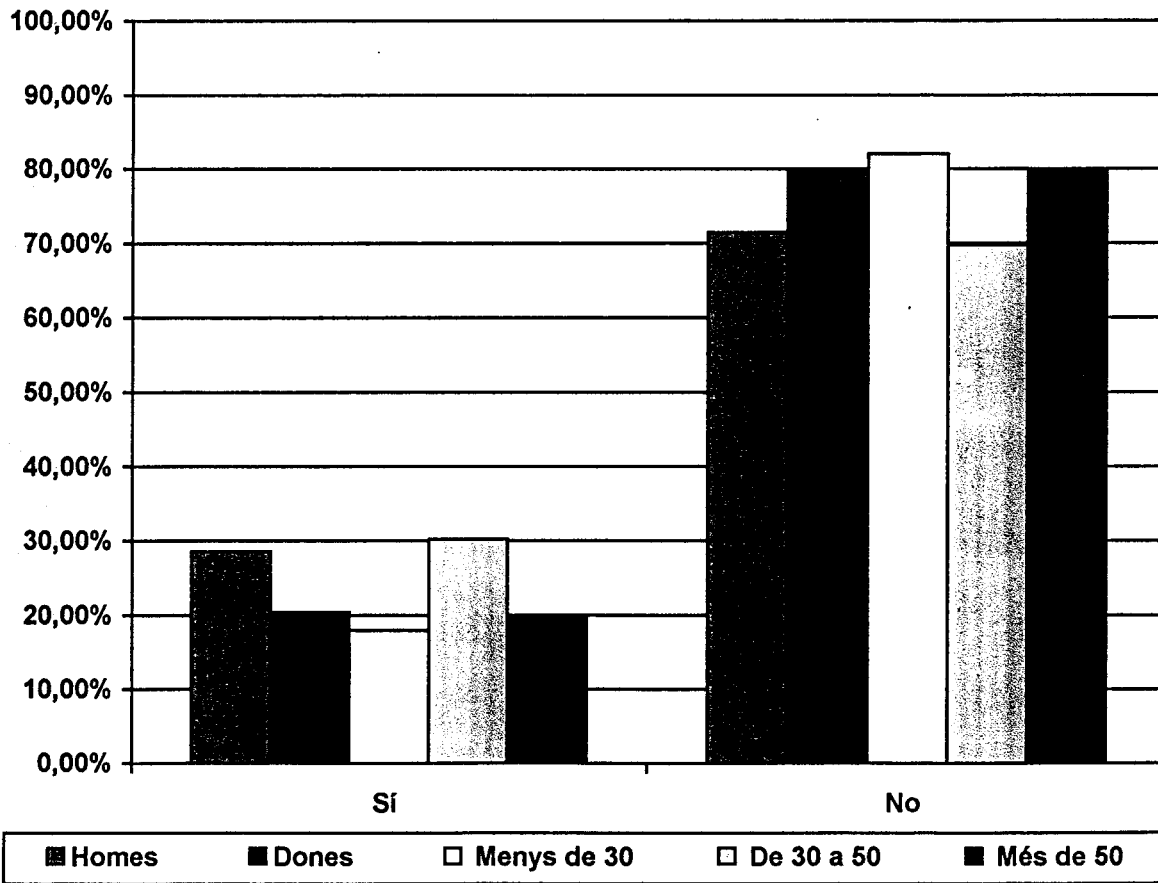
- A. Sí
- B. No

Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
 Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	114	24.00%	± 3.84%
No	360	75.79%	± 3.85%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	28,57%	20,43%	17,95%	30,26%	20,00%
No	71,43%	79,57%	82,05%	69,74%	80,00%



Institut Català del Consum

REF:ISONICC1\IP25\SETEMBRE98

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

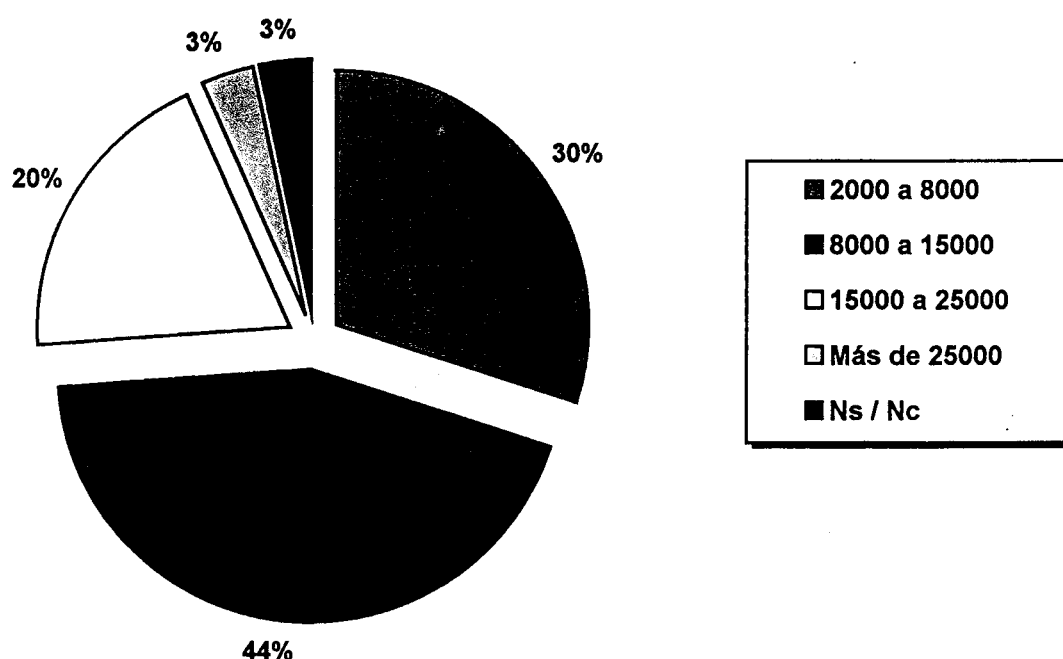
- A. entre 2.000 i 8.000 pts.
- B. entre 8.000 i 15.000 pts.
- C. entre 15.000 i 25.000 pts.
- D. Més de 25.000
- E. No sap i / o no contesta

Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
 Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
2000 a 8000	141	29.68%	± 4.11%
8000 a 15000	206	43.37%	± 4.46%
15000 a 25000	92	19.37%	± 3.55%
Més de 25000	15	3.16%	± 1.57%
Ns / Nc	16	3.37%	± 1.62%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
2000 a 8000	25,97%	33,33%	25,64%	22,37%	43,64%
8000 a 15000	38,96%	47,31%	51,28%	44,74%	36,36%
15000 a 25000	24,68%	15,05%	15,38%	27,63%	10,91%
Més de 25000	6,49%	1,08%	<1,00%	3,95%	5,45%
Ns / Nc	3,90%	3,23%	7,69%	1,32%	3,64%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\1P25\SETEMBRE98

Pregunta 16.- Considera que les tarifes, en general són...

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

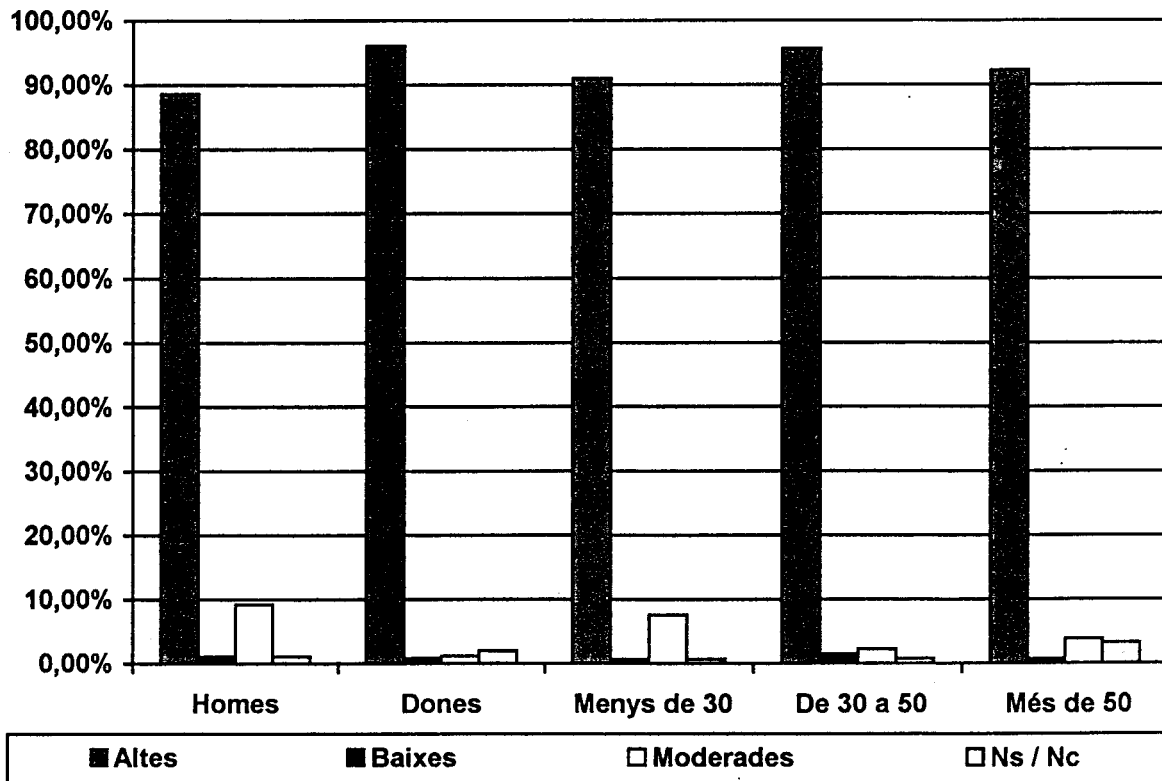
Mostra: 437 persones de Catalunya.

Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Altes	406	92.91%	± 2.41%
Baixes	4	0.92%	± 0.89%
Moderades	20	4.58%	± 1.96%
Ns / Nc	7	1.60%	± 1.18%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Altes	88,65%	96,03%	91,03%	95,59%	92,31%
Baixes	1,08%	0,79%	0,69%	1,47%	0,64%
Moderades	9,19%	1,19%	7,59%	2,21%	3,85%
Ns / Nc	1,08%	1,98%	0,69%	0,74%	3,21%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

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

A. Altes
B. Baixes

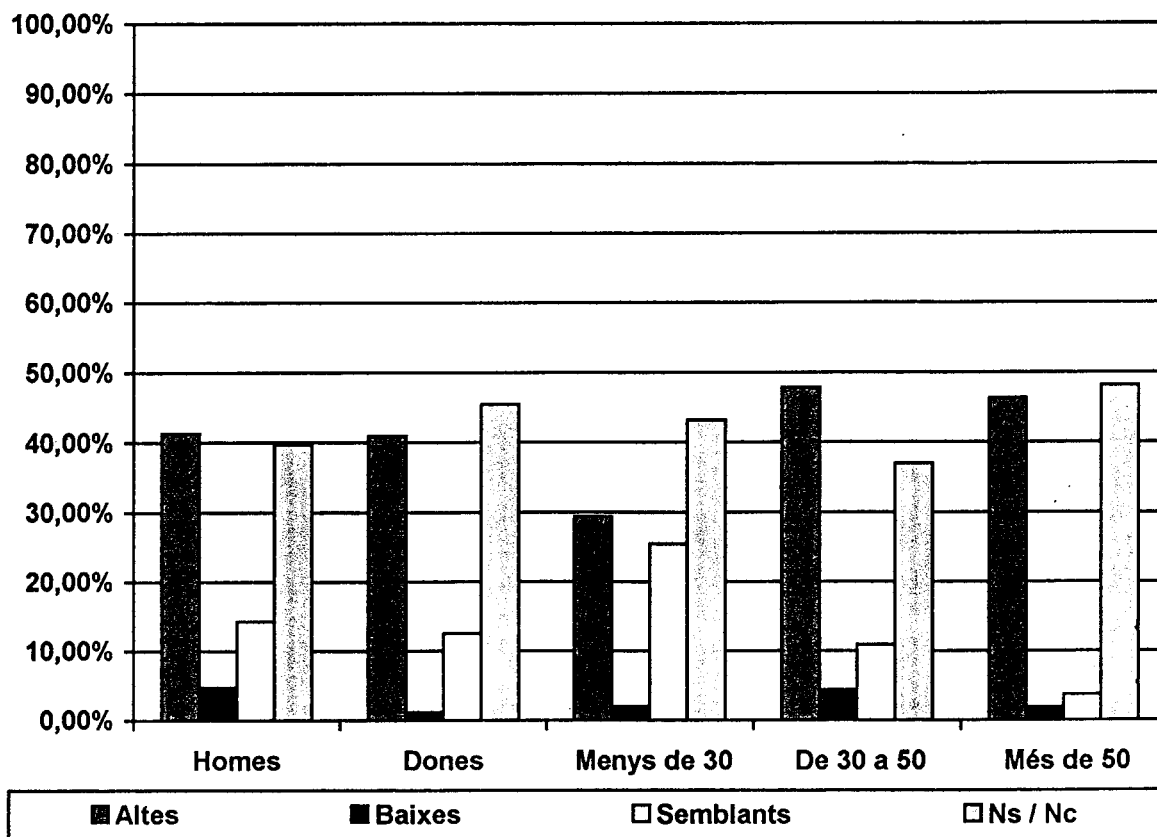
C. Semblants
D. No sap i / o no contesta

Mostra: 437 persones de Catalunya.
Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Altes	179	40.96%	± 4.61%
Baixes	10	2.29%	± 1.40%
Semblants	57	13.04%	± 3.16%
Ns / Nc	188	43.02%	± 4.64%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Altes	41,27%	40,91%	29,41%	47,83%	46,30%
Baixes	4,76%	1,14%	1,96%	4,35%	1,85%
Semblants	14,29%	12,50%	25,49%	10,87%	3,70%
Ns / Nc	39,68%	45,45%	43,14%	36,96%	48,15%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

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

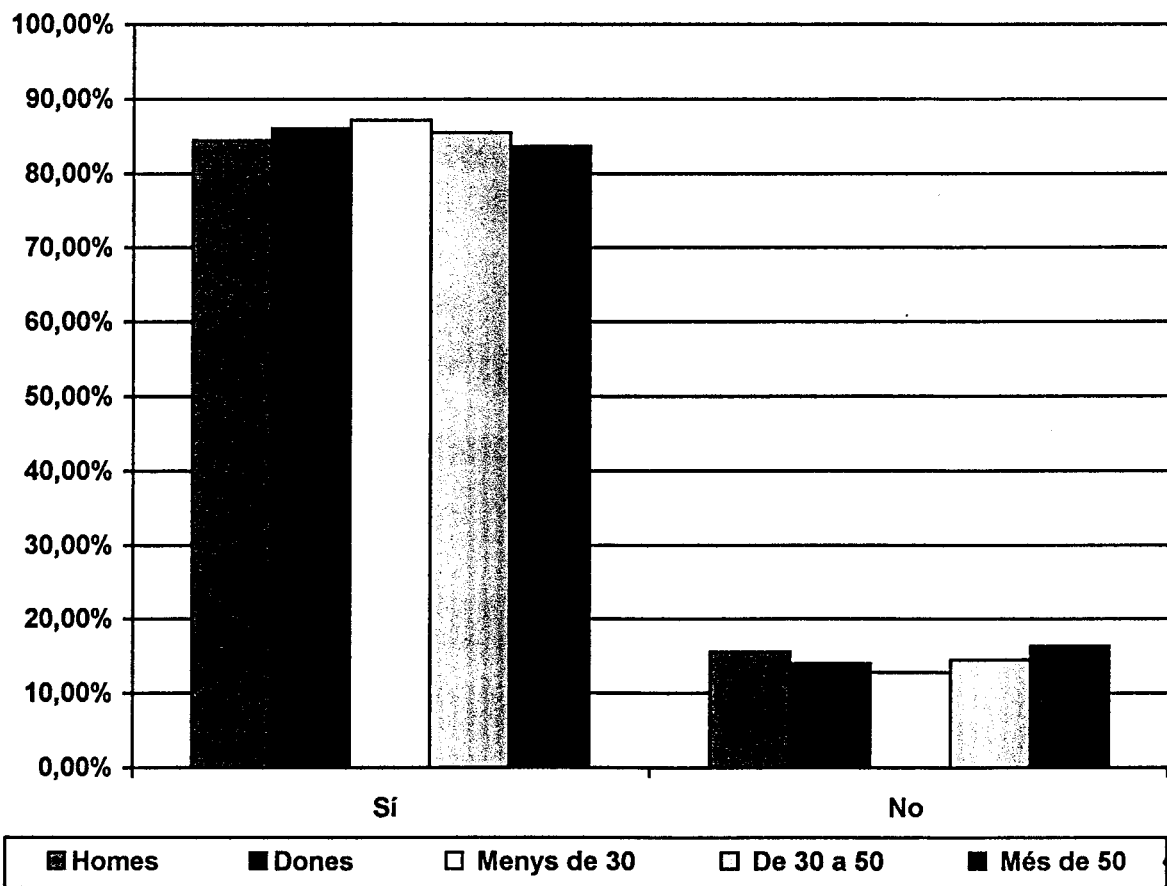
- A. Sí
- B. No

| Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
 | Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	404	85.05%	± 3.21%
No	69	14.53%	± 3.17%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	84,42%	86,02%	87,18%	85,53%	83,64%
No	15,58%	13,98%	12,82%	14,47%	16,36%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

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

- A. Sempre
- B. Freqüentment
- C. Poc
- D. Mai

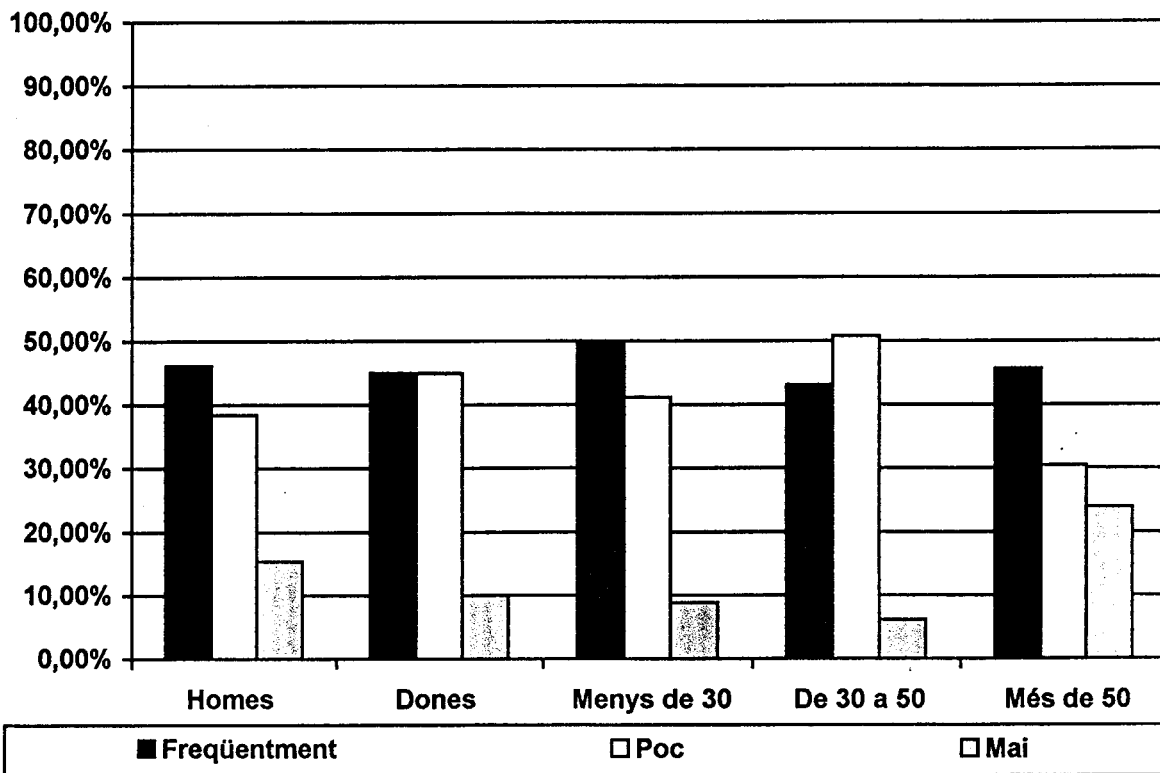
Mostra: 404 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol que afirmen conèixer els horaris de les tarifes reduïdes.

Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sempre	0	<1,00%	±<1,00%
Freqüentment	183	45,30%	± 4,86%
Poc	169	41,83%	± 4,81%
Mai	49	12,13%	± 3,18%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sempre	<1,00%	<1,00%	<1,00%	<1,00%	<1,00%
Freqüentment	46,15%	45,00%	50,00%	43,08%	45,65%
Poc	38,46%	45,00%	41,18%	50,77%	30,43%
Mai	15,38%	10,00%	8,82%	6,15%	23,91%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\IP25\SETEMBRE98

Pregunta 20.- Coneix els plans especials?

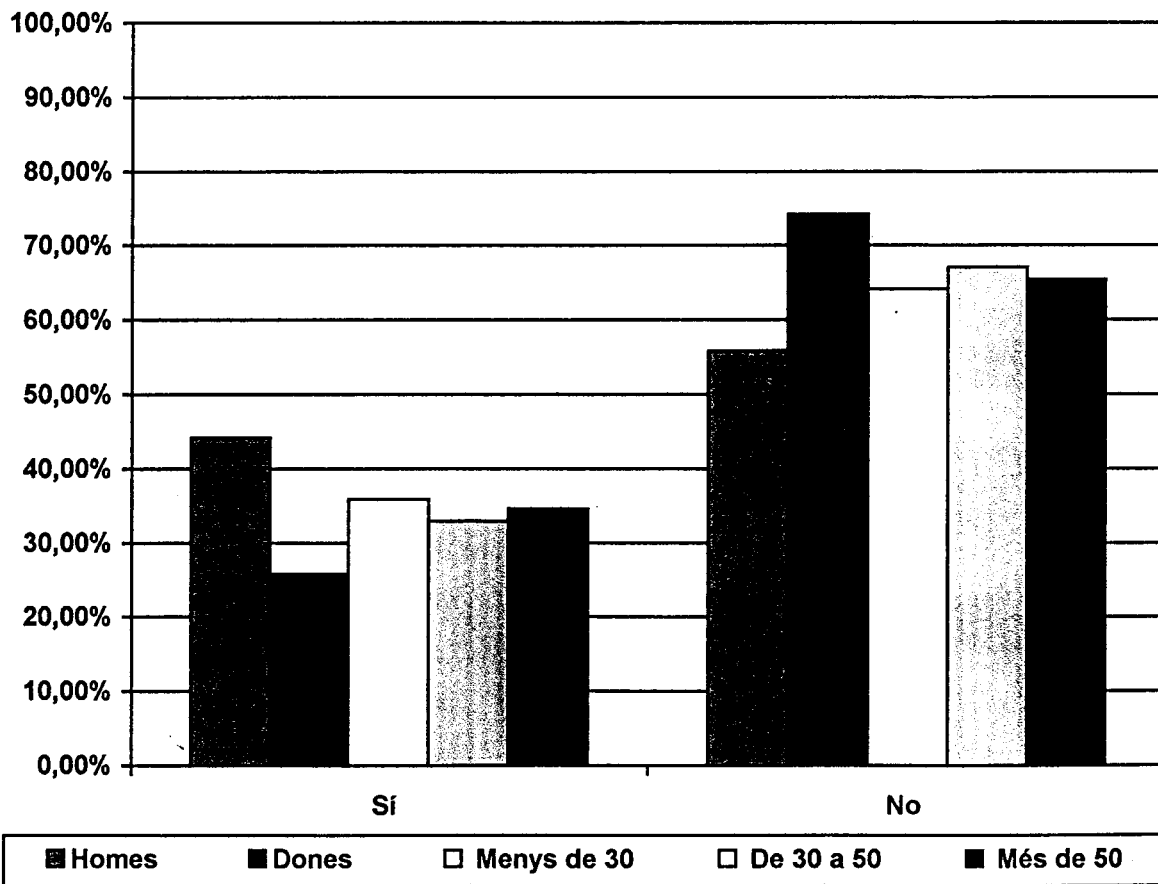
- A. Sí
- B. No

! Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
! Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	162	34.11%	± 4.26%
No	313	65.89%	± 4.26%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	44,16%	25,81%	35,90%	32,89%	34,55%
No	55,84%	74,19%	64,10%	67,11%	65,45%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

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

- A. Sí
- B. No

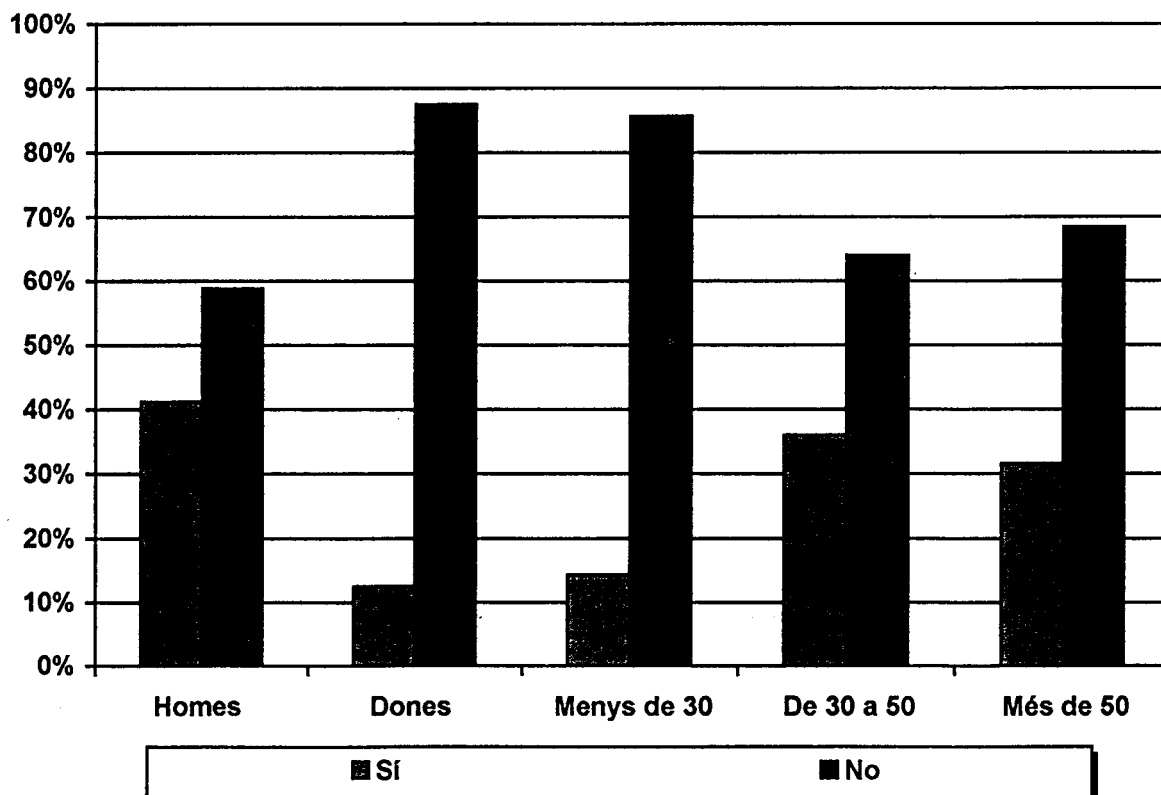
| Mostra: 162 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol que afirmen conèixer els plans especials.

| Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	47	29.01%	± 6.99%
No	113	69.75%	± 7.07%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	41,18%	12,50%	14,29%	36,00%	31,58%
No	58,82%	87,50%	85,71%	64,00%	68,42%



Institut Català del Consum

REF:ISONICC1P25\SETEMBRE98

Pregunta 22.- Disposa de telèfon mòbil?

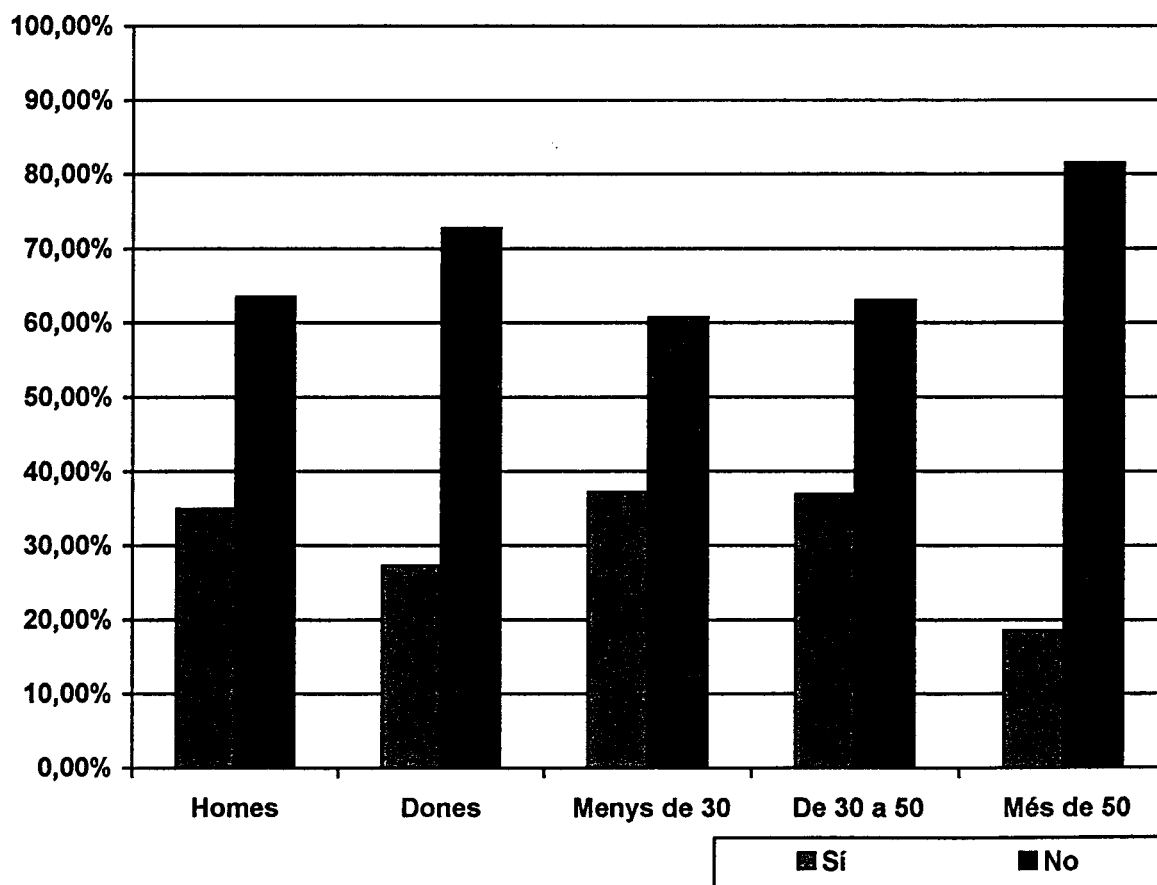
- A. Sí
- B. No

Mostra: 437 persones de Catalunya.
 Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	132	30.21%	± 4.31%
No	301	68.88%	± 4.34%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	34,92%	27,27%	37,25%	36,96%	18,52%
No	63,49%	72,73%	60,78%	63,04%	81,48%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\P25\SETEMBRE98

Pregunta 23.- Amb quina companyia?

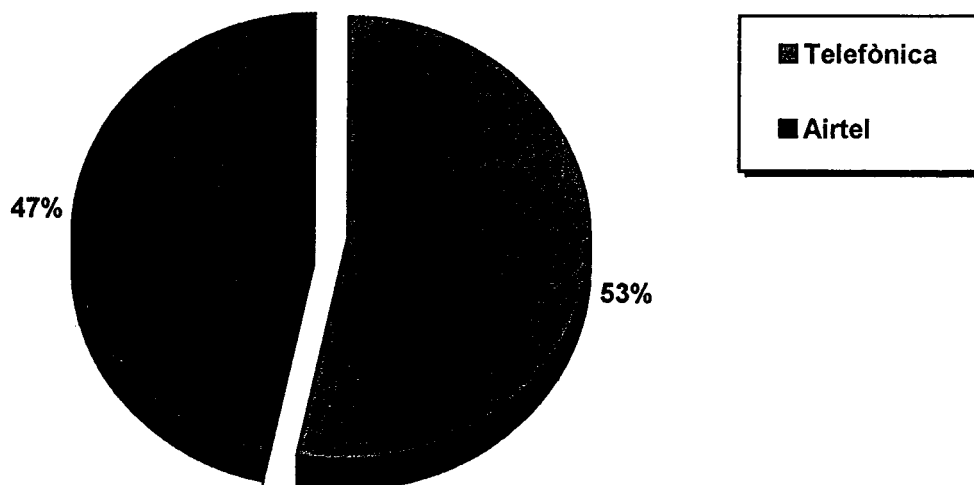
- A. Telefónica
- B. Airtel

Mostra: 135 persones de Catalunya que disposen de telèfon mòbil.
Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Telefónica	71	52.59%	± 8.42%
Airtel	62	45.93%	± 8.41%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Telefónica	52,17%	54,17%	55,00%	64,71%	30,00%
Airtel	47,83%	45,83%	45,00%	35,29%	70,00%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\1P25\SETEMBRE98

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

- A. Sí
- B. No

! Mostra: 135 persones de Catalunya que disposen de telèfon mòbil i d'una línia fixa en actiu.

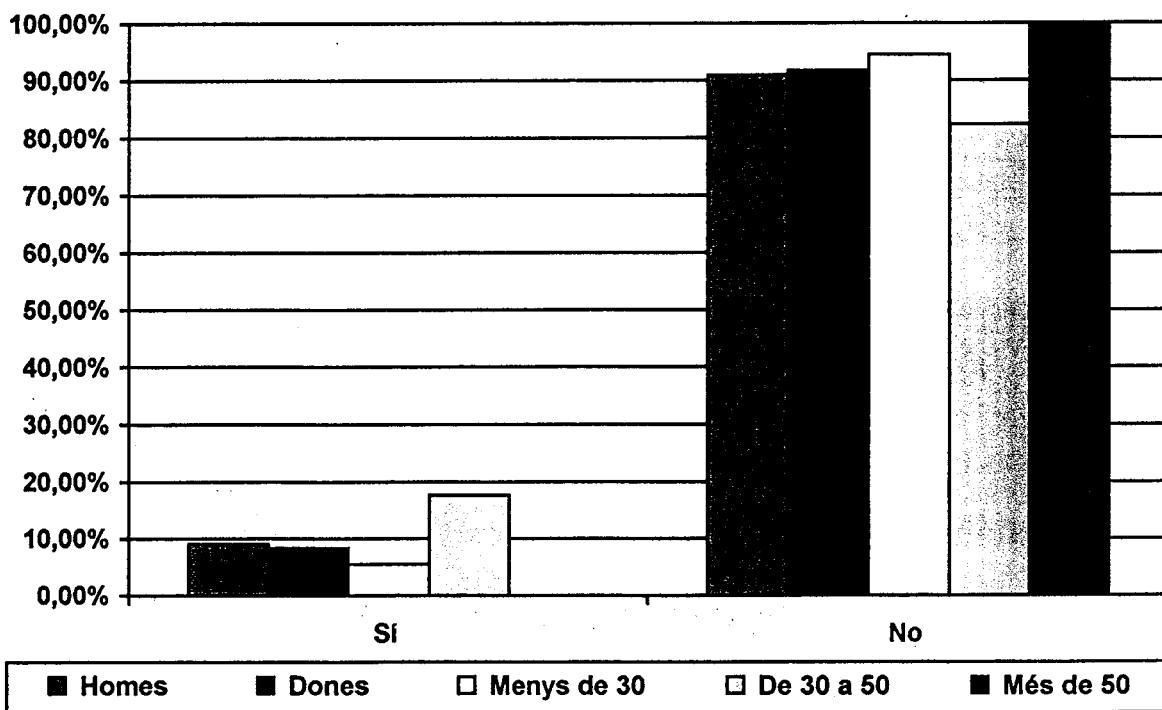
! Data del sondeig: setembre de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	10	7.58%	± 4.52%
No	121	91.67%	± 4.72%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	9,09%	8,33%	5,56%	17,65%	<1,00%
No	90,91%	91,67%	94,44%	82,35%	100,00%

* 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:ISONICC1P25\SETEMBRE98

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

- A. Metàl·lic
- B. Targeta
- C. No utilitza cabines telefòniques

Mostra: 475 persones de Catalunya i de diverses poblacions de l'estat espanyol.
 Data del sondeig: juliol i agost de 1998.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Metàl·lic	184	38.74%	± 4.38%
Targeta	64	13.47%	± 3.07%
No utilitza	226	47.58%	± 4.49%

Relació de las respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Metàl·lic	44,16%	34,41%	58,97%	42,11%	20,00%
Targeta	5,19%	20,43%	20,51%	11,84%	10,91%
No utilitza	50,65%	45,16%	20,51%	46,05%	69,09%

