

Els consumidors catalans i les telecomunicacions

Enquesta encarregada per l'Institut Català del Consum

Juny de 2003

RPEEO 270



CONSULTORIA
ESTRATEGICA

Els consumidors catalans i les telecomunicacions

Estudi d'opinió, actituds i problemes amb els serveis

Generalitat de Catalunya
Institut Català del Consum

Juny de 2003
Referència 12.891



CONSULTORIA
ESTRATEGICA

Direcció

Enric Renau

Direcció tècnica

Ruth Sunyol

Equip Tècnic

Montserrat Martínez

Anna Torrijos

Contacte

Pau Claris, 128 4rt 1a 08009 BARCELONA

Tel. 93-215 13 65

Fax 93-467 76 38

e-mail: dep@dep.net

	<i>Pàgina</i>
I. Introducció	1
I.1. Presentació i objectius	2
I.2. Metodologia.....	3
I.3. Marc de referència.....	6
II. Volum i perfil de la població amb connexió a Internet.....	11
II.1. Volum i tipus de connexió	12
II.2. Perfil de la població amb Internet a la llar.....	13
III. La companyia de telefonia fixa i Internet.....	17
III.1. Grau de satisfacció.....	18
III.2. Coneixement d'on trucar o dirigir-se en cas de reclamació	20
IV. Incidències amb el servei de telefonia fixa i Internet.....	21
IV.1. Volum i tipus	22
IV.2. Incidències per motius de facturació	24
IV.3. Comptador telefònic a la llar	26
V. Solucions a les incidències de telefonia fixa i Internet.....	28
V.1. Actuacions realitzades.....	29
V.2. Atenció rebuda per part de la companyia	30
V.3. Solucions a les incidències	32

	Pàgina
VI. Volum i perfil dels usuaris de telèfon mòbil	34
VI.1. Volum	35
VI.2. Perfil dels usuaris	36
VII. La companyia de telefonia mòbil	40
VII.1. Tipus de pagament	41
VII.2. Grau de satisfacció	42
VIII. Incidències amb el servei de telefonia mòbil	44
VIII.1. Volum i tipus	45
VIII.2. Incidències per motius de facturació	47
IX. Solucions a les incidències de telefonia mòbil	48
IX.1. Actuacions realitzades	49
IX.2. Atenció rebuda per part de la companyia	50
IX.3. Solucions a les incidències	51
X. Actuació preferida per la població en cas d'incidència	52
XI. Annex (qüestionari)	56

I. Introducció

I.1. Presentació i objectius

- L'Institut Català del Consum (ICC) del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya, és responsable, entre d'altres funcions, de la promoció i realització d'estudis sobre els mecanismes i hàbits de consum de Catalunya.
- És en aquest sentit que l'ICC considera necessari **conèixer la relació entre els catalans i telecomunicacions.**
- És per aquesta raó, que s'ha encarregat el present estudi a DEP Consultoria Estratègica, empresa especialitzada en investigació sociològica i de mercat
- De forma desglossada, els diferents **objectius concrets** a cobrir per aquest estudi són els següents:
 - **Descripció de la població amb Internet a la llar i telèfon mòbil**
 - ✓ Volum i perfil
 - ✓ Tipus de connexió a Internet
 - ✓ Tipus de pagament del telèfon mòbil
 - **Satisfacció amb les companyies de telefonia fixa, Internet i telefonia mòbil**
 - **Incidències amb el servei: facturació i qualitat**
 - **Solucions a les incidències**
 - **Actuació preferida per la població en cas d'incidència**

I.2. Metodologia

A. Procés metodològic

Per tal d'assolir els objectius descrits anteriorment, s'han següent les següents etapes:

- Disseny del qüestionari.
- Disseny de la mostra.
- Treball de camp.
- Depuració i codificació de les respostes.
- Explotació estadística dels resultats.
- Anàlisi de les dades.
- Informe de resultats.

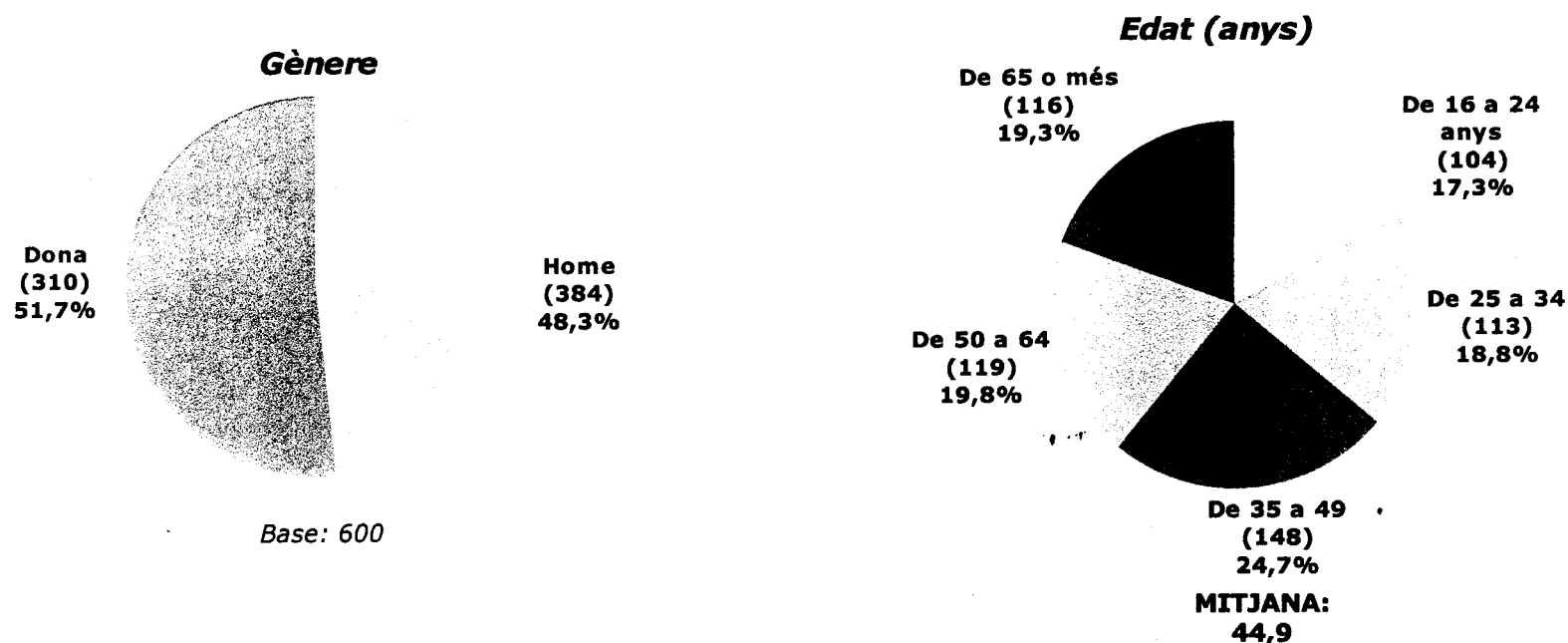
C. Lectura de les taules

- Com a guia de lectura de les dades que apareixen a les taules cal tenir present el següent:
- Les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és vertical, excepte quan s'indiqui el contrari.
 - Les bases de resposta s'indiquen a totes les taules i gràfics.
 - Al peu de les taules s'especifica el caràcter de la pregunta a la que fa referència.
 - ✓ Les preguntes són SIMPLES (una única resposta) si no s'indica el contrari. En el cas de les preguntes MÚLTIPLES (possibilitat de més d'una resposta) els percentatges verticals sumen més de cent.
 - ✓ Finalment, s' no s'indica el contrari la formulació de la pregunta és SUGGERIDA, el que vol dir que s'ofereixen a l'entrevistat les possibilitats de la resposta. Quan s'indica que la pregunta és ESPONTÀNIA, vol dir que les respostes no estan definides prèviament.
 - Els ombrejats de les taules fan referència als valors positius estadísticament significatius.

I.3. Marc de referència

A. Gènere i edat

- Per tal de reflectir el conjunt de la societat catalana la mostra ha estat seleccionada establint quotes per gènere, edat, territori i grandària de municipi, representatives de tot el país i que tot seguit s'expressen gràficament¹.
- A Catalunya, homes i dones representen un volum similar de la població.
- L'edat mitjana de la població de 16 o més anys és de 44,9 anys. El col·lectiu més nombrós és el de persones entre 35 i 39 anys, seguit dels ciutadans d'entre 50 i 64 i els de 65 o més anys.



¹ Entre parèntesi s'han indicat el nombre d'entrevistes per gènere i edat i en % el pes real de la població.

B. Territori i grandària

- A nivell territorial, la majoria dels catalans (76,2%) resideix a la demarcació de Barcelona, principalment a l'Àrea Metropolitana i a la ciutat de Barcelona. A la resta de demarcacions, el volum de població és força menor.
- En canvi, a nivell de nombre d'habitants, els ciutadans de Catalunya es distribueixen de forma més equilibrada. Així, el 46,2% resideix en municipis grans, de més de 100.000 habitants, inclosa Barcelona ciutat.

Taula 1: Territori

Territori	%	Entrevistes
Barcelona	76,2	457
BCN ciutat	25,7	154
Resta AMB	44,0	264
Resta BCN	6,5	39
Girona	8,7	52
Lleida	5,8	35
Tarragona	9,3	56
Total	100	600

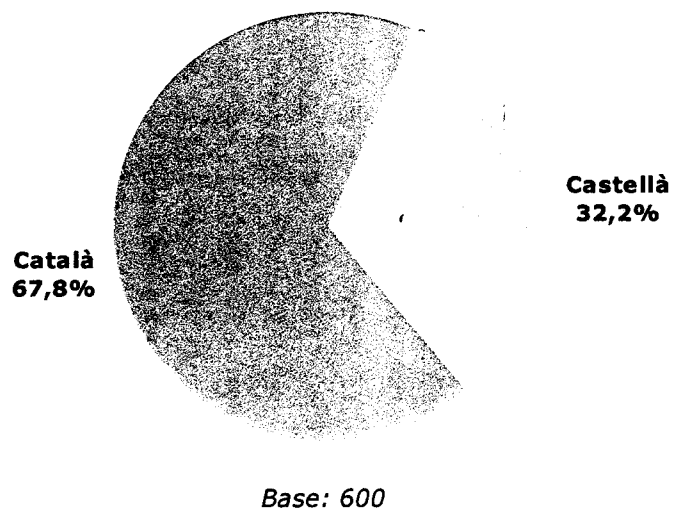
Taula 2: Grandària municipal

Nombre d'habitants	%	Entrevistes
Barcelona	25,7	154
De 100.000 a 500.000	20,5	123
De 20.000 a 100.000	22,7	136
De 5.000 a 20.000	18,3	110
Menys de 5.000	12,8	77
Total	100	600

C. Idioma de l'entrevista

- El 67,8% dels ciutadans ha volgut realitzar l'entrevista en català, i només el 32,2% ha demanat fer l'entrevista en castellà.

Idioma en que es realitza l'entrevista



D. Situació laboral

- A Catalunya, 1 de cada 3 ciutadans és assalariat. En segon lloc, el 25,2% es troba jubilat o és pensionista. Les persones dedicades a les feines de la llar i els empresaris, autònoms o treballadors per compte propi són els següents col·lectius amb més pes, entre els que també es troben els estudiants.

Finalment, les persones en situació d'atur són poc nombroses a Catalunya.

Taula 3: Actualment vostè és...?

Situació laboral	Total
Assalariat	30,8
Jubilat o és pensionista	25,2
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	13,8
Autònom, empresari o professional liberal	12,7
Estudiant	12,7
Està a l'atur	4,5
Nc	0,3
Base	600

E. Nivell d'estudis

- Finalment, el 45,5% dels ciutadans de Catalunya té estudis primaris, ja sigui sense acabar, amb certificat o a nivell de graduat escolar.

En segon lloc, el 25,3% ha cursat estudis de grau mig, és a dir BUP, COU, FP1 o similar. D'altra banda, el 20,7% té un nivell d'estudis superior, havent estudiat algun Curs Formatiu de Grau Superior o Mòdul 3, o bé són universitaris de 1er o 2on cicle.

D'aquesta manera, les persones sense estudis o que només saben llegir i escriure representen el 7,8% dels catalans.

Taula 4: Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat?

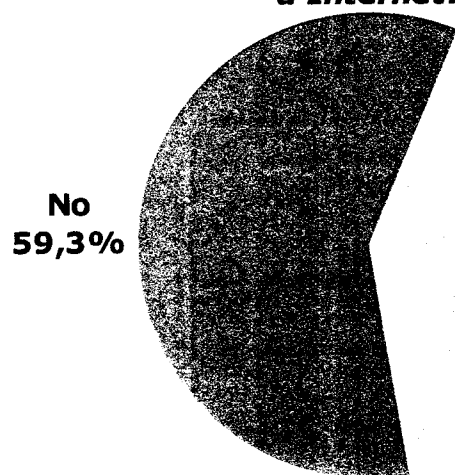
Nivell d'estudis	Total
Sense estudis	0,5
Sense estudis però sap llegir i escriure	7,3
Estudis primaris sense acabar	5,5
Estudis primaris (certificat)	16,5
Graduat escolar, EGB, ESO, FP1, Mòdul 2, CFGM	23,5
BUP, COU, FP2, Batxillerat LOGSE (reforma)	25,3
CFGS, Mòdul 3	3,0
Universitari 1 cicle	9,5
Universitari 2 cicle o doctorat	8,2
Ns/Nc	0,7
Base	600

***II. Volum i perfil de la població
amb connexió a Internet***

II.1. Volum i tipus de connexió a Internet¹

- El 40,7% dels catalans disposa de connexió a Internet a la seva llar. Entre aquestes persones, gairebé la meitat (48,8%) utilitza el mòdem, mentre que el 30,7% té contractada una línia ADSL i el 9,4% està connectat a la xarxa via cable.

A la seva llar, vostè disposa de connexió a Internet?



Base: 600

Sí
40,7%

Taula 5: Quin tipus de connexió a Internet té?

Tipus	Total
RTB (Mòdem)	48,8
ADSL	30,7
Cable	9,4
RDSI	2,5
Altres	4,1
Ns/Nc	4,5
Base (disposa de connexió a Internet)	244

¹ Donada la pròpia metodologia de l'estudi (enquesta telefònica), el 100% de les persones entrevistades disposen de telèfon fix. Per tant, només es realitza l'anàlisi d'aquest capítol en relació a la connexió a Internet.

II.2. Perfil dels catalans amb Internet a la llar

□ Entre els catalans que disposen d'Internet a la llar, destaquen els següents col·lectius:

- Els homes: El 55,3% de les persones que afirmen tenir connexió a la xarxa a la seva llar són homes.
- Persones de 16 a 49 anys: El 81,5% dels catalans amb Internet a la llar està entre aquestes edats. Concretament, el 52,8% té entre 25 i 49 anys.
- Residents a la ciutat de Barcelona: gairebé 3 de cada 10 persones amb connexió a la llar, viu en aquesta ciutat.
- Residents en municipis de més de 100.000 habitants: El 55,7% de les persones que afirmen tenir connexió a la xarxa a la seva llar viu en aquests municipis.
- Ocupats i estudiants: El 78,2% de catalans amb connexió a la llar són assalariats, empresaris, autònoms o estudiants:
 - El 38,9% és assalariat.
 - El 22,5% és estudiant.
 - El 16,8% és autònom, empresari o professional liberal.
- Persones amb un nivell de formació mig o superior: gairebé 7 de cada 10 ciutadans amb connexió a Internet a la llar han assolit aquests nivells formatius:
 - El 35,2%, amb estudis de grau mig.
 - El 34,4%, amb estudis superiors.
- També destaca significativament l'elevat ús del català entre les persones amb connexió a la xarxa a la seva llar (79,9%).

II. Connexió a Internet

Telefonia fixa i Internet

Taula 6: Gènere

Gènere	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Home	48,3	43,5	55,3
Dona	51,7	56,5	44,7
Base	600	356	244

Taula 7: Edat

Edat (anys)	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
De 16 a 24	17,3	9,6	28,7
De 25 a 34	18,8	16,9	21,7
De 35 a 49	24,7	20,2	31,1
De 50 a 64	19,8	23,3	14,8
Més de 64	19,3	30,1	3,7
MITJANA D'EDAT	44,9	50,8	36,1
Base	600	356	244

Taula 8: Territori

Territori	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Barcelona	76,2	73,6	79,9
BCN ciutat	25,7	23,3	29,1
Resta AMB	44,0	43,3	45,1
Resta BCN	6,5	7,0	5,7
Girona	8,7	9,8	7,0
Lleida	5,8	6,5	4,9
Tarragona	9,3	10,1	8,2
Base	600	356	244

Taula 9: Grandària municipal

Grandària (nombre d'habitants)	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Barcelona	25,7	23,3	29,1
De 100.000 a 500.000	20,5	16,3	26,6
De 20.000 a 100.000	22,7	26,4	17,2
De 5.000 a 20.000	18,3	18,3	18,4
Menys de 5.000	12,8	15,7	8,6
Base	600	356	244

Taula 10: Llengua

Llengua	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Català	67,8	59,6	79,9
Castellà	32,2	40,4	20,1
<i>Base</i>	600	356	244

Taula 11: Situació laboral

Situació laboral	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Assalariat	30,8	25,3	38,9
Jubilat o és pensionista	25,2	36,5	8,6
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	13,8	17,1	9,0
Autònom, empresari o treballa per compte propi	12,7	9,8	16,8
Estudiant	12,7	5,9	22,5
Està a l'atur	4,5	4,8	4,1
Nc	0,3	0,6	-
<i>Base</i>	600	356	244

Taula 12: Nivell d'estudis

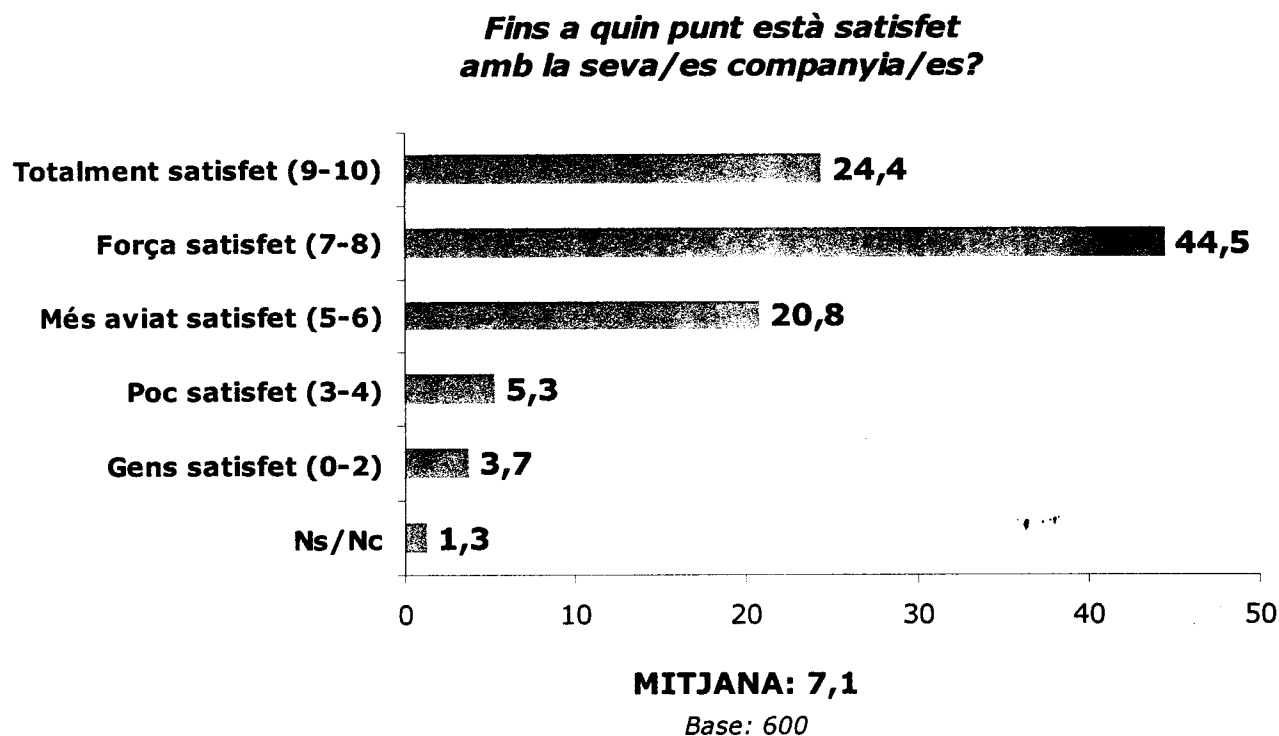
Nivell d'estudis	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Sense estudis o només llegir i escriure	7,8	12,6	0,8
Estudis primaris (no acabats, EGB, ESO)	45,5	56,7	29,1
Grau mig (BUP,COU,FP2)	25,3	18,5	35,2
Estudis superiors (CFGs, Mòdul 3, Universitari)	20,7	11,2	34,4
Ns/Nc	0,7	0,8	0,4
Base	600	356	244

**III. La companyia de telefonia fixa
i Internet**

III.1. Grau de satisfacció

- D'entrada, el 89,7% dels catalans es mostra satisfet, en major o menor grau, amb la companyia proveïdora del seu servei de telefonia fixa i/o d'Internet, tot i que només el 24,4% afirma estar-ne totalment satisfet.

Així, en una escala de 0 (gens satisfet) a 10 (totalment satisfet), la mitjana de satisfacció amb la companyia és de 7,1 punts.



- Cal dir, però, que entre les persones que només disposen de servei de telefonia fixa, el grau de satisfacció amb la companyia és lleugerament més elevat (7,3), que entre els ciutadans que disposen tant de telefonia fixa com d'accés a Internet (6,9).

Taula 13: Satisfacció amb la companyia

Satisfacció	Servei	
	Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Totalment satisfet (9-10)	27,8	19,3
Força satisfet (7-8)	42,4	47,5
Més aviat satisfet (5-6)	20,8	20,9
Poc satisfet (3-4)	4,5	6,6
Gens satisfet (0-2)	3,4	4,1
Ns/Nc	1,1	1,6
MITJANA*	7,3	6,9
Base	356	244

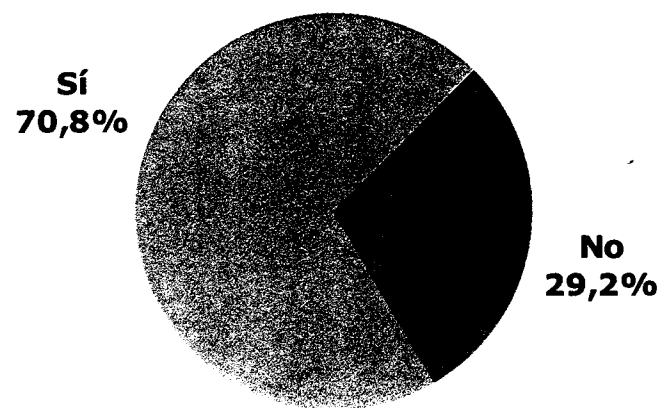
* Escala de 0 a 10 on 0 equival a Gens satisfet i 10 a Totalment satisfet.

III.2. Coneixement d'on trucar o dirigir-se en cas de reclamació

- Un elevat 29,2% dels usuaris desconeix quin és el telèfon d'atenció de la companyia on pot dirigir-se en cas d'un problema o reclamació.

Encara més, el 67,7% dels usuaris no sap la ubicació física de les oficines d'atenció presencial de la companyia.

En cas que tingúes algun problema amb la seva companyia o volgués fer una reclamació, sap a quin telèfon ha de trucar?



Base: 600

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



Base: 600

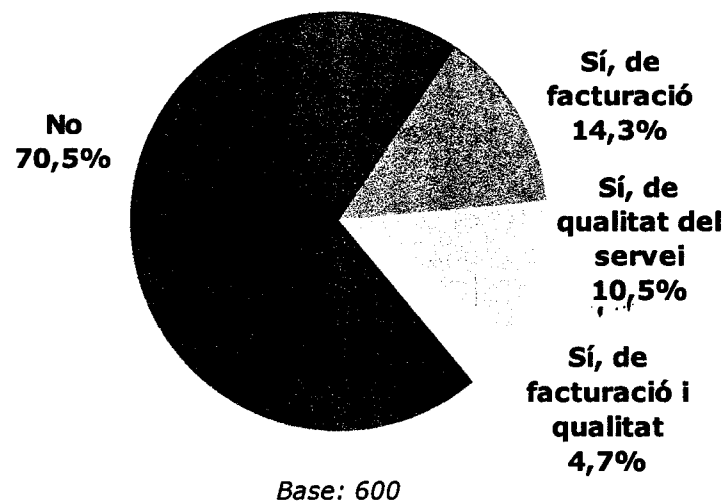
***IV. Incidències amb el servei
de telefonia fixa i Internet***

IV.1. Volum i tipus

- 3 de cada 10 ciutadans han tingut alguna vegada algun problema amb la companyia proveïdora del seu servei de telefonia fixa i/o d'Internet.
- Concretament, el 19% d'usuaris ha tingut problemes relacionats amb la facturació, és a dir, la companyia ha cobrat a l'usuari més del que aquest s'esperava. A continuació, les incidències relacionades amb la qualitat del servei han afectat el 15,2% dels usuaris.

De manera desagregada, el 14,3% dels usuaris de telefonia fixa i/o d'Internet afirma haver tingut problemes amb la facturació, el 10,5%, els ha tingut amb la qualitat del servei i, el 4,7%, ha tingut tant problemes de facturació com de qualitat del servei.

Ha tingut alguna vegada algun tipus de problema o inconvenient amb la seva companyia?



- Els problemes són més freqüents entre els usuaris que disposen tant de telèfon com de connexió a Internet, ja que el 40,2% d'aquestes persones afirma haver tingut alguna incidència amb el servei. El 24,2% dels usuaris ha patit alguna incidència relacionada amb la qualitat del servei, i el 22,2%, relacionada amb la facturació.

Per la seva banda, el 16,9% de les persones sense connexió a Internet a la llar ha tingut alguna incidència amb el seu servei de telefonia relacionada amb la facturació, mentre que un altre 9%, ha tingut algun problema relacionat amb la qualitat del servei telefònic.

Taula 14: Incidències segons servei

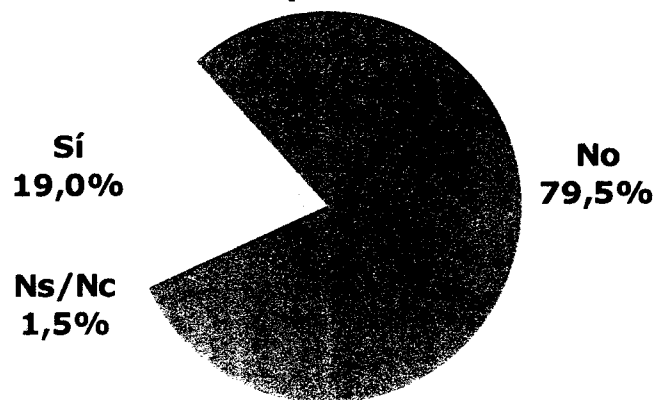
Incidència amb la companyia	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Cap incidència	70,5	77,8	59,8
De facturació	14,3	13,2	16,0
De qualitat del servei	10,5	5,3	18,0
De facturació i qualitat	4,7	3,7	6,2
Base	600	356	244

IV.2. Incidències per motius de facturació

- Com ja s'ha comentat, el 19% d'usuaris de telèfon i/o Internet, ha tingut alguna incidència relacionada amb la facturació, és a dir, la companyia ha cobrat a l'usuari més del que aquest s'esperava.

Els problemes de facturació són més habituals entre les persones amb connexió a Internet a la llar (22,2%) que entre aquelles que no en disposen (16,9%).

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



Base: 600

Incidència per motius de facturació	Servei	
	Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Sí	16,9	22,2
No	81,2	77,0
Ns/Nc	2,0	0,8
Base	356	244

- Entre les persones que han tingut problemes amb la facturació del servei, la majoria (52,6%) esmenta que la companyia li ha inclòs en la factura números als quals la persona afirma no haver trucat.

En segon lloc, el 21,1% dels problemes són deguts a la facturació de serveis que l'usuari no ha sol·licitat, i el 13,2% de les incidències en la facturació han estat problemes per donar-se d'alta d'algun servei. Aquesta última incidència és especialment elevada si a la llar també es disposa de connexió a Internet.

Els problemes de facturació relacionats amb els números de prefix 906 representen el 9,6% de les incidències en la facturació i, tot i que no és estadísticament significatiu, aquest problema és lleugerament més elevat entre les persones que disposen d'Internet a la llar.

Finalment, un altre 9,6%, són problemes per donar-se de baixa d'algun servei, mentre que altres errors en la facturació representen el 2,6% de les incidències.

Taula 15: Quin o quins problemes ha tingut?

Problemes de facturació	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Inclusió en la factura números als quals no he trucat	52,6	63,3	40,7
Problemes de facturació de serveis no sol·licitats	21,1	18,3	24,1
Problemes per donar-se d'alta d'algun servei	13,2	10,0	16,7
Problemes amb els números de prefix 906	9,6	6,7	13,0
Problemes per donar-se de baixa d'algun servei	9,6	3,3	16,7
Errors en la factura (no li van cobrar el servei)	2,6	1,7	3,7
Ns/Nc	2,6	1,7	3,7
Base (ha tingut algun problema de facturació)	114	60	54

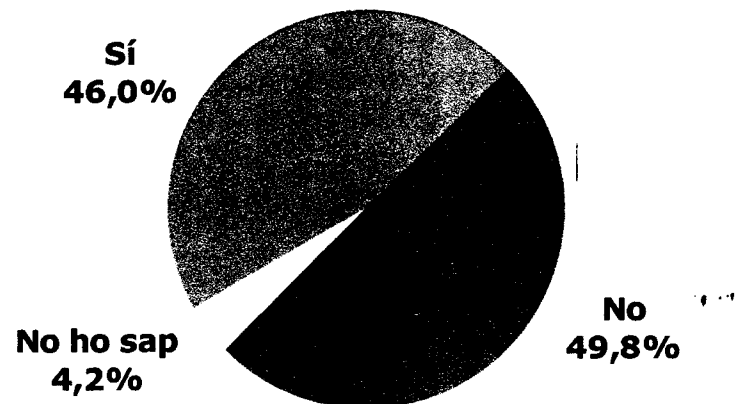
MÚLTIPLE

IV.3. Comptador telefònic a la llar

- Existeix una total divisió d'opinions entre els catalans alhora de voler disposar a la seva llar d'un comptador telefònic o d'algun mitjà per poder controlar exactament el consum de telèfon.

Així, mentre el 49,8% esmenta que no li agradaria disposar d'aquest mitjà, el 46% afirma que sí li agradaria poder controlar exactament el seu consum telefònic. El restant 4,2% es mostra indecís.

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?



Base: 600

- No obstant aquesta dada global, si s'analitza la resposta segons tinença o no de connexió a Internet, s'observa clarament el perquè d'aquesta divergència d'opinions general: mentre que la majoria de persones que disposen a la llar de connexió a la xarxa (57,8%) afirma la necessitat de poder disposar d'aquest sistema, només el 37,9% de ciutadans sense connexió a Internet el troba necessari.

Aquesta dada mostra la major necessitat explícita que tenen les persones amb connexió a Internet a la llar de poder controlar el consum telefònic, respecte a aquells que no estan connectats a la xarxa.

Taula 16: Comptador telefònic

Comptador telefònic	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Sí	46,0	37,9	57,8
No	49,8	57,6	38,5
Ns/Nc	4,2	4,5	3,7
Base	600	356	244

***V. Solucions a les incidències
de telefonia fixa i Internet***

V.1. Actuacions realitzades

□ Per intentar solucionar el problema o incidència que han tingut amb el servei de telefonia fixa i/o Internet, el 74,6% dels usuaris ha trucat al servei telefònic d'atenció al client de la seva companyia. Això ha estat així en el 86,7% dels casos entre els usuaris amb connexió a Internet.

Amb menor freqüència, el 9% dels usuaris ha acudit personalment a les oficines d'aquesta companyia. Aquesta actuació és més freqüent entre les persones que només disposen de telèfon (15,2%).

Finalment, l'1,1% directament ha donat de baixa el servei, i només el 0,6% dels usuaris que han tingut algun problema amb la companyia de telefonia fixa i/o Internet ha trucat a alguna associació de consumidors.

No obstant aquestes actuacions, cal dir que l'11,3% dels usuaris que han tingut algun problema o incidència no ha fet res per intentar solucionar-lo, percentatge que augmenta fins el 17,7% en el cas d'usuaris que no tenen connexió a Internet a la llar.

Taula 17: Què ha fet o va fer per intentar solucionar aquest/s problema/es?

Solucions	Total	Servei	
		Telefonia fixa	Telefonia fixa i Internet
Trucar al servei telefònic de la companyia d'atenció al client	74,6	59,5	86,7
Res	11,3	17,7	6,1
Anar personalment a les oficines de la companyia	9,0	15,2	4,1
Donar-se de baixa directament	1,1	-	2,0
Trucar alguna associació de consumidors	0,6	1,3	0,0
Ns/Nc	4,5	7,6	2,0
<i>Base (ha tingut algun problema)</i>	177	79	98

MÚLTIPLE

- Tot i que no extrapol·lables, les dades mostren una certa tendència a que els usuaris amb problemes de facturació valorin més negativament l'atenció rebuda per part de la companyia que les persones que han tingut incidències amb la qualitat del servei.

Taula 18: Valoració de l'atenció rebuda a la companyia

Valoració	Total	Tipus d'incidència	
		Facturació	Qualitat
Molt positivament	12,4	12,8	19,3
Bastant positivament	26,2	11,6	30,1
Més aviat positivament	26,2	27,9	25,3
Poc positivament	20,0	31,4	18,1
Gens positivament	15,2	16,3	7,2
<i>Base (ha anat o ha trucat a la companyia per a solucionar el problema)</i>	145	86	83

- Tot i que tampoc extrapol·lables, aquestes dades mostren una certa tendència a que, en el cas dels usuaris amb problemes qualitat del servei, és la mateixa companyia la que soluciona el problema, mentre que, en el cas de les incidències per problemes de facturació, la companyia en soluciona menys, i l'usuari ha de buscar altres alternatives, com l'Administració o les associacions de consumidors.

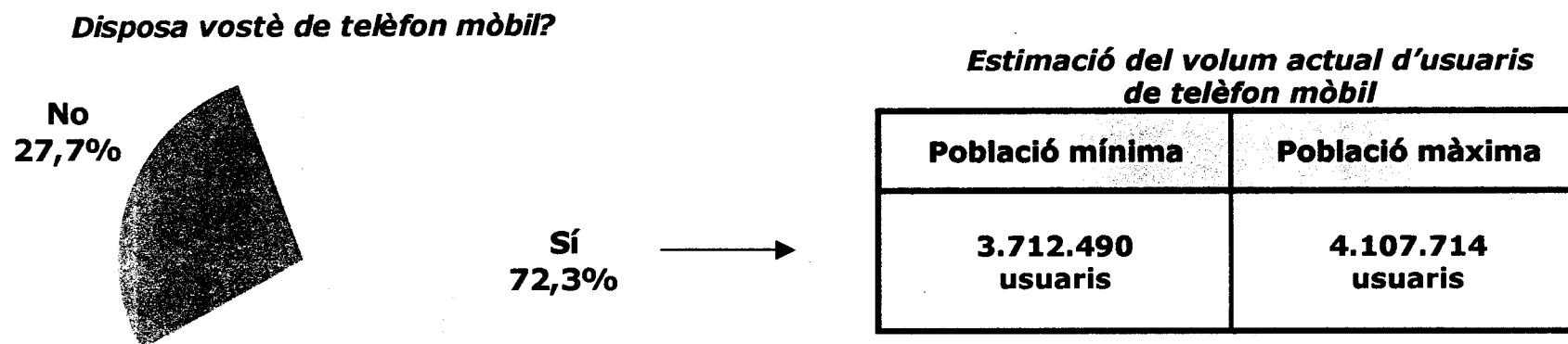
Taula 19: Qui li ha solucionat / va solucionar el problema?

Solucions	Total	Tipus d'incidència	
		Facturació	Qualitat
Directament a la companyia	65,5	61,4	70,3
No es va solucionar/ Encara no s'ha solucionat	29,3	30,7	29,7
Directament a l'Administració	0,6	0,9	0,0
Directament a l'Associació de Consumidors	0,6	0,9	0,0
Ns/Nc	4,0	6,1	0,0
Base (ha tingut algun problema)	177	114	91

***VI. Volum i perfil dels usuaris
de telèfon mòbil***

VI.1. Volum

- El 72,3% de la població disposa de telèfon mòbil. Aquesta xifra significa que entre 3.713.000 i 4.108.000 són usuaris de telèfon mòbil.



Base: 600

IV.2. Perfil dels usuaris

□ Entre els catalans usuaris de telèfon mòbil, destaquen els següents col·lectius:

- Els homes: El 52,1% dels usuaris de telèfon mòbil són homes.
- Persones de 16 a 34 anys: El 46,4% dels catalans amb telèfon mòbil té menys de 35 anys:
 - El 22,4% té de 16 a 24 anys.
 - El 24,0% té de 25 a 34 anys.
- Ocupats i estudiants: El 66,4% d'usuaris de telèfon mòbil són assalariats, empresaris, autònoms o estudiants:
 - El 35,5% és assalariat.
 - El 16,4% és estudiant.
 - El 14,5% és autònom, empresari o professional liberal.
- Persones amb un nivell de formació mig o superior: El 56,2% d'usuaris de telèfon mòbil han assolit aquests nivells formatius:
 - El 29,7%, amb estudis de grau mig.
 - El 26,5%, amb estudis superiors.
- També destaca significativament l'elevat ús del català entre les persones amb telèfon mòbil (71%).

Taula 20: Gènere

Gènere	Total	Disposa de telèfon mòbil	
		Sí	No
Home	48,3	52,1	38,6
Dona	51,7	47,9	61,4
Base	600	434	166

Taula 21: Edat

Edat (anys)	Total	Disposa de telèfon mòbil	
		Sí	No
De 16 a 24	17,3	22,4	4,2
De 25 a 34	18,8	24,0	5,4
De 35 a 49	24,7	25,6	22,3
De 50 a 64	19,8	16,6	28,3
Més de 64	19,3	11,5	39,8
MITJANA D'EDAT	44,9	39,9	57,8
Base	600	434	166

Taula 22: Territori

Territori	Total	Disposa de telèfon mòbil	
		Sí	No
Barcelona	76,2	77,9	71,7
BCN ciutat	25,7	26,3	24,1
Resta AMB	44,0	44,5	42,8
Resta BCN	6,5	7,1	4,8
Girona	8,7	8,1	10,2
Lleida	5,8	4,4	9,6
Tarragona	9,3	9,7	8,4
Base	600	434	166

Taula 23: Grandària municipal

Grandària	Total	Disposa de telèfon mòbil	
		Sí	No
Barcelona	25,7	26,3	24,1
De 100.000 a 500.000	20,5	21,7	17,5
De 20.000 a 100.000	22,7	23,3	21,1
De 5.000 a 20.000	18,3	17,7	19,9
Menys de 5.000	12,8	11,1	17,5
Base	600	434	166

Taula 24: Llengua

Llengua	Total	Disposa de telèfon mòbil	
		Sí	No
Català	67,8	71,0	59,6
Castellà	32,2	29,0	40,4
Base	600	434	166

Taula 25: Situació laboral

Situació laboral	Total	Disposa de telèfon mòbil	
		Sí	No
Assalariat	30,8	35,5	18,7
Jubilat o és pensionista	25,2	17,1	46,4
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	13,8	11,5	19,9
Autònom, empresari o treballa per compte propi	12,7	14,5	7,8
Estudiant	12,7	16,4	3,0
Està a l'atur	4,5	4,8	3,6
Nc	0,3	0,2	0,6
Base	600	434	166

Taula 26: Nivell d'estudis

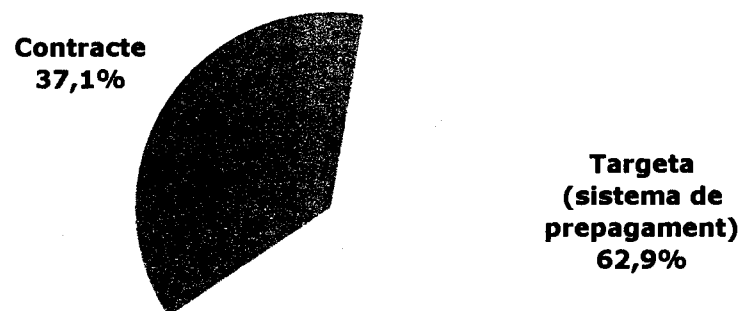
Nivell d'estudis	Total	Disposa de telèfon mòbil	
		Sí	No
Sense estudis o només llegir i escriure	7,8	3,7	18,7
Estudis primaris (no acabats, EGB, ESO)	45,5	39,4	61,4
Grau mig (BUP,COU,FP2)	25,3	29,7	13,9
Estudis superiors (CFGS, Mòdul 3, Universitari)	20,7	26,5	5,4
Ns/Nc	0,7	0,7	0,6
Base	600	434	166

VII. La companyia de telefonia mòbil

VII.1. Tipus de pagament

- La majoria d'usuaris de telèfon mòbil (62,9%) disposa de targeta, és a dir, utilitza el sistema de prepagament. Així, doncs, el 37,1% dels usuaris té un contracte amb una companyia de telefonia mòbil.

Tipus de pagament



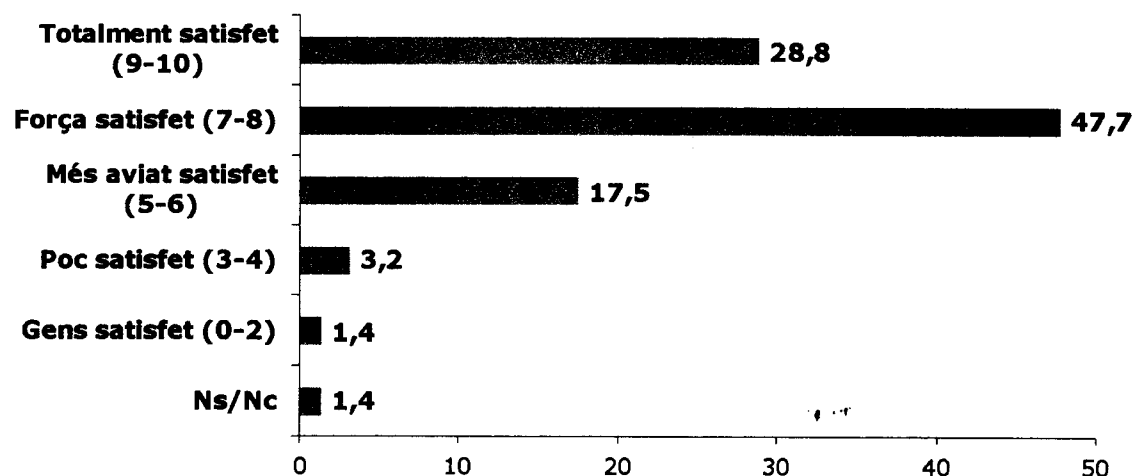
Base (disposa de telèfon mòbil): 434

VII.2. Grau de satisfacció

- El 76,5% dels usuaris de telèfon mòbil es mostra força o totalment satisfet amb el servei que li dóna la companyia de telefonia mòbil.

Així, en una escala de 0 (gens satisfet) a 10 (totalment satisfet), la mitjana de satisfacció amb la companyia és de 7,5 punts. Aquesta mitjana de satisfacció és més elevada que la corresponent a la companyia de telefonia fixa (7,1).

Fins a quin punt està satisfet amb el servei que li dóna la seva companyia de telefonia mòbil?



MITJANA: 7,5

Base (disposa de telèfon mòbil): 434

- Com pot observar-se, el fet d'utilitzar el sistema de prepagament o de disposar d'una relació contractual no influeix en el grau de satisfacció amb la companyia de telefonia mòbil.

Taula 27: Satisfacció amb la companyia

Satisfacció	Tipus	
	Targeta	Contracte
Totalment satisfet (9-10)	28,6	29,2
Força satisfet (7-8)	46,5	49,7
Més aviat satisfet (5-6)	18,7	15,5
Poc satisfet (3-4)	2,9	3,7
Gens satisfet (0-2)	1,1	1,9
Ns/Nc	2,2	-
MITJANA	7,6	7,5
<i>Base (disposa de telèfon mòbil)</i>	<i>273</i>	<i>161</i>

* Escala de 0 a 10 on 0 equival a Gens satisfet i 10 a Totalment satisfet.

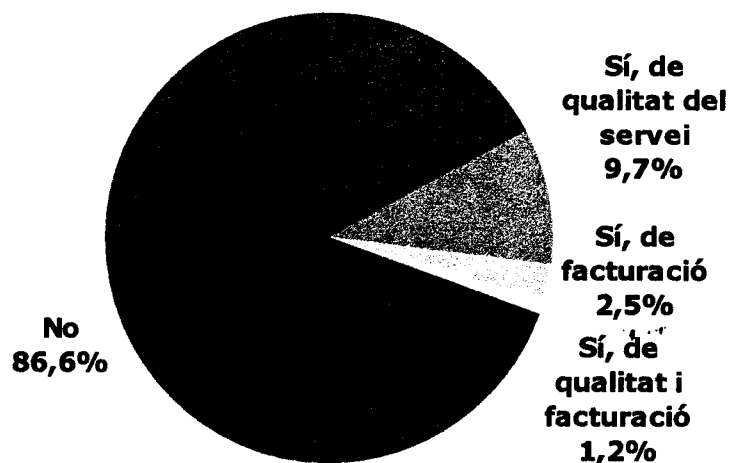
**VIII. Incidències amb el servei
de telefonia mòbil**

VIII.1. Volum i tipus

- El 13,4% d'usuaris de telèfon mòbil ha tingut alguna vegada algun problema amb la seva companyia de telefonia mòbil.
- Concretament, les incidències relacionades amb la qualitat del servei han afectat el 10,9% dels usuaris. A continuació, el 3,7% ha tingut problemes relacionats amb la facturació, és a dir, la companyia ha cobrat a l'usuari més del que aquest s'esperava.

De manera desagregada, el 9,7% dels usuaris de telefonia mòbil afirma haver tingut problemes amb la qualitat del servei, el 2,5%, els ha tingut amb la facturació i, l'1,2%, ha tingut tant problemes de facturació com de qualitat del servei.

Ha tingut alguna vegada algun tipus de problema o inconvenient amb la seva companyia?



Base (disposa de telèfon mòbil): 434

- Els problemes són més freqüents entre els usuaris que disposen d'una relació contractual amb la companyia, ja que el 21,1% d'aquestes persones afirma haver tingut alguna incidència amb el servei. El 14,3% d'aquests usuaris amb contracte ha patit alguna incidència relacionada amb la qualitat del servei, i el 9,9%, relacionada amb la facturació.

Per la seva banda, el 91,2% dels usuaris de telèfon mòbil amb sistema de prepagament afirma no haver tingut cap incidència amb la qualitat del servei de la seva companyia.

Taula 28: Incidència amb la companyia

Incidència amb la companyia	Total	Tipus	
		Targeta	Contracte
Cap incidència	86,6	91,2	78,9
De qualitat del servei	9,7	8,8	11,2
De facturació	2,5	0,0	6,8
De qualitat i facturació	1,2	0,0	3,1
<i>Base (disposa de telèfon mòbil)</i>	434	273	161

VIII.2. Incidències per motius de facturació

- Com ja s'ha comentat, el 9,9% d'usuaris de telèfon mòbil amb contracte, ha tingut alguna incidència relacionada amb la facturació, és a dir, la companyia ha cobrat a l'usuari més del que aquest s'esperava.

Donada la poca submostra d'anàlisi, la taula dels tipus de problemes no té validesa estadística, però s'afegeix com a descripció dels 16 casos.

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



Base (disposa de telèfon mòbil amb contracte):

Taula 29: Quin o quins problemes ha tingut?

Problemes de facturació	Total
Inclusió en la factura números als quals no he trucat	31,3
Problemes de facturació de serveis no sol·licitats	18,8
Problemes per donar-se de baixa d'algun servei	18,8
Problemes amb els números de prefix 906	6,3
Problemes per donar-se d'alta d'algun servei	6,3
Altres	12,5
Ns/Nc	12,5
<i>Base (contracte: ha tingut algun problema de facturació)</i>	16

MÚLTIPLE

***IX. Solucions a les incidències
de telefonia mòbil***

IX.1. Actuacions realitzades

- Per intentar solucionar el problema o incidència que han tingut amb el servei de telefonia mòbil, el 65,5% dels usuaris ha trucat al servei telefònic d'atenció al client de la seva companyia. Amb menor freqüència, el 8,6% dels usuaris ha acudit personalment a les oficines d'aquesta companyia.

D'altra banda, l'1,7% ha trucat al servei telefònic d'atenció al consumidor de l'Administració, i un altre 1,7% ha anat a les oficines d'atenció presencial d'alguna associació de consumidors.

No obstant aquestes actuacions, cal dir que el 20,7% dels usuaris que han tingut algun problema o incidència no ha fet res per intentar solucionar-lo.

Taula 30: Què ha fet o va fer per intentar solucionar aquest/s problema/es?

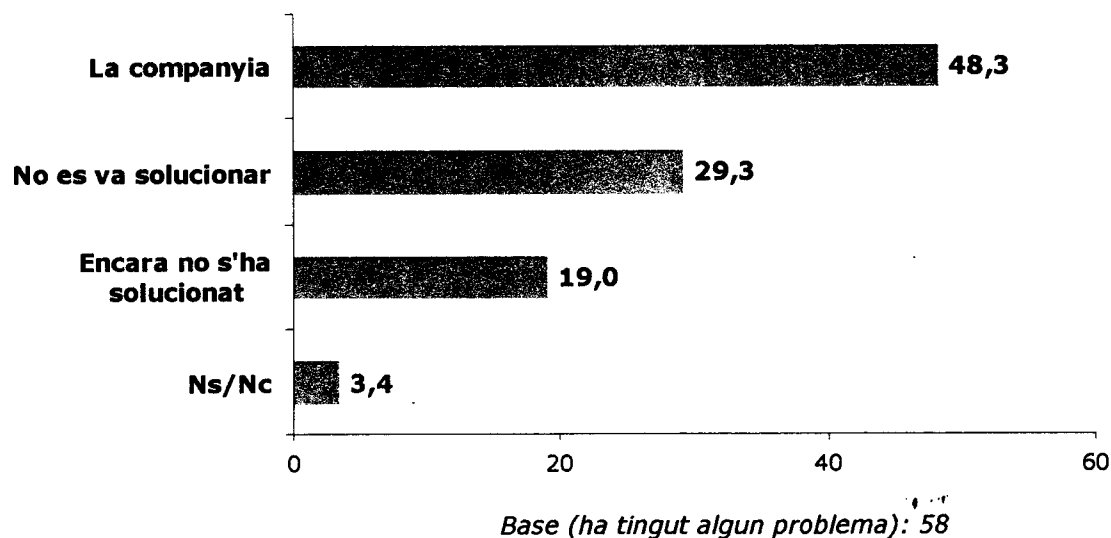
Solucions	Total
Trucar al servei telefònic de la companyia d'atenció al client	65,5
Res	20,7
Anar personalment a les oficines de la companyia	8,6
Trucar al servei telefònic de l'Administració d'atenció al consumidor	1,7
Anar personalment a alguna associació de consumidors	1,7
Altres (escriure a la companyia)	1,7
Ns/Nc	5,2
<i>Base (ha tingut algun problema)</i>	<i>58</i>

MÚLTIPLE

IX.3. Solucions a les incidències

- A nivell descriptiu, cal dir que en la companyia només ha solucionat el 48,3% d'aquestes incidències, ja que un altre 48,3% no es van solucionar o encara no ha estat així.

Qui li ha solucionat / va solucionar el problema?



***X. Actuació preferida per la població
en cas d'incidència***

V.4. Actuació preferida en cas d'incidència

- En cas de tenir una incidència amb la companyia, el 85% dels catalans prefereix posar-se en contacte amb la pròpia companyia, sobre tot trucant al telèfon d'atenció al client. Tot i això, el 17,7% dels ciutadans prefereix anar directament a les oficines d'atenció presencial de la companyia.

En segon lloc, el 4,6% de la població prefereix dirigir-se a l'Administració, especialment utilitzant el telèfon d'atenció al consumidor (3,3%). A continuació, l'opció d'acudir a les associacions de consumidors és la triada pel 2,7% dels catalans, ja sigui via telèfon (1,5%) o de forma presencial (1,2%).

També cal dir que el 7,7% dels consumidors no sap què prefereix o s'ho plantejaria depenent del tipus d'incidència que tingués.

- Si es fa la lectura del tipus d'atenció preferida, pot observar-se com el 72,1% dels ciutadans prefereix l'opció telefònica, mentre que 2 de cada 10 trien una atenció presencial.

Taula 31: En cas que tingués, o tornés a tenir, un problema amb la seva/es companyia/es, què preferiria?

Actuacions	Total
La companyia	85,0
Atenció telefònica	67,3
Atenció presencial	17,7
L'Administració	4,6
Atenció telefònica al consumidor	3,3
Atenció presencial al consumidor	1,3
Les associacions de consumidors	2,7
Atenció telefònica	1,5
Atenció presencial	1,2
Depèn del problema/No ho sap	7,7
Base	600

- Si bé la majoria prefereix dirigir-se a la companyia, depenent de si la persona ha tingut o no una incidència amb el servei, hi ha diferències en relació a què prefereixen fer en cas de tenir un problema.

Entre les persones que no han tingut mai un problema o incidència amb el servei la preferència és dirigir-se a la companyia (86%), especialment mitjançant el telèfon d'atenció al client (68,1%).

D'altra banda, els ciutadans que han tingut un problema amb el seu servei de telefonia fixa i/o Internet, destaquen per preferir, en major percentatge, acudir a l'Administració (7,9%), tant via telèfon (5,1%) com de manera presencial (2,8%).

Finalment, el 87,9% de les persones que han patit una incidència amb la seva companyia de telefonia mòbil prefereixen, en cas d'incidència, posar-se en contacte amb la companyia, però, un elevat 5,2%, tria l'opció d'acudir a les associacions de consumidors, especialment de manera presencial (3,5%).

Taula 32: En cas que tinguéis, o tornés a tenir, un problema amb la seva/es companyia/es, què preferiria?

Actuacions	Total	No ha tingut cap problema	Problema amb el servei de telefonia fixa/Internet	Problema amb el servei de telefonia mòbil
La companyia	85,0	86,0	81,9	87,9
Atenció telefònica	67,3	68,1	63,8	74,1
Atenció presencial	17,7	17,9	18,1	13,8
L'Administració	4,6	3,4	7,9	5,2
Atenció telefònica al consumidor	3,3	2,6	5,1	3,4
Atenció presencial al consumidor	1,3	0,8	2,8	1,8
Les associacions de consumidors	2,7	2,1	3,4	5,2
Atenció telefònica	1,5	1,3	2,3	1,7
Atenció presencial	1,2	0,8	1,1	3,5
Depèn del problema/No ho sap	7,7	8,5	6,8	1,7
Base	600	215	177	58

- També es detecten hi diferències en relació a què prefereixen fer els usuaris en cas d'haver tingut un problema amb la facturació.

Entre les persones que no han tingut mai un problema o incidència amb el servei per motius de facturació, la preferència és dirigir-se a la companyia (86%), especialment mitjançant el telèfon d'atenció al client (68%).

D'altra banda, aquesta preferència és inferior entre els ciutadans que han patit una incidència amb la seva companyia per motius de facturació. Aquests usuaris destaquen per preferir, en major percentatge, tant l'opció d'acudir a l'Administració (6,3%), especialment mitjançant el telèfon d'atenció al consumidor (4,7%), com fer ús de les associacions de consumidors (5,5%), ja sigui de manera telefònica (3,1%) o presencial (2,4%).

Taula 33: En cas que tingués (tornés a tenir) un problema amb la seva/es companyia/es, què preferiria?

Actuacions	Total	Problemes amb la facturació	
		Sí	No
La companyia	85,0	81,1	86,0
Atenció telefònica	67,3	64,6	68,0
Atenció presencial	17,7	16,5	18,0
L'Administració	4,6	6,3	4,2
Atenció telefònica al consumidor	3,3	4,7	3,0
Atenció presencial al consumidor	1,3	1,6	1,2
Les associacions de consumidors	2,7	5,5	1,9
Atenció telefònica	1,5	3,1	1,1
Atenció presencial	1,2	2,4	0,8
Depèn del problema/No ho sap	7,7	7,1	7,9
Base	600	127	473