

**ZA4163**

**Flash Eurobarometer 150  
(Quality & Services)**

**Questionnaire  
Spain (Spanish)**

**CUESTIONARIO**  
22/10/2003

País: /\_/\_/\_/

Número de cuestionario /\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/

Región: [Unidad Regional Administrativa Europea] [CÓDIGO, COMO EN LA BASE DE DATOS]

Idioma de la entrevista:

Duración de la entrevista:

CÓDIGO SIC: \_\_\_\_\_ [CÓDIGO, COMO EN LA BASE DE DATOS]

**Esta entrevista se va a realizar de acuerdo a las normas del código de conducta ESOMAR-ICC y a las indicaciones del briefing.**

**Texto de presentación:** Buenos días. Soy \_\_\_\_\_ entrevistadora del Instituto TNS Demoscopia. Estamos realizando un estudio sobre temas de servicios prestados. Le agradeceríamos su colaboración para realizar una entrevista que dura aproximadamente 20 minutos. Le garantizamos el completo anonimato de sus opiniones ya que a ello nos obliga nuestro código deontológico.

Acepta la entrevista

No → TERMINAR

Si → Pasar a texto de presentación

Estamos realizando un estudio sobre la calidad de los servicios. Nos gustaría conocer cuál es su opinión sobre este tema.

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

D.1. Sexo [ANOTAR POR LA VOZ]

- Hombre ..... 1
- Mujer ..... 2

D.2. ¿Cuántos años tiene usted?

- ANOTAR CIFRA. DOS DÍGITOS
- REHUSA/NO CONTESTA --  
00

D.3. Dígame, por favor, ¿a qué edad terminó sus estudios a tiempo completo?

- [ANOTAR CIFRA. DOS DÍGITOS]..... --
- [Rechusa/no contesta] [NO LEER]..... 00
- [Nunca fue a la escuela a tiempo completo] [NO LEER] .... 01
- [Todavía estudia a tiempo completo] [NO LEER] ..... 99

D.4. A nivel profesional ¿podría usted decirme si en la actualidad trabaja usted por cuenta propia, es usted empleado asalariado u obrero asalariado (por cuenta ajena), o no tiene una actividad laboral?. LEER LA CATEGORÍA Y A CONTINUACIÓN PEDIR AL ENTREVISTADO QUE ESPECIFIQUE “Es decir...”. RESPUESTA ÚNICA.

Cuenta propia.....	1
Empleado asalariado.....	2
Obrero asalariado.....	3
Sin actividad laboral.....	4

Usted nos ha dicho que:

TRABAJA POR CUENTA PROPIA. Es decir...

- Agricultor/Ganadero/Pescador/forestal	11
- Propietario de tienda o taller de artesanía	12
- Profesional liberal (médico, abogado, contable, arquitecto ...)	13
- Propietario de un negocio (total o parcialmente) o de una empresa	14
- Otro [ESPECIFICAR]	15

Usted nos ha dicho que:

EMPLEADO ASALARIADO. Es decir...

- Profesional empleado (médico, abogado, contable, arquitecto ...)	21
- Mando superior/Alto Ejecutivo/Directivo (Presidente, Director General, Consejero Delegado)	22
- Mando intermedio/Ejecutivo medio	23
- Funcionario	24
- Empleado dedicado la mayor parte del tiempo a trabajos en oficina	25
- Otro tipo de empleado (vendedor, enfermero/a...)	26
- Otro [ESPECIFICAR]	27

Usted nos ha dicho que:

OBRERO ASALARIADO (por cuenta ajena). Es decir...

- Capataz/Encargado (jefe de equipo)	31
- Trabajador/obrero cualificado	32
- Trabajador/obrero no cualificado	33
- Otro [ESPECIFICAR]	34

Usted nos ha dicho que está:

SIN ACTIVIDAD LABORAL. Es decir...

- Responsable de las labores de la casa	41
- Estudiante a tiempo completo	42
- Jubilado	43
- Buscando un empleo	44
- Otro [PRECISAR]	45
- [Rehusa] [NO LEER]	99

D.5. Región [2 DÍGITOS]

- Andalucía .....1
- Aragón .....2
- Asturias ..... 3
- Baleares ..... 4
- Canarias .....5
- Cantabria..... 6
- Castilla-La Mancha ..7
- Castilla-León .....8
- Cataluña .....9
- Extremadura.....10
- Galicia..... 11
- Madrid..... 12
- Murcia..... 13
- Navarra ..... 14
- País Valenciano .....15
- País Vasco ..... 16
- La Rioja .....17

D.6. Tipo de localidad

- Urbana (50,000+) ..... 1
- Suburbana (10-50.000) ..... 2
- Rural (>10.000) ..... 3

P.1 ¿Podría decirme si utiliza o no cada uno de los siguientes servicios?

- Sí. .... 1
- No. .... 2

**[LEER. UNA RESPUESTA POR SERVICIO]**

- a) Telefonía móvil
- b) Gas natural
- c) Servicio de correos normal como por ejemplo cartas, tarjetas o paquetes
- d) Transporte público local (metro, autobús, tranvía...)
- e) Transporte aéreo
- f) Transporte ferroviario

P.2 ¿Se siente usted muy satisfecho, bastante satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho con la calidad del servicio que proporciona cada uno los siguientes...

- Muy satisfecho..... 1
- Bastante satisfecho..... 2
- Poco satisfecho..... 3
- Nada satisfecho..... 4
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 5

**[LEER. UNA RESPUESTA POR SERVICIO]**

- a) Su compañía eléctrica
- b) Su operador de telefonía fija
- c) Su operador de telefonía móvil **[SÓLO SI P.1a = SÍ]**
- d) Su compañía de gas **[SÓLO SI P.1b = SÍ]**
- e) Correos, servicio normal como por ejemplo cartas, tarjetas o paquetes **[SÓLO SI P.1c = SÍ]**
- f) Transporte público local (metro, autobuses, tranvías...) **[SÓLO SI P.1d = SÍ]**
- g) La compañía aérea que usa con más frecuencia **[SÓLO SI P.1e = SÍ]**
- h) La compañía ferroviaria que usa generalmente **[SÓLO SI P.1f = SÍ]**

**P.3.1. Electricidad**

P.3.1.1. A continuación le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad de la oferta de electricidad. Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La manera en que se genera la electricidad en términos medioambientales
- b) El número de interrupciones
- c) El servicio de reparación en caso de interrupción o problemas en la red
- d) La claridad de las facturas eléctricas
- e) La posibilidad de medir su propio consumo de electricidad
- f) La gestión de las quejas

P.3.1.2. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos del abastecimiento de electricidad debería mejorarse en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La manera en que se genera la electricidad en términos medioambientales... 1
- El número de interrupciones..... 2
- El servicio de reparación en caso de interrupción o problemas en la red..... 3
- La claridad de las facturas eléctricas..... 4
- La posibilidad de medir su propio consumo de electricidad..... 5
- La gestión de las quejas ..... 6
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 7

P.3.1.3. ¿Estaría dispuesto a pagar más por su electricidad si...

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.1.2. = 1]... una mayor parte de su electricidad proviniera de fuentes de energía renovable?
- b) [SI P.3.1.2. = 2]... el número de interrupciones al año se redujera a la mitad?
- c) [SI P.3.1.2. = 3]... su compañía asegurara un servicio de reparación las 24 horas?
- d) [SI P.3.1.2. = 4]... sus facturas eléctricas fueran más claras y fáciles de entender?
- e) [SI P.3.1.2. = 5]... usted pudiera medir su propio consumo de electricidad?
- f) [SI P.3.1.2. = 6]... se gestionaran mejor las quejas?

### ***P.3.2. Telefonía fija***

P.3.2.1. A continuación le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad del servicio de telefonía fija. Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno.

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La disponibilidad de servicios complementarios, como por ejemplo buzón de voz, redirección de llamadas, etc.
- b) El servicio de reparación en caso de interrupción
- c) La claridad de las facturas telefónicas
- d) La calidad de sonido de la línea telefónica
- e) El tiempo de espera para la instalación de una nueva línea
- f) El coste por la instalación de una nueva línea
- g) El servicio prestado cuando se contacta con el operador de telefonía

P.3.2.2. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos sobre la prestación de telefonía fija debería mejorarse en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La disponibilidad de servicios complementarios, como buzón de voz, redirección de llamadas, etc. .... 1
- El servicio de reparación en casos de interrupciones..... 2
- La claridad de las facturas telefónicas ..... 3
- La calidad de sonido de la línea telefónica..... 4
- El tiempo de espera para la instalación de una nueva línea..... 5
- El coste por la instalación de una nueva línea ..... 6
- El servicio prestado cuando se contacta con el operador de telefonía ..... 7
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 8

P.3.2.3 ¿Estaría dispuesto a pagar más por el servicio de telefonía fija si...

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.2.2. = 1]... se ofrecieran más servicios complementarios, como buzón de voz, redirección de llamadas, etc.?
- b) [SI P.3.2.2. = 2]... su operador asegurara un servicio de reparación las 24 horas?
- c) [SI P.3.2.2. = 3]... sus facturas de telefonía fija fueran más claras y fáciles de entender?
- d) [SI P.3.2.2. = 4]... se mejorara la calidad del sonido?
- e) [SI P.3.2.2. = 5]... se redujera el tiempo de espera para instalar una nueva línea?
- f) [SI P.3.2.2. = 6]... se rebajara el coste por la instalación de una nueva línea?
- g) [SI P.3.2.2. = 7]... mejorara el servicio cuando se contacta con el operador de telefonía?

**P.3.3. Telefonía móvil [SÓLO SI P.1a = SÍ]**

P.3.3.0. ¿Recibe facturas de su teléfono móvil o compra tarjetas para pagar las llamadas con antelación?

- a) Contrato (recibe facturas) ..... 1
- b) Prepago (compra tarjetas)..... 2
- c) Ambos..... 3

**[SI P.3.3.0. = 1 ó 3]**

P.3.3.1. A continuación le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad del servicio de telefonía móvil. Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La cobertura de red de su operador de telefonía móvil
- b) La claridad de las facturas que recibe del teléfono móvil
- c) La disponibilidad de servicios complementarios, como buzón de voz, redirección de llamadas, etc.
- d) La calidad del sonido de la comunicación por telefonía móvil
- e) La posibilidad de usar su teléfono móvil en el extranjero
- f) El servicio prestado cuando contacto con su operador de telefonía móvil



P.3.3.2. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos sobre la prestación de telefonía móvil debería mejorarse en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La cobertura de red de su operador de telefonía móvil..... 1
- La claridad de las facturas que recibe del teléfono móvil..... 2
- La disponibilidad de servicios complementarios, como buzón de voz, redirección de llamadas, etc. .... 3
- La calidad de sonido de la comunicación por telefonía móvil..... 4
- La posibilidad de usar su teléfono móvil en el extranjero ..... 5
- El servicio prestado cuando contacta con su operador de telefonía móvil ..... 6
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 7

P.3.3.3. ¿Estaría dispuesto a pagar más por el servicio de telefonía móvil si...

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.3.2. = 1]... se mejorara la cobertura de la red?
- b) [SI P.3.3.2. = 2]... sus facturas de telefonía móvil fueran más claras y fáciles de entender?
- c) [SI P.3.3.2. = 3]... se ofrecieran más servicios complementarios, como buzón de voz, redirección de llamadas, etc.?
- d) [SI P.3.3.2. = 4]... se mejorara sustancialmente la calidad del sonido?
- e) [SI P.3.3.2. = 5]... se mejorara la posibilidad de utilizar su teléfono móvil en el extranjero?
- f) [SI P.3.3.2. = 6]... se mejorara el servicio cuando contacta con su operador de telefonía móvil?

**[SI P.3.3.0. = 2]**

P.3.3.4. Ahora le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad de su operador de red para las tarjetas prepago. Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno.

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La cobertura de red de su operador de telefonía móvil
- b) El tiempo que tiene para utilizar la tarjeta antes de que se acabe
- c) La facilidad de recargar su crédito de llamadas
- d) La calidad del sonido de las comunicaciones de telefonía móvil
- e) El servicio prestado cuando contacta con su operador de telefonía móvil

P.3.3.5. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos sobre la prestación de telefonía móvil debería mejorarse en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La cobertura de red de su operador de telefonía móvil..... 1
- El tiempo que tiene para utilizar la tarjeta antes de que se acabe..... 2
- La facilidad de recargar su crédito de llamadas..... 3
- La calidad de sonido de las comunicaciones de telefonía móvil..... 4
- El servicio prestado cuando contacto con su operador de telefonía móvil..... 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6

P.3.3.6. ¿Estaría dispuesto a pagar más por el servicio de telefonía móvil si...

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.3.5. = 1]... mejorara la cobertura de su operador de telefonía móvil?
- b) [SI P.3.3.5. = 2]... el tiempo de validez de su tarjeta fuera mayor?
- c) [SI P.3.3.5. = 3]... fuera más fácil recargar su crédito de llamadas?
- d) [SI P.3.3.5. = 4]... mejorara la calidad del sonido de sus llamadas?
- e) [SI P.3.3.5. = 5]... mejorara el servicio cuando contacto con su operador de telefonía móvil?

**P.3.4. Compañía de gas [SÓLO SI P.1b = SÍ]**

P.3.4.1. Ahora le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad del servicio de abastecimiento de gas natural. Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno.

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La continuidad de servicio
- b) El servicio de reparación en caso de que haya un problema
- c) La claridad de las facturas
- d) La posibilidad de medir su propio consumo de gas

P.3.4.2. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos sobre el servicio de abastecimiento de gas natural debería mejorarse en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La continuidad de servicio..... 1
- El servicio de reparación en caso de que haya un problema ..... 2
- La claridad de las facturas..... 3
- La posibilidad de medir su propio consumo de gas..... 4
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 5

P.3.4.3. ¿Estaría dispuesto a pagar más por el servicio de gas si...

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.4.2. = 1]... hubiera menos interrupciones en el servicio?
- b) [SI P. 3.4.2.= 2]... recibiera un servicio garantizado de reparación las 24 horas?
- c) [SI P. 3.4.2. = 3]... las facturas del gas fueran más claras y fáciles de entender?
- d) [SI P. 3.4.2. = 4]... pudiera medir su propio consumo de gas?

**P.3.5. Correos [SÓLO SI P.1c = SÍ]**

P.3.5.1. Ahora le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad de la prestación del servicio de correos (incluyendo cartas y paquetes). Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno.

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La puntualidad de la entrega
- b) La proximidad de las oficinas de correos
- c) La proximidad de los buzones de correos
- d) La facilidad para adquirir sellos, sobres o cajas
- e) El servicio prestado en las oficinas de correos
- f) La frecuencia de entrega de la correspondencia
- g) Las especificaciones para la recogida de paquetes

P.3.5.2. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos sobre el servicio de correos debería mejorarse en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La puntualidad de la entrega..... 1
- La proximidad de las oficinas de correos..... 2
- La proximidad de los buzones de correos..... 3
- La facilidad para adquirir sellos, sobres o cajas..... 4
- El servicio prestado en las oficinas de correos (por ejemplo tener que guardar cola en las oficinas de correos) ..... 5
- La frecuencia de entrega de la correspondencia..... 6
- Las especificaciones para la recogida de paquetes..... 7
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 8

**P.3.5.3. ¿Estaría dispuesto a pagar más por el servicio de correos si...**

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.5.2. = 1]... mejorara sustancialmente el tiempo de entrega?
- b) [SI P. 3.5.2.= 2]... existiera una oficina de correos más cerca de su casa?
- c) [SI P. 3.5.2. = 3]... se instalaran más buzones de correos cerca de su casa?
- d) [SI P. 3.5.2. = 4]... fuera más fácil conseguir sellos?
- e) [SI P. 3.5.2. = 5]... mejorara sustancialmente el servicio prestado en las oficinas de correos?
- f) [SI P. 3.5.2. = 6]... las entregas de correspondencia fueran más frecuentes?
- g) [SI P. 3.5.2. = 7]... mejoraran las especificaciones para la recogida de paquetes?

**P.3.6. Transporte público local (metro, autobuses, tranvías) [SÓLO SI P.1d = SÍ]**

P.3.6.1. Ahora le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad de los servicios de transporte público local (metro, autobuses, tranvías). Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno.

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La puntualidad de los servicios
- b) La frecuencia de los servicios
- c) La facilidad y rapidez de conexiones para hacer transbordo
- d) La limpieza y estado de los vehículos

- e) El servicio prestado por el personal
- f) La facilidad para adquirir billetes

P.3.6.2. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos sobre los servicios de transporte público local debería mejorar en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La puntualidad de los servicios..... 1
- La frecuencia de los servicios ..... 2
- Facilidad y rapidez de las conexiones para hacer transbordo..... 3
- Limpieza y estado de los vehículos..... 4
- El servicio prestado por el personal ..... 5
- Facilidad para adquirir billetes ..... 6
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 7

P.3.6.3. ¿Estaría dispuesto a pagar más por los servicios de transporte público local si...

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.6.2. = 1]... mejorara sustancialmente la puntualidad?
- b) [SI P. 3.6.2.= 2]... mejorara sustancialmente la frecuencia de los servicios?
- c) [SI P. 3.6.2. = 3]... las conexiones para hacer transbordo fueran más fáciles y rápidas?
- d) [SI P. 3.6.2. = 4]... los vehículos estuvieran más limpios y en mejor estado?
- e) [SI P. 3.6.2. = 5]... mejorara el servicio prestado por el personal?
- f) [SI P. 3.6.2. = 6]... fuera más fácil adquirir billetes?

**P.3.7. Transporte aéreo [SÓLO SI P.1e = SÍ]**

P.3.7.1. Ahora le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad de la oferta de transporte aéreo. Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno.

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La puntualidad de salidas y llegadas
- b) La frecuencia de vuelos
- c) La oferta de vuelos directos a sus destinos
- d) El número de destinos

- e) El servicio prestado antes y después del vuelo
- f) El servicio prestado en vuelo
- g) La accesibilidad al aeropuerto

P.3.7.2. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos sobre el servicio de transporte aéreo debería mejorar en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La puntualidad de salidas y llegadas..... 1
- La frecuencia de vuelos ... .. 2
- La oferta de vuelos directos a sus destinos..... 3
- El número de destinos..... 4
- El servicio prestado antes y después del vuelo..... 5
- El servicio en vuelo..... 6
- La accesibilidad al aeropuerto ..... 7
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 8

P.3.7.3. ¿Estaría dispuesto a pagar más por su transporte aéreo si...

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.7.2. = 1]... mejorara la puntualidad?
- b) [SI P. 3.7.2.= 2]... hubiera mayor frecuencia de vuelos a su destino habitual?
- c) [SI P. 3.7.2. = 3]... hubiera más vuelos directos a su destino?
- d) [SI P. 3.7.2. = 4]... le ofrecieran mayor número de destinos?
- e) [SI P. 3.7.2. = 5]... hubiera una mejora sustancial en los servicios del aeropuerto?
- f) [SI P. 3.7.2. = 6]... mejorara sustancialmente el servicio en vuelo?
- g) [SI P. 3.7.2. = 7]... tuviera una accesibilidad más fácil al aeropuerto?

**P.3.8. Transporte ferroviario [SÓLO SI P.1f = SÍ]**

P.3.8.1. Ahora le voy a leer diferentes aspectos sobre la calidad de la oferta de transporte ferroviario. Para cada aspecto, por favor indique si se siente bastante satisfecho o poco satisfecho con cada uno.

- Bastante satisfecho..... 1
- Poco satisfecho..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ASPECTO]**

- a) La puntualidad de salidas y llegadas
- b) La limpieza y comodidad de los vagones
- c) La rapidez y eficacia del servicio de billetes
- d) El servicio a bordo
- e) La frecuencia de trenes
- f) La rapidez de los trenes
- g) La información de horarios y tarifas

P.3.8.2. En su opinión, ¿cuál de los siguientes aspectos sobre el servicio de transporte ferroviario debería mejorar en mayor medida?

**[LEER. ROTAR. RESPUESTA ÚNICA]**

- La puntualidad de salidas y llegadas.....	1
- La limpieza y comodidad de los vagones.....	2
- La rapidez y eficacia del servicio de billetes.....	3
- El servicio a bordo.....	4
- La frecuencia de los trenes.....	5
- La rapidez de los trenes.....	6
- La información sobre horarios y tarifas.....	7
- [Ns/Nc] [NO LEER] .....	8

P.3.8.3. ¿Estaría dispuesto a pagar más por el servicio de transporte ferroviario si...

- Sí ..... 1
- No ..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

- a) [SI P.3.8.2. = 1]... mejorara sustancialmente la puntualidad?
- b) [SI P. 3.8.2.= 2]... los vagones fueran más cómodos y estuvieran más limpios?
- c) [SI P. 3.8.2. = 3]... mejorara el servicio de billetes?
- d) [SI P. 3.8.2. = 4]... mejorara el servicio a bordo?
- e) [SI P. 3.8.2. = 5]... aumentara la frecuencia de trenes?
- f) [SI P. 3.8.2. = 6]... los trenes más rápidos le permitieran llegar a su destino en menos tiempo?
- g) [SI P. 3.8.2. = 7]... mejorara la información sobre horarios y tarifas?

**[A TODOS]**

**P.4.** ¿Cuál de los dos elementos—precio y calidad—es el más importante para usted cuando elige un proveedor de servicios?

- Sobre todo el precio que propone el proveedor..... 1
- Sobre todo la calidad que ofrece el proveedor..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**[LEER. ROTAR. UNA RESPUESTA POR ELEMENTO]**

- a) Para la electricidad
- b) Para la telefonía fija
- c) Para la telefonía móvil
- d) Para el gas natural
- e) Para el servicio de correos
- f) Para el transporte público local
- g) Para el transporte aéreo
- h) Para el transporte ferroviario

**P.5.** Para algunos de los sectores mencionados antes se puede elegir entre varios proveedores. Ahora me gustaría que considerara algunos argumentos a la hora de cambiar o no cambiar de proveedor y que me dijera el argumento que mejor refleja su punto de vista.

**P.5.1. Electricidad**

P.5.1.1. ¿Por cuál de las siguientes razones estaría más dispuesto a cambiar su proveedor de electricidad, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Incluso por una reducción pequeña del precio..... 1
- Sólo por una reducción importante del precio..... 2
- Incluso por una mejora mínima en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 3
- Sólo por una mejora sustancial en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 4
- Por ninguna de estas razones cambiaría de proveedor de electricidad ... 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6



**[SI P.5.1.1. = 5 PREGUNTAR P.5.1.2]**

P.5.1.2. Del siguiente listado de razones, ¿cuál sería para usted, personalmente, el obstáculo principal para cambiar a otro proveedor de electricidad, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Es demasiado complicado cambiar de proveedor..... 1
- Es difícil comparar precios de diferentes proveedores..... 2
- Los costes relacionados con el cambio de proveedor son demasiado altos..... 3
- La calidad de otros proveedores es incierta..... 4
- El cambio de proveedor requiere demasiado tiempo..... 5
- [Estoy contento con mi proveedor actual] [NO LEER]..... 6
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 7

**P.5.2. Telefonía fija**

P.5.2.1. ¿Por cuál de las siguientes razones estaría más dispuesto a cambiar su operador de telefonía fija, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Incluso por una reducción pequeña del precio..... 1
- Sólo por una reducción importante del precio..... 2
- Incluso por una mejora mínima en la calidad del aspecto que usted considere el más importante.....3
- Sólo por una mejora sustancial en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 4
- Por ninguna de estas razones cambiaría de operador de telefonía fija 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6

**[SI P.5.2.1. = 5 PREGUNTAR P.5.2.2]**

P.5.2.2. Del siguiente listado de razones, ¿cuál sería para usted, personalmente, el obstáculo principal para cambiar a otro operador de telefonía fija, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Es demasiado complicado cambiar de operador..... 1
- Es difícil comparar precios de diferentes operadores..... 2
- Los costes relacionados con el cambio de operador son demasiado altos..... 3
- La calidad de otros operadores es incierta..... 4
- El cambio de operador requiere demasiado tiempo..... 5

- [Estoy contento con mi operador actual] [NO LEER]..... 6
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 7

**P.5.3. Telefonía móvil [SÓLO SI P.1a = SÍ]**

P.5.3.1. ¿Por cuál de las siguientes razones estaría más dispuesto a cambiar su operador de telefonía móvil, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Incluso por una reducción pequeña del precio..... 1
- Sólo por una reducción importante del precio..... 2
- Incluso por una mejora mínima en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 3
- Sólo por una mejora sustancial en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 4
- Por ninguna de estas razones cambiaría de operador de telefonía móvil 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6

**[SI P.5.3.1. = 5 PREGUNTAR P.5.3.2]**

P.5.3.2. Del siguiente listado de razones, ¿cuál sería para usted, personalmente, el obstáculo principal para cambiar a otro operador de telefonía móvil, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Es demasiado complicado cambiar de operador..... 1
- Es difícil comparar precios de diferentes operadores..... 2
- Los costes relacionados con el cambio de operador son demasiado altos..... 3
- La calidad de otros operadores es incierta..... 4
- El cambio de operador requiere demasiado tiempo..... 5
- [Estoy contento con mi operador actual] [NO LEER]..... 6
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 7

**P.5.4. Gas natural [SÓLO SI P.1b = SÍ]**

P.5.4.1. ¿Por cuál de las siguientes razones estaría más dispuesto a cambiar su proveedor de gas natural, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Incluso por una reducción pequeña del precio..... 1
- Sólo por una reducción importante del precio..... 2

- Incluso por una mejora mínima en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 3
- Sólo por una mejora sustancial en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 4
- Por ninguna de estas razones cambiaría de proveedor de gas natural 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6

**[SI P.5.4.1. = 5 PREGUNTAR P.5.4.2.]**

P.5.4.2. Del siguiente listado de razones, ¿cuál sería para usted, personalmente, el obstáculo principal para cambiar a otro proveedor de gas natural, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Es demasiado complicado cambiar de proveedor..... 1
- Es difícil comparar precios de diferentes proveedores..... 2
- Los costes relacionados con el cambio de proveedor son demasiado altos..... 3
- La calidad de otros proveedores es incierta..... 4
- El cambio de proveedor requiere demasiado tiempo..... 5
- [Estoy contento con mi proveedor actual] [NO LEER]..... 6
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 7

**P.5.5. Servicio de correos [SÓLO SI P.1c = SÍ]**

P.5.5.1. ¿Por cuál de las siguientes razones estaría más dispuesto a cambiar su proveedor de correos para el envío de un paquete, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Incluso por una reducción pequeña del precio..... 1
- Sólo por una reducción importante del precio..... 2
- Incluso por una mejora mínima en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 3
- Sólo por una mejora sustancial en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 4
- Por ninguna de estas razones cambiaría de proveedor de correos ... 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6

**[SI P.5.5.1. = 5 PREGUNTAR P.5.5.2.]**

P.5.5.2. Del siguiente listado de razones, ¿cuál sería para usted, personalmente, el obstáculo principal para cambiar a otro proveedor de correos para el envío de un paquete, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- No se fía de otro proveedor para la entrega segura y puntual de sus paquetes..... 1
- Es demasiado complicado usar otro proveedor..... 2
- Es difícil comparar precios entre diferentes proveedores..... 3
- El cambio de proveedor requiere demasiado tiempo..... 4
- [Estoy contento con mi proveedor actual] [NO LEER]..... 5
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 6

**P.5.6. Transporte aéreo [SÓLO SI P.1e = SÍ]**

P.5.6.1. ¿Por cuál de las siguientes razones estaría más dispuesto a cambiar la compañía aérea que usa más habitualmente, si pudiera elegir?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Incluso por una reducción pequeña del precio..... 1
- Sólo por una reducción importante del precio..... 2
- Incluso por una mejora mínima en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 3
- Sólo por una mejora sustancial en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 4
- Por ninguna de estas razones cambiaría de compañía aérea.... 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6

**[SI P.5.6.1. = 5 PREGUNTAR P.5.6.2.]**

P.5.6.2. Del siguiente listado de razones, ¿cuál sería para usted, personalmente, el obstáculo principal para cambiar la compañía aérea que usa más habitualmente?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Sus horarios no le convienen..... 1
- No vuelan a los destinos que usted necesita ir..... 2
- Es complicado cambiar de compañía aérea ..... 3
- Es complicado comparar precios entre diferentes compañías aéreas... 4
- La calidad de otros proveedores es incierta..... 5
- El cambio de compañía aérea requiere demasiado tiempo..... 6
- [Estoy contento con la compañía aérea que uso actualmente] [NO LEER]..... 7
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 8

**P.5.7. Transporte público local [SÓLO SI P.1d = SÍ]**

P.5.7.1. ¿Por cuál de las siguientes razones estaría dispuesto a usar más el transporte público local (metro, autobuses, tranvías)?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Incluso por una reducción pequeña del precio..... 1
- Sólo por una reducción importante del precio..... 2
- Incluso por una mejora mínima en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 3
- Sólo por una mejora sustancial en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 4
- Por ninguna de estas razones utilizaría más el transporte público local. 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6

**[SI P.5.7.1. = 5 PREGUNTAR P.5.7.2.]**

P.5.7.2. Del siguiente listado de razones, ¿cuál sería para usted, personalmente, el obstáculo principal para no usar más el transporte público local?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- El transporte público local no le lleva a donde usted quiere llegar..... 1
- Sus horarios no le convienen ..... 2
- Usar el transporte público local requiere demasiado tiempo comparado con otro medio de transporte..... 3
- Hay demasiados retrasos o cancelaciones de servicio..... 4
- [Ya lo uso tantas veces como puedo] [NO LEER]..... 5
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 6

**P.5.8. Transporte ferroviario [SÓLO SI P.1f = SÍ]**

P.5.8.1. ¿Por cuál de las siguientes razones estaría dispuesto a usar más el transporte ferroviario?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Incluso por una reducción pequeña del precio..... 1
- Sólo por una reducción importante del precio..... 2
- Incluso por una mejora mínima en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 3
- Sólo por una mejora sustancial en la calidad del aspecto que usted considere el más importante..... 4
- Por ninguna de estas razones cambiaría de proveedor de transporte ferroviario ..... 5
- [Ns/Nc] [NO LEER] ..... 6

**[SI P.5.8.1. = 5 PREGUNTAR P.5.8.2.]**

P.5.8.2. Del siguiente listado de razones, ¿cuál sería para usted, personalmente, el obstáculo principal para no usar más el transporte ferroviario?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- El transporte ferroviario no llega hasta donde usted quiere ir..... 1
- Sus horarios no le convienen..... 2
- El transporte ferroviario requiere demasiado tiempo comparado con otro medio de transporte..... 3
- Hay demasiados retrasos o cancelaciones de servicio..... 4
- [Ya lo uso tantas veces como puedo] [NO LEER]..... 5
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 6

**[A TODOS]**

**Y por último, me gustaría formularle algunas preguntas sobre los pagos con tarjeta...**

P.6. ¿Usted mismo, tiene una o varias tarjetas de crédito o bancarias?

**[SI EL ENTREVISTADO MENCIONA “TARJETA DE DÉBITO” = SÍ]**

- Sí, una..... 1
- Sí, varias..... 2
- No..... 3

**[SI “NO” (CÓDIGO 3), IR AL FINAL DE LA ENTREVISTA]**

P.7. La tarjeta de crédito o de débito de uno puede perderse o ser robada. Actualmente, para bloquear la tarjeta y para excluir la responsabilidad del titular, es necesario llamar a un número específico de teléfono, por ejemplo el número del banco del titular.

En su opinión, ¿cree que la creación de un **único** número de teléfono, fácil de recordar y **común** para todos los países de la Unión Europea, sería un método muy efectivo, bastante efectivo, poco efectivo o nada efectivo para que la gente tuviera mayor confianza en el uso de las tarjetas de pago?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Muy efectivo..... 1
- Bastante efectivo..... 2
- Poco efectivo..... 3
- Nada efectivo..... 4
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 5

**[Si el entrevistado menciona el problema de los “códigos de áreas internacionales” o prefijos, insistir en el hecho de que se trata de un número de teléfono común para**

**todos los países miembros; únicamente el código internacional o prefijo sería diferente]**

P.8. ¿Estaría usted dispuesto a pagar para que exista un número de teléfono único dentro de la Unión Europea?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Sí, seguramente..... 1
- Sí, probablemente..... 2
- No, probablemente no..... 3
- No, seguramente no..... 4
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 5

P.9. Si este número de teléfono único dentro de la Unión Europea tuviera que pagarse, ¿qué solución preferiría?

**[LEER. RESPUESTA ÚNICA]**

- Se aumentara la tarifa anual de la tarjeta y se mantuviera inalterado el cargo por el bloqueo de la tarjeta..... 1
- Se aumentara el cargo por el bloqueo de la tarjeta y se mantuviera inalterada la tarifa anual de la tarjeta..... 2
- [Ns/Nc] [NO LEER]..... 3

**FIN DE LA ENTREVISTA.**