

ZA4980

**Flash Eurobarometer 243
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire
Spain**

FLASH EUROBAROMETER Questionnaire

D1. Sexo [NO PREGUNTAR - MARCAR APROPIADAMENTE]

[1] Hombre

[2] Mujer

D2. ¿Qué edad tiene usted?

[][] años

[00] [Rehusa / No contesta]

D3. ¿Qué edad tenía usted cuando dejó de estudiar a tiempo completo?

[Escribir la EDAD EN LA QUE TERMINÓ LA EDUCACIÓN]

[][] años

[00] [AÚN ESTA ESTUDIANDO A TIEMPO COMPLETO]

[01] [NUNCA HA ESTUDIADO A TIEMPO COMPLETO]

[99] [Rehusa / No contesta]

D4. Considerando su actual ocupación, ¿diría usted que es autonomo, empleado, trabajador manual o diría que se encuentra sin una actividad profesional? Significa que usted es un...

[SI SE DA UNA RESPUESTA A LA PRINCIPAL CATEGORÍA, LEER LAS RESPECTIVAS SUBCATEGORÍAS]

- AUTÓNOMO

- i.e. :
- Agricultor, guarda bosques, pescador 11
 - propietario de tienda, artesano 12
 - Profesional (abogado, médico, contable, arquitecto,...) 13
 - Director de una empresa 14
 - otro 15

- Empleado

- i.e. :
- Profesional (Doctor, abogado, contable, arquitecto) 21
 - Miembro de la dirección general, directivo o alta dirección 22
 - Mando intermedio 23
 - Funcionario 24
 - Oficinista 25
 - otro empleado (vendedor, enfermera, etc..) 26
 - otro 27

- Trabajador manual

- i.e. :
- supervisor/capataz (jefe de equipo, etc...) 31
 - Trabajador manual 32
 - Trabajador manual no cualificado 33
 - otro 34

- Sin una actividad profesional

- i.e. :
- Ama de casa / Responsable de las tareas del hogar 41
 - Estudiante (a tiempo completo) 42
 - Jubilado 43
 - Buscando un trabajo 44
 - otro 45
 - [Rehúsa] 99

D6. ¿Diría usted que vive en...

- Zona Metropolitana	1
- Otra ciudad / centro urbano	2
- Zona rural / zona con menos de 10.000 habitantes	3
- [Rehúsa]	9

D10. ¿Tiene Vd. conexión a Internet en su casa...

a través de la línea telefónica sencilla o	1
a través de una conexión de banda ancha o	2
no tiene conexión en casa?	3
[NS/NC]	9

Q1. ¿Podría decirme cuál de los siguientes servicios o proveedores utiliza Vd.?

[LEA EN VOZ ALTA – UNA RESPUESTA POR LÍNEA – FILTRO: SI NO SE USA UN SERVICIO DETERMINADO, SE IGNORAN AQUELLAS DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS QUE SE REFIERAN A ÉL.]

Sí usa	1
No usa	2
[NS/NC]	9

A) Cuenta corriente bancaria	1	2	9
B) Ahorros o inversiones	1	2	9
C) Crédito hipotecario	1	2	9
D) Crédito de más de un año (excepto hipotecas)	1	2	9
E) Seguro del coche (a terceros).....	1	2	9
F) Seguro del hogar	1	2	9
H) Servicios de telefonía móvil.....	1	2	9
I) Servicios de telefonía fija	1	2	9
J) Servicios de suministro eléctrico	1	2	9
K1) Servicios de una red fija de suministro de gas.....	1	2	9
K2) LPG (gas licuado procedente del petróleo)o bombonas de gas	1	2	9

Q2. En general, ¿Cómo cree Vd. que es de fácil comparar lo que ofrecen los diferentes (LEA EL PROVEEDOR APROPIADO)

[LEA EN VOZ ALTA LA ESCALA – UNA RESPUESTA POR LÍNEA]

Muy fácil	4
Bastante fácil	3
Bastante difícil	2
Muy difícil	1
[NS/NC]	9

A) Proveedores de cuentas corrientes	1	2	3	4	9
B) Proveedores de cuentas de ahorro.....	1	2	3	4	9

C) Proveedores de créditos hipotecarios	1 2 3 4 9
D) Proveedores de créditos de más de un año (excepto hipotecas)	1 2 3 4 9
E) Proveedores de seguros de automóvil (a terceros)	1 2 3 4 9
F) Proveedores de seguros del hogar	1 2 3 4 9
G) Proveedores de acceso a Internet	1 2 3 4 9
H) Proveedores de teléfono móvil	1 2 3 4 9
I) Proveedores de teléfono fijo	1 2 3 4 9
J) Proveedores de suministro eléctrico	1 2 3 4 9
K) Proveedores de gas	1 2 3 4 9

Q3. ¿Ha intentado cambiar de (LEA EL PROVEEDOR CORRESPONDIENTE) en los últimos dos años?

[LEA EN VOZ ALTA – UNA RESPUESTA POR LÍNEA]

Sí, Vd. se cambió y fue fácil	1
Sí, Vd. se cambió pero fue difícil	2
Sí, Vd. intentó cambiarse pero lo dejó	3
No, no lo intentó porque no está interesado en cambiarse	4
No, no lo intentó porque pensó que podría ser demasiado difícil	5
No, por otras razones	6
[NS/NC]	9

A) Proveedor de cuenta corriente bancaria	1 2 3 4 5 6 9
B) Proveedor de cuenta de ahorros	1 2 3 4 5 6 9
C) Proveedor de crédito hipotecario	1 2 3 4 5 6 9
D) Proveedor de crédito de más de un año (salvo hipotecas)	1 2 3 4 5 6 9
E) Proveedor de seguro del automóvil (a terceros)	1 2 3 4 5 6 9
F) Proveedor de seguro del hogar	1 2 3 4 5 6 9
G) Proveedor de acceso a Internet	1 2 3 4 5 6 9
H) Proveedor de teléfono móvil	1 2 3 4 5 6 9
I) Proveedor de teléfono fijo	1 2 3 4 5 6 9
J) Proveedor de suministro eléctrico	1 2 3 4 5 6 9
K) Proveedor de gas	1 2 3 4 5 6 9

Q4a ¿Cómo le fue cambiando de (LEA EL PROVEEDOR APROPIADO)?

[LEA EN VOZ ALTA LA ESCALA – UNA RESPUESTA POR LÍNEA]

El nuevo proveedor era más barato que el antiguo	1
El nuevo proveedor era más caro	2
No había diferencia de precio entre el nuevo proveedor y el viejo	3
No podría decir si el nuevo proveedor era más barato o más caro que el viejo.	4
[NS/NC]	9

A) Proveedor de cuenta corriente bancaria	1 2 3 4 9
B) Proveedor de cuenta de ahorros	1 2 3 4 9
C) Proveedor de crédito hipotecario	1 2 3 4 9

D) Proveedor de crédito de más de un año (salvo hipotecas).....	1 2 3 4 9
E) Proveedor de seguro del automóvil (a terceros).....	1 2 3 4 9
F) Proveedor de seguro del hogar.....	1 2 3 4 9
G) Proveedor de acceso a Internet	1 2 3 4 9
H) Proveedor de teléfono móvil.....	1 2 3 4 9
I) Proveedor de teléfono fijo	1 2 3 4 9
J) Proveedor de suministro eléctrico	1 2 3 4 9
K) Proveedor de gas	1 2 3 4 9

Q4b. ¿Cuál es el motivo principal por el que Vd. continúa con su actual (LEA EL PROVEEDOR ADECUADO)?

[LEA EN VOZ ALTA LA ESCALA – UNA RESPUESTA POR LÍNEA – ROTE LAS RESPUESTAS]

No hay un proveedor local alternativo	1
No sabía que Vd. se podría cambiar a otro	2
Su contrato hace difícil el cambio	3
Su actual proveedor ofrece la mejor relación calidad-precio	4
La cantidad que Vd. podría ahorrarse al cambiar es demasiado pequeña	5
El coste y el esfuerzo necesario para cambiarse es demasiado grande	6
Es difícil averiguar cuál es el proveedor más barato	7
Otros.....	8
[NS/NC]	9

A) Proveedor de cuenta corriente bancaria.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Proveedor de cuenta de ahorros	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Proveedor de crédito hipotecario.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Proveedor de crédito de más de un año (salvo hipotecas).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Proveedores de seguros de automóvil (a terceros)	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Proveedor de seguro del hogar.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Proveedor de acceso a Internet	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Proveedor de teléfono móvil.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Proveedor de teléfono fijo	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Proveedor de suministro eléctrico	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Proveedor de gas	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Q5a. De lo siguiente, ¿Qué es lo que le convencería para cambiar a su actual proveedor de cuenta corriente? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd.	1
Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros	2
Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona	3
Un contrato más corto	4
Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....	5

Que el proceso de cambio se termine en 10 días laborables	6
Otros	7
[NS/NC]	9

Q5b. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de cuenta de ahorros? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd..

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd.	1
Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros	2
Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona	3
Un contrato más corto	4
Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....	5
Que el proceso de cambio se termine en 5 días laborables	6
Otros	7
[NS/NC]	9

Q5c. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de crédito hipotecario? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd.	1
Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros	2
Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona	3
Un contrato más corto	4
Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....	5
Que el proceso de cambio se termine en 15 días laborables	6
Otros	7
[NS/NC]	9

Q5d. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de crédito de más de un año (excepto hipotecas)? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd.	1
Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros	2
Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona	3
Un contrato más corto	4
Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....	5
Que el proceso de cambio se termine en 5 días laborables	6
Otros	7
[NS/NC]	9

Q5e. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de seguro del automóvil (a terceros)? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

- Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd. 1
- Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros 2
- Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona3
- Un contrato más corto4
- Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....5
- Que el proceso de cambio se termine en 30 días laborables6
- Otros7
- [NS/NC]9

Q5f. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de seguro del hogar? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

- Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd. 1
- Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros 2
- Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona3
- Un contrato más corto4
- Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....5
- Que el proceso de cambio se termine en 3 días laborables6
- Otros7
- [NS/NC]9

Q5g. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de acceso a Internet? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

- Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd. 1
- Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros 2
- Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona3
- Un contrato más corto4
- Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....5
- Que el proceso de cambio se termine en 5 días laborables6
- Otros7
- [NS/NC]9

Q5h. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de teléfono móvil? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

- Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd. 1
- Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros 2
- Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona3
- Un contrato más corto4
- Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....5
- Que el proceso de cambio se termine en 1 día laborable6
- Otros7

[NS/NC]9

Q5i. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de teléfono fijo? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd. 1
Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros 2
Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona 3
Un contrato más corto4
Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....5
Que el proceso de cambio se termine en 1 día laborable6
Otros7
[NS/NC]9

Q5j. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de suministro eléctrico? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd. 1
Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros 2
Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona 3
Un contrato más corto4
Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....5
Que el proceso de cambio se termine en 5 días laborables6
Otros7
[NS/NC]9

Q5k. De lo siguiente, ¿Qué le convencería para cambiar a su actual proveedor de gas? Selecciones tantas respuestas como considere pertinente para Vd.

[LEA EN VOZ ALTA Y ROTE LA ESCALA – POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE]

Una página Web que le dijera cuál es el proveedor más barato para Vd. 1
Ofertas estandarizadas comparables entre unos proveedores y otros 2
Los procedimientos exigidos para cambiarse los haga otra persona 3
Un contrato más corto4
Un proceso de cambio que no le costara nada a Vd.....5
Que el proceso de cambio se termine en 5 días laborables6
Otros7
[NS/NC]9

Q6. De lo siguiente, ¿Qué ha hecho su actual (LEA EL PROVEEDOR CORRESPONDIENTE) en los últimos 12 meses?

[LEA EN VOZ ALTA LA ESCALA – UNA RESPUESTA POR LÍNEA]

Han aumentado el precio 1

Han bajado el precio	2
El precio del servicio sigue siendo el mismo	3
No sabría decir si el precio del servicio ha cambiado.....	4
[NS/NC]	9

A) Proveedor de cuenta corriente bancaria	1	2	3	4	9
B) Proveedor de cuenta de ahorros	1	2	3	4	9
C) Proveedor de crédito hipotecario.....	1	2	3	4	9
D) Proveedor de crédito de más de un año (salvo hipotecas)...	1	2	3	4	9
E) Proveedor de seguro del automóvil (a terceros).....	1	2	3	4	9
F) Proveedor de seguro del hogar	1	2	3	4	9
G) Proveedor de acceso a Internet.....	1	2	3	4	9
H) Proveedor de teléfono móvil	1	2	3	4	9
I) Proveedor de teléfono fijo	1	2	3	4	9
J) Proveedor de suministro eléctrico	1	2	3	4	9
K) Proveedor de gas	1	2	3	4	9