

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA  
INVESTIGACIÓN DE MERCADO A CONSUMIDORES DE LOS SECTORES  
SUPERVISADOS EN EL ÁMBITO RESIDENCIAL**

**EXPEDIENTE 1400367**

Madrid, 2 de diciembre de 2014

## **INDICE**

1. Objeto del Pliego
2. Características de los trabajos
  - 2.1 Universos y muestreo
  - 2.2 Ponderación
  - 2.3 Captación y registro de la información
  - 2.4 Controles de calidad
3. Entregables
4. Planificación y plazos de entrega
5. Personal a adscribir en la ejecución del contrato.
6. Seguimiento y control de los trabajos
7. Horario y lugar de realización de los servicios
8. Soporte técnico
9. Formato de la propuesta

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADO A LOS CONSUMIDORES DE LOS SECTORES SUPERVISADOS EN EL ÁMBITO RESIDENCIAL**

**EXPEDIENTE 1400367**

## **1. Objeto del pliego**

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) tiene como objetivo promover, preservar y garantizar una competencia efectiva en los diferentes mercados, y, en particular, en los de servicios audiovisuales, energía, comunicaciones electrónicas, postal y transporte, sometidos todos ellos a una supervisión específica.

Una actividad de supervisión eficaz requiere disponer de un conjunto de información amplia y diversa de las actividades reguladas, y, para desarrollar su actividad, la CNMC dispone de datos aportados por operadores y empresas. Sin embargo, esta información no permite analizar el comportamiento de la demanda en detalle y la configuración de la CNMC como regulador multisectorial, así como los nuevos retos a los que se enfrenta hacen imprescindible complementar estos indicadores con información proveniente de la demanda, recogida directamente de los usuarios finales de los servicios.

Dicha información permitirá:

- Complementar la información proporcionada por los operadores y empresas, dado que existen datos relevantes que bien no están en disposición de las mismas o para los que es difícil organizar una recogida sistemática. Toda esta información ampliaría el conocimiento de los diferentes mercados por parte de la CNMC y mejoraría tanto las decisiones que se tomaran, como los estudios y las revisiones anuales de los sectores supervisados.
- Contrastar la información que las empresas suministran.
- Articular un mecanismo de voz del consumidor en el seno de la CNMC, lo que permitiría una detección temprana de los problemas en los mercados.

Por todo ello, la CNMC pone en marcha el presente procedimiento de adjudicación pública con el objetivo de contratar la realización de una investigación de mercado de los sectores supervisados en el ámbito residencial.

El objeto del contrato es la realización de un estudio panel /investigación de mercado sobre la demanda de servicios en los hogares españoles. Este estudio, en adelante “el estudio”, permitirá conocer entre otras informaciones, la penetración real de los servicios, la percepción de calidad que tienen los usuarios de estos, los patrones de cambio de operador/empresas y las motivaciones y dificultades en estos cambios, los gastos de los hogares en el sector de las telecomunicaciones y los hábitos de consumo en el sector audiovisual. En términos generales, la información necesaria se clasifica en:

- Mercados energéticos.  
Equipamientos del hogar (tipos y características) y servicios contratados.  
Grado de satisfacción del usuario con los servicios.  
Conocimiento del sector y de las ofertas.

Disponibilidad de distintos carburantes en el hogar.  
Cambio de operador, incidencias, causas y facilidad.

- Mercados de comunicaciones electrónicas.

Equipamientos del hogar (tipos y características) y servicios contratados.

Grado de satisfacción del usuario con los servicios.

Cambio de operador, incidencias, causas y facilidad.

Servicios OTT (Over the Top).

Internet y comercio electrónico. Usos y dispositivos.

- Sector audiovisual.

Hábitos de consumo de Internet y audiovisual de los menores y preocupación de los padres con sus consumos audiovisuales.

Número de horas empleando distintas plataformas. Tipos de contenidos online.

Valoración del cumplimiento de la misión de servicio público de RTVE.

- Sector postal: Uso, elección y satisfacción con el operador postal. Factura electrónica.

La unidad de análisis del estudio es el hogar español. El estudio consistirá en cuatro oleadas con trabajos de campo que tendrán lugar el segundo trimestre de 2015, el segundo semestre de 2015, el primer semestre de 2016 y el último semestre de 2016 sobre una muestra mínima de 3.000 hogares y todos los individuos de 10 o más años que los conformen (aproximadamente unos 6.500).

El estudio se nutrirá de tres fuentes de información: encuestas a los hogares y a sus miembros, información proveniente de las facturas de los servicios de comunicaciones electrónicas de los hogares e individuos y la creación de grupos focales.

Cada oleada estará compuesta por la realización de una encuesta a hogares y otra a individuos (durante el segundo y cuarto trimestre de 2015 y 2016), además de la recogida y procesamiento de información de facturas de comunicaciones electrónicas del hogar y sus individuos en los siguientes meses: junio de 2015 (oleada 1), septiembre y diciembre de 2015 (oleada 2), marzo y junio de 2016 (oleada 3) y septiembre y diciembre de 2016 (oleada 4).

Cada oleada consiste en los trabajos de campo de encuesta y los trabajos de campo asociados a la recogida de la información de facturas de dos meses (con la única excepción de la oleada 1 en la que la recogida de la información de facturas se realizará solo un mes).

Los objetivos y las tareas que forman parte del estudio quedan definidos a continuación.

## **2. Características de los trabajos**

### **2.1 Universos y muestreo**

El universo principal del estudio son los hogares españoles y también es de interés el universo de los individuos españoles de 10 o más años.

Adicionalmente, también deben considerarse los siguientes tres universos, de los cuales deberán recogerse facturas:

- los hogares españoles que contratan el servicio de telefonía fija empaquetado junto con otro servicio de telecomunicaciones (por ejemplo, los que contratan la banda ancha fija y telefonía fija conjuntamente- por un precio único- o los que contratan conjuntamente la telefonía fija, la banda ancha fija y la televisión de pago o incluso alguna o varias líneas móviles, etc.)<sup>1</sup>.
- el universo de los hogares que contratan la telefonía fija sin empaquetar con otros servicios<sup>2</sup> y, por último,
- el universo de los individuos que contratan el servicio de telefonía móvil de contrato sin empaquetar con servicios fijos (es decir, tanto aquellos que contratan solamente servicios de voz móvil y SMS, como los que además contratan servicios de internet móvil, pero sin empaquetar con servicios fijos).

En adelante, denominaremos a estos tres universos: universo-paquetes, universo-fija, y universo-móvil<sup>3</sup>, respectivamente.

El adjudicatario deberá obtener información de los universos anteriores desde el segundo trimestre de 2015 hasta el cuarto trimestre de 2016.

El estudio será por tanto longitudinal pero además tendrá que ser de tipo panel, es decir la muestra tendrá que ser estable en el tiempo. En este sentido el licitador garantizará una rotación máxima semestral del panel, del 12,5%. Adicionalmente, en su oferta el licitador deberá detallar cómo sustituirá a los hogares que abandonen el estudio por otros similares de forma que la representatividad de la muestra no se resienta.

Para obtener información vía encuesta de los universos de hogares e individuos, en cada una de las oleadas, el adjudicatario tendrá que contar con una muestra de, al menos, 3.000 hogares y de los individuos de 10 o más años que los compongan, (6.500 aproximadamente y como mínimo).

La información que debe obtenerse del universo-paquetes, universo-fijo y universo-móvil en cada oleada se refiere a los gastos facturables de los distintos servicios de telecomunicaciones.

Aunque idealmente todos los hogares y los individuos de la muestra inicial (3.000 hogares e individuos que los compongan) deberían proporcionar información sobre sus facturas de comunicaciones electrónicas, el adjudicatario deberá recoger, para cada uno de los meses indicados en la Sección 4 de planificación y plazos de entrega, lo siguiente:

- información de todas las facturas de paquetes que incluyen el servicio de telefonía fija de al menos 1.600 hogares del universo-paquetes (aproximadamente 1.600 facturas),

---

<sup>1</sup> En particular deberán identificarse los casos en los que el hogar contrate el servicio de telefonía fija empaquetado con alguno o varios de estos servicios: banda ancha fija, televisión de pago, telefonía móvil y banda ancha móvil.

<sup>2</sup> Es decir sin empaquetar con ninguno de los servicios mencionados en la anterior nota al pie. Por ejemplo, el hogar que contrata el servicio de telefonía fija con el servicio de acceso fijo (o línea) pertenece al universo-fija.

<sup>3</sup> En los datos trimestrales del sector de CNMCDData (<http://data.cnmc.es/datagraph/>) existe información estadística sobre la relevancia de los distintos tipos de paquetes que incluyen el servicio de telefonía fija.

- información de todas las facturas de móvil de contrato (sin empaquetar con servicios fijos) de al menos 2.800 individuos del universo-móvil (aproximadamente 2.800 facturas) y, por último,
- información de todas las facturas de telefonía fija de al menos 640 hogares del universo-fija (aproximadamente 640 facturas de telefonía fija).

Dado que los mercados de telecomunicaciones electrónicas tienen un fuerte dinamismo en su oferta comercial, es necesario advertir al licitador que el número de facturas a recoger en las sucesivas oleadas puede cambiar, por ejemplo, como resultado de que un hogar que contrata un servicio de telefonía fija sin empaquetar pase a contratarlo empaquetado.

Por tanto, las muestras deberán adaptarse a la dinámica del mercado en cada momento. Así, en el informe de campo de cada oleada, el adjudicatario deberá informar a la CNMC del tamaño de todas las muestras, y en el caso de que alguna muestra del universo-paquetes, universo-fija o universo-móvil no alcance los tamaños mínimos requeridos en estos pliegos, deberá explicar y justificar los motivos. Si la CNMC aceptase estas justificaciones redefiniría los tamaños mínimos muestrales requeridos en la oleada.

La oferta del licitador debe incluir de manera muy concreta y precisa todos los aspectos relacionados con el diseño del muestreo y la captación de las muestras (métodos de muestreo y afijación de las muestras, tamaños de las muestras, selección material de las muestras, representatividad y error muestral, etc.). El licitador debe presentar obligatoriamente todas estas cuestiones haciendo especial hincapié en que la metodología propuesta garantice la representatividad de la muestra a nivel nacional. Adicionalmente, en el caso de que el licitador confeccione la muestra viva del estudio a partir de alguna muestra ya fidelizada, este deberá informar de los criterios de selección de los hogares y de las características sociodemográficas de los hogares en la muestra fidelizada.

Dado que las muestras que conformen el estudio deberán ser representativas a nivel nacional, éstas tendrán que incluir hogares de todas las comunidades autónomas españolas, con la posible excepción de Ceuta y Melilla. El licitador deberá indicar de forma aproximada cuál es el reparto de hogares por comunidad autónoma así como el número de municipios o puntos muestrales que abarcará el muestreo.

## **2.2 Ponderación**

Dada la complejidad para llevar a cabo un muestreo aleatorio simple en un estudio de estas características, el uso de diseños muestrales complejos habrá de acompañarse de ponderaciones estadísticas para obtener estimadores sin sesgo.

Así el licitador deberá presentar una ponderación para cada uno de los universos y proponer a la CNMC la metodología que seguirá para el cálculo de dichas ponderaciones, así como las variables a utilizar en el cómputo de las mismas, sus fuentes y sus actualizaciones periódicas que deberán ser, al menos, anuales.

Para construir estos ponderadores, el adjudicatario contará con el apoyo de la CNMC buscando en todo momento que los resultados reflejen la realidad del mercado español residencial de la mejor manera posible.

Algunas de las variables que el licitador podría tener en cuenta a la hora de calcular los ponderadores son: el tamaño del municipio donde reside el hogar, la edad, el sexo, el nivel de estudios o la actividad laboral.

### **2.3 Captación y registro de la información**

En este apartado se detalla, por un lado, el procedimiento de recogida y tratamiento de la información referido a la parte de recogida de cuestionarios y por otra, a la parte referida a las facturas de comunicaciones electrónicas.

#### **Cuestionarios**

El licitador deberá incluir una descripción detallada del método que empleará para encuestar a los hogares y a sus individuos. En la oferta la adecuación del método (o combinación de métodos: CAPI, CATI, CAWI, postal, etc.) deberá estar justificada, atendiendo a las necesidades de información de la CNMC, que se reflejan en los cuestionarios del Anexo 1. Así, a modo de ejemplo, la utilización en exclusiva de la metodología CAWI para recoger dicha información no resulta viable, dado que parte de las preguntas del cuestionario se dirigen a hogares que no tienen acceso a Internet.

Los cuestionarios representan las necesidades mínimas de información de la CNMC a día de hoy. Se anexan a este pliego borradores de cuestionario, a título informativo ya que la CNMC determinará la duración, contenido y versión final de los cuestionarios de la primera oleada con el licitador que resulte adjudicatario, tras la celebración de reuniones de seguimiento con este. En cualquier caso, la duración de los cuestionarios de cualquier oleada no superará la de los borradores anexados.

Adicionalmente, la CNMC se reserva el derecho de revisar los cuestionarios en sucesivas oleadas para que estos reflejen sus necesidades de información en cada momento. En cualquier caso, las preguntas de los cuestionarios serán cerradas y solo en casos muy excepcionales podrían ser abiertas.

Además, se deberá recabar información sobre las características socio-demográficas de los hogares e individuos. Entre ellas: el tamaño del hogar, la edad de sus miembros, el tamaño de la población en la que se reside, los estudios y la ocupación de los individuos. Además, se valorará que se recoja información de renta de estos hogares o, en su ausencia, información que permita aproximar este indicador.

Por todo ello, la oferta que presente el licitador deberá indicar cuál sería la duración máxima de los borradores anexados, es decir, la duración del cuestionario en el caso de que el hogar o el individuo dada sus características y disposición de servicios tuviese que contestar a todas las preguntas de los cuestionarios, según el método o métodos de encuesta que el licitador proponga emplear<sup>4</sup>.

Adicionalmente, en la primera oleada el adjudicatario deberá llevar a cabo un estudio piloto de dichos cuestionarios con al menos 15 hogares y sus miembros, en condiciones similares a las que existirán en el trabajo de campo real. Estas entrevistas-test no podrán incorporarse al estudio final. El adjudicatario no procederá al trabajo de campo hasta que la CNMC dé el visto bueno al estudio piloto.

---

<sup>4</sup> Todas las preguntas de los cuestionarios anexos se deberán efectuar en cada oleada, con la excepción de las referidas a cambio de operador que tendrán periodicidad anual (sección 5 cuestionario de hogares y preguntas 8 a 14 del cuestionario de individuos). No obstante, en las oleadas que no se incluyan las preguntas sobre cambio de operador, estas serán sustituidas por otras de duración similar.



Por último, la CNMC se reserva el derecho a revisar los cuestionarios para comprobar que su procesado es correcto y en el caso de que las encuestas sean telefónicas la CNMC también se reserva el derecho a asistir, previo aviso, a los centros de recogida de información para supervisar los trabajos in situ.

## **Facturas**

La CNMC tiene especial interés en todo el procedimiento de recogida y tratamiento de información de las facturas de comunicaciones electrónicas. A la hora de analizar los datos contenidos en las mencionadas facturas existen numerosas dificultades como:

- Reticencia de los usuarios a facilitar los datos de sus facturas.
- Diferentes periodos de facturación para operadores y servicios distintos.
- Existencia de múltiples facturas en un mismo hogar.
- Diferencias en el desglose de información contenida en las facturas de los distintos operadores.

Por este motivo, en la oferta técnica, este apartado debe estar expuesto de manera muy detallada y precisa.

Respecto a la metodología a aplicar en la recogida de facturas, es muy deseable que dichas facturas sean reales, aunque se podrían aceptar métodos declarativos por parte del panelista si existieran suficientes garantías de que estos resultaran en mediciones correctas de los importes.

La información de las facturas resulta del desglose de datos que en ellas se incluyen y debería resultar en la información mínima que la CNMC requiere (resumida en la siguiente tabla de campos mínimos).

Tabla 1.

Facturas de paquetes del universo de hogares con paquetes que incluyen el servicio de telefonía fija (universo-paquetes).	Tipo de paquete (servicios que incluye), si el paquete incluye el acceso telefónico o no, número de líneas móviles incluidas en el paquete, precio del paquete, operador que lo suministra, gasto total de la factura, velocidad de la banda ancha fija incluida en el paquete, tecnología (si el paquete es de fibra o no), descuento del paquete. Periodo de facturación.
Facturas de telefonía fija del universo de hogares que contratan el servicio de telefonía fija sin empaquetar (universo-fija).	Gasto en servicio de acceso o línea, gasto en tráficos (llamadas), operador, gasto total en factura. Periodo de facturación.
Facturas de móvil del universo de individuos que contratan servicios móviles sin empaquetar con servicios fijos (universo-móvil).	Gasto total, si existe un paquete de voz y banda ancha móvil, si existe una tarifa plana de banda ancha móvil, si la factura es de un USB, gasto en voz, gasto en SMS, gasto en paquete de voz y banda ancha móvil, gasto en tarifa plana de banda ancha móvil sin empaquetar con voz, operador. Periodo de facturación.



Estos campos se deberán revisar periódicamente para acomodar las variaciones en el modo de facturar de los operadores, por la introducción de nuevos servicios o productos combinados, o por la aparición de nuevos operadores en el mercado.

En particular, se pretende que la información recabada de las facturas permita nutrir gran parte de los indicadores de gasto incluidos en los Informes de consumos y gastos de los hogares en los servicios de comunicaciones electrónicas de la CNMC<sup>5</sup>.

El adjudicatario deberá desglosar la información de las facturas generando tres bases de datos, correspondientes a cada uno de los tres universos y con los campos mínimos indicados. Además en todos los casos deberán informarse las características sociodemográficas de los hogares e individuos, si falta o no la factura para un mes determinado. En todas las bases de datos de facturas será necesario poder identificar la información con el identificador de cada hogar, así, por ejemplo, para las facturas de móvil (donde la unidad de referencia es el individuo) se deberá poder relacionar los individuos con los hogares a los que pertenecen.

Así, en la oferta, el licitador debe explicitar claramente los datos mínimos que se grabarían por factura y universo.

En cualquier caso, la CNMC determinará el modelo final de datos del desglose de las facturas tras celebrar reuniones de seguimiento con el adjudicatario. Para ello, el adjudicatario deberá remitir a la CNMC un informe inicial basado en el procesamiento de las facturas de 50 hogares y sus miembros en el que describa cómo procesará la información de las facturas. Este informe inicial de facturas y el modelo de datos final deberá anteceder al trabajo de campo correspondiente a la recogida de información de facturas de junio de 2015.

Además, tras procesar las facturas de junio de 2015 el adjudicatario deberá elaborar otro informe intermedio en el que explique cómo ha procesado las facturas de las distintas muestras y los problemas que haya podido encontrar al aplicar el modelo de datos original. De forma más general, para cualquier oleada, en su correspondiente informe de campo, el adjudicatario deberá informar de los cambios importantes en las facturas, si los hubiese, y de las incidencias en su recogida y procesado.

Por último, cabe destacar que las dificultades descritas en esta sección y la periodicidad fijada para la obtención de resultados conducen a que el trabajo de campo se realice con hogares fidelizados. El adjudicatario deberá trabajar con una muestra estable fidelizada (incentivada para disminuir la rotación del panel) para la realización del estudio (un panel). Los miembros del panel proporcionarán periódicamente sus facturas y serán objeto de las encuestas que se ha planificado llevar a cabo.

## **2.4 Controles de calidad**

### Gestión del panel y control de la tasa de respuesta

Los resultados del estudio dependen crucialmente de la colaboración activa de los panelistas a la hora de responder a las encuestas y ceder la información de las facturas. Por ello es importante que el adjudicatario emprenda acciones de motivación y control de respuesta, que seguirán las siguientes directrices:

---

<sup>5</sup> Ver ejemplos en : <http://www.cnmc.es/es-es/telecomunicacionesysaudiovisuales/informes/informesconsumosygastosdehogares.aspx>

- La formación y atención a los panelistas se llevará a cabo a través de una línea telefónica 900 que permita ofrecer una atención personalizada, tratando de colaborar lo más adecuadamente posible.
- Existirán recordatorios periódicos de la colaboración, a modo de formación continua, de forma que el hogar tenga presente el tipo de información a registrar.
- Por lo que respecta a las encuestas, se deberán controlar las tasas de colaboración, de forma que si no hay una respuesta o si la respuesta es muy incompleta se deberá valorar si es preciso impartir nueva formación a los hogares o si es mejor opción eliminar al hogar de la muestra objeto de estudio.
- Por ello, existirá un seguimiento de la calidad de las encuestas, tanto a nivel global (magnitudes básicas, consolidadas) como a nivel individual mediante el seguimiento de las coberturas alcanzadas por cada panelista y comparación con medias. En caso de existir desviaciones extraordinarias, el adjudicatario deberá contactar con el panelista para conocer los motivos.
- Por lo que respecta a las facturas, el adjudicatario deberá controlar que el número de facturas procesadas en cada hogar sea el correcto, por lo que deberá llevar un control exógeno de los servicios que el hogar contrata, de cómo los contrata y con qué operadores. Deberá revisarse periódicamente la información relativa a las fechas previstas de facturación teniendo en cuenta aquellos panelistas que se dan de baja de algunos servicios.
- Control en cada momento de una serie de parámetros recogidos en los informes de campo tales como los hogares que forman parte de las muestras, total de facturas previstas, total de facturas recibidas, completitud de los cuestionarios, etc.
- Por último, los panelistas de la muestra viva no deberán estar excesivamente cargados de tareas similares por pertenecer también a otros estudios ajenos al presente.

#### Controles de consistencia interna de los datos

Además del control que el adjudicatario deberá realizar sobre el panelista y la información que se recibe, deberá realizar controles internos de los datos, entre los que cabe señalar los siguientes:

- Control sobre la coherencia entre las respuestas de los hogares a la encuesta y la recepción y codificación de las facturas. En particular, control sobre el tipo de servicios que el hogar declara contratar y el tipo y número de facturas procesadas.
- En caso de las encuestas control de la coherencia interna de las respuestas.
- Para las facturas, control sobre la coherencia de aquellos servicios incluidos en los paquetes.
- Control para que los datos obtenidos de las facturas contengan la información necesaria para obtener los indicadores mínimos referenciados en la Tabla 1.

- Para las distintas facturas: control y seguimiento del gasto a lo largo del tiempo para detectar anomalías. Depuración de errores de unidades, de sumas parciales y de rango (por ejemplo, empleando información de precios mínimos y máximos).
- En el caso de que las entrevistas se hagan telefónicamente, deberá existir una inspección de las mismas, de manera que los supervisores de campo puedan escuchar las entrevistas y observar la introducción de las respuestas en la pantalla del encuestador. Deberán prestar especial atención a la completitud del cuestionario, a la lectura correcta de las preguntas y opciones de respuestas y a la anotación veraz de las respuestas.
- En el caso de que las entrevistas se hagan postalmente, deberán identificarse los cuestionarios no completos y habilitar una forma para repreguntar al hogar y/o individuo.
- En el caso de que las entrevistas sean online, deberán existir rutinas que permitan identificar durante la entrevista, la no respuesta o aquellas incompletas así como la coherencia interna de las respuestas, permitiendo al encuestado completar los datos y/o volver a responder aquellas afectadas por incoherencias.

#### Otros controles

- Control sobre la rotación del panel gestionando las altas y bajas en cada semestre. La rotación del panel es un dato crucial para la calidad del estudio. El adjudicatario deberá aportar datos de rotación semestral del panel para controlar este parámetro. En todo caso, la rotación semestral será inferior al 12,5%.
- Controles de grabación, tanto durante el proceso de grabación de los datos como con posterioridad.

En este sentido se solicita al licitador que en su oferta:

- Detalle los controles que realizará sobre el panel para su correcto funcionamiento, tanto los controles de gestión del panel y de la tasa de respuesta, como los otros controles y los controles de consistencia interna de los datos.
- En particular, el licitador deberá concretar los criterios que empleará sobre la no respuesta (encuesta y facturas) y la completitud y calidad de la respuesta para mantener un hogar en el panel o sustituirlo.
- Describa la información del informe de campo que entregará a la CNMC. Este informe debe incluir como mínimo los cinco tamaños muestrales, y, en el caso de los universos de facturas, si no se alcanzan los tamaños muestrales mínimos exigidos una justificación del motivo, la tasa de rotación semestral de los hogares en la muestra (universo-hogares), la descripción de cualquier incidencia que se haya producido al recoger o procesar la información y de cómo se ha resuelto, la descripción de cambios importantes en las facturas y, por último, información sobre valores perdidos, especialmente sobre el número de facturas que no se han podido recoger.
- Describa, (si existen) los incentivos que se darán a los hogares por su colaboración.
- Describa qué mecanismos habilitará para que la CNMC pueda supervisar los trabajos de campo y el procesado de la información.

### 3. Entregables

Los entregables se detallan a continuación:

Para cada oleada:

- Las bases de datos resultantes de los trabajos de campo en el soporte y formato informático que la CNMC determine tras celebrar reuniones con el adjudicatario, tanto las dos correspondientes al procesamiento de información de cuestionarios de individuos y hogares, como aquellas que incorporen la información derivada de las facturas de los meses indicados, (una base de datos para cada uno de los tres distintos universos y mes: universo-paquetes, universo-fija y universo-móvil). Los plazos máximos de entrega se indican en la Sección 4. Todas las variables y los formatos de las bases de datos deberán estar adecuadamente etiquetadas. Todas estas bases de datos deberán ser anónimas, no contener ningún dato de carácter personal o que permita la identificación de los individuos. Estas bases de datos serán propiedad de la CNMC.
- Informe de campo tal y como se ha descrito en la sección anterior.
- La documentación completa correspondiente a los cuestionarios, previa a la realización del trabajo de campo de cada oleada.
- Por último, si requerido por la CNMC, el adjudicatario deberá proporcionar como máximo 500 facturas escaneadas de entre la totalidad de las facturas recogidas durante el estudio. Las facturas que se entreguen a la CNMC deberán anonimizarse de modo que no contengan ningún dato personal o que permita la identificación de los individuos.

Además:

- Informe final de cumplimiento de servicio, en el que se describirá detalladamente todos los aspectos que han conformado el proyecto (metodología, trabajo de campo, etc.).
- Informe intermedio detallando la clasificación de gastos en las facturas después de procesar las facturas de junio de 2015.
- Informe inicial de resultado del piloto de cuestionarios.
- Informe inicial y modelo de datos de las facturas, basado en las facturas de 50 hogares.
- Informes referidos a cuatro grupos focales, cuya metodología determinará la CNMC tras mantener reuniones con el adjudicatario, pero que como mínimo deberían contar con 8 personas.

En caso de utilizar herramientas informáticas (modelos estáticos, dinámicos u cualquier otro), deberá presentar una copia en soporte electrónico del modelo o modelos utilizados. Asimismo, deberá entregar a la CNMC, además de copia en papel, una copia en soporte electrónico de todos los informes y materiales utilizados en el desarrollo del proyecto.

#### **4. Planificación y plazos de entrega**

El plazo de ejecución del Estudio es de 24 meses a partir del 1 de abril de 2015.

Aun considerando que la planificación del trabajo de campo depende de la metodología escogida por el adjudicatario, se han fijado los siguientes plazos máximos para los entregables, plazos que no son necesariamente consecutivos y que en determinados casos podrán solaparse:

Entregables referidos a cada una de las oleadas.

- Trabajo de campo de cuestionarios: El trabajo de campo deberá tener lugar durante el 2º y 4º trimestre de 2015 y 2016 (respectivamente: oleada 1, oleada 2, oleada 3 y oleada 4). Es decir, durante estos periodos los hogares e individuos deberán responder a los cuestionarios.
- Trabajo de campo de facturas: Se deberán recoger las facturas de junio de 2015 (oleada 1), septiembre y diciembre de 2015 (oleada 2), marzo y junio de 2016 (oleada 3) y septiembre y diciembre de 2016 (oleada 4).
- Los plazos máximos de entrega de las bases de datos serán:

Oleada 1. Dos bases de datos correspondientes a cuestionarios del segundo trimestre de 2015 y tres bases de datos correspondientes a facturas de junio de 2015: 30 de septiembre de 2015.

Oleada 2. Dos bases de datos correspondientes a cuestionarios del último trimestre de 2015 y tres bases de datos correspondientes a facturas de diciembre de 2015: 15 de marzo de 2016. Tres bases de datos correspondientes a facturas de septiembre de 2015: 30 de diciembre de 2015.

Oleada 3. Dos bases de datos correspondientes a cuestionarios del segundo trimestre de 2016 y tres bases de datos correspondientes a facturas de junio de 2016: 15 de septiembre de 2016. Tres bases de datos correspondientes a facturas de marzo de 2016: 30 de junio de 2016.

Oleada 4. Dos bases de datos correspondientes a cuestionarios del último trimestre de 2016 y tres bases de datos correspondientes a facturas de diciembre de 2016: 15 de marzo de 2017. Tres bases de datos correspondientes a facturas de septiembre de 2016: 30 de diciembre de 2016.

- Los glosarios de nomenclatura de las variables en los ficheros deberán entregarse junto con las bases de datos de cada oleada.
- Los plazos máximos de entrega de los informes de campo deberán entregarse: de la oleada 1 el 1 de septiembre de 2015, de la oleada 2 el 15 de febrero de 2016, de la oleada 3 el 16 de agosto de 2016 y de la oleada 4 el 15 de febrero de 2017.
- La documentación completa correspondiente a los cuestionarios a realizar en el trabajo de campo se entregará como máximo: para la oleada 1 el 20 de abril de 2015, para la oleada 2 el 14 de septiembre de 2015, para la oleada 3 el 21 de marzo de 2016 y para la oleada 4 el 19 de septiembre de 2016.

Otros entregables.

- El informe final de cumplimiento del servicio deberá entregarse antes del 31 de marzo de 2017.
- El informe intermedio detallando la clasificación de gastos en las facturas deberá entregarse antes del 20 de agosto de 2015.
- El informe inicial de resultados del piloto de cuestionarios deberá entregarse como máximo el 10 de abril de 2015.
- El informe inicial de resultados del piloto de facturas de 50 hogares deberá entregarse como máximo el 15 de mayo de 2015.
- La CNMC establecerá los plazos de ejecución y de entregas de informes finales de los cuatro grupos focales tras mantener reuniones con el adjudicatario. En ningún caso la entrega de informes finales será inferior a las cuatro semanas o excederá de las ocho semanas a partir de la ejecución de los grupos focales.

## **5. Personal a adscribir en la ejecución del contrato**

### 5.1 Composición

El equipo de trabajo que el adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato deberá estar formado por un Director de Proyecto y los responsables de equipo, estadísticos y analistas que se estimen necesarios para garantizar que el proyecto se ejecutará cumpliendo con los objetivos señalados en el presente pliego y en las fechas programadas.

### 5.2 Cualificación profesional

Los profesionales responsables de la ejecución del estudio, deberán disponer de la cualificación necesaria y de la titulación adecuada a la naturaleza de los trabajos, así como un profundo conocimiento y experiencia en la realización de estudios relacionados con las materias que son objeto del contrato.

### 5.3 Actividades formativas de los medios personales

En el caso de que el personal que preste el servicio necesitara formación específica para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el contrato, ya sea por evolución de la tecnología, por cambio de los procesos del adjudicatario o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, en un horario o turno que no afecte a la prestación de los servicios.

### 5.4 Sustitución de personal

En caso de ausencias temporales (baja médica, vacaciones, permisos) o definitivas (baja laboral, despido, fin de contrato, etc.), el adjudicatario se compromete a sustituir a los trabajadores que dejen de prestar sus servicios por otros con iguales o superiores características, formación y perfil profesional.



En todo caso, será necesario que la CNMC valide dichas sustituciones con carácter previo a su fecha de inicio, con el fin de garantizar que la calidad de la ejecución del contrato no va a sufrir ningún perjuicio.

A tal efecto, con una antelación mínima de 15 días, la empresa adjudicataria deberá remitir a la CNMC un escrito en el que se indiquen:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, del motivo que suscita el cambio.
- Descripción de las características, formación y perfil de los candidatos propuestos.

Si la causa sobrevenida que origina la sustitución no hubiera podido ser conocida por el adjudicatario con la antelación señalada (15 días), la comunicación se deberá llevar a cabo en el periodo de tiempo más breve posible.

De igual forma, en el caso de que durante el periodo de vigencia del contrato la CNMC constatará que el mismo no se está ejecutando de forma correcta, debiéndose tal extremo a la falta de profesionalidad o capacitación del equipo técnico, se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario la renovación de los recursos humanos adscritos al contrato, debiendo el contratista proponer un nuevo equipo en la forma señalada en los párrafos anteriores.

## **6. Seguimiento y control de los trabajos**

Corresponde a la CNMC la supervisión y control del Servicio, así como la propuesta de las modificaciones que se consideren oportunas. En este sentido, la CNMC designará a un responsable del contrato, según especifica la cláusula 20.3 del pliego de cláusulas administrativas y particulares, sin perjuicio de que este responsable pueda designar a las personas de apoyo para las funciones que tiene asignadas.

Corresponde al adjudicatario la ejecución, dirección y la coordinación directa de los medios personales que realicen el estudio.

La CNMC a través del responsable del contrato, comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del Servicio al coordinador técnico asignado por el adjudicatario, según dicta la cláusula 22.5 del pliego de cláusulas administrativas y particulares.

Con el fin de garantizar el correcto seguimiento del contrato, ambas partes mantendrán reuniones periódicas, con el fin de determinar, analizar, valorar y subsanar las incidencias que, en su caso, se produzcan en ejecución del contrato.

## **7. Horario y lugar de realización de los servicios**

Los trabajos se realizarán en las oficinas del adjudicatario.

Sin perjuicio de lo anterior, tendrán lugar reuniones periódicas de seguimiento de proyecto en las oficinas del adjudicatario o de la CNMC, previa decisión de esta última. Con carácter general, dichas jornadas de trabajo se ajustarán al horario y jornada de la CNMC.



No obstante lo anterior, en circunstancias excepcionales, a criterio de la CNMC, y cuando la urgencia de la materia así lo requiera, el adjudicatario deberá tener plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual o en días festivos tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Los gastos de desplazamiento y dietas correrán a cuenta del adjudicatario.

## **8. Soporte técnico**

El adjudicatario deberá proporcionar el soporte técnico necesario a los medios personales contratados en todas las materias (móvil, portátil, todo el software necesario para el desarrollo del proyecto concreto, etc.) así como las comunicaciones de datos entre las dependencias desde las que el equipo designado realice los Servicios.

## **9. Formato de la propuesta**

Con carácter general, la información presentada en la oferta técnica debe estar estructurada de forma clara y concisa. La propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos no incluidos, cuando estos sean puntos clave en la valoración de la propuesta.

La propuesta se deberá entregar en sobre cerrado incluyendo un juego en formato papel y un juego en formato digital (Word, ppt o pdf).

La presentación de propuestas deberá cumplir las prescripciones del pliego de cláusulas administrativas particulares. Adicionalmente, la oferta técnica deberá incluir la información y estructura que se detallan a continuación.

### **9.1. PROPUESTA OFERTA TÉCNICA**

La oferta técnica deberá incluir los siguientes apartados y en el mismo orden:

1. Introducción: Que debe incluir como mínimo:

- Identificación de la oferta.
- Relación a modo de índice de la documentación incluida en la que el licitador deberá numerar y nombrar los documentos aportados con un máximo de cinco entradas.
- Aceptación con carácter general a las condiciones de los pliegos.
- Datos de la empresa licitadora
- En relación con las posibles subcontrataciones, (en el caso de que estas existan), según dicta el apartado 26.2 del pliego de cláusulas administrativas particulares, se solicita información sobre las actividades que serían objeto de subcontratación, cuales son los motivos del licitador para subcontratar y, por último, el porcentaje que supone sobre el total de la propuesta el coste de la subcontratación. Debe advertirse a los licitadores que en ningún caso referencien en su oferta técnica importes finales.

2. Alcance de la propuesta

Donde se describirá el objeto y alcance de los trabajos a realizar, acorde con los requisitos que aparecen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### 3. Requisitos de servicio

Este apartado dará respuesta ordenada y detallada a los requisitos de servicio y describirá la solución adoptada por el licitador de acuerdo al apartado 2 del presente pliego de prescripciones técnicas.

Debe incluir como mínimo:

Metodología y desarrollo de los trabajos durante el proyecto: Se detallará el método de trabajo a seguir a lo largo del proyecto conforme a lo descrito en el apartado 2 de este pliego, teniendo en cuenta todos los requisitos de información y observaciones allí señaladas.

En particular el licitador, deberá detallar los siguientes aspectos:

- 1) Diseño del estudio para los universos de hogares e individuos y de facturas
- 2) Ponderadores
- 3) Recogida de información de los cuestionarios
- 4) Recogida de información de las facturas
- 5) Gestión del panel y control de la tasa de respuesta y rotación
- 6) Controles de consistencia interna de los datos y controles de grabación

Destacar que es clave que el licitador explique de manera clara la metodología completa que haya elegido tanto para la parte de la encuesta como para la parte de recogida de información de facturas.

En relación con los apartados anteriores (del 1 al 6) el licitador también deberá entregar información sobre el plan de trabajo, documentación técnica y organización del proyecto.

En el plan de trabajo se debe especificar el plan de proyecto conforme a lo descrito en el apartado 4 del presente pliego de prescripciones técnicas. La planificación ajustada del proyecto dependerá de las peculiaridades de la metodología seleccionada por el licitador.

En la documentación técnica se concretará la lista de los entregables del proyecto, asociados a los hitos del mismo. Dicha lista debe contener el título y descripción del entregable. El conjunto de entregables debe cumplir con lo establecido en el apartado 3 del presente pliego.

4. Descripción de las mejoras: i. ampliación de la muestra manteniendo su representatividad, ii. recogida de información representativa de consumos de telefonía móvil y banda ancha móvil, y, por último, iii. mayor desglose de las facturas (siempre que este sea plausible y resulte en indicadores fiables). El importe de estas mejoras, (descritas en los criterios evaluables mediante juicio de valor del apartado 13 del pliego de cláusulas administrativas y particulares), deberá estar necesariamente incluido en el precio global ofertado.

5. Memoria justificativa de cumplimiento por parte del licitador de la ley de protección de datos de carácter personal, atendiendo a lo especificado en el apartado 28 del pliego de cláusulas administrativas y particulares.

6. Resumen ejecutivo

El licitador deberá sintetizar su propuesta prestando especial atención a los aspectos más destacables de la oferta en relación a los requisitos y las mejoras ofrecidas.

En Madrid, a 2 de diciembre de 2014

**ANEXO 1: BORRADORES DE CUESTIONARIO**

# Encuesta multisectorial

## Cuestionario de Hogares Multisectorial

### Sección 1. Servicios y equipamientos

1. Indique, de la siguiente lista de servicios, de cuáles de ellos disponen en el hogar.

	SI	NO
Servicio de teléfono fijo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio de banda ancha fija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio de banda ancha móvil que utiliza con el ordenador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio de televisión de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Indique de la siguiente lista de equipamientos, de cuáles disponen en el hogar.

	SI	NO
Cocina de gas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caldera de gas solo para agua caliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caldera de gas solo para calefacción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caldera de gas para calefacción y agua caliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cocina de placas eléctricas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cocina vitro-cerámica/placas de inducción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Termo eléctrico para agua caliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aire acondicionado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bomba de calor eléctrica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acumuladores de calor eléctrico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suelo radiante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Indique de la siguiente lista de equipamientos, de cuáles disponen en el hogar y de qué cantidad.

	SI	NO	CANTIDAD
Coche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Televisión tradicional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Televisión con acceso a Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Dispositivo que permite adaptar la televisión para conectarse a Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Dispositivo que permite ver la TDT de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Descodificador de televisión que permite la grabación de programas (por ejemplo, TIVO)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ordenador de sobremesa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Ordenador portátil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Tableta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Módem USB para banda ancha móvil en el ordenador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

4. ¿Dispone de buzón en su propio domicilio? SI  NO
5. ¿Recibe la correspondencia a través de buzones concertados? SI  NO

## Sección 2: Satisfacción con el servicio

6. Indique del 1 al 5 el grado de satisfacción con cada uno de los servicios que tenga contratados

	NO DISPONGO DEL SERVICIO	1 MUY INSATISFECHO	2 INSATISFECHO	3 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4 SATISFECHO	5 MUY SATISFECHO
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonía fija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banda ancha fija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Televisión de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. (Para los muy insatisfechos o insatisfechos). Por favor indique cuáles son los principales motivos por los que están insatisfechos con los servicios que tienen contratados.

	SON SERVICIOS CAROS	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS Y SOBRE LOS PRECIOS APLICADOS A LOS SERVICIOS	FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUMINISTRO Y CONTRACTUALES	FALTA DE CALIDAD DEL SERVICIO (POR EJEMPLO, INTERRUPCIONES DEL SUMINISTRO)	COBROS INDEBIDOS	MALA ATENCIÓN AL CLIENTE	OTROS
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonía fija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banda ancha fija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Televisión de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Considera usted que le contactan excesivamente o presionan (telefónica o presencialmente) para contratar o cambiar de proveedor/suministrador de los siguientes servicios

	SI	NO
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banda ancha fija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Por favor, indique si han interpuesto alguna reclamación ante el suministrador del servicio o ante una agencia de consumo, o denuncia judicial en relación a los siguientes servicios durante los últimos doce meses.

	NO DISPONGO DEL SERVICIO	SI	NO
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banda ancha fija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonía fija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Sección 3. Electricidad y Gas natural

10. Indique si consume los siguientes carburantes en su hogar.

- Bombona de butano   
  Propano   
  GLP   
  Gasóleo   
  Ninguno de ellos

11. Para los que disponen de gas natural y electricidad, indique si los contratan con el mismo suministrador

- Sí   
  No

12. Para los que disponen de gas natural. ¿Conoce su consumo aproximado de gas natural?

- Sí   
  No

13. [Para los que hayan contestado sí en la pregunta anterior]

CONSUMO APROXIMADO	KWH/AÑO	€€ AL MES	€ / CADA 2 MESES	NO CONOZCO EL CONSUMO DE ESTE SERVICIO
Gas natural				

**El resto de preguntas de la sección son para todos los hogares.**

14. ¿Conoce usted la diferencia entre el comercializador y el distribuidor de energía?

	SI	NO
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. ¿Sabe usted cómo se calcula el importe de la factura y la diferencia entre lo que se paga en concepto de peajes de acceso y de coste de la energía?

	SI	NO
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. ¿Conoce usted la diferencia entre el comercializador de referencia en electricidad o comercializador de último recurso en gas y el suministro en el mercado libre?

	SI	NO
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. ¿Conoce su consumo aproximado de electricidad?    SI     NO

18. [Para los que hayan contestado sí en la pregunta anterior]

CONSUMO APROXIMADO	KWH/AÑO	€€ AL MES	€ / CADA 2 MESES	NO CONOZCO EL CONSUMO DE ESTE SERVICIO
Electricidad				

19. [Consumo de electricidad] Indique la potencia contratada y si tiene contratada la electricidad con discriminación horaria.

- Potencia:   
  De 0 a 3   
  De 3 a 6   
  De 6 a 10   
  Más de 10  
 Discriminación horaria:   
  Sí   
  No



20. ¿Cuenta en su hogar de algún sistema de autoproducción de electricidad, como paneles solares, tanto del hogar como comunitarios, por ejemplo para calentar el agua u otros usos?
- Sí  No
21. ¿Ha calculado usted si la potencia que tiene contratada en electricidad es la adecuada?
- Sí  No
22. ¿Conoce usted la posibilidad de contratar su electricidad en la modalidad de discriminación horaria?
- Sí  No
23. ¿Conoce usted la posibilidad de contratar electricidad verde?  Sí  No

#### Sección 4. Telecomunicaciones y Audiovisual

24. Para los que no disponen de televisión de pago. Motivos para no disponer de televisión de pago. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- Nos resulta suficiente con la gratuita  Es cara
- La oferta de canales y programas no es atractiva  No vemos mucho la televisión
- En vez de contratar televisión de pago, descargo o veo contenidos en streaming  No nos interesa
- Otros

25. Para los que disponen de televisión de pago. ¿Fue usted quién activamente buscó y contrató una oferta de televisión de pago o, en cambio, dispone de televisión de pago como resultado de que su operador le facilitó el servicio gratuitamente o a un precio muy promocionado como una mejora o promoción en su oferta de telecomunicaciones?

- Sí fui yo  No, fue el operador.

26. Si contestan en la anterior que fueron buscadores activos. ¿Por qué razón dispone usted de televisión de pago?

- Tenemos interés en los contenidos deportivos que oferta  Tenemos interés en algunos canales de series
- Tenemos interés en poder ver películas que se han estrenado recientemente  Tenemos interés en canales de documentales €
- Tenemos hijos pequeños y nos interesa su oferta infantil  Tenemos interés en algunos canales de información internacional
- Otras.

27. Para los que no disponen de telefonía fija. Motivos para no disponer de teléfono fijo. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- Apenas estamos en casa €  No queremos pagar la cuota mensual del servicio fijo €
- Apenas llamamos  Tenemos banda ancha fija y con las llamadas a través de Internet tenemos suficiente €
- Con los servicios que ofrece el móvil tenemos suficiente  Otras.
- No queremos pagar la cuota de alta del servicio fijo €

28. Para los que no disponen de banda ancha. Por favor, indique las razones por las que no dispone de banda ancha (fija o móvil). POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- No disponemos de ordenador, tableta o smartphone  El acceso a Internet es caro
- Internet no nos interesa  Internet no está disponible en mi zona
- Usamos Internet en el trabajo o lugar de estudio €  No sabemos usar Internet
- Internet no es seguro  Otras
- Usamos Internet en un lugar público (biblioteca, centro cívico, Internet café)

29. Si el hogar dispone de banda ancha. Indique los tipos de banda ancha de los que disfruta en el hogar.  
POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- ADSL/VDSL
  Otras ofertas de un operador de Cable  
 Fibra con velocidad menor a 30 Mbps
  Módem USB o tableta  
 Fibra con velocidad mayor o igual a 30 Mbps
  Banda ancha para usarla con el teléfono móvil €  
 Oferta de cable con velocidad mayor o igual a 30 Mbps
  Otras  
 No lo sé

30. Si el hogar dispone de televisión de pago. Indique qué tipo de televisión de pago tienen en el hogar.  
POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- Por satélite
  Por cable
  Por fibra
  Por ADSL/VDSL
  Por TDT
  Otras
  No lo sé

31. ¿Para los que disponen de banda ancha fija ¿Conoce su gasto aproximado en los servicios que contrata?

- Sí
  No

32. [Para los que hayan contestado sí en la pregunta anterior]. Indique según sea su contratación el gasto al mes.

RELLENE LA INFORMACIÓN SEGÚN EL TIPO DE PAQUETE QUE HAYA CONTRATADO	€/MES (INCLUYENDO EL IVA Y EL GASTO POR LA CUOTA DE LÍNEA)
Telefonía fija y banda ancha fija	
Telefonía fija, banda ancha fija y televisión de pago	
Telefonía fija, banda ancha fija y telefonía móvil	
Telefonía fija, banda ancha fija, televisión de pago y telefonía móvil	

33. (Para los que disponen de banda ancha fija). Indique la velocidad que contrató para su conexión de banda ancha fija.

- Menor a los 4 megas
  Mayor a 20 megas y menor o igual a 50 megas  
 Entre los 4 y 10 megas (ambos incluidos)
  Mayor de 50 megas  
 Mayor a 10 y menor o igual a 20 megas
  Desconozco cuál es la velocidad de mi conexión

34. ¿Utiliza usted algún servicio para ver contenidos audiovisuales de pago online? (Por ejemplo, Wuaki, Filmin, Tucut, Nubeox, Yomvi, etc.)?

- Si
  No

35. Si responde sí a la pregunta anterior. ¿Qué tipo de servicio suele utilizar? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- Estoy suscrito a un servicio de pago mensual que permite ver un catálogo de contenidos
  Tengo acceso gratuito a estos servicios dado que he contratado un servicio de televisión de pago tradicional  
 Pago por la visión de un contenido durante unas horas/días.
  Otros

**Para hogares con hijos menores de edad. POR CADA HIJO (Indicar edad).**

Edad del menor \_\_\_\_\_

36. ¿Cuántas horas a la semana se pasa su hijo/a en Internet?

- De 0-5 horas    De 5-10 horas    De 10 a 15 horas    De 15-21 horas    Más de 21 horas

37. ¿Dónde se encuentra el ordenador que usa su hijo/a? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

- Habitación    Espacio de uso común.

38. ¿Sabe usted que existen mecanismos de control parental del uso que su hijo/a hace de Internet?

- Sí lo sé    No lo sé

39. ¿Ha establecido usted algún mecanismo de control parental del uso que su hijo/a hace de Internet?

- Sí    No

40. ¿Cuántas horas a la semana se pasa su hijo/a viendo la televisión? \_\_\_\_\_

41. ¿Dónde se encuentra el televisor que ve su hijo/a? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

- Habitación    Espacio de uso común.

42. ¿Le preocupan los contenidos que su hijo pueda ver por Internet o televisión?

Puntúe del 1 (me preocupa mucho), 2 (me preocupa bastante), 3 (me preocupa algo), 4 (casi no me preocupa) al 5 (no me preocupa).

	PUNTUACIÓN TELEVISIÓN	PUNTUACIÓN INTERNET
Contenidos violentos		
Contenidos pornográficos		
Contenidos relacionados con apuestas y/o juegos de azar		
Contenidos racistas y/o xenófobos		
Contenidos sexistas		
Contenidos relacionados con el consumo de alcohol, tabaco y/o drogas		
Contenidos relacionados con malos hábitos alimentarios		
Otros		

## Sección 5. Cambio de suministrador/proveedor

43. ¿Conoce usted la posibilidad de cambiarse de operador de los siguientes servicios?

	SI	NO
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de telecomunicaciones fijas (telefonía, Internet, televisión de pago)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44. Si conocen en la anterior, por servicio. ¿Cómo se enteró de que podía cambiarse de operador? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

	ELECTRICIDAD	GAS NATURAL	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS
A partir de los medios de comunicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por publicidad de mi suministrador/proveedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me contactó un suministrador nuevo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me lo dijo un conocido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Campaña de la OCU, Facua u organización similar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. Si conocen en 43, por servicio. ¿Ha averiguado usted cuáles son las alternativas de suministro en su zona?

	SÍ LO HE INTENTADO Y FUE FÁCIL	SÍ LO HE INTENTADO Y FUE DIFÍCIL	NO LO HE INTENTADO
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de telecomunicaciones fijas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46. Todos con servicio. ¿Sabe usted si tiene una cláusula de permanencia vigente en su contrato?

	SÍ LA TENGO	NO LA TENGO	NO LO SÉ
Electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gas natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de telecomunicaciones fijas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. Todos con servicio. Indique en el siguiente cuadro si ha cambiado de suministrador/proveedor en el último año para los siguientes servicios.

	ELECTRICIDAD	GAS NATURAL	TELEFONÍA FIJA	BANDA ANCHA FIJA	TELEVISIÓN DE PAGO
Sí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lo he considerado pero no lo he hecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ni lo he considerado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. A los que contestan sí en la pregunta 47. Indique cómo fue el último cambio de operador

	ELECTRICIDAD	GAS NATURAL	TELEFONÍA FIJA	BANDA ANCHA FIJA
Muy fácil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bastante fácil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fácil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muy difícil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49. A los que contestan que sí en la pregunta 47 (electricidad y gas). Por favor, indique las razones por las que se cambió de proveedor de electricidad y/o gas. POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

	ELECTRICIDAD	GAS NATURAL
Abaratar mis facturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los beneficios añadidos a la oferta (seguro u otros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beneficiarme de una oferta conjunta de gas y electricidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quería un tipo de tarifa distinta (con discriminación horaria, por ejemplo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quería energía verde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quería una tarifa online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cambié de residencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Insatisfacción con la atención al cliente del proveedor antiguo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

50. A los que contestan sí en la pregunta 47 (solo telefonía fija y banda ancha fija). Por favor, indique las razones por las que se cambió de proveedor. POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

	TELEFONÍA FIJA	BANDA ANCHA FIJA
Insatisfacción con la calidad del servicio del proveedor antiguo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Insatisfacción con la atención al cliente del proveedor antiguo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abaratar mi factura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumentar la velocidad del servicio (solo para la banda ancha)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Por la oferta de televisión de pago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aprovechar una promoción temporal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finalización de una promoción temporal de mi último operador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beneficiarme de una oferta empaquetada de servicios fijos y móviles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cambié de residencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

51. A los que consideraron cambiarse pero no lo hicieron en la pregunta 47. ¿Por qué motivo no se cambiaron de operador? (Todos los sectores). POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

	ELECTRICIDAD	GAS NATURAL	TELEFONÍA FIJA	BANDA ANCHA FIJA	TELEVISIÓN DE PAGO
Estoy contento con las tarifas actuales de mi proveedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy contento con la calidad de servicio y atención al cliente de mi proveedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No sé si mi operador me ofrece una buena oferta pero no creo que me ahorre mucho dinero con un cambio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aunque pudiera mejorar mi oferta en algún aspecto, valoro la reputación de mi proveedor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cambiarse de operador es difícil y puede ser problemático	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi operador ofrece servicios adicionales que valoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tengo una cláusula de permanencia en mi contrato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tras solicitar/insinuar el cambio de operador mi actual operador me mejoró las condiciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El suministrador puso trabas al cambio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se exigía realizar modificaciones de las instalaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# Cuestionario individual multisectorial

## Sección 1. Telefonía móvil

1. ¿Dispone usted de algún teléfono móvil activo?  Sí  No
2. Si contestan sí en la pregunta 1: ¿De cuántas líneas de prepago y pospago (contrato) dispone? €
- Líneas de pospago (contrato) \_\_\_\_\_
- Líneas de prepago \_\_\_\_\_

### Las siguientes preguntas son para los que contestan sí en 1 (tienen línea móvil)

3. ¿Utiliza usted un servicio de Internet móvil?
- Sí, tengo una tarifa plana de Internet móvil contratada  Sí, aunque mi uso es esporádico
- Sí, aunque no tengo una tarifa plana de Internet móvil contratada, uso el servicio frecuentemente, varias veces a la semana  No

4. Indique del 1 al 5 el grado de satisfacción con los distintos servicios que tenga contratados

	NO DISPONGO DEL SERVICIO	1 MUY INSATISFECHO	2 INSATISFECHO	3 NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	4 SATISFECHO	5 MUY SATISFECHO
Telefonía móvil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banda ancha móvil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. (Para los muy insatisfechos o insatisfechos en la pregunta 4). Por favor indique cuáles son los principales motivos por los que están insatisfechos con los servicios que tienen contratados.

	SON SERVICIOS CAROS	FALTA DE CLARIDAD EN LAS FACTURAS Y SOBRE LOS PRECIOS APLICADOS A LOS SERVICIOS	FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUMINISTRO Y CONTRACTUALES	FALTA DE CALIDAD DEL SERVICIO (POR EJEMPLO, INTERRUPCIONES DEL SUMINISTRO)	COBROS INDEBIDOS	MALA ATENCIÓN AL CLIENTE	OTROS
Telefonía móvil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Banda ancha móvil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Considera usted que le contactan excesivamente o presionan para contratar o cambiar de proveedor del servicio de telefonía móvil o banda ancha móvil?
- Sí  No
7. Por favor, indique si ha interpuesto usted alguna reclamación ante el suministrador del servicio o ante una agencia de consumo, o denuncia judicial relacionada con el servicio de telefonía o banda ancha móvil durante los últimos doce meses
- Sí  No

8. ¿Ha cambiado de operador de telefonía móvil durante el último año?
- Sí     Inicié el trámite de portabilidad pero no me cambié     No, ni siquiera inicié un trámite.
9. Si contesta sí en la pregunta anterior. Indique por favor, las razones por las que se cambió de operador de telefonía móvil la última vez. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.
- Insatisfacción con la calidad de servicio €     Disponer de una conexión 4G/LTE
- Cambiar de teléfono móvil a un precio subvencionado     Aprovechar una promoción temporal €
- Insatisfacción con la atención al cliente del operador antiguo €     Fin de la promoción de mi operador antiguo
- Tarifas más simples     Aprovechar una oferta conjunta de servicios fijos y móviles €
- Abaratar mis facturas con el cambio de tarifa €     Mejor cobertura o velocidad del nuevo proveedor
- Otras.
10. Si contesta sí en la pregunta 8, ¿Mantuvo su número de teléfono?
- Sí     No
11. Si contesta sí en la pregunta 8. Indique por favor cómo fue el último cambio de operador de telefonía móvil.
- Muy fácil     Bastante fácil     Fácil     Difícil     Muy difícil
12. Si cambió de operador móvil y mantuvo su número de teléfono ¿Tuvo que realizar algún pago motivado por la gestión o satisfacer el pago de una fianza temporal?
- No €     Sí, el operador nuevo me solicitó una fianza
- Sí, tuve que pagar gastos de permanencia a mi operador anterior     Sí, el operador nuevo me cobró la gestión
- Sí, tuve que pagar a mi operador antiguo la gestión     Sí, otras
13. Si cambió de operador móvil y mantuvo su número de teléfono. ¿Tuvo usted la oportunidad de negociar su tarifa con el operador nuevo y antiguo?
- No     Sí, solo con el nuevo     Sí, solo con el antiguo     Sí, con ambos
14. Si en 8 contesta que inició el trámite pero no lo culminó. ¿Tuvo usted algún problema para cancelar la portabilidad?
- Sí     No
15. En los últimos 12 meses, si ha viajado usted a algún país europeo, ¿Cuánto ha usado su teléfono móvil español en comparación con el uso que hace en España? Una única respuesta.
- |  | PARA LLAMAR           | PARA CONECTARME A INTERNET<br>(BANDA ANCHA MÓVIL) |
|--|-----------------------|---|
| Mucho más                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                             |
| Un poco más                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                             |
| Más o menos lo mismo                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                             |
| Un poco menos                          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                             |
| Mucho menos                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                             |
| Nada                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                             |
| No lo recuerdo                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                             |
| No he viajado a otros países de Europa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>                             |



16. ¿En la última semana se ha conectado usted a Internet móvil? (No se considera Internet móvil a conectarse con el teléfono mediante wifi inalámbrico)

- Cada día varias veces. €  Casi todos los días €  Más esporádicamente

17. ¿Sabe usted si tiene una cláusula de permanencia vigente en su contrato de telefonía móvil?

- Sí la tengo €  No la tengo €  No sé si la tengo

18. Si contesta sí a la pregunta 17. ¿Cuál es el motivo por el que tiene una cláusula de permanencia?

- Me cambie de operador y el nuevo me proporcionó un teléfono móvil con descuento  Otras €  
 Mi operador me ofreció una tarifa con descuento  No lo sé  
 Mi operador aumentó la velocidad de mi conexión

19. ¿Dispone usted de un Smartphone?

- Sí  No  No lo sé

20. Si contesta sí en 19. ¿De qué tipo?

- iOS  Android  Windows Phone  Otros

21. ¿Cuándo está usted en su casa, trabajo o centro de estudio conecta usted el teléfono móvil al Wifi en vez de usar la banda ancha móvil?

- Sí, el teléfono lo hace automáticamente €  No tengo acceso a redes WiFi  
 Sí suelo hacerlo €  No uso el teléfono móvil para conectarme a Internet cuando estoy en casa, oficina o centro de estudio  
 A veces  
 Nunca, siempre uso la banda ancha móvil €

22. Indique usted la frecuencia de uso de los siguientes servicios online sobre su móvil en la última semana.

	NINGUNA VEZ	ESPORÁDICAMENTE	VARIAS VECES A LA SEMANA	CASI TODOS LOS DÍAS	CADA DÍA VARIAS VECES
Servicios de localización (GPS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de mensajería online (Whatsapp, Line, Telegram, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de telefonía online (Skype, Viber, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Juegos online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes Sociales (Facebook, Twitter, Tuenti, LinkedIn, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visionado de videos cortos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escuchar música o la radio online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leer noticias online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pagos por móvil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Si contesta casi todos los días o todos los días respecto de los servicios de mensajería online en la pregunta 22 ¿Desde que usa servicios de mensajería online como ha cambiado su consumo de SMS y telefonía móvil?

	SMS	TELEFONÍA MÓVIL	TELEFONÍA FIJA
Ya no consumo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumo menos de la mitad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumo algo más de la mitad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No ha afectado a mi consumo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Sección 2. Internet y comercio electrónico

24. ¿Es usted usuario de Internet?  Sí  No

**Las siguientes preguntas son para los usuarios de Internet, (sí en pregunta 24)**

25. Indique usted su frecuencia de uso de Internet en la última semana

Cada día varias veces  Casi todos los días  Más esporádicamente  Ninguna vez

26. Indique con qué dispositivos se conecta más frecuentemente a Internet. POSIBLE RESPUESTA MULTIPLE.

Ordenador de sobremesa  Ordenador portátil  Teléfono móvil  Tableta  Televisión  Videoconsola  Otros

27. Si en 25 contestan casi cada día o cada día varias veces. Indique usted qué proveedor utiliza con mayor frecuencia para los siguientes servicios/actividades:

Buscador de Internet	<input type="radio"/> No suelo usar	<input type="radio"/> Google	<input type="radio"/> Yahoo	<input type="radio"/> Bing	<input type="radio"/> Ask	<input type="radio"/> Hispavista	<input type="radio"/> Otros
Correo electrónico	<input type="radio"/> No suelo usar	<input type="radio"/> Microsoft Outlook/Hotmail	<input type="radio"/> Yahoo	<input type="radio"/> Gmail	<input type="radio"/> Correo corporativo	<input type="radio"/> Otros	<input type="radio"/>
Explorador de Internet	<input type="radio"/> No suelo usar	<input type="radio"/> Microsoft Explorer	<input type="radio"/> Google Chrome	<input type="radio"/> Mozilla Firefox	<input type="radio"/> Opera	<input type="radio"/> Safari	<input type="radio"/> Otros
Redes Sociales	<input type="radio"/> No suelo usar	<input type="radio"/> Facebook	<input type="radio"/> Twitter	<input type="radio"/> Tuenti	<input type="radio"/> LinkedIn	<input type="radio"/> Instagram	<input type="radio"/> Otras
Videos	<input type="radio"/> No suelo usar	<input type="radio"/> Youtube	<input type="radio"/> Google video	<input type="radio"/> Megavideo	<input type="radio"/> Fazed	<input type="radio"/> Vimeo	<input type="radio"/> Otras
Mensajería online para móvil	<input type="radio"/> No suelo usar	<input type="radio"/> Whatsapp	<input type="radio"/> Line	<input type="radio"/> Facebook messenger	<input type="radio"/> Imessage	<input type="radio"/> Telegram	<input type="radio"/> Otras
Plataforma de Apps	<input type="radio"/> No suelo usar	<input type="radio"/> Google Play	<input type="radio"/> App Store	<input type="radio"/> Samsung Apps	<input type="radio"/> Nokia Store	<input type="radio"/> Windows Phone Store	<input type="radio"/> Otras
Musica on line	<input type="radio"/> No suelo usar	<input type="radio"/> Spotify	<input type="radio"/> Grooveshark	<input type="radio"/> Deezer	<input type="radio"/> Rdio	<input type="radio"/> Raro.com	<input type="radio"/> Otras

28. Indique usted su frecuencia de uso de telefonía sobre Internet (como Skype, Viber, etc...) durante el último mes.

Cada día varias veces  Casi todos los días  Varias veces a la semana  Más esporádicamente  Ninguna vez

29. Si contesta casi todos los días o todos los días respecto de los servicios de telefonía online en la pregunta anterior ¿Desde que usa servicios de telefonía sobre Internet como ha cambiado su consumo de SMS, telefonía móvil y fija?

	SMS	TELEFONÍA MÓVIL	TELEFONÍA FIJA
Ya no consumo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumo menos de la mitad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumo algo más de la mitad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No ha afectado a mi consumo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Indique usted el número de compras online que ha realizado en los últimos tres meses

31. Sí la respuesta es mayor a 0 en 30. ¿Cuándo realizó usted la compra pudo elegir el operador a través del que recibió el envío?

Sí  No

32. Sí la respuesta es mayor a 0 en 30. ¿De estas compras online cuántas supusieron (o supondrán) la recepción de un paquete en su hogar (por ejemplo compras de libros en papel, ropa, etc)?

33. Indique usted si ha recibido algún paquete cuyo origen no es el comercio electrónico en los últimos tres meses

Sí  No

### Sección 3. Postal

34. ¿Conoce usted más de un operador postal?  Sí  No

35. Indique el tipo de envíos que suele recibir y remitir a través de los servicios postales

	SÍ SUELO ENVIAR	NO SUELO ENVIAR	SÍ SUELO RECIBIR	NO SUELO RECIBIR
Documentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Objetos/Mercancías	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. ¿Cómo valora el servicio que ofrece Correos?

Muy bueno  Bueno  Ni bueno ni malo  Malo  Muy malo

37. ¿Ha presentado reclamaciones por los servicios postales en los últimos 12 meses?

No  Sí (reclamación sobre Correos)  Sí (reclamación sobre otro operador postal).

#### Envío de correo y paquetes

38. En el último año, ¿Ha utilizado usted los servicios de Correos para enviar correspondencia o/y paquetes?

Sí  No

39. En el último año, ¿Ha utilizado usted los servicios de operadores postales que no sean Correos para enviar correspondencia y /o paquetes?

Sí  No

40. Si contesta que sí en 38. ¿Cómo valoró el servicio de Correos?

- Muy bueno    Bueno    Ni bueno ni malo    Malo    Muy malo

41. Si contesta que sí en 39. ¿Por qué eligió a este operador? POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE

- Está cerca de mi domicilio    Son envíos especialmente seguros  
 Presta un servicio rápido    Su atención al cliente es buena  
 Es barato    Otros

42. Si contesta que sí en 39. ¿Cómo valoró el servicio del operador?

- Muy bueno    Bueno    Ni bueno ni malo    Malo    Muy malo

### Recepción de correo y paquetes

43. ¿Ha recibido usted notificaciones de otro operador que no sea Correos?

- Sí    No

44. Indique cómo recibe los siguientes documentos

	EN PAPEL, POR ENVÍO POSTAL	ELECTRÓNICAMENTE	EN PAPEL Y ELECTRÓNICAMENTE
Facturas de Electricidad o Gas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facturas de Telecomunicaciones fijas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facturas de Telecomunicaciones móviles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notificaciones del banco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

45. Si ha indicado que electrónicamente en 44 para algún servicio. ¿Está satisfecho con la factura electrónica?

- Sí    No

46. Si ha indicado que electrónicamente en 44 para algún servicio. ¿Fue usted quién solicitó recibir las facturas electrónicamente?

- Sí, lo solicité    Sí lo solicité cuando el proveedor me informó sobre la posibilidad    No lo solicité.

## Sección 4. Audiovisual

47. Indique usted aproximadamente cuántas horas al día pasa viendo contenidos audiovisuales (películas, series, programas, informativos, deportes, videos, etc.) en cualquier tipo de equipo/ terminal (televisión, pantalla de ordenador, tableta, teléfono móvil) y cómo se distribuyen esas horas entre los diferentes terminales

	DÍA LABORABLE	FESTIVO
Número de horas total		
Pantalla de televisión		
Pantalla de ordenador		
Tableta		
Teléfono móvil		

48. ¿Ve usted contenidos audiovisuales online al menos una vez a la semana?

- Sí     No

49. Si contesta que sí en 48. Indique usted qué tipos de contenidos audiovisuales online suele ver. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE.

- |                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
| <input type="radio"/> Informativos | <input type="radio"/> Episodios de series | <input type="radio"/> Contenidos generados por amigos y familiares € |
| <input type="radio"/> Documentales | <input type="radio"/> Videos cortos       | <input type="radio"/> Otros  |
| <input type="radio"/> Películas    | <input type="radio"/> Deportes €          |  |