



REO núm: 1106  
Data: 30/09/2024

## Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han fet una reclamació. 2023

### Fitxa tècnica

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Generalitat de Catalunya  
**Agència Catalana del Consum**



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**

## FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

Definitiva per entrar el REO

### 1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una reclamació. 2023
Resum de l'objecte:	avaluar el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una reclamació
Necessitats a satisfer:	Conèixer el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una consulta

Està inclòs al Pla anual:

### 2. Altres paràmetres tècnics

#### 2.1 Fitxa tècnica

##### Metodologia quantitativa:

Lot 1. Enquestes presencials

Lot 2. Enquestes telefòniques

Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	Fins 500		456	4,59
3. Univers:	Usuaris d'un servei			
4. Mostreig:	Sense mostreig			
5. Nombre de quotes:	0 quotes			
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Marc mostral:	Llistat d'univers			
8. Recordatoris:	1 o 2 recordatoris			
9. Retrucades:				

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de: 5,25 €

b) Preu unitari previst pel promotor: **5,25 €** *L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu*

*En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.*

**Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés (Access panels)**

Metodologia qualitativa:

**Reunions de grup**

Altres metodologies:

Metodologies no incloses en els apartats anteriors

*especifiqueu:*

---

2.2 Qüestionari i/o quió de les entrevistes

Brifing o primer esborrany

Definitiu

Altres (*especifiqueu*):

---

**3. Altres dades de l'estudi**

*especificar (unitat/DG i Departament):*

3.1 Promotor de l'estudi:

Agència Catalana del Consum

3.2 Executor de l'estudi

*Especificar:*

Direcció i disseny		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		<i>observacions</i>
Presencial	<i>Empreses Lot 1:</i>	
Telefònic	<i>Empreses Lot 2:</i>	
Internet amb marc mostral	<i>Empreses Lot 3:</i>	Mitjans propis
Internet amb panel	<i>Empreses Lot 4:</i>	
Reunions de grup	<i>Empreses Lot 5:</i>	
Altres metodologies	<i>Especificar:</i>	
Anàlisi i informes addicionals	<i>Especificar:</i>	Centre d'Estudis d'Opinió
Altres	<i>Especificar:</i>	

3. Cost de l'estudi

*Cost màxim segons  
Acord marc  
€ (IVA no inclòs)*

*Cost unitat promotora  
€ (IVA no inclòs)*

	<i>Cost màxim segons Acord marc € (IVA no inclòs)</i>	<i>Cost unitat promotora € (IVA no inclòs)</i>
Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	- €	- €
Lot 2: Telefònic	- €	- €
Lot 3: Internet amb marc mostral	2.394,00 €	2.394,00 €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €
Altres	- €	- €

<b>Total</b>	<b>2.394,00 €</b>	<b>2.394,00 €</b>
--------------	-------------------	-------------------

*L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu*

#### 4. Calendari d'execució del contracte

*Especifiqueu les dates (dia o mes, any)*

Treball de camp:	23/10/2023-05/11/2023
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	nov-23
Presentació dels resultats per part del promotor:	

#### Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

*Fitxers definitius per entrada al REO*

- Qüestionari
- Guió de les reunions
- Taules estadístiques
- Informe de resultats
- Microdades de l'estudi
- Altres (especificar):