

El manteniment de l'habitatge i els consumidors. PULSÍMETRE

Estudi encarregat per l'Institut Català del Consum

Febrer de 2000

RPEEO 80

PULSÍMETRE

PULSÍMETRE

PULSÍMETRE



EL MANTENIMENT DE L'HABITATGE I ELS CONSUMIDORS

Barcelona, febrer de 2000



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

ÍNDEX

Pregunta 01.- ¿Vostè sap que la prestació de serveis a domicili, com la que realitzen els lampistes, pintors, fusters, etc. està regulada a per un decret de la Generalitat de Catalunya des de novembre de 1995?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	148	20,36%
No	579	79,64%

Pregunta 02.- Quan necessita un d'aquests serveis, a qui el sol·licita?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Establiments o professionals</u> <u>del barri</u>	<u>396</u>	<u>54,25%</u>
Per recomanació	190	26,03%
Pàgines grogues	54	7,40%
Altres	66	9,04%
Ns/ Nc	24	3,29%

Pregunta 03.- Sap que abans de fer la feina, li han de fer un pressupost per escrit?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	660	90,16%
No	72	9,84%

Pregunta 04.- Sap que li han d'entregar l'original del pressupost un cop signat per vostè, en senyal de conformitat?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	532	72,68%
No	200	27,32%

Pregunta 05. Si sol·licita una modificació o ampliació dels treballs a realitzar o bé sorgeixen imprevistos, sap que s'ha de fer constar per escrit i que l'ha d'autoritzar?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	367	50,55%
No	359	49,45%



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

Pregunta 06.- Un cop finalitzada la feina, li lliuren la factura detallada?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>654</u>	<u>89,10%</u>
No	51	6,95%
No sap i/o no contesta	29	3,95%

Pregunta 07.- A la factura hi figura la informació relativa al període de garantia dels treballs realitzats?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>446</u>	<u>61,18%</u>
No	175	24,01%
No sap i/o no contesta	108	14,81%

Pregunta 08.- Ha tingut problemes amb el compliment de la garantia?

Resposta	Vots	Percentatge
Sí	96	13,11%
<u>No</u>	<u>594</u>	<u>81,15%</u>
No sabe i/o no contesta	42	5,74%

Pregunta 09.- Sap que el total del pressupost ha de coincidir amb el total de la factura, impostos inclosos?

Resposta	Vots	Percentatge
<u>Sí</u>	<u>610</u>	<u>83,56%</u>
No	120	16,44%

Pregunta 10.- Considera que aquest personal és prou professional i qualificat?

Resposta	Vots	Percentatge
Molt	204	27,87%
<u>Acceptable</u>	<u>438</u>	<u>59,84%</u>
Poc	48	6,56%
Deficient	18	2,46%
No sap i/o no contesta	24	3,28%



Generalitat de Catalunya
Departament d'Indústria,
Comerç i Turisme
Institut Català del Consum

Pregunta 11.- Quin és el grau de satisfacció pel servei rebut?

Resposta	Vots	Percentatge
Alt	205	28,08%
<u>Acceptable</u>	<u>435</u>	<u>59,59%</u>
Baix	42	5,75%
Deficient	12	1,64%
No sap i/o No contesta	36	4,93%

Pregunta 12.- Si alguna vegada ha tingut problemes amb aquests serveis, amb quins professionals ha estat?

Resposta	Vots	Porcentatge
Paletes	85	11,63%
Pintors	7	0,96%
Lampistes	77	10,53%
Fusters	61	8,34%
Altres	18	2,46%
<u>Cap problema</u>	<u>483</u>	<u>66,07%</u>

Pregunta 13.- Si alguna vegada ha tingut problemes amb aquests serveis, per què ha sigut?

Resposta	Vots	Percentatge
Varen cobrar més que que el pressupost	26	10,48%
<u>Varen tardar més del previst</u>	<u>121</u>	<u>48,79%</u>
La feina i els acabats varen resultar de mala qualitat	92	37,10%
Altres problemes	9	3,63%

Institut Català del Consum

REF:SONICC1\PI2\Novembre99

Pregunta 1.- ¿Vostè sap que la prestació de serveis a domicili, com els lampistes, pintors, fusters, etc. està regulada des de novembre de 1995 per un decret de la Generalitat de Catalunya?

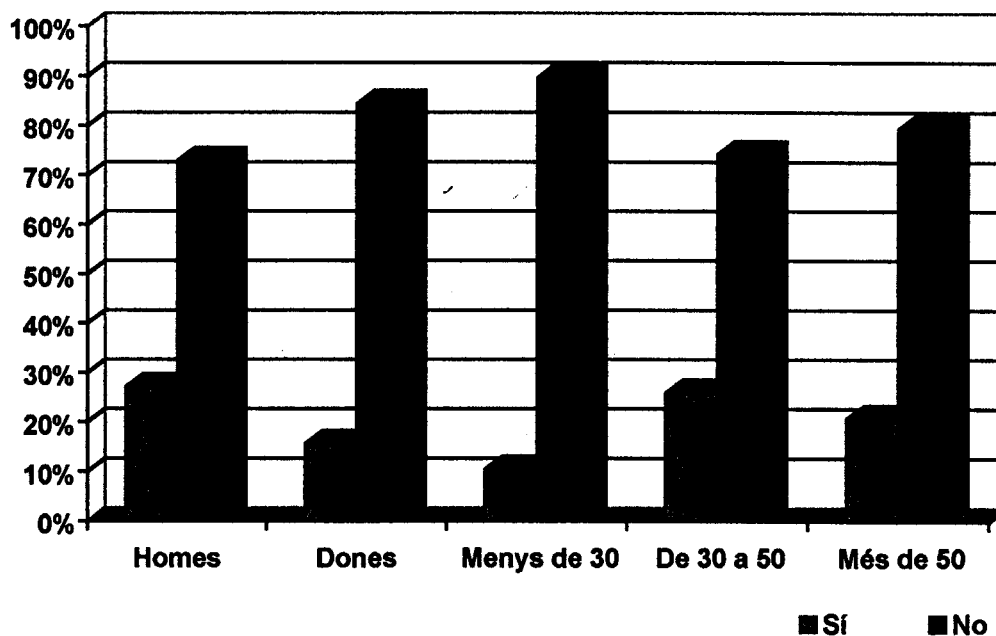
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	148	20.36%	± 2.93%
No	579	79.64%	± 2.93%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	27.09%	15.65%	10.40%	25.84%	20.70%
No	72.91%	84.35%	89.60%	74.16%	79.30%



Institut Català del Consum

REF:ASONICC1\PI2\Novembre99

Pregunta 2.- Quan necessita un d'aquests serveis a qui el sol·licita?

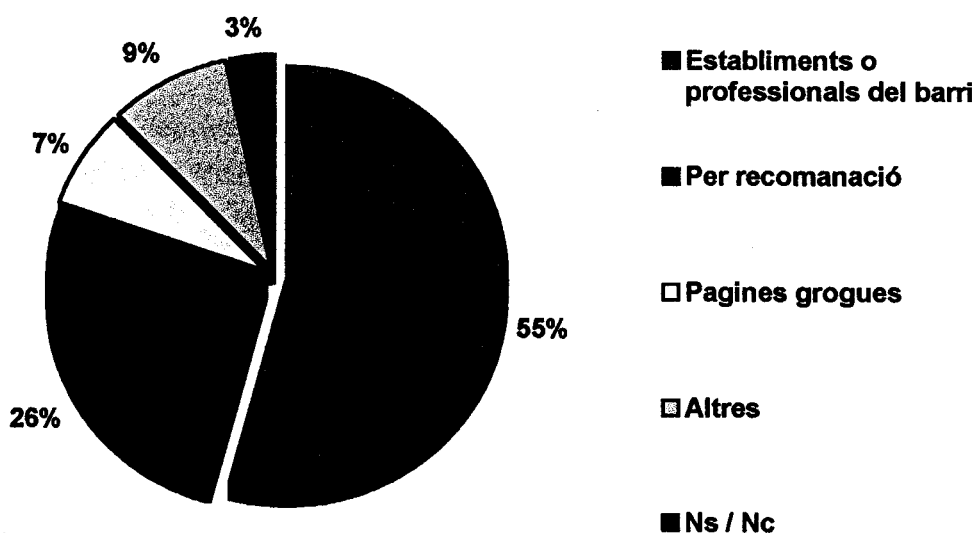
- A. Establiments o professionals del barri
- B. Per recomanació
- C. Pàgines grogues de Telefònica
- D. Altres

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Establiments o professionals del barri	396	54.25%	± 3.61%
Per recomanació	190	26.03%	± 3.18%
Pàgines grogues	54	7.40%	± 1.90%
Altres	66	9.04%	± 2.08%
Ns / Nc	24	3.29%	± 1.29%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Establiments o professionals del barri	58.28%	51.40%	41.11%	56.27%	61.18%
Per recomanació	18.21%	31.54%	40.56%	24.75%	17.25%
Pàgines grogues	14.24%	2.57%	9.44%	3.73%	10.20%
Altres	5.30%	11.68%	5.56%	11.53%	8.63%
Ns / Nc	3.97%	2.80%	3.33%	3.73%	2.75%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\1\P12\Novembre99

Pregunta 3.- Sap que abans de fer la feina, li han de fer un pressupost per escrit?

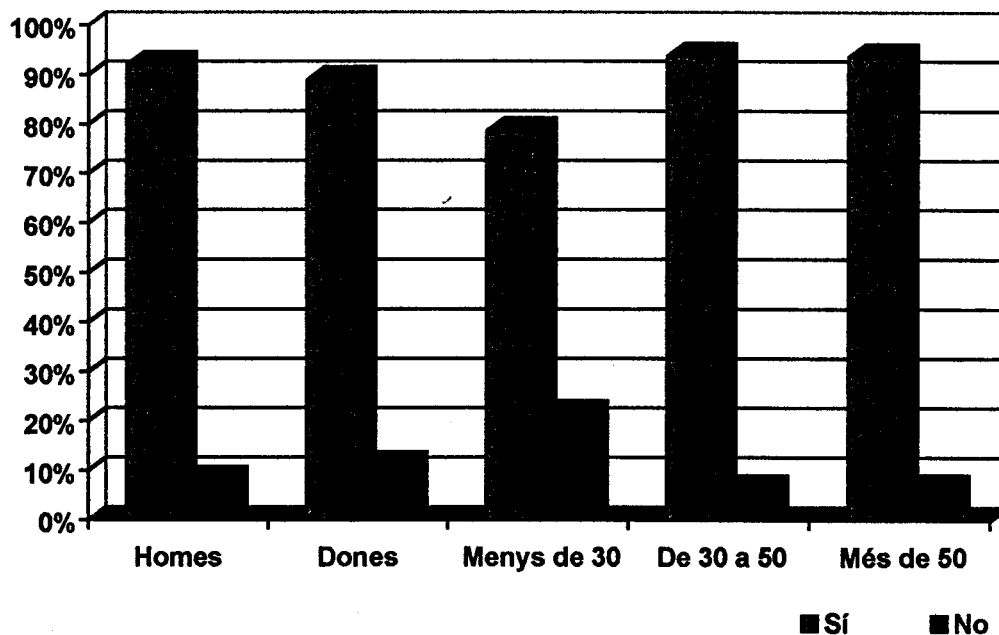
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 727 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	660	90.16%	± 2.16%
No	72	9.84%	± 2.16%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	92.00%	88.89%	78.57%	93.69%	93.54%
No	8.00%	11.11%	21.43%	6.31%	6.46%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PI2\Novembre99

Pregunta 4.- Sap que li han d'entregar l'original del pressupost un cop signat per vostè, en senyal de conformitat?

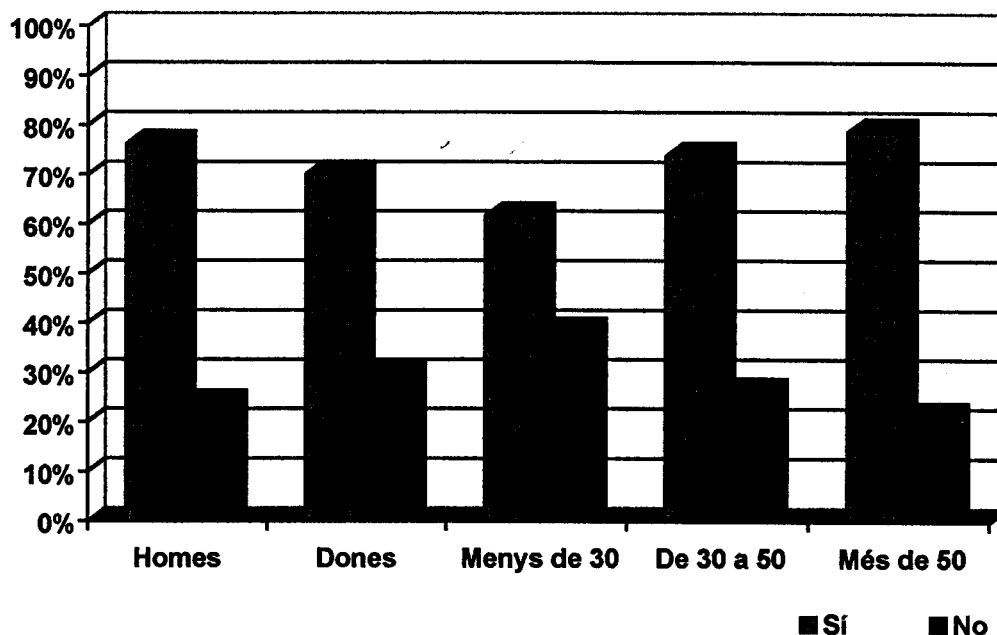
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	532	72.68%	± 3.23%
No	200	27.32%	± 3.23%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	76.22%	70.12%	61.71%	73.83%	78.76%
No	23.78%	29.88%	38.29%	26.17%	21.24%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1\PI2\Novembre99

Pregunta 5.- Si sol·licita una modificació o ampliació dels treballs a realitzar o bé surten imprevistos, ¿sap que s'ha de fer constar per escrit i que vostè l'ha de autoritzar?

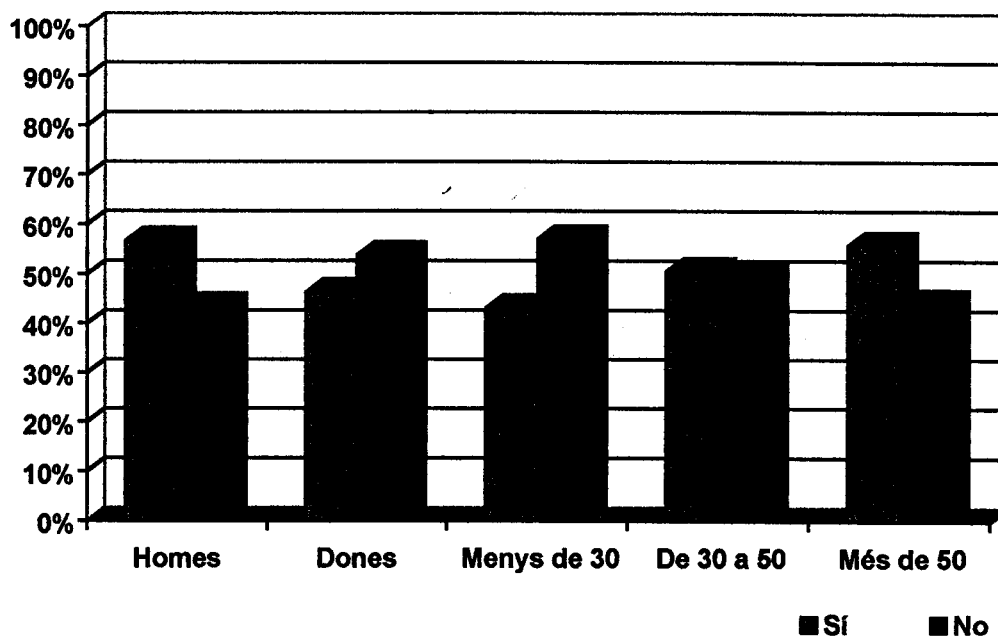
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	367	50.55%	± 3.64%
No	359	49.45%	± 3.64%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	56.67%	46.24%	43.02%	50.52%	55.81%
No	43.33%	53.76%	56.98%	49.48%	44.19%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\1\P12\Novembre99

Pregunta 6.- Un cop finalitzada la feina, li lliuren la factura detallada?

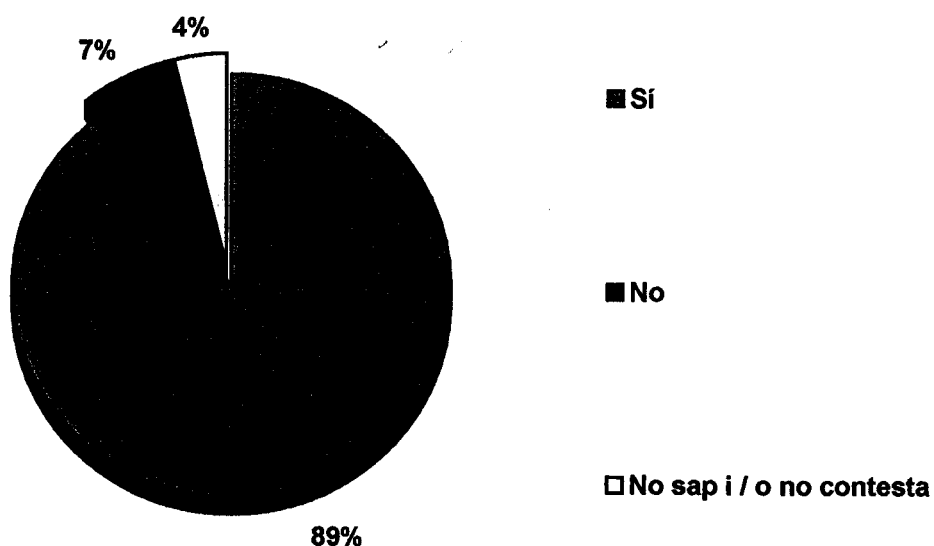
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	654	89.10%	± 2.25%
No	51	6.95%	± 1.84%
No sap i / o no contesta	29	3.95%	± 1.41%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	89,40%	88,89%	89,66%	89,11%	88,72%
No	6,29%	7,41%	4,60%	7,92%	7,39%
No sap i / o no contesta	4,30%	3,70%	5,75%	2,97%	3,89%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\VP12\Novembre99

Pregunta 7.- A la factura hi figura la informació relativa al període de garantia dels treballs realitzats?

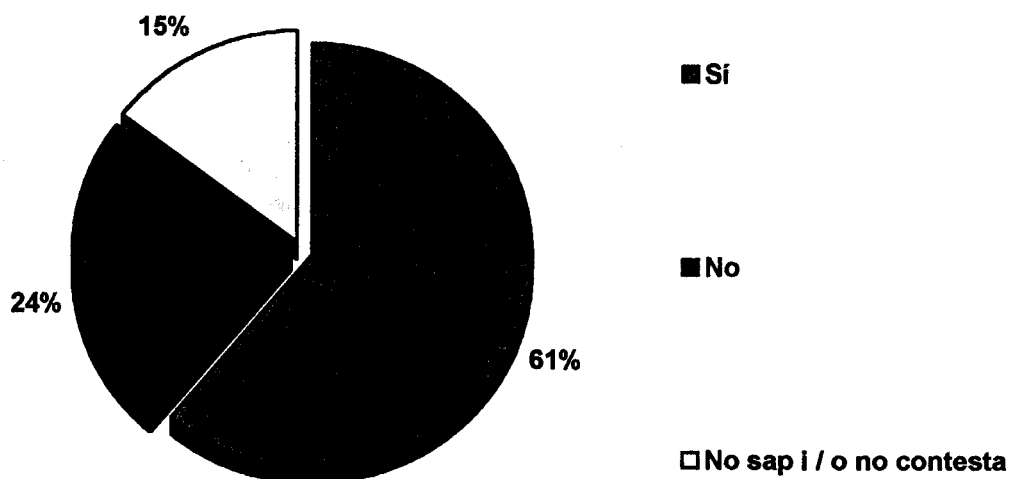
- A.
- B.
- C.

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	446	61.18%	± 3.54%
No	175	24.01%	± 3.10%
No sap i/o no contesta	108	14.81%	± 2.58%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	65,44%	58,24%	54,91%	51,84%	76,26%
No	22,48%	25,06%	27,75%	30,10%	14,40%
No sap i/o no contesta	12,08%	16,71%	17,34%	18,06%	9,34%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC1\PI2\Novembre99

Pregunta 8.- Ha tingut problemes amb el compliment de la garantia?.

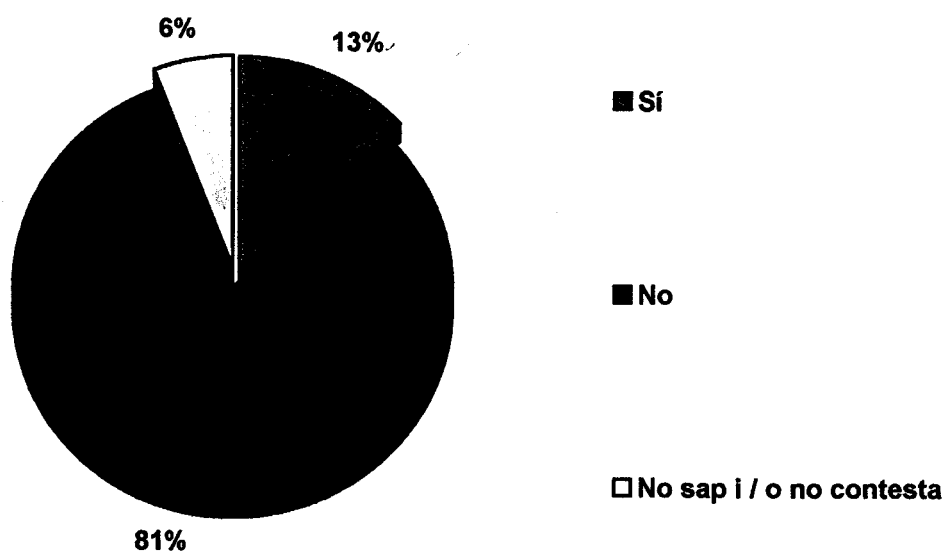
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	96	13.11%	± 2.45%
No	594	81.15%	± 2.83%
No sap i / o no contesta	42	5.74%	± 1.69%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	13,95%	12,53%	13,41%	12,54%	13,57%
No	78,74%	82,83%	83,80%	77,29%	83,72%
No sap i / o no contesta	7,31%	4,64%	2,79%	10,17%	2,71%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1\PI2\Novembre99

Pregunta 9.- Sap que el total del pressupost ha de coincidir amb el total de la factura, impostos inclosos?

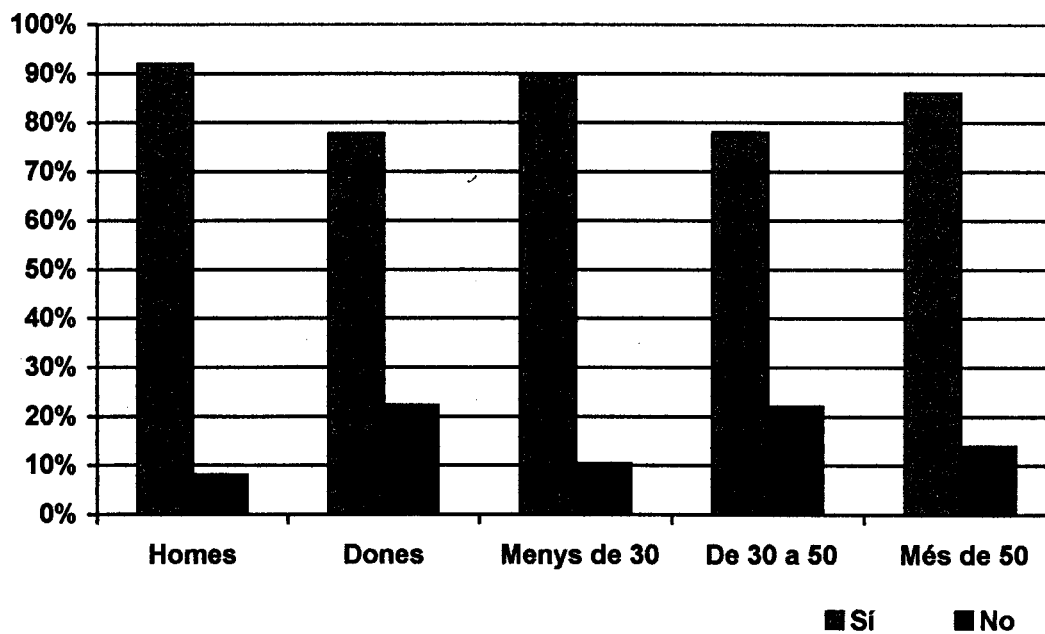
- A. Sí
- B. No

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Sí	610	83.56%	± 2.69%
No	120	16.44%	± 2.69%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Sí	91.97%	77.73%	89.66%	77.93%	85.99%
No	8.03%	22.27%	10.34%	22.07%	14.01%



Institut Català del Consum

REF:SONICC1\PI2\Novembre99

Pregunta 10.- Considera que aquest personal és prou professional i qualificat?

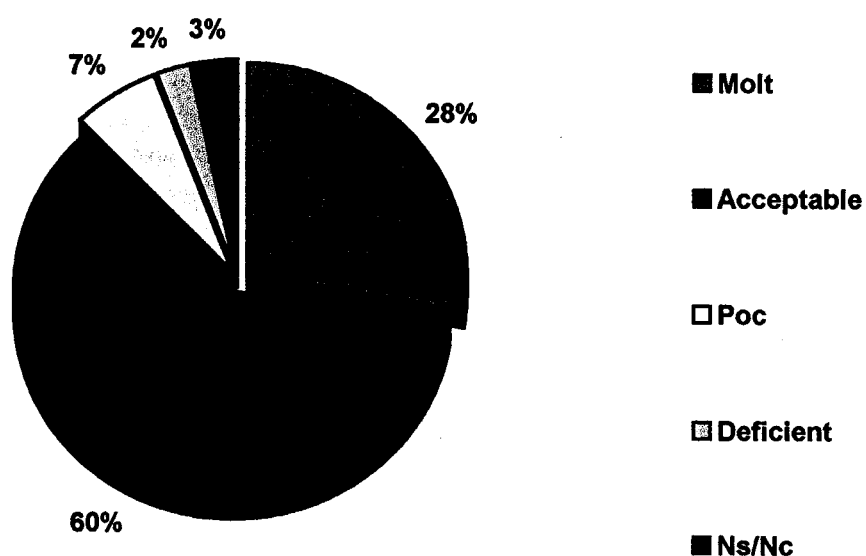
- A. Sí
- B. No
- C. No sap i / o no contesta

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Molt	204	27.87%	± 3.25%
Acceptable	438	59.84%	± 3.55%
Poc	48	6.56%	± 1.79%
Deficient	18	2.46%	± 1.12%
Ns/Nc	24	3.28%	± 1.29%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Molt	37,21%	21,35%	24,00%	20,41%	38,78%
Acceptable	48,50%	67,75%	62,29%	62,93%	54,75%
Poc	8,31%	5,34%	4,57%	9,86%	4,18%
Deficient	0,33%	3,94%	3,43%	3,40%	0,76%
Ns/Nc	5,65%	1,62%	5,71%	3,40%	1,52%



Institut Català del Consum

REF:\SONICC\IP12\Novembre99

Pregunta 11.- Quin és el grau de satisfacció del servei rebut?

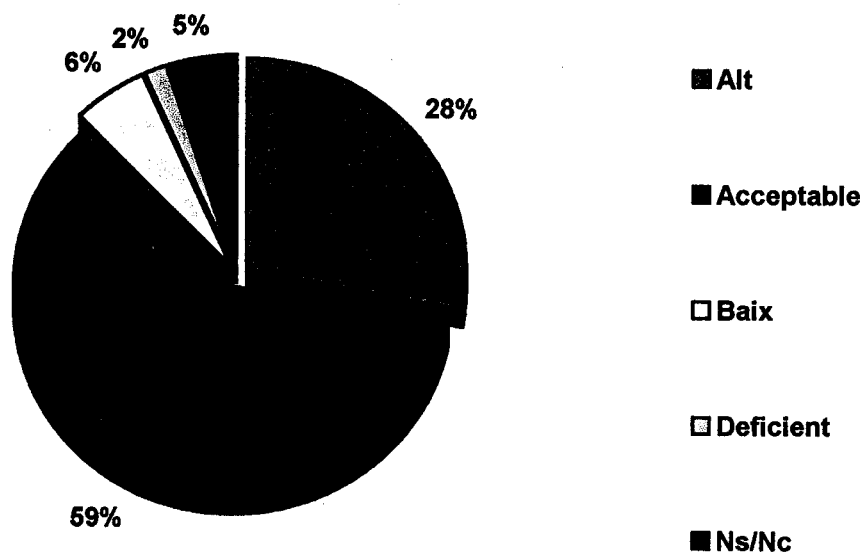
- A. Alt
- B. Acceptable
- C. Baix
- D. Deficient
- E. No sap i / o no contesta

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Alt	205	28.08%	± 3.26%
Acceptable	435	59.59%	± 3.56%
Baix	42	5.75%	± 1.69%
Deficient	12	1.64%	± 0.92%
Ns/Nc	36	4.93%	± 1.57%

Relació de les respostes a la pregunta

Resp \ Grup	Homes	Dones	Menys de 30	De 30 a 50	Més de 50
Alt	30,23%	26,57%	35,09%	20,27%	32,56%
Acceptable	57,48%	61,07%	52,05%	67,44%	55,43%
Baix	5,98%	5,59%	4,09%	7,64%	4,65%
Deficient	0,66%	2,33%	4,68%	0,66%	0,78%
Ns/Nc	5,65%	4,43%	4,09%	3,99%	6,59%



Institut Català del Consum

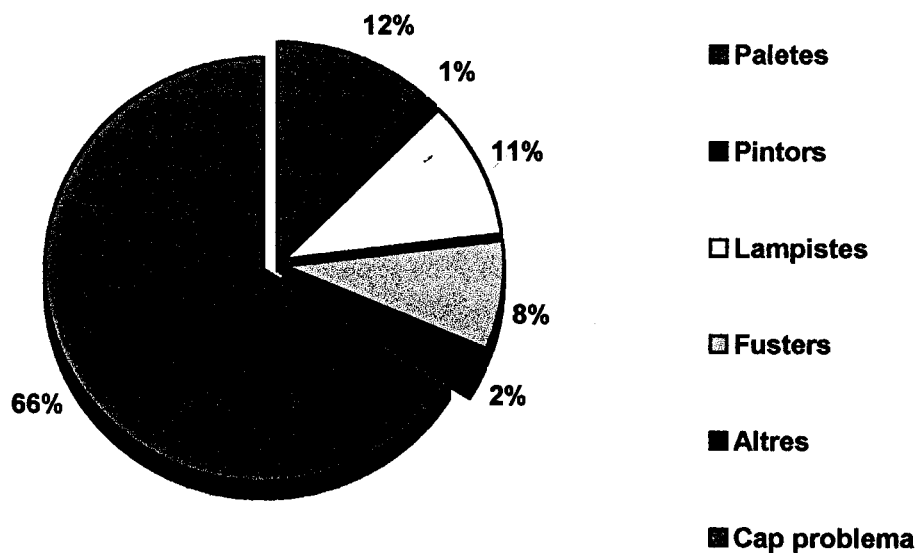
REF:SONICC1\PI2\Novembre99

Pregunta 12.- ¿Si alguna vegada ha tingut problemes amb aquest serveis, amb quins professionals ha estat?

- A. Paletes
- B. Pintors
- C. Lampistes
- D. Fusters
- E. Altres
- F. No ha tingut cap problema

- Mostra: 724 persones de Catalunya.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Paletes	85	11.63%	± 2.32%
Pintors	7	0.96%	± 0.71%
Lampistes	77	10.53%	± 2.23%
Fusters	61	8.34%	± 2.01%
Altres	18	2.46%	± 1.12%
Cap problema	483	66.07%	± 3.43%



Institut Català del Consum

REFASONICC1P12\Novembre99

Pregunta 13.- ¿Si alguna vegada ha tingut problemes amb aquests serveis perquè ha estat?

- A. Varen cobrar més que el pressupost
- B. Varen tardar més del previst
- C. La feina i els acabats varen resultar de mala qualitat
- D. Altres problemes

- Mostra: 248 persones de Catalunya que han tingut algún tipus de problema.
- Data del sondeig: novembre de 1999.

RESPOSTA	VOTS	PERCENTATGE	FIABILITAT
Varen cobrar més que el pressupost	26	10.48%	± 3.81%
Varen tardar més del previst	121	48.79%	± 6.22%
La feina i els acabats varen resultar de mala qualitat	92	37.10%	± 6.01%
Altres problemes	9	3.63%	± 2.33%

