



REO núm: 1141  
Data: 08/10/2025

## Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han fet una reclamació. 2024

### 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, 2024 |
| 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            |               |   | -     |
| 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 panels d'accés (Access panels)

Metodologia qualitativa:

☐ Reunions de grup

Altres metodologies:

☐ Metodologies no incloses en els apartats anteriors  
especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o guió 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

observacions

Presencial

Empreses Lot 1:

Telefònic

Empreses Lot 2:

Internet amb marc mostral

Empreses Lot 3:

Mitjans propis

Internet amb panel

Empreses Lot 4:

Reunions de grup

Empreses Lot 5:

Altres metodologies

Especificar:

Anàlisi i informes addicionals

Especificar:

Centre d'Estudis d'Opinió

Altres

Especificar:

3. Cost de l'estudi

Cost màxim segons

Acord marc

€ (IVA no inclòs)

Cost unitat promotora

€ (IVA no inclòs)

Direcció i disseny

- €

- €

Treball de camp i informe descriptiu de resultats

Lot 1: Presencial

- €

- €

Lot 2: Telefònic

- €

- €

Lot 3: Internet amb marc mostral

- €

- €

Lot 4: Internet amb panel

- €

- €

Lot 5: Reunions de grup

- €

- €

Altres metodologies

- €

- €

Anàlisi i informes addicionals

- €

- €

Altres

- €

- €

**Total**

- €

- €

*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:

Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:

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):