



**PRINCIPALS RESULTATS ESTUDI
JUNTA ARBITRAL**

OPINA

PERCENTATGES VERTICALS

Novembre 2009

	Demarcació						Procediment		
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós
Base: Total entrevistes	500	317	44	41	88	10	314	88	98
Demarcació									
Barcelona	63.4	100.0	-	-	-	-	65.0	60.2	61.2
Girona	8.8	-	100.0	-	-	-	7.3	8.0	14.3
Lleida	8.2	-	-	100.0	-	-	8.6	10.2	5.1
Tarragona	17.6	-	-	-	100.0	-	17.5	18.2	17.3
Terres de l'Ebre	2.0	-	-	-	-	100.0	1.6	3.4	2.0
Sector									
Telefonia	26.2	22.7	50.0	31.7	20.5	60.0	16.6	59.1	27.6
Internet	8.0	7.3	4.5	4.9	14.8	-	3.8	14.8	15.3
Vehicles (reparació/ compra-venda)	6.4	6.9	-	9.8	6.8	-	8.6	1.1	4.1
Habitatge/Llar	4.0	3.8	4.5	4.9	4.5	-	6.1	-	1.0
Telecomunicacions/Informàtica	8.0	9.1	-	9.8	8.0	-	9.6	2.3	8.2
Electricitat	0.2	0.3	-	-	-	-	-	-	1.0
Gas	2.4	2.5	2.3	4.9	1.1	-	2.5	2.3	2.0
Transport públic i privat	7.6	10.7	6.8	-	1.1	-	8.0	1.1	12.2
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	5.6	3.8	2.3	4.9	14.8	-	8.0	1.1	2.0
Altres	31.6	32.8	29.5	29.3	28.4	40.0	36.9	18.2	26.5
Procediment									
Mediació	62.8	64.4	52.3	65.9	62.5	50.0	100.0	-	-
Arbitratge	17.6	16.7	15.9	22.0	18.2	30.0	-	100.0	-
Ambdós	19.6	18.9	31.8	12.2	19.3	20.0	-	-	100.0
Resolució									
Laude Estimat	6.2	6.3	2.3	7.3	6.8	10.0	-	35.2	-
Laude Desestimat	4.6	4.4	6.8	4.9	3.4	10.0	-	26.1	-
Laude Estimat en part	6.8	6.0	6.8	9.8	8.0	10.0	-	38.6	-
Arxiu per mediació	14.0	11.7	31.8	12.2	13.6	20.0	-	-	71.4
Arxiu per mediació sense sol·licitud	21.2	19.9	29.5	29.3	18.2	20.0	33.8	-	-
Arxiu per no acceptació	33.8	38.8	20.5	26.8	26.1	30.0	53.8	-	-
Arxiu i trasllat per sanció	5.6	7.3	-	-	5.7	-	-	-	28.6
Altres	7.8	5.7	2.3	9.8	18.2	-	12.4	-	-
Data									
Abans	65.4	66.2	72.7	70.7	55.7	70.0	61.8	72.7	70.4
Després	34.6	33.8	27.3	29.3	44.3	30.0	38.2	27.3	29.6
Visita Pamploma									
Ha visitat les noves instal·lacions	1.4	2.2	-	-	-	-	-	8.0	-
No Ha visitat les noves instal·lacions	98.6	97.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.0	100.0
Arbitratge únic									
Àrbitre únic	3.6	4.4	-	-	4.5	-	-	20.5	-
No àrbitre únic	96.4	95.6	100.0	100.0	95.5	100.0	100.0	79.5	100.0
Sexe									
Home	61.2	64.4	50.0	68.3	51.1	70.0	59.9	61.4	65.3
Dona	38.8	35.6	50.0	31.7	48.9	30.0	40.1	38.6	34.7
Edat									
18-24 anys	3.0	3.5	2.3	-	2.3	10.0	2.2	3.4	5.1
25-34 anys	27.8	30.3	29.5	22.0	22.7	10.0	29.9	22.7	25.5
35-49 anys	37.2	32.2	50.0	46.3	45.5	30.0	37.9	35.2	36.7
50-64 anys	25.4	27.8	11.4	26.8	20.5	50.0	24.5	28.4	25.5
+de 64 anys	6.6	6.3	6.8	4.9	9.1	-	5.4	10.2	7.1

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base:Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P1.Ens consta que vostè ha utilitzat els serveis de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya en el darrer any, és això cert?

Si	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

P2.Quantes vegades ha presentat una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?

1	72.6	71.6	77.3	78.0	70.5	80.0	71.3	75.0	74.5
2	19.0	19.9	15.9	7.3	22.7	20.0	20.1	15.9	18.4
3	5.6	6.3	2.3	7.3	4.5	-	5.4	6.8	5.1
4	1.4	0.9	2.3	2.4	2.3	-	1.6	1.1	1.0
5	0.2	0.3	-	-	-	-	0.3	-	-
6	0.6	0.9	-	-	-	-	0.6	1.1	-
10	0.2	-	2.3	-	-	-	-	-	1.0
30	0.2	-	-	2.4	-	-	0.3	-	-
No recorda	0.2	-	-	2.4	-	-	0.3	-	-

P3.Ens consta que vostè va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum una Mediació / Arbitratge. És això cert?

Si	96.2	95.9	95.5	97.6	96.6	100.0	100.0	100.0	80.6
No	3.8	4.1	4.5	2.4	3.4	-	-	-	19.4

P3a.Que és el que va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum?

Base:Procediment incorrecte

19	13	2	1	3	0	0	0	19
Mediació	78.9	69.2	100.0	100.0	100.0	-	-	78.9
Arbitratge	21.1	30.8	-	-	-	-	-	21.1

P4.L'empresa sobre la que va fer la reclamació pertany al sector que consta a "la BBDD"?

Base:Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98	
Si	88.0	86.1	90.9	92.7	92.0	80.0	86.0	97.7	85.7
No	12.0	13.9	9.1	7.3	8.0	20.0	14.0	2.3	14.3

P4a.A quin sector pertany?

Base:Sector incorrecte

60	44	4	3	7	2	44	2	14
Telefonia	11.7	13.6	-	-	14.3	-	6.8	28.6
Internet	5.0	4.5	-	-	-	50.0	4.5	7.1
Vehicles (reparació/compra-venda)	1.7	2.3	-	-	-	-	-	7.1
Habitatge/Llar	3.3	4.5	-	-	-	-	4.5	-
Telecomunicacions/Informàtica	13.3	13.6	-	33.3	14.3	-	11.4	21.4
Electricitat	1.7	2.3	-	-	-	-	2.3	-
Gas	3.3	4.5	-	-	-	-	2.3	7.1
Electrodomèstics	10.0	11.4	-	33.3	-	-	11.4	7.1
Roba i complementos	6.7	9.1	-	-	-	-	6.8	7.1
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	3.3	2.3	-	-	14.3	-	4.5	-
Restaurants	3.3	4.5	-	-	-	-	4.5	-
Grans superfícies	5.0	4.5	-	-	14.3	-	6.8	-
Serveis de Bancs centrals	1.7	-	25.0	-	-	-	-	7.1
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	1.7	-	25.0	-	-	-	2.3	-
Serveis sanitaris	1.7	2.3	-	-	-	-	2.3	-
Autoescoles	1.7	-	25.0	-	-	-	2.3	-
Altres serveis	15.0	13.6	-	33.3	14.3	50.0	15.9	7.1
Altres comerços	10.0	6.8	25.0	-	28.6	-	11.4	50.0

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base:Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P5.L'organisme on es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació és ..."validació BBDD"?

Base:Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Si	94.6	95.9	95.5	85.4	94.3	90.0	93.6	94.3	98.0
No	5.4	4.1	4.5	14.6	5.7	10.0	6.4	5.7	2.0

P5a.A quin organisme es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació?

Base:Organisme incorrecte

27	13	2	6	5	1	20	5	2
----	----	---	---	---	---	----	---	---

Oficines Municipals d'Informació al Consumidor-OMIC	25.9	38.5	-	-	40.0	-	15.0	60.0	50.0
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor-OCIC	11.1	-	50.0	16.7	20.0	-	5.0	20.0	50.0
Agència Catalana de Consum-ACC	44.4	53.8	50.0	33.3	20.0	100.0	60.0	-	-
Es va dirigir directament a la JACC(Junta Arbitral de Consum de Catalunya)	3.7	-	-	16.7	-	-	5.0	-	-
Agència de Protecció de dades	3.7	7.7	-	-	-	-	5.0	-	-
Departament d'Indústria	3.7	-	-	16.7	-	-	5.0	-	-
Altres	3.7	-	-	-	20.0	-	5.0	-	-
No contesta	3.7	-	-	16.7	-	-	-	20.0	-

P6.Quan va contactar per primera vegada amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Base:Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Telefonant al 012	3.8	4.1	6.8	2.4	1.1	10.0	4.1	2.3	4.1
Telefonant al telèfon de l'ACC/JACC	7.4	6.3	9.1	12.2	8.0	10.0	6.4	11.4	7.1
Personalment/Va ser a les oficines	47.8	39.1	61.4	53.7	68.2	60.0	43.3	55.7	55.1
Per carta	9.6	9.8	9.1	9.8	9.1	10.0	8.0	14.8	10.2
A través de la web/Mail	29.0	37.9	13.6	22.0	11.4	-	36.6	10.2	21.4
A l'aeroport del Prat	0.2	0.3	-	-	-	-	0.3	-	-
A través de l'Ajuntament	1.4	1.3	-	-	2.3	10.0	0.6	4.5	1.0
Altres	0.8	1.3	-	-	-	-	0.6	1.1	1.0

P7.A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.

Temps en rebre informació / resposta a la seva petició

[0] Molt dolent	5.6	4.4	6.8	4.9	10.2	-	5.4	6.8	5.1
[1]	3.0	2.8	2.3	4.9	3.4	-	4.1	2.3	-
[2]	4.8	3.8	-	2.4	10.2	20.0	5.4	1.1	6.1
[3]	4.2	4.7	2.3	4.9	3.4	-	5.4	2.3	2.0
[4]	5.6	5.7	4.5	7.3	5.7	-	7.3	3.4	2.0
[5]	15.6	17.4	15.9	7.3	13.6	10.0	17.5	15.9	9.2
[6]	11.6	12.6	9.1	4.9	11.4	20.0	11.8	13.6	9.2
[7]	18.0	20.5	20.5	19.5	9.1	-	18.2	22.7	13.3
[8]	16.8	16.4	15.9	14.6	17.0	40.0	13.4	22.7	22.4
[9]	6.0	4.4	9.1	9.8	9.1	-	4.5	2.3	14.3
[10] Excel·lent	8.8	7.3	13.6	19.5	6.8	10.0	7.0	6.8	16.3
Mitjana	5.98	5.97	6.50	6.56	5.43	6.30	5.63	6.16	6.92
Desviació típica	2.67	2.48	2.71	2.98	3.05	2.53	2.63	2.49	2.71

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Tracte rebut del personal de la JACC(Junta Arbitral de Consum de Catalunya)

[0] Molt dolent	5.8	3.8	4.5	9.8	10.2	20.0	6.1	4.5	6.1
[1]	0.8	0.9	-	2.4	-	-	1.0	1.1	-
[2]	1.4	1.3	-	-	2.3	10.0	1.6	1.1	1.0
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.2	0.9	2.3	9.8	3.4	-	2.5	2.3	1.0
[5]	7.0	6.9	13.6	2.4	5.7	10.0	7.6	6.8	5.1
[6]	3.4	3.5	4.5	-	4.5	-	5.1	1.1	-
[7]	13.8	15.1	11.4	9.8	12.5	10.0	14.0	19.3	8.2
[8]	20.8	24.9	11.4	12.2	15.9	10.0	20.1	21.6	22.4
[9]	12.4	12.0	13.6	12.2	12.5	20.0	11.1	12.5	16.3
[10] Excel·lent	21.2	19.2	27.3	31.7	20.5	20.0	18.5	22.7	28.6
No procedeix	11.2	11.4	11.4	9.8	12.5	-	12.4	6.8	11.2
Mitjana	7.37	7.54	7.56	7.16	6.92	6.00	7.16	7.52	7.90
Desviació típica	2.70	2.41	2.60	3.39	3.17	3.79	2.75	2.53	2.68

Quantitat d'informació

[0] Molt poca	7.8	6.9	9.1	12.2	9.1	-	8.0	8.0	7.1
[1]	2.6	1.9	6.8	2.4	3.4	-	3.5	1.1	1.0
[2]	2.0	1.6	2.3	2.4	3.4	-	2.2	1.1	2.0
[3]	3.6	3.5	4.5	2.4	4.5	-	4.5	1.1	3.1
[4]	2.8	2.5	2.3	2.4	3.4	10.0	3.8	-	2.0
[5]	11.2	12.0	11.4	4.9	10.2	20.0	10.2	14.8	11.2
[6]	13.0	15.5	4.5	7.3	12.5	-	15.6	14.8	3.1
[7]	15.8	16.7	11.4	14.6	13.6	30.0	16.2	14.8	15.3
[8]	19.4	21.5	22.7	12.2	14.8	10.0	18.5	21.6	20.4
[9]	8.8	7.6	6.8	9.8	13.6	10.0	7.6	6.8	14.3
[10] Molta	13.0	10.4	18.2	29.3	11.4	20.0	9.9	15.9	20.4
Mitjana	6.38	6.39	6.23	6.73	6.14	7.20	6.10	6.66	7.00
Desviació típica	2.83	2.65	3.27	3.42	3.03	1.99	2.82	2.72	2.87

Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir

[0] Gens clar	8.6	7.3	6.8	17.1	11.4	-	9.6	6.8	7.1
[1]	1.4	0.9	4.5	-	2.3	-	1.9	1.1	-
[2]	2.2	1.9	2.3	2.4	3.4	-	2.2	1.1	3.1
[3]	3.0	3.2	2.3	2.4	3.4	-	2.9	2.3	4.1
[4]	3.0	3.8	-	-	2.3	10.0	4.1	1.1	1.0
[5]	8.2	6.6	11.4	2.4	15.9	-	9.6	8.0	4.1
[6]	11.6	12.6	9.1	7.3	8.0	40.0	13.1	11.4	7.1
[7]	16.0	18.9	6.8	7.3	15.9	-	16.9	18.2	11.2
[8]	19.6	20.8	20.5	22.0	13.6	20.0	18.8	19.3	22.4
[9]	10.6	9.8	13.6	9.8	11.4	20.0	8.6	11.4	16.3
[10] Molt clar	15.8	14.2	22.7	29.3	12.5	10.0	12.4	19.3	23.5
Mitjana	6.60	6.67	6.89	6.76	6.03	7.20	6.28	7.00	7.26
Desviació típica	2.89	2.72	3.07	3.61	3.10	1.78	2.90	2.72	2.87

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Llenguatge utilitzat per el personal

[0] Gens comprensible	3.2	2.2	2.3	9.8	4.5	-	3.5	3.4	2.0
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.6	0.6	-	-	1.1	-	0.3	1.1	1.0
[3]	1.0	0.9	2.3	-	1.1	-	1.0	1.1	1.0
[4]	0.6	0.3	-	-	2.3	-	0.3	1.1	1.0
[5]	7.2	6.6	6.8	4.9	11.4	-	9.6	2.3	4.1
[6]	5.4	5.4	2.3	4.9	6.8	10.0	6.7	3.4	3.1
[7]	15.4	16.4	20.5	4.9	13.6	20.0	14.6	27.3	7.1
[8]	23.0	27.1	20.5	24.4	9.1	20.0	24.2	18.2	23.5
[9]	13.8	13.2	9.1	2.4	21.6	30.0	12.7	13.6	17.3
[10] Molt comprensible	22.0	19.6	27.3	41.5	19.3	20.0	18.8	21.6	32.7
No procedeix	7.8	7.6	9.1	7.3	9.1	-	8.3	6.8	7.1
Mitjana	7.71	7.76	7.88	7.76	7.35	8.30	7.54	7.70	8.27
Desviació típica	2.23	2.02	2.15	3.08	2.59	1.27	2.24	2.23	2.10

Llenguatge utilitzat en els documents informatius

[0] Gens comprensible	5.4	4.7	2.3	12.2	5.7	10.0	5.4	8.0	3.1
[1]	0.6	0.3	2.3	-	1.1	-	0.6	1.1	-
[2]	1.0	1.3	-	-	1.1	-	1.0	1.1	1.0
[3]	0.6	0.6	-	-	1.1	-	0.3	-	2.0
[4]	2.0	2.2	-	2.4	2.3	-	1.9	1.1	3.1
[5]	12.8	13.9	11.4	4.9	13.6	10.0	14.3	11.4	9.2
[6]	8.4	8.2	6.8	7.3	10.2	10.0	9.2	6.8	7.1
[7]	17.4	19.6	18.2	9.8	12.5	20.0	17.8	22.7	11.2
[8]	23.2	23.0	29.5	26.8	18.2	30.0	22.3	20.5	28.6
[9]	9.2	9.5	6.8	-	14.8	-	9.6	6.8	10.2
[10] Molt comprensible	19.4	16.7	22.7	36.6	19.3	20.0	17.5	20.5	24.5
Mitjana	7.11	7.06	7.52	7.27	7.05	6.90	7.03	6.94	7.53
Desviació típica	2.52	2.41	2.22	3.19	2.66	2.74	2.49	2.76	2.34

P8. En quant temps pensava que es resoldria la seva reclamació?

Menys d'1 mes	23.8	22.4	18.2	31.7	28.4	20.0	29.3	12.5	16.3
D'1 a 3 mesos	47.2	49.8	38.6	43.9	43.2	50.0	47.1	46.6	48.0
De 3 a 6 mesos	16.0	12.3	31.8	14.6	22.7	10.0	13.4	18.2	22.4
Més de 6 mesos	13.0	15.5	11.4	9.8	5.7	20.0	10.2	22.7	13.3

P9. D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre drets i procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

[0] Molt dolent	10.4	9.5	9.1	17.1	12.5	-	13.1	4.5	7.1
[1]	1.6	1.6	-	-	3.4	-	1.9	1.1	1.0
[2]	3.4	2.2	4.5	4.9	5.7	10.0	4.1	1.1	3.1
[3]	4.4	5.0	4.5	-	4.5	-	4.8	3.4	4.1
[4]	3.6	3.8	4.5	4.9	1.1	10.0	3.8	3.4	3.1
[5]	9.2	9.5	9.1	-	12.5	10.0	11.5	5.7	5.1
[6]	11.8	12.0	9.1	9.8	13.6	10.0	14.3	6.8	8.2
[7]	15.2	19.6	4.5	7.3	10.2	-	14.6	23.9	9.2
[8]	18.6	19.2	25.0	17.1	12.5	30.0	15.6	23.9	23.5
[9]	9.6	7.6	9.1	17.1	14.8	-	8.6	10.2	12.2
[10] Excel·lent	12.2	10.1	20.5	22.0	9.1	30.0	7.6	15.9	23.5
Mitjana	6.16	6.15	6.59	6.49	5.73	7.10	5.64	7.06	7.03
Desviació típica	3.00	2.85	3.11	3.61	3.20	2.62	3.03	2.49	2.96

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P10. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant l'etapa d'informació de drets i procediments a seguir?

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	22.2	24.3	13.6	7.3	27.3	10.0	19.1	30.7	24.5
Major força jurídica en la defensa del consumidor/Major recolzament als consumidors/més competències/Afavorir menys a les empreses	12.6	12.6	2.3	9.8	18.2	20.0	13.7	10.2	11.2
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés abans del procés	3.4	3.2	2.3	7.3	3.4	-	3.8	2.3	3.1
Major efectivitat/Que resolguin els problemes	4.0	2.5	6.8	9.8	4.5	10.0	5.1	2.3	2.0
Millor atenció al consumidor/Escoltar més al consumidor/Més amabilitat	7.6	6.9	13.6	9.8	5.7	10.0	8.0	9.1	5.1
Informació continuada al llarg del procés	12.6	14.8	4.5	9.8	11.4	-	14.0	11.4	9.2
Personal més competent	0.2	-	2.3	-	-	-	-	1.1	-
Facilitar accés a la informació/Tràmits a través de la web o telèfon	2.8	2.5	2.3	-	4.5	10.0	3.2	3.4	1.0
Més personal	0.6	0.9	-	-	-	-	1.0	-	-
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	0.6	0.6	-	-	1.1	-	1.0	-	-
Major claredat en el llenguatge	2.4	2.2	2.3	2.4	3.4	-	2.5	2.3	2.0
Més accessibles al ciutadà	0.2	-	-	-	1.1	-	-	-	1.0
Explicar més els drets del consumidor	2.4	2.5	2.3	-	3.4	-	2.5	3.4	1.0
Major publicitat de l'organisme	2.8	3.8	2.3	-	1.1	-	3.5	2.3	1.0
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	2.0	1.9	-	-	4.5	-	2.9	-	1.0
Major comunicació amb les persones afectades	1.4	0.9	-	-	4.5	-	1.9	1.1	-
Contestar les queixes	0.2	0.3	-	-	-	-	0.3	-	-
Major nombre d'oficines/Descentralització	1.6	1.6	2.3	-	2.3	-	1.0	4.5	1.0
Altres	1.6	1.9	2.3	-	-	10.0	1.9	1.1	1.0
Res / Cap	29.6	26.5	43.2	46.3	26.1	30.0	23.2	31.8	48.0
NS/NC	10.4	11.4	6.8	9.8	9.1	10.0	12.7	4.5	8.2

P11. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

Si	23.8	27.1	15.9	31.7	14.8	-	23.6	26.1	22.4
No	76.2	72.9	84.1	68.3	85.2	100.0	76.4	73.9	77.6

P12. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta la reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la seva sol·licitud?

Està obligada	31.8	28.4	36.4	36.6	39.8	30.0	24.5	45.5	42.9
Pot no acceptar la seva sol·licitud (perquè és voluntari)	45.2	50.5	34.1	34.1	37.5	40.0	52.5	29.5	35.7
No sap	23.0	21.1	29.5	29.3	22.7	30.0	22.9	25.0	21.4

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P13. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de la mediació? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/regular.

Claredat de les instruccions per omplir la sol·licitud

Base: Mediació

	412	264	37	32	72	7	314	0	98
[0] Molt dolent	7.5	6.4	5.4	12.5	11.1	-	8.0	-	6.1
[1]	0.7	0.4	-	-	2.8	-	1.0	-	-
[2]	1.0	0.4	2.7	-	2.8	-	1.0	-	1.0
[3]	2.4	1.9	2.7	-	2.8	28.6	2.5	-	2.0
[4]	1.5	1.9	-	-	1.4	-	1.9	-	-
[5]	18.2	17.8	27.0	9.4	20.8	-	21.7	-	7.1
[6]	9.7	10.2	10.8	9.4	8.3	-	10.2	-	8.2
[7]	14.1	15.2	16.2	6.3	11.1	28.6	13.1	-	17.3
[8]	21.4	23.1	8.1	28.1	20.8	-	20.7	-	23.5
[9]	8.7	8.0	16.2	6.3	9.7	-	7.0	-	14.3
[10] Excel·lent	14.8	14.8	10.8	28.1	8.3	42.9	13.1	-	20.4
Mitjana	6.61	6.75	6.46	7.09	5.92	7.14	6.38	0.00	7.35
Desviació típica	2.70	2.55	2.56	3.16	2.99	2.90	2.71	0.00	2.56

Facilitat del procés per la presentació de la sol·licitud

[0] Molt dolent	8.3	6.8	8.1	12.5	12.5	-	9.6	-	4.1
[1]	0.2	0.4	-	-	-	-	0.3	-	-
[2]	1.5	1.9	2.7	-	-	-	1.6	-	1.0
[3]	1.7	1.1	-	-	4.2	14.3	2.2	-	-
[4]	3.6	2.7	-	3.1	6.9	28.6	4.5	-	1.0
[5]	15.3	15.2	21.6	12.5	15.3	-	17.5	-	8.2
[6]	10.2	11.0	8.1	-	12.5	14.3	10.8	-	8.2
[7]	14.1	15.5	13.5	9.4	12.5	-	13.7	-	15.3
[8]	20.6	22.7	16.2	21.9	16.7	-	17.8	-	29.6
[9]	9.0	8.7	16.2	3.1	9.7	-	7.3	-	14.3
[10] Excel·lent	15.5	14.0	13.5	37.5	9.7	42.9	14.6	-	18.4
Mitjana	6.60	6.69	6.68	7.19	5.97	6.71	6.32	0.00	7.52
Desviació típica	2.76	2.62	2.78	3.31	2.94	2.96	2.85	0.00	2.25

Documentació/ papers que li van demanar

[0] Molt dolent	9.2	7.6	5.4	15.6	15.3	-	10.5	-	5.1
[1]	0.2	-	-	-	1.4	-	0.3	-	-
[2]	0.7	0.4	2.7	-	1.4	-	1.0	-	-
[3]	0.7	-	-	-	4.2	-	1.0	-	-
[4]	1.5	2.3	-	-	-	-	1.9	-	-
[5]	22.1	20.5	27.0	21.9	26.4	14.3	24.5	-	14.3
[6]	9.5	12.9	8.1	3.1	1.4	-	11.1	-	4.1
[7]	15.0	15.5	13.5	15.6	13.9	14.3	13.4	-	20.4
[8]	16.3	16.7	16.2	12.5	15.3	28.6	14.6	-	21.4
[9]	9.2	9.5	10.8	6.3	9.7	-	8.3	-	12.2
[10] Excel·lent	15.5	14.8	16.2	25.0	11.1	42.9	13.4	-	22.4
Mitjana	6.51	6.64	6.73	6.44	5.75	8.29	6.21	0.00	7.45
Desviació típica	2.78	2.59	2.58	3.35	3.19	1.75	2.83	0.00	2.39

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	7.0	5.7	2.7	9.4	13.9	-	7.6	-	5.1
[1]	0.5	0.4	2.7	-	-	-	0.6	-	-
[2]	0.5	0.8	-	-	-	-	0.6	-	-
[3]	0.7	0.4	2.7	3.1	-	-	0.6	-	1.0
[4]	1.5	1.1	-	-	4.2	-	1.6	-	1.0
[5]	14.1	14.8	18.9	6.3	13.9	-	15.9	-	8.2
[6]	6.1	5.7	10.8	-	8.3	-	7.6	-	1.0
[7]	11.2	10.6	13.5	9.4	12.5	14.3	11.1	-	11.2
[8]	24.5	27.7	24.3	25.0	11.1	42.9	23.9	-	26.5
[9]	13.1	13.3	10.8	12.5	15.3	-	11.8	-	17.3
[10] Excel·lent	20.9	19.7	13.5	34.4	20.8	42.9	18.5	-	28.6
Mitjana	7.17	7.27	6.92	7.63	6.58	8.71	6.96	0.00	7.87
Desviació típica	2.69	2.54	2.37	3.01	3.22	1.16	2.74	0.00	2.44

Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud

[0] Molt dolent	11.9	11.4	13.5	9.4	15.3	-	13.4	-	7.1
[1]	1.2	0.8	2.7	3.1	1.4	-	1.6	-	-
[2]	2.4	2.3	2.7	-	4.2	-	2.5	-	2.0
[3]	1.9	2.3	-	-	2.8	-	2.2	-	1.0
[4]	3.6	1.9	2.7	9.4	5.6	28.6	4.8	-	-
[5]	22.8	23.5	24.3	18.8	23.6	-	24.5	-	17.3
[6]	7.3	8.3	5.4	-	8.3	-	8.0	-	5.1
[7]	9.2	10.2	5.4	3.1	11.1	-	7.3	-	15.3
[8]	18.2	17.8	27.0	25.0	11.1	28.6	18.2	-	18.4
[9]	8.5	9.5	8.1	3.1	6.9	14.3	6.4	-	15.3
[10] Excel·lent	12.9	12.1	8.1	28.1	9.7	28.6	11.1	-	18.4
Mitjana	6.00	6.08	5.81	6.66	5.35	7.57	5.68	0.00	7.00
Desviació típica	3.03	2.97	3.12	3.23	3.11	2.38	3.06	0.00	2.73

Assessorament tècnic sobre el cas

[0] Molt dolent	15.8	14.0	18.9	18.8	20.8	-	17.2	-	11.2
[1]	1.0	0.8	2.7	-	1.4	-	1.0	-	1.0
[2]	2.2	2.3	2.7	-	2.8	-	2.2	-	2.0
[3]	3.6	4.5	-	3.1	2.8	-	4.8	-	-
[4]	2.9	2.7	-	3.1	4.2	14.3	3.8	-	-
[5]	25.2	27.7	21.6	15.6	22.2	28.6	28.0	-	16.3
[6]	6.1	6.8	5.4	3.1	5.6	-	6.7	-	4.1
[7]	9.5	9.8	8.1	6.3	11.1	-	8.9	-	11.2
[8]	16.3	16.3	24.3	15.6	12.5	14.3	14.3	-	22.4
[9]	7.5	6.1	8.1	15.6	8.3	14.3	6.1	-	12.2
[10] Excel·lent	10.0	9.1	8.1	18.8	8.3	28.6	7.0	-	19.4
Mitjana	5.54	5.53	5.54	6.16	5.13	7.29	5.17	0.00	6.73
Desviació típica	3.13	2.99	3.36	3.58	3.32	2.37	3.05	0.00	3.09

Professionalitat del mediador i resta del personal que va participar en la mediació

[0] Molt dolent	13.6	12.1	13.5	15.6	19.4	-	14.6	-	10.2
[1]	0.7	0.4	2.7	-	1.4	-	1.0	-	-
[2]	1.9	2.3	5.4	-	-	-	2.5	-	-
[3]	1.2	1.5	2.7	-	-	-	1.3	-	1.0
[4]	1.2	1.1	2.7	-	1.4	-	1.6	-	-
[5]	22.3	21.6	21.6	25.0	25.0	14.3	24.5	-	15.3
[6]	6.6	6.8	2.7	3.1	8.3	14.3	7.6	-	3.1
[7]	10.9	12.1	2.7	9.4	11.1	14.3	11.1	-	10.2
[8]	17.0	18.9	21.6	12.5	11.1	-	15.0	-	23.5
[9]	10.2	9.1	16.2	12.5	8.3	28.6	9.6	-	12.2
[10] Excel·lent	14.3	14.0	8.1	21.9	13.9	28.6	11.1	-	24.5
Mitjana	6.11	6.21	5.76	6.41	5.63	8.00	5.80	0.00	7.12
Desviació típica	3.13	3.02	3.29	3.36	3.35	1.85	3.11	0.00	2.97

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Facilitat per portar a terme la mediació (diferents mitjans per portar a terme la mediació, flexibilitat de dates i horaris, etc.)

[0] Molt dolent	11.9	9.1	10.8	18.8	20.8	-	13.4	-	7.1
[1]	1.0	-	2.7	6.3	1.4	-	1.3	-	-
[2]	1.5	1.9	2.7	-	-	-	1.6	-	1.0
[3]	1.2	1.5	2.7	-	-	-	1.6	-	-
[4]	3.6	4.2	-	3.1	4.2	-	3.8	-	3.1
[5]	26.0	24.6	21.6	21.9	33.3	42.9	27.1	-	22.4
[6]	7.5	9.1	5.4	3.1	5.6	-	9.2	-	2.0
[7]	11.4	14.4	8.1	9.4	4.2	-	10.5	-	14.3
[8]	17.7	19.3	21.6	9.4	13.9	14.3	16.6	-	21.4
[9]	7.5	5.7	13.5	6.3	11.1	14.3	5.7	-	13.3
[10] Excel·lent	10.7	10.2	10.8	21.9	5.6	28.6	9.2	-	15.3
Mitjana	5.93	6.11	6.16	5.63	5.14	7.43	5.65	0.00	6.83
Desviació típica	2.91	2.68	3.10	3.67	3.20	2.19	2.94	0.00	2.67

Temps de resolució

[0] Molt dolent	18.4	17.8	13.5	25.0	20.8	14.3	20.7	-	11.2
[1]	3.4	3.4	2.7	3.1	4.2	-	4.1	-	1.0
[2]	3.9	3.4	2.7	3.1	6.9	-	4.1	-	3.1
[3]	6.6	6.8	5.4	6.3	6.9	-	6.7	-	6.1
[4]	6.1	6.4	8.1	3.1	2.8	28.6	7.3	-	2.0
[5]	21.1	21.6	16.2	18.8	23.6	14.3	22.6	-	16.3
[6]	8.0	8.3	5.4	-	12.5	-	7.3	-	10.2
[7]	9.2	10.2	8.1	9.4	6.9	-	8.3	-	12.2
[8]	12.4	14.0	16.2	6.3	8.3	-	10.2	-	19.4
[9]	3.6	1.9	10.8	9.4	2.8	14.3	2.9	-	6.1
[10] Excel·lent	7.3	6.1	10.8	15.6	4.2	28.6	5.7	-	12.2
Mitjana	4.78	4.76	5.62	4.91	4.25	6.00	4.41	0.00	5.95
Desviació típica	3.13	3.03	3.24	3.75	3.00	3.51	3.07	0.00	3.01

P14.D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent

Base: Mediació	412	264	37	32	72	7	314	0	98
[0] Molt dolent	16.0	15.2	21.6	18.8	16.7	-	17.2	-	12.2
[1]	3.6	3.8	2.7	-	5.6	-	4.5	-	1.0
[2]	3.9	3.8	5.4	9.4	1.4	-	4.5	-	2.0
[3]	4.1	3.8	-	-	6.9	28.6	4.8	-	2.0
[4]	5.1	4.9	8.1	-	5.6	14.3	5.4	-	4.1
[5]	14.3	11.7	10.8	18.8	23.6	14.3	15.6	-	10.2
[6]	6.1	7.2	2.7	9.4	2.8	-	6.4	-	5.1
[7]	15.0	20.1	5.4	6.3	6.9	-	16.2	-	11.2
[8]	13.1	13.6	8.1	12.5	15.3	-	11.8	-	17.3
[9]	9.7	8.3	18.9	9.4	9.7	14.3	8.3	-	14.3
[10] Excel·lent	9.0	7.6	16.2	15.6	5.6	28.6	5.4	-	20.4

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P15. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?

Base: Mediació

412	264	37	32	72	7	314	0	98
-----	-----	----	----	----	---	-----	---	----

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	16.5	16.7	13.5	12.5	19.4	14.3	15.3	-	20.4
Major força jurídica en la defensa del consumidor/Major recolzament als consumidors/més competències/Afavorir menys a les empreses	18.2	18.6	18.9	12.5	16.7	42.9	20.4	-	11.2
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés	9.7	10.2	2.7	3.1	15.3	-	10.2	-	8.2
Major efectivitat/Que resolguin els problemes	3.4	3.0	13.5	-	1.4	-	3.2	-	4.1
Millor atenció al consumidor/Escoltar més al consumidor/Més amabilitat	0.2	-	-	-	1.4	-	0.3	-	-
Informació continua al llarg del procés/Seguiment dels casos	11.7	11.7	5.4	9.4	15.3	14.3	12.1	-	10.2
Personal més competent	1.9	1.1	2.7	-	5.6	-	2.5	-	-
Facilitar accés a la informació/Tràmits a través de la web o telèfon	1.5	1.5	-	-	2.8	-	1.9	-	-
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	0.2	0.4	-	-	-	-	0.3	-	-
Major claredat en el llenguatge	0.2	-	-	-	1.4	-	0.3	-	-
Explicar més els drets del consumidor	0.2	0.4	-	-	-	-	0.3	-	-
Major publicitat de l'organisme	0.2	0.4	-	-	-	-	0.3	-	-
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	7.8	9.8	5.4	6.3	2.8	-	9.2	-	3.1
Major comunicació amb les persones afectades	0.5	0.8	-	-	-	-	0.3	-	1.0
Més nombre d'oficines/Descentralització	0.2	-	-	-	1.4	-	0.3	-	-
Realitzar la mediació	1.9	2.3	2.7	3.1	-	-	2.5	-	-
Altres	1.2	0.4	2.7	3.1	2.8	-	1.0	-	2.0
Res / Cap	23.1	19.7	32.4	40.6	22.2	28.6	17.5	-	40.8
NS/NC	18.0	20.5	8.1	18.8	13.9	14.3	19.7	-	12.2

P16. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum /Junta Arbitral de Consum de Catalunya durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de l'arbitratge? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/regular.

Claredat de les Instruccions per omplir la sol·licitud

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

[0] Molt dolent	4.5	5.7	-	-	6.3	-	-	4.5	-
[1]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[2]	1.1	-	-	-	6.3	-	-	1.1	-
[3]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[4]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	2.3	-
[5]	10.2	7.5	14.3	22.2	12.5	-	-	10.2	-
[6]	8.0	9.4	14.3	-	6.3	-	-	8.0	-
[7]	18.2	20.8	-	11.1	25.0	-	-	18.2	-
[8]	21.6	18.9	28.6	22.2	25.0	33.3	-	21.6	-
[9]	8.0	9.4	14.3	-	-	33.3	-	8.0	-
[10] Excel·lent	23.9	20.8	28.6	44.4	18.8	33.3	-	23.9	-
Mitjana	7.25	7.06	8.00	8.11	6.75	9.00	0.00	7.25	0.00
Desviació típica	2.55	2.66	1.77	1.97	2.66	0.82	0.00	2.55	0.00

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Senzillesa del procés per la presentació de la sol·licitud

[0] Molt dolent	4.5	5.7	-	-	6.3	-	-	4.5	-
[1]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[2]	1.1	-	-	-	6.3	-	-	1.1	-
[3]	2.3	1.9	-	11.1	-	-	-	2.3	-
[4]	2.3	1.9	14.3	-	-	-	-	2.3	-
[5]	8.0	5.7	28.6	-	12.5	-	-	8.0	-
[6]	10.2	11.3	14.3	11.1	6.3	-	-	10.2	-
[7]	14.8	15.1	-	22.2	18.8	-	-	14.8	-
[8]	29.5	32.1	14.3	11.1	31.3	66.7	-	29.5	-
[9]	6.8	7.5	-	11.1	6.3	-	-	6.8	-
[10] Excel·lent	19.3	17.0	28.6	33.3	12.5	33.3	-	19.3	-
Mitjana	7.15	7.11	6.86	7.78	6.75	8.67	0.00	7.15	0.00
Desviació típica	2.50	2.55	2.29	2.20	2.61	0.94	0.00	2.50	0.00

Documentació/ papers que li van sol·licitar

[0] Molt dolent	3.4	3.8	-	-	6.3	-	-	3.4	-
[1]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[2]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[5]	15.9	9.4	14.3	44.4	25.0	-	-	15.9	-
[6]	5.7	7.5	14.3	-	-	-	-	5.7	-
[7]	20.5	20.8	14.3	22.2	18.8	33.3	-	20.5	-
[8]	26.1	26.4	28.6	11.1	31.3	33.3	-	26.1	-
[9]	6.8	9.4	-	-	6.3	-	-	6.8	-
[10] Excel·lent	18.2	17.0	28.6	22.2	12.5	33.3	-	18.2	-
Mitjana	7.17	7.17	7.71	6.89	6.88	8.33	0.00	7.17	0.00
Desviació típica	2.32	2.42	1.75	1.97	2.39	1.25	0.00	2.32	0.00

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	5.7	5.7	-	-	6.3	33.3	-	5.7	-
[1]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[4]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[5]	8.0	7.5	-	22.2	6.3	-	-	8.0	-
[6]	5.7	3.8	14.3	-	12.5	-	-	5.7	-
[7]	9.1	11.3	-	11.1	6.3	-	-	9.1	-
[8]	30.7	34.0	42.9	11.1	25.0	33.3	-	30.7	-
[9]	12.5	11.3	14.3	-	25.0	-	-	12.5	-
[10] Excel·lent	25.0	20.8	28.6	55.6	18.8	33.3	-	25.0	-
Mitjana	7.55	7.36	8.43	8.33	7.63	6.00	0.00	7.55	0.00
Desviació típica	2.59	2.63	1.29	2.05	2.45	4.32	0.00	2.59	0.00

Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud

[0] Molt dolent	10.2	7.5	-	33.3	6.3	33.3	-	10.2	-
[1]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[2]	1.1	-	-	-	6.3	-	-	1.1	-
[3]	1.1	-	-	-	6.3	-	-	1.1	-
[4]	5.7	5.7	14.3	-	6.3	-	-	5.7	-
[5]	12.5	11.3	14.3	11.1	12.5	33.3	-	12.5	-
[6]	4.5	5.7	14.3	-	-	-	-	4.5	-
[7]	15.9	20.8	-	11.1	12.5	-	-	15.9	-
[8]	25.0	24.5	42.9	22.2	25.0	-	-	25.0	-
[9]	6.8	7.5	-	-	12.5	-	-	6.8	-
[10] Excel·lent	15.9	15.1	14.3	22.2	12.5	33.3	-	15.9	-
Mitjana	6.51	6.75	7.00	5.33	6.44	5.00	0.00	6.51	0.00
Desviació típica	2.96	2.72	1.93	4.03	2.87	4.08	0.00	2.96	0.00

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Assessorament tècnic sobre el cas

[0] Molt dolent	11.4	9.4	14.3	11.1	12.5	33.3	-	11.4	-
[1]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	2.3	-
[2]	1.1	-	-	-	6.3	-	-	1.1	-
[3]	2.3	1.9	14.3	-	-	-	-	2.3	-
[4]	6.8	7.5	14.3	-	6.3	-	-	6.8	-
[5]	22.7	22.6	28.6	11.1	31.3	-	-	22.7	-
[6]	4.5	5.7	-	-	6.3	-	-	4.5	-
[7]	11.4	17.0	-	11.1	-	-	-	11.4	-
[8]	20.5	18.9	28.6	11.1	31.3	-	-	20.5	-
[9]	6.8	5.7	-	22.2	-	33.3	-	6.8	-
[10] Excel·lent	10.2	7.5	-	33.3	6.3	33.3	-	10.2	-
Mitjana	5.86	5.83	4.71	7.56	5.44	6.33	0.00	5.86	0.00
Desviació típica	2.97	2.79	2.60	3.10	2.83	4.50	0.00	2.97	0.00

Instal·lacions

[0] Molt dolent	3.4	3.8	-	-	6.3	-	-	3.4	-
[1]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	20.5	22.6	14.3	33.3	12.5	-	-	20.5	-
[6]	13.6	9.4	28.6	22.2	18.8	-	-	13.6	-
[7]	18.2	24.5	-	-	12.5	33.3	-	18.2	-
[8]	20.5	18.9	57.1	11.1	18.8	-	-	20.5	-
[9]	8.0	7.5	-	-	12.5	33.3	-	8.0	-
[10] Excel·lent	14.8	11.3	-	33.3	18.8	33.3	-	14.8	-
Mitjana	6.95	6.75	7.00	7.22	7.13	8.67	0.00	6.95	0.00
Desviació típica	2.22	2.25	1.20	2.15	2.47	1.25	0.00	2.22	0.00

Temps d'admissió del tràmit

[0] Molt dolent	9.1	9.4	-	22.2	6.3	-	-	9.1	-
[1]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	2.3	-
[2]	2.3	1.9	-	-	6.3	-	-	2.3	-
[3]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[4]	8.0	7.5	-	11.1	12.5	-	-	8.0	-
[5]	8.0	5.7	14.3	11.1	6.3	33.3	-	8.0	-
[6]	17.0	22.6	14.3	-	12.5	-	-	17.0	-
[7]	17.0	17.0	14.3	11.1	18.8	33.3	-	17.0	-
[8]	18.2	15.1	28.6	33.3	18.8	-	-	18.2	-
[9]	5.7	5.7	14.3	-	6.3	-	-	5.7	-
[10] Excel·lent	11.4	9.4	14.3	11.1	12.5	33.3	-	11.4	-
Mitjana	6.14	5.92	7.57	5.56	6.31	7.33	0.00	6.14	0.00
Desviació típica	2.83	2.85	1.59	3.40	2.69	2.05	0.00	2.83	0.00

P17.Va assistir a la vista arbitral?

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

Si de forma presencial	85.2	83.0	100.0	66.7	93.8	100.0	-	85.2	-
No	14.8	17.0	-	33.3	6.3	-	-	14.8	-

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P18. Com valoraria el servei de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya) en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular:

Professionalitat dels membres del tribunal

Base: Va assistir

	75	44	7	6	15	3	0	75	0
[0] Molt dolent	9.3	6.8	-	50.0	6.7	-	-	9.3	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	4.0	4.5	-	16.7	-	-	-	4.0	-
[3]	1.3	-	14.3	-	-	-	-	1.3	-
[4]	2.7	4.5	-	-	-	-	-	2.7	-
[5]	17.3	13.6	14.3	33.3	13.3	66.7	-	17.3	-
[6]	4.0	-	14.3	-	13.3	-	-	4.0	-
[7]	16.0	18.2	14.3	-	13.3	33.3	-	16.0	-
[8]	20.0	27.3	14.3	-	13.3	-	-	20.0	-
[9]	6.7	6.8	-	-	13.3	-	-	6.7	-
[10] Excel·lent	18.7	18.2	28.6	-	26.7	-	-	18.7	-
Mitjana	6.52	6.84	7.00	2.00	7.33	5.67	0.00	6.52	0.00
Desviació típica	2.97	2.79	2.39	2.24	2.62	0.94	0.00	2.97	0.00

Atenció/ tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc.)

	8.0	2.3	-	50.0	6.7	33.3	-	8.0	-
[0] Molt dolent	8.0	2.3	-	50.0	6.7	33.3	-	8.0	-
[1]	1.3	2.3	-	-	-	-	-	1.3	-
[2]	5.3	2.3	14.3	16.7	6.7	-	-	5.3	-
[3]	1.3	2.3	-	-	-	-	-	1.3	-
[4]	5.3	4.5	-	-	6.7	33.3	-	5.3	-
[5]	9.3	6.8	-	-	26.7	-	-	9.3	-
[6]	5.3	4.5	14.3	16.7	-	-	-	5.3	-
[7]	16.0	20.5	-	-	13.3	33.3	-	16.0	-
[8]	16.0	20.5	28.6	-	6.7	-	-	16.0	-
[9]	14.7	18.2	14.3	-	13.3	-	-	14.7	-
[10] Excel·lent	17.3	15.9	28.6	16.7	20.0	-	-	17.3	-
Mitjana	6.61	7.23	7.57	3.00	6.40	3.67	0.00	6.61	0.00
Desviació típica	3.02	2.46	2.61	3.79	2.94	2.87	0.00	3.02	0.00

Instal·lacions

	2.7	2.3	-	-	6.7	-	-	2.7	-
[0] Molt dolent	2.7	2.3	-	-	6.7	-	-	2.7	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	24.0	25.0	14.3	50.0	20.0	-	-	24.0	-
[6]	5.3	4.5	28.6	-	-	-	-	5.3	-
[7]	18.7	20.5	-	-	33.3	-	-	18.7	-
[8]	25.3	25.0	57.1	-	13.3	66.7	-	25.3	-
[9]	6.7	6.8	-	16.7	6.7	-	-	6.7	-
[10] Excel·lent	17.3	15.9	-	33.3	20.0	33.3	-	17.3	-
Mitjana	7.19	7.16	7.00	7.33	7.00	8.67	0.00	7.19	0.00
Desviació típica	2.10	2.05	1.20	2.36	2.50	0.94	0.00	2.10	0.00

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Horaris de realització de les vistes

[0] Molt dolent	5.3	4.5	-	16.7	6.7	-	-	5.3	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.3	-	-	-	6.7	-	-	1.3	-
[3]	1.3	2.3	-	-	-	-	-	1.3	-
[4]	4.0	2.3	-	-	6.7	33.3	-	4.0	-
[5]	17.3	22.7	-	-	20.0	-	-	17.3	-
[6]	5.3	6.8	14.3	-	-	-	-	5.3	-
[7]	20.0	15.9	42.9	16.7	20.0	33.3	-	20.0	-
[8]	24.0	31.8	28.6	-	13.3	-	-	24.0	-
[9]	6.7	4.5	-	16.7	13.3	-	-	6.7	-
[10] Excel·lent	14.7	9.1	14.3	50.0	13.3	33.3	-	14.7	-
Mitjana	6.80	6.68	7.57	7.67	6.40	7.00	0.00	6.80	0.00
Desviació típica	2.48	2.26	1.18	3.59	2.80	2.45	0.00	2.48	0.00

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

[0] Molt dolent	5.3	4.5	-	16.7	6.7	-	-	5.3	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.3	-	-	-	-	33.3	-	1.3	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.7	4.5	-	-	-	-	-	2.7	-
[5]	8.0	6.8	14.3	-	13.3	-	-	8.0	-
[6]	6.7	9.1	-	-	6.7	-	-	6.7	-
[7]	17.3	15.9	14.3	-	26.7	33.3	-	17.3	-
[8]	22.7	25.0	28.6	16.7	20.0	-	-	22.7	-
[9]	12.0	13.6	14.3	-	13.3	-	-	12.0	-
[10] Excel·lent	24.0	20.5	28.6	66.7	13.3	33.3	-	24.0	-
Mitjana	7.44	7.45	8.14	8.00	7.07	6.33	0.00	7.44	0.00
Desviació típica	2.52	2.36	1.64	3.65	2.41	3.30	0.00	2.52	0.00

P19. En el moment de la vista ¿creu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Faci servir una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, ¿com qualificaria la seva defensa/exposició?

Base: Va assistir	75	44	7	6	15	3	0	75	0
[0] Molt dolent	9.3	2.3	-	50.0	20.0	-	-	9.3	-
[1]	1.3	2.3	-	-	-	-	-	1.3	-
[2]	2.7	2.3	14.3	-	-	-	-	2.7	-
[4]	4.0	4.5	-	-	-	33.3	-	4.0	-
[5]	10.7	11.4	14.3	16.7	6.7	-	-	10.7	-
[6]	8.0	6.8	-	-	13.3	33.3	-	8.0	-
[7]	17.3	20.5	14.3	16.7	13.3	-	-	17.3	-
[8]	18.7	18.2	28.6	-	20.0	33.3	-	18.7	-
[9]	8.0	11.4	-	-	6.7	-	-	8.0	-
[10] Excel·lent	20.0	20.5	28.6	16.7	20.0	-	-	20.0	-

P20. D'acord amb la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?

Base: Va assistir	75	44	7	6	15	3	0	75	0
Excessivament llarga	2.7	-	-	-	13.3	-	-	2.7	-
Llarga	2.7	2.3	-	16.7	-	-	-	2.7	-
Adequada	66.7	72.7	42.9	33.3	80.0	33.3	-	66.7	-
Molt curta	20.0	20.5	28.6	16.7	6.7	66.7	-	20.0	-
Excessivament curta	8.0	4.5	28.6	33.3	-	-	-	8.0	-

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base:Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P21.D'acord amb la seva experiència, ¿com valoraria tot el procés de l'arbitratge? Faci servir la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Base:Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

[0] Molt dolent	12.5	9.4	-	44.4	12.5	-	-	12.5	-
[1]	3.4	3.8	-	-	6.3	-	-	3.4	-
[2]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[3]	2.3	1.9	-	-	-	33.3	-	2.3	-
[4]	5.7	5.7	28.6	-	-	-	-	5.7	-
[5]	4.5	3.8	-	11.1	6.3	-	-	4.5	-
[6]	8.0	3.8	14.3	-	25.0	-	-	8.0	-
[7]	20.5	26.4	14.3	-	12.5	33.3	-	20.5	-
[8]	22.7	26.4	28.6	22.2	6.3	33.3	-	22.7	-
[9]	10.2	11.3	14.3	-	12.5	-	-	10.2	-
[10] Excel·lent	9.1	5.7	-	22.2	18.8	-	-	9.1	-

P22.En la seva opinió, ¿quins aspectes hauria de millorar la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?

Base:Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	25.0	26.4	28.6	22.2	25.0	-	-	25.0	-
Major recolzament als consumidors/Afavorir menys a les empreses	21.6	18.9	14.3	44.4	18.8	33.3	-	21.6	-
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés	17.0	15.1	14.3	22.2	25.0	-	-	17.0	-
Tracte més especialitzat	3.4	-	14.3	-	6.3	33.3	-	3.4	-
Informació continua al llarg del procés/Seguiment dels casos	1.1	-	14.3	-	-	-	-	1.1	-
Personal més competent	4.5	3.8	-	11.1	-	33.3	-	4.5	-
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	3.4	1.9	14.3	-	6.3	-	-	3.4	-
Major claredat en el llenguatge	3.4	3.8	-	-	6.3	-	-	3.4	-
Explicar més els drets del consumidor durant l'arbitratge	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	4.5	7.5	-	-	-	-	-	4.5	-
Descentralització	2.3	1.9	-	11.1	-	-	-	2.3	-
Imparcialitat	3.4	3.8	-	-	-	33.3	-	3.4	-
Altres	2.3	3.8	-	-	-	-	-	2.3	-
Res / Cap	17.0	17.0	14.3	11.1	25.0	-	-	17.0	-
NS/NC	6.8	9.4	-	-	-	33.3	-	6.8	-

P23.Valori, fent servir una escala de 0 a 10,on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar), la claredat de la resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude)

Base:Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

[0] Molt dolent	8.0	5.7	-	33.3	6.3	-	-	8.0	-
[1]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	1.1	-
[2]	2.3	1.9	-	-	-	33.3	-	2.3	-
[3]	6.8	7.5	14.3	-	6.3	-	-	6.8	-
[4]	5.7	7.5	-	-	-	33.3	-	5.7	-
[5]	10.2	7.5	28.6	11.1	12.5	-	-	10.2	-
[6]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	2.3	-
[7]	20.5	22.6	-	22.2	25.0	-	-	20.5	-
[8]	11.4	13.2	28.6	-	6.3	-	-	11.4	-
[9]	11.4	15.1	-	11.1	6.3	-	-	11.4	-
[10] Excel·lent	20.5	13.2	28.6	22.2	37.5	33.3	-	20.5	-

Novembre 2009

%Verticals

	Demarcació					Procediment		
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P24. Després d'obtenir una resolució (Laude) de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya), si vostè no està d'acord, podria dir-me si pot recórrer o no a la via judicial?

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

Pot recórrer a la via judicial	47.7	49.1	42.9	55.6	43.8	33.3	-	47.7	-
No pot recórrer a la via judicial	28.4	30.2	28.6	22.2	25.0	33.3	-	28.4	-
Altres	23.9	20.8	28.6	22.2	31.3	33.3	-	23.9	-

P25. La companyia demandada ha complert ja amb la resolució?

Base: Hi ha Laude i acords per mediació final

308	180	32	28	62	6	145	65	98
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	----

Si, ha complert a temps	54.2	58.3	68.8	32.1	46.8	33.3	51.7	58.5	55.1
Si, ha complert però no a temps	12.3	12.8	12.5	10.7	11.3	16.7	10.3	20.0	10.2
Encara no ha complert	33.4	28.9	18.8	57.1	41.9	50.0	37.9	21.5	34.7

P26. Ha complert amb les seves expectatives el resultat de la seva reclamació? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

[0] Molt dolent	36.0	36.0	36.4	43.9	31.8	40.0	41.1	27.3	27.6
[1]	2.4	2.5	-	4.9	2.3	-	2.9	1.1	2.0
[2]	4.8	5.0	2.3	2.4	6.8	-	5.1	4.5	4.1
[3]	3.4	3.2	-	-	4.5	30.0	3.8	3.4	2.0
[4]	6.8	7.3	4.5	7.3	6.8	-	8.0	8.0	2.0
[5]	8.4	7.9	4.5	9.8	11.4	10.0	10.5	4.5	5.1
[6]	3.8	4.4	2.3	2.4	3.4	-	3.5	5.7	3.1
[7]	5.6	6.6	6.8	-	4.5	-	3.8	12.5	5.1
[8]	8.0	9.5	11.4	2.4	4.5	-	5.7	10.2	13.3
[9]	6.2	5.4	9.1	9.8	5.7	10.0	4.8	6.8	10.2
[10] Excel·lent	14.6	12.3	22.7	17.1	18.2	10.0	10.8	15.9	25.5
Mitjana	4.19	4.10	5.07	3.80	4.35	3.30	3.54	4.99	5.57
Desviació típica	3.88	3.79	4.27	4.14	3.87	3.52	3.67	3.79	4.12

P27. Si en el futur vostè tingués un altre conflicte que li afectés com a consumidor, tornaria a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?

Segur que si	63.2	66.6	63.6	48.8	59.1	50.0	54.8	71.6	82.7
Probablement si	11.0	10.1	11.4	12.2	12.5	20.0	15.0	4.5	4.1
No ho sap	6.2	4.4	6.8	14.6	9.1	-	7.6	4.5	3.1
Probablement no	7.0	6.6	2.3	4.9	9.1	30.0	8.0	8.0	3.1
Segur que no	12.6	12.3	15.9	19.5	10.2	-	14.6	11.4	7.1

P28. Triaria un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?

Si	51.6	50.8	54.5	46.3	54.5	60.0	51.9	53.4	49.0
No	31.4	33.8	31.8	26.8	25.0	30.0	30.9	26.1	37.8
No sap/No contesta	17.0	15.5	13.6	26.8	20.5	10.0	17.2	20.5	13.3

P29a. Podria dir-me del següent llistat quin és per a vostè l'aspecte més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?

Primera menció

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	24.6	23.3	29.5	24.4	27.3	20.0	25.2	17.0	29.6
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	22.2	22.7	18.2	17.1	25.0	20.0	19.4	29.5	24.5
Documents a presentar	5.4	6.0	11.4	2.4	2.3	-	5.7	5.7	4.1
Tramitació	9.0	8.5	4.5	17.1	5.7	40.0	9.6	6.8	9.2
Possibilitat de ser escoltat	19.2	20.2	15.9	19.5	18.2	10.0	17.5	25.0	19.4
Resolució	19.6	19.2	20.5	19.5	21.6	10.0	22.6	15.9	13.3

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

**P29b. Quin el segueix en 2on lloc?
Segona menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	11.0	12.9	4.5	7.3	9.1	10.0	11.5	9.1	11.2
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	18.6	16.4	20.5	26.8	20.5	30.0	19.7	13.6	19.4
Documents a presentar	8.4	9.1	6.8	2.4	8.0	20.0	6.7	8.0	14.3
Tramitació	12.4	12.3	15.9	9.8	13.6	-	13.7	5.7	14.3
Possibilitat de ser escoltat	13.4	13.6	15.9	14.6	12.5	-	11.8	21.6	11.2
Resolució	13.2	12.9	13.6	14.6	13.6	10.0	11.8	15.9	15.3
Cap més	23.0	22.7	22.7	24.4	22.7	30.0	24.8	26.1	14.3

**P29c. I en 3er lloc?
Tercera menció**

Base: Respon segona menció

385	245	34	31	68	7	236	65	84
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	----

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	10.4	10.6	5.9	22.6	7.4	-	11.0	12.3	7.1
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	17.1	15.9	17.6	32.3	11.8	42.9	15.7	21.5	17.9
Documents a presentar	10.6	9.8	11.8	12.9	11.8	14.3	10.2	13.8	9.5
Tramitació	15.6	17.6	8.8	-	17.6	28.6	16.1	7.7	20.2
Possibilitat de ser escoltat	12.5	11.4	23.5	3.2	16.2	-	13.6	10.8	10.7
Resolució	17.7	18.8	17.6	16.1	16.2	-	14.0	21.5	25.0
Cap més	16.1	15.9	14.7	12.9	19.1	14.3	19.5	12.3	9.5

**P29. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els aspectes més importants de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?
Total mencions**

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	43.6	44.5	38.6	48.8	42.0	30.0	44.9	35.2	46.9
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	54.0	51.4	52.3	68.3	54.5	80.0	51.0	59.1	59.2
Documents a presentar	22.0	22.7	27.3	14.6	19.3	30.0	20.1	23.9	26.5
Tramitació	33.4	34.4	27.3	26.8	33.0	60.0	35.4	18.2	40.8
Possibilitat de ser escoltat	42.2	42.6	50.0	36.6	43.2	10.0	39.5	54.5	39.8
Resolució	46.4	46.7	47.7	46.3	47.7	20.0	44.9	47.7	50.0

**P30a. Per acabar, dels següents valors, quin considera el més important?
Primera menció**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	18.0	17.7	20.5	19.5	15.9	30.0	18.2	19.3	16.3
Rapidesa	20.8	18.3	25.0	31.7	21.6	30.0	19.1	22.7	24.5
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	34.8	35.3	27.3	29.3	39.8	30.0	36.3	29.5	34.7
Gratuïtat	26.4	28.7	27.3	19.5	22.7	10.0	26.4	28.4	24.5

**P30a. I quin el segueix en 2on lloc?
Segona menció**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	17.4	18.6	6.8	17.1	19.3	10.0	16.9	19.3	17.3
Rapidesa	17.8	17.0	18.2	14.6	22.7	10.0	19.4	12.5	17.3
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	21.2	22.1	22.7	24.4	17.0	10.0	17.8	25.0	28.6
Gratuïtat	17.2	16.1	18.2	19.5	17.0	40.0	18.2	17.0	14.3
Cap més	26.4	26.2	34.1	24.4	23.9	30.0	27.7	26.1	22.4

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P30. Dels següents valors, quins considera els més importants?

Total mencions

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	35.4	36.3	27.3	36.6	35.2	40.0	35.0	38.6	33.7
Rapidesa	38.6	35.3	43.2	46.3	44.3	40.0	38.5	35.2	41.8
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	56.0	57.4	50.0	53.7	56.8	40.0	54.1	54.5	63.3
Gratuitat	43.6	44.8	45.5	39.0	39.8	50.0	44.6	45.5	38.8

Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?

Sense estudis	0.6	0.6	-	-	1.1	-	0.3	-	2.0
Estudis primaris	5.6	5.4	6.8	7.3	5.7	-	3.2	10.2	9.2
Secundària general obligatòria	12.8	11.7	18.2	17.1	10.2	30.0	12.4	12.5	14.3
Batxillerat	17.8	14.8	25.0	17.1	22.7	40.0	17.5	19.3	17.3
Tècnic professional mig (FP I)	5.8	5.7	9.1	2.4	6.8	-	5.1	6.8	7.1
Tècnic professional superior (FP II)	17.2	18.6	6.8	19.5	14.8	30.0	15.9	18.2	20.4
Titulacions universitàries (Diplomatura)	10.4	10.7	11.4	7.3	11.4	-	12.1	9.1	6.1
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	27.0	29.3	20.5	29.3	23.9	-	30.3	22.7	20.4
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	2.8	3.2	2.3	-	3.4	-	3.2	1.1	3.1

Dat2. Quina és la seva professió?

Propietari/Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)	0.6	0.3	-	4.9	-	-	0.3	2.3	-
Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador	0.2	-	-	2.4	-	-	-	1.1	-
Empresari (+ de 5 treballadors)	1.2	1.3	-	2.4	1.1	-	1.9	-	-
Empresari (5 o menys treballadors)	1.6	1.3	2.3	4.9	1.1	-	1.3	2.3	2.0
Professió liberal	5.6	5.4	9.1	2.4	5.7	10.0	7.3	3.4	2.0
Assalariat Alt Càrrec	3.8	4.1	4.5	4.9	2.3	-	4.8	2.3	2.0
Assalariat Quadre Mig	14.8	15.5	11.4	7.3	17.0	20.0	15.9	11.4	14.3
Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	22.4	24.0	9.1	22.0	22.7	30.0	24.8	19.3	17.3
Autònom	7.6	7.3	13.6	7.3	6.8	-	7.3	6.8	9.2
Obrer Qualificat (Especialitzat)	14.4	14.8	15.9	17.1	11.4	10.0	12.7	18.2	16.3
Obrer No Qualificat (No Especialitzat)	5.6	4.4	11.4	7.3	4.5	20.0	4.8	8.0	6.1
Mestressa de casa	3.2	2.2	6.8	-	6.8	-	3.2	3.4	3.1
Estudiant	2.2	2.5	-	-	3.4	-	1.9	2.3	3.1
Pensionista/ Jubilat	11.6	11.7	9.1	12.2	12.5	10.0	9.6	14.8	15.3
Aturat	5.2	5.4	6.8	4.9	4.5	-	4.1	4.5	9.2

Novembre 2009

	Sector										
	TOTAL	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres
Base: Total entrevistes	500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
Demarcació											
Barcelona	63.4	55.0	57.5	68.8	60.0	72.5	100.0	66.7	89.5	42.9	65.8
Girona	8.8	16.8	5.0	-	10.0	-	-	8.3	7.9	3.6	8.2
Lleida	8.2	9.9	5.0	12.5	10.0	10.0	-	16.7	-	7.1	7.6
Tarragona	17.6	13.7	32.5	18.8	20.0	17.5	-	8.3	2.6	46.4	15.8
Terres de l'Ebre	2.0	4.6	-	-	-	-	-	-	-	-	2.5
Sector											
Telefonia	26.2	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Internet	8.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Vehicles (reparació/ compra-venda)	6.4	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge/Llar	4.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Telecomunicacions/Informàtica	8.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Electricitat	0.2	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Gas	2.4	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Transport públic i privat	7.6	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	5.6	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Altres	31.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Procediment											
Mediació	62.8	39.7	30.0	84.4	95.0	75.0	-	66.7	65.8	89.3	73.4
Arbitratge	17.6	39.7	32.5	3.1	-	5.0	-	16.7	2.6	3.6	10.1
Ambdós	19.6	20.6	37.5	12.5	5.0	20.0	100.0	16.7	31.6	7.1	16.5
Resolucio											
Laude Estimat	6.2	13.0	20.0	3.1	-	2.5	-	-	-	3.6	1.9
Laude Desestimat	4.6	10.7	2.5	-	-	-	-	8.3	-	-	4.4
Laude Estimat en part	6.8	16.0	10.0	-	-	2.5	-	8.3	2.6	-	3.8
Arxiu per mediació	14.0	19.8	37.5	6.3	-	7.5	100.0	16.7	21.1	3.6	7.6
Arxiu per mediació sense sol·licitud	21.2	22.9	12.5	15.6	-	32.5	-	8.3	5.3	35.7	25.3
Arxiu per no acceptació	33.8	9.9	5.0	68.8	50.0	40.0	-	50.0	50.0	50.0	42.4
Arxiu i trasllat per sanció	5.6	0.8	-	6.3	5.0	12.5	-	-	10.5	3.6	8.9
Altres	7.8	6.9	12.5	-	45.0	2.5	-	8.3	10.5	3.6	5.7
Data											
Abans	65.4	64.1	60.0	65.6	65.0	70.0	100.0	58.3	71.1	57.1	67.1
Després	34.6	35.9	40.0	34.4	35.0	30.0	-	41.7	28.9	42.9	32.9
Visita Pamploma											
Ha visitat les noves instal·lacions	1.4	3.1	7.5	-	-	-	-	-	-	-	-
No Ha visitat les noves instal·lacions	98.6	96.9	92.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Arbitratge únic											
Àrbitre únic	3.6	9.2	15.0	-	-	-	-	-	-	-	-
No àrbitre únic	96.4	90.8	85.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Sexe											
Home	61.2	62.6	62.5	78.1	75.0	72.5	-	50.0	57.9	64.3	53.2
Dona	38.8	37.4	37.5	21.9	25.0	27.5	100.0	50.0	42.1	35.7	46.8
Edat											
18-24 anys	3.0	1.5	-	6.3	-	7.5	-	-	2.6	7.1	3.2
25-34 anys	27.8	29.0	30.0	25.0	35.0	25.0	-	8.3	52.6	35.7	20.9
35-49 anys	37.2	36.6	40.0	40.6	20.0	32.5	-	41.7	28.9	42.9	40.5
50-64 anys	25.4	25.2	25.0	28.1	35.0	32.5	100.0	41.7	15.8	10.7	25.3
+de 64 anys	6.6	7.6	5.0	-	10.0	2.5	-	8.3	-	3.6	10.1

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics	Altres

Base:Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P1. Ens consta que vostè ha utilitzat els serveis de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya en el darrer any, és això cert?

Si	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

P2. Quantes vegades ha presentat una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?

1	72.6	69.5	72.5	65.6	60.0	75.0	100.0	75.0	81.6	75.0	74.7
2	19.0	18.3	15.0	18.8	25.0	12.5	-	25.0	13.2	17.9	22.8
3	5.6	9.2	2.5	9.4	10.0	12.5	-	-	2.6	7.1	1.3
4	1.4	2.3	5.0	3.1	-	-	-	-	-	-	0.6
5	0.2	-	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-
6	0.6	0.8	-	-	5.0	-	-	-	2.6	-	-
10	0.2	-	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-
30	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
No recorda	0.2	-	-	3.1	-	-	-	-	-	-	-

P3. Ens consta que vostè va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum una Mediació / Arbitratge. És això cert?

Si	96.2	95.4	92.5	96.9	100.0	100.0	-	100.0	94.7	92.9	97.5
No	3.8	4.6	7.5	3.1	-	-	100.0	-	5.3	7.1	2.5

P3a. Que és el que va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum?

Base:Procediment incorrecte

19	6	3	1	0	0	1	0	2	2	4
Mediació	78.9	83.3	33.3	100.0	-	-	-	100.0	100.0	100.0
Arbitratge	21.1	16.7	66.7	-	-	100.0	-	-	-	-

P4. L'empresa sobre la que va fer la reclamació pertany al sector que consta a "la BBDD"?

Base:Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158	
Si	88.0	99.2	87.5	100.0	100.0	97.5	100.0	100.0	94.7	92.9	69.0
No	12.0	0.8	12.5	-	-	2.5	-	-	5.3	7.1	31.0

P4a. A quin sector pertany?

Base:Sector incorrecte

60	1	5	0	0	1	0	0	2	2	49	
Telefonia	11.7	-	80.0	-	-	100.0	-	-	50.0	-	2.0
Internet	5.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	4.1
Vehicles (reparació/compra-venda)	1.7	-	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-
Habitatge/Llar	3.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.1
Telecomunicacions/Informàtica	13.3	-	20.0	-	-	-	-	-	-	100.0	10.2
Electricitat	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
Gas	3.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.1
Electrodomèstics	10.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.2
Roba i complementos	6.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.2
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	3.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.1
Restaurants	3.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.1
Grans superfícies	5.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.1
Serveis de Bancs centrals	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
Serveis sanitaris	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
Autoescoles	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
Altres serveis	15.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18.4
Altres comerços	10.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.2

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P5.L'organisme on es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació és ..."validació BBDD"?

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Si	94.6	97.7	97.5	90.6	95.0	97.5	100.0	100.0	97.4	92.9	90.5
No	5.4	2.3	2.5	9.4	5.0	2.5	-	-	2.6	7.1	9.5

P5a.A quin organisme es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació?

Base: Organisme incorrecte

27	3	1	3	1	1	0	0	1	2	15
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Oficines Municipals d'Informació al Consumidor-OMIC	25.9	66.7	-	-	-	-	-	-	50.0	26.7
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor-OCIC	11.1	33.3	-	33.3	-	-	-	-	-	6.7
Agència Catalana de Consum-ACC	44.4	-	100.0	66.7	-	100.0	-	100.0	50.0	40.0
Es va dirigir directament a la JACC(Junta Arbitral de Consum de Catalunya)	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
Agència de Protecció de dades	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
Departament d'Indústria	3.7	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Altres	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
No contesta	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7

P6.Quan va contactar per primera vegada amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Telefonant al 012	3.8	5.3	2.5	3.1	-	-	-	8.3	-	7.1	4.4
Telefonant al telèfon de l'ACC/JACC	7.4	10.7	7.5	6.3	5.0	7.5	-	16.7	2.6	7.1	5.7
Personalment/Va ser a les oficines	47.8	51.1	57.5	53.1	60.0	40.0	100.0	41.7	31.6	50.0	45.6
Per carta	9.6	7.6	2.5	12.5	-	17.5	-	16.7	13.2	10.7	10.1
A través de la web/Mail	29.0	20.6	27.5	25.0	30.0	32.5	-	16.7	50.0	25.0	32.9
A l'aeroport del Prat	0.2	-	-	-	-	-	-	-	2.6	-	-
A través de l'Ajuntament	1.4	4.6	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-
Altres	0.8	-	-	-	5.0	2.5	-	-	-	-	1.3

P7.A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.

Temps en rebre informació / resposta a la seva petició

[0] Molt dolent	5.6	4.6	-	12.5	10.0	5.0	-	25.0	2.6	10.7	4.4
[1]	3.0	0.8	-	3.1	15.0	2.5	-	-	-	10.7	3.8
[2]	4.8	2.3	5.0	-	5.0	10.0	-	8.3	-	10.7	6.3
[3]	4.2	4.6	2.5	9.4	-	5.0	-	-	-	7.1	4.4
[4]	5.6	5.3	2.5	6.3	5.0	-	-	16.7	2.6	14.3	6.3
[5]	15.6	14.5	7.5	21.9	20.0	7.5	100.0	-	26.3	3.6	19.0
[6]	11.6	11.5	20.0	3.1	15.0	7.5	-	8.3	18.4	14.3	10.1
[7]	18.0	18.3	12.5	21.9	20.0	25.0	-	8.3	26.3	10.7	16.5
[8]	16.8	19.8	25.0	6.3	10.0	25.0	-	16.7	13.2	7.1	15.8
[9]	6.0	8.4	7.5	6.3	-	7.5	-	8.3	5.3	3.6	4.4
[10] Excel·lent	8.8	9.9	17.5	9.4	-	5.0	-	8.3	5.3	7.1	8.9
Mitjana	5.98	6.44	7.15	5.38	4.55	6.13	5.00	4.83	6.42	4.50	5.81
Desviació típica	2.67	2.48	2.14	3.00	2.72	2.73	0.00	3.53	1.83	3.07	2.65

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Tracte rebut del personal de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya)

[0] Molt dolent	5.8	7.6	2.5	9.4	10.0	7.5	-	33.3	-	10.7	1.9
[1]	0.8	-	-	-	-	2.5	-	8.3	-	-	1.3
[2]	1.4	0.8	-	-	5.0	2.5	-	-	2.6	7.1	0.6
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.2	1.5	2.5	3.1	5.0	5.0	-	-	-	-	2.5
[5]	7.0	7.6	-	9.4	15.0	2.5	-	8.3	7.9	7.1	7.6
[6]	3.4	2.3	2.5	6.3	5.0	-	-	-	5.3	14.3	2.5
[7]	13.8	16.0	10.0	15.6	15.0	12.5	100.0	-	13.2	10.7	13.9
[8]	20.8	18.3	17.5	9.4	5.0	17.5	-	16.7	28.9	17.9	27.8
[9]	12.4	15.3	25.0	9.4	10.0	12.5	-	-	7.9	7.1	10.8
[10] Excel·lent	21.2	25.2	25.0	28.1	20.0	15.0	-	16.7	21.1	21.4	17.7
No procedeix	11.2	5.3	15.0	9.4	10.0	22.5	-	16.7	13.2	3.6	13.3
Mitjana	7.37	7.48	8.35	7.14	6.33	6.84	7.00	4.20	7.85	6.56	7.61
Desviació típica	2.70	2.78	2.01	3.08	3.27	3.22	0.00	4.21	1.86	3.23	2.18

Quantitat d'informació

[0] Molt poca	7.8	3.8	-	12.5	20.0	5.0	-	41.7	5.3	10.7	8.9
[1]	2.6	1.5	2.5	6.3	5.0	2.5	-	8.3	2.6	10.7	0.6
[2]	2.0	3.1	-	-	5.0	-	-	8.3	-	3.6	1.9
[3]	3.6	1.5	-	3.1	15.0	7.5	-	-	2.6	10.7	3.2
[4]	2.8	0.8	5.0	6.3	-	5.0	-	-	2.6	7.1	2.5
[5]	11.2	13.0	-	6.3	10.0	5.0	100.0	8.3	15.8	3.6	15.2
[6]	13.0	12.2	10.0	6.3	10.0	22.5	-	-	15.8	14.3	13.9
[7]	15.8	18.3	20.0	15.6	5.0	30.0	-	-	15.8	7.1	13.3
[8]	19.4	21.4	15.0	15.6	15.0	10.0	-	16.7	26.3	17.9	21.5
[9]	8.8	10.7	22.5	3.1	5.0	5.0	-	8.3	-	10.7	8.2
[10] Molta	13.0	13.7	25.0	25.0	10.0	7.5	-	8.3	13.2	3.6	10.8
Mitjana	6.38	6.86	7.95	6.22	4.70	6.15	5.00	3.58	6.47	5.07	6.30
Desviació típica	2.83	2.46	1.99	3.47	3.51	2.41	0.00	3.93	2.51	3.20	2.76

Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir

[0] Gens clar	8.6	4.6	2.5	18.8	15.0	7.5	-	41.7	2.6	7.1	10.1
[1]	1.4	0.8	2.5	-	-	2.5	-	8.3	-	7.1	0.6
[2]	2.2	2.3	-	-	10.0	-	-	-	2.6	7.1	1.9
[3]	3.0	0.8	2.5	-	15.0	2.5	-	-	-	3.6	5.1
[4]	3.0	0.8	2.5	6.3	5.0	-	-	8.3	7.9	7.1	2.5
[5]	8.2	9.2	2.5	3.1	5.0	7.5	-	-	13.2	14.3	8.9
[6]	11.6	14.5	5.0	6.3	10.0	20.0	100.0	8.3	10.5	14.3	9.5
[7]	16.0	13.0	17.5	12.5	10.0	22.5	-	8.3	18.4	10.7	19.0
[8]	19.6	20.6	20.0	21.9	5.0	25.0	-	8.3	23.7	10.7	20.3
[9]	10.6	15.3	25.0	12.5	5.0	2.5	-	8.3	5.3	7.1	7.6
[10] Molt clar	15.8	18.3	20.0	18.8	20.0	10.0	-	8.3	15.8	10.7	14.6
Mitjana	6.60	7.20	7.70	6.41	5.25	6.47	6.00	3.75	6.89	5.50	6.40
Desviació típica	2.89	2.50	2.36	3.52	3.55	2.57	0.00	3.85	2.30	3.04	2.94

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres

Base: Total entrevistes

Llenguatge utilitzat per el personal

[0] Gens comprensible	3.2	2.3	-	9.4	5.0	-	-	25.0	-	7.1	2.5
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.6	0.8	-	-	-	2.5	-	-	-	3.6	-
[3]	1.0	0.8	2.5	-	5.0	-	-	-	-	-	1.3
[4]	0.6	0.8	-	3.1	-	-	-	-	-	-	0.6
[5]	7.2	3.1	2.5	12.5	20.0	7.5	-	8.3	2.6	10.7	9.5
[6]	5.4	3.8	5.0	3.1	5.0	5.0	-	-	10.5	7.1	6.3
[7]	15.4	20.6	12.5	3.1	20.0	12.5	-	-	23.7	10.7	14.6
[8]	23.0	22.1	20.0	28.1	10.0	25.0	-	33.3	31.6	10.7	24.1
[9]	13.8	15.3	25.0	15.6	10.0	20.0	-	-	7.9	14.3	10.8
[10] Molt comprensible	22.0	26.7	22.5	21.9	15.0	17.5	100.0	16.7	15.8	28.6	20.3
No procedeix	7.8	3.8	10.0	3.1	10.0	10.0	-	16.7	7.9	7.1	10.1
Mitjana	7.71	8.02	8.31	7.23	6.72	7.94	10.00	5.70	7.86	7.31	7.63
Desviació típica	2.23	2.02	1.60	2.96	2.63	1.79	0.00	3.95	1.33	3.00	2.14

Llenguatge utilitzat en els documents informatius

[0] Gens comprensible	5.4	3.1	-	12.5	5.0	5.0	-	33.3	-	10.7	5.7
[1]	0.6	0.8	-	-	-	-	-	-	-	3.6	0.6
[2]	1.0	1.5	-	-	10.0	-	-	-	-	-	0.6
[3]	0.6	-	2.5	-	-	2.5	-	-	-	-	0.6
[4]	2.0	1.5	5.0	3.1	5.0	-	-	-	-	3.6	1.9
[5]	12.8	13.0	15.0	6.3	20.0	10.0	-	16.7	7.9	14.3	13.9
[6]	8.4	9.9	5.0	6.3	10.0	10.0	-	8.3	10.5	10.7	7.0
[7]	17.4	19.1	7.5	18.8	15.0	15.0	-	8.3	28.9	7.1	19.0
[8]	23.2	22.9	30.0	21.9	20.0	25.0	-	8.3	23.7	14.3	24.7
[9]	9.2	6.9	15.0	6.3	-	15.0	-	16.7	10.5	10.7	8.9
[10] Molt comprensible	19.4	21.4	20.0	25.0	15.0	17.5	100.0	8.3	18.4	25.0	17.1
Mitjana	7.11	7.27	7.60	6.94	6.15	7.33	10.00	4.92	7.74	6.64	7.04
Desviació típica	2.52	2.30	1.98	3.12	2.74	2.41	0.00	3.77	1.50	3.26	2.50

P8. En quant temps pensava que es resoldria la seva reclamació?

Menys d'1 mes	23.8	16.0	25.0	18.8	25.0	22.5	100.0	33.3	18.4	50.0	26.6
D'1 a 3 mesos	47.2	43.5	37.5	53.1	70.0	47.5	-	41.7	55.3	28.6	50.6
De 3 a 6 mesos	16.0	21.4	22.5	21.9	5.0	7.5	-	16.7	18.4	21.4	10.8
Més de 6 mesos	13.0	19.1	15.0	6.3	-	22.5	-	8.3	7.9	-	12.0

P9. D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre drets i procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

[0] Molt dolent	10.4	4.6	5.0	15.6	30.0	15.0	-	41.7	5.3	14.3	10.1
[1]	1.6	0.8	-	3.1	-	2.5	-	8.3	-	3.6	1.9
[2]	3.4	0.8	-	3.1	20.0	2.5	-	-	-	7.1	5.1
[3]	4.4	4.6	-	-	10.0	-	-	-	5.3	7.1	6.3
[4]	3.6	3.1	-	3.1	-	5.0	-	8.3	5.3	7.1	3.8
[5]	9.2	6.9	12.5	9.4	5.0	15.0	-	8.3	10.5	10.7	8.9
[6]	11.8	13.7	7.5	12.5	10.0	15.0	100.0	-	13.2	14.3	10.1
[7]	15.2	13.7	10.0	18.8	5.0	12.5	-	25.0	23.7	10.7	17.1
[8]	18.6	23.7	25.0	12.5	15.0	10.0	-	-	18.4	7.1	20.3
[9]	9.6	9.9	22.5	9.4	-	15.0	-	8.3	2.6	10.7	7.6
[10] Excel·lent	12.2	18.3	17.5	12.5	5.0	7.5	-	-	15.8	7.1	8.9
Mitjana	6.16	7.03	7.55	5.84	3.60	5.70	6.00	3.33	6.63	5.07	5.90
Desviació típica	3.00	2.54	2.36	3.31	3.35	3.16	0.00	3.37	2.49	3.20	2.98

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec trici tat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P10. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant l'etapa d'informació de drets i procediments a seguir?

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	22.2	22.1	17.5	43.8	20.0	20.0	-	8.3	18.4	35.7	19.6
Major força jurídica en la defensa del consumidor/Major recolzament als consumidors/més competències/Afavorir menys a les empreses	12.6	9.9	7.5	9.4	20.0	15.0	100.0	16.7	10.5	25.0	12.7
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés abans del procés	3.4	2.3	-	3.1	10.0	-	-	8.3	2.6	10.7	3.8
Major efectivitat/Que resolguin els problemes	4.0	3.8	5.0	6.3	5.0	-	-	8.3	-	10.7	3.8
Millor atenció al consumidor/Escoltar més al consumidor/Més amabilitat	7.6	8.4	5.0	12.5	5.0	7.5	-	8.3	5.3	3.6	8.2
Informació continuada al llarg del procés	12.6	11.5	7.5	15.6	5.0	12.5	-	25.0	18.4	14.3	12.7
Personal més competent	0.2	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facilitar accés a la informació/Tràmits a través de la web o telèfon	2.8	3.8	7.5	-	-	-	-	-	5.3	-	2.5
Més personal	0.6	-	-	3.1	5.0	-	-	-	-	-	0.6
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	0.6	0.8	2.5	-	5.0	-	-	-	-	-	-
Major claredat en el llenguatge	2.4	3.1	2.5	-	-	5.0	-	-	-	3.6	2.5
Més accessibles al ciutadà	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	3.6	-
Explicar més els drets del consumidor	2.4	3.1	-	-	-	-	-	-	7.9	7.1	1.9
Major publicitat de l'organisme	2.8	3.8	-	6.3	-	2.5	-	-	2.6	3.6	2.5
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	2.0	0.8	-	3.1	5.0	-	-	8.3	2.6	-	3.2
Major comunicació amb les persones afectades	1.4	1.5	-	3.1	5.0	-	-	8.3	2.6	-	0.6
Contestar les queixes	0.2	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Major nombre d'oficines/Descentralització	1.6	2.3	5.0	3.1	-	-	-	-	-	-	1.3
Altres	1.6	1.5	2.5	3.1	5.0	2.5	-	-	-	-	1.3
Res / Cap	29.6	32.1	57.5	21.9	15.0	30.0	-	16.7	31.6	7.1	28.5
NS/NC	10.4	6.1	5.0	6.3	10.0	22.5	-	16.7	10.5	10.7	12.7

P11. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

Si	23.8	22.1	25.0	31.3	40.0	12.5	-	41.7	18.4	17.9	25.3
No	76.2	77.9	75.0	68.8	60.0	87.5	100.0	58.3	81.6	82.1	74.7

P12. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta la reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la seva sol·licitud?

Està obligada	31.8	39.7	35.0	15.6	15.0	37.5	-	58.3	31.6	28.6	27.2
Pot no acceptar la seva sol·licitud (perquè és voluntari)	45.2	35.1	40.0	59.4	65.0	42.5	100.0	25.0	47.4	57.1	48.7
No sap	23.0	25.2	25.0	25.0	20.0	20.0	-	16.7	21.1	14.3	24.1

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P13. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de la mediació? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.

Claredat de les instruccions per omplir la sol·licitud

Base: Mediació

412	79	27	31	20	38	1	10	37	27	142	
[0] Molt dolent	7.5	1.3	11.1	12.9	10.0	13.2	-	-	5.4	7.4	8.5
[1]	0.7	1.3	-	-	-	-	-	10.0	-	3.7	-
[2]	1.0	2.5	-	-	5.0	-	-	-	-	3.7	-
[3]	2.4	3.8	-	3.2	5.0	-	-	-	-	-	3.5
[4]	1.5	-	-	3.2	10.0	-	-	-	2.7	3.7	0.7
[5]	18.2	20.3	3.7	12.9	30.0	13.2	-	50.0	18.9	25.9	16.9
[6]	9.7	12.7	7.4	9.7	5.0	21.1	100.0	-	8.1	7.4	7.0
[7]	14.1	15.2	18.5	9.7	10.0	21.1	-	10.0	24.3	11.1	10.6
[8]	21.4	15.2	29.6	19.4	10.0	15.8	-	-	18.9	18.5	29.6
[9]	8.7	11.4	11.1	6.5	5.0	10.5	-	10.0	2.7	7.4	9.2
[10] Excel·lent	14.8	16.5	18.5	22.6	10.0	5.3	-	20.0	18.9	11.1	14.1
Mitjana	6.61	6.90	7.15	6.52	5.40	6.13	6.00	6.20	6.89	6.04	6.74
Desviació típica	2.70	2.32	2.89	3.21	2.85	2.77	0.00	2.68	2.42	2.86	2.73

Facilitat del procés per la presentació de la sol·licitud

8.3	5.1	7.4	12.9	15.0	10.5	-	-	5.4	11.1	8.5	
[0] Molt dolent	8.3	5.1	7.4	12.9	15.0	10.5	-	-	5.4	11.1	8.5
[1]	0.2	-	-	-	-	2.6	-	-	-	-	-
[2]	1.5	1.3	-	3.2	5.0	-	-	10.0	-	-	1.4
[3]	1.7	2.5	-	-	5.0	-	-	10.0	2.7	3.7	0.7
[4]	3.6	3.8	-	6.5	15.0	2.6	-	-	-	3.7	3.5
[5]	15.3	15.2	-	9.7	10.0	15.8	-	30.0	21.6	25.9	15.5
[6]	10.2	10.1	7.4	6.5	10.0	21.1	100.0	-	18.9	7.4	7.0
[7]	14.1	16.5	22.2	16.1	-	15.8	-	-	13.5	3.7	15.5
[8]	20.6	19.0	25.9	19.4	25.0	15.8	-	20.0	18.9	22.2	21.8
[9]	9.0	8.9	18.5	6.5	-	10.5	-	20.0	5.4	7.4	9.2
[10] Excel·lent	15.5	17.7	18.5	19.4	15.0	5.3	-	10.0	13.5	14.8	16.9
Mitjana	6.60	6.86	7.59	6.39	5.45	6.03	6.00	6.40	6.59	6.19	6.73
Desviació típica	2.76	2.54	2.50	3.21	3.32	2.74	0.00	2.62	2.40	3.00	2.78

Documentació/ papers que li van demanar

9.2	3.8	11.1	19.4	10.0	13.2	-	10.0	5.4	11.1	9.2	
[0] Molt dolent	9.2	3.8	11.1	19.4	10.0	13.2	-	10.0	5.4	11.1	9.2
[1]	0.2	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.7	2.5	-	-	-	2.6	-	-	-	-	-
[3]	0.7	-	-	-	5.0	-	-	-	-	3.7	0.7
[4]	1.5	1.3	-	3.2	5.0	-	-	-	2.7	3.7	0.7
[5]	22.1	21.5	7.4	6.5	30.0	23.7	-	50.0	21.6	25.9	24.6
[6]	9.5	7.6	3.7	12.9	15.0	13.2	100.0	-	21.6	3.7	7.0
[7]	15.0	16.5	14.8	12.9	20.0	18.4	-	10.0	16.2	3.7	15.5
[8]	16.3	17.7	29.6	16.1	5.0	10.5	-	10.0	13.5	22.2	16.2
[9]	9.2	8.9	18.5	9.7	-	15.8	-	10.0	-	7.4	9.9
[10] Excel·lent	15.5	19.0	14.8	19.4	10.0	2.6	-	10.0	18.9	18.5	16.2
Mitjana	6.51	6.91	7.15	6.23	5.55	5.84	6.00	5.90	6.59	6.33	6.59
Desviació típica	2.78	2.51	2.90	3.50	2.58	2.83	0.00	2.66	2.41	3.09	2.76

	Sector										
	TOTAL	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics	Altres
Base: Total entrevistes	500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
Tracte rebut del personal											
[0] Molt dolent	7.0	2.5	7.4	9.7	15.0	5.3	-	10.0	2.7	11.1	8.5
[1]	0.5	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7
[2]	0.5	-	-	-	5.0	-	-	-	-	-	0.7
[3]	0.7	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
[4]	1.5	1.3	-	3.2	5.0	2.6	-	-	2.7	3.7	-
[5]	14.1	12.7	3.7	19.4	25.0	15.8	-	30.0	16.2	25.9	9.9
[6]	6.1	5.1	-	3.2	5.0	5.3	-	10.0	8.1	11.1	7.0
[7]	11.2	11.4	11.1	6.5	10.0	7.9	100.0	-	5.4	3.7	16.2
[8]	24.5	31.6	25.9	16.1	10.0	36.8	-	10.0	35.1	14.8	21.1
[9]	13.1	11.4	22.2	9.7	10.0	10.5	-	20.0	10.8	7.4	15.5
[10] Excel·lent	20.9	21.5	29.6	32.3	15.0	15.8	-	20.0	18.9	22.2	19.0
Mitjana	7.17	7.54	8.00	7.13	5.75	7.24	7.00	6.70	7.46	6.44	7.10
Desviació típica	2.69	2.25	2.62	3.10	3.31	2.41	0.00	2.97	2.17	3.07	2.80
Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud											
[0] Molt dolent	11.9	5.1	11.1	16.1	20.0	7.9	-	10.0	10.8	18.5	14.1
[1]	1.2	1.3	-	6.5	-	-	-	-	-	3.7	0.7
[2]	2.4	2.5	-	-	10.0	-	-	-	-	11.1	2.1
[3]	1.9	-	-	3.2	15.0	-	-	-	2.7	3.7	1.4
[4]	3.6	2.5	-	3.2	5.0	2.6	-	-	5.4	3.7	4.9
[5]	22.8	27.8	11.1	19.4	10.0	28.9	-	40.0	27.0	25.9	20.4
[6]	7.3	3.8	3.7	12.9	5.0	10.5	-	10.0	8.1	7.4	7.7
[7]	9.2	11.4	7.4	-	10.0	15.8	100.0	-	8.1	-	10.6
[8]	18.2	17.7	25.9	19.4	10.0	23.7	-	10.0	21.6	14.8	16.9
[9]	8.5	10.1	18.5	6.5	-	7.9	-	20.0	2.7	3.7	9.2
[10] Excel·lent	12.9	17.7	22.2	12.9	15.0	2.6	-	10.0	13.5	7.4	12.0
Mitjana	6.00	6.68	7.26	5.45	4.65	6.16	7.00	6.20	6.03	4.52	5.89
Desviació típica	3.03	2.67	3.03	3.39	3.48	2.37	0.00	2.79	2.86	3.23	3.11
Assessorament tècnic sobre el cas											
[0] Molt dolent	15.8	10.1	14.8	19.4	25.0	13.2	-	20.0	10.8	29.6	16.2
[1]	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	7.4	1.4
[2]	2.2	2.5	-	3.2	10.0	-	-	-	-	7.4	1.4
[3]	3.6	2.5	-	6.5	15.0	7.9	-	-	2.7	-	2.8
[4]	2.9	2.5	3.7	3.2	-	2.6	-	-	5.4	3.7	2.8
[5]	25.2	29.1	7.4	19.4	15.0	28.9	-	50.0	32.4	18.5	26.1
[6]	6.1	6.3	3.7	3.2	-	7.9	-	-	2.7	-	9.9
[7]	9.5	7.6	14.8	9.7	15.0	10.5	100.0	-	16.2	3.7	7.7
[8]	16.3	15.2	18.5	12.9	-	21.1	-	10.0	16.2	25.9	16.9
[9]	7.5	13.9	22.2	6.5	5.0	2.6	-	10.0	-	-	6.3
[10] Excel·lent	10.0	10.1	14.8	16.1	15.0	5.3	-	10.0	13.5	3.7	8.5
Mitjana	5.54	6.08	6.74	5.45	4.40	5.45	7.00	5.20	5.86	4.00	5.44
Desviació típica	3.13	2.89	3.27	3.50	3.63	2.79	0.00	3.16	2.80	3.49	3.08
Professionalitat del mediador i resta del personal que va participar en la mediació											
[0] Molt dolent	13.6	10.1	7.4	19.4	20.0	13.2	-	20.0	8.1	14.8	15.5
[1]	0.7	-	-	-	5.0	-	-	-	-	7.4	-
[2]	1.9	3.8	-	3.2	10.0	-	-	10.0	-	3.7	-
[3]	1.2	-	-	-	5.0	5.3	-	-	2.7	-	0.7
[4]	1.2	-	-	-	5.0	-	-	-	2.7	3.7	1.4
[5]	22.3	22.8	7.4	19.4	20.0	21.1	-	40.0	24.3	29.6	23.2
[6]	6.6	8.9	3.7	6.5	5.0	2.6	-	-	2.7	7.4	8.5
[7]	10.9	7.6	11.1	12.9	5.0	18.4	100.0	-	16.2	7.4	10.6
[8]	17.0	16.5	29.6	16.1	5.0	21.1	-	20.0	27.0	-	16.2
[9]	10.2	12.7	18.5	9.7	5.0	13.2	-	-	2.7	11.1	9.9
[10] Excel·lent	14.3	17.7	22.2	12.9	15.0	5.3	-	10.0	13.5	14.8	14.1
Mitjana	6.11	6.51	7.63	5.77	4.60	6.05	7.00	4.80	6.46	5.22	6.08
Desviació típica	3.13	3.01	2.62	3.42	3.56	2.95	0.00	3.19	2.67	3.39	3.14

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec trici tat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Facilitat per portar a terme la mediació (diferents mitjans per portar a terme la mediació, flexibilitat de dates i horaris, etc.)

[0] Molt dolent	11.9	3.8	7.4	9.7	25.0	13.2	-	20.0	2.7	29.6	14.1
[1]	1.0	-	3.7	3.2	-	-	-	-	-	3.7	0.7
[2]	1.5	2.5	-	3.2	5.0	2.6	-	-	-	-	0.7
[3]	1.2	-	3.7	3.2	-	-	-	-	2.7	-	1.4
[4]	3.6	-	-	3.2	5.0	2.6	-	-	8.1	7.4	4.9
[5]	26.0	25.3	11.1	25.8	40.0	31.6	-	40.0	24.3	29.6	24.6
[6]	7.5	11.4	7.4	9.7	-	5.3	-	-	18.9	3.7	4.9
[7]	11.4	13.9	7.4	9.7	-	13.2	100.0	20.0	8.1	-	14.1
[8]	17.7	17.7	22.2	19.4	5.0	21.1	-	-	21.6	7.4	19.7
[9]	7.5	8.9	22.2	3.2	5.0	7.9	-	-	5.4	11.1	5.6
[10] Excel·lent	10.7	16.5	14.8	9.7	15.0	2.6	-	20.0	8.1	7.4	9.2
Mitjana	5.93	6.84	6.93	5.68	4.65	5.63	7.00	5.40	6.35	4.37	5.77
Desviació típica	2.91	2.38	2.97	2.89	3.50	2.78	0.00	3.26	2.12	3.53	2.97

Temps de resolució

[0] Molt dolent	18.4	8.9	11.1	22.6	45.0	15.8	-	40.0	10.8	29.6	19.7
[1]	3.4	1.3	-	-	10.0	5.3	-	10.0	-	7.4	4.2
[2]	3.9	5.1	-	3.2	5.0	5.3	-	-	2.7	7.4	3.5
[3]	6.6	5.1	3.7	9.7	10.0	2.6	-	-	8.1	11.1	7.0
[4]	6.1	8.9	3.7	9.7	-	7.9	-	-	5.4	3.7	5.6
[5]	21.1	22.8	14.8	25.8	10.0	23.7	-	30.0	27.0	18.5	19.7
[6]	8.0	6.3	14.8	6.5	5.0	13.2	100.0	10.0	13.5	3.7	5.6
[7]	9.2	8.9	11.1	3.2	5.0	7.9	-	-	16.2	11.1	9.9
[8]	12.4	13.9	14.8	9.7	10.0	15.8	-	10.0	10.8	3.7	13.4
[9]	3.6	8.9	11.1	-	-	-	-	-	-	-	3.5
[10] Excel·lent	7.3	10.1	14.8	9.7	-	2.6	-	-	5.4	3.7	7.7
Mitjana	4.78	5.68	6.33	4.39	2.45	4.61	6.00	3.00	5.22	3.30	4.73
Desviació típica	3.13	2.90	2.99	3.14	2.96	2.83	0.00	2.93	2.56	2.98	3.23

P14.D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent

Base: Mediació	412	79	27	31	20	38	1	10	37	27	142
[0] Molt dolent	16.0	6.3	3.7	25.8	25.0	21.1	100.0	10.0	8.1	29.6	18.3
[1]	3.6	2.5	7.4	6.5	15.0	-	-	10.0	-	3.7	2.8
[2]	3.9	2.5	-	-	10.0	2.6	-	-	2.7	-	7.0
[3]	4.1	2.5	-	3.2	15.0	2.6	-	-	2.7	11.1	4.2
[4]	5.1	5.1	-	3.2	5.0	5.3	-	-	5.4	11.1	5.6
[5]	14.3	16.5	7.4	12.9	5.0	10.5	-	50.0	16.2	14.8	14.1
[6]	6.1	7.6	3.7	6.5	5.0	7.9	-	-	8.1	-	6.3
[7]	15.0	16.5	11.1	19.4	-	18.4	-	20.0	21.6	7.4	14.8
[8]	13.1	10.1	18.5	6.5	15.0	21.1	-	10.0	16.2	11.1	12.7
[9]	9.7	19.0	25.9	6.5	5.0	7.9	-	-	2.7	7.4	6.3
[10] Excel·lent	9.0	11.4	22.2	9.7	-	2.6	-	-	16.2	3.7	7.7

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics	Altres

Base:Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P15.En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?

Base:Mediació

412	79	27	31	20	38	1	10	37	27	142
-----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	16.5	16.5	22.2	22.6	15.0	15.8	-	10.0	21.6	18.5	13.4
Major força jurídica en la defensa del consumidor/Major recolzament als consumidors/més competències/Afavorir menys a les empreses	18.2	12.7	7.4	22.6	30.0	18.4	100.0	30.0	13.5	25.9	19.0
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés	9.7	8.9	7.4	16.1	10.0	5.3	-	-	8.1	18.5	9.9
Major efectivitat/Que resolguin els problemes	3.4	5.1	-	-	5.0	2.6	-	10.0	-	-	4.9
Millor atenció al consumidor/Escoltar més al consumidor/Més amabilitat	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7
Informació continua al llarg del procés/Seguiment dels casos	11.7	7.6	11.1	16.1	-	10.5	-	10.0	10.8	11.1	15.5
Personal més competent	1.9	5.1	-	-	5.0	-	-	10.0	2.7	-	0.7
Facilitar accés a la informació/Tràmits a través de la web o telèfon	1.5	-	-	3.2	-	-	-	-	2.7	3.7	2.1
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7
Major claredat en el llenguatge	0.2	-	-	-	5.0	-	-	-	-	-	-
Explicar més els drets del consumidor	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7
Major publicitat de l'organisme	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	7.8	3.8	-	9.7	10.0	13.2	-	10.0	2.7	3.7	11.3
Major comunicació amb les persones afectades	0.5	-	-	-	-	-	-	-	2.7	-	0.7
Més nombre d'oficines/Descentralització	0.2	-	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-
Realitzar la mediació	1.9	2.5	-	3.2	5.0	-	-	10.0	-	7.4	0.7
Altres	1.2	-	-	6.5	-	-	-	-	-	-	2.1
Res / Cap	23.1	34.2	55.6	9.7	20.0	18.4	-	-	27.0	11.1	18.3
NS/NC	18.0	19.0	3.7	12.9	25.0	28.9	-	30.0	13.5	18.5	17.6

P16.Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum /Junta Arbitral de Consum de Catalunya durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de l'arbitratge? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.

Claredat de les Instruccions per omplir la sol·licitud

Base:Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----

[0] Molt dolent	4.5	3.8	-	100.0	-	-	50.0	-	-	-
[1]	1.1	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	10.2	3.8	7.7	-	-	50.0	50.0	-	-	25.0
[6]	8.0	7.7	-	-	-	-	-	100.0	-	12.5
[7]	18.2	15.4	38.5	-	-	-	-	-	-	18.8
[8]	21.6	21.2	23.1	-	-	50.0	-	-	-	25.0
[9]	8.0	9.6	-	-	-	-	-	-	100.0	6.3
[10] Excel·lent	23.9	30.8	23.1	-	-	-	-	-	-	12.5

Mitjana	7.25	7.62	7.31	0.00	0.00	6.50	0.00	2.50	6.00	9.00	7.13
Desviació típica	2.55	2.52	2.30	0.00	0.00	1.50	0.00	2.50	0.00	0.00	1.65

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mètics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Senzillesa del procés per la presentació de la sol·licitud

[0] Molt dolent	4.5	3.8	-	100.0	-	-	-	50.0	-	-	-
[1]	1.1	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	8.0	5.8	7.7	-	-	-	-	-	-	-	18.8
[6]	10.2	9.6	7.7	-	-	-	-	-	100.0	-	12.5
[7]	14.8	13.5	23.1	-	-	-	-	50.0	-	-	12.5
[8]	29.5	26.9	30.8	-	-	50.0	-	-	-	100.0	37.5
[9]	6.8	9.6	-	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[10] Excel·lent	19.3	21.2	23.1	-	-	50.0	-	-	-	-	12.5
Mitjana	7.15	7.25	7.31	0.00	0.00	9.00	0.00	3.50	6.00	8.00	7.38
Desviació típica	2.50	2.50	2.33	0.00	0.00	1.00	0.00	3.50	0.00	0.00	1.58

Documentació/ papers que li van sol·licitar

[0] Molt dolent	3.4	3.8	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-
[1]	1.1	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.1	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	15.9	17.3	-	-	-	-	-	50.0	100.0	-	18.8
[6]	5.7	5.8	-	-	-	-	-	-	-	-	12.5
[7]	20.5	21.2	30.8	-	-	-	-	-	-	-	18.8
[8]	26.1	23.1	38.5	-	-	50.0	-	-	-	-	31.3
[9]	6.8	5.8	7.7	-	-	-	-	-	-	100.0	6.3
[10] Excel·lent	18.2	21.2	15.4	-	-	50.0	-	-	-	-	12.5
Mitjana	7.17	7.25	7.54	2.00	0.00	9.00	0.00	2.50	5.00	9.00	7.31
Desviació típica	2.32	2.28	2.13	0.00	0.00	1.00	0.00	2.50	0.00	0.00	1.57

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	5.7	5.8	7.7	-	-	-	-	50.0	-	-	-
[1]	1.1	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[4]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[5]	8.0	7.7	-	-	-	-	-	50.0	-	-	12.5
[6]	5.7	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[7]	9.1	9.6	15.4	-	-	-	-	-	100.0	-	-
[8]	30.7	30.8	23.1	100.0	-	-	-	-	-	-	43.8
[9]	12.5	9.6	23.1	-	-	-	-	-	-	100.0	12.5
[10] Excel·lent	25.0	28.8	23.1	-	-	100.0	-	-	-	-	12.5
Mitjana	7.55	7.73	7.38	8.00	0.00	10.00	0.00	2.50	7.00	9.00	7.31
Desviació típica	2.59	2.47	3.10	0.00	0.00	0.00	0.00	2.50	0.00	0.00	2.02

Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud

[0] Molt dolent	10.2	11.5	-	-	-	-	-	100.0	-	-	6.3
[1]	1.1	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[4]	5.7	5.8	-	-	-	-	-	-	100.0	-	6.3
[5]	12.5	7.7	30.8	-	-	-	-	-	-	-	18.8
[6]	4.5	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[7]	15.9	15.4	23.1	100.0	-	-	-	-	-	-	12.5
[8]	25.0	26.9	23.1	-	-	-	-	-	-	-	31.3
[9]	6.8	3.8	7.7	-	-	-	-	-	-	100.0	12.5
[10] Excel·lent	15.9	19.2	7.7	-	-	100.0	-	-	-	-	6.3
Mitjana	6.51	6.62	6.54	7.00	0.00	10.00	0.00	0.00	4.00	9.00	6.50
Desviació típica	2.96	3.04	2.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.55

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec trici tat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres

Base: Total entrevistes

Assessorament tècnic sobre el cas

[0] Molt dolent	11.4	9.6	-	-	-	-	-	100.0	-	-	18.8
[1]	2.3	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[2]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	6.8	5.8	-	-	-	-	-	-	100.0	-	12.5
[5]	22.7	23.1	38.5	-	-	-	-	-	-	-	18.8
[6]	4.5	5.8	-	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[7]	11.4	11.5	23.1	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[8]	20.5	19.2	30.8	100.0	-	-	-	-	-	-	18.8
[9]	6.8	7.7	-	-	-	-	-	-	-	100.0	6.3
[10] Excel·lent	10.2	11.5	-	-	-	100.0	-	-	-	-	6.3
Mitjana	5.86	6.08	6.08	8.00	0.00	10.00	0.00	0.00	4.00	9.00	5.00
Desviació típica	2.97	2.85	1.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.22

Instal·lacions

[0] Molt dolent	3.4	3.8	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-
[1]	1.1	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	20.5	17.3	7.7	-	-	-	-	50.0	-	100.0	37.5
[6]	13.6	13.5	15.4	-	-	-	-	-	100.0	-	12.5
[7]	18.2	19.2	15.4	100.0	-	-	-	-	-	-	18.8
[8]	20.5	26.9	7.7	-	-	50.0	-	-	-	-	12.5
[9]	8.0	3.8	30.8	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[10] Excel·lent	14.8	15.4	15.4	-	-	50.0	-	-	-	-	12.5
Mitjana	6.95	7.06	7.38	7.00	0.00	9.00	0.00	2.50	6.00	5.00	6.75
Desviació típica	2.22	2.15	2.40	0.00	0.00	1.00	0.00	2.50	0.00	0.00	1.75

Temps d'admissió del tràmit

[0] Molt dolent	9.1	13.5	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-
[1]	2.3	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[2]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	8.0	3.8	-	-	-	-	-	-	100.0	-	25.0
[5]	8.0	5.8	7.7	-	-	-	-	50.0	-	-	12.5
[6]	17.0	13.5	30.8	100.0	-	-	-	-	-	100.0	12.5
[7]	17.0	21.2	15.4	-	-	-	-	-	-	-	12.5
[8]	18.2	17.3	23.1	-	-	100.0	-	-	-	-	12.5
[9]	5.7	3.8	7.7	-	-	-	-	-	-	-	12.5
[10] Excel·lent	11.4	15.4	7.7	-	-	-	-	-	-	-	6.3
Mitjana	6.14	6.13	6.69	6.00	0.00	8.00	0.00	2.50	4.00	6.00	6.06
Desviació típica	2.83	3.12	2.13	0.00	0.00	0.00	0.00	2.50	0.00	0.00	2.33

P17.Va assistir a la vista arbitral?

Base: Arbitratge

Si de forma presencial	85.2	84.6	92.3	100.0	-	100.0	-	100.0	100.0	-	81.3
No	14.8	15.4	7.7	-	-	-	-	-	-	100.0	18.8

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres
500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158

Base: Total entrevistes

P18. Com valoraria el servei de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya) en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular:

Professionalitat dels membres del tribunal

Base: Va assistir

	75	44	12	1	0	2	0	2	1	0	13
[0] Molt dolent	9.3	9.1	-	-	-	50.0	-	100.0	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	4.0	4.5	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[3]	1.3	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.7	2.3	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	17.3	15.9	16.7	-	-	-	-	-	100.0	-	23.1
[6]	4.0	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	15.4
[7]	16.0	22.7	16.7	-	-	-	-	-	-	-	-
[8]	20.0	20.5	16.7	100.0	-	-	-	-	-	-	23.1
[9]	6.7	6.8	8.3	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[10] Excel·lent	18.7	13.6	33.3	-	-	50.0	-	-	-	-	23.1
Mitjana	6.52	6.39	7.75	8.00	0.00	5.00	0.00	0.00	5.00	0.00	7.08
Desviació típica	2.97	2.89	2.09	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.37

Atenció/ tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc.)

	8.0	6.8	-	-	-	50.0	-	100.0	-	-	-
[0] Molt dolent	8.0	6.8	-	-	-	50.0	-	100.0	-	-	-
[1]	1.3	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	5.3	6.8	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[3]	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[4]	5.3	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	23.1
[5]	9.3	4.5	33.3	-	-	-	-	-	100.0	-	-
[6]	5.3	9.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[7]	16.0	15.9	25.0	-	-	-	-	-	-	-	15.4
[8]	16.0	18.2	8.3	100.0	-	-	-	-	-	-	15.4
[9]	14.7	20.5	8.3	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[10] Excel·lent	17.3	13.6	25.0	-	-	50.0	-	-	-	-	23.1
Mitjana	6.61	6.80	7.33	8.00	0.00	5.00	0.00	0.00	5.00	0.00	6.62
Desviació típica	3.02	2.95	1.97	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.76

Instal·lacions

	2.7	2.3	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-
[0] Molt dolent	2.7	2.3	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	24.0	18.2	25.0	-	-	-	-	50.0	-	-	46.2
[6]	5.3	9.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[7]	18.7	13.6	33.3	-	-	-	-	-	100.0	-	23.1
[8]	25.3	34.1	8.3	100.0	-	50.0	-	-	-	-	7.7
[9]	6.7	9.1	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[10] Excel·lent	17.3	13.6	33.3	-	-	50.0	-	-	-	-	15.4
Mitjana	7.19	7.32	7.58	8.00	0.00	9.00	0.00	2.50	7.00	0.00	6.77
Desviació típica	2.10	1.96	1.93	0.00	0.00	1.00	0.00	2.50	0.00	0.00	1.89

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Horaris de realització de les vistes

[0] Molt dolent	5.3	4.5	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[3]	1.3	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	4.0	4.5	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[5]	17.3	13.6	16.7	100.0	-	-	-	-	100.0	-	23.1
[6]	5.3	6.8	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-
[7]	20.0	22.7	25.0	-	-	-	-	-	-	-	15.4
[8]	24.0	25.0	16.7	-	-	50.0	-	-	-	-	30.8
[9]	6.7	4.5	16.7	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[10] Excel·lent	14.7	15.9	16.7	-	-	50.0	-	-	-	-	7.7
Mitjana	6.80	6.93	7.58	5.00	0.00	9.00	0.00	0.00	5.00	0.00	6.62
Desviació típica	2.48	2.37	1.66	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.17

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

[0] Molt dolent	5.3	6.8	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.3	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15.4
[5]	8.0	6.8	8.3	-	-	-	-	-	-	-	15.4
[6]	6.7	6.8	8.3	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[7]	17.3	18.2	25.0	-	-	50.0	-	-	100.0	-	-
[8]	22.7	20.5	16.7	100.0	-	-	-	50.0	-	-	30.8
[9]	12.0	13.6	16.7	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[10] Excel·lent	24.0	25.0	25.0	-	-	50.0	-	-	-	-	23.1
Mitjana	7.44	7.43	8.00	8.00	0.00	8.50	0.00	4.00	7.00	0.00	7.31
Desviació típica	2.52	2.69	1.58	0.00	0.00	1.50	0.00	4.00	0.00	0.00	2.16

P19. En el moment de la vista ¿creu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Faci servir una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, ¿com qualificaria la seva defensa/exposició?

Base: Va assistir

75	44	12	1	0	2	0	2	1	0	13	
[0] Molt dolent	9.3	11.4	-	-	-	50.0	-	-	-	-	7.7
[1]	1.3	-	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	2.7	4.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	4.0	4.5	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[5]	10.7	6.8	-	-	-	-	-	100.0	100.0	-	15.4
[6]	8.0	9.1	8.3	-	-	-	-	-	-	-	7.7
[7]	17.3	18.2	33.3	100.0	-	-	-	-	-	-	-
[8]	18.7	9.1	25.0	-	-	-	-	-	-	-	53.8
[9]	8.0	13.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	20.0	22.7	25.0	-	-	50.0	-	-	-	-	7.7

P20. D'acord amb la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?

Base: Va assistir

75	44	12	1	0	2	0	2	1	0	13	
Excessivament llarga	2.7	4.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Llarga	2.7	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7
Adequada	66.7	54.5	91.7	100.0	-	100.0	-	50.0	-	-	84.6
Molt curta	20.0	27.3	8.3	-	-	-	-	-	100.0	-	7.7
Excessivament curta	8.0	11.4	-	-	-	-	-	50.0	-	-	-

Novembre 2009

%Verticals

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres

Base:Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P21.D'acord amb la seva experiència, ¿com valoraria tot el procés de l'arbitratge? Faci servir la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Base:Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----

[0] Molt dolent	12.5	17.3	-	-	-	-	100.0	-	-	-
[1]	3.4	-	7.7	-	-	-	-	-	-	12.5
[2]	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	2.3	1.9	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[4]	5.7	3.8	-	-	-	-	-	-	-	18.8
[5]	4.5	3.8	-	-	50.0	-	-	100.0	-	-
[6]	8.0	7.7	7.7	-	-	-	-	-	-	12.5
[7]	20.5	23.1	38.5	-	-	-	-	-	-	6.3
[8]	22.7	21.2	15.4	100.0	-	-	-	-	-	37.5
[9]	10.2	5.8	23.1	-	-	50.0	-	-	100.0	6.3
[10] Excel·lent	9.1	13.5	7.7	-	-	-	-	-	-	-

P22.En la seva opinió, ¿quins aspectes hauria de millorar la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?

Base:Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	25.0	21.2	38.5	-	-	-	-	-	100.0	31.3
Major recolzament als consumidors/Afavorir menys a les empreses	21.6	23.1	23.1	-	-	-	100.0	-	-	12.5
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés	17.0	19.2	7.7	100.0	-	-	-	-	-	18.8
Tracte més especialitzat	3.4	3.8	7.7	-	-	-	-	-	-	-
Informació continua al llarg del procés/Seguiment dels casos	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-
Personal més competent	4.5	3.8	-	-	-	50.0	-	50.0	-	-
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	3.4	3.8	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Major claredat en el llenguatge	3.4	1.9	7.7	-	-	-	-	-	-	6.3
Explicar més els drets del consumidor durant l'arbitratge	1.1	1.9	-	-	-	-	-	-	-	-
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	4.5	5.8	7.7	-	-	-	-	-	-	-
Descentralització	2.3	1.9	7.7	-	-	-	-	-	-	-
Imparcialitat	3.4	3.8	7.7	-	-	-	-	-	-	-
Altres	2.3	1.9	-	-	-	-	-	-	-	6.3
Res / Cap	17.0	19.2	15.4	-	-	-	-	-	-	18.8
NS/NC	6.8	3.8	-	-	-	50.0	-	-	-	18.8

P23.Valori, fent servir una escala de 0 a 10,on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar), la claredat de la resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude)

Base:Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----

[0] Molt dolent	8.0	7.7	-	-	-	50.0	-	100.0	-	-
[1]	1.1	-	7.7	-	-	-	-	-	-	-
[2]	2.3	1.9	-	-	-	-	-	-	-	6.3
[3]	6.8	7.7	7.7	-	-	-	-	-	-	6.3
[4]	5.7	1.9	7.7	-	-	-	-	-	-	18.8
[5]	10.2	9.6	7.7	-	-	-	-	100.0	-	12.5
[6]	2.3	3.8	-	-	-	-	-	-	-	-
[7]	20.5	21.2	15.4	100.0	-	-	-	-	-	25.0
[8]	11.4	7.7	15.4	-	-	-	-	-	-	25.0
[9]	11.4	13.5	7.7	-	-	50.0	-	-	100.0	-
[10] Excel·lent	20.5	25.0	30.8	-	-	-	-	-	-	6.3

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics	Altres

Base:Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P24.Després d'obtenir una resolució (Laude) de la JACC(Junta Arbitral de Consum de Catalunya), si vostè no està d'acord, podria dir-me si pot recórrer o no a la via judicial?

Base:Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----

Pot recórrer a la via judicial	47.7	46.2	23.1	-	-	50.0	-	50.0	100.0	100.0	68.8
No pot recórrer a la via judicial	28.4	28.8	38.5	100.0	-	50.0	-	50.0	-	-	12.5
Altres	23.9	25.0	38.5	-	-	-	-	-	-	-	18.8

P25.La companyia demandada ha complert ja amb la resolució?

Base:Hi ha Laude i acords per mediació final

308	104	37	10	10	24	1	5	19	14	84
-----	-----	----	----	----	----	---	---	----	----	----

Si, ha complert a temps	54.2	55.8	67.6	70.0	10.0	54.2	-	20.0	47.4	64.3	52.4
Si, ha complert però no a temps	12.3	16.3	16.2	10.0	-	8.3	100.0	20.0	10.5	14.3	7.1
Encara no ha complert	33.4	27.9	16.2	20.0	90.0	37.5	-	60.0	42.1	21.4	40.5

P26.Ha complert amb les seves expectatives el resultat de la seva reclamació? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.

Base:Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

[0] Molt dolent	36.0	26.0	20.0	37.5	60.0	45.0	-	58.3	31.6	39.3	41.8
[1]	2.4	1.5	-	-	-	-	100.0	-	5.3	7.1	3.2
[2]	4.8	2.3	-	-	20.0	10.0	-	8.3	5.3	3.6	5.7
[3]	3.4	1.5	2.5	6.3	5.0	5.0	-	-	10.5	-	3.2
[4]	6.8	6.1	-	9.4	5.0	5.0	-	8.3	7.9	10.7	8.2
[5]	8.4	12.2	5.0	9.4	-	12.5	-	8.3	18.4	10.7	3.2
[6]	3.8	3.1	5.0	3.1	5.0	2.5	-	-	2.6	-	5.7
[7]	5.6	8.4	17.5	3.1	-	2.5	-	-	2.6	3.6	3.8
[8]	8.0	9.9	20.0	9.4	-	7.5	-	-	2.6	3.6	7.0
[9]	6.2	8.4	12.5	6.3	-	7.5	-	8.3	-	-	5.7
[10] Excel·lent	14.6	20.6	17.5	15.6	5.0	2.5	-	8.3	13.2	21.4	12.7

Mitjana
Desviació típica

4.19	5.34	6.33	4.31	1.55	3.02	1.00	2.50	3.58	3.79	3.67
3.88	3.85	3.55	3.95	2.61	3.38	0.00	3.55	3.41	4.04	3.86

P27.Si en el futur vostè tingués un altre conflicte que li afectés com a consumidor, tornaria a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?

Segur que si	63.2	72.5	85.0	50.0	35.0	67.5	-	33.3	71.1	50.0	58.2
Probablement si	11.0	12.2	5.0	12.5	15.0	10.0	-	8.3	7.9	21.4	10.1
No ho sap	6.2	0.8	5.0	9.4	10.0	2.5	-	16.7	7.9	14.3	8.2
Probablement no	7.0	8.4	-	12.5	5.0	12.5	100.0	16.7	-	7.1	5.7
Segur que no	12.6	6.1	5.0	15.6	35.0	7.5	-	25.0	13.2	7.1	17.7

P28.Triaria un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?

Si	51.6	48.9	52.5	62.5	45.0	55.0	-	33.3	55.3	53.6	51.9
No	31.4	34.4	32.5	21.9	35.0	22.5	-	41.7	39.5	21.4	31.6
No sap/No contesta	17.0	16.8	15.0	15.6	20.0	22.5	100.0	25.0	5.3	25.0	16.5

P29a.Podria dir-me del següent llistat quin és per a vostè l'aspecte més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?

Primera menció

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	24.6	24.4	32.5	21.9	25.0	30.0	100.0	8.3	26.3	17.9	23.4
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	22.2	19.8	32.5	34.4	10.0	25.0	-	-	23.7	17.9	22.2
Documents a presentar	5.4	3.1	7.5	6.3	5.0	5.0	-	8.3	2.6	10.7	6.3
Tramitació	9.0	6.9	5.0	15.6	20.0	2.5	-	-	15.8	7.1	10.1
Possibilitat de ser escoltat	19.2	22.1	10.0	12.5	10.0	20.0	-	58.3	13.2	10.7	21.5
Resolució	19.6	23.7	12.5	9.4	30.0	17.5	-	25.0	18.4	35.7	16.5

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

**P29b. Quin el segueix en 2on lloc?
Segona menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	11.0	10.7	5.0	6.3	20.0	12.5	-	25.0	10.5	17.9	10.1
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	18.6	20.6	17.5	18.8	10.0	17.5	-	25.0	18.4	25.0	17.1
Documents a presentar	8.4	9.2	5.0	12.5	-	17.5	-	8.3	10.5	7.1	6.3
Tramitació	12.4	13.0	12.5	18.8	10.0	7.5	-	8.3	7.9	14.3	13.3
Possibilitat de ser escoltat	13.4	16.0	25.0	6.3	15.0	-	-	-	10.5	7.1	15.8
Resolució	13.2	8.4	17.5	18.8	10.0	17.5	-	-	15.8	14.3	14.6
Cap més	23.0	22.1	17.5	18.8	35.0	27.5	100.0	33.3	26.3	14.3	22.8

**P29c. I en 3er lloc?
Tercera menció**

Base: Respon segona menció

385	102	33	26	13	29	0	8	28	24	122
-----	-----	----	----	----	----	---	---	----	----	-----

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	10.4	6.9	18.2	23.1	7.7	17.2	-	25.0	7.1	-	9.0
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	17.1	22.5	3.0	15.4	38.5	6.9	-	12.5	10.7	33.3	15.6
Documents a presentar	10.6	11.8	3.0	15.4	7.7	6.9	-	12.5	17.9	4.2	11.5
Tramitació	15.6	11.8	21.2	15.4	23.1	24.1	-	-	21.4	-	17.2
Possibilitat de ser escoltat	12.5	12.7	21.2	11.5	-	6.9	-	25.0	10.7	20.8	10.7
Resolució	17.7	17.6	18.2	7.7	15.4	13.8	-	12.5	17.9	16.7	21.3
Cap més	16.1	16.7	15.2	11.5	7.7	24.1	-	12.5	14.3	25.0	14.8

**P29. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els aspectes més importants de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?
Total mencions**

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	43.6	40.5	52.5	46.9	50.0	55.0	100.0	50.0	42.1	35.7	40.5
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	54.0	58.0	52.5	65.6	45.0	47.5	-	33.3	50.0	71.4	51.3
Documents a presentar	22.0	21.4	15.0	31.3	10.0	27.5	-	25.0	26.3	21.4	21.5
Tramitació	33.4	29.0	35.0	46.9	45.0	27.5	-	8.3	39.5	21.4	36.7
Possibilitat de ser escoltat	42.2	48.1	52.5	28.1	25.0	25.0	-	75.0	31.6	35.7	45.6
Resolució	46.4	45.8	45.0	34.4	50.0	45.0	-	33.3	47.4	64.3	47.5

**P30a. Per acabar, dels següents valors, quin considera el més important?
Primera menció**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	18.0	19.1	22.5	3.1	15.0	17.5	-	8.3	21.1	25.0	18.4
Rapidesa	20.8	23.7	25.0	15.6	10.0	27.5	-	16.7	15.8	32.1	17.7
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	34.8	29.8	35.0	53.1	35.0	45.0	100.0	16.7	26.3	25.0	37.3
Gratuitat	26.4	27.5	17.5	28.1	40.0	10.0	-	58.3	36.8	17.9	26.6

**P30a. I quin el segueix en 2on lloc?
Segona menció**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	17.4	11.5	22.5	34.4	5.0	17.5	100.0	16.7	13.2	17.9	19.6
Rapidesa	17.8	16.8	22.5	15.6	15.0	10.0	-	-	15.8	25.0	20.9
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	21.2	25.2	35.0	6.3	25.0	12.5	-	25.0	26.3	32.1	15.8
Gratuitat	17.2	21.4	15.0	18.8	25.0	12.5	-	16.7	18.4	17.9	13.9
Cap més	26.4	25.2	5.0	25.0	30.0	47.5	-	41.7	26.3	7.1	29.7

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec trici tat	Gas	Trans port	Elec trodo mètics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P30. Dels següents valors, quins considera els més importants?**Total mencions**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	35.4	30.5	45.0	37.5	20.0	35.0	100.0	25.0	34.2	42.9	38.0
Rapidesa	38.6	40.5	47.5	31.3	25.0	37.5	-	16.7	31.6	57.1	38.6
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	56.0	55.0	70.0	59.4	60.0	57.5	100.0	41.7	52.6	57.1	53.2
Gratuitat	43.6	48.9	32.5	46.9	65.0	22.5	-	75.0	55.3	35.7	40.5

Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?

Sense estudis	0.6	-	2.5	-	5.0	-	-	-	-	-	0.6
Estudis primaris	5.6	5.3	12.5	6.3	15.0	2.5	-	16.7	-	3.6	4.4
Secundària general obligatòria	12.8	16.0	17.5	15.6	15.0	10.0	-	16.7	7.9	3.6	11.4
Batxillerat	17.8	16.0	22.5	28.1	10.0	17.5	100.0	16.7	10.5	28.6	16.5
Tècnic professional mig (FP I)	5.8	8.4	5.0	3.1	5.0	12.5	-	-	7.9	3.6	3.2
Tècnic professional superior (FP II)	17.2	16.8	12.5	9.4	5.0	20.0	-	16.7	13.2	17.9	22.2
Titulacions universitàries (Diplomatura)	10.4	11.5	5.0	3.1	15.0	5.0	-	8.3	23.7	7.1	10.8
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	27.0	24.4	20.0	31.3	25.0	32.5	-	16.7	31.6	28.6	28.5
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	2.8	1.5	2.5	3.1	5.0	-	-	8.3	5.3	7.1	2.5

Dat2. Quina és la seva professió?

Propietari/Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)	0.6	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador	0.2	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Empresari (+ de 5 treballadors)	1.2	1.5	-	3.1	-	2.5	-	-	-	-	1.3
Empresari (5 o menys treballadors)	1.6	4.6	-	-	-	2.5	-	-	-	-	0.6
Professió liberal	5.6	3.1	7.5	6.3	10.0	2.5	-	-	7.9	10.7	6.3
Assalariat Alt Càrrec	3.8	3.1	-	15.6	-	2.5	-	-	2.6	3.6	4.4
Assalariat Quadre Mig	14.8	14.5	17.5	15.6	15.0	17.5	-	25.0	18.4	17.9	11.4
Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	22.4	15.3	22.5	18.8	15.0	27.5	100.0	33.3	31.6	21.4	25.3
Autònom	7.6	5.3	12.5	-	15.0	7.5	-	8.3	7.9	10.7	8.2
Obrer Qualificat (Especialitzat)	14.4	16.8	12.5	12.5	15.0	12.5	-	25.0	10.5	14.3	13.9
Obrer No Qualificat (No Especialitzat)	5.6	7.6	5.0	12.5	-	7.5	-	-	10.5	-	3.2
Mestressa de casa	3.2	4.6	5.0	-	-	-	-	-	-	3.6	4.4
Estudiant	2.2	1.5	-	6.3	-	5.0	-	-	-	10.7	1.3
Pensionista/ Jubilat	11.6	13.7	12.5	6.3	30.0	5.0	-	8.3	2.6	3.6	13.9
Aturat	5.2	6.1	5.0	3.1	-	7.5	-	-	7.9	3.6	5.1

OPINA

VALORS ABSOLUTS

Novembre 2009

Absoluts

	Demarcació						Procediment		
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós
Base: Total entrevistes	500	317	44	41	88	10	314	88	98
Demarcació									
Barcelona	317	317	0	0	0	0	204	53	60
Girona	44	0	44	0	0	0	23	7	14
Lleida	41	0	0	41	0	0	27	9	5
Tarragona	88	0	0	0	88	0	55	16	17
Terres de l'Ebre	10	0	0	0	0	10	5	3	2
Sector									
Telefonia	131	72	22	13	18	6	52	52	27
Internet	40	23	2	2	13	0	12	13	15
Vehicles (reparació/ compra-venda)	32	22	0	4	6	0	27	1	4
Habitatge/Llar	20	12	2	2	4	0	19	0	1
Telecomunicacions/Informàtica	40	29	0	4	7	0	30	2	8
Electricitat	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Gas	12	8	1	2	1	0	8	2	2
Transport públic i privat	38	34	3	0	1	0	25	1	12
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	28	12	1	2	13	0	25	1	2
Altres	158	104	13	12	25	4	116	16	26
Procediment									
Mediació	314	204	23	27	55	5	314	0	0
Arbitratge	88	53	7	9	16	3	0	88	0
Ambdós	98	60	14	5	17	2	0	0	98
Resolucio									
Laude Estimat	31	20	1	3	6	1	0	31	0
Laude Desestimat	23	14	3	2	3	1	0	23	0
Laude Estimat en part	34	19	3	4	7	1	0	34	0
Arxiu per mediació	70	37	14	5	12	2	0	0	70
Arxiu per mediació sense sol·licitud	106	63	13	12	16	2	106	0	0
Arxiu per no acceptació	169	123	9	11	23	3	169	0	0
Arxiu i trasllat per sanció	28	23	0	0	5	0	0	0	28
Altres	39	18	1	4	16	0	39	0	0
Data									
Abans	327	210	32	29	49	7	194	64	69
Després	173	107	12	12	39	3	120	24	29
Visita Pamploma									
Ha visitat les noves instal·lacions	7	7	0	0	0	0	0	7	0
No Ha visitat les noves instal·lacions	493	310	44	41	88	10	314	81	98
Arbitratge únic									
Àrbitre únic	18	14	0	0	4	0	0	18	0
No àrbitre únic	482	303	44	41	84	10	314	70	98
Sexe									
Home	306	204	22	28	45	7	188	54	64
Dona	194	113	22	13	43	3	126	34	34
Edat									
18-24 anys	15	11	1	0	2	1	7	3	5
25-34 anys	139	96	13	9	20	1	94	20	25
35-49 anys	186	102	22	19	40	3	119	31	36
50-64 anys	127	88	5	11	18	5	77	25	25
+de 64 anys	33	20	3	2	8	0	17	9	7

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P1. Ens consta que vostè ha utilitzat els serveis de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya en el darrer any, és això cert?

Si	500	317	44	41	88	10	314	88	98
----	-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P2. Quantes vegades ha presentat una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?

1	363	227	34	32	62	8	224	66	73
2	95	63	7	3	20	2	63	14	18
3	28	20	1	3	4	0	17	6	5
4	7	3	1	1	2	0	5	1	1
5	1	1	0	0	0	0	1	0	0
6	3	3	0	0	0	0	2	1	0
10	1	0	1	0	0	0	0	0	1
30	1	0	0	1	0	0	1	0	0
No recorda	1	0	0	1	0	0	1	0	0

P3. Ens consta que vostè va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum una Mediació / Arbitratge. És això cert?

Si	481	304	42	40	85	10	314	88	79
No	19	13	2	1	3	0	0	0	19

P3a. Que és el que va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum?

Base: Procediment incorrecte

19	13	2	1	3	0	0	0	0	19
Mediació	15	9	2	1	3	0	0	0	15
Arbitratge	4	4	0	0	0	0	0	0	4

P4. L'empresa sobre la que va fer la reclamació pertany al sector que consta a "la BBDD"?

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98	
Si	440	273	40	38	81	8	270	86	84
No	60	44	4	3	7	2	44	2	14

P4a. A quin sector pertany?

Base: Sector incorrecte

60	44	4	3	7	2	44	2	14	
Telefonia	7	6	0	0	1	0	3	0	4
Internet	3	2	0	0	0	1	2	0	1
Vehicles (reparació/compra-venda)	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Habitatge/Llar	2	2	0	0	0	0	2	0	0
Telecomunicacions/Informàtica	8	6	0	1	1	0	5	0	3
Electricitat	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Gas	2	2	0	0	0	0	1	0	1
Electrodomèstics	6	5	0	1	0	0	5	0	1
Roba i complementos	4	4	0	0	0	0	3	0	1
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	2	1	0	0	1	0	2	0	0
Restaurants	2	2	0	0	0	0	2	0	0
Grans superfícies	3	2	0	0	1	0	3	0	0
Serveis de Bancs centrals	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Serveis sanitaris	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Autoescoles	1	0	1	0	0	0	1	0	0
Altres serveis	9	6	0	1	1	1	7	1	1
Altres comerços	6	3	1	0	2	0	5	1	0

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P5.L'organisme on es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació és ... "validació BBDD"?

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Si	473	304	42	35	83	9	294	83	96
No	27	13	2	6	5	1	20	5	2

P5a. A quin organisme es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació?

Base: Organisme incorrecte

27	13	2	6	5	1	20	5	2
----	----	---	---	---	---	----	---	---

Oficines Municipals d'Informació al Consumidor-OMIC	7	5	0	0	2	0	3	3	1
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor-OCIC	3	0	1	1	1	0	1	1	1
Agència Catalana de Consum-ACC	12	7	1	2	1	1	12	0	0
Es va dirigir directament a la JACC(Junta Arbitral de Consum de Catalunya)	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Agència de Protecció de dades	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Departament d'Indústria	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Altres	1	0	0	0	1	0	1	0	0
No contesta	1	0	0	1	0	0	0	1	0

P6. Quan va contactar per primera vegada amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Telefonant al 012	19	13	3	1	1	1	13	2	4
Telefonant al telèfon de l'ACC/JACC	37	20	4	5	7	1	20	10	7
Personalment/Va ser a les oficines	239	124	27	22	60	6	136	49	54
Per carta	48	31	4	4	8	1	25	13	10
A través de la web/Mail	145	120	6	9	10	0	115	9	21
A l'aeroport del Prat	1	1	0	0	0	0	1	0	0
A través de l'Ajuntament	7	4	0	0	2	1	2	4	1
Altres	4	4	0	0	0	0	2	1	1

P7. A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.

Temps en rebre informació / resposta a la seva petició

[0] Molt dolent	28	14	3	2	9	0	17	6	5
[1]	15	9	1	2	3	0	13	2	0
[2]	24	12	0	1	9	2	17	1	6
[3]	21	15	1	2	3	0	17	2	2
[4]	28	18	2	3	5	0	23	3	2
[5]	78	55	7	3	12	1	55	14	9
[6]	58	40	4	2	10	2	37	12	9
[7]	90	65	9	8	8	0	57	20	13
[8]	84	52	7	6	15	4	42	20	22
[9]	30	14	4	4	8	0	14	2	14
[10] Excel·lent	44	23	6	8	6	1	22	6	16

Mitjana	5.98	5.97	6.50	6.56	5.43	6.30	5.63	6.16	6.92
Desviació típica	2.67	2.48	2.71	2.98	3.05	2.53	2.63	2.49	2.71

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Tracte rebut del personal de la JACC(Junta Arbitral de Consum de Catalunya)

[0] Molt dolent	29	12	2	4	9	2	19	4	6
[1]	4	3	0	1	0	0	3	1	0
[2]	7	4	0	0	2	1	5	1	1
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	11	3	1	4	3	0	8	2	1
[5]	35	22	6	1	5	1	24	6	5
[6]	17	11	2	0	4	0	16	1	0
[7]	69	48	5	4	11	1	44	17	8
[8]	104	79	5	5	14	1	63	19	22
[9]	62	38	6	5	11	2	35	11	16
[10] Excel·lent	106	61	12	13	18	2	58	20	28
No procedeix	56	36	5	4	11	0	39	6	11
Mitjana	7.37	7.54	7.56	7.16	6.92	6.00	7.16	7.52	7.90
Desviació típica	2.70	2.41	2.60	3.39	3.17	3.79	2.75	2.53	2.68

Quantitat d'informació

[0] Molt poca	39	22	4	5	8	0	25	7	7
[1]	13	6	3	1	3	0	11	1	1
[2]	10	5	1	1	3	0	7	1	2
[3]	18	11	2	1	4	0	14	1	3
[4]	14	8	1	1	3	1	12	0	2
[5]	56	38	5	2	9	2	32	13	11
[6]	65	49	2	3	11	0	49	13	3
[7]	79	53	5	6	12	3	51	13	15
[8]	97	68	10	5	13	1	58	19	20
[9]	44	24	3	4	12	1	24	6	14
[10] Molta	65	33	8	12	10	2	31	14	20
Mitjana	6.38	6.39	6.23	6.73	6.14	7.20	6.10	6.66	7.00
Desviació típica	2.83	2.65	3.27	3.42	3.03	1.99	2.82	2.72	2.87

Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir

[0] Gens clar	43	23	3	7	10	0	30	6	7
[1]	7	3	2	0	2	0	6	1	0
[2]	11	6	1	1	3	0	7	1	3
[3]	15	10	1	1	3	0	9	2	4
[4]	15	12	0	0	2	1	13	1	1
[5]	41	21	5	1	14	0	30	7	4
[6]	58	40	4	3	7	4	41	10	7
[7]	80	60	3	3	14	0	53	16	11
[8]	98	66	9	9	12	2	59	17	22
[9]	53	31	6	4	10	2	27	10	16
[10] Molt clar	79	45	10	12	11	1	39	17	23
Mitjana	6.60	6.67	6.89	6.76	6.03	7.20	6.28	7.00	7.26
Desviació típica	2.89	2.72	3.07	3.61	3.10	1.78	2.90	2.72	2.87

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Llenguatge utilitzat per el personal

[0] Gens comprensible	16	7	1	4	4	0	11	3	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	2	0	0	1	0	1	1	1
[3]	5	3	1	0	1	0	3	1	1
[4]	3	1	0	0	2	0	1	1	1
[5]	36	21	3	2	10	0	30	2	4
[6]	27	17	1	2	6	1	21	3	3
[7]	77	52	9	2	12	2	46	24	7
[8]	115	86	9	10	8	2	76	16	23
[9]	69	42	4	1	19	3	40	12	17
[10] Molt comprensible	110	62	12	17	17	2	59	19	32
No procedeix	39	24	4	3	8	0	26	6	7
Mitjana	7.71	7.76	7.88	7.76	7.35	8.30	7.54	7.70	8.27
Desviació típica	2.23	2.02	2.15	3.08	2.59	1.27	2.24	2.23	2.10

Llenguatge utilitzat en els documents informatius

[0] Gens comprensible	27	15	1	5	5	1	17	7	3
[1]	3	1	1	0	1	0	2	1	0
[2]	5	4	0	0	1	0	3	1	1
[3]	3	2	0	0	1	0	1	0	2
[4]	10	7	0	1	2	0	6	1	3
[5]	64	44	5	2	12	1	45	10	9
[6]	42	26	3	3	9	1	29	6	7
[7]	87	62	8	4	11	2	56	20	11
[8]	116	73	13	11	16	3	70	18	28
[9]	46	30	3	0	13	0	30	6	10
[10] Molt comprensible	97	53	10	15	17	2	55	18	24
Mitjana	7.11	7.06	7.52	7.27	7.05	6.90	7.03	6.94	7.53
Desviació típica	2.52	2.41	2.22	3.19	2.66	2.74	2.49	2.76	2.34

P8. En quant temps pensava que es resoluria la seva reclamació?

Menys d'1 mes	119	71	8	13	25	2	92	11	16
D'1 a 3 mesos	236	158	17	18	38	5	148	41	47
De 3 a 6 mesos	80	39	14	6	20	1	42	16	22
Més de 6 mesos	65	49	5	4	5	2	32	20	13

P9. D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre drets i procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

[0] Molt dolent	52	30	4	7	11	0	41	4	7
[1]	8	5	0	0	3	0	6	1	1
[2]	17	7	2	2	5	1	13	1	3
[3]	22	16	2	0	4	0	15	3	4
[4]	18	12	2	2	1	1	12	3	3
[5]	46	30	4	0	11	1	36	5	5
[6]	59	38	4	4	12	1	45	6	8
[7]	76	62	2	3	9	0	46	21	9
[8]	93	61	11	7	11	3	49	21	23
[9]	48	24	4	7	13	0	27	9	12
[10] Excel·lent	61	32	9	9	8	3	24	14	23
Mitjana	6.16	6.15	6.59	6.49	5.73	7.10	5.64	7.06	7.03
Desviació típica	3.00	2.85	3.11	3.61	3.20	2.62	3.03	2.49	2.96

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P10. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant l'etapa d'informació de drets i procediments a seguir?

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	111	77	6	3	24	1	60	27	24
Major força jurídica en la defensa del consumidor/Major recolzament als consumidors/més competències/Afavorir menys a les empreses	63	40	1	4	16	2	43	9	11
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés abans del procés	17	10	1	3	3	0	12	2	3
Major efectivitat/Que resolguin els problemes	20	8	3	4	4	1	16	2	2
Millor atenció al consumidor/Escoltar més al consumidor/Més amabilitat	38	22	6	4	5	1	25	8	5
Informació continuada al llarg del procés	63	47	2	4	10	0	44	10	9
Personal més competent	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Facilitar accés a la informació/Tràmits a través de la web o telèfon	14	8	1	0	4	1	10	3	1
Més personal	3	3	0	0	0	0	3	0	0
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	3	2	0	0	1	0	3	0	0
Major claredat en el llenguatge	12	7	1	1	3	0	8	2	2
Més accessibles al ciutadà	1	0	0	0	1	0	0	0	1
Explicar més els drets del consumidor	12	8	1	0	3	0	8	3	1
Major publicitat de l'organisme	14	12	1	0	1	0	11	2	1
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	10	6	0	0	4	0	9	0	1
Major comunicació amb les persones afectades	7	3	0	0	4	0	6	1	0
Contestar les queixes	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Major nombre d'oficines/Descentralització	8	5	1	0	2	0	3	4	1
Altres	8	6	1	0	0	1	6	1	1
Res / Cap	148	84	19	19	23	3	73	28	47
NS/NC	52	36	3	4	8	1	40	4	8

P11. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

Si	119	86	7	13	13	0	74	23	22
No	381	231	37	28	75	10	240	65	76

P12. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta la reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la seva sol·licitud?

Està obligada	159	90	16	15	35	3	77	40	42
Pot no acceptar la seva sol·licitud (perquè és voluntari)	226	160	15	14	33	4	165	26	35
No sap	115	67	13	12	20	3	72	22	21

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós
500	317	44	41	88	10	314	88	98

Base: Total entrevistes

P13. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de la mediació? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.

Claredat de les instruccions per omplir la sol·licitud

Base: Mediació	412	264	37	32	72	7	314	0	98
[0] Molt dolent	31	17	2	4	8	0	25	0	6
[1]	3	1	0	0	2	0	3	0	0
[2]	4	1	1	0	2	0	3	0	1
[3]	10	5	1	0	2	2	8	0	2
[4]	6	5	0	0	1	0	6	0	0
[5]	75	47	10	3	15	0	68	0	7
[6]	40	27	4	3	6	0	32	0	8
[7]	58	40	6	2	8	2	41	0	17
[8]	88	61	3	9	15	0	65	0	23
[9]	36	21	6	2	7	0	22	0	14
[10] Excel·lent	61	39	4	9	6	3	41	0	20
Mitjana	6.61	6.75	6.46	7.09	5.92	7.14	6.38	0.00	7.35
Desviació típica	2.70	2.55	2.56	3.16	2.99	2.90	2.71	0.00	2.56

Facilitat del procés per la presentació de la sol·licitud

[0] Molt dolent	34	18	3	4	9	0	30	0	4
[1]	1	1	0	0	0	0	1	0	0
[2]	6	5	1	0	0	0	5	0	1
[3]	7	3	0	0	3	1	7	0	0
[4]	15	7	0	1	5	2	14	0	1
[5]	63	40	8	4	11	0	55	0	8
[6]	42	29	3	0	9	1	34	0	8
[7]	58	41	5	3	9	0	43	0	15
[8]	85	60	6	7	12	0	56	0	29
[9]	37	23	6	1	7	0	23	0	14
[10] Excel·lent	64	37	5	12	7	3	46	0	18
Mitjana	6.60	6.69	6.68	7.19	5.97	6.71	6.32	0.00	7.52
Desviació típica	2.76	2.62	2.78	3.31	2.94	2.96	2.85	0.00	2.25

Documentació/ papers que li van demanar

[0] Molt dolent	38	20	2	5	11	0	33	0	5
[1]	1	0	0	0	1	0	1	0	0
[2]	3	1	1	0	1	0	3	0	0
[3]	3	0	0	0	3	0	3	0	0
[4]	6	6	0	0	0	0	6	0	0
[5]	91	54	10	7	19	1	77	0	14
[6]	39	34	3	1	1	0	35	0	4
[7]	62	41	5	5	10	1	42	0	20
[8]	67	44	6	4	11	2	46	0	21
[9]	38	25	4	2	7	0	26	0	12
[10] Excel·lent	64	39	6	8	8	3	42	0	22
Mitjana	6.51	6.64	6.73	6.44	5.75	8.29	6.21	0.00	7.45
Desviació típica	2.78	2.59	2.58	3.35	3.19	1.75	2.83	0.00	2.39

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	29	15	1	3	10	0	24	0	5
[1]	2	1	1	0	0	0	2	0	0
[2]	2	2	0	0	0	0	2	0	0
[3]	3	1	1	1	0	0	2	0	1
[4]	6	3	0	0	3	0	5	0	1
[5]	58	39	7	2	10	0	50	0	8
[6]	25	15	4	0	6	0	24	0	1
[7]	46	28	5	3	9	1	35	0	11
[8]	101	73	9	8	8	3	75	0	26
[9]	54	35	4	4	11	0	37	0	17
[10] Excel·lent	86	52	5	11	15	3	58	0	28
Mitjana	7.17	7.27	6.92	7.63	6.58	8.71	6.96	0.00	7.87
Desviació típica	2.69	2.54	2.37	3.01	3.22	1.16	2.74	0.00	2.44

Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud

[0] Molt dolent	49	30	5	3	11	0	42	0	7
[1]	5	2	1	1	1	0	5	0	0
[2]	10	6	1	0	3	0	8	0	2
[3]	8	6	0	0	2	0	7	0	1
[4]	15	5	1	3	4	2	15	0	0
[5]	94	62	9	6	17	0	77	0	17
[6]	30	22	2	0	6	0	25	0	5
[7]	38	27	2	1	8	0	23	0	15
[8]	75	47	10	8	8	2	57	0	18
[9]	35	25	3	1	5	1	20	0	15
[10] Excel·lent	53	32	3	9	7	2	35	0	18
Mitjana	6.00	6.08	5.81	6.66	5.35	7.57	5.68	0.00	7.00
Desviació típica	3.03	2.97	3.12	3.23	3.11	2.38	3.06	0.00	2.73

Assessorament tècnic sobre el cas

[0] Molt dolent	65	37	7	6	15	0	54	0	11
[1]	4	2	1	0	1	0	3	0	1
[2]	9	6	1	0	2	0	7	0	2
[3]	15	12	0	1	2	0	15	0	0
[4]	12	7	0	1	3	1	12	0	0
[5]	104	73	8	5	16	2	88	0	16
[6]	25	18	2	1	4	0	21	0	4
[7]	39	26	3	2	8	0	28	0	11
[8]	67	43	9	5	9	1	45	0	22
[9]	31	16	3	5	6	1	19	0	12
[10] Excel·lent	41	24	3	6	6	2	22	0	19
Mitjana	5.54	5.53	5.54	6.16	5.13	7.29	5.17	0.00	6.73
Desviació típica	3.13	2.99	3.36	3.58	3.32	2.37	3.05	0.00	3.09

Professionalitat del mediador i resta del personal que va participar en la mediació

[0] Molt dolent	56	32	5	5	14	0	46	0	10
[1]	3	1	1	0	1	0	3	0	0
[2]	8	6	2	0	0	0	8	0	0
[3]	5	4	1	0	0	0	4	0	1
[4]	5	3	1	0	1	0	5	0	0
[5]	92	57	8	8	18	1	77	0	15
[6]	27	18	1	1	6	1	24	0	3
[7]	45	32	1	3	8	1	35	0	10
[8]	70	50	8	4	8	0	47	0	23
[9]	42	24	6	4	6	2	30	0	12
[10] Excel·lent	59	37	3	7	10	2	35	0	24
Mitjana	6.11	6.21	5.76	6.41	5.63	8.00	5.80	0.00	7.12
Desviació típica	3.13	3.02	3.29	3.36	3.35	1.85	3.11	0.00	2.97

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Facilitat per portar a terme la mediació (diferents mitjans per portar a terme la mediació, flexibilitat de dates i horaris, etc.)

[0] Molt dolent	49	24	4	6	15	0	42	0	7
[1]	4	0	1	2	1	0	4	0	0
[2]	6	5	1	0	0	0	5	0	1
[3]	5	4	1	0	0	0	5	0	0
[4]	15	11	0	1	3	0	12	0	3
[5]	107	65	8	7	24	3	85	0	22
[6]	31	24	2	1	4	0	29	0	2
[7]	47	38	3	3	3	0	33	0	14
[8]	73	51	8	3	10	1	52	0	21
[9]	31	15	5	2	8	1	18	0	13
[10] Excel·lent	44	27	4	7	4	2	29	0	15
Mitjana	5.93	6.11	6.16	5.63	5.14	7.43	5.65	0.00	6.83
Desviació típica	2.91	2.68	3.10	3.67	3.20	2.19	2.94	0.00	2.67

Temps de resolució

[0] Molt dolent	76	47	5	8	15	1	65	0	11
[1]	14	9	1	1	3	0	13	0	1
[2]	16	9	1	1	5	0	13	0	3
[3]	27	18	2	2	5	0	21	0	6
[4]	25	17	3	1	2	2	23	0	2
[5]	87	57	6	6	17	1	71	0	16
[6]	33	22	2	0	9	0	23	0	10
[7]	38	27	3	3	5	0	26	0	12
[8]	51	37	6	2	6	0	32	0	19
[9]	15	5	4	3	2	1	9	0	6
[10] Excel·lent	30	16	4	5	3	2	18	0	12
Mitjana	4.78	4.76	5.62	4.91	4.25	6.00	4.41	0.00	5.95
Desviació típica	3.13	3.03	3.24	3.75	3.00	3.51	3.07	0.00	3.01

P14.D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent

Base: Mediació	412	264	37	32	72	7	314	0	98
[0] Molt dolent	66	40	8	6	12	0	54	0	12
[1]	15	10	1	0	4	0	14	0	1
[2]	16	10	2	3	1	0	14	0	2
[3]	17	10	0	0	5	2	15	0	2
[4]	21	13	3	0	4	1	17	0	4
[5]	59	31	4	6	17	1	49	0	10
[6]	25	19	1	3	2	0	20	0	5
[7]	62	53	2	2	5	0	51	0	11
[8]	54	36	3	4	11	0	37	0	17
[9]	40	22	7	3	7	1	26	0	14
[10] Excel·lent	37	20	6	5	4	2	17	0	20

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P15. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?

Base: Mediació

412	264	37	32	72	7	314	0	98
-----	-----	----	----	----	---	-----	---	----

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	68	44	5	4	14	1	48	0	20
Major força jurídica en la defensa del consumidor/Major recolzament als consumidors/més competències/Afavorir menys a les empreses	75	49	7	4	12	3	64	0	11
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés	40	27	1	1	11	0	32	0	8
Major efectivitat/Que resolguin els problemes	14	8	5	0	1	0	10	0	4
Millor atenció al consumidor/Escoltar més al consumidor/Més amabilitat	1	0	0	0	1	0	1	0	0
Informació continua al llarg del procés/Seguiment dels casos	48	31	2	3	11	1	38	0	10
Personal més competent	8	3	1	0	4	0	8	0	0
Facilitar accés a la informació/Tràmits a través de la web o telèfon	6	4	0	0	2	0	6	0	0
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Major claredat en el llenguatge	1	0	0	0	1	0	1	0	0
Explicar més els drets del consumidor	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Major publicitat de l'organisme	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	32	26	2	2	2	0	29	0	3
Major comunicació amb les persones afectades	2	2	0	0	0	0	1	0	1
Més nombre d'oficines/Descentralització	1	0	0	0	1	0	1	0	0
Realitzar la mediació	8	6	1	1	0	0	8	0	0
Altres	5	1	1	1	2	0	3	0	2
Res / Cap	95	52	12	13	16	2	55	0	40
NS/NC	74	54	3	6	10	1	62	0	12

P16. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum /Junta Arbitral de Consum de Catalunya durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de l'arbitratge? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.

Claredat de les Instruccions per omplir la sol·licitud

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

[0] Molt dolent	4	3	0	0	1	0	0	4	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[2]	1	0	0	0	1	0	0	1	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[4]	2	2	0	0	0	0	0	2	0
[5]	9	4	1	2	2	0	0	9	0
[6]	7	5	1	0	1	0	0	7	0
[7]	16	11	0	1	4	0	0	16	0
[8]	19	10	2	2	4	1	0	19	0
[9]	7	5	1	0	0	1	0	7	0
[10] Excel·lent	21	11	2	4	3	1	0	21	0

Mitjana	7.25	7.06	8.00	8.11	6.75	9.00	0.00	7.25	0.00
Desviació típica	2.55	2.66	1.77	1.97	2.66	0.82	0.00	2.55	0.00

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Senzillesa del procés per la presentació de la sol·licitud

[0] Molt dolent	4	3	0	0	1	0	0	4	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[2]	1	0	0	0	1	0	0	1	0
[3]	2	1	0	1	0	0	0	2	0
[4]	2	1	1	0	0	0	0	2	0
[5]	7	3	2	0	2	0	0	7	0
[6]	9	6	1	1	1	0	0	9	0
[7]	13	8	0	2	3	0	0	13	0
[8]	26	17	1	1	5	2	0	26	0
[9]	6	4	0	1	1	0	0	6	0
[10] Excel·lent	17	9	2	3	2	1	0	17	0
Mitjana	7.15	7.11	6.86	7.78	6.75	8.67	0.00	7.15	0.00
Desviació típica	2.50	2.55	2.29	2.20	2.61	0.94	0.00	2.50	0.00

Documentació/ papers que li van sol·licitar

[0] Molt dolent	3	2	0	0	1	0	0	3	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[5]	14	5	1	4	4	0	0	14	0
[6]	5	4	1	0	0	0	0	5	0
[7]	18	11	1	2	3	1	0	18	0
[8]	23	14	2	1	5	1	0	23	0
[9]	6	5	0	0	1	0	0	6	0
[10] Excel·lent	16	9	2	2	2	1	0	16	0
Mitjana	7.17	7.17	7.71	6.89	6.88	8.33	0.00	7.17	0.00
Desviació típica	2.32	2.42	1.75	1.97	2.39	1.25	0.00	2.32	0.00

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	5	3	0	0	1	1	0	5	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[4]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[5]	7	4	0	2	1	0	0	7	0
[6]	5	2	1	0	2	0	0	5	0
[7]	8	6	0	1	1	0	0	8	0
[8]	27	18	3	1	4	1	0	27	0
[9]	11	6	1	0	4	0	0	11	0
[10] Excel·lent	22	11	2	5	3	1	0	22	0
Mitjana	7.55	7.36	8.43	8.33	7.63	6.00	0.00	7.55	0.00
Desviació típica	2.59	2.63	1.29	2.05	2.45	4.32	0.00	2.59	0.00

Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud

[0] Molt dolent	9	4	0	3	1	1	0	9	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[2]	1	0	0	0	1	0	0	1	0
[3]	1	0	0	0	1	0	0	1	0
[4]	5	3	1	0	1	0	0	5	0
[5]	11	6	1	1	2	1	0	11	0
[6]	4	3	1	0	0	0	0	4	0
[7]	14	11	0	1	2	0	0	14	0
[8]	22	13	3	2	4	0	0	22	0
[9]	6	4	0	0	2	0	0	6	0
[10] Excel·lent	14	8	1	2	2	1	0	14	0
Mitjana	6.51	6.75	7.00	5.33	6.44	5.00	0.00	6.51	0.00
Desviació típica	2.96	2.72	1.93	4.03	2.87	4.08	0.00	2.96	0.00

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Assessorament tècnic sobre el cas

[0] Molt dolent	10	5	1	1	2	1	0	10	0
[1]	2	2	0	0	0	0	0	2	0
[2]	1	0	0	0	1	0	0	1	0
[3]	2	1	1	0	0	0	0	2	0
[4]	6	4	1	0	1	0	0	6	0
[5]	20	12	2	1	5	0	0	20	0
[6]	4	3	0	0	1	0	0	4	0
[7]	10	9	0	1	0	0	0	10	0
[8]	18	10	2	1	5	0	0	18	0
[9]	6	3	0	2	0	1	0	6	0
[10] Excel·lent	9	4	0	3	1	1	0	9	0
Mitjana	5.86	5.83	4.71	7.56	5.44	6.33	0.00	5.86	0.00
Desviació típica	2.97	2.79	2.60	3.10	2.83	4.50	0.00	2.97	0.00

Instal·lacions

[0] Molt dolent	3	2	0	0	1	0	0	3	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	18	12	1	3	2	0	0	18	0
[6]	12	5	2	2	3	0	0	12	0
[7]	16	13	0	0	2	1	0	16	0
[8]	18	10	4	1	3	0	0	18	0
[9]	7	4	0	0	2	1	0	7	0
[10] Excel·lent	13	6	0	3	3	1	0	13	0
Mitjana	6.95	6.75	7.00	7.22	7.13	8.67	0.00	6.95	0.00
Desviació típica	2.22	2.25	1.20	2.15	2.47	1.25	0.00	2.22	0.00

Temps d'admissió del tràmit

[0] Molt dolent	8	5	0	2	1	0	0	8	0
[1]	2	2	0	0	0	0	0	2	0
[2]	2	1	0	0	1	0	0	2	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[4]	7	4	0	1	2	0	0	7	0
[5]	7	3	1	1	1	1	0	7	0
[6]	15	12	1	0	2	0	0	15	0
[7]	15	9	1	1	3	1	0	15	0
[8]	16	8	2	3	3	0	0	16	0
[9]	5	3	1	0	1	0	0	5	0
[10] Excel·lent	10	5	1	1	2	1	0	10	0
Mitjana	6.14	5.92	7.57	5.56	6.31	7.33	0.00	6.14	0.00
Desviació típica	2.83	2.85	1.59	3.40	2.69	2.05	0.00	2.83	0.00

P17.Va assistir a la vista arbitral?

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

Si de forma presencial	75	44	7	6	15	3	0	75	0
No	13	9	0	3	1	0	0	13	0

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P18. Com valoraria el servei de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya) en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular:

Professionalitat dels membres del tribunal

Base: Va assistir

75	44	7	6	15	3	0	75	0
[0] Molt dolent	7	3	0	3	1	0	7	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	2	0	1	0	0	3	0
[3]	1	0	1	0	0	0	1	0
[4]	2	2	0	0	0	0	2	0
[5]	13	6	1	2	2	2	13	0
[6]	3	0	1	0	2	0	3	0
[7]	12	8	1	0	2	1	12	0
[8]	15	12	1	0	2	0	15	0
[9]	5	3	0	0	2	0	5	0
[10] Excel·lent	14	8	2	0	4	0	14	0
Mitjana	6.52	6.84	7.00	2.00	7.33	5.67	6.52	0.00
Desviació típica	2.97	2.79	2.39	2.24	2.62	0.94	2.97	0.00

Atenció/ tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc.)

6	1	0	3	1	1	0	6	0
[0] Molt dolent	1	1	0	0	0	0	1	0
[1]	4	1	1	1	1	0	4	0
[2]	1	1	0	0	0	0	1	0
[3]	4	2	0	0	1	1	4	0
[4]	7	3	0	0	4	0	7	0
[5]	4	2	1	1	0	0	4	0
[6]	12	9	0	0	2	1	12	0
[7]	12	9	2	0	1	0	12	0
[8]	11	8	1	0	2	0	11	0
[9]	13	7	2	1	3	0	13	0
[10] Excel·lent	6.61	7.23	7.57	3.00	6.40	3.67	6.61	0.00
Mitjana	3.02	2.46	2.61	3.79	2.94	2.87	3.02	0.00
Desviació típica								

Instal·lacions

2	1	0	0	1	0	0	2	0
[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	18	11	1	3	3	0	18	0
[6]	4	2	2	0	0	0	4	0
[7]	14	9	0	0	5	0	14	0
[8]	19	11	4	0	2	2	19	0
[9]	5	3	0	1	1	0	5	0
[10] Excel·lent	13	7	0	2	3	1	13	0
Mitjana	7.19	7.16	7.00	7.33	7.00	8.67	7.19	0.00
Desviació típica	2.10	2.05	1.20	2.36	2.50	0.94	2.10	0.00

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Horaris de realització de les vistes

[0] Molt dolent	4	2	0	1	1	0	0	4	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	0	1	0	0	1	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[4]	3	1	0	0	1	1	0	3	0
[5]	13	10	0	0	3	0	0	13	0
[6]	4	3	1	0	0	0	0	4	0
[7]	15	7	3	1	3	1	0	15	0
[8]	18	14	2	0	2	0	0	18	0
[9]	5	2	0	1	2	0	0	5	0
[10] Excel·lent	11	4	1	3	2	1	0	11	0
Mitjana	6.80	6.68	7.57	7.67	6.40	7.00	0.00	6.80	0.00
Desviació típica	2.48	2.26	1.18	3.59	2.80	2.45	0.00	2.48	0.00

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

[0] Molt dolent	4	2	0	1	1	0	0	4	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	0	0	1	0	1	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	2	0	0	0	0	0	2	0
[5]	6	3	1	0	2	0	0	6	0
[6]	5	4	0	0	1	0	0	5	0
[7]	13	7	1	0	4	1	0	13	0
[8]	17	11	2	1	3	0	0	17	0
[9]	9	6	1	0	2	0	0	9	0
[10] Excel·lent	18	9	2	4	2	1	0	18	0
Mitjana	7.44	7.45	8.14	8.00	7.07	6.33	0.00	7.44	0.00
Desviació típica	2.52	2.36	1.64	3.65	2.41	3.30	0.00	2.52	0.00

P19. En el moment de la vista ¿creu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Faci servir una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, ¿com qualificaria la seva defensa/exposició?

Base: Va assistir	75	44	7	6	15	3	0	75	0
[0] Molt dolent	7	1	0	3	3	0	0	7	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[2]	2	1	1	0	0	0	0	2	0
[4]	3	2	0	0	0	1	0	3	0
[5]	8	5	1	1	1	0	0	8	0
[6]	6	3	0	0	2	1	0	6	0
[7]	13	9	1	1	2	0	0	13	0
[8]	14	8	2	0	3	1	0	14	0
[9]	6	5	0	0	1	0	0	6	0
[10] Excel·lent	15	9	2	1	3	0	0	15	0

P20. D'acord amb la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?

Base: Va assistir	75	44	7	6	15	3	0	75	0
Excessivament llarga	2	0	0	0	2	0	0	2	0
Llarga	2	1	0	1	0	0	0	2	0
Adequada	50	32	3	2	12	1	0	50	0
Molt curta	15	9	2	1	1	2	0	15	0
Excessivament curta	6	2	2	2	0	0	0	6	0

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P21. D'acord amb la seva experiència, ¿com valoraria tot el procés de l'arbitratge? Faci servir la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

[0] Molt dolent	11	5	0	4	2	0	0	11	0
[1]	3	2	0	0	1	0	0	3	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[3]	2	1	0	0	0	1	0	2	0
[4]	5	3	2	0	0	0	0	5	0
[5]	4	2	0	1	1	0	0	4	0
[6]	7	2	1	0	4	0	0	7	0
[7]	18	14	1	0	2	1	0	18	0
[8]	20	14	2	2	1	1	0	20	0
[9]	9	6	1	0	2	0	0	9	0
[10] Excel·lent	8	3	0	2	3	0	0	8	0

P22. En la seva opinió, ¿quins aspectes hauria de millorar la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	22	14	2	2	4	0	0	22	0
Major recolzament als consumidors/Afavorir menys a les empreses	19	10	1	4	3	1	0	19	0
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés	15	8	1	2	4	0	0	15	0
Tracte més especialitzat	3	0	1	0	1	1	0	3	0
Informació continua al llarg del procés/Seguiment dels casos	1	0	1	0	0	0	0	1	0
Personal més competent	4	2	0	1	0	1	0	4	0
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	3	1	1	0	1	0	0	3	0
Major claredat en el llenguatge	3	2	0	0	1	0	0	3	0
Explicar més els drets del consumidor durant l'arbitratge	1	1	0	0	0	0	0	1	0
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	4	4	0	0	0	0	0	4	0
Descentralització	2	1	0	1	0	0	0	2	0
Imparcialitat	3	2	0	0	0	1	0	3	0
Altres	2	2	0	0	0	0	0	2	0
Res / Cap	15	9	1	1	4	0	0	15	0
NS/NC	6	5	0	0	0	1	0	6	0

P23. Valori, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar), la claredat de la resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude)

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0
----	----	---	---	----	---	---	----	---

[0] Molt dolent	7	3	0	3	1	0	0	7	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0
[2]	2	1	0	0	0	1	0	2	0
[3]	6	4	1	0	1	0	0	6	0
[4]	5	4	0	0	0	1	0	5	0
[5]	9	4	2	1	2	0	0	9	0
[6]	2	2	0	0	0	0	0	2	0
[7]	18	12	0	2	4	0	0	18	0
[8]	10	7	2	0	1	0	0	10	0
[9]	10	8	0	1	1	0	0	10	0
[10] Excel·lent	18	7	2	2	6	1	0	18	0

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P24. Després d'obtenir una resolució (Laude) de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya), si vostè no està d'acord, podria dir-me si pot recórrer o no a la via judicial?

Base: Arbitratge

88	53	7	9	16	3	0	88	0	
Pot recórrer a la via judicial	42	26	3	5	7	1	0	42	0
No pot recórrer a la via judicial	25	16	2	2	4	1	0	25	0
Altres	21	11	2	2	5	1	0	21	0

P25. La companyia demandada ha complert ja amb la resolució?

Base: Hi ha Laude i acords per mediació final

308	180	32	28	62	6	145	65	98	
Si, ha complert a temps	167	105	22	9	29	2	75	38	54
Si, ha complert però no a temps	38	23	4	3	7	1	15	13	10
Encara no ha complert	103	52	6	16	26	3	55	14	34

P26. Ha complert amb les seves expectatives el resultat de la seva reclamació? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98	
[0] Molt dolent	180	114	16	18	28	4	129	24	27
[1]	12	8	0	2	2	0	9	1	2
[2]	24	16	1	1	6	0	16	4	4
[3]	17	10	0	0	4	3	12	3	2
[4]	34	23	2	3	6	0	25	7	2
[5]	42	25	2	4	10	1	33	4	5
[6]	19	14	1	1	3	0	11	5	3
[7]	28	21	3	0	4	0	12	11	5
[8]	40	30	5	1	4	0	18	9	13
[9]	31	17	4	4	5	1	15	6	10
[10] Excel·lent	73	39	10	7	16	1	34	14	25
Mitjana	4.19	4.10	5.07	3.80	4.35	3.30	3.54	4.99	5.57
Desviació típica	3.88	3.79	4.27	4.14	3.87	3.52	3.67	3.79	4.12

P27. Si en el futur vostè tingués un altre conflicte que li afectés com a consumidor, tornaria a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?

Segur que si	316	211	28	20	52	5	172	63	81
Probablement si	55	32	5	5	11	2	47	4	4
No ho sap	31	14	3	6	8	0	24	4	3
Probablement no	35	21	1	2	8	3	25	7	3
Segur que no	63	39	7	8	9	0	46	10	7

P28. Triaria un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?

Si	258	161	24	19	48	6	163	47	48
No	157	107	14	11	22	3	97	23	37
No sap/No contesta	85	49	6	11	18	1	54	18	13

P29a. Podria dir-me del següent llistat quin és per a vostè l'aspecte més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?

Primera menció

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	123	74	13	10	24	2	79	15	29
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	111	72	8	7	22	2	61	26	24
Documents a presentar	27	19	5	1	2	0	18	5	4
Tramitació	45	27	2	7	5	4	30	6	9
Possibilitat de ser escoltat	96	64	7	8	16	1	55	22	19
Resolució	98	61	9	8	19	1	71	14	13

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

**P29b. Quin el segueix en 2on lloc?
Segona menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	55	41	2	3	8	1	36	8	11
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	93	52	9	11	18	3	62	12	19
Documents a presentar	42	29	3	1	7	2	21	7	14
Tramitació	62	39	7	4	12	0	43	5	14
Possibilitat de ser escoltat	67	43	7	6	11	0	37	19	11
Resolució	66	41	6	6	12	1	37	14	15
Cap més	115	72	10	10	20	3	78	23	14

**P29c. I en 3er lloc?
Tercera menció**

Base: Respon segona menció

385	245	34	31	68	7	236	65	84
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	----

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	40	26	2	7	5	0	26	8	6
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	66	39	6	10	8	3	37	14	15
Documents a presentar	41	24	4	4	8	1	24	9	8
Tramitació	60	43	3	0	12	2	38	5	17
Possibilitat de ser escoltat	48	28	8	1	11	0	32	7	9
Resolució	68	46	6	5	11	0	33	14	21
Cap més	62	39	5	4	13	1	46	8	8

**P29. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els aspectes més importants de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?
Total mencions**

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	218	141	17	20	37	3	141	31	46
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	270	163	23	28	48	8	160	52	58
Documents a presentar	110	72	12	6	17	3	63	21	26
Tramitació	167	109	12	11	29	6	111	16	40
Possibilitat de ser escoltat	211	135	22	15	38	1	124	48	39
Resolució	232	148	21	19	42	2	141	42	49

**P30a. Per acabar, dels següents valors, quin considera el més important?
Primera menció**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	90	56	9	8	14	3	57	17	16
Rapidesa	104	58	11	13	19	3	60	20	24
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	174	112	12	12	35	3	114	26	34
Gratuïtat	132	91	12	8	20	1	83	25	24

**P30a. I quin el segueix en 2on lloc?
Segona menció**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	87	59	3	7	17	1	53	17	17
Rapidesa	89	54	8	6	20	1	61	11	17
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	106	70	10	10	15	1	56	22	28
Gratuïtat	86	51	8	8	15	4	57	15	14
Cap més	132	83	15	10	21	3	87	23	22

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós

Base: Total entrevistes

500	317	44	41	88	10	314	88	98
-----	-----	----	----	----	----	-----	----	----

P30. Dels següents valors, quins considera els més importants?

Total mencions

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	177	115	12	15	31	4	110	34	33
Rapidesa	193	112	19	19	39	4	121	31	41
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	280	182	22	22	50	4	170	48	62
Gratuitat	218	142	20	16	35	5	140	40	38

Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?

Sense estudis	3	2	0	0	1	0	1	0	2
Estudis primaris	28	17	3	3	5	0	10	9	9
Secundària general obligatòria	64	37	8	7	9	3	39	11	14
Batxillerat	89	47	11	7	20	4	55	17	17
Tècnic professional mig (FP I)	29	18	4	1	6	0	16	6	7
Tècnic professional superior (FP II)	86	59	3	8	13	3	50	16	20
Titulacions universitàries (Diplomatura)	52	34	5	3	10	0	38	8	6
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	135	93	9	12	21	0	95	20	20
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	14	10	1	0	3	0	10	1	3

Dat2. Quina és la seva professió?

Propietari/Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)	3	1	0	2	0	0	1	2	0
Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador	1	0	0	1	0	0	0	1	0
Empresari (+ de 5 treballadors)	6	4	0	1	1	0	6	0	0
Empresari (5 o menys treballadors)	8	4	1	2	1	0	4	2	2
Professió liberal	28	17	4	1	5	1	23	3	2
Assalariat Alt Càrrec	19	13	2	2	2	0	15	2	2
Assalariat Quadre Mig	74	49	5	3	15	2	50	10	14
Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	112	76	4	9	20	3	78	17	17
Autònom	38	23	6	3	6	0	23	6	9
Obrer Qualificat (Especialitzat)	72	47	7	7	10	1	40	16	16
Obrer No Qualificat (No Especialitzat)	28	14	5	3	4	2	15	7	6
Mestressa de casa	16	7	3	0	6	0	10	3	3
Estudiant	11	8	0	0	3	0	6	2	3
Pensionista/ Jubilat	58	37	4	5	11	1	30	13	15
Aturat	26	17	3	2	4	0	13	4	9

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Demarcació

Barcelona	317	72	23	22	12	29	1	8	34	12	104
Girona	44	22	2	0	2	0	0	1	3	1	13
Lleida	41	13	2	4	2	4	0	2	0	2	12
Tarragona	88	18	13	6	4	7	0	1	1	13	25
Terres de l'Ebre	10	6	0	0	0	0	0	0	0	0	4

Sector

Telefonia	131	131	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Internet	40	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0
Vehicles (reparació/ compra-venda)	32	0	0	32	0	0	0	0	0	0	0
Habitatge/Llar	20	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0
Telecomunicacions/Informàtica	40	0	0	0	0	40	0	0	0	0	0
Electricitat	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Gas	12	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0
Transport públic i privat	38	0	0	0	0	0	0	0	38	0	0
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	28	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0
Altres	158	0	0	0	0	0	0	0	0	0	158

Procediment

Mediació	314	52	12	27	19	30	0	8	25	25	116
Arbitratge	88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
Ambdós	98	27	15	4	1	8	1	2	12	2	26

Resolucio

Laude Estimat	31	17	8	1	0	1	0	0	0	1	3
Laude Desestimat	23	14	1	0	0	0	0	1	0	0	7
Laude Estimat en part	34	21	4	0	0	1	0	1	1	0	6
Arxiu per mediació	70	26	15	2	0	3	1	2	8	1	12
Arxiu per mediació sense sol·licitud	106	30	5	5	0	13	0	1	2	10	40
Arxiu per no acceptació	169	13	2	22	10	16	0	6	19	14	67
Arxiu i trasllat per sanció	28	1	0	2	1	5	0	0	4	1	14
Altres	39	9	5	0	9	1	0	1	4	1	9

Data

Abans	327	84	24	21	13	28	1	7	27	16	106
Després	173	47	16	11	7	12	0	5	11	12	52

Visita Pamploma

Ha visitat les noves instal·lacions	7	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0
No Ha visitat les noves instal·lacions	493	127	37	32	20	40	1	12	38	28	158

Arbitratge únic

Àrbitre únic	18	12	6	0	0	0	0	0	0	0	0
No àrbitre únic	482	119	34	32	20	40	1	12	38	28	158

Sexe

Home	306	82	25	25	15	29	0	6	22	18	84
Dona	194	49	15	7	5	11	1	6	16	10	74

Edat

18-24 anys	15	2	0	2	0	3	0	0	1	2	5
25-34 anys	139	38	12	8	7	10	0	1	20	10	33
35-49 anys	186	48	16	13	4	13	0	5	11	12	64
50-64 anys	127	33	10	9	7	13	1	5	6	3	40
+de 64 anys	33	10	2	0	2	1	0	1	0	1	16

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P1. Ens consta que vostè ha utilitzat els serveis de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya en el darrer any, és això cert?

Si	500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
----	-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P2. Quantes vegades ha presentat una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?

1	363	91	29	21	12	30	1	9	31	21	118
2	95	24	6	6	5	5	0	3	5	5	36
3	28	12	1	3	2	5	0	0	1	2	2
4	7	3	2	1	0	0	0	0	0	0	1
5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
6	3	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
30	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No recorda	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

P3. Ens consta que vostè va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum una Mediació / Arbitratge. És això cert?

Si	481	125	37	31	20	40	0	12	36	26	154
No	19	6	3	1	0	0	1	0	2	2	4

P3a. Que és el que va realitzar a través de l'Agència Catalana del Consum?

Base: Procediment incorrecte

Mediació	15	5	1	1	0	0	0	0	2	2	4
Arbitratge	4	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0

P4. L'empresa sobre la que va fer la reclamació pertany al sector que consta a "la BBDD"?

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Si	440	130	35	32	20	39	1	12	36	26	109
No	60	1	5	0	0	1	0	0	2	2	49

P4a. A quin sector pertany?

Base: Sector incorrecte

60	1	5	0	0	1	0	0	0	2	2	49
Telefonia	7	0	4	0	0	1	0	0	1	0	1
Internet	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Vehicles (reparació/compra-venda)	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Habitatge/Llar	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Telecomunicacions/Informàtica	8	0	1	0	0	0	0	0	0	2	5
Electricitat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gas	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Electrodomèstics	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Roba i complementos	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Restaurants	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Grans superfícies	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Serveis de Bancs centrals	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Serveis sanitaris	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoescoles	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Altres serveis	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Altres comerços	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P5.L'organisme on es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació és ..."validació BBDD"?

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Si	473	128	39	29	19	39	1	12	37	26	143
No	27	3	1	3	1	1	0	0	1	2	15

P5a.A quin organisme es va dirigir inicialment per fer la seva reclamació?

Base: Organisme incorrecte

27	3	1	3	1	1	0	0	1	2	15
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Oficines Municipals d'Informació al Consumidor-OMIC	7	2	0	0	0	0	0	0	0	1	4
Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor-OCIC	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Agència Catalana de Consum-ACC	12	0	1	2	0	1	0	0	1	1	6
Es va dirigir directament a la JACC(Junta Arbitral de Consum de Catalunya)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Agència de Protecció de dades	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Departament d'Indústria	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Altres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

P6.Quan va contactar per primera vegada amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Telefonant al 012	19	7	1	1	0	0	0	1	0	2	7
Telefonant al telèfon de l'ACC/JACC	37	14	3	2	1	3	0	2	1	2	9
Personalment/Va ser a les oficines	239	67	23	17	12	16	1	5	12	14	72
Per carta	48	10	1	4	0	7	0	2	5	3	16
A través de la web/Mail	145	27	11	8	6	13	0	2	19	7	52
A l'aeroport del Prat	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
A través de l'Ajuntament	7	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2

P7.A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.

Temps en rebre informació / resposta a la seva petició

[0] Molt dolent	28	6	0	4	2	2	0	3	1	3	7
[1]	15	1	0	1	3	1	0	0	0	3	6
[2]	24	3	2	0	1	4	0	1	0	3	10
[3]	21	6	1	3	0	2	0	0	0	2	7
[4]	28	7	1	2	1	0	0	2	1	4	10
[5]	78	19	3	7	4	3	1	0	10	1	30
[6]	58	15	8	1	3	3	0	1	7	4	16
[7]	90	24	5	7	4	10	0	1	10	3	26
[8]	84	26	10	2	2	10	0	2	5	2	25
[9]	30	11	3	2	0	3	0	1	2	1	7
[10] Excel·lent	44	13	7	3	0	2	0	1	2	2	14

Mitjana	5.98	6.44	7.15	5.38	4.55	6.13	5.00	4.83	6.42	4.50	5.81
Desviació típica	2.67	2.48	2.14	3.00	2.72	2.73	0.00	3.53	1.83	3.07	2.65

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Electrificat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Tracte rebut del personal de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya)

[0] Molt dolent	29	10	1	3	2	3	0	4	0	3	3
[1]	4	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
[2]	7	1	0	0	1	1	0	0	1	2	1
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	11	2	1	1	1	2	0	0	0	0	4
[5]	35	10	0	3	3	1	0	1	3	2	12
[6]	17	3	1	2	1	0	0	0	2	4	4
[7]	69	21	4	5	3	5	1	0	5	3	22
[8]	104	24	7	3	1	7	0	2	11	5	44
[9]	62	20	10	3	2	5	0	0	3	2	17
[10] Excel·lent	106	33	10	9	4	6	0	2	8	6	28
No procedeix	56	7	6	3	2	9	0	2	5	1	21
Mitjana	7.37	7.48	8.35	7.14	6.33	6.84	7.00	4.20	7.85	6.56	7.61
Desviació típica	2.70	2.78	2.01	3.08	3.27	3.22	0.00	4.21	1.86	3.23	2.18

Quantitat d'informació

[0] Molt poca	39	5	0	4	4	2	0	5	2	3	14
[1]	13	2	1	2	1	1	0	1	1	3	1
[2]	10	4	0	0	1	0	0	1	0	1	3
[3]	18	2	0	1	3	3	0	0	1	3	5
[4]	14	1	2	2	0	2	0	0	1	2	4
[5]	56	17	0	2	2	2	1	1	6	1	24
[6]	65	16	4	2	2	9	0	0	6	4	22
[7]	79	24	8	5	1	12	0	0	6	2	21
[8]	97	28	6	5	3	4	0	2	10	5	34
[9]	44	14	9	1	1	2	0	1	0	3	13
[10] Molta	65	18	10	8	2	3	0	1	5	1	17
Mitjana	6.38	6.86	7.95	6.22	4.70	6.15	5.00	3.58	6.47	5.07	6.30
Desviació típica	2.83	2.46	1.99	3.47	3.51	2.41	0.00	3.93	2.51	3.20	2.76

Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir

[0] Gens clar	43	6	1	6	3	3	0	5	1	2	16
[1]	7	1	1	0	0	1	0	1	0	2	1
[2]	11	3	0	0	2	0	0	0	1	2	3
[3]	15	1	1	0	3	1	0	0	0	1	8
[4]	15	1	1	2	1	0	0	1	3	2	4
[5]	41	12	1	1	1	3	0	0	5	4	14
[6]	58	19	2	2	2	8	1	1	4	4	15
[7]	80	17	7	4	2	9	0	1	7	3	30
[8]	98	27	8	7	1	10	0	1	9	3	32
[9]	53	20	10	4	1	1	0	1	2	2	12
[10] Molt clar	79	24	8	6	4	4	0	1	6	3	23
Mitjana	6.60	7.20	7.70	6.41	5.25	6.47	6.00	3.75	6.89	5.50	6.40
Desviació típica	2.89	2.50	2.36	3.52	3.55	2.57	0.00	3.85	2.30	3.04	2.94

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Llenguatge utilitzat per el personal

[0] Gens comprensible	16	3	0	3	1	0	0	3	0	2	4
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
[3]	5	1	1	0	1	0	0	0	0	0	2
[4]	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
[5]	36	4	1	4	4	3	0	1	1	3	15
[6]	27	5	2	1	1	2	0	0	4	2	10
[7]	77	27	5	1	4	5	0	0	9	3	23
[8]	115	29	8	9	2	10	0	4	12	3	38
[9]	69	20	10	5	2	8	0	0	3	4	17
[10] Molt comprensible	110	35	9	7	3	7	1	2	6	8	32
No procedeix	39	5	4	1	2	4	0	2	3	2	16
Mitjana	7.71	8.02	8.31	7.23	6.72	7.94	10.00	5.70	7.86	7.31	7.63
Desviació típica	2.23	2.02	1.60	2.96	2.63	1.79	0.00	3.95	1.33	3.00	2.14

Llenguatge utilitzat en els documents informatius

[0] Gens comprensible	27	4	0	4	1	2	0	4	0	3	9
[1]	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
[2]	5	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1
[3]	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
[4]	10	2	2	1	1	0	0	0	0	1	3
[5]	64	17	6	2	4	4	0	2	3	4	22
[6]	42	13	2	2	2	4	0	1	4	3	11
[7]	87	25	3	6	3	6	0	1	11	2	30
[8]	116	30	12	7	4	10	0	1	9	4	39
[9]	46	9	6	2	0	6	0	2	4	3	14
[10] Molt comprensible	97	28	8	8	3	7	1	1	7	7	27
Mitjana	7.11	7.27	7.60	6.94	6.15	7.33	10.00	4.92	7.74	6.64	7.04
Desviació típica	2.52	2.30	1.98	3.12	2.74	2.41	0.00	3.77	1.50	3.26	2.50

P8. En quant temps pensava que es resoldria la seva reclamació?

Menys d'1 mes	119	21	10	6	5	9	1	4	7	14	42
D'1 a 3 mesos	236	57	15	17	14	19	0	5	21	8	80
De 3 a 6 mesos	80	28	9	7	1	3	0	2	7	6	17
Més de 6 mesos	65	25	6	2	0	9	0	1	3	0	19

P9. D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre drets i procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

[0] Molt dolent	52	6	2	5	6	6	0	5	2	4	16
[1]	8	1	0	1	0	1	0	1	0	1	3
[2]	17	1	0	1	4	1	0	0	0	2	8
[3]	22	6	0	0	2	0	0	0	2	2	10
[4]	18	4	0	1	0	2	0	1	2	2	6
[5]	46	9	5	3	1	6	0	1	4	3	14
[6]	59	18	3	4	2	6	1	0	5	4	16
[7]	76	18	4	6	1	5	0	3	9	3	27
[8]	93	31	10	4	3	4	0	0	7	2	32
[9]	48	13	9	3	0	6	0	1	1	3	12
[10] Excel·lent	61	24	7	4	1	3	0	0	6	2	14
Mitjana	6.16	7.03	7.55	5.84	3.60	5.70	6.00	3.33	6.63	5.07	5.90
Desviació típica	3.00	2.54	2.36	3.31	3.35	3.16	0.00	3.37	2.49	3.20	2.98

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec trici tat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P10. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant l'etapa d'informació de drets i procediments a seguir?

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	111	29	7	14	4	8	0	1	7	10	31
Major força jurídica en la defensa del consumidor/Major recolzament als consumidors/més competències/Afavorir menys a les empreses	63	13	3	3	4	6	1	2	4	7	20
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés abans del procés	17	3	0	1	2	0	0	1	1	3	6
Major efectivitat/Que resolguin els problemes	20	5	2	2	1	0	0	1	0	3	6
Millor atenció al consumidor/Escoltar més al consumidor/Més amabilitat	38	11	2	4	1	3	0	1	2	1	13
Informació continuada al llarg del procés	63	15	3	5	1	5	0	3	7	4	20
Personal més competent	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Facilitar accés a la informació/Tràmits a través de la web o telèfon	14	5	3	0	0	0	0	0	2	0	4
Més personal	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Major claredat en el llenguatge	12	4	1	0	0	2	0	0	0	1	4
Més accessibles al ciutadà	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Explicar més els drets del consumidor	12	4	0	0	0	0	0	0	3	2	3
Major publicitat de l'organisme	14	5	0	2	0	1	0	0	1	1	4
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	10	1	0	1	1	0	0	1	1	0	5
Major comunicació amb les persones afectades	7	2	0	1	1	0	0	1	1	0	1
Contestar les queixes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Major nombre d'oficines/Descentralització	8	3	2	1	0	0	0	0	0	0	2
Altres	8	2	1	1	1	1	0	0	0	0	2
Res / Cap	148	42	23	7	3	12	0	2	12	2	45
NS/NC	52	8	2	2	2	9	0	2	4	3	20

P11. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

Si	119	29	10	10	8	5	0	5	7	5	40
No	381	102	30	22	12	35	1	7	31	23	118

P12. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta la reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la seva sol·licitud?

Està obligada	159	52	14	5	3	15	0	7	12	8	43
Pot no acceptar la seva sol·licitud (perquè és voluntari)	226	46	16	19	13	17	1	3	18	16	77
No sap	115	33	10	8	4	8	0	2	8	4	38

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P13. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de la mediació? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.

Claredat de les instruccions per omplir la sol·licitud

Base: Mediació

412	79	27	31	20	38	1	10	37	27	142	
[0] Molt dolent	31	1	3	4	2	5	0	0	2	2	12
[1]	3	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[2]	4	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0
[3]	10	3	0	1	1	0	0	0	0	0	5
[4]	6	0	0	1	2	0	0	0	1	1	1
[5]	75	16	1	4	6	5	0	5	7	7	24
[6]	40	10	2	3	1	8	1	0	3	2	10
[7]	58	12	5	3	2	8	0	1	9	3	15
[8]	88	12	8	6	2	6	0	0	7	5	42
[9]	36	9	3	2	1	4	0	1	1	2	13
[10] Excel·lent	61	13	5	7	2	2	0	2	7	3	20
Mitjana	6.61	6.90	7.15	6.52	5.40	6.13	6.00	6.20	6.89	6.04	6.74
Desviació típica	2.70	2.32	2.89	3.21	2.85	2.77	0.00	2.68	2.42	2.86	2.73

Facilitat del procés per la presentació de la sol·licitud

34	4	2	4	3	4	0	0	2	3	12	
[0] Molt dolent	34	4	2	4	3	4	0	0	2	3	12
[1]	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
[2]	6	1	0	1	1	0	0	1	0	0	2
[3]	7	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1
[4]	15	3	0	2	3	1	0	0	0	1	5
[5]	63	12	0	3	2	6	0	3	8	7	22
[6]	42	8	2	2	2	8	1	0	7	2	10
[7]	58	13	6	5	0	6	0	0	5	1	22
[8]	85	15	7	6	5	6	0	2	7	6	31
[9]	37	7	5	2	0	4	0	2	2	2	13
[10] Excel·lent	64	14	5	6	3	2	0	1	5	4	24
Mitjana	6.60	6.86	7.59	6.39	5.45	6.03	6.00	6.40	6.59	6.19	6.73
Desviació típica	2.76	2.54	2.50	3.21	3.32	2.74	0.00	2.62	2.40	3.00	2.78

Documentació/ papers que li van demanar

38	3	3	6	2	5	0	1	2	3	13	
[0] Molt dolent	38	3	3	6	2	5	0	1	2	3	13
[1]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
[3]	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
[4]	6	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
[5]	91	17	2	2	6	9	0	5	8	7	35
[6]	39	6	1	4	3	5	1	0	8	1	10
[7]	62	13	4	4	4	7	0	1	6	1	22
[8]	67	14	8	5	1	4	0	1	5	6	23
[9]	38	7	5	3	0	6	0	1	0	2	14
[10] Excel·lent	64	15	4	6	2	1	0	1	7	5	23
Mitjana	6.51	6.91	7.15	6.23	5.55	5.84	6.00	5.90	6.59	6.33	6.59
Desviació típica	2.78	2.51	2.90	3.50	2.58	2.83	0.00	2.66	2.41	3.09	2.76

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres

Base: Total entrevistes

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	29	2	2	3	3	2	0	1	1	3	12
[1]	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[3]	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[4]	6	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0
[5]	58	10	1	6	5	6	0	3	6	7	14
[6]	25	4	0	1	1	2	0	1	3	3	10
[7]	46	9	3	2	2	3	1	0	2	1	23
[8]	101	25	7	5	2	14	0	1	13	4	30
[9]	54	9	6	3	2	4	0	2	4	2	22
[10] Excel·lent	86	17	8	10	3	6	0	2	7	6	27
Mitjana	7.17	7.54	8.00	7.13	5.75	7.24	7.00	6.70	7.46	6.44	7.10
Desviació típica	2.69	2.25	2.62	3.10	3.31	2.41	0.00	2.97	2.17	3.07	2.80

Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud

[0] Molt dolent	49	4	3	5	4	3	0	1	4	5	20
[1]	5	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1
[2]	10	2	0	0	2	0	0	0	0	3	3
[3]	8	0	0	1	3	0	0	0	1	1	2
[4]	15	2	0	1	1	1	0	0	2	1	7
[5]	94	22	3	6	2	11	0	4	10	7	29
[6]	30	3	1	4	1	4	0	1	3	2	11
[7]	38	9	2	0	2	6	1	0	3	0	15
[8]	75	14	7	6	2	9	0	1	8	4	24
[9]	35	8	5	2	0	3	0	2	1	1	13
[10] Excel·lent	53	14	6	4	3	1	0	1	5	2	17
Mitjana	6.00	6.68	7.26	5.45	4.65	6.16	7.00	6.20	6.03	4.52	5.89
Desviació típica	3.03	2.67	3.03	3.39	3.48	2.37	0.00	2.79	2.86	3.23	3.11

Assessorament tècnic sobre el cas

[0] Molt dolent	65	8	4	6	5	5	0	2	4	8	23
[1]	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
[2]	9	2	0	1	2	0	0	0	0	2	2
[3]	15	2	0	2	3	3	0	0	1	0	4
[4]	12	2	1	1	0	1	0	0	2	1	4
[5]	104	23	2	6	3	11	0	5	12	5	37
[6]	25	5	1	1	0	3	0	0	1	0	14
[7]	39	6	4	3	3	4	1	0	6	1	11
[8]	67	12	5	4	0	8	0	1	6	7	24
[9]	31	11	6	2	1	1	0	1	0	0	9
[10] Excel·lent	41	8	4	5	3	2	0	1	5	1	12
Mitjana	5.54	6.08	6.74	5.45	4.40	5.45	7.00	5.20	5.86	4.00	5.44
Desviació típica	3.13	2.89	3.27	3.50	3.63	2.79	0.00	3.16	2.80	3.49	3.08

Professionalitat del mediador i resta del personal que va participar en la mediació

[0] Molt dolent	56	8	2	6	4	5	0	2	3	4	22
[1]	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0
[2]	8	3	0	1	2	0	0	1	0	1	0
[3]	5	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1
[4]	5	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2
[5]	92	18	2	6	4	8	0	4	9	8	33
[6]	27	7	1	2	1	1	0	0	1	2	12
[7]	45	6	3	4	1	7	1	0	6	2	15
[8]	70	13	8	5	1	8	0	2	10	0	23
[9]	42	10	5	3	1	5	0	0	1	3	14
[10] Excel·lent	59	14	6	4	3	2	0	1	5	4	20
Mitjana	6.11	6.51	7.63	5.77	4.60	6.05	7.00	4.80	6.46	5.22	6.08
Desviació típica	3.13	3.01	2.62	3.42	3.56	2.95	0.00	3.19	2.67	3.39	3.14

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Electrificat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158

Base: Total entrevistes

Facilitat per portar a terme la mediació (diferents mitjans per portar a terme la mediació, flexibilitat de dates i horaris, etc.)

[0] Molt dolent	49	3	2	3	5	5	0	2	1	8	20
[1]	4	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1
[2]	6	2	0	1	1	1	0	0	0	0	1
[3]	5	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2
[4]	15	0	0	1	1	1	0	0	3	2	7
[5]	107	20	3	8	8	12	0	4	9	8	35
[6]	31	9	2	3	0	2	0	0	7	1	7
[7]	47	11	2	3	0	5	1	2	3	0	20
[8]	73	14	6	6	1	8	0	0	8	2	28
[9]	31	7	6	1	1	3	0	0	2	3	8
[10] Excel·lent	44	13	4	3	3	1	0	2	3	2	13
Mitjana	5.93	6.84	6.93	5.68	4.65	5.63	7.00	5.40	6.35	4.37	5.77
Desviació típica	2.91	2.38	2.97	2.89	3.50	2.78	0.00	3.26	2.12	3.53	2.97

Temps de resolució

[0] Molt dolent	76	7	3	7	9	6	0	4	4	8	28
[1]	14	1	0	0	2	2	0	1	0	2	6
[2]	16	4	0	1	1	2	0	0	1	2	5
[3]	27	4	1	3	2	1	0	0	3	3	10
[4]	25	7	1	3	0	3	0	0	2	1	8
[5]	87	18	4	8	2	9	0	3	10	5	28
[6]	33	5	4	2	1	5	1	1	5	1	8
[7]	38	7	3	1	1	3	0	0	6	3	14
[8]	51	11	4	3	2	6	0	1	4	1	19
[9]	15	7	3	0	0	0	0	0	0	0	5
[10] Excel·lent	30	8	4	3	0	1	0	0	2	1	11
Mitjana	4.78	5.68	6.33	4.39	2.45	4.61	6.00	3.00	5.22	3.30	4.73
Desviació típica	3.13	2.90	2.99	3.14	2.96	2.83	0.00	2.93	2.56	2.98	3.23

P14.D'acord amb la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent

Base: Mediació	412	79	27	31	20	38	1	10	37	27	142
[0] Molt dolent	66	5	1	8	5	8	1	1	3	8	26
[1]	15	2	2	2	3	0	0	1	0	1	4
[2]	16	2	0	0	2	1	0	0	1	0	10
[3]	17	2	0	1	3	1	0	0	1	3	6
[4]	21	4	0	1	1	2	0	0	2	3	8
[5]	59	13	2	4	1	4	0	5	6	4	20
[6]	25	6	1	2	1	3	0	0	3	0	9
[7]	62	13	3	6	0	7	0	2	8	2	21
[8]	54	8	5	2	3	8	0	1	6	3	18
[9]	40	15	7	2	1	3	0	0	1	2	9
[10] Excel·lent	37	9	6	3	0	1	0	0	6	1	11

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P15. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?

Base: Mediació

412	79	27	31	20	38	1	10	37	27	142
-----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	68	13	6	7	3	6	0	1	8	5	19
Major força jurídica en la defensa del consumidor/Major recolzament als consumidors/més competències/Afavorir menys a les empreses	75	10	2	7	6	7	1	3	5	7	27
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés	40	7	2	5	2	2	0	0	3	5	14
Major efectivitat/Que resolguin els problemes	14	4	0	0	1	1	0	1	0	0	7
Millor atenció al consumidor/Escoltar més al consumidor/Més amabilitat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Informació continua al llarg del procés/Seguiment dels casos	48	6	3	5	0	4	0	1	4	3	22
Personal més competent	8	4	0	0	1	0	0	1	1	0	1
Facilitar accés a la informació/Tràmits a través de la web o telèfon	6	0	0	1	0	0	0	0	1	1	3
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Major claredat en el llenguatge	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Explicar més els drets del consumidor	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Major publicitat de l'organisme	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	32	3	0	3	2	5	0	1	1	1	16
Major comunicació amb les persones afectades	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Més nombre d'oficines/Descentralització	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Realitzar la mediació	8	2	0	1	1	0	0	1	0	2	1
Altres	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Res / Cap	95	27	15	3	4	7	0	0	10	3	26
NS/NC	74	15	1	4	5	11	0	3	5	5	25

P16. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum /Junta Arbitral de Consum de Catalunya durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la seva reclamació a través de l'arbitratge? Li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.

Claredat de les Instruccions per omplir la sol·licitud

Base: Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----

[0] Molt dolent	4	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	9	2	1	0	0	1	0	1	0	0	4
[6]	7	4	0	0	0	0	0	0	1	0	2
[7]	16	8	5	0	0	0	0	0	0	0	3
[8]	19	11	3	0	0	1	0	0	0	0	4
[9]	7	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1
[10] Excel·lent	21	16	3	0	0	0	0	0	0	0	2

Mitjana	7.25	7.62	7.31	0.00	0.00	6.50	0.00	2.50	6.00	9.00	7.13
Desviació típica	2.55	2.52	2.30	0.00	0.00	1.50	0.00	2.50	0.00	0.00	1.65

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec trici tat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Senzillesa del procés per la presentació de la sol·licitud

[0] Molt dolent	4	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	7	3	1	0	0	0	0	0	0	0	3
[6]	9	5	1	0	0	0	0	0	1	0	2
[7]	13	7	3	0	0	0	0	1	0	0	2
[8]	26	14	4	0	0	1	0	0	0	1	6
[9]	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	17	11	3	0	0	1	0	0	0	0	2
Mitjana	7.15	7.25	7.31	0.00	0.00	9.00	0.00	3.50	6.00	8.00	7.38
Desviació típica	2.50	2.50	2.33	0.00	0.00	1.00	0.00	3.50	0.00	0.00	1.58

Documentació/ papers que li van sol·licitar

[0] Molt dolent	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	14	9	0	0	0	0	0	1	1	0	3
[6]	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[7]	18	11	4	0	0	0	0	0	0	0	3
[8]	23	12	5	0	0	1	0	0	0	0	5
[9]	6	3	1	0	0	0	0	0	0	1	1
[10] Excel·lent	16	11	2	0	0	1	0	0	0	0	2
Mitjana	7.17	7.25	7.54	2.00	0.00	9.00	0.00	2.50	5.00	9.00	7.31
Desviació típica	2.32	2.28	2.13	0.00	0.00	1.00	0.00	2.50	0.00	0.00	1.57

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	5	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	7	4	0	0	0	0	0	1	0	0	2
[6]	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[7]	8	5	2	0	0	0	0	0	1	0	0
[8]	27	16	3	1	0	0	0	0	0	0	7
[9]	11	5	3	0	0	0	0	0	0	1	2
[10] Excel·lent	22	15	3	0	0	2	0	0	0	0	2
Mitjana	7.55	7.73	7.38	8.00	0.00	10.00	0.00	2.50	7.00	9.00	7.31
Desviació típica	2.59	2.47	3.10	0.00	0.00	0.00	0.00	2.50	0.00	0.00	2.02

Resolució de dubtes sobre el procés de sol·licitud

[0] Molt dolent	9	6	0	0	0	0	0	2	0	0	1
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	5	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1
[5]	11	4	4	0	0	0	0	0	0	0	3
[6]	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	14	8	3	1	0	0	0	0	0	0	2
[8]	22	14	3	0	0	0	0	0	0	0	5
[9]	6	2	1	0	0	0	0	0	0	1	2
[10] Excel·lent	14	10	1	0	0	2	0	0	0	0	1
Mitjana	6.51	6.62	6.54	7.00	0.00	10.00	0.00	0.00	4.00	9.00	6.50
Desviació típica	2.96	3.04	2.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.55

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Assessorament tècnic sobre el cas

[0] Molt dolent	10	5	0	0	0	0	0	2	0	0	3
[1]	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	6	3	0	0	0	0	0	0	1	0	2
[5]	20	12	5	0	0	0	0	0	0	0	3
[6]	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[7]	10	6	3	0	0	0	0	0	0	0	1
[8]	18	10	4	1	0	0	0	0	0	0	3
[9]	6	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1
[10] Excel·lent	9	6	0	0	0	2	0	0	0	0	1
Mitjana	5.86	6.08	6.08	8.00	0.00	10.00	0.00	0.00	4.00	9.00	5.00
Desviació típica	2.97	2.85	1.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.22

Instal·lacions

[0] Molt dolent	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	18	9	1	0	0	0	0	1	0	1	6
[6]	12	7	2	0	0	0	0	0	1	0	2
[7]	16	10	2	1	0	0	0	0	0	0	3
[8]	18	14	1	0	0	1	0	0	0	0	2
[9]	7	2	4	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	13	8	2	0	0	1	0	0	0	0	2
Mitjana	6.95	7.06	7.38	7.00	0.00	9.00	0.00	2.50	6.00	5.00	6.75
Desviació típica	2.22	2.15	2.40	0.00	0.00	1.00	0.00	2.50	0.00	0.00	1.75

Temps d'admissió del tràmit

[0] Molt dolent	8	7	0	0	0	0	0	1	0	0	0
[1]	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	7	2	0	0	0	0	0	0	1	0	4
[5]	7	3	1	0	0	0	0	1	0	0	2
[6]	15	7	4	1	0	0	0	0	0	1	2
[7]	15	11	2	0	0	0	0	0	0	0	2
[8]	16	9	3	0	0	2	0	0	0	0	2
[9]	5	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2
[10] Excel·lent	10	8	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Mitjana	6.14	6.13	6.69	6.00	0.00	8.00	0.00	2.50	4.00	6.00	6.06
Desviació típica	2.83	3.12	2.13	0.00	0.00	0.00	0.00	2.50	0.00	0.00	2.33

P17.Va assistir a la vista arbitral?

Base: Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----

Si de forma presencial
No

75	44	12	1	0	2	0	2	1	0	13
13	8	1	0	0	0	0	0	0	1	3

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres
500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158

Base: Total entrevistes

P18. Com valoraria el servei de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya) en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cadascun dels aspectes que li anomenaré, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular:

Professionalitat dels membres del tribunal

Base: Va assistir

	75	44	12	1	0	2	0	2	1	0	13
[0] Molt dolent	7	4	0	0	0	1	0	2	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	13	7	2	0	0	0	0	0	1	0	3
[6]	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[7]	12	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0
[8]	15	9	2	1	0	0	0	0	0	0	3
[9]	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	14	6	4	0	0	1	0	0	0	0	3
Mitjana	6.52	6.39	7.75	8.00	0.00	5.00	0.00	0.00	5.00	0.00	7.08
Desviació típica	2.97	2.89	2.09	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.37

Atenció/ tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc.)

	6	3	0	0	0	1	0	2	0	0	0
[0] Molt dolent	6	3	0	0	0	1	0	2	0	0	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[5]	7	2	4	0	0	0	0	0	1	0	0
[6]	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	12	7	3	0	0	0	0	0	0	0	2
[8]	12	8	1	1	0	0	0	0	0	0	2
[9]	11	9	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	13	6	3	0	0	1	0	0	0	0	3
Mitjana	6.61	6.80	7.33	8.00	0.00	5.00	0.00	0.00	5.00	0.00	6.62
Desviació típica	3.02	2.95	1.97	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.76

Instal·lacions

	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
[0] Molt dolent	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	18	8	3	0	0	0	0	1	0	0	6
[6]	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	14	6	4	0	0	0	0	0	1	0	3
[8]	19	15	1	1	0	1	0	0	0	0	1
[9]	5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	13	6	4	0	0	1	0	0	0	0	2
Mitjana	7.19	7.32	7.58	8.00	0.00	9.00	0.00	2.50	7.00	0.00	6.77
Desviació típica	2.10	1.96	1.93	0.00	0.00	1.00	0.00	2.50	0.00	0.00	1.89

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Horaris de realització de les vistes

[0] Molt dolent	4	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	13	6	2	1	0	0	0	0	1	0	3
[6]	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	15	10	3	0	0	0	0	0	0	0	2
[8]	18	11	2	0	0	1	0	0	0	0	4
[9]	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	11	7	2	0	0	1	0	0	0	0	1
Mitjana	6.80	6.93	7.58	5.00	0.00	9.00	0.00	0.00	5.00	0.00	6.62
Desviació típica	2.48	2.37	1.66	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.17

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

[0] Molt dolent	4	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[5]	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0	2
[6]	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[7]	13	8	3	0	0	1	0	0	1	0	0
[8]	17	9	2	1	0	0	0	1	0	0	4
[9]	9	6	2	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	18	11	3	0	0	1	0	0	0	0	3
Mitjana	7.44	7.43	8.00	8.00	0.00	8.50	0.00	4.00	7.00	0.00	7.31
Desviació típica	2.52	2.69	1.58	0.00	0.00	1.50	0.00	4.00	0.00	0.00	2.16

P19. En el moment de la vista ¿creu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Faci servir una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, ¿com qualificaria la seva defensa/exposició?

Base: Va assistir	75	44	12	1	0	2	0	2	1	0	13
[0] Molt dolent	7	5	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	8	3	0	0	0	0	0	2	1	0	2
[6]	6	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[7]	13	8	4	1	0	0	0	0	0	0	0
[8]	14	4	3	0	0	0	0	0	0	0	7
[9]	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	15	10	3	0	0	1	0	0	0	0	1

P20. D'acord amb la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?

Base: Va assistir	75	44	12	1	0	2	0	2	1	0	13
Excessivament llarga	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Llarga	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Adequada	50	24	11	1	0	2	0	1	0	0	11
Molt curta	15	12	1	0	0	0	0	0	1	0	1
Excessivament curta	6	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mètics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P21. D'acord amb la seva experiència, ¿com valoraria tot el procés de l'arbitratge? Faci servir la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.

Base: Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
[0] Molt dolent	11	9	0	0	0	0	2	0	0	0
[1]	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2
[2]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	5	2	0	0	0	0	0	0	0	3
[5]	4	2	0	0	1	0	0	1	0	0
[6]	7	4	1	0	0	0	0	0	0	2
[7]	18	12	5	0	0	0	0	0	0	1
[8]	20	11	2	1	0	0	0	0	0	6
[9]	9	3	3	0	0	1	0	0	1	1
[10] Excel·lent	8	7	1	0	0	0	0	0	0	0

P22. En la seva opinió, ¿quins aspectes hauria de millorar la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?

Base: Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
Major agilitat en els tràmits/Més rapidesa/Flexibilitzar tràmits burocràtics	22	11	5	0	0	0	0	0	1	5
Major recolzament als consumidors/Afavorir menys a les empreses	19	12	3	0	0	0	2	0	0	2
Millor assessorament/Informació/Més informació sobre el procés	15	10	1	1	0	0	0	0	0	3
Tracte més especialitzat	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Informació continua al llarg del procés/Seguiment dels casos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal més competent	4	2	0	0	0	1	0	1	0	0
Investigar més el cas/Contrastar les dues versions	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0
Major claredat en el llenguatge	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Explicar més els drets del consumidor durant l'arbitratge	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Obligar a les empreses a estar en el procés/Arbitratge	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Descentralització	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Imparcialitat	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Altres	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Res / Cap	15	10	2	0	0	0	0	0	0	3
NS/NC	6	2	0	0	0	1	0	0	0	3

P23. Valori, fent servir una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar), la claredat de la resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude)

Base: Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
[0] Molt dolent	7	4	0	0	1	0	2	0	0	0
[1]	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[3]	6	4	1	0	0	0	0	0	0	1
[4]	5	1	1	0	0	0	0	0	0	3
[5]	9	5	1	0	0	0	0	1	0	2
[6]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	18	11	2	1	0	0	0	0	0	4
[8]	10	4	2	0	0	0	0	0	0	4
[9]	10	7	1	0	0	1	0	0	1	0
[10] Excel·lent	18	13	4	0	0	0	0	0	0	1

	Sector									
	TOTAL	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec tricitat	Gas	Trans port	Elec trodo mèstics

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P24. Després d'obtenir una resolució (Laude) de la JACC (Junta Arbitral de Consum de Catalunya), si vostè no està d'acord, podria dir-me si pot recórrer o no a la via judicial?

Base: Arbitratge

88	52	13	1	0	2	0	2	1	1	16
----	----	----	---	---	---	---	---	---	---	----

Pot recórrer a la via judicial	42	24	3	0	0	1	0	1	1	1	11
No pot recórrer a la via judicial	25	15	5	1	0	1	0	1	0	0	2
Altres	21	13	5	0	0	0	0	0	0	0	3

P25. La companyia demandada ha complert ja amb la resolució?

Base: Hi ha Laude i acords per mediació final

308	104	37	10	10	24	1	5	19	14	84
-----	-----	----	----	----	----	---	---	----	----	----

Si, ha complert a temps	167	58	25	7	1	13	0	1	9	9	44
Si, ha complert però no a temps	38	17	6	1	0	2	1	1	2	2	6
Encara no ha complert	103	29	6	2	9	9	0	3	8	3	34

P26. Ha complert amb les seves expectatives el resultat de la seva reclamació? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

[0] Molt dolent	180	34	8	12	12	18	0	7	12	11	66
[1]	12	2	0	0	0	0	1	0	2	2	5
[2]	24	3	0	0	4	4	0	1	2	1	9
[3]	17	2	1	2	1	2	0	0	4	0	5
[4]	34	8	0	3	1	2	0	1	3	3	13
[5]	42	16	2	3	0	5	0	1	7	3	5
[6]	19	4	2	1	1	1	0	0	1	0	9
[7]	28	11	7	1	0	1	0	0	1	1	6
[8]	40	13	8	3	0	3	0	0	1	1	11
[9]	31	11	5	2	0	3	0	1	0	0	9
[10] Excel·lent	73	27	7	5	1	1	0	1	5	6	20

Mitjana	4.19	5.34	6.33	4.31	1.55	3.02	1.00	2.50	3.58	3.79	3.67
Desviació típica	3.88	3.85	3.55	3.95	2.61	3.38	0.00	3.55	3.41	4.04	3.86

P27. Si en el futur vostè tingués un altre conflicte que li afectés com a consumidor, tornaria a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?

Segur que si	316	95	34	16	7	27	0	4	27	14	92
Probablement si	55	16	2	4	3	4	0	1	3	6	16
No ho sap	31	1	2	3	2	1	0	2	3	4	13
Probablement no	35	11	0	4	1	5	1	2	0	2	9
Segur que no	63	8	2	5	7	3	0	3	5	2	28

P28. Triaria un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?

Si	258	64	21	20	9	22	0	4	21	15	82
No	157	45	13	7	7	9	0	5	15	6	50
No sap/No contesta	85	22	6	5	4	9	1	3	2	7	26

P29a. Podria dir-me del següent llistat quin és per a vostè l'aspecte més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?

Primera menció

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	123	32	13	7	5	12	1	1	10	5	37
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	111	26	13	11	2	10	0	0	9	5	35
Documents a presentar	27	4	3	2	1	2	0	1	1	3	10
Tramitació	45	9	2	5	4	1	0	0	6	2	16
Possibilitat de ser escoltat	96	29	4	4	2	8	0	7	5	3	34
Resolució	98	31	5	3	6	7	0	3	7	10	26

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

**P29b. Quin el segueix en 2on lloc?
Segona menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	55	14	2	2	4	5	0	3	4	5	16
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	93	27	7	6	2	7	0	3	7	7	27
Documents a presentar	42	12	2	4	0	7	0	1	4	2	10
Tramitació	62	17	5	6	2	3	0	1	3	4	21
Possibilitat de ser escoltat	67	21	10	2	3	0	0	0	4	2	25
Resolució	66	11	7	6	2	7	0	0	6	4	23
Cap més	115	29	7	6	7	11	1	4	10	4	36

**P29c. I en 3er lloc?
Tercera menció**

Base: Respon segona menció

385	102	33	26	13	29	0	8	28	24	122
-----	-----	----	----	----	----	---	---	----	----	-----

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	40	7	6	6	1	5	0	2	2	0	11
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	66	23	1	4	5	2	0	1	3	8	19
Documents a presentar	41	12	1	4	1	2	0	1	5	1	14
Tramitació	60	12	7	4	3	7	0	0	6	0	21
Possibilitat de ser escoltat	48	13	7	3	0	2	0	2	3	5	13
Resolució	68	18	6	2	2	4	0	1	5	4	26
Cap més	62	17	5	3	1	7	0	1	4	6	18

**P29. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els aspectes més importants de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?
Total mencions**

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

Facilitat d'accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	218	53	21	15	10	22	1	6	16	10	64
Atenció i assessorament al consumidor/ informació rebuda	270	76	21	21	9	19	0	4	19	20	81
Documents a presentar	110	28	6	10	2	11	0	3	10	6	34
Tramitació	167	38	14	15	9	11	0	1	15	6	58
Possibilitat de ser escoltat	211	63	21	9	5	10	0	9	12	10	72
Resolució	232	60	18	11	10	18	0	4	18	18	75

**P30a. Per acabar, dels següents valors, quin considera el més important?
Primera menció**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	90	25	9	1	3	7	0	1	8	7	29
Rapidesa	104	31	10	5	2	11	0	2	6	9	28
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	174	39	14	17	7	18	1	2	10	7	59
Gratuïtat	132	36	7	9	8	4	0	7	14	5	42

**P30a. I quin el segueix en 2on lloc?
Segona menció**

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	87	15	9	11	1	7	1	2	5	5	31
Rapidesa	89	22	9	5	3	4	0	0	6	7	33
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	106	33	14	2	5	5	0	3	10	9	25
Gratuïtat	86	28	6	6	5	5	0	2	7	5	22
Cap més	132	33	2	8	6	19	0	5	10	2	47

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Elec trici tat	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres

Base: Total entrevistes

500	131	40	32	20	40	1	12	38	28	158
-----	-----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

P30. Dels següents valors, quins considera els més importants?

Total mencions

Objectivitat de la resolució/laude (imparcial)	177	40	18	12	4	14	1	3	13	12	60
Rapidesa	193	53	19	10	5	15	0	2	12	16	61
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	280	72	28	19	12	23	1	5	20	16	84
Gratuitat	218	64	13	15	13	9	0	9	21	10	64

Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?

Sense estudis	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Estudis primaris	28	7	5	2	3	1	0	2	0	1	7
Secundària general obligatòria	64	21	7	5	3	4	0	2	3	1	18
Batxillerat	89	21	9	9	2	7	1	2	4	8	26
Tècnic professional mig (FP I)	29	11	2	1	1	5	0	0	3	1	5
Tècnic professional superior (FP II)	86	22	5	3	1	8	0	2	5	5	35
Titulacions universitàries (Diplomatura)	52	15	2	1	3	2	0	1	9	2	17
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	135	32	8	10	5	13	0	2	12	8	45
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	14	2	1	1	1	0	0	1	2	2	4

Dat2. Quina és la seva professió?

Propietari/Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Treballador assalariat: agrícola, ramader o pescador	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Empresari (+ de 5 treballadors)	6	2	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Empresari (5 o menys treballadors)	8	6	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Professió liberal	28	4	3	2	2	1	0	0	3	3	10
Assalariat Alt Càrrec	19	4	0	5	0	1	0	0	1	1	7
Assalariat Quadre Mig	74	19	7	5	3	7	0	3	7	5	18
Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	112	20	9	6	3	11	1	4	12	6	40
Autònom	38	7	5	0	3	3	0	1	3	3	13
Obrer Qualificat (Especialitzat)	72	22	5	4	3	5	0	3	4	4	22
Obrer No Qualificat (No Especialitzat)	28	10	2	4	0	3	0	0	4	0	5
Mestressa de casa	16	6	2	0	0	0	0	0	0	1	7
Estudiant	11	2	0	2	0	2	0	0	0	3	2
Pensionista/ Jubilat	58	18	5	2	6	2	0	1	1	1	22
Aturat	26	8	2	1	0	3	0	0	3	1	8