



PRINCIPALS RESULTATS ESTUDI CONSUMIDORS

OPINA

PERCENTATGES VERTICALS

Novembre 2009

	Demarcació						Procediment			
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia
Base: Total entrevistes	500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
Demarcació										
Barcelona	92.8	100.0	-	-	-	-	98.5	90.5	67.3	91.6
Girona	2.8	-	100.0	-	-	-	-	4.8	24.5	0.6
Lleida	0.6	-	-	100.0	-	-	-	-	-	1.8
Tarragona	3.0	-	-	-	100.0	-	-	4.8	8.2	6.0
Terres de l'Ebre	0.8	-	-	-	-	100.0	1.5	-	-	-
Sector agrupat										
Telefonia	16.0	16.2	7.1	33.3	13.3	25.0	17.1	9.5	4.1	18.6
Internet	4.2	4.5	-	-	-	-	6.5	-	4.1	1.2
Vehicles (reparació/ compra-venda)	5.0	5.2	-	-	6.7	-	5.3	-	2.0	6.0
Habitatge/Llar	4.0	3.7	-	-	20.0	-	5.7	-	-	3.0
Telecomunicacions/Informàtica	3.6	3.7	-	-	6.7	-	3.8	4.8	-	4.2
Electricitat	6.6	6.9	7.1	-	-	-	10.6	-	2.0	2.4
Gas	2.4	2.4	7.1	-	-	-	3.4	4.8	2.0	0.6
Transport públic i privat	13.8	12.9	42.9	-	13.3	25.0	6.8	33.3	63.3	7.8
Electrodomèstics (reparació/compra-venda)	3.0	3.0	7.1	-	-	-	2.3	-	2.0	4.8
Altres	41.4	41.6	28.6	66.7	40.0	50.0	38.4	47.6	20.4	51.5
Resultat final										
Tancada	52.6	55.8	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-
Trasllat a Inspecció ACC	29.6	31.9	-	-	-	-	-	-	12.2	85.0
Trasllat CEC	5.0	5.4	-	-	-	-	-	9.5	44.9	0.6
Trasllat altres organismes	6.6	2.4	85.7	33.3	60.0	-	-	-	42.9	7.2
Arxiu	6.2	4.5	14.3	66.7	40.0	-	-	90.5	-	7.2
Motiu										
Denúncia drets lingüístics	4.8	5.2	-	-	-	-	-	-	4.1	13.2
No Denúncia drets lingüístics	95.2	94.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.9	86.8
Data										
Abans del 30 de juny	61.2	60.8	57.1	66.7	73.3	75.0	59.3	66.7	36.7	70.7
Després del 30 de juny	38.8	39.2	42.9	33.3	26.7	25.0	40.7	33.3	63.3	29.3
Procediment										
Consulta	52.6	55.8	-	-	-	100.0	100.0	-	-	-
Queixa	4.2	4.1	7.1	-	6.7	-	-	100.0	-	-
Reclamació	9.8	7.1	85.7	-	26.7	-	-	-	100.0	-
Denúncia	33.4	33.0	7.1	100.0	66.7	-	-	-	-	100.0
Forma de presentació										
Correu	27.6	28.7	7.1	-	26.7	-	-	52.4	40.8	64.1
Correu electrònic	2.2	1.9	7.1	-	6.7	-	1.5	4.8	2.0	3.0
Fax	0.2	0.2	-	-	-	-	0.4	-	-	-
Formulari web	22.0	22.6	7.1	33.3	-	75.0	22.4	33.3	10.2	23.4
Oficina turisme generalitat	3.2	2.2	42.9	-	-	-	-	4.8	28.6	0.6
Personal	13.2	11.2	35.7	66.7	46.7	-	17.9	4.8	18.4	5.4
Telèfon	31.6	33.2	-	-	20.0	25.0	57.8	-	-	3.6
Visita Pamplona										
Visita les noves instal·lacions	2.8	3.0	-	-	-	-	5.3	-	-	-
No visita les noves instal·lacions	97.2	97.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.7	100.0	100.0	100.0
Sexe										
Home	57.4	57.3	71.4	66.7	60.0	-	58.2	52.4	53.1	58.1
Dona	42.6	42.7	28.6	33.3	40.0	100.0	41.8	47.6	46.9	41.9

Novembre 2009

	Demarcació					Procediment			
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació

Base:Total entrevistes

	500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
--	-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Edat

18-24 anys	4.8	4.5	7.1	-	13.3	-	3.4	-	14.3	4.8
25-34 anys	26.2	26.1	14.3	33.3	40.0	25.0	24.0	23.8	28.6	29.3
35-49 anys	37.8	37.7	57.1	66.7	20.0	25.0	38.4	57.1	44.9	32.3
50-64 anys	23.8	24.1	14.3	-	20.0	50.0	25.9	19.0	10.2	25.1
+de 64 anys	7.4	7.5	7.1	-	6.7	-	8.4	-	2.0	8.4

P1.Ens consta que vostè ha utilitzat els Serveis de l'Agència Catalana del Consum 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
----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

P2.Quantes vegades ha fet servir els Serveis de l'Agència Catalana del Consum?

De 1 a 5 vegades	95.2	94.8	100.0	100.0	100.0	100.0	94.7	100.0	95.9	95.2
De 6 a 10 vegades	0.6	0.6	-	-	-	-	0.8	-	-	0.6
De 11 a 50 vegades	0.6	0.6	-	-	-	-	0.8	-	-	0.6
No recorda	3.6	3.9	-	-	-	-	3.8	-	4.1	3.6

P3.Ens consta que vostè va fer una Consulta / Queixa / Reclamació / Denúncia a través dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum. És això cert?

Si	83.8	82.5	100.0	100.0	100.0	100.0	72.6	95.2	100.0	95.2
No	16.2	17.5	-	-	-	-	27.4	4.8	-	4.8

P3a.Que va fer?

Base:Procediment incorrecte

	81	81	0	0	0	0	72	1	0	8
Consulta	1.2	1.2	-	-	-	-	-	-	-	12.5
Queixa	12.3	12.3	-	-	-	-	11.1	-	-	25.0
Reclamació	60.5	60.5	-	-	-	-	59.7	100.0	-	62.5
Denúncia	24.7	24.7	-	-	-	-	27.8	-	-	-
No ho sap	1.2	1.2	-	-	-	-	1.4	-	-	-

P4.L'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/ denúncia pertany al sector de ...?

Base:Total entrevistes

	500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
Si	65.4	64.9	78.6	100.0	66.7	50.0	66.9	66.7	83.7	57.5
No	34.6	35.1	21.4	-	33.3	50.0	33.1	33.3	16.3	42.5

Novembre 2009

%Verticals

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base:Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

P4a.A quin sector pertany l'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/ denúncia?Base:Sector incorrecte

173	163	3	0	5	2	87	7	8	71
-----	-----	---	---	---	---	----	---	---	----

Telefonia	8.1	8.0	-	-	20.0	-	5.7	14.3	-	11.3
Internet	1.7	1.8	-	-	-	-	-	-	-	4.2
Vehicles (reparació/compra-venda)	3.5	3.7	-	-	-	-	4.6	-	-	2.8
Habitatge/Llar	10.4	9.8	-	-	40.0	-	13.8	-	12.5	7.0
Telecomunicacions/Informàtica	7.5	7.4	-	-	-	50.0	6.9	14.3	-	8.5
Electricitat	1.2	1.2	-	-	-	-	1.1	-	12.5	-
Gas	0.6	0.6	-	-	-	-	1.1	-	-	-
Transport Públic i privat	4.6	4.9	-	-	-	-	4.6	-	12.5	4.2
Electrodomèstics	9.8	9.8	-	-	-	50.0	9.2	-	12.5	11.3
Jocs i Juguines, articles de broma	0.6	0.6	-	-	-	-	1.1	-	-	-
Roba i complementos	5.8	5.5	33.3	-	-	-	3.4	57.1	-	4.2
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	3.5	3.7	-	-	-	-	2.3	-	-	5.6
Restaurants	4.0	4.3	-	-	-	-	2.3	-	12.5	5.6
Assegurances de vehicle de motor i responsabilitat de tercers	1.7	1.8	-	-	-	-	3.4	-	-	-
Gasolineres	0.6	0.6	-	-	-	-	1.1	-	-	-
Grans superfícies	4.0	4.3	-	-	-	-	4.6	14.3	-	2.8
Venda d'aliments en establiments	2.9	3.1	-	-	-	-	1.1	-	-	5.6
Serveis de Bancs centrals	1.7	1.8	-	-	-	-	2.3	-	-	1.4
Ensenyament	0.6	0.6	-	-	-	-	1.1	-	-	-
Fusteria metàl·lica	0.6	0.6	-	-	-	-	1.1	-	-	-
Serveis comercials al menor per Internet, venda per Internet	0.6	0.6	-	-	-	-	-	-	-	1.4
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	1.7	1.8	-	-	-	-	3.4	-	-	-
Serveis sanitaris	2.3	2.5	-	-	-	-	3.4	-	-	1.4
Serveis d'altres asseguradores	1.2	0.6	33.3	-	-	-	1.1	-	12.5	-
Administració pública	1.2	1.2	-	-	-	-	2.3	-	-	-
Serveis Comercials al detall de Llibres, diaris i articles de papereria	1.2	1.2	-	-	-	-	1.1	-	-	1.4
Altres serveis	6.9	6.7	33.3	-	-	-	6.9	-	-	8.5
Altres comerços	6.9	6.1	-	-	40.0	-	5.7	-	25.0	7.0
No recorda	4.6	4.9	-	-	-	-	4.6	-	-	5.6

P5.Quan va contactar per primera vegada per rebre la informació amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:Base:Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Telefonant al 012	13.8	14.7	7.1	-	-	-	22.8	14.3	2.0	3.0
Telefonant al telèfon de l'ACC	12.0	12.7	-	-	-	25.0	18.3	4.8	-	6.6
Personalment/Va ser a les oficines	26.4	24.4	35.7	66.7	80.0	-	22.1	9.5	34.7	32.9
Per carta	10.6	11.0	14.3	-	-	-	3.8	14.3	20.4	18.0
A través de formularis de la seva web	17.4	17.9	-	33.3	6.7	50.0	14.1	23.8	10.2	24.0
Per correu electrònic	9.2	9.3	7.1	-	6.7	25.0	12.9	9.5	4.1	4.8
Per fax	0.2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.6
A l'oficina de turisme de l'aeroport del Prat	2.4	1.9	21.4	-	-	-	-	19.0	16.3	-
A través de l'Ajuntament	3.0	3.2	-	-	-	-	1.5	4.8	2.0	5.4
A les oficines d'atenció al consumidor fora de Catalunya	1.0	1.1	-	-	-	-	-	-	-	3.0
A l'oficina de turisme de l'aeroport de Girona	0.8	0.4	14.3	-	-	-	-	-	6.1	0.6
Altres	1.4	1.3	-	-	6.7	-	1.5	-	4.1	0.6
No recordo	1.8	1.9	-	-	-	-	3.0	-	-	0.6

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia
500	464	14	3	15	4	263	21	49	167

Base: Total entrevistes

P6a. A continuació li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré del Servei que va rebre del 012, per carta, personalment. D'acord amb la seva experiència, 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	16.4	16.8	7.1	-	20.0	-	10.6	28.6	24.5	21.6
[1]	2.4	2.4	7.1	-	-	-	1.5	-	2.0	4.2
[2]	2.6	2.6	-	-	6.7	-	1.1	-	4.1	4.8
[3]	4.0	4.1	7.1	-	-	-	4.2	9.5	2.0	3.6
[4]	4.0	3.9	-	-	13.3	-	2.7	4.8	4.1	6.0
[5]	11.2	10.8	7.1	33.3	26.7	-	8.0	9.5	12.2	16.2
[6]	8.2	8.2	7.1	33.3	6.7	-	6.8	9.5	14.3	8.4
[7]	14.0	14.2	14.3	33.3	6.7	-	16.7	14.3	12.2	10.2
[8]	19.6	19.8	28.6	-	6.7	25.0	24.7	14.3	16.3	13.2
[9]	7.2	7.5	7.1	-	-	-	10.3	-	2.0	4.8
[10] Excel.lent	10.4	9.7	14.3	-	13.3	75.0	13.3	9.5	6.1	7.2
Mitjana	5.64	5.61	6.43	6.00	4.73	9.50	6.48	4.62	4.76	4.71
Desviació típica	3.27	3.28	3.02	0.82	3.15	0.87	2.99	3.51	3.33	3.30

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	5.8	6.0	-	-	6.7	-	4.6	4.8	6.1	7.8
[1]	0.6	0.4	7.1	-	-	-	0.4	-	2.0	0.6
[2]	0.4	0.2	7.1	-	-	-	-	-	2.0	0.6
[3]	1.0	1.1	-	-	-	-	0.4	4.8	2.0	1.2
[4]	0.8	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	1.2
[5]	8.0	7.1	7.1	33.3	33.3	-	5.7	14.3	12.2	9.6
[6]	3.4	3.4	7.1	-	-	-	2.7	-	6.1	4.2
[7]	7.8	7.8	-	33.3	13.3	-	8.4	-	4.1	9.0
[8]	22.4	22.6	21.4	33.3	20.0	-	25.1	33.3	22.4	16.8
[9]	13.0	13.6	14.3	-	-	-	17.9	-	10.2	7.8
[10] Excel.lent	21.4	21.3	28.6	-	20.0	25.0	25.9	28.6	12.2	16.2
No procedeix	15.4	15.5	7.1	-	6.7	75.0	8.4	14.3	20.4	25.1
Mitjana	7.48	7.51	7.38	6.67	6.64	10.00	7.94	7.44	6.69	6.84
Desviació típica	2.71	2.71	2.92	1.25	2.64	0.00	2.40	2.81	2.96	3.03

Quantitat d'informació

[0] Molt poca/Insuficient	14.8	14.9	14.3	-	20.0	-	10.6	19.0	18.4	19.8
[1]	1.2	1.3	-	-	-	-	0.8	-	-	2.4
[2]	4.2	4.3	7.1	-	-	-	2.7	4.8	6.1	6.0
[3]	2.8	2.8	-	-	6.7	-	3.4	4.8	-	2.4
[4]	3.6	3.7	7.1	-	-	-	2.7	-	4.1	5.4
[5]	14.6	14.0	-	66.7	33.3	25.0	11.8	23.8	14.3	18.0
[6]	8.6	8.2	21.4	33.3	6.7	-	8.0	4.8	18.4	7.2
[7]	14.4	15.1	-	-	13.3	-	16.0	4.8	12.2	13.8
[8]	17.0	17.0	35.7	-	-	25.0	19.8	28.6	10.2	13.2
[9]	6.8	7.1	-	-	-	25.0	9.1	-	6.1	4.2
[10] Molta/Suficient	12.0	11.6	14.3	-	20.0	25.0	15.2	9.5	10.2	7.8
Mitjana	5.75	5.74	6.00	5.33	5.20	8.00	6.38	5.29	5.35	4.93
Desviació típica	3.19	3.19	3.21	0.47	3.29	1.87	3.01	3.32	3.22	3.24

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir

[0] Gens clar/gens adequada	14.8	14.4	14.3	-	33.3	-	11.0	19.0	22.4	18.0
[1]	0.4	0.4	-	-	-	-	-	-	-	1.2
[2]	2.4	2.4	7.1	-	-	-	2.3	4.8	4.1	1.8
[3]	2.6	2.6	-	-	6.7	-	3.0	-	-	3.0
[4]	3.4	3.4	7.1	-	-	-	2.7	4.8	4.1	4.2
[5]	12.6	12.7	-	33.3	13.3	25.0	10.3	9.5	14.3	16.2
[6]	8.0	7.1	21.4	33.3	20.0	-	6.1	9.5	14.3	9.0
[7]	15.8	16.6	-	-	6.7	25.0	17.9	9.5	10.2	15.0
[8]	17.4	17.5	28.6	33.3	6.7	-	19.4	19.0	18.4	13.8
[9]	9.4	9.9	-	-	-	25.0	12.5	9.5	2.0	6.6
[10] Molt clar/Molt adequada	13.2	12.9	21.4	-	13.3	25.0	14.8	14.3	10.2	11.4
Mitjana	6.04	6.07	6.14	6.33	4.40	7.75	6.54	5.81	5.20	5.53
Desviació típica	3.18	3.17	3.34	1.25	3.56	1.92	3.00	3.53	3.36	3.26

Llenguatge utilitzat pel personal

[0] Gens comprensible/Molt tècnic	5.8	5.8	-	-	13.3	-	4.9	4.8	6.1	7.2
[1]	0.8	0.6	-	-	6.7	-	0.4	-	2.0	1.2
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.6
[4]	1.4	1.5	-	-	-	-	1.1	-	-	2.4
[5]	6.2	5.6	7.1	66.7	13.3	-	4.9	4.8	6.1	8.4
[6]	5.0	4.5	14.3	-	13.3	-	3.8	4.8	8.2	6.0
[7]	11.4	11.9	-	-	13.3	-	11.4	9.5	8.2	12.6
[8]	19.2	19.8	14.3	-	13.3	-	21.7	14.3	16.3	16.8
[9]	11.0	11.4	7.1	33.3	-	-	14.8	4.8	10.2	6.0
[10] Molt comprensible	23.8	23.1	50.0	-	20.0	50.0	28.9	42.9	20.4	14.4
No procedeix	15.2	15.5	7.1	-	6.7	50.0	8.0	14.3	22.4	24.6
Mitjana	7.53	7.55	8.62	6.33	5.93	10.00	7.91	8.22	7.29	6.76
Desviació típica	2.69	2.67	1.78	1.89	3.35	0.00	2.46	2.60	2.91	2.90

Utilitat de la Informació

[0] Gens clar/Gens adequada	18.4	18.8	14.3	-	20.0	-	12.9	28.6	22.4	24.6
[1]	0.8	0.9	-	-	-	-	0.4	-	-	1.8
[2]	2.4	2.2	7.1	33.3	-	-	2.7	4.8	4.1	1.2
[3]	2.8	2.8	-	-	6.7	-	3.8	-	2.0	1.8
[4]	2.8	2.4	14.3	-	6.7	-	1.5	-	8.2	3.6
[5]	13.2	12.7	14.3	33.3	26.7	-	11.4	-	12.2	18.0
[6]	8.0	7.5	21.4	-	-	50.0	7.6	9.5	18.4	5.4
[7]	12.4	12.7	-	-	20.0	-	10.3	9.5	12.2	16.2
[8]	13.2	13.6	7.1	33.3	6.7	-	16.3	14.3	8.2	9.6
[9]	7.8	8.0	7.1	-	-	25.0	10.3	4.8	2.0	6.0
[10] Molt clar/Molt adequada	18.2	18.5	14.3	-	13.3	25.0	22.8	28.6	10.2	12.0
Mitjana	5.84	5.87	5.36	5.00	5.07	7.75	6.49	5.76	4.90	5.10
Desviació típica	3.46	3.49	3.13	2.45	3.17	1.79	3.29	4.18	3.26	3.50

Llenguatge utilitzat en els documents informatius que va rebre

[0] Insuficient	20.0	20.5	14.3	-	20.0	-	19.0	19.0	22.4	21.0
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.0	1.1	-	-	-	-	0.8	-	2.0	1.2
[3]	1.0	0.9	-	-	6.7	-	0.4	4.8	2.0	1.2
[4]	1.0	0.9	-	-	6.7	-	0.4	-	2.0	1.8
[5]	19.8	19.4	14.3	66.7	26.7	25.0	21.3	19.0	14.3	19.2
[6]	4.4	4.3	7.1	-	6.7	-	4.2	9.5	8.2	3.0
[7]	14.0	14.4	14.3	-	6.7	-	11.8	9.5	20.4	16.2
[8]	18.2	18.5	28.6	-	6.7	-	17.9	9.5	18.4	19.8
[9]	6.4	6.3	7.1	33.3	-	25.0	8.0	14.3	2.0	4.2
[10] Suficient	14.2	13.8	14.3	-	20.0	50.0	16.3	14.3	8.2	12.6
Mitjana	5.78	5.75	6.50	6.33	5.20	8.50	5.97	5.81	5.29	5.62
Desviació típica	3.37	3.39	3.04	1.89	3.35	2.06	3.38	3.47	3.31	3.37

Novembre 2009

%Verticals

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

P7. En quant temps pensava que l'atendrien o respondrien?

Menys de 2 dies	12.2	12.7	-	33.3	-	25.0	19.8	-	2.0	4.8
1 setmana (de 2 o 7 dies)	21.0	21.1	14.3	33.3	6.7	75.0	28.5	14.3	12.2	12.6
1 mes (d'1 setmana a 30 dies)	34.4	34.3	35.7	33.3	46.7	-	27.4	47.6	44.9	40.7
Més d'1 mes	32.4	31.9	50.0	-	46.7	-	24.3	38.1	40.8	41.9

P8. D'acord amb la seva experiència, com valoraria la Informació de l'Agència Catalana del Consum sobre drets i procediments a seguir? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

[0] Molt Dolent	15.4	15.1	14.3	-	33.3	-	11.4	19.0	18.4	20.4
[1]	1.6	1.7	-	-	-	-	0.8	4.8	2.0	2.4
[2]	0.8	0.9	-	-	-	-	0.4	-	2.0	1.2
[3]	4.2	4.1	7.1	-	6.7	-	1.5	9.5	8.2	6.6
[4]	4.8	4.7	7.1	-	6.7	-	3.8	9.5	8.2	4.8
[5]	13.6	13.6	-	66.7	20.0	-	11.4	4.8	10.2	19.2
[6]	6.8	6.9	7.1	-	-	25.0	6.8	-	12.2	6.0
[7]	14.0	13.8	21.4	33.3	13.3	-	14.8	14.3	10.2	13.8
[8]	17.6	18.3	14.3	-	6.7	-	23.6	14.3	18.4	8.4
[9]	8.2	8.2	14.3	-	-	25.0	9.9	9.5	2.0	7.2
[10] Excel·lent	13.0	12.7	14.3	-	13.3	50.0	15.6	14.3	8.2	10.2
Mitjana	5.86	5.88	6.29	5.67	4.27	8.75	6.57	5.38	5.06	5.05
Desviació típica	3.23	3.22	3.22	0.94	3.55	1.64	2.99	3.67	3.20	3.32

P9. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Informació de l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei?

Major rapidesa/agilitat	33.0	33.0	35.7	-	46.7	-	26.6	42.9	28.6	43.1
Més quantitat d'informació	14.8	14.9	14.3	33.3	13.3	-	14.1	9.5	16.3	16.2
Informació més sintetitzada/Personalitzada	16.2	15.1	21.4	33.3	40.0	25.0	13.3	9.5	16.3	21.6
Resolució efectiva dels casos	29.6	29.3	57.1	-	26.7	-	25.1	28.6	36.7	34.7
Ampliar els canals de comunicació/informació	7.2	7.1	21.4	-	-	-	6.5	14.3	6.1	7.8
Ús de llenguatge més planer/Menys tècnic	4.6	4.1	7.1	33.3	13.3	-	3.0	-	12.2	5.4
Seguiment dels casos	16.4	15.9	42.9	-	13.3	-	12.9	19.0	16.3	21.6
Donar-se més a conèixer	8.6	9.1	7.1	-	-	-	9.5	9.5	4.1	8.4
Ampliar l'horari/nombre d'oficines	6.0	6.3	7.1	-	-	-	5.7	9.5	4.1	6.6
Atenció via internet	5.4	5.2	21.4	-	-	-	4.2	4.8	6.1	7.2
Personal més especialitzat	1.8	1.7	-	-	6.7	-	2.7	-	-	1.2
Major competència i cobertura legal	4.8	4.5	7.1	-	6.7	25.0	5.7	-	12.2	1.8
Informació en diferents llengües	0.4	0.4	-	-	-	-	0.4	-	-	0.6
Major coordinació amb altres organismes	0.4	0.4	-	-	-	-	0.4	-	-	0.6
Altres	1.2	1.3	-	-	-	-	1.5	4.8	-	0.6
Res/Cap	13.6	13.6	-	33.3	13.3	50.0	16.7	19.0	6.1	10.2
NS/NC	11.2	11.6	14.3	-	-	-	12.2	4.8	14.3	9.6

P10a. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum?**Primera menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	19.2	19.6	-	33.3	26.7	-	18.3	9.5	18.4	22.2
Rapidesa	27.0	27.4	28.6	33.3	13.3	25.0	27.4	23.8	26.5	26.9
Tracte rebut	16.2	15.7	35.7	-	20.0	-	16.0	9.5	18.4	16.8
Possibilitat de ser escoltat	19.4	19.2	28.6	33.3	13.3	25.0	16.3	28.6	24.5	21.6
Utilitat de la informació	18.2	18.1	7.1	-	26.7	50.0	22.1	28.6	12.2	12.6

Novembre 2009

%Verticals

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres Ebre	Consulta	Queixa	Reclamació	Denúncia

Base: Total entrevistes 500 464 14 3 15 4 263 21 49 167

**P10b.Y el següent aspecte més important?
Segona menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	9.6	10.3	-	-	-	-	11.4	14.3	2.0	8.4
Rapidesa	18.4	17.7	14.3	33.3	33.3	50.0	16.3	9.5	22.4	21.6
Tracte rebut	20.6	20.5	14.3	-	33.3	25.0	19.0	23.8	16.3	24.0
Possibilitat de ser escoltat	15.8	15.7	14.3	33.3	20.0	-	15.6	14.3	18.4	15.6
Utilitat de la informació	15.4	15.5	21.4	33.3	6.7	-	16.7	14.3	18.4	12.6
Cap més	20.2	20.3	35.7	-	6.7	25.0	20.9	23.8	22.4	18.0

**P10c.Y el següent aspecte més important?
Tercera menció**

Base: Respon segona menció 399 370 9 3 14 3 208 16 38 137

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	15.5	15.1	22.2	-	14.3	66.7	15.9	12.5	10.5	16.8
Rapidesa	12.5	12.2	22.2	-	14.3	33.3	14.9	6.3	15.8	8.8
Tracte rebut	18.0	17.8	22.2	33.3	21.4	-	18.3	18.8	21.1	16.8
Possibilitat de ser escoltat	12.8	13.2	11.1	-	7.1	-	10.1	18.8	13.2	16.1
Utilitat de la informació	25.1	25.9	-	33.3	21.4	-	25.0	31.3	15.8	27.0
Cap més	16.0	15.7	22.2	33.3	21.4	-	15.9	12.5	23.7	14.6

TP10.Agrupada dels 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum

Base: Total entrevistes 500 464 14 3 15 4 263 21 49 167

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	41.2	42.0	14.3	33.3	40.0	50.0	42.2	33.3	28.6	44.3
Rapidesa	55.4	54.7	57.1	66.7	60.0	100.0	55.5	38.1	61.2	55.7
Tracte rebut	51.2	50.4	64.3	33.3	73.3	25.0	49.4	47.6	51.0	54.5
Possibilitat de ser escoltat	45.4	45.5	50.0	66.7	40.0	25.0	39.9	57.1	53.1	50.3
Utilitat de la informació	53.6	54.3	28.6	66.7	53.3	50.0	58.6	66.7	42.9	47.3

P11.Com a conegut l'ACC?

Mitjans de comunicació	17.4	16.8	35.7	66.7	13.3	-	20.2	9.5	24.5	12.0
Fulls de Reclamació	5.4	5.6	7.1	-	-	-	2.3	19.0	8.2	7.8
012	8.2	8.4	7.1	-	6.7	-	12.5	4.8	2.0	3.6
Conegut	16.6	17.0	-	-	20.0	25.0	16.0	4.8	16.3	19.2
Internet	19.8	19.8	7.1	33.3	20.0	50.0	22.8	19.0	10.2	18.0
Associació de consumidors/organisme públic	16.6	15.7	28.6	-	40.0	-	11.4	19.0	28.6	21.0
Altres	16.0	16.6	14.3	-	-	25.0	14.8	23.8	10.2	18.6

P12.Respecte el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum, 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 el formulari

Base: Formulari web 87 83 0 1 1 2 37 5 5 40

[0]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	1.2	-	-	-	-	2.7	-	-	-
[5]	8.0	8.4	-	-	-	-	-	40.0	20.0	10.0
[6]	8.0	8.4	-	-	-	-	8.1	-	20.0	7.5
[7]	14.9	15.7	-	-	-	-	24.3	-	-	10.0
[8]	27.6	27.7	-	-	-	50.0	37.8	20.0	40.0	17.5
[9]	16.1	15.7	-	-	-	50.0	10.8	-	20.0	22.5
[10]	24.1	22.9	-	100.0	100.0	-	16.2	40.0	-	32.5
Mitjana	8.05	7.99	0.00	10.00	10.00	8.50	7.92	7.60	7.20	8.32
Desviació típica	1.59	1.60	0.00	0.00	0.00	0.50	1.34	2.24	1.47	1.67

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

Facilitat del procés

[0]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	-	2.5
[5]	10.3	9.6	-	100.0	-	-	2.7	20.0	17.5
[6]	16.1	16.9	-	-	-	-	16.2	20.0	40.0
[7]	13.8	13.3	-	-	-	50.0	18.9	-	20.0
[8]	24.1	25.3	-	-	-	-	27.0	20.0	20.0
[9]	16.1	15.7	-	-	-	50.0	21.6	-	15.0
[10]	18.4	18.1	-	-	100.0	-	13.5	40.0	20.0
Mitjana	7.71	7.71	0.00	5.00	10.00	8.00	7.89	7.80	7.40
Desviació típica	1.66	1.64	0.00	0.00	0.00	1.00	1.37	2.04	1.50

Documentació a annexar

[0]	2.3	2.4	-	-	-	-	2.7	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	3.4	3.6	-	-	-	-	2.7	-	20.0
[5]	26.4	25.3	-	100.0	-	50.0	24.3	40.0	-
[6]	9.2	9.6	-	-	-	-	8.1	-	20.0
[7]	16.1	16.9	-	-	-	-	21.6	-	20.0
[8]	20.7	21.7	-	-	-	-	16.2	20.0	40.0
[9]	9.2	8.4	-	-	-	50.0	10.8	-	-
[10]	12.6	12.0	-	-	100.0	-	13.5	40.0	-
Mitjana	6.89	6.87	0.00	5.00	10.00	7.00	6.95	7.60	6.60
Desviació típica	2.08	2.07	0.00	0.00	0.00	2.00	2.13	2.24	1.50

Facilitat d'annexar documents

[0]	2.3	2.4	-	-	-	-	2.7	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	-	2.5
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	-	2.5
[5]	27.6	26.5	-	100.0	-	50.0	27.0	40.0	-
[6]	3.4	3.6	-	-	-	-	8.1	-	-
[7]	18.4	18.1	-	-	-	50.0	21.6	-	20.0
[8]	21.8	21.7	-	-	100.0	-	13.5	20.0	60.0
[9]	6.9	7.2	-	-	-	-	5.4	20.0	-
[10]	17.2	18.1	-	-	-	-	21.6	20.0	20.0
Mitjana	7.03	7.07	0.00	5.00	8.00	6.00	7.08	7.40	8.20
Desviació típica	2.18	2.21	0.00	0.00	0.00	1.00	2.22	2.06	0.98

Obtenció de Registre

[0]	4.6	4.8	-	-	-	-	5.4	20.0	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	-	2.5
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	17.2	16.9	-	-	-	50.0	16.2	-	-
[6]	13.8	14.5	-	-	-	-	18.9	-	40.0
[7]	11.5	12.0	-	-	-	-	5.4	-	40.0
[8]	23.0	22.9	-	-	100.0	-	21.6	40.0	20.0
[9]	10.3	9.6	-	-	-	50.0	8.1	20.0	-
[10]	18.4	18.1	-	100.0	-	-	24.3	20.0	-
Mitjana	7.14	7.10	0.00	10.00	8.00	7.00	7.22	7.00	6.80
Desviació típica	2.37	2.38	0.00	0.00	0.00	2.00	2.52	3.58	0.75

Novembre 2009

%Verticals

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base:Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Forma de rebre el comprovant/justificant

[0]	9.2	9.6	-	-	-	-	8.1	20.0	20.0	7.5
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	-	-	2.5
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	10.3	10.8	-	-	-	-	8.1	-	-	15.0
[6]	9.2	9.6	-	-	-	-	10.8	-	-	10.0
[7]	17.2	18.1	-	-	-	-	18.9	20.0	60.0	10.0
[8]	21.8	21.7	-	-	-	50.0	24.3	40.0	-	20.0
[9]	9.2	8.4	-	-	-	50.0	10.8	-	-	10.0
[10]	21.8	20.5	-	100.0	100.0	-	18.9	20.0	20.0	25.0
Mitjana	7.07	6.96	0.00	10.00	10.00	8.50	7.19	6.60	6.20	7.13
Desviació típica	2.80	2.82	0.00	0.00	0.00	0.50	2.63	3.44	3.31	2.79

P13.D'acord amb la seva experiència, com valoraria en conjunt el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

Base:Formulari web

87	83	0	1	1	2	37	5	5	40
----	----	---	---	---	---	----	---	---	----

[0]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	1.1	1.2	-	-	-	-	2.7	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	2.3	2.4	-	-	-	-	-	-	-	5.0
[4]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	-	-	2.5
[5]	5.7	6.0	-	-	-	-	-	20.0	20.0	7.5
[6]	9.2	9.6	-	-	-	-	8.1	-	20.0	10.0
[7]	24.1	25.3	-	-	-	-	24.3	20.0	20.0	25.0
[8]	26.4	26.5	-	-	-	50.0	29.7	40.0	20.0	22.5
[9]	14.9	13.3	-	100.0	-	50.0	16.2	-	20.0	15.0
[10]	14.9	14.5	-	-	100.0	-	18.9	20.0	-	12.5
Mitjana	7.61	7.54	0.00	9.00	10.00	8.50	7.95	7.60	7.00	7.38
Desviació típica	1.75	1.76	0.00	0.00	0.00	0.50	1.70	1.62	1.41	1.82

Dat1.Quin és el seu nivell d'estudis?

Base:Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Sense estudis	0.8	0.6	-	-	6.7	-	0.8	-	-	1.2
Estudis primaris	7.4	7.3	14.3	-	6.7	-	8.7	-	6.1	6.6
Secundària general obligatòria	10.0	9.3	7.1	33.3	26.7	25.0	8.4	9.5	10.2	12.6
Batxillerat	17.0	16.4	35.7	33.3	13.3	25.0	16.7	14.3	16.3	18.0
Tècnic professional mig (FP I)	4.0	3.7	-	-	20.0	-	3.8	-	4.1	4.8
Tècnic professional superior (FP II)	15.2	16.2	-	-	-	25.0	17.9	19.0	10.2	12.0
Titulacions universitàries (Diplomatura)	12.4	12.1	28.6	-	6.7	25.0	10.6	14.3	18.4	13.2
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	30.4	31.5	14.3	33.3	20.0	-	30.4	38.1	32.7	28.7
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	2.8	3.0	-	-	-	-	2.7	4.8	2.0	3.0

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Dat2. Quina és la seva professió?

Propietari/Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)	0.2	0.2	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Empresari (+ de 5 treballadors)	1.6	1.3	14.3	-	-	-	1.1	4.8	4.1	1.2
Empresari (5 o menys treballadors)	1.2	1.3	-	-	-	-	1.5	4.8	-	0.6
Professió liberal	13.6	13.6	21.4	33.3	6.7	-	13.7	14.3	18.4	12.0
Assalariat Alt Càrrec	4.4	4.5	7.1	-	-	-	6.1	4.8	4.1	1.8
Assalariat Quadre Mig	19.8	20.3	-	-	26.7	25.0	17.1	38.1	22.4	21.0
Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	15.6	15.7	14.3	33.3	6.7	25.0	15.2	14.3	16.3	16.2
Autònom	6.6	7.1	-	-	-	-	8.4	-	4.1	5.4
Obrer Qualificat(Especialitzat)	10.0	9.5	14.3	-	26.7	-	8.4	14.3	14.3	10.8
Obrer No Qualificat(No Especialitzat)	2.2	2.2	7.1	-	-	-	1.9	-	2.0	3.0
Mestressa de casa	3.6	3.9	-	-	-	-	3.0	4.8	2.0	4.8
Estudiant	2.2	1.9	7.1	-	6.7	-	1.1	-	4.1	3.6
Pensionista/ Jubilat	11.4	11.2	7.1	33.3	13.3	25.0	12.9	-	4.1	12.6
Aturat	7.6	7.3	7.1	-	13.3	25.0	9.5	-	4.1	6.6

Novembre 2009

	Sector agrupat										
	TOTAL	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
Base: Total entrevistes	500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
Demarcació											
Barcelona	92.8	93.8	100.0	96.0	85.0	94.4	97.0	91.7	87.0	93.3	93.2
Girona	2.8	1.3	-	-	-	-	3.0	8.3	8.7	6.7	1.9
Lleida	0.6	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
Tarragona	3.0	2.5	-	4.0	15.0	5.6	-	-	2.9	-	2.9
Terres de l'Ebre	0.8	1.3	-	-	-	-	-	-	1.4	-	1.0
Sector agrupat											
Telefonia	16.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Internet	4.2	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Vehicles (reparació/ compra-venda)	5.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Habitatge/Llar	4.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Telecomunicacions/Informàtica	3.6	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Electricitat	6.6	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Gas	2.4	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Transport públic i privat	13.8	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Electrodomèstics (reparació/compra-venda)	3.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Altres	41.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Resultat final											
Tancada	52.6	56.3	81.0	56.0	75.0	55.6	84.8	75.0	26.1	40.0	48.8
Trasllat a Inspecció ACC	29.6	32.5	9.5	28.0	10.0	33.3	12.1	8.3	21.7	53.3	37.2
Trasllat CEC	5.0	-	4.8	4.0	-	-	-	-	31.9	-	0.5
Trasllat altres organismes	6.6	3.8	4.8	8.0	15.0	-	3.0	8.3	13.0	6.7	5.8
Arxiu	6.2	7.5	-	4.0	-	11.1	-	8.3	7.2	-	7.7
Motiu											
Denúncia drets lingüístics	4.8	5.0	4.8	4.0	-	5.6	3.0	-	1.4	-	7.2
No Denúncia drets lingüístics	95.2	95.0	95.2	96.0	100.0	94.4	97.0	100.0	98.6	100.0	92.8
Data											
Abans del 30 de juny	61.2	62.5	57.1	48.0	75.0	61.1	66.7	75.0	47.8	60.0	64.3
Després del 30 de juny	38.8	37.5	42.9	52.0	25.0	38.9	33.3	25.0	52.2	40.0	35.7
Procediment											
Consulta	52.6	56.3	81.0	56.0	75.0	55.6	84.8	75.0	26.1	40.0	48.8
Queixa	4.2	2.5	-	-	-	5.6	-	8.3	10.1	-	4.8
Reclamació	9.8	2.5	9.5	4.0	-	-	3.0	8.3	44.9	6.7	4.8
Denúncia	33.4	38.8	9.5	40.0	25.0	38.9	12.1	8.3	18.8	53.3	41.5
Forma de presentació											
Correu	27.6	23.8	9.5	32.0	10.0	27.8	6.1	-	36.2	46.7	32.9
Correu electrònic	2.2	-	-	12.0	-	-	-	-	4.3	-	2.4
Fax	0.2	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Formulari web	22.0	30.0	9.5	12.0	35.0	11.1	15.2	16.7	20.3	26.7	22.7
Oficina turisme generalitat	3.2	-	-	-	-	-	-	-	23.2	-	-
Personal	13.2	12.5	38.1	4.0	25.0	22.2	24.2	16.7	7.2	13.3	10.1
Telèfon	31.6	32.5	42.9	40.0	30.0	38.9	54.5	66.7	8.7	13.3	31.9
Visita Pamplona											
Visita les noves instal·lacions	2.8	3.8	14.3	-	-	11.1	-	-	-	6.7	2.4
No visita les noves instal·lacions	97.2	96.3	85.7	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	100.0	93.3	97.6
Sexe											
Home	57.4	66.3	47.6	64.0	55.0	66.7	48.5	58.3	53.6	73.3	55.1
Dona	42.6	33.8	52.4	36.0	45.0	33.3	51.5	41.7	46.4	26.7	44.9

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Edat

18-24 anys	4.8	3.8	4.8	-	10.0	5.6	-	-	10.1	6.7	4.3
25-34 anys	26.2	27.5	42.9	40.0	25.0	27.8	9.1	16.7	29.0	40.0	23.7
35-49 anys	37.8	45.0	33.3	40.0	35.0	33.3	39.4	66.7	39.1	20.0	34.8
50-64 anys	23.8	16.3	14.3	16.0	20.0	16.7	27.3	16.7	21.7	33.3	29.5
+de 64 anys	7.4	7.5	4.8	4.0	10.0	16.7	24.2	-	-	-	7.7

P1. Ens consta que vostè ha utilitzat els Serveis de l'Agència Catalana del Consum 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 fet servir els Serveis de l'Agència Catalana del Consum?

De 1 a 5 vegades	95.2	100.0	90.5	100.0	95.0	94.4	90.9	83.3	98.6	100.0	93.2
De 6 a 10 vegades	0.6	-	-	-	-	-	3.0	8.3	-	-	0.5
De 11 a 50 vegades	0.6	-	-	-	-	-	-	8.3	-	-	1.0
No recorda	3.6	-	9.5	-	5.0	5.6	6.1	-	1.4	-	5.3

P3. Ens consta que vostè va fer una Consulta / Queixa / Reclamació / Denúncia a través dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum. És això cert?

Si	83.8	77.5	71.4	92.0	85.0	83.3	75.8	100.0	89.9	86.7	84.5
No	16.2	22.5	28.6	8.0	15.0	16.7	24.2	-	10.1	13.3	15.5

P3a. Que va fer?

Base: Procediment incorrecte

81	18	6	2	3	3	8	0	7	2	32	
Consulta	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.1
Queixa	12.3	11.1	16.7	-	-	33.3	25.0	-	14.3	-	9.4
Reclamació	60.5	72.2	33.3	100.0	66.7	66.7	50.0	-	71.4	-	59.4
Denúncia	24.7	16.7	50.0	-	-	-	25.0	-	14.3	100.0	28.1
No ho sap	1.2	-	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-

P4. L'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/ denúncia pertany al sector de ...?

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207	
Si	65.4	96.3	95.2	100.0	95.0	88.9	97.0	100.0	94.2	93.3	22.7
No	34.6	3.8	4.8	-	5.0	11.1	3.0	-	5.8	6.7	77.3

Novembre 2009

%Verticals

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

P4a. A quin sector pertany l'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/ denúncia?

Base: Sector incorrecte

173	3	1	0	1	2	1	0	4	1	160
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

Telefonia	8.1	-	100.0	-	-	-	-	25.0	-	7.5
Internet	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.9
Vehicles (reparació/compra-venda)	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8
Habitatge/Llar	10.4	-	-	-	-	-	-	-	-	11.3
Telecomunicacions/Informàtica	7.5	33.3	-	-	-	100.0	-	25.0	100.0	5.6
Electricitat	1.2	-	-	-	-	-	-	25.0	-	0.6
Gas	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Transport Públic i privat	4.6	-	-	-	-	-	-	-	-	5.0
Electrodomèstics	9.8	33.3	-	-	-	100.0	-	25.0	-	8.1
Jocs i Juguines, articles de broma	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Roba i complements	5.8	-	-	-	-	-	-	-	-	6.3
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	3.8
Restaurants	4.0	-	-	-	-	-	-	-	-	4.4
Assegurances de vehicle de motor i responsabilitat de tercers	1.7	33.3	-	-	-	-	-	-	-	1.3
Gasolineres	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Grans superfícies	4.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	3.8
Venda d'aliments en establiments	2.9	-	-	-	-	-	-	-	-	3.1
Serveis de Bancs centrals	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.9
Ensenyament	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Fusteria metàl·lica	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Serveis comercials al menor per Internet, venda per Internet	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.9
Serveis sanitaris	2.3	-	-	-	-	-	-	-	-	2.5
Serveis d'altres asseguradores	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3
Administració pública	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3
Serveis Comercials al detall de Llibres, diaris i articles de papereria	1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3
Altres serveis	6.9	-	-	-	-	-	-	-	-	7.5
Altres comerços	6.9	-	-	-	-	-	-	-	-	7.5
No recorda	4.6	-	-	-	-	-	-	-	-	5.0

P5. Quan va contactar per primera vegada per rebre la informació amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Telefonant al 012	13.8	13.8	23.8	24.0	15.0	22.2	18.2	25.0	4.3	13.3	12.6
Telefonant al telèfon de l'ACC	12.0	8.8	14.3	20.0	10.0	11.1	15.2	8.3	7.2	-	14.5
Personalment/Va ser a les oficines	26.4	23.8	23.8	20.0	30.0	44.4	39.4	16.7	23.2	6.7	27.5
Per carta	10.6	3.8	14.3	4.0	10.0	-	3.0	8.3	15.9	33.3	12.6
A través de formularis de la seva web	17.4	31.3	9.5	4.0	20.0	5.6	12.1	8.3	13.0	33.3	16.9
Per correu electrònic	9.2	10.0	4.8	12.0	15.0	5.6	6.1	8.3	8.7	6.7	9.7
Per fax	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
A l'oficina de turisme de l'aeroport del Prat	2.4	-	-	-	-	-	-	-	15.9	-	0.5
A través de l'Ajuntament	3.0	5.0	9.5	-	-	5.6	-	-	1.4	6.7	2.9
A les oficines d'atenció al consumidor fora de Catalunya	1.0	-	-	4.0	-	5.6	-	-	1.4	-	1.0
A l'oficina de turisme de l'aeroport de Girona	0.8	-	-	-	-	-	-	-	5.8	-	-
Altres	1.4	1.3	-	4.0	-	-	-	8.3	2.9	-	1.0
No recordo	1.8	2.5	-	8.0	-	-	6.1	16.7	-	-	0.5

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

P6a.A continuació li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré del Servei que va rebre del 012, per carta, personalment. D'acord amb la seva experiència, 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	16.4	12.5	4.8	16.0	10.0	11.1	6.1	16.7	17.4	26.7	20.8
[1]	2.4	1.3	-	4.0	5.0	-	6.1	8.3	-	-	2.9
[2]	2.6	3.8	4.8	4.0	5.0	-	-	-	1.4	6.7	2.4
[3]	4.0	1.3	9.5	8.0	5.0	5.6	3.0	8.3	2.9	6.7	3.9
[4]	4.0	2.5	4.8	4.0	15.0	5.6	-	-	5.8	-	3.9
[5]	11.2	13.8	4.8	8.0	15.0	5.6	9.1	-	13.0	13.3	11.6
[6]	8.2	6.3	-	4.0	10.0	11.1	6.1	-	10.1	6.7	10.1
[7]	14.0	13.8	19.0	16.0	-	5.6	15.2	25.0	23.2	13.3	11.6
[8]	19.6	25.0	14.3	20.0	25.0	22.2	24.2	33.3	20.3	6.7	16.4
[9]	7.2	11.3	14.3	12.0	10.0	-	12.1	-	2.9	6.7	5.8
[10] Excel.lent	10.4	8.8	23.8	4.0	-	33.3	18.2	8.3	2.9	13.3	10.6
Mitjana	5.64	6.14	6.95	5.36	5.15	6.83	6.88	5.58	5.41	4.80	5.25
Desviació típica	3.27	3.07	2.99	3.33	2.91	3.31	2.94	3.40	2.94	3.62	3.42

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	5.8	2.5	-	12.0	5.0	5.6	6.1	8.3	4.3	-	7.7
[1]	0.6	-	-	-	-	-	-	8.3	-	-	1.0
[2]	0.4	-	-	4.0	-	-	-	-	-	-	0.5
[3]	1.0	-	-	8.0	-	-	-	-	2.9	-	0.5
[4]	0.8	1.3	-	-	-	-	-	-	-	6.7	1.0
[5]	8.0	3.8	-	12.0	20.0	-	12.1	8.3	13.0	6.7	7.2
[6]	3.4	1.3	-	16.0	5.0	5.6	-	-	7.2	-	2.4
[7]	7.8	7.5	14.3	-	5.0	5.6	6.1	-	7.2	-	10.1
[8]	22.4	31.3	23.8	20.0	20.0	11.1	21.2	33.3	21.7	20.0	20.3
[9]	13.0	12.5	23.8	4.0	10.0	16.7	27.3	16.7	13.0	20.0	10.1
[10] Excel.lent	21.4	21.3	19.0	24.0	25.0	50.0	18.2	16.7	14.5	20.0	21.7
No procedeix	15.4	18.8	19.0	-	10.0	5.6	9.1	8.3	15.9	26.7	17.4
Mitjana	7.48	8.11	8.59	6.24	7.39	8.59	7.70	6.91	7.19	8.18	7.26
Desviació típica	2.71	2.01	1.06	3.35	2.66	2.53	2.60	3.29	2.51	1.90	2.97

Quantitat d'informació

[0] Molt poca/Insuficient	14.8	10.0	4.8	28.0	10.0	11.1	9.1	25.0	11.6	26.7	17.4
[1]	1.2	1.3	-	-	-	-	3.0	-	-	-	1.9
[2]	4.2	3.8	4.8	-	15.0	-	6.1	-	4.3	-	4.3
[3]	2.8	-	9.5	-	10.0	-	3.0	16.7	1.4	-	2.9
[4]	3.6	2.5	4.8	-	5.0	-	-	-	4.3	6.7	4.8
[5]	14.6	16.3	9.5	8.0	15.0	5.6	9.1	-	18.8	13.3	16.4
[6]	8.6	6.3	9.5	12.0	5.0	11.1	15.2	16.7	13.0	-	6.8
[7]	14.4	17.5	14.3	28.0	5.0	5.6	15.2	25.0	14.5	13.3	12.6
[8]	17.0	23.8	19.0	4.0	20.0	16.7	15.2	16.7	18.8	20.0	15.0
[9]	6.8	6.3	14.3	16.0	-	16.7	9.1	-	5.8	6.7	5.3
[10] Molta/Suficient	12.0	12.5	9.5	4.0	15.0	33.3	15.2	-	7.2	13.3	12.6
Mitjana	5.75	6.31	6.38	5.24	5.30	7.50	6.21	4.58	5.80	5.40	5.43
Desviació típica	3.19	2.91	2.75	3.55	3.25	3.15	3.10	3.07	2.83	3.65	3.32

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir

[0] Gens clar/gens adequada	14.8	7.5	9.5	28.0	15.0	11.1	15.2	25.0	11.6	20.0	16.9
[1]	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
[2]	2.4	2.5	-	4.0	-	-	3.0	-	2.9	-	2.9
[3]	2.6	1.3	9.5	-	5.0	-	3.0	-	-	-	3.9
[4]	3.4	-	-	-	5.0	5.6	3.0	-	5.8	6.7	4.3
[5]	12.6	10.0	14.3	12.0	15.0	5.6	12.1	-	14.5	20.0	13.5
[6]	8.0	10.0	14.3	4.0	5.0	5.6	9.1	16.7	4.3	-	8.7
[7]	15.8	21.3	14.3	20.0	15.0	11.1	9.1	16.7	21.7	13.3	13.0
[8]	17.4	22.5	9.5	12.0	15.0	22.2	21.2	33.3	21.7	6.7	14.5
[9]	9.4	13.8	14.3	16.0	-	16.7	9.1	8.3	8.7	13.3	6.8
[10] Molt clar/Molt adequada	13.2	11.3	14.3	4.0	25.0	22.2	15.2	-	8.7	20.0	14.5
Mitjana	6.04	6.84	6.33	5.12	6.15	7.11	6.09	5.58	6.19	5.93	5.69
Desviació típica	3.18	2.62	2.97	3.66	3.39	3.10	3.31	3.33	2.89	3.53	3.32

Llenguatge utilitzat pel personal

[0] Gens comprensible/Molt tècnic	5.8	5.0	4.8	4.0	5.0	5.6	6.1	8.3	5.8	-	6.8
[1]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7	1.4
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
[4]	1.4	2.5	-	-	-	-	-	-	-	13.3	1.4
[5]	6.2	3.8	-	24.0	10.0	-	6.1	-	7.2	-	6.3
[6]	5.0	2.5	-	12.0	-	5.6	6.1	-	5.8	-	6.3
[7]	11.4	17.5	19.0	20.0	10.0	16.7	6.1	8.3	10.1	-	9.2
[8]	19.2	15.0	4.8	12.0	20.0	16.7	24.2	50.0	23.2	6.7	20.3
[9]	11.0	11.3	19.0	12.0	5.0	11.1	18.2	-	13.0	40.0	7.2
[10] Molt comprensible	23.8	31.3	33.3	12.0	35.0	38.9	24.2	25.0	17.4	13.3	21.7
No procedeix	15.2	11.3	19.0	4.0	15.0	5.6	9.1	8.3	17.4	20.0	18.8
Mitjana	7.53	7.89	8.35	6.83	7.94	8.18	7.80	7.73	7.49	7.58	7.23
Desviació típica	2.69	2.52	2.47	2.26	2.66	2.51	2.58	2.63	2.56	2.78	2.90

Utilitat de la Informació

[0] Gens clar/Gens adequada	18.4	16.3	9.5	32.0	15.0	16.7	12.1	25.0	14.5	26.7	20.3
[1]	0.8	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
[2]	2.4	1.3	-	-	-	-	6.1	16.7	2.9	-	2.4
[3]	2.8	1.3	-	-	-	-	6.1	8.3	2.9	6.7	3.4
[4]	2.8	1.3	4.8	-	-	5.6	-	-	7.2	-	2.9
[5]	13.2	11.3	23.8	20.0	30.0	5.6	9.1	-	5.8	-	15.9
[6]	8.0	10.0	4.8	8.0	10.0	5.6	6.1	8.3	11.6	6.7	6.8
[7]	12.4	12.5	9.5	12.0	10.0	11.1	15.2	-	23.2	13.3	9.7
[8]	13.2	13.8	4.8	12.0	10.0	5.6	15.2	25.0	15.9	13.3	13.0
[9]	7.8	10.0	14.3	8.0	-	11.1	9.1	-	7.2	6.7	7.2
[10] Molt clar/Molt adequada	18.2	20.0	28.6	8.0	25.0	38.9	21.2	16.7	8.7	26.7	17.4
Mitjana	5.84	6.17	6.86	4.80	6.10	6.94	6.33	4.75	5.84	5.87	5.59
Desviació típica	3.46	3.44	3.12	3.66	3.28	3.70	3.34	3.81	3.05	3.96	3.53

Llenguatge utilitzat en els documents informatius que va rebre

[0] Insuficient	20.0	16.3	14.3	16.0	10.0	16.7	27.3	41.7	15.9	40.0	21.3
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.0	-	-	-	-	5.6	-	-	1.4	-	1.4
[3]	1.0	-	-	-	-	-	-	-	2.9	6.7	1.0
[4]	1.0	1.3	4.8	-	-	-	-	-	-	-	1.4
[5]	19.8	12.5	14.3	36.0	30.0	-	21.2	8.3	14.5	13.3	24.6
[6]	4.4	5.0	4.8	-	15.0	-	-	8.3	4.3	-	4.8
[7]	14.0	21.3	14.3	24.0	15.0	5.6	15.2	16.7	14.5	-	11.1
[8]	18.2	13.8	19.0	16.0	5.0	38.9	18.2	25.0	27.5	20.0	15.9
[9]	6.4	8.8	19.0	4.0	-	-	6.1	-	8.7	6.7	5.3
[10] Suficient	14.2	21.3	9.5	4.0	25.0	33.3	12.1	-	10.1	13.3	13.0
Mitjana	5.78	6.47	6.38	5.52	6.35	6.94	5.33	4.08	6.12	4.40	5.47
Desviació típica	3.37	3.30	3.15	2.84	2.92	3.70	3.65	3.55	3.19	4.01	3.37

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

P7. En quant temps pensava que l'atendrien o respondrien?

Menys de 2 dies	12.2	8.8	19.0	24.0	20.0	11.1	15.2	41.7	4.3	6.7	11.6
1 setmana (de 2 o 7 dies)	21.0	25.0	23.8	20.0	20.0	16.7	15.2	25.0	14.5	33.3	21.7
1 mes (d'1 setmana a 30 dies)	34.4	26.3	38.1	28.0	20.0	38.9	36.4	8.3	42.0	26.7	38.2
Més d'1 mes	32.4	40.0	19.0	28.0	40.0	33.3	33.3	25.0	39.1	33.3	28.5

P8. D'acord amb la seva experiència, com valoraria la Informació de l'Agència Catalana del Consum sobre drets i procediments a seguir? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

[0] Molt Dolent	15.4	12.5	-	24.0	20.0	11.1	12.1	16.7	15.9	33.3	15.9
[1]	1.6	2.5	-	-	-	-	-	8.3	1.4	-	1.9
[2]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	1.4	-	1.4
[3]	4.2	1.3	4.8	12.0	-	5.6	-	8.3	-	6.7	6.3
[4]	4.8	5.0	-	8.0	10.0	-	3.0	-	7.2	6.7	4.3
[5]	13.6	7.5	38.1	12.0	10.0	11.1	12.1	-	13.0	13.3	15.5
[6]	6.8	11.3	9.5	4.0	10.0	11.1	6.1	-	7.2	-	5.3
[7]	14.0	16.3	-	16.0	5.0	5.6	15.2	33.3	20.3	-	13.5
[8]	17.6	20.0	9.5	12.0	20.0	22.2	27.3	16.7	21.7	20.0	14.5
[9]	8.2	8.8	19.0	8.0	15.0	5.6	9.1	-	7.2	-	7.7
[10] Excel·lent	13.0	15.0	19.0	4.0	10.0	27.8	15.2	16.7	4.3	20.0	13.5

Mitjana	5.86	6.34	7.00	4.72	5.80	6.83	6.67	5.67	5.67	4.73	5.66
Desviació típica	3.23	3.11	2.28	3.31	3.47	3.22	2.99	3.52	3.03	3.92	3.30

P9. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Informació de l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei?

Major rapidesa/agilitat	33.0	31.3	33.3	36.0	50.0	33.3	27.3	16.7	30.4	33.3	34.3
Més quantitat d'informació	14.8	11.3	19.0	28.0	25.0	5.6	12.1	25.0	11.6	13.3	15.0
Informació més sintetitzada/Personalitzada	16.2	20.0	9.5	24.0	5.0	16.7	21.2	16.7	14.5	13.3	15.5
Resolució efectiva dels casos	29.6	25.0	14.3	28.0	45.0	22.2	27.3	33.3	24.6	46.7	32.9
Ampliar els canals de comunicació/informació	7.2	2.5	4.8	4.0	-	11.1	12.1	8.3	4.3	6.7	10.1
Ús de llenguatge més planer/Menys tècnic	4.6	5.0	4.8	12.0	-	5.6	3.0	16.7	7.2	-	2.9
Seguiment dels casos	16.4	17.5	4.8	24.0	15.0	16.7	18.2	25.0	8.7	33.3	16.9
Donar-se més a conèixer	8.6	8.8	9.5	20.0	5.0	5.6	6.1	16.7	4.3	13.3	8.7
Ampliar l'horari/nombre d'oficines	6.0	2.5	-	4.0	10.0	16.7	-	8.3	4.3	13.3	7.7
Atenció via internet	5.4	6.3	-	16.0	-	-	3.0	25.0	7.2	-	4.3
Personal més especialitzat	1.8	3.8	-	-	-	5.6	-	8.3	1.4	13.3	0.5
Major competència i cobertura legal	4.8	2.5	-	-	5.0	-	6.1	16.7	7.2	-	5.8
Informació en diferents llengües	0.4	1.3	-	-	-	-	-	-	1.4	-	-
Major coordinació amb altres organismes	0.4	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
Altres	1.2	1.3	-	8.0	-	-	3.0	-	1.4	-	0.5
Res/Cap	13.6	12.5	28.6	12.0	10.0	11.1	21.2	16.7	7.2	6.7	14.5
NS/NC	11.2	10.0	9.5	16.0	5.0	-	18.2	8.3	15.9	26.7	9.2

P10a. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum?

Primera menció

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	19.2	26.3	14.3	4.0	30.0	11.1	9.1	16.7	23.2	33.3	17.9
Rapidesa	27.0	25.0	33.3	24.0	35.0	22.2	27.3	25.0	24.6	40.0	27.1
Tracte rebut	16.2	8.8	9.5	16.0	10.0	33.3	21.2	16.7	11.6	13.3	19.8
Possibilitat de ser escoltat	19.4	25.0	19.0	20.0	-	33.3	18.2	8.3	21.7	-	19.3
Utilitat de la informació	18.2	15.0	23.8	36.0	25.0	-	24.2	33.3	18.8	13.3	15.9

Novembre 2009

%Verticals

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

**P10b.Y el següent aspecte més important?
Segona menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	9.6	8.8	4.8	8.0	15.0	5.6	9.1	8.3	8.7	6.7	11.1
Rapidesa	18.4	18.8	19.0	28.0	30.0	22.2	24.2	16.7	17.4	26.7	14.5
Tracte rebut	20.6	25.0	23.8	20.0	10.0	27.8	21.2	33.3	24.6	6.7	17.9
Possibilitat de ser escoltat	15.8	16.3	9.5	4.0	20.0	16.7	12.1	25.0	17.4	13.3	16.9
Utilitat de la informació	15.4	15.0	28.6	24.0	20.0	11.1	12.1	-	5.8	13.3	17.9
Cap més	20.2	16.3	14.3	16.0	5.0	16.7	21.2	16.7	26.1	33.3	21.7

**P10c.Y el següent aspecte més important?
Tercera menció**

Base: Respon segona menció

399	67	18	21	19	15	26	10	51	10	162
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	15.5	16.4	22.2	23.8	5.3	-	11.5	20.0	13.7	10.0	17.3
Rapidesa	12.5	11.9	22.2	14.3	15.8	20.0	7.7	10.0	9.8	-	13.0
Tracte rebut	18.0	25.4	27.8	9.5	26.3	26.7	11.5	10.0	15.7	20.0	15.4
Possibilitat de ser escoltat	12.8	9.0	11.1	19.0	10.5	-	15.4	10.0	11.8	20.0	14.8
Utilitat de la informació	25.1	22.4	16.7	19.0	26.3	33.3	34.6	10.0	29.4	20.0	25.3
Cap més	16.0	14.9	-	14.3	15.8	20.0	19.2	40.0	19.6	30.0	14.2

TP10.Agrupada dels 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	41.2	48.8	38.1	32.0	50.0	16.7	27.3	41.7	42.0	46.7	42.5
Rapidesa	55.4	53.8	71.4	64.0	80.0	61.1	57.6	50.0	49.3	66.7	51.7
Tracte rebut	51.2	55.0	57.1	44.0	45.0	83.3	51.5	58.3	47.8	33.3	49.8
Possibilitat de ser escoltat	45.4	48.8	38.1	40.0	30.0	50.0	42.4	41.7	47.8	26.7	47.8
Utilitat de la informació	53.6	48.8	66.7	76.0	70.0	38.9	63.6	41.7	46.4	40.0	53.6

P11.Com a conegut l'ACC?

Mitjans de comunicació	17.4	15.0	14.3	8.0	35.0	16.7	9.1	25.0	23.2	20.0	16.9
Fulls de Reclamació	5.4	5.0	-	12.0	5.0	11.1	-	-	7.2	-	5.8
012	8.2	10.0	14.3	8.0	10.0	11.1	27.3	25.0	-	13.3	4.8
Conegut	16.6	18.8	9.5	32.0	30.0	11.1	21.2	8.3	15.9	6.7	14.5
Internet	19.8	22.5	23.8	16.0	10.0	22.2	15.2	8.3	14.5	13.3	23.2
Associació de consumidors/organisme públic	16.6	10.0	28.6	16.0	5.0	5.6	12.1	8.3	18.8	26.7	19.8
Altres	16.0	18.8	9.5	8.0	5.0	22.2	15.2	25.0	20.3	20.0	15.0

P12.Respecte el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum, 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 el formulari

Base: Formulari web

87	25	2	1	4	1	4	1	9	5	35
----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

[0]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	4.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	8.0	8.0	-	-	-	-	-	-	-	-	14.3
[6]	8.0	8.0	-	-	-	50.0	-	11.1	-	-	5.7
[7]	14.9	16.0	-	-	-	25.0	-	22.2	-	-	17.1
[8]	27.6	12.0	100.0	100.0	25.0	100.0	-	100.0	44.4	80.0	20.0
[9]	16.1	20.0	-	-	25.0	-	25.0	-	11.1	-	17.1
[10]	24.1	32.0	-	-	50.0	-	-	-	11.1	20.0	25.7

Mitjana	8.05	8.12	8.00	8.00	9.25	8.00	7.00	8.00	7.89	8.40	7.97
Desviació típica	1.59	1.86	0.00	0.00	0.83	0.00	1.22	0.00	1.10	0.80	1.72

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

Facilitat del procés

[0]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.9
[5]	10.3	12.0	-	-	-	-	-	-	20.0	-	14.3
[6]	16.1	16.0	50.0	-	-	100.0	50.0	-	-	-	17.1
[7]	13.8	16.0	-	-	-	-	25.0	-	33.3	20.0	8.6
[8]	24.1	12.0	-	100.0	25.0	-	-	100.0	44.4	60.0	22.9
[9]	16.1	16.0	50.0	-	25.0	-	25.0	-	-	-	20.0
[10]	18.4	28.0	-	-	50.0	-	-	-	22.2	-	14.3
Mitjana	7.71	7.88	7.50	8.00	9.25	6.00	7.00	8.00	8.11	7.20	7.51
Desviació típica	1.66	1.81	1.50	0.00	0.83	0.00	1.22	0.00	1.10	1.17	1.77

Documentació a annexar

[0]	2.3	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-	2.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	3.4	4.0	-	-	-	-	25.0	-	11.1	-	-
[5]	26.4	28.0	-	-	-	100.0	25.0	-	11.1	-	37.1
[6]	9.2	8.0	-	-	-	-	-	100.0	11.1	-	11.4
[7]	16.1	12.0	100.0	100.0	-	-	25.0	-	22.2	40.0	8.6
[8]	20.7	16.0	-	-	-	-	25.0	-	44.4	60.0	17.1
[9]	9.2	12.0	-	-	25.0	-	-	-	-	-	11.4
[10]	12.6	20.0	-	-	50.0	-	-	-	-	-	11.4
Mitjana	6.89	7.24	7.00	7.00	7.25	5.00	6.00	6.00	6.78	7.60	6.69
Desviació típica	2.08	2.03	0.00	0.00	4.21	0.00	1.58	0.00	1.40	0.49	2.17

Facilitat d'annexar documents

[0]	2.3	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-	2.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.9
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	4.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	27.6	28.0	-	-	-	100.0	50.0	-	22.2	20.0	31.4
[6]	3.4	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-	5.7
[7]	18.4	20.0	-	-	-	-	25.0	-	33.3	40.0	14.3
[8]	21.8	16.0	100.0	100.0	25.0	-	25.0	-	33.3	40.0	14.3
[9]	6.9	4.0	-	-	-	-	-	-	-	-	14.3
[10]	17.2	28.0	-	-	50.0	-	-	-	11.1	-	14.3
Mitjana	7.03	7.40	8.00	8.00	7.00	5.00	6.25	6.00	7.22	7.00	6.83
Desviació típica	2.18	2.08	0.00	0.00	4.12	0.00	1.30	0.00	1.47	1.10	2.36

Obtenció de Registre

[0]	4.6	8.0	-	-	-	-	-	-	-	-	5.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	20.0	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	17.2	28.0	-	-	-	100.0	50.0	-	11.1	-	11.4
[6]	13.8	8.0	-	-	-	-	25.0	100.0	33.3	-	14.3
[7]	11.5	4.0	50.0	-	-	-	25.0	-	22.2	-	14.3
[8]	23.0	16.0	50.0	100.0	25.0	-	-	-	22.2	60.0	22.9
[9]	10.3	8.0	-	-	-	-	-	-	-	-	20.0
[10]	18.4	28.0	-	-	75.0	-	-	-	11.1	20.0	11.4
Mitjana	7.14	6.96	7.50	8.00	9.50	5.00	5.75	6.00	7.00	7.40	7.20
Desviació típica	2.37	2.91	0.50	0.00	0.87	0.00	0.83	0.00	1.41	2.33	2.36

Novembre 2009

%Verticals

	Sector agrupat										
	TOTAL	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
<u>Base: Total entrevistes</u>	500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
Forma de rebre el comprovant/justificant											
[0]	9.2	8.0	-	100.0	-	-	25.0	-	11.1	-	8.6
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.9
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	10.3	16.0	-	-	-	-	50.0	-	-	-	8.6
[6]	9.2	-	-	-	-	100.0	-	100.0	-	20.0	14.3
[7]	17.2	12.0	50.0	-	-	-	-	-	55.6	20.0	14.3
[8]	21.8	20.0	50.0	-	25.0	-	25.0	-	11.1	40.0	22.9
[9]	9.2	12.0	-	-	-	-	-	-	-	-	14.3
[10]	21.8	32.0	-	-	75.0	-	-	-	22.2	20.0	14.3
Mitjana	7.07	7.52	7.50	0.00	9.50	6.00	4.50	6.00	7.00	7.80	6.91
Desviació típica	2.80	2.86	0.50	0.00	0.87	0.00	2.87	0.00	2.75	1.33	2.73

P13.D'acord amb la seva experiència, com valoraria en conjunt el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

	87	25	2	1	4	1	4	1	9	5	35
[0]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	1.1	4.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	2.3	-	-	-	-	-	-	-	11.1	-	2.9
[4]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.9
[5]	5.7	4.0	-	-	-	100.0	-	-	11.1	-	5.7
[6]	9.2	20.0	-	-	-	-	25.0	-	-	-	5.7
[7]	24.1	4.0	50.0	100.0	-	-	50.0	-	22.2	40.0	34.3
[8]	26.4	24.0	50.0	-	-	-	-	100.0	44.4	60.0	22.9
[9]	14.9	28.0	-	-	25.0	-	25.0	-	11.1	-	8.6
[10]	14.9	16.0	-	-	75.0	-	-	-	-	-	17.1
Mitjana	7.61	7.76	7.50	7.00	9.75	5.00	7.25	8.00	7.00	7.60	7.54
Desviació típica	1.75	2.05	0.50	0.00	0.43	0.00	1.09	0.00	1.76	0.49	1.70

Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?

	500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
<u>Base: Total entrevistes</u>											
Sense estudis	0.8	1.3	-	-	-	-	3.0	-	-	-	1.0
Estudis primaris	7.4	5.0	4.8	8.0	5.0	16.7	18.2	-	1.4	20.0	7.7
Secundària general obligatòria	10.0	6.3	9.5	16.0	10.0	22.2	9.1	25.0	8.7	6.7	9.7
Batxillerat	17.0	18.8	14.3	16.0	15.0	16.7	3.0	16.7	13.0	13.3	20.8
Tècnic professional mig (FP I)	4.0	1.3	14.3	8.0	10.0	5.6	6.1	16.7	1.4	-	2.9
Tècnic professional superior (FP II)	15.2	21.3	19.0	8.0	15.0	22.2	9.1	8.3	11.6	20.0	15.0
Titulacions universitàries (Diplomatura)	12.4	15.0	4.8	-	15.0	5.6	21.2	8.3	14.5	13.3	12.1
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	30.4	30.0	28.6	44.0	30.0	5.6	27.3	25.0	47.8	26.7	26.6
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	2.8	1.3	4.8	-	-	5.6	3.0	-	1.4	-	4.3

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Dat2. Quina és la seva professió?

Propietari/Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
Empresari (+ de 5 treballadors)	1.6	-	-	4.0	-	-	3.0	-	-	6.7	2.4
Empresari (5 o menys treballadors)	1.2	2.5	-	-	-	-	-	8.3	1.4	-	1.0
Professió liberal	13.6	16.3	4.8	12.0	15.0	5.6	6.1	25.0	21.7	13.3	12.1
Assalariat Alt Càrrec	4.4	5.0	-	4.0	5.0	5.6	-	-	5.8	6.7	4.8
Assalariat Quadre Mig	19.8	21.3	9.5	32.0	-	11.1	15.2	16.7	24.6	20.0	20.8
Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	15.6	15.0	42.9	8.0	15.0	11.1	18.2	16.7	17.4	-	14.5
Autònom	6.6	8.8	4.8	12.0	10.0	11.1	6.1	-	4.3	13.3	5.3
Obrer Qualificat(Especialitzat)	10.0	12.5	4.8	-	15.0	11.1	6.1	16.7	11.6	-	10.6
Obrer No Qualificat(No Especialitzat)	2.2	-	9.5	4.0	5.0	5.6	-	-	1.4	6.7	1.9
Mestressa de casa	3.6	-	-	-	5.0	5.6	12.1	-	1.4	6.7	4.8
Estudiant	2.2	-	-	4.0	-	-	-	-	2.9	13.3	2.9
Pensionista/ Jubilat	11.4	8.8	4.8	4.0	15.0	22.2	30.3	8.3	4.3	-	13.0
Aturat	7.6	10.0	19.0	16.0	15.0	11.1	3.0	8.3	2.9	13.3	5.3

OPINA

VALORS ABSOLUTS

Novembre 2009

Absoluts

	Demarcació						Procediment			
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia
Base: Total entrevistes	500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
Demarcació										
Barcelona	464	464	0	0	0	0	259	19	33	153
Girona	14	0	14	0	0	0	0	1	12	1
Lleida	3	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Tarragona	15	0	0	0	15	0	0	1	4	10
Terres de l'Ebre	4	0	0	0	0	4	4	0	0	0
Sector agrupat										
Telefonia	80	75	1	1	2	1	45	2	2	31
Internet	21	21	0	0	0	0	17	0	2	2
Vehicles (reparació/ compra-venda)	25	24	0	0	1	0	14	0	1	10
Habitatge/Llar	20	17	0	0	3	0	15	0	0	5
Telecomunicacions/Informàtica	18	17	0	0	1	0	10	1	0	7
Electricitat	33	32	1	0	0	0	28	0	1	4
Gas	12	11	1	0	0	0	9	1	1	1
Transport públic i privat	69	60	6	0	2	1	18	7	31	13
Electrodomèstics (reparació/compra-venda)	15	14	1	0	0	0	6	0	1	8
Altres	207	193	4	2	6	2	101	10	10	86
Resultat final										
Tancada	263	259	0	0	0	4	263	0	0	0
Trasllat a Inspecció ACC	148	148	0	0	0	0	0	0	6	142
Trasllat CEC	25	25	0	0	0	0	0	2	22	1
Trasllat altres organismes	33	11	12	1	9	0	0	0	21	12
Arxiu	31	21	2	2	6	0	0	19	0	12
Motiu										
Denúncia drets lingüístics	24	24	0	0	0	0	0	0	2	22
No Denúncia drets lingüístics	476	440	14	3	15	4	263	21	47	145
Data										
Abans del 30 de juny	306	282	8	2	11	3	156	14	18	118
Després del 30 de juny	194	182	6	1	4	1	107	7	31	49
Procediment										
Consulta	263	259	0	0	0	4	263	0	0	0
Queixa	21	19	1	0	1	0	0	21	0	0
Reclamació	49	33	12	0	4	0	0	0	49	0
Denúncia	167	153	1	3	10	0	0	0	0	167
Forma de presentació										
Correu	138	133	1	0	4	0	0	11	20	107
Correu electrònic	11	9	1	0	1	0	4	1	1	5
Fax	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Formulari web	110	105	1	1	0	3	59	7	5	39
Oficina turisme generalitat	16	10	6	0	0	0	0	1	14	1
Personal	66	52	5	2	7	0	47	1	9	9
Telèfon	158	154	0	0	3	1	152	0	0	6
Visita Pamplona										
Visita les noves instal·lacions	14	14	0	0	0	0	14	0	0	0
No visita les noves instal·lacions	486	450	14	3	15	4	249	21	49	167
Sexe										
Home	287	266	10	2	9	0	153	11	26	97
Dona	213	198	4	1	6	4	110	10	23	70

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Edat

18-24 anys	24	21	1	0	2	0	9	0	7	8
25-34 anys	131	121	2	1	6	1	63	5	14	49
35-49 anys	189	175	8	2	3	1	101	12	22	54
50-64 anys	119	112	2	0	3	2	68	4	5	42
+de 64 anys	37	35	1	0	1	0	22	0	1	14

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

Si	500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
----	-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

P2. Quantes vegades ha fet servir els Serveis de l'Agència Catalana del Consum?

De 1 a 5 vegades	476	440	14	3	15	4	249	21	47	159
De 6 a 10 vegades	3	3	0	0	0	0	2	0	0	1
De 11 a 50 vegades	3	3	0	0	0	0	2	0	0	1
No recorda	18	18	0	0	0	0	10	0	2	6

P3. Ens consta que vostè va fer una Consulta / Queixa / Reclamació / Denúncia a través dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum. És això cert?

Si	419	383	14	3	15	4	191	20	49	159
No	81	81	0	0	0	0	72	1	0	8

P3a. Que va fer?

Base: Procediment incorrecte

81	81	0	0	0	0	0	72	1	0	8
Consulta	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Queixa	10	10	0	0	0	0	8	0	0	2
Reclamació	49	49	0	0	0	0	43	1	0	5
Denúncia	20	20	0	0	0	0	20	0	0	0
No ho sap	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0

P4. L'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/ denúncia pertany al sector de ...?

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167	
Si	327	301	11	3	10	2	176	14	41	96
No	173	163	3	0	5	2	87	7	8	71

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia
500	464	14	3	15	4	263	21	49	167

Base: Total entrevistes

P4a. A quin sector pertany l'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/ denúncia?

Base: Sector incorrecte	173	163	3	0	5	2	87	7	8	71
Telefonia	14	13	0	0	1	0	5	1	0	8
Internet	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Vehicles (reparació/compra-venda)	6	6	0	0	0	0	4	0	0	2
Habitatge/Llar	18	16	0	0	2	0	12	0	1	5
Telecomunicacions/Informàtica	13	12	0	0	0	1	6	1	0	6
Electricitat	2	2	0	0	0	0	1	0	1	0
Gas	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Transport Públic i privat	8	8	0	0	0	0	4	0	1	3
Electrodomèstics	17	16	0	0	0	1	8	0	1	8
Jocs i Juguines, articles de broma	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Roba i complements	10	9	1	0	0	0	3	4	0	3
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	6	6	0	0	0	0	2	0	0	4
Restaurants	7	7	0	0	0	0	2	0	1	4
Assegurances de vehicle de motor i responsabilitat de tercers	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0
Gasolineres	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Grans superfícies	7	7	0	0	0	0	4	1	0	2
Venda d'aliments en establiments	5	5	0	0	0	0	1	0	0	4
Serveis de Bancs centrals	3	3	0	0	0	0	2	0	0	1
Ensenyament	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Fusteria metàl·lica	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Serveis comercials al menor per Internet, venda per Internet	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0
Serveis sanitaris	4	4	0	0	0	0	3	0	0	1
Serveis d'altres asseguradores	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0
Administració pública	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0
Serveis Comercials al detall de Llibres, diaris i articles de papereria	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1
Altres serveis	12	11	1	0	0	0	6	0	0	6
Altres comerços	12	10	0	0	2	0	5	0	2	5
No recorda	8	8	0	0	0	0	4	0	0	4

P5. Quan va contactar per primera vegada per rebre la informació amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Base: Total entrevistes	500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
Telefonant al 012	69	68	1	0	0	0	60	3	1	5
Telefonant al telèfon de l'ACC	60	59	0	0	0	1	48	1	0	11
Personalment/Va ser a les oficines	132	113	5	2	12	0	58	2	17	55
Per carta	53	51	2	0	0	0	10	3	10	30
A través de formularis de la seva web	87	83	0	1	1	2	37	5	5	40
Per correu electrònic	46	43	1	0	1	1	34	2	2	8
Per fax	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
A l'oficina de turisme de l'aeroport del Prat	12	9	3	0	0	0	0	4	8	0
A través de l'Ajuntament	15	15	0	0	0	0	4	1	1	9
A les oficines d'atenció al consumidor fora de Catalunya	5	5	0	0	0	0	0	0	0	5
A l'oficina de turisme de l'aeroport de Girona	4	2	2	0	0	0	0	0	3	1
Altres	7	6	0	0	1	0	4	0	2	1
No recordo	9	9	0	0	0	0	8	0	0	1

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia
500	464	14	3	15	4	263	21	49	167

Base: Total entrevistes

P6a.A continuació li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré del Servei que va rebre del 012, per carta, personalment. D'acord amb la seva experiència, 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	82	78	1	0	3	0	28	6	12	36
[1]	12	11	1	0	0	0	4	0	1	7
[2]	13	12	0	0	1	0	3	0	2	8
[3]	20	19	1	0	0	0	11	2	1	6
[4]	20	18	0	0	2	0	7	1	2	10
[5]	56	50	1	1	4	0	21	2	6	27
[6]	41	38	1	1	1	0	18	2	7	14
[7]	70	66	2	1	1	0	44	3	6	17
[8]	98	92	4	0	1	1	65	3	8	22
[9]	36	35	1	0	0	0	27	0	1	8
[10] Excel.lent	52	45	2	0	2	3	35	2	3	12
Mitjana	5.64	5.61	6.43	6.00	4.73	9.50	6.48	4.62	4.76	4.71
Desviació típica	3.27	3.28	3.02	0.82	3.15	0.87	2.99	3.51	3.33	3.30

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	29	28	0	0	1	0	12	1	3	13
[1]	3	2	1	0	0	0	1	0	1	1
[2]	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1
[3]	5	5	0	0	0	0	1	1	1	2
[4]	4	4	0	0	0	0	2	0	0	2
[5]	40	33	1	1	5	0	15	3	6	16
[6]	17	16	1	0	0	0	7	0	3	7
[7]	39	36	0	1	2	0	22	0	2	15
[8]	112	105	3	1	3	0	66	7	11	28
[9]	65	63	2	0	0	0	47	0	5	13
[10] Excel.lent	107	99	4	0	3	1	68	6	6	27
No procedeix	77	72	1	0	1	3	22	3	10	42
Mitjana	7.48	7.51	7.38	6.67	6.64	10.00	7.94	7.44	6.69	6.84
Desviació típica	2.71	2.71	2.92	1.25	2.64	0.00	2.40	2.81	2.96	3.03

Quantitat d'informació

[0] Molt poca/Insuficient	74	69	2	0	3	0	28	4	9	33
[1]	6	6	0	0	0	0	2	0	0	4
[2]	21	20	1	0	0	0	7	1	3	10
[3]	14	13	0	0	1	0	9	1	0	4
[4]	18	17	1	0	0	0	7	0	2	9
[5]	73	65	0	2	5	1	31	5	7	30
[6]	43	38	3	1	1	0	21	1	9	12
[7]	72	70	0	0	2	0	42	1	6	23
[8]	85	79	5	0	0	1	52	6	5	22
[9]	34	33	0	0	0	1	24	0	3	7
[10] Molta/Suficient	60	54	2	0	3	1	40	2	5	13
Mitjana	5.75	5.74	6.00	5.33	5.20	8.00	6.38	5.29	5.35	4.93
Desviació típica	3.19	3.19	3.21	0.47	3.29	1.87	3.01	3.32	3.22	3.24

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir

[0] Gens clar/gens adequada	74	67	2	0	5	0	29	4	11	30
[1]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2
[2]	12	11	1	0	0	0	6	1	2	3
[3]	13	12	0	0	1	0	8	0	0	5
[4]	17	16	1	0	0	0	7	1	2	7
[5]	63	59	0	1	2	1	27	2	7	27
[6]	40	33	3	1	3	0	16	2	7	15
[7]	79	77	0	0	1	1	47	2	5	25
[8]	87	81	4	1	1	0	51	4	9	23
[9]	47	46	0	0	0	1	33	2	1	11
[10] Molt clar/Molt adequada	66	60	3	0	2	1	39	3	5	19
Mitjana	6.04	6.07	6.14	6.33	4.40	7.75	6.54	5.81	5.20	5.53
Desviació típica	3.18	3.17	3.34	1.25	3.56	1.92	3.00	3.53	3.36	3.26

Llenguatge utilitzat pel personal

[0] Gens comprensible/Molt tècnic	29	27	0	0	2	0	13	1	3	12
[1]	4	3	0	0	1	0	1	0	1	2
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	7	7	0	0	0	0	3	0	0	4
[5]	31	26	1	2	2	0	13	1	3	14
[6]	25	21	2	0	2	0	10	1	4	10
[7]	57	55	0	0	2	0	30	2	4	21
[8]	96	92	2	0	2	0	57	3	8	28
[9]	55	53	1	1	0	0	39	1	5	10
[10] Molt comprensible	119	107	7	0	3	2	76	9	10	24
No procedeix	76	72	1	0	1	2	21	3	11	41
Mitjana	7.53	7.55	8.62	6.33	5.93	10.00	7.91	8.22	7.29	6.76
Desviació típica	2.69	2.67	1.78	1.89	3.35	0.00	2.46	2.60	2.91	2.90

Utilitat de la Informació

[0] Gens clar/Gens adequada	92	87	2	0	3	0	34	6	11	41
[1]	4	4	0	0	0	0	1	0	0	3
[2]	12	10	1	1	0	0	7	1	2	2
[3]	14	13	0	0	1	0	10	0	1	3
[4]	14	11	2	0	1	0	4	0	4	6
[5]	66	59	2	1	4	0	30	0	6	30
[6]	40	35	3	0	0	2	20	2	9	9
[7]	62	59	0	0	3	0	27	2	6	27
[8]	66	63	1	1	1	0	43	3	4	16
[9]	39	37	1	0	0	1	27	1	1	10
[10] Molt clar/Molt adequada	91	86	2	0	2	1	60	6	5	20
Mitjana	5.84	5.87	5.36	5.00	5.07	7.75	6.49	5.76	4.90	5.10
Desviació típica	3.46	3.49	3.13	2.45	3.17	1.79	3.29	4.18	3.26	3.50

Llenguatge utilitzat en els documents informatius que va rebre

[0] Insuficient	100	95	2	0	3	0	50	4	11	35
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	5	5	0	0	0	0	2	0	1	2
[3]	5	4	0	0	1	0	1	1	1	2
[4]	5	4	0	0	1	0	1	0	1	3
[5]	99	90	2	2	4	1	56	4	7	32
[6]	22	20	1	0	1	0	11	2	4	5
[7]	70	67	2	0	1	0	31	2	10	27
[8]	91	86	4	0	1	0	47	2	9	33
[9]	32	29	1	1	0	1	21	3	1	7
[10] Suficient	71	64	2	0	3	2	43	3	4	21
Mitjana	5.78	5.75	6.50	6.33	5.20	8.50	5.97	5.81	5.29	5.62
Desviació típica	3.37	3.39	3.04	1.89	3.35	2.06	3.38	3.47	3.31	3.37

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia
500	464	14	3	15	4	263	21	49	167

Base: Total entrevistes

P7. En quant temps pensava que l'atendrien o respondrien?

Menys de 2 dies	61	59	0	1	0	1	52	0	1	8
1 setmana (de 2 o 7 dies)	105	98	2	1	1	3	75	3	6	21
1 mes (d'1 setmana a 30 dies)	172	159	5	1	7	0	72	10	22	68
Més d'1 mes	162	148	7	0	7	0	64	8	20	70

P8. D'acord amb la seva experiència, com valoraria la Informació de l'Agència Catalana del Consum sobre drets i procediments a seguir? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

[0] Molt Dolent	77	70	2	0	5	0	30	4	9	34
[1]	8	8	0	0	0	0	2	1	1	4
[2]	4	4	0	0	0	0	1	0	1	2
[3]	21	19	1	0	1	0	4	2	4	11
[4]	24	22	1	0	1	0	10	2	4	8
[5]	68	63	0	2	3	0	30	1	5	32
[6]	34	32	1	0	0	1	18	0	6	10
[7]	70	64	3	1	2	0	39	3	5	23
[8]	88	85	2	0	1	0	62	3	9	14
[9]	41	38	2	0	0	1	26	2	1	12
[10] Excel·lent	65	59	2	0	2	2	41	3	4	17
Mitjana	5.86	5.88	6.29	5.67	4.27	8.75	6.57	5.38	5.06	5.05
Desviació típica	3.23	3.22	3.22	0.94	3.55	1.64	2.99	3.67	3.20	3.32

P9. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Informació de l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei?

Major rapidesa/agilitat	165	153	5	0	7	0	70	9	14	72
Més quantitat d'informació	74	69	2	1	2	0	37	2	8	27
Informació més sintetitzada/Personalitzada	81	70	3	1	6	1	35	2	8	36
Resolució efectiva dels casos	148	136	8	0	4	0	66	6	18	58
Ampliar els canals de comunicació/informació	36	33	3	0	0	0	17	3	3	13
Ús de llenguatge més planer/Menys tècnic	23	19	1	1	2	0	8	0	6	9
Seguiment dels casos	82	74	6	0	2	0	34	4	8	36
Donar-se més a conèixer	43	42	1	0	0	0	25	2	2	14
Ampliar l'horari/nombre d'oficines	30	29	1	0	0	0	15	2	2	11
Atenció via internet	27	24	3	0	0	0	11	1	3	12
Personal més especialitzat	9	8	0	0	1	0	7	0	0	2
Major competència i cobertura legal	24	21	1	0	1	1	15	0	6	3
Informació en diferents llengües	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1
Major coordinació amb altres organismes	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1
Altres	6	6	0	0	0	0	4	1	0	1
Res/Cap	68	63	0	1	2	2	44	4	3	17
NS/NC	56	54	2	0	0	0	32	1	7	16

P10a. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum?**Primera menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	96	91	0	1	4	0	48	2	9	37
Rapidesa	135	127	4	1	2	1	72	5	13	45
Tracte rebut	81	73	5	0	3	0	42	2	9	28
Possibilitat de ser escoltat	97	89	4	1	2	1	43	6	12	36
Utilitat de la informació	91	84	1	0	4	2	58	6	6	21

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Terres Ebre	Consulta	Queixa	Reclamació	Denúncia

Base: Total entrevistes 500 464 14 3 15 4 263 21 49 167

**P10b.Y el següent aspecte més important?
Segona menció**

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	48	48	0	0	0	0	30	3	1	14
Rapidesa	92	82	2	1	5	2	43	2	11	36
Tracte rebut	103	95	2	0	5	1	50	5	8	40
Possibilitat de ser escoltat	79	73	2	1	3	0	41	3	9	26
Utilitat de la informació	77	72	3	1	1	0	44	3	9	21
Cap més	101	94	5	0	1	1	55	5	11	30

**P10c.Y el següent aspecte més important?
Tercera menció**

Base: Respon segona menció 399 370 9 3 14 3 208 16 38 137

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	62	56	2	0	2	2	33	2	4	23
Rapidesa	50	45	2	0	2	1	31	1	6	12
Tracte rebut	72	66	2	1	3	0	38	3	8	23
Possibilitat de ser escoltat	51	49	1	0	1	0	21	3	5	22
Utilitat de la informació	100	96	0	1	3	0	52	5	6	37
Cap més	64	58	2	1	3	0	33	2	9	20

TP10.Agrupada dels 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum

Base: Total entrevistes 500 464 14 3 15 4 263 21 49 167

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	206	195	2	1	6	2	111	7	14	74
Rapidesa	277	254	8	2	9	4	146	8	30	93
Tracte rebut	256	234	9	1	11	1	130	10	25	91
Possibilitat de ser escoltat	227	211	7	2	6	1	105	12	26	84
Utilitat de la informació	268	252	4	2	8	2	154	14	21	79

P11.Com a conegut l'ACC?

Mitjans de comunicació	87	78	5	2	2	0	53	2	12	20
Fulls de Reclamació	27	26	1	0	0	0	6	4	4	13
012	41	39	1	0	1	0	33	1	1	6
Conegut	83	79	0	0	3	1	42	1	8	32
Internet	99	92	1	1	3	2	60	4	5	30
Associació de consumidors/organisme públic	83	73	4	0	6	0	30	4	14	35
Altres	80	77	2	0	0	1	39	5	5	31

P12.Respecte el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum, 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 el formulari

Base: Formulari web 87 83 0 1 1 2 37 5 5 40

[0]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
[5]	7	7	0	0	0	0	0	2	1	4
[6]	7	7	0	0	0	0	3	0	1	3
[7]	13	13	0	0	0	0	9	0	0	4
[8]	24	23	0	0	0	1	14	1	2	7
[9]	14	13	0	0	0	1	4	0	1	9
[10]	21	19	0	1	1	0	6	2	0	13

Mitjana 8.05 7.99 0.00 10.00 10.00 8.50 7.92 7.60 7.20 8.32
Desviació típica 1.59 1.60 0.00 0.00 0.00 0.50 1.34 2.24 1.47 1.67

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Facilitat del procés

[0]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	9	8	0	1	0	0	1	1	0	7
[6]	14	14	0	0	0	0	6	1	2	5
[7]	12	11	0	0	0	1	7	0	1	4
[8]	21	21	0	0	0	0	10	1	1	9
[9]	14	13	0	0	0	1	8	0	0	6
[10]	16	15	0	0	1	0	5	2	1	8
Mitjana	7.71	7.71	0.00	5.00	10.00	8.00	7.89	7.80	7.40	7.58
Desviació típica	1.66	1.64	0.00	0.00	0.00	1.00	1.37	2.04	1.50	1.85

Documentació a annexar

[0]	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	3	0	0	0	0	1	0	1	1
[5]	23	21	0	1	0	1	9	2	0	12
[6]	8	8	0	0	0	0	3	0	1	4
[7]	14	14	0	0	0	0	8	0	1	5
[8]	18	18	0	0	0	0	6	1	2	9
[9]	8	7	0	0	0	1	4	0	0	4
[10]	11	10	0	0	1	0	5	2	0	4
Mitjana	6.89	6.87	0.00	5.00	10.00	7.00	6.95	7.60	6.60	6.78
Desviació típica	2.08	2.07	0.00	0.00	0.00	2.00	2.13	2.24	1.50	2.08

Facilitat d'annexar documents

[0]	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	24	22	0	1	0	1	10	2	0	12
[6]	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0
[7]	16	15	0	0	0	1	8	0	1	7
[8]	19	18	0	0	1	0	5	1	3	10
[9]	6	6	0	0	0	0	2	1	0	3
[10]	15	15	0	0	0	0	8	1	1	5
Mitjana	7.03	7.07	0.00	5.00	8.00	6.00	7.08	7.40	8.20	6.80
Desviació típica	2.18	2.21	0.00	0.00	0.00	1.00	2.22	2.06	0.98	2.24

Obtenció de Registre

[0]	4	4	0	0	0	0	2	1	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	15	14	0	0	0	1	6	0	0	9
[6]	12	12	0	0	0	0	7	0	2	3
[7]	10	10	0	0	0	0	2	0	2	6
[8]	20	19	0	0	1	0	8	2	1	9
[9]	9	8	0	0	0	1	3	1	0	5
[10]	16	15	0	1	0	0	9	1	0	6
Mitjana	7.14	7.10	0.00	10.00	8.00	7.00	7.22	7.00	6.80	7.13
Desviació típica	2.37	2.38	0.00	0.00	0.00	2.00	2.52	3.58	0.75	2.19

Novembre 2009

Absoluts

	Demarcació						Procediment			
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Forma de rebre el comprovant/justificant

[0]	8	8	0	0	0	0	3	1	1	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	9	9	0	0	0	0	3	0	0	6
[6]	8	8	0	0	0	0	4	0	0	4
[7]	15	15	0	0	0	0	7	1	3	4
[8]	19	18	0	0	0	1	9	2	0	8
[9]	8	7	0	0	0	1	4	0	0	4
[10]	19	17	0	1	1	0	7	1	1	10
Mitjana	7.07	6.96	0.00	10.00	10.00	8.50	7.19	6.60	6.20	7.13
Desviació típica	2.80	2.82	0.00	0.00	0.00	0.50	2.63	3.44	3.31	2.79

P13.D'acord amb la seva experiència, com valoraria en conjunt el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

Base: Formulari web

87	83	0	1	1	2	37	5	5	40
----	----	---	---	---	---	----	---	---	----

[0]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2
[4]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	5	5	0	0	0	0	0	1	1	3
[6]	8	8	0	0	0	0	3	0	1	4
[7]	21	21	0	0	0	0	9	1	1	10
[8]	23	22	0	0	0	1	11	2	1	9
[9]	13	11	0	1	0	1	6	0	1	6
[10]	13	12	0	0	1	0	7	1	0	5
Mitjana	7.61	7.54	0.00	9.00	10.00	8.50	7.95	7.60	7.00	7.38
Desviació típica	1.75	1.76	0.00	0.00	0.00	0.50	1.70	1.62	1.41	1.82

Dat1.Quin és el seu nivell d'estudis?

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Sense estudis	4	3	0	0	1	0	2	0	0	2
Estudis primaris	37	34	2	0	1	0	23	0	3	11
Secundària general obligatòria	50	43	1	1	4	1	22	2	5	21
Batxillerat	85	76	5	1	2	1	44	3	8	30
Tècnic professional mig (FP I)	20	17	0	0	3	0	10	0	2	8
Tècnic professional superior (FP II)	76	75	0	0	0	1	47	4	5	20
Titulacions universitàries (Diplomatura)	62	56	4	0	1	1	28	3	9	22
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	152	146	2	1	3	0	80	8	16	48
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	14	14	0	0	0	0	7	1	1	5

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Consul ta	Quei xa	Recla mació	Denún cia

Base: Total entrevistes

500	464	14	3	15	4	263	21	49	167
-----	-----	----	---	----	---	-----	----	----	-----

Dat2. Quina és la seva professió?

Propietari/Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Empresari (+ de 5 treballadors)	8	6	2	0	0	0	3	1	2	2
Empresari (5 o menys treballadors)	6	6	0	0	0	0	4	1	0	1
Professió liberal	68	63	3	1	1	0	36	3	9	20
Assalariat Alt Càrrec	22	21	1	0	0	0	16	1	2	3
Assalariat Quadre Mig	99	94	0	0	4	1	45	8	11	35
Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	78	73	2	1	1	1	40	3	8	27
Autònom	33	33	0	0	0	0	22	0	2	9
Obrer Qualificat(Especialitzat)	50	44	2	0	4	0	22	3	7	18
Obrer No Qualificat(No Especialitzat)	11	10	1	0	0	0	5	0	1	5
Mestressa de casa	18	18	0	0	0	0	8	1	1	8
Estudiant	11	9	1	0	1	0	3	0	2	6
Pensionista/ Jubilat	57	52	1	1	2	1	34	0	2	21
Aturat	38	34	1	0	2	1	25	0	2	11

Novembre 2009

Absoluts

	Sector agrupat										
	TOTAL	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
Base: Total entrevistes	500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
Demarcació											
Barcelona	464	75	21	24	17	17	32	11	60	14	193
Girona	14	1	0	0	0	0	1	1	6	1	4
Lleida	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Tarragona	15	2	0	1	3	1	0	0	2	0	6
Terres de l'Ebre	4	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Sector agrupat											
Telefonia	80	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Internet	21	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0
Vehicles (reparació/ compra-venda)	25	0	0	25	0	0	0	0	0	0	0
Habitatge/Llar	20	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0
Telecomunicacions/Informàtica	18	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0
Electricitat	33	0	0	0	0	0	33	0	0	0	0
Gas	12	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0
Transport públic i privat	69	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0
Electrodomèstics (reparació/compra-venda)	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0
Altres	207	0	0	0	0	0	0	0	0	0	207
Resultat final											
Tancada	263	45	17	14	15	10	28	9	18	6	101
Trasllat a Inspecció ACC	148	26	2	7	2	6	4	1	15	8	77
Trasllat CEC	25	0	1	1	0	0	0	0	22	0	1
Trasllat altres organismes	33	3	1	2	3	0	1	1	9	1	12
Arxiu	31	6	0	1	0	2	0	1	5	0	16
Motiu											
Denúncia drets lingüístics	24	4	1	1	0	1	1	0	1	0	15
No Denúncia drets lingüístics	476	76	20	24	20	17	32	12	68	15	192
Data											
Abans del 30 de juny	306	50	12	12	15	11	22	9	33	9	133
Després del 30 de juny	194	30	9	13	5	7	11	3	36	6	74
Procediment											
Consulta	263	45	17	14	15	10	28	9	18	6	101
Queixa	21	2	0	0	0	1	0	1	7	0	10
Reclamació	49	2	2	1	0	0	1	1	31	1	10
Denúncia	167	31	2	10	5	7	4	1	13	8	86
Forma de presentació											
Correu	138	19	2	8	2	5	2	0	25	7	68
Correu electrònic	11	0	0	3	0	0	0	0	3	0	5
Fax	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Formulari web	110	24	2	3	7	2	5	2	14	4	47
Oficina turisme generalitat	16	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0
Personal	66	10	8	1	5	4	8	2	5	2	21
Telèfon	158	26	9	10	6	7	18	8	6	2	66
Visita Pamplona											
Visita les noves instal·lacions	14	3	3	0	0	2	0	0	0	1	5
No visita les noves instal·lacions	486	77	18	25	20	16	33	12	69	14	202
Sexe											
Home	287	53	10	16	11	12	16	7	37	11	114
Dona	213	27	11	9	9	6	17	5	32	4	93

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Edat

18-24 anys	24	3	1	0	2	1	0	0	7	1	9
25-34 anys	131	22	9	10	5	5	3	2	20	6	49
35-49 anys	189	36	7	10	7	6	13	8	27	3	72
50-64 anys	119	13	3	4	4	3	9	2	15	5	61
+de 64 anys	37	6	1	1	2	3	8	0	0	0	16

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

Si	500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
----	-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

P2. Quantes vegades ha fet servir els Serveis de l'Agència Catalana del Consum?

De 1 a 5 vegades	476	80	19	25	19	17	30	10	68	15	193
De 6 a 10 vegades	3	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
De 11 a 50 vegades	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
No recorda	18	0	2	0	1	1	2	0	1	0	11

P3. Ens consta que vostè va fer una Consulta / Queixa / Reclamació / Denúncia a través dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum. És això cert?

Si	419	62	15	23	17	15	25	12	62	13	175
No	81	18	6	2	3	3	8	0	7	2	32

P3a. Que va fer?

Base: Procediment incorrecte

Base: Procediment incorrecte	81	18	6	2	3	3	8	0	7	2	32
Consulta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Queixa	10	2	1	0	0	1	2	0	1	0	3
Reclamació	49	13	2	2	2	2	4	0	5	0	19
Denúncia	20	3	3	0	0	0	2	0	1	2	9
No ho sap	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

P4. L'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/ denúncia pertany al sector de ...?

Base: Total entrevistes

Base: Total entrevistes	500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
Si	327	77	20	25	19	16	32	12	65	14	47
No	173	3	1	0	1	2	1	0	4	1	160

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

P4a. A quin sector pertany l'empresa sobre la que va realitzar la consulta, queixa o reclamació/ denúncia?

Base: Sector incorrecte

173	3	1	0	1	2	1	0	4	1	160
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----

Telefonia	14	0	1	0	0	0	0	0	1	0	12
Internet	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Vehicles (reparació/compra-venda)	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Habitatge/Llar	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
Telecomunicacions/Informàtica	13	1	0	0	0	0	1	0	1	1	9
Electricitat	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Transport Públic i privat	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Electrodomèstics	17	1	0	0	0	2	0	0	1	0	13
Jocs i Juguines, articles de broma	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Roba i complementos	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Restaurants	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Assegurances de vehicle de motor i responsabilitat de tercers	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gasolineres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Grans superfícies	7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6
Venda d'aliments en establiments	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Serveis de Bancs centrals	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Ensenyament	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Fusteria metàl·lica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Serveis comercials al menor per Internet, venda per Internet	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Serveis sanitaris	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Serveis d'altres asseguradores	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Administració pública	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Serveis Comercials al detall de Llibres, diaris i articles de papereria	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Altres serveis	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Altres comerços	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
No recorda	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8

P5. Quan va contactar per primera vegada per rebre la informació amb l'Agència Catalana del Consum, ho va fer:

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Telefonant al 012	69	11	5	6	3	4	6	3	3	2	26
Telefonant al telèfon de l'ACC	60	7	3	5	2	2	5	1	5	0	30
Personalment/Va ser a les oficines	132	19	5	5	6	8	13	2	16	1	57
Per carta	53	3	3	1	2	0	1	1	11	5	26
A través de formularis de la seva web	87	25	2	1	4	1	4	1	9	5	35
Per correu electrònic	46	8	1	3	3	1	2	1	6	1	20
Per fax	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
A l'oficina de turisme de l'aeroport del Prat	12	0	0	0	0	0	0	0	11	0	1
A través de l'Ajuntament	15	4	2	0	0	1	0	0	1	1	6
A les oficines d'atenció al consumidor fora de Catalunya	5	0	0	1	0	1	0	0	1	0	2
A l'oficina de turisme de l'aeroport de Girona	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Altres	7	1	0	1	0	0	0	1	2	0	2
No recordo	9	2	0	2	0	0	2	2	0	0	1

Novembre 2009

Sector agrupat										
TOTAL	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207

Base: Total entrevistes

P6a. A continuació li demano que valori cadascun dels aspectes que li anomenaré del Servei que va rebre del 012, per carta, personalment. D'acord amb la seva experiència, 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	82	10	1	4	2	2	2	2	12	4	43
[1]	12	1	0	1	1	0	2	1	0	0	6
[2]	13	3	1	1	1	0	0	0	1	1	5
[3]	20	1	2	2	1	1	1	2	1	1	8
[4]	20	2	1	1	3	1	0	4	0	0	8
[5]	56	11	1	2	3	1	3	0	9	2	24
[6]	41	5	0	1	2	2	2	0	7	1	21
[7]	70	11	4	4	0	1	5	3	16	2	24
[8]	98	20	3	5	5	4	8	4	14	1	34
[9]	36	9	3	3	2	0	4	0	2	1	12
[10] Excel.lent	52	7	5	1	0	6	6	1	2	2	22
Mitjana	5.64	6.14	6.95	5.36	5.15	6.83	6.88	5.58	5.41	4.80	5.25
Desviació típica	3.27	3.07	2.99	3.33	2.91	3.31	2.94	3.40	2.94	3.62	3.42

Tracte rebut del personal

[0] Molt dolent	29	2	0	3	1	1	2	1	3	0	16
[1]	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
[2]	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
[3]	5	0	0	2	0	0	0	0	2	0	1
[4]	4	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
[5]	40	3	0	3	4	0	4	1	9	1	15
[6]	17	1	0	4	1	1	0	0	5	0	5
[7]	39	6	3	0	1	1	2	0	5	0	21
[8]	112	25	5	5	4	2	7	4	15	3	42
[9]	65	10	5	1	2	3	9	2	9	3	21
[10] Excel.lent	107	17	4	6	5	9	6	2	10	3	45
No procedeix	77	15	4	0	2	1	3	1	11	4	36
Mitjana	7.48	8.11	8.59	6.24	7.39	8.59	7.70	6.91	7.19	8.18	7.26
Desviació típica	2.71	2.01	1.06	3.35	2.66	2.53	2.60	3.29	2.51	1.90	2.97

Quantitat d'informació

[0] Molt poca/Insuficient	74	8	1	7	2	2	3	3	8	4	36
[1]	6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	4
[2]	21	3	1	0	3	0	2	0	3	0	9
[3]	14	0	2	0	2	0	1	2	1	0	6
[4]	18	2	1	0	1	0	0	0	3	1	10
[5]	73	13	2	2	3	1	3	0	13	2	34
[6]	43	5	2	3	1	2	5	2	9	0	14
[7]	72	14	3	7	1	1	5	3	10	2	26
[8]	85	19	4	1	4	3	5	2	13	3	31
[9]	34	5	3	4	0	3	3	0	4	1	11
[10] Molta/Suficient	60	10	2	1	3	6	5	0	5	2	26
Mitjana	5.75	6.31	6.38	5.24	5.30	7.50	6.21	4.58	5.80	5.40	5.43
Desviació típica	3.19	2.91	2.75	3.55	3.25	3.15	3.10	3.07	2.83	3.65	3.32

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir

[0] Gens clar/gens adequada	74	6	2	7	3	2	5	3	8	3	35
[1]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[2]	12	2	0	1	0	0	1	0	2	0	6
[3]	13	1	2	0	1	0	1	0	0	0	8
[4]	17	0	0	0	1	1	1	0	4	1	9
[5]	63	8	3	3	3	1	4	0	10	3	28
[6]	40	8	3	1	1	1	3	2	3	0	18
[7]	79	17	3	5	3	2	3	2	15	2	27
[8]	87	18	2	3	3	4	7	4	15	1	30
[9]	47	11	3	4	0	3	3	1	6	2	14
[10] Molt clar/Molt adequada	66	9	3	1	5	4	5	0	6	3	30
Mitjana	6.04	6.84	6.33	5.12	6.15	7.11	6.09	5.58	6.19	5.93	5.69
Desviació típica	3.18	2.62	2.97	3.66	3.39	3.10	3.31	3.33	2.89	3.53	3.32

Llenguatge utilitzat pel personal

[0] Gens comprensible/Molt tècnic	29	4	1	1	1	1	2	1	4	0	14
[1]	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
[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]	7	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3
[5]	31	3	0	6	2	0	2	0	5	0	13
[6]	25	2	0	3	0	1	2	0	4	0	13
[7]	57	14	4	5	2	3	2	1	7	0	19
[8]	96	12	1	3	4	3	8	6	16	1	42
[9]	55	9	4	3	1	2	6	0	9	6	15
[10] Molt comprensible	119	25	7	3	7	7	8	3	12	2	45
No procedeix	76	9	4	1	3	1	3	1	12	3	39
Mitjana	7.53	7.89	8.35	6.83	7.94	8.18	7.80	7.73	7.49	7.58	7.23
Desviació típica	2.69	2.52	2.47	2.26	2.66	2.51	2.58	2.63	2.56	2.78	2.90

Utilitat de la Informació

[0] Gens clar/Gens adequada	92	13	2	8	3	3	4	3	10	4	42
[1]	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[2]	12	1	0	0	0	0	2	2	2	0	5
[3]	14	1	0	0	0	0	2	1	2	1	7
[4]	14	1	1	0	0	1	0	0	5	0	6
[5]	66	9	5	5	6	1	3	0	4	0	33
[6]	40	8	1	2	2	1	2	1	8	1	14
[7]	62	10	2	3	2	2	5	0	16	2	20
[8]	66	11	1	3	2	1	5	3	11	2	27
[9]	39	8	3	2	0	2	3	0	5	1	15
[10] Molt clar/Molt adequada	91	16	6	2	5	7	7	2	6	4	36
Mitjana	5.84	6.17	6.86	4.80	6.10	6.94	6.33	4.75	5.84	5.87	5.59
Desviació típica	3.46	3.44	3.12	3.66	3.28	3.70	3.34	3.81	3.05	3.96	3.53

Llenguatge utilitzat en els documents informatius que va rebre

[0] Insuficient	100	13	3	4	2	3	9	5	11	6	44
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	5	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3
[3]	5	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2
[4]	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
[5]	99	10	3	9	6	0	7	1	10	2	51
[6]	22	4	1	0	3	0	0	1	3	0	10
[7]	70	17	3	6	3	1	5	2	10	0	23
[8]	91	11	4	4	1	7	6	3	19	3	33
[9]	32	7	4	1	0	0	2	0	6	1	11
[10] Suficient	71	17	2	1	5	6	4	0	7	2	27
Mitjana	5.78	6.47	6.38	5.52	6.35	6.94	5.33	4.08	6.12	4.40	5.47
Desviació típica	3.37	3.30	3.15	2.84	2.92	3.70	3.65	3.55	3.19	4.01	3.37

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

P7. En quant temps pensava que l'atendrien o respondrien?

Menys de 2 dies	61	7	4	6	4	2	5	5	3	1	24
1 setmana (de 2 o 7 dies)	105	20	5	5	4	3	5	3	10	5	45
1 mes (d'1 setmana a 30 dies)	172	21	8	7	4	7	12	1	29	4	79
Més d'1 mes	162	32	4	7	8	6	11	3	27	5	59

P8. D'acord amb la seva experiència, com valoraria la Informació de l'Agència Catalana del Consum sobre drets i procediments a seguir? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

[0] Molt Dolent	77	10	0	6	4	2	4	2	11	5	33
[1]	8	2	0	0	0	0	0	1	1	0	4
[2]	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
[3]	21	1	1	3	0	1	0	1	0	1	13
[4]	24	4	0	2	2	0	1	0	5	1	9
[5]	68	6	8	3	2	2	4	0	9	2	32
[6]	34	9	2	1	2	2	2	0	5	0	11
[7]	70	13	0	4	1	1	5	4	14	0	28
[8]	88	16	2	3	4	4	9	2	15	3	30
[9]	41	7	4	2	3	1	3	0	5	0	16
[10] Excel·lent	65	12	4	1	2	5	5	2	3	3	28
Mitjana	5.86	6.34	7.00	4.72	5.80	6.83	6.67	5.67	5.67	4.73	5.66
Desviació típica	3.23	3.11	2.28	3.31	3.47	3.22	2.99	3.52	3.03	3.92	3.30

P9. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Informació de l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei?

Major rapidesa/agilitat	165	25	7	9	10	6	9	2	21	5	71
Més quantitat d'informació	74	9	4	7	5	1	4	3	8	2	31
Informació més sintetitzada/Personalitzada	81	16	2	6	1	3	7	2	10	2	32
Resolució efectiva dels casos	148	20	3	7	9	4	9	4	17	7	68
Ampliar els canals de comunicació/informació	36	2	1	1	0	2	4	1	3	1	21
Ús de llenguatge més planer/Menys tècnic	23	4	1	3	0	1	1	2	5	0	6
Seguiment dels casos	82	14	1	6	3	3	6	3	6	5	35
Donar-se més a conèixer	43	7	2	5	1	1	2	2	3	2	18
Ampliar l'horari/nombre d'oficines	30	2	0	1	2	3	0	1	3	2	16
Atenció via internet	27	5	0	4	0	0	1	3	5	0	9
Personal més especialitzat	9	3	0	0	0	1	0	1	1	2	1
Major competència i cobertura legal	24	2	0	0	1	0	2	2	5	0	12
Informació en diferents llengües	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Major coordinació amb altres organismes	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Altres	6	1	0	2	0	0	1	0	1	0	1
Res/Cap	68	10	6	3	2	2	7	2	5	1	30
NS/NC	56	8	2	4	1	0	6	1	11	4	19

P10a. Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum?

Primera menció

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	96	21	3	1	6	2	3	2	16	5	37
Rapidesa	135	20	7	6	7	4	9	3	17	6	56
Tracte rebut	81	7	2	4	2	6	7	2	8	2	41
Possibilitat de ser escoltat	97	20	4	5	0	6	6	1	15	0	40
Utilitat de la informació	91	12	5	9	5	0	8	4	13	2	33

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

500 80 21 25 20 18 33 12 69 15 207

P10b.Y el següent aspecte més important? Segona menció

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	48	7	1	2	3	1	3	1	6	1	23
Rapidesa	92	15	4	7	6	4	8	2	12	4	30
Tracte rebut	103	20	5	5	2	5	7	4	17	1	37
Possibilitat de ser escoltat	79	13	2	1	4	3	4	3	12	2	35
Utilitat de la informació	77	12	6	6	4	2	4	0	4	2	37
Cap més	101	13	3	4	1	3	7	2	18	5	45

P10c.Y el següent aspecte més important? Tercera menció

Base: Respon segona menció

399 67 18 21 19 15 26 10 51 10 162

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	62	11	4	5	1	0	3	2	7	1	28
Rapidesa	50	8	4	3	3	3	2	1	5	0	21
Tracte rebut	72	17	5	2	5	4	3	1	8	2	25
Possibilitat de ser escoltat	51	6	2	4	2	0	4	1	6	2	24
Utilitat de la informació	100	15	3	4	5	5	9	1	15	2	41
Cap més	64	10	0	3	3	3	5	4	10	3	23

TP10.Agrupada dels 3 aspectes més importants dels Serveis de l'Agència Catalana del Consum

Base: Total entrevistes

500 80 21 25 20 18 33 12 69 15 207

Facilitat d'accedir per primera vegada als Serveis de l'ACC	206	39	8	8	10	3	9	5	29	7	88
Rapidesa	277	43	15	16	16	11	19	6	34	10	107
Tracte rebut	256	44	12	11	9	15	17	7	33	5	103
Possibilitat de ser escoltat	227	39	8	10	6	9	14	5	33	4	99
Utilitat de la informació	268	39	14	19	14	7	21	5	32	6	111

P11.Com a conegut l'ACC?

Mitjans de comunicació	87	12	3	2	7	3	3	3	16	3	35
Fulls de Reclamació	27	4	0	3	1	2	0	0	5	0	12
012	41	8	3	2	2	2	9	3	0	2	10
Conegut	83	15	2	8	6	2	7	1	11	1	30
Internet	99	18	5	4	2	4	5	1	10	2	48
Associació de consumidors/organisme públic	83	8	6	4	1	1	4	1	13	4	41
Altres	80	15	2	2	1	4	5	3	14	3	31

P12.Respecte el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum, 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 el formulari

Base: Formulari web

87 25 2 1 4 1 4 1 9 5 35

[0]	0	0	0	0	0	0	0	0	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]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
[6]	7	2	0	0	0	0	2	0	1	0	2
[7]	13	4	0	0	0	0	1	0	2	0	6
[8]	24	3	2	1	1	1	0	1	4	4	7
[9]	14	5	0	0	1	0	1	0	1	0	6
[10]	21	8	0	0	2	0	0	0	1	1	9

Mitjana	8.05	8.12	8.00	8.00	9.25	8.00	7.00	8.00	7.89	8.40	7.97
Desviació típica	1.59	1.86	0.00	0.00	0.83	0.00	1.22	0.00	1.10	0.80	1.72

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

Base: Total entrevistes

Facilitat del procés

[0]	0	0	0	0	0	0	0	0	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]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	9	3	0	0	0	0	0	0	0	1	5
[6]	14	4	1	0	0	1	2	0	0	0	6
[7]	12	4	0	0	0	0	1	0	3	1	3
[8]	21	3	0	1	1	0	0	1	4	3	8
[9]	14	4	1	0	1	0	1	0	0	0	7
[10]	16	7	0	0	2	0	0	0	2	0	5
Mitjana	7.71	7.88	7.50	8.00	9.25	6.00	7.00	8.00	8.11	7.20	7.51
Desviació típica	1.66	1.81	1.50	0.00	0.83	0.00	1.22	0.00	1.10	1.17	1.77

Documentació a annexar

[0]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[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]	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
[5]	23	7	0	0	0	1	1	0	1	0	13
[6]	8	2	0	0	0	0	0	1	1	0	4
[7]	14	3	2	1	0	0	1	0	2	2	3
[8]	18	4	0	0	0	0	1	0	4	3	6
[9]	8	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4
[10]	11	5	0	0	2	0	0	0	0	0	4
Mitjana	6.89	7.24	7.00	7.00	7.25	5.00	6.00	6.00	6.78	7.60	6.69
Desviació típica	2.08	2.03	0.00	0.00	4.21	0.00	1.58	0.00	1.40	0.49	2.17

Facilitat d'annexar documents

[0]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	24	7	0	0	0	1	2	0	2	1	11
[6]	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
[7]	16	5	0	0	0	0	1	0	3	2	5
[8]	19	4	2	1	1	0	1	0	3	2	5
[9]	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
[10]	15	7	0	0	2	0	0	0	1	0	5
Mitjana	7.03	7.40	8.00	8.00	7.00	5.00	6.25	6.00	7.22	7.00	6.83
Desviació típica	2.18	2.08	0.00	0.00	4.12	0.00	1.30	0.00	1.47	1.10	2.36

Obtenció de Registre

[0]	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[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]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	15	7	0	0	0	1	2	0	1	0	4
[6]	12	2	0	0	0	0	1	1	3	0	5
[7]	10	1	1	0	0	0	1	0	2	0	5
[8]	20	4	1	1	1	0	0	0	2	3	8
[9]	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
[10]	16	7	0	0	3	0	0	0	1	1	4
Mitjana	7.14	6.96	7.50	8.00	9.50	5.00	5.75	6.00	7.00	7.40	7.20
Desviació típica	2.37	2.91	0.50	0.00	0.87	0.00	0.83	0.00	1.41	2.33	2.36

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

Forma de rebre el comprovant/justificant

[0]	8	2	0	1	0	0	1	0	1	0	3
[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]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	9	4	0	0	0	0	2	0	0	0	3
[6]	8	0	0	0	0	1	0	1	0	1	5
[7]	15	3	1	0	0	0	0	0	5	1	5
[8]	19	5	1	0	1	0	1	0	1	2	8
[9]	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5
[10]	19	8	0	0	3	0	0	0	2	1	5
Mitjana	7.07	7.52	7.50	0.00	9.50	6.00	4.50	6.00	7.00	7.80	6.91
Desviació típica	2.80	2.86	0.50	0.00	0.87	0.00	2.87	0.00	2.75	1.33	2.73

P13.D'acord amb la seva experiència, com valoraria en conjunt el Formulari WEB de l'Agència Catalana del Consum? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt Dolent i 10 Excel·lent

Base: Formulari web

[0]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
[4]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	5	1	0	0	0	1	0	0	1	0	2
[6]	8	5	0	0	0	0	1	0	0	0	2
[7]	21	1	1	1	0	0	2	0	2	2	12
[8]	23	6	1	0	0	0	0	1	4	3	8
[9]	13	7	0	0	1	0	1	0	1	0	3
[10]	13	4	0	0	3	0	0	0	0	0	6
Mitjana	7.61	7.76	7.50	7.00	9.75	5.00	7.25	8.00	7.00	7.60	7.54
Desviació típica	1.75	2.05	0.50	0.00	0.43	0.00	1.09	0.00	1.76	0.49	1.70

Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?

Base: Total entrevistes

Sense estudis	4	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Estudis primaris	37	4	1	2	1	3	6	0	1	3	16
Secundària general obligatòria	50	5	2	4	2	4	3	3	6	1	20
Batxillerat	85	15	3	4	3	3	1	2	9	2	43
Tècnic professional mig (FP I)	20	1	3	2	2	1	2	2	1	0	6
Tècnic professional superior (FP II)	76	17	4	2	3	4	3	1	8	3	31
Titulacions universitàries (Diplomatura)	62	12	1	0	3	1	7	1	10	2	25
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	152	24	6	11	6	1	9	3	33	4	55
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	14	1	1	0	0	1	1	0	1	0	9

Novembre 2009

Absoluts

Sector agrupat										
TOTAL	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Electricitat	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
500	80	21	25	20	18	33	12	69	15	207

Base: Total entrevistes

Dat2. Quina és la seva professió?

Propietari/Arrendatari (Act. Agràries, ramaderes o pescateres)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Empresari (+ de 5 treballadors)	8	0	0	1	0	0	1	0	0	1	5
Empresari (5 o menys treballadors)	6	2	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Professió liberal	68	13	1	3	3	1	2	3	15	2	25
Assalariat Alt Càrrec	22	4	0	1	1	1	0	0	4	1	10
Assalariat Quadre Mig	99	17	2	8	0	2	5	2	17	3	43
Empleat d'Oficina, Comerç, Viatjant	78	12	9	2	3	2	6	2	12	0	30
Autònom	33	7	1	3	2	2	2	0	3	2	11
Obrer Qualificat(Especialitzat)	50	10	1	0	3	2	2	2	8	0	22
Obrer No Qualificat(No Especialitzat)	11	0	2	1	1	1	0	0	1	1	4
Mestressa de casa	18	0	0	0	1	1	4	0	1	1	10
Estudiant	11	0	0	1	0	0	0	0	2	2	6
Pensionista/ Jubilat	57	7	1	1	3	4	10	1	3	0	27
Aturat	38	8	4	4	3	2	1	1	2	2	11