



**PRINCIPALS RESULTATS ESTUDI EMPRESES**

**No ponderat**

**OPINA**

---

**PERCENTATGES VERTICALS**

Novembre 2009

	Demarcació					Procediment			Empresa		
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida
<b>Base: Total entrevistes</b>	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
<b>Demarcació</b>											
Barcelona	74.0	100.0	-	-	-	-	71.5	87.0	75.0	68.8	74.6
Girona	8.0	-	100.0	-	-	-	8.1	8.7	-	12.5	7.5
Lleida	9.3	-	-	100.0	-	-	10.6	4.3	-	-	10.4
Tarragona	8.0	-	-	-	100.0	-	8.9	-	25.0	18.8	6.7
Terres Ebre	0.7	-	-	-	-	100.0	0.8	-	-	-	0.7
<b>Sector</b>											
Telefonia	2.0	1.8	-	7.1	-	-	2.4	-	-	-	2.2
Internet	0.7	0.9	-	-	-	-	-	4.3	-	6.3	-
Vehicles (reparació/ compra-venda)	22.0	22.5	33.3	7.1	25.0	-	23.6	13.0	25.0	6.3	23.9
Habitatge/Llar	6.7	6.3	-	-	25.0	-	4.9	17.4	-	12.5	6.0
Telecomunicacions/Informàtica	6.0	8.1	-	-	-	-	5.7	8.7	-	6.3	6.0
Gas	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
Transport públic i privat	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	6.0	7.2	-	-	8.3	-	6.5	4.3	-	6.3	6.0
Altres	55.3	51.4	66.7	85.7	41.7	100.0	55.3	52.2	75.0	62.5	54.5
<b>Procediment</b>											
Mediació	82.0	79.3	83.3	92.9	91.7	100.0	100.0	-	-	37.5	87.3
Arbitratge	15.3	18.0	16.7	7.1	-	-	-	100.0	-	43.8	11.9
Ambdós	2.7	2.7	-	-	8.3	-	-	-	100.0	18.8	0.7
<b>Resolució</b>											
Laude	13.3	15.3	8.3	7.1	8.3	-	-	69.6	100.0	62.5	7.5
Laude desestimat	4.7	5.4	8.3	-	-	-	-	30.4	-	-	5.2
Arxiu+altres	82.0	79.3	83.3	92.9	91.7	100.0	100.0	-	-	37.5	87.3
<b>Data</b>											
Abans	74.0	78.4	58.3	64.3	66.7	-	74.8	69.6	75.0	75.0	73.9
Després	26.0	21.6	41.7	35.7	33.3	100.0	25.2	30.4	25.0	25.0	26.1
<b>Empresa</b>											
Empresa adherida que ha tingut laudes	4.7	5.4	8.3	-	-	-	-	30.4	-	43.8	-
Empresa adherida que no ha tingut laudes	6.0	4.5	8.3	-	25.0	-	4.9	-	75.0	56.3	-
Empresa no adherida que ha tingut laudes	10.7	12.6	8.3	7.1	-	-	-	69.6	-	-	11.9
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	78.7	77.5	75.0	92.9	75.0	100.0	95.1	-	25.0	-	88.1
<b>Sexe</b>											
Home	48.7	46.8	58.3	50.0	58.3	-	49.6	47.8	25.0	43.8	49.3
Dona	51.3	53.2	41.7	50.0	41.7	100.0	50.4	52.2	75.0	56.3	50.7
<b>Edat</b>											
18-24 anys	2.0	1.8	-	-	8.3	-	2.4	-	-	-	2.2
25-34 anys	24.0	24.3	16.7	21.4	25.0	100.0	25.2	17.4	25.0	25.0	23.9
35-49 anys	56.0	55.9	50.0	64.3	58.3	-	55.3	56.5	75.0	75.0	53.7
50-64 anys	17.3	17.1	33.3	14.3	8.3	-	16.3	26.1	-	-	19.4
+de 64 anys	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7

**P1. Ens consta que en el darrer any ha rebut alguna reclamació a través de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, 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
----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P2.Quantes vegades ha gestionat la seva empresa una reclamació a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

1	52.0	52.3	75.0	35.7	50.0	-	48.0	78.3	25.0	56.3	51.5
2	14.7	14.4	-	21.4	25.0	-	15.4	4.3	50.0	12.5	14.9
3	8.7	9.0	8.3	14.3	-	-	9.8	4.3	-	6.3	9.0
4	3.3	3.6	-	-	8.3	-	3.3	4.3	-	-	3.7
5	2.7	1.8	8.3	-	8.3	-	2.4	4.3	-	6.3	2.2
6	2.0	2.7	-	-	-	-	2.4	-	-	-	2.2
7	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	6.3	-
10	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
20	0.7	0.9	-	-	-	-	-	4.3	-	6.3	-
40	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
50	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
100	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
No recorda	12.7	10.8	8.3	28.6	8.3	100.0	14.6	-	25.0	6.3	13.4

**P3.La seva empresa forma part d'un gremi o associació empresarial?**

Si	66.7	67.6	75.0	57.1	66.7	-	67.5	69.6	25.0	68.8	66.4
No	33.3	32.4	25.0	42.9	33.3	100.0	32.5	30.4	75.0	31.3	33.6

**P4.Ha rebut informació sobre l'arbitratge de consum des del seu gremi o associació?**

Base:Forma part de gremi

100	75	9	8	8	0	83	16	1	11	89
-----	----	---	---	---	---	----	----	---	----	----

Si	59.0	62.7	44.4	50.0	50.0	-	60.2	56.3	-	45.5	60.7
No	41.0	37.3	55.6	50.0	50.0	-	39.8	43.8	100.0	54.5	39.3

**P5.Ens consta que la seva empresa ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions a través de com a mínim una Mediació / Arbitratge. És així cert?**

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Si	98.7	99.1	100.0	100.0	91.7	100.0	98.4	100.0	100.0	93.8	99.3
No	1.3	0.9	-	-	8.3	-	1.6	-	-	6.3	0.7

**P5a.En quina diligència ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions?**

Base:Procediment incorrecte

2	1	0	0	1	0	2	0	0	1	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Arbitratge	50.0	100.0	-	-	-	-	50.0	-	-	100.0	-
Ambdós	50.0	-	-	-	100.0	-	50.0	-	-	-	100.0

**P7.L'empresa pertany al sector...?**

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Si	70.0	73.0	66.7	50.0	66.7	100.0	73.2	52.2	75.0	68.8	70.1
No	30.0	27.0	33.3	50.0	33.3	-	26.8	47.8	25.0	31.3	29.9

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P7a.A quin sector pertany l'empresa ?**

Base: Sector incorrecte

45	30	4	7	4	0	33	11	1	5	40
----	----	---	---	---	---	----	----	---	---	----

Vehicles (reparació/ compra-venda)	2.2	-	-	14.3	-	-	3.0	-	-	-	2.5
Habitatge/Llar	33.3	30.0	25.0	57.1	25.0	-	21.2	63.6	100.0	80.0	27.5
Electricitat	2.2	-	25.0	-	-	-	-	9.1	-	-	2.5
Gas	2.2	3.3	-	-	-	-	3.0	-	-	-	2.5
Transport públic i privat	2.2	3.3	-	-	-	-	3.0	-	-	-	2.5
Roba i complementos	4.4	3.3	-	14.3	-	-	6.1	-	-	-	5.0
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	2.2	3.3	-	-	-	-	3.0	-	-	-	2.5
Restaurants	4.4	6.7	-	-	-	-	6.1	-	-	-	5.0
Grans superfícies	4.4	6.7	-	-	-	-	6.1	-	-	-	5.0
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	2.2	-	-	14.3	-	-	3.0	-	-	-	2.5
Serveis sanitaris	2.2	3.3	-	-	-	-	3.0	-	-	-	2.5
Metal·lúrgia	4.4	3.3	-	-	25.0	-	6.1	-	-	-	5.0
Altres serveis	28.9	33.3	25.0	-	50.0	-	33.3	18.2	-	20.0	30.0
Altres comerços	4.4	3.3	25.0	-	-	-	3.0	9.1	-	-	5.0

**P8.A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.**

**Tracte rebut del personal**

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

[0]	5.3	6.3	-	7.1	-	-	4.9	8.7	-	6.3	5.2
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.3	1.8	-	-	-	-	0.8	4.3	-	-	1.5
[3]	0.7	-	8.3	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
[4]	2.0	1.8	8.3	-	-	-	1.6	4.3	-	6.3	1.5
[5]	16.7	10.8	41.7	42.9	16.7	-	17.9	13.0	-	18.8	16.4
[6]	8.0	6.3	-	7.1	25.0	100.0	5.7	17.4	25.0	6.3	8.2
[7]	12.0	15.3	-	-	8.3	-	11.4	13.0	25.0	12.5	11.9
[8]	26.0	26.1	25.0	28.6	25.0	-	29.3	8.7	25.0	37.5	24.6
[9]	10.0	12.6	-	7.1	-	-	10.6	8.7	-	-	11.2
[10]	18.0	18.9	16.7	7.1	25.0	-	17.1	21.7	25.0	12.5	18.7
Mitjana	7.06	7.22	6.33	6.21	7.42	6.00	7.14	6.52	7.75	6.69	7.10
Desviació típica	2.51	2.58	2.25	2.43	1.80	0.00	2.43	3.00	1.48	2.42	2.52

**Quantitat d'informació**

[0]	4.7	4.5	16.7	-	-	-	2.4	17.4	-	6.3	4.5
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
[3]	4.0	5.4	-	-	-	-	2.4	13.0	-	12.5	3.0
[4]	0.7	-	-	-	8.3	-	0.8	-	-	-	0.7
[5]	18.7	14.4	33.3	42.9	8.3	100.0	20.3	8.7	25.0	12.5	19.4
[6]	12.7	12.6	16.7	7.1	16.7	-	13.8	4.3	25.0	18.8	11.9
[7]	15.3	16.2	8.3	14.3	16.7	-	15.4	17.4	-	6.3	16.4
[8]	26.7	28.8	8.3	21.4	33.3	-	27.6	21.7	25.0	31.3	26.1
[9]	8.7	9.0	8.3	14.3	-	-	8.1	13.0	-	6.3	9.0
[10]	8.0	8.1	8.3	-	16.7	-	8.1	4.3	25.0	6.3	8.2
Mitjana	6.64	6.72	5.50	6.57	7.25	5.00	6.80	5.65	7.25	6.25	6.69
Desviació típica	2.29	2.31	2.93	1.55	1.74	0.00	2.04	3.28	1.92	2.51	2.26

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir**

[0]	6.7	6.3	16.7	7.1	-	-	4.1	21.7	-	12.5	6.0
[1]	0.7	-	8.3	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	2.0	1.8	-	7.1	-	-	2.4	-	-	-	2.2
[4]	2.7	1.8	-	7.1	8.3	-	2.4	-	25.0	-	3.0
[5]	12.7	14.4	16.7	7.1	-	-	13.8	8.7	-	6.3	13.4
[6]	8.7	6.3	8.3	7.1	25.0	100.0	8.9	4.3	25.0	18.8	7.5
[7]	16.0	18.9	16.7	-	8.3	-	14.6	26.1	-	12.5	16.4
[8]	26.7	27.9	16.7	35.7	16.7	-	28.5	21.7	-	25.0	26.9
[9]	10.7	9.9	8.3	14.3	16.7	-	9.8	13.0	25.0	18.8	9.7
[10]	13.3	12.6	8.3	14.3	25.0	-	14.6	4.3	25.0	6.3	14.2
Mitjana	6.87	6.94	5.50	6.86	7.75	6.00	7.05	5.87	7.25	6.63	6.90
Desviació típica	2.57	2.46	3.30	2.80	1.88	0.00	2.36	3.38	2.38	2.83	2.53

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	4.0	4.5	-	7.1	-	-	3.3	8.7	-	6.3	3.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.0	0.9	16.7	-	-	-	1.6	4.3	-	6.3	1.5
[5]	12.0	9.9	16.7	28.6	8.3	-	12.2	13.0	-	18.8	11.2
[6]	5.3	5.4	8.3	-	8.3	-	4.1	8.7	25.0	6.3	5.2
[7]	18.0	17.1	25.0	7.1	25.0	100.0	16.3	26.1	25.0	25.0	17.2
[8]	32.7	32.4	16.7	50.0	33.3	-	36.6	13.0	25.0	25.0	33.6
[9]	11.3	14.4	-	-	8.3	-	11.4	13.0	-	-	12.7
[10]	14.7	15.3	16.7	7.1	16.7	-	14.6	13.0	25.0	12.5	14.9
Mitjana	7.36	7.48	6.75	6.64	7.75	7.00	7.47	6.70	7.75	6.56	7.46
Desviació típica	2.16	2.20	1.96	2.38	1.42	0.00	2.05	2.70	1.48	2.37	2.12

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	2.0	2.7	-	-	-	-	1.6	4.3	-	-	2.2
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.3	1.8	-	-	-	-	0.8	4.3	-	6.3	0.7
[4]	0.7	0.9	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.7
[5]	8.7	8.1	16.7	14.3	-	-	8.1	13.0	-	6.3	9.0
[6]	10.7	8.1	25.0	-	25.0	100.0	10.6	8.7	25.0	12.5	10.4
[7]	19.3	18.9	25.0	21.4	16.7	-	17.1	30.4	25.0	25.0	18.7
[8]	34.0	35.1	16.7	42.9	33.3	-	36.6	21.7	25.0	31.3	34.3
[9]	8.0	9.0	-	7.1	8.3	-	8.9	4.3	-	6.3	8.2
[10]	15.3	15.3	16.7	14.3	16.7	-	15.4	13.0	25.0	12.5	15.7
Mitjana	7.47	7.46	7.08	7.71	7.75	6.00	7.57	6.87	7.75	7.31	7.49
Desviació típica	1.88	2.00	1.61	1.44	1.36	0.00	1.80	2.28	1.48	1.72	1.90

**P9.Segons vostè, de mitja, en quant temps pensava que es resolrien les reclamacions?**

Menys d'1 mes	38.7	34.2	41.7	50.0	66.7	-	42.3	21.7	25.0	37.5	38.8
D'1 a 3 mesos	46.7	47.7	41.7	50.0	33.3	100.0	44.7	56.5	50.0	50.0	46.3
De 3 a 6 mesos	9.3	12.6	-	-	-	-	8.1	13.0	25.0	12.5	9.0
Més de 6 mesos	5.3	5.4	16.7	-	-	-	4.9	8.7	-	-	6.0

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P10. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre els procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent**

[0] Molt dolent	6.7	6.3	16.7	-	8.3	-	5.7	13.0	-	6.3	6.7
[1]	1.3	1.8	-	-	-	-	1.6	-	-	-	1.5
[2]	2.7	0.9	8.3	14.3	-	-	3.3	-	-	-	3.0
[3]	3.3	1.8	8.3	7.1	8.3	-	3.3	4.3	-	6.3	3.0
[4]	4.0	3.6	16.7	-	-	-	4.1	4.3	-	6.3	3.7
[5]	10.7	9.9	8.3	21.4	8.3	-	9.8	13.0	25.0	12.5	10.4
[6]	10.0	9.9	-	-	25.0	100.0	10.6	4.3	25.0	6.3	10.4
[7]	20.0	21.6	25.0	7.1	16.7	-	18.7	30.4	-	37.5	17.9
[8]	24.7	26.1	16.7	35.7	8.3	-	25.2	21.7	25.0	6.3	26.9
[9]	7.3	7.2	-	14.3	8.3	-	8.1	4.3	-	12.5	6.7
[10] Excel·lent	9.3	10.8	-	-	16.7	-	9.8	4.3	25.0	6.3	9.7
Mitjana	6.43	6.66	4.58	6.21	6.42	6.00	6.50	5.91	7.25	6.31	6.44
Desviació típica	2.63	2.56	2.78	2.43	2.75	0.00	2.61	2.83	1.92	2.42	2.66

**P11. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant l'etapa d'informació dels procediments a seguir?**

Major rapidesa/agilitat	10.7	10.8	16.7	14.3	-	-	11.4	4.3	25.0	-	11.9
Més quantitat d'informació	15.3	17.1	8.3	14.3	-	100.0	15.4	17.4	-	18.8	14.9
Informació més sintetitzada/personalitzada	10.0	9.0	16.7	7.1	16.7	-	11.4	4.3	-	12.5	9.7
Ampliar els canals de comunicació/informació	9.3	9.9	8.3	-	16.7	-	9.8	8.7	-	12.5	9.0
Major suport a les empreses	6.7	6.3	8.3	7.1	8.3	-	7.3	4.3	-	-	7.5
Filtrar més les reclamacions	4.0	4.5	-	7.1	-	-	4.1	-	25.0	6.3	3.7
Major objectivitat	2.7	1.8	-	7.1	8.3	-	2.4	4.3	-	-	3.0
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	2.0	1.8	-	-	8.3	-	0.8	4.3	25.0	6.3	1.5
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1.3	0.9	-	-	8.3	-	1.6	-	-	-	1.5
Altres	2.0	2.7	-	-	-	-	1.6	4.3	-	-	2.2
Res / Cap	33.3	35.1	33.3	28.6	25.0	-	30.9	47.8	25.0	43.8	32.1
No sap/No contesta	6.7	4.5	8.3	14.3	16.7	-	8.1	-	-	-	7.5

**P12. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?**

Si	48.7	48.6	50.0	64.3	33.3	-	47.2	47.8	100.0	87.5	44.0
No	51.3	51.4	50.0	35.7	66.7	100.0	52.8	52.2	-	12.5	56.0

**P13. Exhibeix el distintiu d'adhesió al/s seu/s establiments?**

Base: Empresa adherida	16	11	2	0	3	0	6	7	3	16	0
Si	50.0	63.6	-	-	33.3	-	33.3	71.4	33.3	50.0	-
No	50.0	36.4	100.0	-	66.7	-	66.7	28.6	66.7	50.0	-

**P14. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta una reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la sol·licitud?**

Base: Total entrevistes	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
Està obligada si és una empresa adherida	31.3	31.5	41.7	21.4	33.3	-	30.1	34.8	50.0	31.3	31.3
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	52.0	55.0	33.3	57.1	33.3	100.0	50.4	60.9	50.0	62.5	50.7
No sap	16.7	13.5	25.0	21.4	33.3	-	19.5	4.3	-	6.3	17.9

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P15. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la reclamació? Li demano que valori cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.**

**Facilitat d'accés**

Base: Mediació + ambdós

127	91	10	13	12	1	123	0	4	9	118	
[0] Molt dolent	4.7	5.5	10.0	-	-	-	4.9	-	-	-	5.1
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.8	1.1	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[3]	2.4	1.1	-	7.7	8.3	-	2.4	-	-	11.1	1.7
[4]	0.8	1.1	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[5]	9.4	7.7	20.0	23.1	-	-	8.9	-	25.0	-	10.2
[6]	13.4	13.2	20.0	-	16.7	100.0	13.0	-	25.0	33.3	11.9
[7]	15.7	15.4	10.0	15.4	25.0	-	16.3	-	-	22.2	15.3
[8]	21.3	22.0	-	23.1	33.3	-	21.1	-	25.0	11.1	22.0
[9]	7.1	8.8	10.0	-	-	-	7.3	-	-	11.1	6.8
[10] Excel·lent	15.7	16.5	10.0	15.4	16.7	-	15.4	-	25.0	11.1	16.1
No procedeix	8.7	7.7	20.0	15.4	-	-	8.9	-	-	-	9.3
Mitjana	7.02	7.10	6.00	6.91	7.33	6.00	7.01	0.00	7.25	6.89	7.03
Desviació típica	2.44	2.51	2.83	2.11	1.80	0.00	2.45	0.00	1.92	1.91	2.48

**Claredat en els documents que envia l'ACC**

2.4	3.3	-	-	-	-	-	2.4	-	-	-	2.5
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.6	2.2	-	-	-	-	1.6	-	-	-	1.7
[4]	1.6	2.2	-	-	-	-	1.6	-	-	-	1.7
[5]	13.4	12.1	50.0	-	-	100.0	13.8	-	-	11.1	13.6
[6]	11.8	9.9	-	23.1	25.0	-	10.6	-	50.0	22.2	11.0
[7]	16.5	20.9	10.0	-	8.3	-	17.1	-	-	22.2	16.1
[8]	22.0	17.6	20.0	38.5	41.7	-	22.0	-	25.0	22.2	22.0
[9]	11.8	13.2	10.0	7.7	8.3	-	12.2	-	-	11.1	11.9
[10] Excel·lent	13.4	12.1	10.0	23.1	16.7	-	13.0	-	25.0	11.1	13.6
No procedeix	5.5	6.6	-	7.7	-	-	5.7	-	-	-	5.9
Mitjana	7.21	7.08	6.70	8.08	7.83	5.00	7.20	0.00	7.50	7.33	7.20
Desviació típica	2.08	2.22	1.85	1.44	1.34	0.00	2.09	0.00	1.66	1.49	2.12

**Tracte rebut del personal**

4.7	4.4	10.0	7.7	-	-	-	4.9	-	-	-	5.1
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.6	2.2	-	-	-	-	1.6	-	-	-	1.7
[3]	0.8	-	10.0	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[4]	0.8	1.1	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[5]	7.1	4.4	10.0	30.8	-	-	7.3	-	-	-	7.6
[6]	7.9	7.7	10.0	7.7	-	100.0	8.1	-	-	-	8.5
[7]	16.5	17.6	-	-	41.7	-	15.4	-	50.0	33.3	15.3
[8]	22.0	23.1	30.0	7.7	25.0	-	22.0	-	25.0	33.3	21.2
[9]	10.2	11.0	-	23.1	-	-	10.6	-	-	-	11.0
[10] Excel·lent	18.9	19.8	20.0	7.7	25.0	-	18.7	-	25.0	11.1	19.5
No procedeix	9.4	8.8	10.0	15.4	8.3	-	9.8	-	-	22.2	8.5
Mitjana	7.34	7.47	6.44	6.45	8.09	6.00	7.32	0.00	8.00	7.86	7.31
Desviació típica	2.47	2.43	3.13	2.78	1.24	0.00	2.50	0.00	1.22	0.99	2.54



Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base: Total entrevistes

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	7.9	7.7	20.0	7.7	-	-	8.1	-	-	-	8.5
[1]	0.8	1.1	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[2]	0.8	1.1	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.4	2.2	-	7.7	-	-	2.4	-	-	-	2.5
[5]	11.0	9.9	10.0	23.1	8.3	-	10.6	-	25.0	-	11.9
[6]	6.3	5.5	10.0	7.7	8.3	-	6.5	-	-	-	6.8
[7]	17.3	17.6	20.0	-	25.0	100.0	17.1	-	25.0	55.6	14.4
[8]	24.4	26.4	10.0	23.1	25.0	-	24.4	-	25.0	22.2	24.6
[9]	5.5	6.6	-	7.7	-	-	5.7	-	-	-	5.9
[10] Excel·lent	13.4	12.1	10.0	15.4	25.0	-	13.0	-	25.0	11.1	13.6
No procedeix	10.2	9.9	20.0	7.7	8.3	-	10.6	-	-	11.1	10.2
Mitjana	6.74	6.76	5.38	6.50	7.82	7.00	6.71	0.00	7.50	7.63	6.67
Desviació típica	2.74	2.73	3.39	2.78	1.59	0.00	2.76	0.00	1.80	0.99	2.81

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	11.8	11.0	30.0	15.4	-	-	12.2	-	-	-	12.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	2.4	2.2	10.0	-	-	-	2.4	-	-	11.1	1.7
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.4	1.1	-	7.7	8.3	-	1.6	-	25.0	-	2.5
[5]	13.4	14.3	20.0	15.4	-	-	13.0	-	25.0	11.1	13.6
[6]	6.3	6.6	-	-	16.7	-	6.5	-	-	11.1	5.9
[7]	18.9	19.8	-	7.7	33.3	100.0	19.5	-	-	22.2	18.6
[8]	15.0	14.3	20.0	30.8	-	-	15.4	-	-	-	16.1
[9]	3.9	4.4	-	7.7	-	-	4.1	-	-	-	4.2
[10] Excel·lent	7.1	6.6	-	-	25.0	-	6.5	-	25.0	11.1	6.8
No procedeix	18.9	19.8	20.0	15.4	16.7	-	18.7	-	25.0	33.3	17.8
Mitjana	5.88	5.96	3.50	5.64	7.40	7.00	5.87	0.00	6.33	6.17	5.87
Desviació típica	2.98	2.91	3.24	3.05	1.91	0.00	2.99	0.00	2.62	2.41	3.01

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

[0] Molt dolent	9.4	12.1	10.0	-	-	-	9.8	-	-	-	10.2
[1]	0.8	-	10.0	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[2]	1.6	2.2	-	-	-	-	1.6	-	-	-	1.7
[3]	1.6	1.1	-	7.7	-	-	1.6	-	-	-	1.7
[4]	0.8	-	-	7.7	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[5]	7.1	5.5	10.0	23.1	-	-	7.3	-	-	11.1	6.8
[6]	5.5	3.3	10.0	7.7	8.3	100.0	5.7	-	-	11.1	5.1
[7]	13.4	15.4	10.0	-	16.7	-	13.8	-	-	-	14.4
[8]	21.3	22.0	10.0	23.1	25.0	-	19.5	-	75.0	33.3	20.3
[9]	9.4	12.1	-	7.7	-	-	9.8	-	-	-	10.2
[10] Excel·lent	15.7	16.5	10.0	7.7	25.0	-	15.4	-	25.0	11.1	16.1
No procedeix	13.4	9.9	30.0	15.4	25.0	-	13.8	-	-	33.3	11.9
Mitjana	6.77	6.79	5.29	6.45	8.22	6.00	6.71	0.00	8.50	7.50	6.73
Desviació típica	3.04	3.19	3.37	2.15	1.40	0.00	3.07	0.00	0.87	1.61	3.10

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

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

[0] Molt dolent	6.3	7.7	10.0	-	-	-	6.5	-	-	-	6.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.8	-	10.0	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[3]	1.6	1.1	10.0	-	-	-	1.6	-	-	11.1	0.8
[4]	0.8	-	-	7.7	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[5]	11.8	13.2	20.0	7.7	-	-	10.6	-	50.0	11.1	11.9
[6]	11.0	11.0	10.0	7.7	16.7	-	11.4	-	-	11.1	11.0
[7]	15.0	15.4	-	7.7	25.0	100.0	15.4	-	-	33.3	13.6
[8]	22.8	20.9	10.0	46.2	25.0	-	22.8	-	25.0	11.1	23.7
[9]	7.1	8.8	10.0	-	-	-	7.3	-	-	-	7.6
[10] Excel·lent	11.8	12.1	-	7.7	25.0	-	11.4	-	25.0	11.1	11.9
No procedeix	11.0	9.9	20.0	15.4	8.3	-	11.4	-	-	11.1	11.0
Mitjana	6.79	6.77	4.75	7.27	7.91	7.00	6.78	0.00	7.00	6.63	6.80
Desviació típica	2.55	2.64	2.82	1.60	1.44	0.00	2.56	0.00	2.12	1.93	2.59

**Temps de resolució**

[0] Molt dolent	6.3	7.7	10.0	-	-	-	6.5	-	-	-	6.8
[1]	0.8	1.1	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[2]	2.4	1.1	10.0	7.7	-	-	2.4	-	-	-	2.5
[3]	3.9	4.4	-	7.7	-	-	3.3	-	25.0	-	4.2
[4]	3.9	5.5	-	-	-	-	4.1	-	-	11.1	3.4
[5]	15.7	15.4	40.0	7.7	8.3	-	15.4	-	25.0	33.3	14.4
[6]	14.2	15.4	10.0	-	25.0	-	14.6	-	-	11.1	14.4
[7]	14.2	14.3	20.0	15.4	8.3	-	14.6	-	-	-	15.3
[8]	15.7	13.2	-	30.8	33.3	-	15.4	-	25.0	22.2	15.3
[9]	5.5	4.4	10.0	15.4	-	-	5.7	-	-	-	5.9
[10] Excel·lent	9.4	9.9	-	7.7	16.7	-	8.9	-	25.0	11.1	9.3
No procedeix	7.9	7.7	-	7.7	8.3	100.0	8.1	-	-	11.1	7.6
Mitjana	6.15	5.98	5.10	7.00	7.45	0.00	6.13	0.00	6.50	6.38	6.13
Desviació típica	2.62	2.70	2.43	2.35	1.56	0.00	2.62	0.00	2.69	1.93	2.66

**P16. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.**

Base: Mediació + ambdós

127	91	10	13	12	1	123	0	4	9	118
-----	----	----	----	----	---	-----	---	---	---	-----

[0] Molt dolent	7.1	6.6	20.0	7.7	-	-	7.3	-	-	-	7.6
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.8	1.1	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
[3]	2.4	1.1	20.0	-	-	-	2.4	-	-	11.1	1.7
[4]	2.4	1.1	10.0	-	8.3	-	2.4	-	-	-	2.5
[5]	11.0	13.2	10.0	7.7	-	-	11.4	-	-	11.1	11.0
[6]	16.5	17.6	-	23.1	8.3	100.0	15.4	-	50.0	22.2	16.1
[7]	15.0	15.4	10.0	7.7	25.0	-	15.4	-	-	11.1	15.3
[8]	26.0	25.3	20.0	30.8	33.3	-	26.0	-	25.0	22.2	26.3
[9]	8.7	7.7	-	23.1	8.3	-	8.9	-	-	11.1	8.5
[10] Excel·lent	10.2	11.0	10.0	-	16.7	-	9.8	-	25.0	11.1	10.2
Mitjana	6.65	6.70	4.80	6.85	7.67	6.00	6.63	0.00	7.50	6.89	6.64
Desviació típica	2.51	2.45	3.25	2.35	1.60	0.00	2.53	0.00	1.66	2.02	2.55

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P17. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?**

Base: Mediació + ambdós

127	91	10	13	12	1	123	0	4	9	118
-----	----	----	----	----	---	-----	---	---	---	-----

Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	14.2	15.4	10.0	7.7	16.7	-	13.8	-	25.0	22.2	13.6
Millorar l'assessorament que s'ofereix	11.8	12.1	20.0	15.4	-	-	12.2	-	-	11.1	11.9
Ampliar els canals de comunicació	5.5	4.4	10.0	7.7	8.3	-	4.9	-	25.0	11.1	5.1
Major seguiment del cas	9.4	12.1	-	7.7	-	-	9.8	-	-	-	10.2
Filtrar més les reclamacions	3.9	4.4	-	-	8.3	-	4.1	-	-	-	4.2
Major objectivitat	4.7	3.3	-	15.4	8.3	-	4.1	-	25.0	11.1	4.2
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	3.9	3.3	-	7.7	8.3	-	3.3	-	25.0	11.1	3.4
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1.6	1.1	-	-	8.3	-	1.6	-	-	-	1.7
Major suport a les empreses	7.9	8.8	10.0	7.7	-	-	7.3	-	25.0	22.2	6.8
Personal més especialitzat	4.7	4.4	10.0	7.7	-	-	4.9	-	-	-	5.1
Altres	0.8	1.1	-	-	-	-	0.8	-	-	-	0.8
Res / Cap	27.6	27.5	20.0	30.8	33.3	-	28.5	-	-	22.2	28.0
No sap/No contesta	14.2	13.2	20.0	7.7	16.7	100.0	14.6	-	-	-	15.3

**P18. Quin mitjà prefereix per comunicarse amb l'Agència Catalana del Consum durant el procés de mediació?**

Base: Mediació + ambdós

127	91	10	13	12	1	123	0	4	9	118
-----	----	----	----	----	---	-----	---	---	---	-----

Per correu electrònic	52.8	60.4	20.0	23.1	58.3	-	52.0	-	75.0	66.7	51.7
Per telèfon	30.7	30.8	30.0	38.5	25.0	-	30.9	-	25.0	22.2	31.4
Per fax	0.8	-	-	7.7	-	-	0.8	-	-	-	0.8
Per correu ordinari	7.1	5.5	20.0	15.4	-	-	7.3	-	-	11.1	6.8
De forma presencial	5.5	3.3	20.0	15.4	-	-	5.7	-	-	-	5.9
Per carta certificada	0.8	-	-	-	-	100.0	0.8	-	-	-	0.8
Res / Cap	1.6	-	10.0	-	8.3	-	1.6	-	-	-	1.7
No sap/No contesta	0.8	-	-	-	8.3	-	0.8	-	-	-	0.8

**P19. Com valoraria el servei de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya durant el procés que ha seguit durant la tramitació de les reclamacions a través de l'arbitratge? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li vaig a nomenar, utilitzant 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 dels documents**

Base: Arbitratge + ambdós

27	23	2	1	1	0	0	23	4	10	17
----	----	---	---	---	---	---	----	---	----	----

[0] Molt dolent	3.7	4.3	-	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	22.2	13.0	50.0	100.0	100.0	-	-	17.4	50.0	30.0	17.6
[6]	25.9	26.1	50.0	-	-	-	-	26.1	25.0	40.0	17.6
[7]	29.6	34.8	-	-	-	-	-	34.8	-	10.0	41.2
[8]	7.4	8.7	-	-	-	-	-	8.7	-	-	11.8
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	11.1	13.0	-	-	-	-	-	8.7	25.0	10.0	11.8
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Mitjana	6.44	6.65	5.50	5.00	5.00	0.00	0.00	6.43	6.50	5.60	6.94
Desviació típica	1.97	2.06	0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	1.95	2.06	2.33	1.48

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

**Senzillesa del procés**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	7.4	4.3	-	100.0	-	-	8.7	-	10.0	5.9	
[4]	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9	
[5]	14.8	13.0	50.0	-	-	-	17.4	-	20.0	11.8	
[6]	18.5	17.4	50.0	-	-	-	13.0	50.0	20.0	17.6	
[7]	18.5	21.7	-	-	-	-	21.7	-	30.0	11.8	
[8]	25.9	26.1	-	-	100.0	-	21.7	50.0	20.0	29.4	
[9]	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9	
[10] Excel·lent	7.4	8.7	-	-	-	-	8.7	-	-	11.8	
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Mitjana	6.67	6.87	5.50	3.00	8.00	0.00	6.61	7.00	6.20	6.94	
Desviació típica	1.84	1.77	0.50	0.00	0.00	0.00	1.95	1.00	1.47	1.98	

**Documentació/ papers que se li van enviar**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-
[2]	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9
[3]	7.4	8.7	-	-	-	-	8.7	-	10.0	5.9
[4]	7.4	8.7	-	-	-	-	8.7	-	-	11.8
[5]	11.1	8.7	50.0	-	-	-	8.7	25.0	10.0	11.8
[6]	25.9	17.4	50.0	100.0	100.0	-	21.7	50.0	50.0	11.8
[7]	14.8	17.4	-	-	-	-	17.4	-	10.0	17.6
[8]	14.8	17.4	-	-	-	-	17.4	-	-	23.5
[9]	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9
[10] Excel·lent	7.4	8.7	-	-	-	-	4.3	25.0	10.0	5.9
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.04	6.09	5.50	6.00	6.00	0.00	5.91	6.75	5.60	6.29
Desviació típica	2.24	2.43	0.50	0.00	0.00	0.00	2.27	1.92	2.24	2.20

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-
[4]	7.4	4.3	-	100.0	-	-	8.7	-	-	11.8
[5]	7.4	4.3	50.0	-	-	-	8.7	-	-	11.8
[6]	11.1	8.7	50.0	-	-	-	13.0	-	20.0	5.9
[7]	29.6	34.8	-	-	-	-	26.1	50.0	20.0	35.3
[8]	18.5	17.4	-	-	100.0	-	17.4	25.0	20.0	17.6
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	14.8	17.4	-	-	-	-	13.0	25.0	20.0	11.8
No procedeix	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-
Mitjana	6.73	6.91	5.50	4.00	8.00	0.00	6.50	8.00	7.22	6.47
Desviació típica	2.31	2.39	0.50	0.00	0.00	0.00	2.39	1.22	2.04	2.40

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	14.8	17.4	-	-	-	-	-	17.4	-	20.0	11.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	7.4	4.3	-	100.0	-	-	-	8.7	-	-	11.8
[3]	3.7	4.3	-	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9
[4]	3.7	4.3	-	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9
[5]	14.8	13.0	50.0	-	-	-	-	8.7	50.0	10.0	17.6
[6]	3.7	4.3	-	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-
[7]	11.1	13.0	-	-	-	-	-	13.0	-	20.0	5.9
[8]	18.5	17.4	-	-	100.0	-	-	17.4	25.0	10.0	23.5
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	7.4	8.7	-	-	-	-	-	4.3	25.0	10.0	5.9
No procedeix	14.8	13.0	50.0	-	-	-	-	17.4	-	20.0	11.8
Mitjana	5.13	5.15	5.00	2.00	8.00	0.00	0.00	4.74	7.00	5.38	5.00
Desviació típica	3.24	3.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.30	2.12	3.39	3.03

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	11.1	8.7	50.0	-	-	-	-	13.0	-	20.0	5.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	7.4	4.3	-	100.0	-	-	-	8.7	-	-	11.8
[3]	7.4	8.7	-	-	-	-	-	8.7	-	10.0	5.9
[4]	7.4	8.7	-	-	-	-	-	8.7	-	-	11.8
[5]	14.8	13.0	50.0	-	-	-	-	13.0	25.0	20.0	11.8
[6]	7.4	8.7	-	-	-	-	-	4.3	25.0	-	11.8
[7]	11.1	13.0	-	-	-	-	-	13.0	-	10.0	11.8
[8]	11.1	8.7	-	-	100.0	-	-	8.7	25.0	10.0	11.8
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	7.4	8.7	-	-	-	-	-	4.3	25.0	10.0	5.9
No procedeix	14.8	17.4	-	-	-	-	-	17.4	-	20.0	11.8
Mitjana	5.00	5.26	2.50	2.00	8.00	0.00	0.00	4.53	7.25	4.75	5.13
Desviació típica	2.97	2.88	2.50	0.00	0.00	0.00	0.00	2.93	1.92	3.38	2.60

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	3.7	4.3	-	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	3.7	4.3	-	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-
[4]	7.4	8.7	-	-	-	-	-	4.3	25.0	-	11.8
[5]	3.7	4.3	-	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-
[6]	14.8	13.0	50.0	-	-	-	-	13.0	25.0	20.0	11.8
[7]	18.5	17.4	-	100.0	-	-	-	21.7	-	10.0	23.5
[8]	11.1	13.0	-	-	-	-	-	13.0	-	-	17.6
[9]	3.7	4.3	-	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9
[10] Excel·lent	14.8	13.0	50.0	-	-	-	-	13.0	25.0	20.0	11.8
No procedeix	18.5	17.4	-	-	100.0	-	-	17.4	25.0	30.0	11.8
Mitjana	6.73	6.58	8.00	7.00	0.00	0.00	0.00	6.74	6.67	6.71	6.73
Desviació típica	2.51	2.59	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.51	2.49	2.37	2.49

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base: Total entrevistes

**Temps per a respondre**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	11.1	13.0	-	-	-	-	8.7	25.0	10.0	11.8	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	11.1	4.3	50.0	100.0	-	-	13.0	-	-	-	17.6
[6]	18.5	17.4	50.0	-	-	-	17.4	25.0	30.0	11.8	-
[7]	18.5	21.7	-	-	-	-	21.7	-	10.0	23.5	-
[8]	18.5	17.4	-	-	100.0	-	17.4	25.0	20.0	17.6	-
[9]	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	-	5.9	-
[10] Excel·lent	11.1	13.0	-	-	-	-	8.7	25.0	10.0	11.8	-
No procedeix	3.7	4.3	-	-	-	-	4.3	-	10.0	-	-
Mitjana	6.50	6.59	5.50	5.00	8.00	0.00	6.45	6.75	6.11	6.71	-
Desviació típica	2.28	2.42	0.50	0.00	0.00	0.00	2.22	2.59	2.56	2.08	-

**P20. Normalment assisteix a les vistes arbitral?**

Base: Arbitratge + ambdós

Si de forma presencial	63.0	65.2	50.0	100.0	-	-	65.2	50.0	60.0	64.7	-
No	37.0	34.8	50.0	-	100.0	-	34.8	50.0	40.0	35.3	-

**P21. Com valoraria el servei de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular:**

**Professionalitat dels membres col·legis arbitral**

Base: Assisteix vista

[0] Molt dolent	5.9	-	100.0	-	-	-	6.7	-	16.7	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	35.3	33.3	-	100.0	-	-	40.0	-	50.0	27.3	-
[6]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1	-
[7]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1	-
[8]	23.5	26.7	-	-	-	-	13.3	100.0	33.3	18.2	-
[9]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1	-
[10] Excel·lent	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2	-
Mitjana	6.29	6.80	0.00	5.00	0.00	0.00	6.07	8.00	5.17	6.91	-
Desviació típica	2.59	2.04	0.00	0.00	0.00	0.00	2.59	0.00	2.67	2.19	-

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

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	5.9	-	100.0	-	-	-	6.7	-	16.7	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1	-
[5]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	16.7	9.1	-
[6]	17.6	13.3	-	100.0	-	-	13.3	50.0	16.7	18.2	-
[7]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2	-
[8]	17.6	20.0	-	-	-	-	20.0	-	16.7	18.2	-
[9]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2	-
[10] Excel·lent	17.6	20.0	-	-	-	-	13.3	50.0	33.3	9.1	-
Mitjana	7.06	7.47	2.00	6.00	0.00	0.00	6.93	8.00	6.83	7.18	-
Desviació típica	2.28	1.89	0.00	0.00	0.00	0.00	2.21	2.00	2.85	1.75	-

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	16.7	9.1	-
[6]	23.5	20.0	100.0	-	-	-	20.0	50.0	33.3	18.2	-
[7]	17.6	13.3	-	100.0	-	-	20.0	-	16.7	18.2	-
[8]	17.6	20.0	-	-	-	-	20.0	-	-	27.3	-
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	29.4	33.3	-	-	-	-	26.7	50.0	33.3	27.3	-
Mitjana	7.59	7.73	6.00	7.00	0.00	0.00	0.00	7.53	8.00	7.33	7.73
Desviació típica	1.84	1.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.75	2.00	1.97	1.66

**Horaris de realització de les vistes**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	16.7	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	17.6	20.0	-	-	-	-	20.0	-	16.7	18.2	-
[6]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2	-
[7]	23.5	13.3	100.0	100.0	-	-	20.0	50.0	33.3	18.2	-
[8]	17.6	20.0	-	-	-	-	20.0	-	-	27.3	-
[9]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2	-
[10] Excel·lent	11.8	13.3	-	-	-	-	6.7	50.0	33.3	-	-
Mitjana	6.94	6.93	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	6.73	8.50	6.67	7.09
Desviació típica	2.22	2.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.14	1.50	3.09	1.38

**Compliment de dates i horaris acordats per les vistes**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	16.7	-	-
[6]	17.6	20.0	-	-	-	-	20.0	-	-	27.3	-
[7]	23.5	13.3	100.0	100.0	-	-	20.0	50.0	33.3	18.2	-
[8]	17.6	20.0	-	-	-	-	20.0	-	16.7	18.2	-
[9]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2	-
[10] Excel·lent	23.5	26.7	-	-	-	-	20.0	50.0	33.3	18.2	-
Mitjana	7.82	7.93	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	7.73	8.50	7.83	7.82
Desviació típica	1.63	1.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.57	1.50	1.77	1.47

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P22. En el moment de la vista, creu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, com qualificaria la seva defensa/exposició?**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1
[4]	5.9	-	100.0	-	-	-	6.7	-	16.7	-
[5]	29.4	33.3	-	-	-	-	33.3	-	50.0	18.2
[6]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2
[7]	23.5	20.0	-	100.0	-	-	20.0	50.0	16.7	27.3
[8]	5.9	6.7	-	-	-	-	-	50.0	16.7	-
[9]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1
[10] Excel·lent	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2

Mitjana	6.41	6.53	4.00	7.00	0.00	0.00	0.00	6.27	7.50	5.67	6.82
Desviació típica	2.00	1.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.02	0.50	1.37	2.08

**P23. Segons la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

Llarga	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1
Adequada	82.4	80.0	100.0	100.0	-	-	80.0	100.0	100.0	72.7
Molt curta	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2

**P24. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés de l'arbitratge? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	5.9	-	100.0	-	-	-	6.7	-	16.7	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1
[5]	29.4	26.7	-	100.0	-	-	33.3	-	33.3	27.3
[6]	17.6	20.0	-	-	-	-	13.3	50.0	33.3	9.1
[7]	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	-	18.2
[8]	17.6	20.0	-	-	-	-	20.0	-	-	27.3
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	11.8	13.3	-	-	-	-	6.7	50.0	16.7	9.1

Mitjana	6.29	6.67	2.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.07	8.00	5.67	6.64
Desviació típica	2.08	1.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.91	2.00	2.36	1.72

**P25. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	11.8	13.3	-	-	-	-	13.3	-	16.7	9.1
Major/Millor assessorament a l'empresa	23.5	26.7	-	-	-	-	26.7	-	16.7	27.3
Major suport a les empreses	11.8	6.7	100.0	-	-	-	13.3	-	33.3	-
Personal més especialitzat	17.6	13.3	-	100.0	-	-	20.0	-	16.7	18.2
Filtrar més les reclamacions	5.9	6.7	-	-	-	-	-	50.0	16.7	-
Major objectivitat	17.6	13.3	-	100.0	-	-	20.0	-	-	27.3
Res / Cap	29.4	33.3	-	-	-	-	26.7	50.0	16.7	36.4
No sap/No contesta	5.9	6.7	-	-	-	-	6.7	-	-	9.1



Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P26.La Resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude) és clara? Qualifiqui, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar).**

Base:Laude

20	17	1	1	1	0	0	16	4	10	10
----	----	---	---	---	---	---	----	---	----	----

[0] Molt poc clar

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[1]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[2]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[3]

5.0	5.9	-	-	-	-	-	6.3	-	-	10.0
-----	-----	---	---	---	---	---	-----	---	---	------

[4]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[5]

20.0	11.8	100.0	100.0	-	-	-	25.0	-	20.0	20.0
------	------	-------	-------	---	---	---	------	---	------	------

[6]

20.0	23.5	-	-	-	-	-	25.0	-	20.0	20.0
------	------	---	---	---	---	---	------	---	------	------

[7]

5.0	5.9	-	-	-	-	-	6.3	-	-	10.0
-----	-----	---	---	---	---	---	-----	---	---	------

[8]

40.0	41.2	-	-	100.0	-	-	31.3	75.0	50.0	30.0
------	------	---	---	-------	---	---	------	------	------	------

[9]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[10] Excel·lent

10.0	11.8	-	-	-	-	-	6.3	25.0	10.0	10.0
------	------	---	---	---	---	---	-----	------	------	------

Mitjana

6.90	7.06	5.00	5.00	8.00	0.00	0.00	6.50	8.50	7.20	6.60
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Desviació típica

1.80	1.82	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.70	0.87	1.54	1.91
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

**P27.Segons els coneixements que vostè disposa sobre l'arbitratge de Consum, quan el Tribunal dicta un laude, si vostè no està d'acord amb la solució adoptada:**

Base:Arbitratge + ambdós

27	23	2	1	1	0	0	23	4	10	17
----	----	---	---	---	---	---	----	---	----	----

Pot recórrer a la via judicial

63.0	56.5	100.0	100.0	100.0	-	-	60.9	75.0	70.0	58.8
------	------	-------	-------	-------	---	---	------	------	------	------

No pot recórrer a la via judicial

29.6	34.8	-	-	-	-	-	30.4	25.0	30.0	29.4
------	------	---	---	---	---	---	------	------	------	------

Altres

7.4	8.7	-	-	-	-	-	8.7	-	-	11.8
-----	-----	---	---	---	---	---	-----	---	---	------

**P28.Si el Tribunal va decidir que el vostre client us havia d'abonar quantitats pendents, aquest va complir?**

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Si, ha complert a temps

10.0	8.1	8.3	7.1	33.3	-	8.9	17.4	-	25.0	8.2
------	-----	-----	-----	------	---	-----	------	---	------	-----

Si, ha complert però no a temps

1.3	0.9	8.3	-	-	-	1.6	-	-	-	1.5
-----	-----	-----	---	---	---	-----	---	---	---	-----

Encara no ha complert

9.3	9.9	16.7	7.1	-	-	8.1	17.4	-	12.5	9.0
-----	-----	------	-----	---	---	-----	------	---	------	-----

El client no havia d'abonar cap quantitat

79.3	81.1	66.7	85.7	66.7	100.0	81.3	65.2	100.0	62.5	81.3
------	------	------	------	------	-------	------	------	-------	------	------

**P29.El resultat de l'arbitratge compleix les seves expectatives? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.**

[0] No ha complert

12.7	11.7	33.3	7.1	8.3	-	11.4	21.7	-	12.5	12.7
------	------	------	-----	-----	---	------	------	---	------	------

[1]

-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[2]

2.0	2.7	-	-	-	-	2.4	-	-	-	2.2
-----	-----	---	---	---	---	-----	---	---	---	-----

[3]

2.7	3.6	-	-	-	-	1.6	8.7	-	-	3.0
-----	-----	---	---	---	---	-----	-----	---	---	-----

[4]

2.0	0.9	-	14.3	-	-	2.4	-	-	-	2.2
-----	-----	---	------	---	---	-----	---	---	---	-----

[5]

24.0	24.3	16.7	14.3	33.3	100.0	26.0	17.4	-	12.5	25.4
------	------	------	------	------	-------	------	------	---	------	------

[6]

7.3	7.2	-	14.3	8.3	-	5.7	4.3	75.0	25.0	5.2
-----	-----	---	------	-----	---	-----	-----	------	------	-----

[7]

6.7	7.2	8.3	-	8.3	-	6.5	8.7	-	6.3	6.7
-----	-----	-----	---	-----	---	-----	-----	---	-----	-----

[8]

20.0	19.8	16.7	21.4	25.0	-	19.5	21.7	25.0	25.0	19.4
------	------	------	------	------	---	------	------	------	------	------

[9]

6.7	7.2	-	14.3	-	-	8.1	-	-	-	7.5
-----	-----	---	------	---	---	-----	---	---	---	-----

[10] Ha complert

16.0	15.3	25.0	14.3	16.7	-	16.3	17.4	-	18.8	15.7
------	------	------	------	------	---	------	------	---	------	------

Mitjana

6.11	6.12	5.25	6.57	6.42	5.00	6.21	5.48	6.50	6.44	6.07
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Desviació típica

3.09	3.05	4.04	2.72	2.63	0.00	3.03	3.58	0.87	2.91	3.10
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

**P30.Si en el futur tingués un altre conflicte que afectés la vostra empresa acceptaria resoldreho a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

Base:Empresa no adherida

134	100	10	14	9	1	117	16	1	0	134
-----	-----	----	----	---	---	-----	----	---	---	-----

Segur que si

60.4	59.0	60.0	71.4	66.7	-	59.0	68.8	100.0	-	60.4
------	------	------	------	------	---	------	------	-------	---	------

Probablement si

11.2	11.0	20.0	7.1	11.1	-	11.1	12.5	-	-	11.2
------	------	------	-----	------	---	------	------	---	---	------

No ho sap

11.9	11.0	20.0	7.1	11.1	100.0	12.8	6.3	-	-	11.9
------	------	------	-----	------	-------	------	-----	---	---	------

Probablement no

6.0	7.0	-	7.1	-	-	6.0	6.3	-	-	6.0
-----	-----	---	-----	---	---	-----	-----	---	---	-----

Segur que no

10.4	12.0	-	7.1	11.1	-	11.1	6.3	-	-	10.4
------	------	---	-----	------	---	------	-----	---	---	------

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P31.Segons la seva opinió, els consumidors trien un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?**

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Si	8.7	9.0	-	14.3	8.3	-	8.9	4.3	25.0	12.5	8.2
No	82.0	83.8	83.3	78.6	75.0	-	82.1	82.6	75.0	81.3	82.1
No sap/No contesta	9.3	7.2	16.7	7.1	16.7	100.0	8.9	13.0	-	6.3	9.7

**P32a.Podria dir-me del següent llistat quin és per a vostè l'aspecte més important de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions? Primera menció**

Atenció i assessorament/ informació rebuda	24.7	23.4	16.7	42.9	25.0	-	25.2	17.4	50.0	12.5	26.1
Documents a presentar	7.3	7.2	-	21.4	-	-	7.3	8.7	-	12.5	6.7
Tramitació	12.0	12.6	16.7	7.1	-	100.0	11.4	17.4	-	12.5	11.9
Possibilitat de ser escoltat	32.0	32.4	25.0	21.4	50.0	-	31.7	34.8	25.0	25.0	32.8
Possibilitat de reconvençió	4.0	4.5	8.3	-	-	-	4.1	-	25.0	6.3	3.7
Resolució	20.0	19.8	33.3	7.1	25.0	-	20.3	21.7	-	31.3	18.7

**P32b.Quin el segueix en 2on lloc? Segona menció**

Atenció i assessorament/ informació rebuda	17.3	16.2	16.7	21.4	25.0	-	15.4	30.4	-	12.5	17.9
Documents a presentar	9.3	11.7	-	-	8.3	-	8.1	13.0	25.0	18.8	8.2
Tramitació	10.0	11.7	8.3	7.1	-	-	10.6	4.3	25.0	12.5	9.7
Possibilitat de ser escoltat	18.0	18.0	41.7	14.3	-	-	16.3	26.1	25.0	12.5	18.7
Possibilitat de reconvençió	4.7	5.4	-	-	8.3	-	4.9	4.3	-	-	5.2
Resolució	14.0	13.5	8.3	14.3	16.7	100.0	14.6	13.0	-	12.5	14.2
Cap més	26.7	23.4	25.0	42.9	41.7	-	30.1	8.7	25.0	31.3	26.1

**P32c.I en 3er lloc? Tercera menció**

Base:Respon segona menció

110	85	9	8	7	1	86	21	3	11	99
-----	----	---	---	---	---	----	----	---	----	----

Atenció i assessorament/ informació rebuda	14.5	14.1	33.3	12.5	-	-	15.1	14.3	-	9.1	15.2
Documents a presentar	15.5	16.5	22.2	-	14.3	-	15.1	19.0	-	-	17.2
Tramitació	13.6	15.3	-	12.5	14.3	-	12.8	19.0	-	18.2	13.1
Possibilitat de ser escoltat	13.6	14.1	-	25.0	14.3	-	15.1	9.5	-	9.1	14.1
Possibilitat de reconvençió	8.2	7.1	22.2	-	14.3	-	7.0	9.5	33.3	18.2	7.1
Resolució	16.4	17.6	-	25.0	14.3	-	15.1	19.0	33.3	18.2	16.2
Cap més	18.2	15.3	22.2	25.0	28.6	100.0	19.8	9.5	33.3	27.3	17.2

**P32.Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions?**

Total mencions

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Atenció i assessorament/ informació rebuda	52.7	50.5	58.3	71.4	50.0	-	51.2	60.9	50.0	31.3	55.2
Documents a presentar	28.0	31.5	16.7	21.4	16.7	-	26.0	39.1	25.0	31.3	27.6
Tramitació	32.0	36.0	25.0	21.4	8.3	100.0	30.9	39.1	25.0	37.5	31.3
Possibilitat de ser escoltat	60.0	61.3	66.7	50.0	58.3	-	58.5	69.6	50.0	43.8	61.9
Possibilitat de reconvençió	14.7	15.3	25.0	-	16.7	-	13.8	13.0	50.0	18.8	14.2
Resolució	46.0	46.8	41.7	35.7	50.0	100.0	45.5	52.2	25.0	56.3	44.8

**P33a.Dels següents valors, quin considera el més importants? Primera menció**

Objectivitat de la resolució	39.3	38.7	25.0	35.7	66.7	-	37.4	47.8	50.0	56.3	37.3
Privacitat/Confidencialitat	12.7	14.4	16.7	7.1	-	-	12.2	13.0	25.0	12.5	12.7
Rapidesa	22.0	21.6	16.7	35.7	16.7	-	23.6	17.4	-	25.0	21.6
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	8.0	9.0	-	7.1	-	100.0	8.1	4.3	25.0	-	9.0
Gratuitat	18.0	16.2	41.7	14.3	16.7	-	18.7	17.4	-	6.3	19.4

Novembre 2009

%Verticals

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P33b. Quin el segueix en 2on lloc? Segona menció**

Objectivitat de la resolució	16.0	16.2	33.3	14.3	-	-	17.9	8.7	-	-	17.9
Privacitat/Confidencialitat	13.3	12.6	16.7	21.4	8.3	-	11.4	21.7	25.0	25.0	11.9
Rapidesa	14.0	15.3	8.3	7.1	16.7	-	13.0	21.7	-	6.3	14.9
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	17.3	19.8	8.3	7.1	16.7	-	15.4	26.1	25.0	25.0	16.4
Gratuïtat	13.3	12.6	8.3	28.6	8.3	-	13.0	17.4	-	-	14.9
Cap més	26.0	23.4	25.0	21.4	50.0	100.0	29.3	4.3	50.0	43.8	23.9

**P33. Dels següents valors, quin considera el més importants?**

Total mencions

Objectivitat de la resolució	55.3	55.0	58.3	50.0	66.7	-	55.3	56.5	50.0	56.3	55.2
Privacitat/Confidencialitat	26.0	27.0	33.3	28.6	8.3	-	23.6	34.8	50.0	37.5	24.6
Rapidesa	36.0	36.9	25.0	42.9	33.3	-	36.6	39.1	-	31.3	36.6
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	25.3	28.8	8.3	14.3	16.7	100.0	23.6	30.4	50.0	25.0	25.4
Gratuïtat	31.3	28.8	50.0	42.9	25.0	-	31.7	34.8	-	6.3	34.3

**P34. Em podria dir quins considera que són els principals avantatges per als consumidors a l'hora de comprar o contractar amb una empresa adherida?**

Base: Empresa adherida

16	11	2	0	3	0	6	7	3	16	0
----	----	---	---	---	---	---	---	---	----	---

Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	50.0	45.5	50.0	-	66.7	-	33.3	57.1	66.7	50.0	-
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	12.5	9.1	50.0	-	-	-	-	28.6	-	12.5	-
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	37.5	36.4	50.0	-	33.3	-	33.3	57.1	-	37.5	-
Altres	6.3	9.1	-	-	-	-	-	14.3	-	6.3	-
Res / Cap	6.3	-	50.0	-	-	-	16.7	-	-	6.3	-
No contesta	12.5	18.2	-	-	-	-	16.7	-	33.3	12.5	-

**P35. Em podria dir per què no s'ha adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya/ al Sistema arbitral de consum?**

Base: Empresa no adherida

134	100	10	14	9	1	117	16	1	0	134
-----	-----	----	----	---	---	-----	----	---	---	-----

No s'ho havia plantejat mai	26.1	28.0	30.0	7.1	33.3	-	25.6	31.3	-	-	26.1
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	7.5	8.0	-	14.3	-	-	6.8	12.5	-	-	7.5
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	11.9	12.0	10.0	7.1	22.2	-	11.1	12.5	100.0	-	11.9
No ha trobat el moment, ho té pendent	6.0	5.0	10.0	14.3	-	-	6.8	-	-	-	6.0
No creu que el consumidor ho tingui en compte	2.2	2.0	-	-	11.1	-	2.6	-	-	-	2.2
No té reclamacions i no ho ha necessitat	3.7	3.0	10.0	-	-	100.0	2.6	12.5	-	-	3.7
Formen part d'un gremi que ja està adherit	5.2	7.0	-	-	-	-	4.3	12.5	-	-	5.2
Altres	12.7	12.0	10.0	28.6	-	-	12.8	12.5	-	-	12.7
No contesta	24.6	23.0	30.0	28.6	33.3	-	27.4	6.3	-	-	24.6

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida
150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134

Base: Total entrevistes

**Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?**

Base: Total entrevistes	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
Estudis primaris	2.7	1.8	8.3	7.1	-	-	2.4	4.3	-	-	3.0
Secundària general obligatòria	0.7	-	-	-	8.3	-	0.8	-	-	-	0.7
Batxillerat	20.7	20.7	8.3	28.6	16.7	100.0	21.1	21.7	-	6.3	22.4
Tècnic professional mig (FP I)	6.0	7.2	8.3	-	-	-	5.7	8.7	-	6.3	6.0
Tècnic professional superior (FP II)	20.7	19.8	16.7	28.6	25.0	-	21.1	21.7	-	6.3	22.4
Titulacions universitàries (Diplomatura)	21.3	20.7	16.7	14.3	41.7	-	22.0	8.7	75.0	37.5	19.4
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	26.7	28.8	41.7	14.3	8.3	-	25.2	34.8	25.0	43.8	24.6
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	1.3	0.9	-	7.1	-	-	1.6	-	-	-	1.5

**Dat2. Quin tipus de relació té amb l'empresa?**

Propietari	33.3	29.7	75.0	35.7	25.0	-	30.9	47.8	25.0	31.3	33.6
Empleat	51.3	52.3	25.0	50.0	66.7	100.0	53.7	39.1	50.0	43.8	52.2
Cap d'Atenció al client	12.7	14.4	-	14.3	8.3	-	13.0	8.7	25.0	18.8	11.9
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	2.7	3.6	-	-	-	-	2.4	4.3	-	6.3	2.2

Novembre 2009

	Sector									
	TOTAL	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
<b>Base: Total entrevistes</b>	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
<b>Demarcació</b>										
Barcelona	74.0	66.7	100.0	75.8	70.0	100.0	100.0	100.0	88.9	68.7
Girona	8.0	-	-	12.1	-	-	-	-	-	9.6
Lleida	9.3	33.3	-	3.0	-	-	-	-	-	14.5
Tarragona	8.0	-	-	9.1	30.0	-	-	-	11.1	6.0
Terres Ebre	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2
<b>Sector</b>										
Telefonia	2.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Internet	0.7	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Vehicles (reparació/ compra-venda)	22.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Habitatge/Llar	6.7	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Telecomunicacions/Informàtica	6.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Gas	0.7	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Transport públic i privat	0.7	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	6.0	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Altres	55.3	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
<b>Procediment</b>										
Mediació	82.0	100.0	-	87.9	60.0	77.8	100.0	100.0	88.9	81.9
Arbitratge	15.3	-	100.0	9.1	40.0	22.2	-	-	11.1	14.5
Ambdós	2.7	-	-	3.0	-	-	-	-	-	3.6
<b>Resolució</b>										
Laude	13.3	-	100.0	9.1	40.0	22.2	-	-	11.1	10.8
Laude desestimat	4.7	-	-	3.0	-	-	-	-	-	7.2
Arxiu+altres	82.0	100.0	-	87.9	60.0	77.8	100.0	100.0	88.9	81.9
<b>Data</b>										
Abans	74.0	33.3	100.0	69.7	70.0	88.9	100.0	100.0	88.9	73.5
Després	26.0	66.7	-	30.3	30.0	11.1	-	-	11.1	26.5
<b>Empresa</b>										
Empresa adherida que ha tingut laudes	4.7	-	100.0	-	20.0	11.1	-	-	-	3.6
Empresa adherida que no ha tingut laudes	6.0	-	-	3.0	-	-	-	-	11.1	8.4
Empresa no adherida que ha tingut laudes	10.7	-	-	9.1	20.0	11.1	-	-	11.1	10.8
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	78.7	100.0	-	87.9	60.0	77.8	100.0	100.0	77.8	77.1
<b>Sexe</b>										
Home	48.7	33.3	100.0	72.7	40.0	66.7	100.0	-	22.2	41.0
Dona	51.3	66.7	-	27.3	60.0	33.3	-	100.0	77.8	59.0
<b>Edat</b>										
18-24 anys	2.0	-	-	3.0	-	11.1	-	-	-	1.2
25-34 anys	24.0	66.7	-	15.2	30.0	33.3	-	-	55.6	21.7
35-49 anys	56.0	33.3	100.0	57.6	60.0	55.6	-	100.0	44.4	56.6
50-64 anys	17.3	-	-	24.2	10.0	-	100.0	-	-	19.3
+de 64 anys	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2

**P1. Ens consta que en el darrer any ha rebut alguna reclamació a través de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, és això cert?**

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

Novembre 2009

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

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P2.Quantes vegades ha gestionat la seva empresa una reclamació a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

1	52.0	-	-	57.6	80.0	44.4	100.0	-	44.4	50.6
2	14.7	33.3	-	12.1	-	11.1	-	-	11.1	18.1
3	8.7	33.3	-	12.1	-	11.1	-	-	11.1	7.2
4	3.3	-	-	3.0	-	-	-	100.0	-	3.6
5	2.7	-	-	-	10.0	11.1	-	-	-	2.4
6	2.0	-	-	3.0	-	11.1	-	-	-	1.2
7	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2
10	0.7	-	-	-	-	-	-	-	11.1	-
20	0.7	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
40	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2
50	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2
100	0.7	-	-	-	-	-	-	-	11.1	-
No recorda	12.7	33.3	-	12.1	10.0	11.1	-	-	11.1	13.3

**P3.La seva empresa forma part d'un gremi o associació empresarial?**

Si	66.7	33.3	-	81.8	50.0	44.4	-	100.0	77.8	66.3
No	33.3	66.7	100.0	18.2	50.0	55.6	100.0	-	22.2	33.7

**P4.Ha rebut informació sobre l'arbitratge de consum des del seu gremi o associació?**

Base:Forma part de gremi

100	1	0	27	5	4	0	1	7	55
-----	---	---	----	---	---	---	---	---	----

Si	59.0	-	-	74.1	-	75.0	-	100.0	57.1	56.4
No	41.0	100.0	-	25.9	100.0	25.0	-	-	42.9	43.6

**P5.Ens consta que la seva empresa ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions a través de com a mínim una Mediació / Arbitratge. És això cert?**

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

Si	98.7	100.0	100.0	97.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	98.8
No	1.3	-	-	3.0	-	-	-	-	-	1.2

**P5a.En quina diligència ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions?**

Base:Procediment incorrecte

2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Arbitratge	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Ambdós	50.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-

**P7.L'empresa pertany al sector...?**

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

Si	70.0	100.0	100.0	97.0	90.0	100.0	100.0	-	88.9	50.6
No	30.0	-	-	3.0	10.0	-	-	100.0	11.1	49.4

Novembre 2009

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

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P7a.A quin sector pertany l'empresa ?**

Base:Sector incorrecte

45	0	0	1	1	0	0	1	1	41
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Vehicles (reparació/ compra-venda)	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
Habitatge/Llar	33.3	-	-	-	-	-	-	-	-	36.6
Electricitat	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
Gas	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
Transport públic i privat	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
Roba i complementos	4.4	-	-	-	-	-	-	-	-	4.9
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	2.2	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Restaurants	4.4	-	-	-	-	-	-	-	-	4.9
Grans superfícies	4.4	-	-	-	-	-	-	-	-	4.9
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
Serveis sanitaris	2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
Metal·lúrgia	4.4	-	-	-	-	-	-	-	-	4.9
Altres serveis	28.9	-	-	100.0	100.0	-	-	-	100.0	24.4
Altres comerços	4.4	-	-	-	-	-	-	-	-	4.9

**P8.A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.**

**Tracte rebut del personal**

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

[0]	5.3	-	-	6.1	20.0	-	-	-	-	4.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.3	-	-	-	-	11.1	-	-	-	1.2
[3]	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2
[4]	2.0	-	-	6.1	-	-	-	-	-	1.2
[5]	16.7	-	-	18.2	30.0	11.1	-	-	11.1	16.9
[6]	8.0	-	-	6.1	-	-	-	-	11.1	10.8
[7]	12.0	-	100.0	21.2	10.0	11.1	-	-	22.2	7.2
[8]	26.0	33.3	-	18.2	-	22.2	100.0	100.0	-	33.7
[9]	10.0	33.3	-	9.1	10.0	22.2	-	-	22.2	7.2
[10]	18.0	33.3	-	15.2	30.0	22.2	-	-	33.3	15.7
Mitjana	7.06	9.00	7.00	6.79	6.10	7.56	8.00	8.00	8.11	7.02
Desviació típica	2.51	0.82	0.00	2.52	3.65	2.45	0.00	0.00	1.79	2.42

**Quantitat d'informació**

[0]	4.7	-	-	6.1	-	11.1	-	-	11.1	3.6
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.7	-	-	3.0	-	-	-	-	-	-
[3]	4.0	-	-	6.1	10.0	-	-	-	-	3.6
[4]	0.7	-	-	3.0	-	-	-	-	-	-
[5]	18.7	-	-	12.1	10.0	22.2	-	-	22.2	22.9
[6]	12.7	-	-	12.1	10.0	11.1	-	-	22.2	13.3
[7]	15.3	33.3	-	21.2	-	11.1	-	100.0	11.1	14.5
[8]	26.7	66.7	100.0	21.2	30.0	11.1	100.0	-	22.2	27.7
[9]	8.7	-	-	9.1	10.0	33.3	-	-	-	7.2
[10]	8.0	-	-	6.1	30.0	-	-	-	11.1	7.2
Mitjana	6.64	7.67	8.00	6.30	7.70	6.44	8.00	7.00	6.11	6.65
Desviació típica	2.29	0.47	0.00	2.53	2.24	2.75	0.00	0.00	2.64	2.13

Novembre 2009

%Verticals

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir**

[0]	6.7	-	-	9.1	10.0	11.1	-	-	11.1	4.8
[1]	0.7	-	-	3.0	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	2.0	-	-	3.0	-	-	-	-	-	2.4
[4]	2.7	-	-	3.0	-	11.1	-	-	-	2.4
[5]	12.7	-	-	18.2	-	22.2	-	-	11.1	12.0
[6]	8.7	-	-	3.0	20.0	-	-	-	22.2	9.6
[7]	16.0	-	100.0	21.2	-	11.1	-	-	11.1	16.9
[8]	26.7	-	-	15.2	30.0	33.3	100.0	100.0	11.1	31.3
[9]	10.7	100.0	-	15.2	10.0	11.1	-	-	-	7.2
[10]	13.3	-	-	9.1	30.0	-	-	-	33.3	13.3
Mitjana	6.87	9.00	7.00	6.30	7.50	6.00	8.00	8.00	6.89	7.01
Desviació típica	2.57	0.00	0.00	2.90	2.87	2.67	0.00	0.00	3.03	2.32

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	4.0	-	-	3.0	10.0	-	-	-	-	4.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.0	-	-	3.0	-	-	-	-	-	2.4
[5]	12.0	-	-	12.1	10.0	11.1	-	-	22.2	12.0
[6]	5.3	-	-	9.1	10.0	22.2	-	-	11.1	1.2
[7]	18.0	-	100.0	21.2	10.0	22.2	-	-	11.1	18.1
[8]	32.7	33.3	-	27.3	20.0	-	-	100.0	44.4	38.6
[9]	11.3	33.3	-	3.0	20.0	33.3	-	-	-	12.0
[10]	14.7	33.3	-	21.2	20.0	11.1	100.0	-	11.1	10.8
Mitjana	7.36	9.00	7.00	7.33	7.20	7.56	10.00	8.00	7.22	7.29
Desviació típica	2.16	0.82	0.00	2.16	2.86	1.64	0.00	0.00	1.55	2.21

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	2.0	-	-	3.0	-	-	-	-	-	2.4
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.3	-	-	-	10.0	-	-	-	-	1.2
[4]	0.7	-	-	3.0	-	-	-	-	-	-
[5]	8.7	-	-	3.0	-	11.1	-	-	-	13.3
[6]	10.7	-	-	9.1	10.0	11.1	100.0	-	11.1	10.8
[7]	19.3	-	100.0	24.2	10.0	22.2	-	-	22.2	18.1
[8]	34.0	33.3	-	36.4	40.0	11.1	-	100.0	33.3	34.9
[9]	8.0	33.3	-	-	10.0	33.3	-	-	11.1	7.2
[10]	15.3	33.3	-	21.2	20.0	11.1	-	-	22.2	12.0
Mitjana	7.47	9.00	7.00	7.55	7.70	7.78	6.00	8.00	8.11	7.27
Desviació típica	1.88	0.82	0.00	2.02	1.95	1.55	0.00	0.00	1.29	1.93

**P9.Segons vostè, de mitja, en quant temps pensava que es resolrien les reclamacions?**

Menys d'1 mes	38.7	33.3	-	45.5	40.0	33.3	100.0	-	22.2	38.6
D'1 a 3 mesos	46.7	66.7	100.0	45.5	50.0	55.6	-	100.0	55.6	43.4
De 3 a 6 mesos	9.3	-	-	3.0	10.0	11.1	-	-	11.1	12.0
Més de 6 mesos	5.3	-	-	6.1	-	-	-	-	11.1	6.0



Novembre 2009

%Verticals

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P10. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre els procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent**

[0] Molt dolent	6.7	-	-	15.2	-	11.1	-	-	11.1	3.6
[1]	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
[2]	2.7	-	-	-	-	-	-	-	-	4.8
[3]	3.3	-	-	3.0	10.0	-	-	-	-	3.6
[4]	4.0	-	-	3.0	-	11.1	-	-	-	4.8
[5]	10.7	-	-	6.1	10.0	-	-	-	-	15.7
[6]	10.0	-	-	6.1	20.0	11.1	-	-	11.1	10.8
[7]	20.0	33.3	100.0	21.2	10.0	22.2	-	-	44.4	16.9
[8]	24.7	66.7	-	33.3	20.0	22.2	-	100.0	11.1	21.7
[9]	7.3	-	-	3.0	20.0	22.2	-	-	11.1	6.0
[10] Excel·lent	9.3	-	-	9.1	10.0	-	100.0	-	11.1	9.6
Mitjana	6.43	7.67	7.00	6.21	7.10	6.44	10.00	8.00	6.78	6.28
Desviació típica	2.63	0.47	0.00	3.07	2.02	2.71	0.00	0.00	2.66	2.54

**P11. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant l'etapa d'informació dels procediments a seguir?**

Major rapidesa/agilitat	10.7	-	-	12.1	-	-	-	-	33.3	10.8
Més quantitat d'informació	15.3	33.3	-	21.2	10.0	33.3	-	-	22.2	10.8
Informació més sintetitzada/personalitzada	10.0	-	-	6.1	10.0	-	-	-	22.2	12.0
Ampliar els canals de comunicació/informació	9.3	-	-	9.1	-	11.1	-	-	-	12.0
Major suport a les empreses	6.7	-	-	12.1	10.0	-	-	-	11.1	4.8
Filtrar més les reclamacions	4.0	-	-	3.0	10.0	-	-	-	-	4.8
Major objectivitat	2.7	-	-	6.1	-	11.1	-	-	-	1.2
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	2.0	-	-	3.0	-	11.1	-	-	-	1.2
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
Altres	2.0	-	-	-	10.0	-	-	-	-	2.4
Res / Cap	33.3	66.7	100.0	30.3	40.0	22.2	100.0	100.0	11.1	33.7
No sap/No contesta	6.7	-	-	6.1	20.0	11.1	-	-	-	6.0

**P12. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?**

Si	48.7	66.7	100.0	45.5	50.0	44.4	-	100.0	44.4	49.4
No	51.3	33.3	-	54.5	50.0	55.6	100.0	-	55.6	50.6

**P13. Exhibeix el distintiu d'adhesió al/s seu/s establiments?**

Base: Empresa adherida	16	0	1	1	2	1	0	0	1	10
Si	50.0	-	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-	40.0
No	50.0	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	60.0

**P14. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta una reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la sol·licitud?**

Base: Total entrevistes	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Està obligada si és una empresa adherida	31.3	33.3	-	36.4	20.0	44.4	-	100.0	33.3	28.9
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	52.0	66.7	100.0	54.5	50.0	44.4	-	-	55.6	51.8
No sap	16.7	-	-	9.1	30.0	11.1	100.0	-	11.1	19.3

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P15. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la reclamació? Li demano que valori cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.**

**Facilitat d'accés**

Base: Mediació + ambdós

127	3	0	30	6	7	1	1	8	71	
[0] Molt dolent	4.7	-	6.7	16.7	-	-	-	-	4.2	
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
[2]	0.8	-	3.3	-	-	-	-	-	-	
[3]	2.4	-	-	-	-	-	-	-	4.2	
[4]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	1.4	
[5]	9.4	-	6.7	-	-	-	-	-	14.1	
[6]	13.4	-	3.3	16.7	28.6	-	-	37.5	14.1	
[7]	15.7	-	26.7	16.7	28.6	-	-	-	12.7	
[8]	21.3	66.7	26.7	-	14.3	-	100.0	25.0	18.3	
[9]	7.1	33.3	3.3	16.7	14.3	-	-	12.5	5.6	
[10] Excel·lent	15.7	-	13.3	33.3	-	100.0	-	25.0	15.5	
No procedeix	8.7	-	10.0	-	14.3	-	-	-	9.9	
Mitjana	7.02	8.33	0.00	6.93	7.00	7.17	10.00	8.00	7.88	6.81
Desviació típica	2.44	0.47	0.00	2.63	3.46	1.07	0.00	0.00	1.62	2.46

**Claredat en els documents que envia l'ACC**

[0] Molt dolent	2.4	-	3.3	16.7	-	-	-	-	1.4	
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
[3]	1.6	-	-	-	-	-	-	-	2.8	
[4]	1.6	-	-	-	28.6	-	-	-	-	
[5]	13.4	-	13.3	-	14.3	-	-	12.5	15.5	
[6]	11.8	-	10.0	16.7	-	100.0	-	12.5	12.7	
[7]	16.5	-	23.3	16.7	14.3	-	-	37.5	12.7	
[8]	22.0	33.3	23.3	-	14.3	-	100.0	-	25.4	
[9]	11.8	33.3	13.3	-	14.3	-	-	12.5	11.3	
[10] Excel·lent	13.4	33.3	10.0	50.0	-	-	-	25.0	11.3	
No procedeix	5.5	-	3.3	-	14.3	-	-	-	7.0	
Mitjana	7.21	9.00	0.00	7.21	7.17	6.17	6.00	8.00	7.63	7.18
Desviació típica	2.08	0.82	0.00	2.04	3.58	1.95	0.00	0.00	1.73	1.98

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	4.7	-	6.7	16.7	-	-	-	-	4.2	
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
[2]	1.6	-	3.3	-	-	-	-	-	1.4	
[3]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	1.4	
[4]	0.8	-	3.3	-	-	-	-	-	-	
[5]	7.1	-	3.3	16.7	-	-	-	-	9.9	
[6]	7.9	-	6.7	-	14.3	-	-	12.5	8.5	
[7]	16.5	-	16.7	33.3	28.6	-	-	-	16.9	
[8]	22.0	-	26.7	-	-	-	100.0	25.0	23.9	
[9]	10.2	66.7	6.7	-	28.6	-	-	12.5	8.5	
[10] Excel·lent	18.9	33.3	16.7	33.3	14.3	100.0	-	37.5	15.5	
No procedeix	9.4	-	10.0	-	14.3	-	-	12.5	9.9	
Mitjana	7.34	9.33	0.00	7.04	6.50	8.00	10.00	8.00	8.71	7.19
Desviació típica	2.47	0.47	0.00	2.77	3.40	1.41	0.00	0.00	1.39	2.39

Novembre 2009

%Verticals

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	7.9	-	-	6.7	16.7	-	-	-	-	9.9
[1]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
[2]	0.8	-	-	3.3	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.4	-	-	-	-	14.3	-	-	-	2.8
[5]	11.0	-	-	10.0	-	-	100.0	-	-	14.1
[6]	6.3	-	-	10.0	-	-	-	-	-	7.0
[7]	17.3	-	-	20.0	33.3	-	-	-	37.5	15.5
[8]	24.4	33.3	-	26.7	-	28.6	-	100.0	25.0	23.9
[9]	5.5	33.3	-	3.3	-	28.6	-	-	12.5	2.8
[10] Excel·lent	13.4	33.3	-	13.3	33.3	14.3	-	-	12.5	11.3
No procedeix	10.2	-	-	6.7	16.7	14.3	-	-	12.5	11.3
Mitjana	6.74	9.00	0.00	6.79	6.80	8.00	5.00	8.00	8.00	6.35
Desviació típica	2.74	0.82	0.00	2.62	3.66	1.91	0.00	0.00	1.07	2.87

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	11.8	-	-	13.3	16.7	-	-	-	-	14.1
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	2.4	-	-	3.3	-	-	-	-	-	2.8
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.4	-	-	3.3	-	-	-	-	-	2.8
[5]	13.4	-	-	13.3	-	14.3	-	-	25.0	14.1
[6]	6.3	-	-	-	16.7	14.3	-	-	25.0	5.6
[7]	18.9	33.3	-	26.7	16.7	28.6	-	-	12.5	15.5
[8]	15.0	66.7	-	13.3	-	14.3	-	100.0	-	15.5
[9]	3.9	-	-	3.3	-	14.3	-	-	12.5	2.8
[10] Excel·lent	7.1	-	-	6.7	33.3	-	100.0	-	-	5.6
No procedeix	18.9	-	-	16.7	16.7	14.3	-	-	25.0	21.1
Mitjana	5.88	7.67	0.00	5.72	6.60	7.00	10.00	8.00	6.33	5.52
Desviació típica	2.98	0.47	0.00	3.10	3.67	1.29	0.00	0.00	1.37	3.12

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

[0] Molt dolent	9.4	-	-	13.3	16.7	-	-	-	-	9.9
[1]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
[2]	1.6	-	-	3.3	-	-	-	-	-	1.4
[3]	1.6	-	-	-	-	-	-	-	-	2.8
[4]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
[5]	7.1	-	-	3.3	16.7	-	-	-	-	9.9
[6]	5.5	-	-	6.7	-	-	-	-	-	7.0
[7]	13.4	-	-	13.3	33.3	28.6	-	-	25.0	9.9
[8]	21.3	66.7	-	20.0	-	14.3	-	100.0	12.5	22.5
[9]	9.4	33.3	-	10.0	-	28.6	-	-	25.0	5.6
[10] Excel·lent	15.7	-	-	16.7	33.3	14.3	100.0	-	12.5	14.1
No procedeix	13.4	-	-	13.3	-	14.3	-	-	25.0	14.1
Mitjana	6.77	8.33	0.00	6.62	6.50	8.33	10.00	8.00	8.33	6.41
Desviació típica	3.04	0.47	0.00	3.38	3.40	1.11	0.00	0.00	1.11	3.11

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

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

[0] Molt dolent	6.3	-	-	10.0	16.7	-	-	-	-	5.6
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.8	-	-	3.3	-	-	-	-	-	-
[3]	1.6	-	-	-	-	-	-	-	-	2.8
[4]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
[5]	11.8	-	-	10.0	-	-	-	-	-	16.9
[6]	11.0	-	-	10.0	-	14.3	-	-	25.0	11.3
[7]	15.0	-	-	10.0	50.0	14.3	-	-	12.5	15.5
[8]	22.8	66.7	-	33.3	-	14.3	-	100.0	12.5	19.7
[9]	7.1	33.3	-	3.3	-	28.6	-	-	12.5	5.6
[10] Excel·lent	11.8	-	-	6.7	33.3	-	100.0	-	37.5	9.9
No procedeix	11.0	-	-	13.3	-	28.6	-	-	-	11.3
Mitjana	6.79	8.33	0.00	6.35	6.83	7.80	10.00	8.00	8.25	6.56
Desviació típica	2.55	0.47	0.00	2.88	3.34	1.17	0.00	0.00	1.64	2.45

**Temps de resolució**

[0] Molt dolent	6.3	-	-	6.7	-	-	100.0	-	-	7.0
[1]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
[2]	2.4	-	-	3.3	-	-	-	-	-	2.8
[3]	3.9	-	-	-	-	-	-	-	-	7.0
[4]	3.9	-	-	3.3	16.7	14.3	-	-	-	2.8
[5]	15.7	-	-	6.7	16.7	-	-	-	12.5	22.5
[6]	14.2	-	-	23.3	16.7	28.6	-	-	25.0	8.5
[7]	14.2	-	-	20.0	16.7	14.3	-	100.0	25.0	9.9
[8]	15.7	66.7	-	13.3	-	28.6	-	-	-	16.9
[9]	5.5	33.3	-	6.7	-	-	-	-	12.5	4.2
[10] Excel·lent	9.4	-	-	10.0	33.3	-	-	-	12.5	8.5
No procedeix	7.9	-	-	6.7	-	14.3	-	-	12.5	8.5
Mitjana	6.15	8.33	0.00	6.43	7.00	6.50	0.00	7.00	7.14	5.78
Desviació típica	2.62	0.47	0.00	2.56	2.31	1.38	0.00	0.00	1.64	2.74

**P16. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.**

Base: Mediació + ambdós

127	3	0	30	6	7	1	1	8	71	
[0] Molt dolent	7.1	-	-	6.7	-	-	-	-	-	9.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.8	-	-	-	16.7	-	-	-	-	-
[3]	2.4	-	-	6.7	-	-	-	-	-	1.4
[4]	2.4	-	-	3.3	-	-	-	-	-	2.8
[5]	11.0	-	-	10.0	-	-	-	-	-	15.5
[6]	16.5	-	-	16.7	-	14.3	-	-	12.5	19.7
[7]	15.0	-	-	16.7	16.7	14.3	-	-	25.0	14.1
[8]	26.0	100.0	-	23.3	16.7	57.1	-	100.0	50.0	18.3
[9]	8.7	-	-	6.7	16.7	14.3	-	-	-	9.9
[10] Excel·lent	10.2	-	-	10.0	33.3	-	100.0	-	12.5	8.5
Mitjana	6.65	8.00	0.00	6.47	7.67	7.71	10.00	8.00	7.75	6.30
Desviació típica	2.51	0.00	0.00	2.56	2.75	0.88	0.00	0.00	1.09	2.66

Novembre 2009

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

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P17.En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?**

Base:Mediació + ambdós

127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	14.2	-	13.3	16.7	14.3	-	100.0	37.5	11.3
Millorar l'assessorament que s'ofereix	11.8	-	13.3	16.7	14.3	-	-	12.5	11.3
Ampliar els canals de comunicació	5.5	-	-	-	28.6	-	-	12.5	5.6
Major seguiment del cas	9.4	-	10.0	16.7	-	-	-	12.5	9.9
Filtrar més les reclamacions	3.9	-	3.3	-	-	-	-	-	5.6
Major objectivitat	4.7	-	6.7	-	-	-	-	12.5	4.2
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	3.9	-	6.7	-	14.3	-	-	-	2.8
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1.6	-	-	-	-	-	-	-	2.8
Major suport a les empreses	7.9	-	3.3	-	-	-	-	12.5	11.3
Personal més especialitzat	4.7	-	13.3	-	-	-	-	-	2.8
Altres	0.8	-	-	-	-	-	-	-	1.4
Res / Cap	27.6	100.0	23.3	33.3	28.6	100.0	-	12.5	26.8
No sap/No contesta	14.2	-	10.0	33.3	14.3	-	-	12.5	15.5

**P18.Quin mitjà prefereix per comunicarse amb l'Agència Catalana del Consum durant el procés de mediació?**

Base:Mediació + ambdós

127	3	0	30	6	7	1	1	8	71	
Per correu electrònic	52.8	66.7	-	56.7	33.3	71.4	100.0	100.0	62.5	47.9
Per telèfon	30.7	33.3	-	30.0	50.0	28.6	-	-	25.0	31.0
Per fax	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
Per correu ordinari	7.1	-	-	6.7	-	-	-	-	12.5	8.5
De forma presencial	5.5	-	-	3.3	16.7	-	-	-	-	7.0
Per carta certificada	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
Res / Cap	1.6	-	-	3.3	-	-	-	-	-	1.4
No sap/No contesta	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4

**P19.Com valoraria el servei de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya durant el procés que ha seguit durant la tramitació de les reclamacions a través de l'arbitratge? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li vaig a nomenar, utilitzant 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 dels documents**

Base:Arbitratge + ambdós

27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
[0] Molt dolent	3.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	22.2	-	25.0	-	-	-	-	-	33.3
[6]	25.9	-	100.0	25.0	-	100.0	-	-	20.0
[7]	29.6	-	-	-	75.0	-	-	100.0	26.7
[8]	7.4	-	-	25.0	-	-	-	-	6.7
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	11.1	-	-	25.0	-	-	-	-	13.3
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Mitjana	6.44	0.00	6.00	7.25	5.25	6.00	0.00	0.00	7.00	6.60
Desviació típica	1.97	0.00	0.00	1.92	3.03	0.00	0.00	0.00	0.00	1.62

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

**Senzillesa del procés**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	7.4	-	-	-	25.0	-	-	-	-	6.7
[4]	3.7	-	-	25.0	-	-	-	-	-	-
[5]	14.8	-	-	-	-	-	-	100.0	-	20.0
[6]	18.5	-	-	-	-	-	-	-	-	33.3
[7]	18.5	-	100.0	-	25.0	100.0	-	-	-	6.7
[8]	25.9	-	-	25.0	50.0	-	-	-	-	26.7
[9]	3.7	-	-	25.0	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	7.4	-	-	25.0	-	-	-	-	-	6.7
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.67	0.00	7.00	7.75	6.50	7.00	0.00	0.00	5.00	6.47
Desviació típica	1.84	0.00	0.00	2.28	2.06	0.00	0.00	0.00	0.00	1.67

**Documentació/ papers que se li van enviar**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
[2]	3.7	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-
[3]	7.4	-	-	-	25.0	-	-	100.0	-	-
[4]	7.4	-	-	25.0	-	-	-	-	-	6.7
[5]	11.1	-	-	-	-	-	-	-	-	20.0
[6]	25.9	-	-	25.0	25.0	50.0	-	-	-	26.7
[7]	14.8	-	100.0	-	25.0	-	-	-	-	13.3
[8]	14.8	-	-	-	25.0	-	-	-	-	20.0
[9]	3.7	-	-	25.0	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	7.4	-	-	25.0	-	-	-	-	-	6.7
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.04	0.00	7.00	7.25	6.00	4.00	0.00	0.00	3.00	6.13
Desviació típica	2.24	0.00	0.00	2.38	1.87	2.00	0.00	0.00	0.00	2.03

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	3.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
[4]	7.4	-	-	25.0	-	-	-	-	-	6.7
[5]	7.4	-	-	-	-	50.0	-	-	-	6.7
[6]	11.1	-	-	-	-	-	-	-	-	20.0
[7]	29.6	-	100.0	-	25.0	-	-	-	100.0	33.3
[8]	18.5	-	-	50.0	25.0	50.0	-	-	-	6.7
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	14.8	-	-	25.0	-	-	-	-	-	20.0
No procedeix	3.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
Mitjana	6.73	0.00	7.00	7.50	6.00	6.50	0.00	0.00	7.00	6.67
Desviació típica	2.31	0.00	0.00	2.18	2.16	1.50	0.00	0.00	0.00	2.47

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	14.8	-	-	-	25.0	50.0	-	-	100.0	6.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	7.4	-	-	25.0	-	-	-	-	-	6.7
[3]	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
[4]	3.7	-	-	25.0	-	-	-	-	-	-
[5]	14.8	-	-	-	-	-	-	-	-	26.7
[6]	3.7	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-
[7]	11.1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	13.3
[8]	18.5	-	-	25.0	50.0	-	-	-	-	13.3
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	7.4	-	-	-	-	-	-	-	-	13.3
No procedeix	14.8	-	-	25.0	25.0	-	-	-	-	13.3
Mitjana	5.13	0.00	7.00	4.67	5.33	3.00	0.00	0.00	0.00	5.77
Desviació típica	3.24	0.00	0.00	2.49	3.77	3.00	0.00	0.00	0.00	2.86

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	11.1	-	-	-	-	50.0	-	-	-	13.3
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	7.4	-	-	-	-	-	-	-	-	13.3
[3]	7.4	-	-	-	25.0	-	-	-	100.0	-
[4]	7.4	-	-	50.0	-	-	-	-	-	-
[5]	14.8	-	-	-	-	50.0	-	-	-	20.0
[6]	7.4	-	-	-	25.0	-	-	-	-	6.7
[7]	11.1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	13.3
[8]	11.1	-	-	25.0	-	-	-	-	-	13.3
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	7.4	-	-	25.0	-	-	-	-	-	6.7
No procedeix	14.8	-	-	-	50.0	-	-	-	-	13.3
Mitjana	5.00	0.00	7.00	6.50	4.50	2.50	0.00	0.00	3.00	5.00
Desviació típica	2.97	0.00	0.00	2.60	1.50	2.50	0.00	0.00	0.00	3.04

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	3.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
[4]	7.4	-	-	-	-	50.0	-	-	-	6.7
[5]	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
[6]	14.8	-	-	25.0	-	-	-	-	-	20.0
[7]	18.5	-	-	-	-	50.0	-	-	-	26.7
[8]	11.1	-	-	25.0	50.0	-	-	-	-	-
[9]	3.7	-	-	-	-	-	-	-	-	6.7
[10] Excel·lent	14.8	-	-	25.0	-	-	-	-	-	20.0
No procedeix	18.5	-	100.0	25.0	25.0	-	-	-	100.0	6.7
Mitjana	6.73	0.00	0.00	8.00	6.33	5.50	0.00	0.00	0.00	6.71
Desviació típica	2.51	0.00	0.00	1.63	2.36	1.50	0.00	0.00	0.00	2.60

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Temps per a respondre**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	3.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	11.1	-	-	-	-	-	-	100.0	13.3	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	11.1	-	-	-	-	50.0	-	-	-	13.3
[6]	18.5	-	-	25.0	-	50.0	-	-	-	20.0
[7]	18.5	-	-	-	25.0	-	-	-	-	26.7
[8]	18.5	-	100.0	25.0	25.0	-	-	-	-	13.3
[9]	3.7	-	-	25.0	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	11.1	-	-	25.0	-	-	-	-	-	13.3
No procedeix	3.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
Mitjana	6.50	0.00	8.00	8.25	5.33	5.50	0.00	0.00	3.00	6.53
Desviació típica	2.28	0.00	0.00	1.48	3.09	0.50	0.00	0.00	0.00	2.00

**P20. Normalment assisteix a les vistes arbitrals?**

Base: Arbitratge + ambdós	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Si de forma presencial	63.0	-	-	75.0	75.0	50.0	-	-	-	66.7
No	37.0	-	100.0	25.0	25.0	50.0	-	-	100.0	33.3

**P21. Com valoraria el servei de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular:**

**Professionalitat dels membres col·legis arbitrals**

Base: Assisteix vista	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
[0] Molt dolent	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	5.9	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	35.3	-	-	33.3	66.7	100.0	-	-	-	20.0
[6]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[7]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[8]	23.5	-	-	-	33.3	-	-	-	-	30.0
[9]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[10] Excel·lent	11.8	-	-	33.3	-	-	-	-	-	10.0
Mitjana	6.29	0.00	0.00	6.00	6.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.60
Desviació típica	2.59	0.00	0.00	2.94	1.41	0.00	0.00	0.00	0.00	2.69

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

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	5.9	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-
[5]	11.8	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	-
[6]	17.6	-	-	-	-	-	-	-	-	30.0
[7]	11.8	-	-	-	33.3	-	-	-	-	10.0
[8]	17.6	-	-	-	-	100.0	-	-	-	20.0
[9]	11.8	-	-	-	33.3	-	-	-	-	10.0
[10] Excel·lent	17.6	-	-	33.3	-	-	-	-	-	20.0
Mitjana	7.06	0.00	0.00	6.33	7.00	8.00	0.00	0.00	0.00	7.20
Desviació típica	2.28	0.00	0.00	2.62	1.63	0.00	0.00	0.00	0.00	2.27



Novembre 2009

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	11.8	-	-	-	33.3	-	-	-	-	10.0
[6]	23.5	-	-	33.3	-	-	-	-	-	30.0
[7]	17.6	-	-	-	-	100.0	-	-	-	20.0
[8]	17.6	-	-	-	66.7	-	-	-	-	10.0
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	29.4	-	-	66.7	-	-	-	-	-	30.0
Mitjana	7.59	0.00	0.00	8.67	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	7.50
Desviació típica	1.84	0.00	0.00	1.89	1.41	0.00	0.00	0.00	0.00	1.80

**Horaris de realització de les vistes**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	17.6	-	-	33.3	-	100.0	-	-	-	10.0
[6]	11.8	-	-	33.3	-	-	-	-	-	10.0
[7]	23.5	-	-	-	-	-	-	-	-	40.0
[8]	17.6	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	10.0
[9]	11.8	-	-	-	33.3	-	-	-	-	10.0
[10] Excel·lent	11.8	-	-	-	33.3	-	-	-	-	10.0
Mitjana	6.94	0.00	0.00	6.33	9.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.70
Desviació típica	2.22	0.00	0.00	1.25	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	2.33

**Compliment de dates i horaris acordats per les vistes**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[6]	17.6	-	-	33.3	-	-	-	-	-	20.0
[7]	23.5	-	-	-	-	-	-	-	-	40.0
[8]	17.6	-	-	33.3	33.3	100.0	-	-	-	-
[9]	11.8	-	-	-	33.3	-	-	-	-	10.0
[10] Excel·lent	23.5	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	20.0
Mitjana	7.82	0.00	0.00	8.00	9.00	8.00	0.00	0.00	0.00	7.40
Desviació típica	1.63	0.00	0.00	1.63	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.62

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P22. En el moment de la vista, creu que ha pogut defender-se, expressar-se bé? Utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, com qualificaria la seva defensa/exposició?**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	5.9	-	33.3	-	-	-	-	-	-
[4]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[5]	29.4	-	33.3	33.3	100.0	-	-	-	20.0
[6]	11.8	-	-	33.3	-	-	-	-	10.0
[7]	23.5	-	-	33.3	-	-	-	-	30.0
[8]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[9]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[10] Excel·lent	11.8	-	33.3	-	-	-	-	-	10.0

Mitjana	6.41	0.00	0.00	6.00	6.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.80
Desviació típica	2.00	0.00	0.00	2.94	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.78

**P23. Segons la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Llarga	5.9	-	-	-	-	-	-	-	10.0
Adequada	82.4	-	66.7	100.0	100.0	-	-	-	80.0
Molt curta	11.8	-	33.3	-	-	-	-	-	10.0

**P24. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés del l'arbitratge? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	5.9	-	-	-	-	-	-	-	10.0
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	5.9	-	-	33.3	-	-	-	-	-
[5]	29.4	-	33.3	33.3	-	-	-	-	30.0
[6]	17.6	-	-	-	100.0	-	-	-	20.0
[7]	11.8	-	-	33.3	-	-	-	-	10.0
[8]	17.6	-	33.3	-	-	-	-	-	20.0
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	11.8	-	33.3	-	-	-	-	-	10.0

Mitjana	6.29	0.00	0.00	7.67	5.33	6.00	0.00	0.00	0.00	6.20
Desviació típica	2.08	0.00	0.00	2.05	1.25	0.00	0.00	0.00	0.00	2.09

**P25. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	11.8	-	-	-	-	-	-	-	20.0
Major/Millor assessorament a l'empresa	23.5	-	66.7	33.3	100.0	-	-	-	-
Major suport a les empreses	11.8	-	-	-	-	-	-	-	20.0
Personal més especialitzat	17.6	-	33.3	33.3	-	-	-	-	10.0
Filtrar més les reclamacions	5.9	-	-	-	-	-	-	-	10.0
Major objectivitat	17.6	-	-	33.3	-	-	-	-	20.0
Res / Cap	29.4	-	33.3	33.3	-	-	-	-	30.0
No sap/No contesta	5.9	-	-	-	-	-	-	-	10.0

Novembre 2009

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

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P26.La Resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude) és clara? Qualifiqui, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar).**

Base:Laude	20	0	1	3	4	2	0	0	1	9
[0] Molt poc clar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	5.0	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	20.0	-	-	33.3	-	-	-	-	-	33.3
[6]	20.0	-	-	-	25.0	50.0	-	-	100.0	11.1
[7]	5.0	-	-	-	-	-	-	-	-	11.1
[8]	40.0	-	100.0	33.3	50.0	50.0	-	-	-	33.3
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.0	-	-	-	25.0	-	-	-	-	11.1
Mitjana	6.90	0.00	8.00	5.33	8.00	7.00	0.00	0.00	6.00	6.89
Desviació típica	1.80	0.00	0.00	2.05	1.41	1.00	0.00	0.00	0.00	1.66

**P27.Segons els coneixements que vostè disposa sobre l'arbitratge de Consum, quan el Tribunal dicta un laude, si vostè no està d'acord amb la solució adoptada:**

Base:Arbitratge + ambdós	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Pot recórrer a la via judicial	63.0	-	100.0	100.0	75.0	50.0	-	-	-	53.3
No pot recórrer a la via judicial	29.6	-	-	-	25.0	50.0	-	-	100.0	33.3
Altres	7.4	-	-	-	-	-	-	-	-	13.3

**P28.Si el Tribunal va decidir que el vostre client us havia d'abonar quantitats pendents, aquest va complir?**

Base:Total entrevistes	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Si, ha complert a temps	10.0	-	100.0	-	20.0	22.2	-	100.0	11.1	9.6
Si, ha complert però no a temps	1.3	-	-	3.0	-	-	-	-	11.1	-
Encara no ha complert	9.3	-	-	9.1	10.0	11.1	-	-	11.1	9.6
El client no havia d'abonar cap quantitat	79.3	100.0	-	87.9	70.0	66.7	100.0	-	66.7	80.7

**P29.El resultat de l'arbitratge compleix les seves expectatives? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.**

[0] No ha complert	12.7	-	-	18.2	-	22.2	-	-	11.1	12.0
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	2.0	-	-	3.0	-	-	-	-	-	2.4
[3]	2.7	-	-	-	10.0	-	-	-	-	3.6
[4]	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	3.6
[5]	24.0	-	-	33.3	30.0	22.2	-	-	11.1	22.9
[6]	7.3	-	-	-	-	-	-	-	22.2	10.8
[7]	6.7	-	-	12.1	10.0	-	-	-	11.1	4.8
[8]	20.0	33.3	100.0	18.2	30.0	33.3	-	100.0	33.3	14.5
[9]	6.7	66.7	-	3.0	-	22.2	-	-	-	6.0
[10] Ha complert	16.0	-	-	12.1	20.0	-	100.0	-	11.1	19.3
Mitjana	6.11	8.67	8.00	5.52	6.90	5.78	10.00	8.00	6.44	6.06
Desviació típica	3.09	0.47	0.00	3.24	2.21	3.39	0.00	0.00	2.67	3.13

**P30.Si en el futur tingués un altre conflicte que afectés la vostra empresa acceptaria resoldreho a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

Base:Empresa no adherida	134	3	0	32	8	8	1	1	8	73
Segur que si	60.4	66.7	-	59.4	62.5	37.5	100.0	100.0	62.5	61.6
Probablement si	11.2	33.3	-	9.4	12.5	12.5	-	-	-	12.3
No ho sap	11.9	-	-	9.4	12.5	25.0	-	-	25.0	11.0
Probablement no	6.0	-	-	6.3	-	12.5	-	-	12.5	5.5
Segur que no	10.4	-	-	15.6	12.5	12.5	-	-	-	9.6

Novembre 2009

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base:Total entrevistes 150 3 1 33 10 9 1 1 9 83

**P31.Segons la seva opinió, els consumidors trien un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?**

<u>Base:Total entrevistes</u>	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Si	8.7	-	-	3.0	10.0	11.1	-	-	-	12.0
No	82.0	100.0	100.0	93.9	80.0	88.9	100.0	100.0	88.9	74.7
No sap/No contesta	9.3	-	-	3.0	10.0	-	-	-	11.1	13.3

**P32a.Podria dir-me del següent llistat quin és per a vostè l'aspecte més important de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions? Primera menció**

Atenció i assessorament/informació rebuda	24.7	-	-	21.2	10.0	22.2	100.0	100.0	22.2	27.7
Documents a presentar	7.3	-	-	6.1	20.0	-	-	-	11.1	7.2
Tramitació	12.0	-	100.0	18.2	-	11.1	-	-	11.1	10.8
Possibilitat de ser escoltat	32.0	66.7	-	42.4	50.0	22.2	-	-	44.4	25.3
Possibilitat de reconvençió	4.0	-	-	3.0	-	11.1	-	-	11.1	3.6
Resolució	20.0	33.3	-	9.1	20.0	33.3	-	-	-	25.3

**P32b.Quin el segueix en 2on lloc? Segona menció**

Atenció i assessorament/informació rebuda	17.3	33.3	-	21.2	30.0	11.1	-	-	22.2	14.5
Documents a presentar	9.3	-	100.0	9.1	10.0	22.2	-	-	-	8.4
Tramitació	10.0	33.3	-	6.1	10.0	22.2	100.0	-	11.1	8.4
Possibilitat de ser escoltat	18.0	-	-	18.2	10.0	22.2	-	-	22.2	19.3
Possibilitat de reconvençió	4.7	-	-	6.1	10.0	-	-	-	-	4.8
Resolució	14.0	-	-	9.1	20.0	11.1	-	-	22.2	15.7
Cap més	26.7	33.3	-	30.3	10.0	11.1	-	100.0	22.2	28.9

**P32c.I en 3er lloc? Tercera menció**

<u>Base:Respon segona menció</u>	110	2	1	23	9	8	1	0	7	59
Atenció i assessorament/informació rebuda	14.5	-	-	26.1	33.3	37.5	-	-	-	6.8
Documents a presentar	15.5	50.0	-	26.1	-	-	-	-	28.6	13.6
Tramitació	13.6	-	-	4.3	-	12.5	-	-	14.3	20.3
Possibilitat de ser escoltat	13.6	-	-	13.0	11.1	12.5	100.0	-	14.3	13.6
Possibilitat de reconvençió	8.2	-	-	8.7	11.1	-	-	-	14.3	8.5
Resolució	16.4	-	100.0	21.7	22.2	-	-	-	14.3	15.3
Cap més	18.2	50.0	-	-	22.2	37.5	-	-	14.3	22.0

**P32.Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions?**

**Total mencions**

<u>Base:Total entrevistes</u>	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Atenció i assessorament/informació rebuda	52.7	33.3	-	60.6	70.0	66.7	100.0	100.0	44.4	47.0
Documents a presentar	28.0	33.3	100.0	33.3	30.0	22.2	-	-	33.3	25.3
Tramitació	32.0	33.3	100.0	27.3	10.0	44.4	100.0	-	33.3	33.7
Possibilitat de ser escoltat	60.0	66.7	-	69.7	70.0	55.6	100.0	-	77.8	54.2
Possibilitat de reconvençió	14.7	-	-	15.2	20.0	11.1	-	-	22.2	14.5
Resolució	46.0	33.3	100.0	33.3	60.0	44.4	-	-	33.3	51.8

**P33a.Dels següents valors, quin considera el més importants? Primera menció**

Objectivitat de la resolució	39.3	33.3	-	45.5	30.0	33.3	-	-	33.3	41.0
Privacitat/Confidencialitat	12.7	33.3	100.0	15.2	-	11.1	-	-	22.2	10.8
Rapidesa	22.0	33.3	-	15.2	40.0	22.2	-	100.0	11.1	22.9
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	8.0	-	-	3.0	10.0	22.2	-	-	22.2	7.2
Gratuitat	18.0	-	-	21.2	20.0	11.1	100.0	-	11.1	18.1

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes 150 3 1 33 10 9 1 1 9 83

**P33b. Quin el segueix en 2on lloc? Segona menció**

Objectivitat de la resolució	16.0	-	-	18.2	20.0	22.2	-	-	11.1	15.7
Privacitat/Confidencialitat	13.3	-	-	18.2	40.0	11.1	-	-	11.1	9.6
Rapidesa	14.0	-	100.0	21.2	-	-	-	-	-	15.7
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	17.3	33.3	-	12.1	10.0	33.3	-	100.0	33.3	15.7
Gratuïtat	13.3	33.3	-	9.1	-	11.1	-	-	22.2	15.7
Cap més	26.0	33.3	-	21.2	30.0	22.2	100.0	-	22.2	27.7

**P33. Dels següents valors, quin considera el més importants?**

**Total mencions**

Objectivitat de la resolució	55.3	33.3	-	63.6	50.0	55.6	-	-	44.4	56.6
Privacitat/Confidencialitat	26.0	33.3	100.0	33.3	40.0	22.2	-	-	33.3	20.5
Rapidesa	36.0	33.3	100.0	36.4	40.0	22.2	-	100.0	11.1	38.6
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	25.3	33.3	-	15.2	20.0	55.6	-	100.0	55.6	22.9
Gratuïtat	31.3	33.3	-	30.3	20.0	22.2	100.0	-	33.3	33.7

**P34. Em podria dir quins considera que són els principals avantatges per als consumidors a l'hora de comprar o contractar amb una empresa adherida?**

<u>Base: Empresa adherida</u>	16	0	1	1	2	1	0	0	1	10
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	50.0	-	-	100.0	50.0	100.0	-	-	100.0	40.0
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	12.5	-	-	-	-	100.0	-	-	-	10.0
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	37.5	-	100.0	-	50.0	100.0	-	-	-	30.0
Altres	6.3	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
Res / Cap	6.3	-	-	-	-	-	-	-	-	10.0
No contesta	12.5	-	-	-	-	-	-	-	-	20.0

**P35. Em podria dir per què no s'ha adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya/ al Sistema arbitral de consum?**

<u>Base: Empresa no adherida</u>	134	3	0	32	8	8	1	1	8	73
No s'ho havia plantejat mai	26.1	-	-	25.0	50.0	37.5	100.0	-	-	26.0
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	7.5	-	-	12.5	-	-	-	-	12.5	6.8
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	11.9	-	-	21.9	-	12.5	-	-	-	11.0
No ha trobat el moment, ho té pendent	6.0	33.3	-	6.3	-	-	-	-	12.5	5.5
No creu que el consumidor ho tingui en compte	2.2	-	-	-	12.5	-	-	-	-	2.7
No té reclamacions i no ho ha necessitat	3.7	-	-	-	12.5	12.5	-	-	-	4.1
Formen part d'un gremi que ja està adherit	5.2	-	-	3.1	-	12.5	-	-	-	6.8
Altres	12.7	-	-	6.3	-	12.5	-	-	25.0	16.4
No contesta	24.6	66.7	-	25.0	25.0	12.5	-	100.0	50.0	20.5

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?**

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

Estudis primaris	2.7	-	-	9.1	-	-	-	-	-	1.2
Secundària general obligatòria	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2
Batxillerat	20.7	66.7	-	24.2	30.0	-	-	-	22.2	19.3
Tècnic professional mig (FP I)	6.0	-	-	3.0	20.0	-	-	-	11.1	6.0
Tècnic professional superior (FP II)	20.7	-	-	15.2	20.0	44.4	100.0	-	33.3	19.3
Titulacions universitàries (Diplomatura)	21.3	-	-	24.2	10.0	11.1	-	100.0	22.2	22.9
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	26.7	33.3	100.0	24.2	20.0	44.4	-	-	11.1	27.7
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4

**Dat2. Quin tipus de relació té amb l'empresa?**

Propietari	33.3	33.3	-	33.3	20.0	33.3	100.0	-	33.3	34.9
Empleat	51.3	66.7	-	42.4	80.0	55.6	-	100.0	33.3	53.0
Cap d'Atenció al client	12.7	-	-	21.2	-	11.1	-	-	33.3	9.6
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	2.7	-	100.0	3.0	-	-	-	-	-	2.4

**OPINA**

---

**VALORS ABSOLUTS**

Novembre 2009

Absoluts

	Demarcació						Procediment			Empresa	
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida
<b>Base: Total entrevistes</b>	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
<b>Demarcació</b>											
Barcelona	111	111	0	0	0	0	88	20	3	11	100
Girona	12	0	12	0	0	0	10	2	0	2	10
Lleida	14	0	0	14	0	0	13	1	0	0	14
Tarragona	12	0	0	0	12	0	11	0	1	3	9
Terres Ebre	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
<b>Sector</b>											
Telefonia	3	2	0	1	0	0	3	0	0	0	3
Internet	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Vehicles (reparació/ compra-venda)	33	25	4	1	3	0	29	3	1	1	32
Habitatge/Llar	10	7	0	0	3	0	6	4	0	2	8
Telecomunicacions/Informàtica	9	9	0	0	0	0	7	2	0	1	8
Gas	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Transport públic i privat	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	9	8	0	0	1	0	8	1	0	1	8
Altres	83	57	8	12	5	1	68	12	3	10	73
<b>Procediment</b>											
Mediació	123	88	10	13	11	1	123	0	0	6	117
Arbitratge	23	20	2	1	0	0	0	23	0	7	16
Ambdós	4	3	0	0	1	0	0	0	4	3	1
<b>Resolució</b>											
Laude	20	17	1	1	1	0	0	16	4	10	10
Laude desestimat	7	6	1	0	0	0	0	7	0	0	7
Arxiu+altres	123	88	10	13	11	1	123	0	0	6	117
<b>Data</b>											
Abans	111	87	7	9	8	0	92	16	3	12	99
Després	39	24	5	5	4	1	31	7	1	4	35
<b>Empresa</b>											
Empresa adherida que ha tingut laudes	7	6	1	0	0	0	0	7	0	7	0
Empresa adherida que no ha tingut laudes	9	5	1	0	3	0	6	0	3	9	0
Empresa no adherida que ha tingut laudes	16	14	1	1	0	0	0	16	0	0	16
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	118	86	9	13	9	1	117	0	1	0	118
<b>Sexe</b>											
Home	73	52	7	7	7	0	61	11	1	7	66
Dona	77	59	5	7	5	1	62	12	3	9	68
<b>Edat</b>											
18-24 anys	3	2	0	0	1	0	3	0	0	0	3
25-34 anys	36	27	2	3	3	1	31	4	1	4	32
35-49 anys	84	62	6	9	7	0	68	13	3	12	72
50-64 anys	26	19	4	2	1	0	20	6	0	0	26
+de 64 anys	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>P1. Ens consta que en el darrer any ha rebut alguna reclamació a través de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, és això cert?</b>											
Si	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134



TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P2.Quantes vegades ha gestionat la seva empresa una reclamació a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

1	78	58	9	5	6	0	59	18	1	9	69
2	22	16	0	3	3	0	19	1	2	2	20
3	13	10	1	2	0	0	12	1	0	1	12
4	5	4	0	0	1	0	4	1	0	0	5
5	4	2	1	0	1	0	3	1	0	1	3
6	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	3
7	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
10	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
20	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
40	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
50	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
100	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
No recorda	19	12	1	4	1	1	18	0	1	1	18

**P3.La seva empresa forma part d'un gremi o associació empresarial?**

Si	100	75	9	8	8	0	83	16	1	11	89
No	50	36	3	6	4	1	40	7	3	5	45

**P4.Ha rebut informació sobre l'arbitratge de consum des del seu gremi o associació?**

Base:Forma part de gremi

100	75	9	8	8	0	83	16	1	11	89
-----	----	---	---	---	---	----	----	---	----	----

Si	59	47	4	4	4	0	50	9	0	5	54
No	41	28	5	4	4	0	33	7	1	6	35

**P5.Ens consta que la seva empresa ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions a través de com a mínim una Mediació / Arbitratge. És això cert?**

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Si	148	110	12	14	11	1	121	23	4	15	133
No	2	1	0	0	1	0	2	0	0	1	1

**P5a.En quina diligència ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions?**

Base:Procediment incorrecte

2	1	0	0	1	0	2	0	0	1	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Arbitratge	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Ambdós	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1

**P7.L'empresa pertany al sector...?**

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Si	105	81	8	7	8	1	90	12	3	11	94
No	45	30	4	7	4	0	33	11	1	5	40

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa		
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida	
<u>Base:Total entrevistes</u>	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134

**P7a.A quin sector pertany l'empresa ?**

<u>Base:Sector incorrecte</u>	45	30	4	7	4	0	33	11	1	5	40
Vehicles (reparació/ compra-venda)	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Habitatge/Llar	15	9	1	4	1	0	7	7	1	4	11
Electricitat	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
Gas	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Transport públic i privat	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Roba i complementos	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	2
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Restaurants	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Grans superfícies	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Serveis Comercials al detall de cintes d'àudio i vídeo , DVD, CD i discos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Serveis sanitaris	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Metal·lúrgia	2	1	0	0	1	0	2	0	0	0	2
Altres serveis	13	10	1	0	2	0	11	2	0	1	12
Altres comerços	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	2

**P8.A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.**

**Tracte rebut del personal**

<u>Base:Total entrevistes</u>	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
[0]	8	7	0	1	0	0	6	2	0	1	7
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	2
[3]	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
[4]	3	2	1	0	0	0	2	1	0	1	2
[5]	25	12	5	6	2	0	22	3	0	3	22
[6]	12	7	0	1	3	1	7	4	1	1	11
[7]	18	17	0	0	1	0	14	3	1	2	16
[8]	39	29	3	4	3	0	36	2	1	6	33
[9]	15	14	0	1	0	0	13	2	0	0	15
[10]	27	21	2	1	3	0	21	5	1	2	25
Mitjana	7.06	7.22	6.33	6.21	7.42	6.00	7.14	6.52	7.75	6.69	7.10
Desviació típica	2.51	2.58	2.25	2.43	1.80	0.00	2.43	3.00	1.48	2.42	2.52

**Quantitat d'informació**

[0]	7	5	2	0	0	0	3	4	0	1	6
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[3]	6	6	0	0	0	0	3	3	0	2	4
[4]	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
[5]	28	16	4	6	1	1	25	2	1	2	26
[6]	19	14	2	1	2	0	17	1	1	3	16
[7]	23	18	1	2	2	0	19	4	0	1	22
[8]	40	32	1	3	4	0	34	5	1	5	35
[9]	13	10	1	2	0	0	10	3	0	1	12
[10]	12	9	1	0	2	0	10	1	1	1	11
Mitjana	6.64	6.72	5.50	6.57	7.25	5.00	6.80	5.65	7.25	6.25	6.69
Desviació típica	2.29	2.31	2.93	1.55	1.74	0.00	2.04	3.28	1.92	2.51	2.26

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir**

[0]	10	7	2	1	0	0	5	5	0	2	8
[1]	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	3	2	0	1	0	0	3	0	0	0	3
[4]	4	2	0	1	1	0	3	0	1	0	4
[5]	19	16	2	1	0	0	17	2	0	1	18
[6]	13	7	1	1	3	1	11	1	1	3	10
[7]	24	21	2	0	1	0	18	6	0	2	22
[8]	40	31	2	5	2	0	35	5	0	4	36
[9]	16	11	1	2	2	0	12	3	1	3	13
[10]	20	14	1	2	3	0	18	1	1	1	19
Mitjana	6.87	6.94	5.50	6.86	7.75	6.00	7.05	5.87	7.25	6.63	6.90
Desviació típica	2.57	2.46	3.30	2.80	1.88	0.00	2.36	3.38	2.38	2.83	2.53

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	6	5	0	1	0	0	4	2	0	1	5
[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	2	0	0	0	2	1	0	1	2
[5]	18	11	2	4	1	0	15	3	0	3	15
[6]	8	6	1	0	1	0	5	2	1	1	7
[7]	27	19	3	1	3	1	20	6	1	4	23
[8]	49	36	2	7	4	0	45	3	1	4	45
[9]	17	16	0	0	1	0	14	3	0	0	17
[10]	22	17	2	1	2	0	18	3	1	2	20
Mitjana	7.36	7.48	6.75	6.64	7.75	7.00	7.47	6.70	7.75	6.56	7.46
Desviació típica	2.16	2.20	1.96	2.38	1.42	0.00	2.05	2.70	1.48	2.37	2.12

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	3	3	0	0	0	0	2	1	0	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]	2	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1
[4]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[5]	13	9	2	2	0	0	10	3	0	1	12
[6]	16	9	3	0	3	1	13	2	1	2	14
[7]	29	21	3	3	2	0	21	7	1	4	25
[8]	51	39	2	6	4	0	45	5	1	5	46
[9]	12	10	0	1	1	0	11	1	0	1	11
[10]	23	17	2	2	2	0	19	3	1	2	21
Mitjana	7.47	7.46	7.08	7.71	7.75	6.00	7.57	6.87	7.75	7.31	7.49
Desviació típica	1.88	2.00	1.61	1.44	1.36	0.00	1.80	2.28	1.48	1.72	1.90

**P9.Segons vostè, de mitja, en quant temps pensava que es resolrien les reclamacions?**

Menys d'1 mes	58	38	5	7	8	0	52	5	1	6	52
D'1 a 3 mesos	70	53	5	7	4	1	55	13	2	8	62
De 3 a 6 mesos	14	14	0	0	0	0	10	3	1	2	12
Més de 6 mesos	8	6	2	0	0	0	6	2	0	0	8

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida
150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134

Base: Total entrevistes

**P10. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre els procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent**

[0] Molt dolent	10	7	2	0	1	0	7	3	0	1	9
[1]	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
[2]	4	1	1	2	0	0	4	0	0	0	4
[3]	5	2	1	1	1	0	4	1	0	1	4
[4]	6	4	2	0	0	0	5	1	0	1	5
[5]	16	11	1	3	1	0	12	3	1	2	14
[6]	15	11	0	0	3	1	13	1	1	1	14
[7]	30	24	3	1	2	0	23	7	0	6	24
[8]	37	29	2	5	1	0	31	5	1	1	36
[9]	11	8	0	2	1	0	10	1	0	2	9
[10] Excel·lent	14	12	0	0	2	0	12	1	1	1	13
Mitjana	6.43	6.66	4.58	6.21	6.42	6.00	6.50	5.91	7.25	6.31	6.44
Desviació típica	2.63	2.56	2.78	2.43	2.75	0.00	2.61	2.83	1.92	2.42	2.66

**P11. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant l'etapa d'informació dels procediments a seguir?**

Major rapidesa/agilitat	16	12	2	2	0	0	14	1	1	0	16
Més quantitat d'informació	23	19	1	2	0	1	19	4	0	3	20
Informació més sintetitzada/personalitzada	15	10	2	1	2	0	14	1	0	2	13
Ampliar els canals de comunicació/informació	14	11	1	0	2	0	12	2	0	2	12
Major suport a les empreses	10	7	1	1	1	0	9	1	0	0	10
Filtrar més les reclamacions	6	5	0	1	0	0	5	0	1	1	5
Major objectivitat	4	2	0	1	1	0	3	1	0	0	4
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	3	2	0	0	1	0	1	1	1	1	2
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	2	1	0	0	1	0	2	0	0	0	2
Altres	3	3	0	0	0	0	2	1	0	0	3
Res / Cap	50	39	4	4	3	0	38	11	1	7	43
No sap/No contesta	10	5	1	2	2	0	10	0	0	0	10

**P12. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?**

Si	73	54	6	9	4	0	58	11	4	14	59
No	77	57	6	5	8	1	65	12	0	2	75

**P13. Exhibeix el distintiu d'adhesió al/s seu/s establiments?**

Base: Empresa adherida	16	11	2	0	3	0	6	7	3	16	0
Si	8	7	0	0	1	0	2	5	1	8	0
No	8	4	2	0	2	0	4	2	2	8	0

**P14. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta una reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la sol·licitud?**

Base: Total entrevistes	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
Està obligada si és una empresa adherida	47	35	5	3	4	0	37	8	2	5	42
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	78	61	4	8	4	1	62	14	2	10	68
No sap	25	15	3	3	4	0	24	1	0	1	24

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P15. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la reclamació? Li demano que valori cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.**

**Facilitat d'accés**

Base: Mediació + ambdós

127	91	10	13	12	1	123	0	4	9	118	
[0] Molt dolent	6	5	1	0	0	6	0	0	0	6	
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
[2]	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	
[3]	3	1	0	1	1	3	0	0	1	2	
[4]	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	
[5]	12	7	2	3	0	11	0	1	0	12	
[6]	17	12	2	0	2	16	0	1	3	14	
[7]	20	14	1	2	3	20	0	0	2	18	
[8]	27	20	0	3	4	26	0	1	1	26	
[9]	9	8	1	0	0	9	0	0	1	8	
[10] Excel·lent	20	15	1	2	2	19	0	1	1	19	
No procedeix	11	7	2	2	0	11	0	0	0	11	
Mitjana	7.02	7.10	6.00	6.91	7.33	6.00	7.01	0.00	7.25	6.89	7.03
Desviació típica	2.44	2.51	2.83	2.11	1.80	0.00	2.45	0.00	1.92	1.91	2.48

**Claredat en els documents que envia l'ACC**

[0] Molt dolent	3	3	0	0	0	3	0	0	0	3	
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
[3]	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	
[4]	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	
[5]	17	11	5	0	1	17	0	0	1	16	
[6]	15	9	0	3	3	13	0	2	2	13	
[7]	21	19	1	0	1	21	0	0	2	19	
[8]	28	16	2	5	5	27	0	1	2	26	
[9]	15	12	1	1	1	15	0	0	1	14	
[10] Excel·lent	17	11	1	3	2	16	0	1	1	16	
No procedeix	7	6	0	1	0	7	0	0	0	7	
Mitjana	7.21	7.08	6.70	8.08	7.83	5.00	7.20	0.00	7.50	7.33	7.20
Desviació típica	2.08	2.22	1.85	1.44	1.34	0.00	2.09	0.00	1.66	1.49	2.12

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	6	4	1	1	0	6	0	0	0	6	
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
[2]	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	
[3]	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	
[4]	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	
[5]	9	4	1	4	0	9	0	0	0	9	
[6]	10	7	1	1	0	10	0	0	0	10	
[7]	21	16	0	0	5	19	0	2	3	18	
[8]	28	21	3	1	3	27	0	1	3	25	
[9]	13	10	0	3	0	13	0	0	0	13	
[10] Excel·lent	24	18	2	1	3	23	0	1	1	23	
No procedeix	12	8	1	2	1	12	0	0	2	10	
Mitjana	7.34	7.47	6.44	6.45	8.09	6.00	7.32	0.00	8.00	7.86	7.31
Desviació típica	2.47	2.43	3.13	2.78	1.24	0.00	2.50	0.00	1.22	0.99	2.54

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	10	7	2	1	0	0	10	0	0	0	10
[1]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[2]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	2	0	1	0	0	3	0	0	0	3
[5]	14	9	1	3	1	0	13	0	1	0	14
[6]	8	5	1	1	1	0	8	0	0	0	8
[7]	22	16	2	0	3	1	21	0	1	5	17
[8]	31	24	1	3	3	0	30	0	1	2	29
[9]	7	6	0	1	0	0	7	0	0	0	7
[10] Excel·lent	17	11	1	2	3	0	16	0	1	1	16
No procedeix	13	9	2	1	1	0	13	0	0	1	12

Mitjana	6.74	6.76	5.38	6.50	7.82	7.00	6.71	0.00	7.50	7.63	6.67
Desviació típica	2.74	2.73	3.39	2.78	1.59	0.00	2.76	0.00	1.80	0.99	2.81

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	15	10	3	2	0	0	15	0	0	0	15
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	2	1	0	0	0	3	0	0	1	2
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	1	0	1	1	0	2	0	1	0	3
[5]	17	13	2	2	0	0	16	0	1	1	16
[6]	8	6	0	0	2	0	8	0	0	1	7
[7]	24	18	0	1	4	1	24	0	0	2	22
[8]	19	13	2	4	0	0	19	0	0	0	19
[9]	5	4	0	1	0	0	5	0	0	0	5
[10] Excel·lent	9	6	0	0	3	0	8	0	1	1	8
No procedeix	24	18	2	2	2	0	23	0	1	3	21

Mitjana	5.88	5.96	3.50	5.64	7.40	7.00	5.87	0.00	6.33	6.17	5.87
Desviació típica	2.98	2.91	3.24	3.05	1.91	0.00	2.99	0.00	2.62	2.41	3.01

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

[0] Molt dolent	12	11	1	0	0	0	12	0	0	0	12
[1]	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
[2]	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
[3]	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	2
[4]	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
[5]	9	5	1	3	0	0	9	0	0	1	8
[6]	7	3	1	1	1	1	7	0	0	1	6
[7]	17	14	1	0	2	0	17	0	0	0	17
[8]	27	20	1	3	3	0	24	0	3	3	24
[9]	12	11	0	1	0	0	12	0	0	0	12
[10] Excel·lent	20	15	1	1	3	0	19	0	1	1	19
No procedeix	17	9	3	2	3	0	17	0	0	3	14

Mitjana	6.77	6.79	5.29	6.45	8.22	6.00	6.71	0.00	8.50	7.50	6.73
Desviació típica	3.04	3.19	3.37	2.15	1.40	0.00	3.07	0.00	0.87	1.61	3.10

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

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

[0] Molt dolent	8	7	1	0	0	0	8	0	0	0	8
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
[3]	2	1	1	0	0	0	2	0	0	1	1
[4]	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
[5]	15	12	2	1	0	0	13	0	2	1	14
[6]	14	10	1	1	2	0	14	0	0	1	13
[7]	19	14	0	1	3	1	19	0	0	3	16
[8]	29	19	1	6	3	0	28	0	1	1	28
[9]	9	8	1	0	0	0	9	0	0	0	9
[10] Excel·lent	15	11	0	1	3	0	14	0	1	1	14
No procedeix	14	9	2	2	1	0	14	0	0	1	13
Mitjana	6.79	6.77	4.75	7.27	7.91	7.00	6.78	0.00	7.00	6.63	6.80
Desviació típica	2.55	2.64	2.82	1.60	1.44	0.00	2.56	0.00	2.12	1.93	2.59

**Temps de resolució**

[0] Molt dolent	8	7	1	0	0	0	8	0	0	0	8
[1]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[2]	3	1	1	1	0	0	3	0	0	0	3
[3]	5	4	0	1	0	0	4	0	1	0	5
[4]	5	5	0	0	0	0	5	0	0	1	4
[5]	20	14	4	1	1	0	19	0	1	3	17
[6]	18	14	1	0	3	0	18	0	0	1	17
[7]	18	13	2	2	1	0	18	0	0	0	18
[8]	20	12	0	4	4	0	19	0	1	2	18
[9]	7	4	1	2	0	0	7	0	0	0	7
[10] Excel·lent	12	9	0	1	2	0	11	0	1	1	11
No procedeix	10	7	0	1	1	1	10	0	0	1	9
Mitjana	6.15	5.98	5.10	7.00	7.45	0.00	6.13	0.00	6.50	6.38	6.13
Desviació típica	2.62	2.70	2.43	2.35	1.56	0.00	2.62	0.00	2.69	1.93	2.66

**P16. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.**

Base: Mediació + ambdós

127	91	10	13	12	1	123	0	4	9	118
-----	----	----	----	----	---	-----	---	---	---	-----

[0] Molt dolent	9	6	2	1	0	0	9	0	0	0	9
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[3]	3	1	2	0	0	0	3	0	0	1	2
[4]	3	1	1	0	1	0	3	0	0	0	3
[5]	14	12	1	1	0	0	14	0	0	1	13
[6]	21	16	0	3	1	1	19	0	2	2	19
[7]	19	14	1	1	3	0	19	0	0	1	18
[8]	33	23	2	4	4	0	32	0	1	2	31
[9]	11	7	0	3	1	0	11	0	0	1	10
[10] Excel·lent	13	10	1	0	2	0	12	0	1	1	12
Mitjana	6.65	6.70	4.80	6.85	7.67	6.00	6.63	0.00	7.50	6.89	6.64
Desviació típica	2.51	2.45	3.25	2.35	1.60	0.00	2.53	0.00	1.66	2.02	2.55

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P17. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?**

Base: Mediació + ambdós

127	91	10	13	12	1	123	0	4	9	118	
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	18	14	1	1	2	0	17	0	1	2	16
Millorar l'assessorament que s'ofereix	15	11	2	2	0	0	15	0	0	1	14
Ampliar els canals de comunicació	7	4	1	1	1	0	6	0	1	1	6
Major seguiment del cas	12	11	0	1	0	0	12	0	0	0	12
Filtrar més les reclamacions	5	4	0	0	1	0	5	0	0	0	5
Major objectivitat	6	3	0	2	1	0	5	0	1	1	5
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	5	3	0	1	1	0	4	0	1	1	4
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	2	1	0	0	1	0	2	0	0	0	2
Major suport a les empreses	10	8	1	1	0	0	9	0	1	2	8
Personal més especialitzat	6	4	1	1	0	0	6	0	0	0	6
Altres	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Res / Cap	35	25	2	4	4	0	35	0	0	2	33
No sap/No contesta	18	12	2	1	2	1	18	0	0	0	18

**P18. Quin mitjà prefereix per comunicarse amb l'Agència Catalana del Consum durant el procés de mediació?**

Base: Mediació + ambdós

127	91	10	13	12	1	123	0	4	9	118	
Per correu electrònic	67	55	2	3	7	0	64	0	3	6	61
Per telèfon	39	28	3	5	3	0	38	0	1	2	37
Per fax	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Per correu ordinari	9	5	2	2	0	0	9	0	0	1	8
De forma presencial	7	3	2	2	0	0	7	0	0	0	7
Per carta certificada	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Res / Cap	2	0	1	0	1	0	2	0	0	0	2
No sap/No contesta	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1

**P19. Com valoraria el servei de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya durant el procés que ha seguit durant la tramitació de les reclamacions a través de l'arbitratge? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li vaig a nomenar, utilitzant 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 dels documents**

Base: Arbitratge + ambdós

27	23	2	1	1	0	0	23	4	10	17	
[0] Molt dolent	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	6	3	1	1	1	0	0	4	2	3	3
[6]	7	6	1	0	0	0	0	6	1	4	3
[7]	8	8	0	0	0	0	0	8	0	1	7
[8]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	3	3	0	0	0	0	0	2	1	1	2
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	6.44	6.65	5.50	5.00	5.00	0.00	0.00	6.43	6.50	5.60	6.94
Desviació típica	1.97	2.06	0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	1.95	2.06	2.33	1.48



Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**Senzillesa del procés**

[0] Molt dolent	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]	2	1	0	1	0	0	0	2	0	1	1
[4]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[5]	4	3	1	0	0	0	0	4	0	2	2
[6]	5	4	1	0	0	0	0	3	2	2	3
[7]	5	5	0	0	0	0	0	5	0	3	2
[8]	7	6	0	0	1	0	0	5	2	2	5
[9]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[10] Excel·lent	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.67	6.87	5.50	3.00	8.00	0.00	0.00	6.61	7.00	6.20	6.94
Desviació típica	1.84	1.77	0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	1.95	1.00	1.47	1.98

**Documentació/ papers que se li van enviar**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[3]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	1	1
[4]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
[5]	3	2	1	0	0	0	0	2	1	1	2
[6]	7	4	1	1	1	0	0	5	2	5	2
[7]	4	4	0	0	0	0	0	4	0	1	3
[8]	4	4	0	0	0	0	0	4	0	0	4
[9]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[10] Excel·lent	2	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.04	6.09	5.50	6.00	6.00	0.00	0.00	5.91	6.75	5.60	6.29
Desviació típica	2.24	2.43	0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	2.27	1.92	2.24	2.20

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	1	1	0	0	0	0	0	1	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]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[4]	2	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
[5]	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0	2
[6]	3	2	1	0	0	0	0	3	0	2	1
[7]	8	8	0	0	0	0	0	6	2	2	6
[8]	5	4	0	0	1	0	0	4	1	2	3
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	4	4	0	0	0	0	0	3	1	2	2
No procedeix	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Mitjana	6.73	6.91	5.50	4.00	8.00	0.00	0.00	6.50	8.00	7.22	6.47
Desviació típica	2.31	2.39	0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	2.39	1.22	2.04	2.40

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	4	4	0	0	0	0	0	4	0	2	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[4]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[5]	4	3	1	0	0	0	0	2	2	1	3
[6]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[7]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	2	1
[8]	5	4	0	0	1	0	0	4	1	1	4
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	2	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1
No procedeix	4	3	1	0	0	0	0	4	0	2	2

Mitjana	5.13	5.15	5.00	2.00	8.00	0.00	0.00	4.74	7.00	5.38	5.00
Desviació típica	3.24	3.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.30	2.12	3.39	3.03

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	3	2	1	0	0	0	0	3	0	2	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2
[3]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	1	1
[4]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
[5]	4	3	1	0	0	0	0	3	1	2	2
[6]	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	2
[7]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	1	2
[8]	3	2	0	0	1	0	0	2	1	1	2
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	2	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1
No procedeix	4	4	0	0	0	0	0	4	0	2	2

Mitjana	5.00	5.26	2.50	2.00	8.00	0.00	0.00	4.53	7.25	4.75	5.13
Desviació típica	2.97	2.88	2.50	0.00	0.00	0.00	0.00	2.93	1.92	3.38	2.60

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	1	1	0	0	0	0	0	1	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]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[4]	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	2
[5]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[6]	4	3	1	0	0	0	0	3	1	2	2
[7]	5	4	0	1	0	0	0	5	0	1	4
[8]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3
[9]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[10] Excel·lent	4	3	1	0	0	0	0	3	1	2	2
No procedeix	5	4	0	0	1	0	0	4	1	3	2

Mitjana	6.73	6.58	8.00	7.00	0.00	0.00	0.00	6.74	6.67	6.71	6.73
Desviació típica	2.51	2.59	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.51	2.49	2.37	2.49

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**Temps per a respondre**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	3	3	0	0	0	0	0	2	1	1	2
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	1	1	1	0	0	0	3	0	0	3
[6]	5	4	1	0	0	0	0	4	1	3	2
[7]	5	5	0	0	0	0	0	5	0	1	4
[8]	5	4	0	0	1	0	0	4	1	2	3
[9]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[10] Excel·lent	3	3	0	0	0	0	0	2	1	1	2
No procedeix	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Mitjana	6.50	6.59	5.50	5.00	8.00	0.00	0.00	6.45	6.75	6.11	6.71
Desviació típica	2.28	2.42	0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	2.22	2.59	2.56	2.08

**P20. Normalment assisteix a les vistes arbitral?**

Base: Arbitratge + ambdós

27	23	2	1	1	0	0	23	4	10	17
----	----	---	---	---	---	---	----	---	----	----

Si de forma presencial	17	15	1	1	0	0	15	2	6	11
No	10	8	1	0	1	0	8	2	4	6

**P21. Com valoraria el servei de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular:**

**Professionalitat dels membres col·legis arbitral**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

[0] Molt dolent	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	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]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	6	5	0	1	0	0	6	0	0	3	3
[6]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[7]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[8]	4	4	0	0	0	0	0	2	2	2	2
[9]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[10] Excel·lent	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Mitjana	6.29	6.80	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.07	8.00	5.17	6.91
Desviació típica	2.59	2.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.59	0.00	2.67	2.19

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

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[5]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	1	1
[6]	3	2	0	1	0	0	0	2	1	1	2
[7]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
[8]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	1	2
[9]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
[10] Excel·lent	3	3	0	0	0	0	0	2	1	2	1
Mitjana	7.06	7.47	2.00	6.00	0.00	0.00	0.00	6.93	8.00	6.83	7.18
Desviació típica	2.28	1.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.21	2.00	2.85	1.75

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	1	1
[6]	4	3	1	0	0	0	0	3	1	2	2
[7]	3	2	0	1	0	0	0	3	0	1	2
[8]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	5	0	0	0	0	0	4	1	2	3
Mitjana	7.59	7.73	6.00	7.00	0.00	0.00	0.00	7.53	8.00	7.33	7.73
Desviació típica	1.84	1.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.75	2.00	1.97	1.66

**Horaris de realització de les vistes**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	1	2
[6]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
[7]	4	2	1	1	0	0	0	3	1	2	2
[8]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3
[9]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
[10] Excel·lent	2	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0
Mitjana	6.94	6.93	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	6.73	8.50	6.67	7.09
Desviació típica	2.22	2.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.14	1.50	3.09	1.38

**Compliment de dates i horaris acordats per les vistes**

[0] Molt dolent	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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
[6]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	3
[7]	4	2	1	1	0	0	0	3	1	2	2
[8]	3	3	0	0	0	0	0	3	0	1	2
[9]	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
[10] Excel·lent	4	4	0	0	0	0	0	3	1	2	2
Mitjana	7.82	7.93	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	7.73	8.50	7.83	7.82
Desviació típica	1.63	1.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.57	1.50	1.77	1.47

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P22. En el moment de la vista, creu que ha pogut defensar-se, expressar-se bé? Utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, com qualificaria la seva defensa/exposició?**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

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

Mitjana	6.41	6.53	4.00	7.00	0.00	0.00	0.00	6.27	7.50	5.67	6.82
Desviació típica	2.00	1.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.02	0.50	1.37	2.08

**P23. Segons la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

Llarga	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Adequada	14	12	1	1	0	0	0	12	2	6	8
Molt curta	2	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2

**P24. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés de l'arbitratge? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

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

Mitjana	6.29	6.67	2.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.07	8.00	5.67	6.64
Desviació típica	2.08	1.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.91	2.00	2.36	1.72

**P25. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?**

Base: Assisteix vista

17	15	1	1	0	0	0	15	2	6	11
----	----	---	---	---	---	---	----	---	---	----

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	2	2	0	0	0	0	0	2	0	1	1
Major/Millor assessorament a l'empresa	4	4	0	0	0	0	0	4	0	1	3
Major suport a les empreses	2	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0
Personal més especialitzat	3	2	0	1	0	0	0	3	0	1	2
Filtrar més les reclamacions	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Major objectivitat	3	2	0	1	0	0	0	3	0	0	3
Res / Cap	5	5	0	0	0	0	0	4	1	1	4
No sap/No contesta	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1

Novembre 2009

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P26. La Resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude) és clara? Qualifiqui, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar).**

Base: Laude

20	17	1	1	1	0	0	16	4	10	10
----	----	---	---	---	---	---	----	---	----	----

[0] Molt poc clar	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]	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	4	2	1	1	0	0	4	0	2	2	2
[6]	4	4	0	0	0	0	4	0	2	2	2
[7]	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1
[8]	8	7	0	0	1	0	5	3	5	3	3
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	2	2	0	0	0	0	1	1	1	1	1

Mitjana	6.90	7.06	5.00	5.00	8.00	0.00	6.50	8.50	7.20	6.60
Desviació típica	1.80	1.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.70	0.87	1.54	1.91

**P27. Segons els coneixements que vostè disposa sobre l'arbitratge de Consum, quan el Tribunal dicta un laude, si vostè no està d'acord amb la solució adoptada:**

Base: Arbitratge + ambdós

27	23	2	1	1	0	0	23	4	10	17
----	----	---	---	---	---	---	----	---	----	----

Pot recórrer a la via judicial	17	13	2	1	1	0	14	3	7	10
No pot recórrer a la via judicial	8	8	0	0	0	0	7	1	3	5
Altres	2	2	0	0	0	0	2	0	0	2

**P28. Si el Tribunal va decidir que el vostre client us havia d'abonar quantitats pendents, aquest va complir?**

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Si, ha complert a temps	15	9	1	1	4	0	11	4	4	11
Si, ha complert però no a temps	2	1	1	0	0	0	2	0	0	2
Encara no ha complert	14	11	2	1	0	0	10	4	2	12
El client no havia d'abonar cap quantitat	119	90	8	12	8	1	100	15	10	109

**P29. El resultat de l'arbitratge compleix les seves expectatives? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.**

[0] No ha complert	19	13	4	1	1	0	14	5	0	2	17
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0	3
[3]	4	4	0	0	0	0	2	2	0	0	4
[4]	3	1	0	2	0	0	3	0	0	0	3
[5]	36	27	2	2	4	1	32	4	0	2	34
[6]	11	8	0	2	1	0	7	1	3	4	7
[7]	10	8	1	0	1	0	8	2	0	1	9
[8]	30	22	2	3	3	0	24	5	1	4	26
[9]	10	8	0	2	0	0	10	0	0	0	10
[10] Ha complert	24	17	3	2	2	0	20	4	0	3	21

Mitjana	6.11	6.12	5.25	6.57	6.42	5.00	6.21	5.48	6.50	6.44	6.07
Desviació típica	3.09	3.05	4.04	2.72	2.63	0.00	3.03	3.58	0.87	2.91	3.10

**P30. Si en el futur tingués un altre conflicte que afectés la vostra empresa acceptaria resoldre-ho a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

Base: Empresa no adherida

134	100	10	14	9	1	117	16	1	0	134
-----	-----	----	----	---	---	-----	----	---	---	-----

Segur que si	81	59	6	10	6	0	69	11	1	0	81
Probablement si	15	11	2	1	1	0	13	2	0	0	15
No ho sap	16	11	2	1	1	1	15	1	0	0	16
Probablement no	8	7	0	1	0	0	7	1	0	0	8
Segur que no	14	12	0	1	1	0	13	1	0	0	14

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empres a no adherida

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P31.Segons la seva opinió, els consumidors trien un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?**

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Si	13	10	0	2	1	0	11	1	1	2	11
No	123	93	10	11	9	0	101	19	3	13	110
No sap/No contesta	14	8	2	1	2	1	11	3	0	1	13

**P32a.Podria dir-me del següent llistat quin és per a vostè l'aspecte més important de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions? Primera menció**

Atenció i assessorament/ informació rebuda	37	26	2	6	3	0	31	4	2	2	35
Documents a presentar	11	8	0	3	0	0	9	2	0	2	9
Tramitació	18	14	2	1	0	1	14	4	0	2	16
Possibilitat de ser escoltat	48	36	3	3	6	0	39	8	1	4	44
Possibilitat de reconvençió	6	5	1	0	0	0	5	0	1	1	5
Resolució	30	22	4	1	3	0	25	5	0	5	25

**P32b.Quin el segueix en 2on lloc? Segona menció**

Atenció i assessorament/ informació rebuda	26	18	2	3	3	0	19	7	0	2	24
Documents a presentar	14	13	0	0	1	0	10	3	1	3	11
Tramitació	15	13	1	1	0	0	13	1	1	2	13
Possibilitat de ser escoltat	27	20	5	2	0	0	20	6	1	2	25
Possibilitat de reconvençió	7	6	0	0	1	0	6	1	0	0	7
Resolució	21	15	1	2	2	1	18	3	0	2	19
Cap més	40	26	3	6	5	0	37	2	1	5	35

**P32c.I en 3er lloc? Tercera menció**

Base:Respon segona menció

110	85	9	8	7	1	86	21	3	11	99
-----	----	---	---	---	---	----	----	---	----	----

Atenció i assessorament/ informació rebuda	16	12	3	1	0	0	13	3	0	1	15
Documents a presentar	17	14	2	0	1	0	13	4	0	0	17
Tramitació	15	13	0	1	1	0	11	4	0	2	13
Possibilitat de ser escoltat	15	12	0	2	1	0	13	2	0	1	14
Possibilitat de reconvençió	9	6	2	0	1	0	6	2	1	2	7
Resolució	18	15	0	2	1	0	13	4	1	2	16
Cap més	20	13	2	2	2	1	17	2	1	3	17

**P32.Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions?**

Total mencions

Base:Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

Atenció i assessorament/ informació rebuda	79	56	7	10	6	0	63	14	2	5	74
Documents a presentar	42	35	2	3	2	0	32	9	1	5	37
Tramitació	48	40	3	3	1	1	38	9	1	6	42
Possibilitat de ser escoltat	90	68	8	7	7	0	72	16	2	7	83
Possibilitat de reconvençió	22	17	3	0	2	0	17	3	2	3	19
Resolució	69	52	5	5	6	1	56	12	1	9	60

**P33a.Dels següents valors, quin considera el més importants? Primera menció**

Objectivitat de la resolució	59	43	3	5	8	0	46	11	2	9	50
Privacitat/Confidencialitat	19	16	2	1	0	0	15	3	1	2	17
Rapidesa	33	24	2	5	2	0	29	4	0	4	29
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	12	10	0	1	0	1	10	1	1	0	12
Gratuitat	27	18	5	2	2	0	23	4	0	1	26

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
-----	-----	----	----	----	---	-----	----	---	----	-----

**P33b. Quin el segueix en 2on lloc? Segona menció**

Objectivitat de la resolució	24	18	4	2	0	0	22	2	0	0	24
Privacitat/Confidencialitat	20	14	2	3	1	0	14	5	1	4	16
Rapidesa	21	17	1	1	2	0	16	5	0	1	20
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	26	22	1	1	2	0	19	6	1	4	22
Gratuïtat	20	14	1	4	1	0	16	4	0	0	20
Cap més	39	26	3	3	6	1	36	1	2	7	32

**P33. Dels següents valors, quin considera el més importants?**

**Total mencions**

Objectivitat de la resolució	83	61	7	7	8	0	68	13	2	9	74
Privacitat/Confidencialitat	39	30	4	4	1	0	29	8	2	6	33
Rapidesa	54	41	3	6	4	0	45	9	0	5	49
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	38	32	1	2	2	1	29	7	2	4	34
Gratuïtat	47	32	6	6	3	0	39	8	0	1	46

**P34. Em podria dir quins considera que són els principals avantatges per als consumidors a l'hora de comprar o contractar amb una empresa adherida?**

Base: Empresa adherida

16	11	2	0	3	0	6	7	3	16	0	
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	8	5	1	0	2	0	2	4	2	8	0
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	2	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	6	4	1	0	1	0	2	4	0	6	0
Altres	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Res / Cap	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0
No contesta	2	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0

**P35. Em podria dir per què no s'ha adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya/ al Sistema arbitral de consum?**

Base: Empresa no adherida

134	100	10	14	9	1	117	16	1	0	134
No s'ho havia plantejat mai	35	28	3	1	3	0	30	5	0	35
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	10	8	0	2	0	0	8	2	0	10
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	16	12	1	1	2	0	13	2	1	16
No ha trobat el moment, ho té pendent	8	5	1	2	0	0	8	0	0	8
No creu que el consumidor ho tingui en compte	3	2	0	0	1	0	3	0	0	3
No té reclamacions i no ho ha necessitat	5	3	1	0	0	1	3	2	0	5
Formen part d'un gremi que ja està adherit	7	7	0	0	0	0	5	2	0	7
Altres	17	12	1	4	0	0	15	2	0	17
No contesta	33	23	3	4	3	0	32	1	0	33



Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Demarcació					Procediment			Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Empresa adherida	Empesa no adherida
150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134

Base: Total entrevistes

**Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?**

Base: Total entrevistes	150	111	12	14	12	1	123	23	4	16	134
Estudis primaris	4	2	1	1	0	0	3	1	0	0	4
Secundària general obligatòria	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Batxillerat	31	23	1	4	2	1	26	5	0	1	30
Tècnic professional mig (FP I)	9	8	1	0	0	0	7	2	0	1	8
Tècnic professional superior (FP II)	31	22	2	4	3	0	26	5	0	1	30
Titulacions universitàries (Diplomatura)	32	23	2	2	5	0	27	2	3	6	26
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	40	32	5	2	1	0	31	8	1	7	33
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	2	1	0	1	0	0	2	0	0	0	2

**Dat2. Quin tipus de relació té amb l'empresa?**

Propietari	50	33	9	5	3	0	38	11	1	5	45
Empleat	77	58	3	7	8	1	66	9	2	7	70
Cap d'Atenció al client	19	16	0	2	1	0	16	2	1	3	16
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	4	4	0	0	0	0	3	1	0	1	3

Novembre 2009

Absoluts

	Sector									
	TOTAL	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
<b>Base: Total entrevistes</b>	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
<b>Demarcació</b>										
Barcelona	111	2	1	25	7	9	1	1	8	57
Girona	12	0	0	4	0	0	0	0	0	8
Lleida	14	1	0	1	0	0	0	0	0	12
Tarragona	12	0	0	3	3	0	0	0	1	5
Terres Ebre	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Sector</b>										
Telefonia	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Internet	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Vehicles (reparació/ compra-venda)	33	0	0	33	0	0	0	0	0	0
Habitatge/Llar	10	0	0	0	10	0	0	0	0	0
Telecomunicacions/Informàtica	9	0	0	0	0	9	0	0	0	0
Gas	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Transport públic i privat	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	9	0	0	0	0	0	0	0	9	0
Altres	83	0	0	0	0	0	0	0	0	83
<b>Procediment</b>										
Mediació	123	3	0	29	6	7	1	1	8	68
Arbitratge	23	0	1	3	4	2	0	0	1	12
Ambdós	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
<b>Resolució</b>										
Laude	20	0	1	3	4	2	0	0	1	9
Laude desestimat	7	0	0	1	0	0	0	0	0	6
Arxiu+altres	123	3	0	29	6	7	1	1	8	68
<b>Data</b>										
Abans	111	1	1	23	7	8	1	1	8	61
Després	39	2	0	10	3	1	0	0	1	22
<b>Empresa</b>										
Empresa adherida que ha tingut laudes	7	0	1	0	2	1	0	0	0	3
Empresa adherida que no ha tingut laudes	9	0	0	1	0	0	0	0	1	7
Empresa no adherida que ha tingut laudes	16	0	0	3	2	1	0	0	1	9
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	118	3	0	29	6	7	1	1	7	64
<b>Sexe</b>										
Home	73	1	1	24	4	6	1	0	2	34
Dona	77	2	0	9	6	3	0	1	7	49
<b>Edat</b>										
18-24 anys	3	0	0	1	0	1	0	0	0	1
25-34 anys	36	2	0	5	3	3	0	0	5	18
35-49 anys	84	1	1	19	6	5	0	1	4	47
50-64 anys	26	0	0	8	1	0	1	0	0	16
+de 64 anys	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

**P1. Ens consta que en el darrer any ha rebut alguna reclamació a través de l'Agència Catalana del Consum de la Generalitat de Catalunya, és això cert?**

Si	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
----	-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

Novembre 2009

Absoluts

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

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P2.Quantes vegades ha gestionat la seva empresa una reclamació a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

1	78	0	0	19	8	4	1	0	4	42
2	22	1	0	4	0	1	0	0	1	15
3	13	1	0	4	0	1	0	0	1	6
4	5	0	0	1	0	0	0	1	0	3
5	4	0	0	0	1	1	0	0	0	2
6	3	0	0	1	0	1	0	0	0	1
7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
40	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
50	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
100	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
No recorda	19	1	0	4	1	1	0	0	1	11

**P3.La seva empresa forma part d'un gremi o associació empresarial?**

Si	100	1	0	27	5	4	0	1	7	55
No	50	2	1	6	5	5	1	0	2	28

**P4.Ha rebut informació sobre l'arbitratge de consum des del seu gremi o associació?**

Base:Forma part de gremi

100	1	0	27	5	4	0	1	7	55
-----	---	---	----	---	---	---	---	---	----

Si	59	0	0	20	0	3	0	1	4	31
No	41	1	0	7	5	1	0	0	3	24

**P5.Ens consta que la seva empresa ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions a través de com a mínim una Mediació / Arbitratge. És això cert?**

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

Si	148	3	1	32	10	9	1	1	9	82
No	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1

**P5a.En quina diligència ha col·laborat amb l'Agència Catalana del Consum en la resolució de reclamacions?**

Base:Procediment incorrecte

2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Arbitratge	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ambdós	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0

**P7.L'empresa pertany al sector...?**

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

Si	105	3	1	32	9	9	1	0	8	42
No	45	0	0	1	1	0	0	1	1	41

Novembre 2009

Absoluts

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

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P7a.A quin sector pertany l'empresa ?**

Base:Sector incorrecte

45	0	0	1	1	0	0	1	1	41
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Vehicles (reparació/ compra-venda)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Habitatge/Llar	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Electricitat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Gas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Transport públic i privat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Roba i complementos	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Restaurants	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Grans superfícies	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Serveis Comercials al detall de cintes d'àudio i vídeo , DVD, CD i discos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Serveis sanitaris	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Metal·lúrgia	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Altres serveis	13	0	0	1	1	0	0	0	1	10
Altres comerços	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

**P8.A continuació li demano que valori, d'acord amb la seva experiència, cadascun dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala del 0 al 10, on 0 significa la pitjor qualificació i 10 la millor qualificació. El 5 és una qualificació neutra/regular.**

**Tracte rebut del personal**

Base:Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

[0]	8	0	0	2	2	0	0	0	0	4
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1
[5]	25	0	0	6	3	1	0	0	1	14
[6]	12	0	0	2	0	0	0	0	1	9
[7]	18	0	1	7	1	1	0	0	2	6
[8]	39	1	0	6	0	2	1	1	0	28
[9]	15	1	0	3	1	2	0	0	2	6
[10]	27	1	0	5	3	2	0	0	3	13
Mitjana	7.06	9.00	7.00	6.79	6.10	7.56	8.00	8.00	8.11	7.02
Desviació típica	2.51	0.82	0.00	2.52	3.65	2.45	0.00	0.00	1.79	2.42

**Quantitat d'informació**

[0]	7	0	0	2	0	1	0	0	1	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[3]	6	0	0	2	1	0	0	0	0	3
[4]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[5]	28	0	0	4	1	2	0	0	2	19
[6]	19	0	0	4	1	1	0	0	2	11
[7]	23	1	0	7	0	1	0	1	1	12
[8]	40	2	1	7	3	1	1	0	2	23
[9]	13	0	0	3	1	3	0	0	0	6
[10]	12	0	0	2	3	0	0	0	1	6
Mitjana	6.64	7.67	8.00	6.30	7.70	6.44	8.00	7.00	6.11	6.65
Desviació típica	2.29	0.47	0.00	2.53	2.24	2.75	0.00	0.00	2.64	2.13

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Claredat de la informació sobre els drets i procediments a seguir**

[0]	10	0	0	3	1	1	0	0	1	4
[1]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[4]	4	0	0	1	0	1	0	0	0	2
[5]	19	0	0	6	0	2	0	0	1	10
[6]	13	0	0	1	2	0	0	0	2	8
[7]	24	0	1	7	0	1	0	0	1	14
[8]	40	0	0	5	3	3	1	1	1	26
[9]	16	3	0	5	1	1	0	0	0	6
[10]	20	0	0	3	3	0	0	0	3	11
Mitjana	6.87	9.00	7.00	6.30	7.50	6.00	8.00	8.00	6.89	7.01
Desviació típica	2.57	0.00	0.00	2.90	2.87	2.67	0.00	0.00	3.03	2.32

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	6	0	0	1	1	0	0	0	0	4
[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	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[5]	18	0	0	4	1	1	0	0	2	10
[6]	8	0	0	3	1	2	0	0	1	1
[7]	27	0	1	7	1	2	0	0	1	15
[8]	49	1	0	9	2	0	0	1	4	32
[9]	17	1	0	1	2	3	0	0	0	10
[10]	22	1	0	7	2	1	1	0	1	9
Mitjana	7.36	9.00	7.00	7.33	7.20	7.56	10.00	8.00	7.22	7.29
Desviació típica	2.16	0.82	0.00	2.16	2.86	1.64	0.00	0.00	1.55	2.21

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[4]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[5]	13	0	0	1	0	1	0	0	0	11
[6]	16	0	0	3	1	1	1	0	1	9
[7]	29	0	1	8	1	2	0	0	2	15
[8]	51	1	0	12	4	1	0	1	3	29
[9]	12	1	0	0	1	3	0	0	1	6
[10]	23	1	0	7	2	1	0	0	2	10
Mitjana	7.47	9.00	7.00	7.55	7.70	7.78	6.00	8.00	8.11	7.27
Desviació típica	1.88	0.82	0.00	2.02	1.95	1.55	0.00	0.00	1.29	1.93

**P9.Segons vostè, de mitja, en quant temps pensava que es resolrien les reclamacions?**

Menys d'1 mes	58	1	0	15	4	3	1	0	2	32
D'1 a 3 mesos	70	2	1	15	5	5	0	1	5	36
De 3 a 6 mesos	14	0	0	1	1	1	0	0	1	10
Més de 6 mesos	8	0	0	2	0	0	0	0	1	5

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P10. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés d'informació sobre els procediments a seguir per resoldre el conflicte? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent**

[0] Molt dolent	10	0	0	5	0	1	0	0	1	3
[1]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[2]	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
[3]	5	0	0	1	1	0	0	0	0	3
[4]	6	0	0	1	0	1	0	0	0	4
[5]	16	0	0	2	1	0	0	0	0	13
[6]	15	0	0	2	2	1	0	0	1	9
[7]	30	1	1	7	1	2	0	0	4	14
[8]	37	2	0	11	2	2	0	1	1	18
[9]	11	0	0	1	2	2	0	0	1	5
[10] Excel·lent	14	0	0	3	1	0	1	0	1	8

Mitjana	6.43	7.67	7.00	6.21	7.10	6.44	10.00	8.00	6.78	6.28
Desviació típica	2.63	0.47	0.00	3.07	2.02	2.71	0.00	0.00	2.66	2.54

**P11. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant l'etapa d'informació dels procediments a seguir?**

Major rapidesa/agilitat	16	0	0	4	0	0	0	0	3	9
Més quantitat d'informació	23	1	0	7	1	3	0	0	2	9
Informació més sintetitzada/personalitzada	15	0	0	2	1	0	0	0	2	10
Ampliar els canals de comunicació/informació	14	0	0	3	0	1	0	0	0	10
Major suport a les empreses	10	0	0	4	1	0	0	0	1	4
Filtrar més les reclamacions	6	0	0	1	1	0	0	0	0	4
Major objectivitat	4	0	0	2	0	1	0	0	0	1
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	3	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Altres	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Res / Cap	50	2	1	10	4	2	1	1	1	28
No sap/No contesta	10	0	0	2	2	1	0	0	0	5

**P12. Coneix el distintiu d'adhesió a la Junta arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?**

Si	73	2	1	15	5	4	0	1	4	41
No	77	1	0	18	5	5	1	0	5	42

**P13. Exhibeix el distintiu d'adhesió al/s seu/s establiments?**

Base: Empresa adherida

Si	16	0	1	1	2	1	0	0	1	10
No	8	0	0	1	2	1	0	0	0	4
No	8	0	1	0	0	0	0	0	1	6

**P14. Segons la informació que vostè té, l'empresa a la que se li presenta una reclamació té l'obligació de participar en l'arbitratge o pot no acceptar la sol·licitud?**

Base: Total entrevistes

Està obligada si és una empresa adherida	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	47	1	0	12	2	4	0	1	3	24
No sap	78	2	1	18	5	4	0	0	5	43
No sap	25	0	0	3	3	1	1	0	1	16

Novembre 2009

Absoluts

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
150	3	1	33	10	9	1	1	9	83

Base: Total entrevistes

**P15. Com valoraria el servei de l'Agència Catalana del Consum durant el procés que ha seguit durant la tramitació de la reclamació? Li demano que valori cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular.**

**Facilitat d'accés**

Base: Mediació + ambdós	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
[0] Molt dolent	6	0	0	2	1	0	0	0	0	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[3]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[4]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	12	0	0	2	0	0	0	0	0	10
[6]	17	0	0	1	1	2	0	0	3	10
[7]	20	0	0	8	1	2	0	0	0	9
[8]	27	2	0	8	0	1	0	1	2	13
[9]	9	1	0	1	1	1	0	0	1	4
[10] Excel·lent	20	0	0	4	2	0	1	0	2	11
No procedeix	11	0	0	3	0	1	0	0	0	7
Mitjana	7.02	8.33	0.00	6.93	7.00	7.17	10.00	8.00	7.88	6.81
Desviació típica	2.44	0.47	0.00	2.63	3.46	1.07	0.00	0.00	1.62	2.46

**Claredat en els documents que envia l'ACC**

[0] Molt dolent	3	0	0	1	1	0	0	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]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[4]	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
[5]	17	0	0	4	0	1	0	0	1	11
[6]	15	0	0	3	1	0	1	0	1	9
[7]	21	0	0	7	1	1	0	0	3	9
[8]	28	1	0	7	0	1	0	1	0	18
[9]	15	1	0	4	0	1	0	0	1	8
[10] Excel·lent	17	1	0	3	3	0	0	0	2	8
No procedeix	7	0	0	1	0	1	0	0	0	5
Mitjana	7.21	9.00	0.00	7.21	7.17	6.17	6.00	8.00	7.63	7.18
Desviació típica	2.08	0.82	0.00	2.04	3.58	1.95	0.00	0.00	1.73	1.98

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	6	0	0	2	1	0	0	0	0	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[5]	9	0	0	1	1	0	0	0	0	7
[6]	10	0	0	2	0	1	0	0	1	6
[7]	21	0	0	5	2	2	0	0	0	12
[8]	28	0	0	8	0	0	0	1	2	17
[9]	13	2	0	2	0	2	0	0	1	6
[10] Excel·lent	24	1	0	5	2	1	1	0	3	11
No procedeix	12	0	0	3	0	1	0	0	1	7
Mitjana	7.34	9.33	0.00	7.04	6.50	8.00	10.00	8.00	8.71	7.19
Desviació típica	2.47	0.47	0.00	2.77	3.40	1.41	0.00	0.00	1.39	2.39

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	10	0	0	2	1	0	0	0	0	7
[1]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2
[5]	14	0	0	3	0	0	1	0	0	10
[6]	8	0	0	3	0	0	0	0	0	5
[7]	22	0	0	6	2	0	0	0	3	11
[8]	31	1	0	8	0	2	0	1	2	17
[9]	7	1	0	1	0	2	0	0	1	2
[10] Excel·lent	17	1	0	4	2	1	0	0	1	8
No procedeix	13	0	0	2	1	1	0	0	1	8
Mitjana	6.74	9.00	0.00	6.79	6.80	8.00	5.00	8.00	8.00	6.35
Desviació típica	2.74	0.82	0.00	2.62	3.66	1.91	0.00	0.00	1.07	2.87

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	15	0	0	4	1	0	0	0	0	10
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[5]	17	0	0	4	0	1	0	0	2	10
[6]	8	0	0	0	1	1	0	0	2	4
[7]	24	1	0	8	1	2	0	0	1	11
[8]	19	2	0	4	0	1	0	1	0	11
[9]	5	0	0	1	0	1	0	0	1	2
[10] Excel·lent	9	0	0	2	2	0	1	0	0	4
No procedeix	24	0	0	5	1	1	0	0	2	15
Mitjana	5.88	7.67	0.00	5.72	6.60	7.00	10.00	8.00	6.33	5.52
Desviació típica	2.98	0.47	0.00	3.10	3.67	1.29	0.00	0.00	1.37	3.12

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

[0] Molt dolent	12	0	0	4	1	0	0	0	0	7
[1]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[3]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[4]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	9	0	0	1	1	0	0	0	0	7
[6]	7	0	0	2	0	0	0	0	0	5
[7]	17	0	0	4	2	2	0	0	2	7
[8]	27	2	0	6	0	1	0	1	1	16
[9]	12	1	0	3	0	2	0	0	2	4
[10] Excel·lent	20	0	0	5	2	1	1	0	1	10
No procedeix	17	0	0	4	0	1	0	0	2	10
Mitjana	6.77	8.33	0.00	6.62	6.50	8.33	10.00	8.00	8.33	6.41
Desviació típica	3.04	0.47	0.00	3.38	3.40	1.11	0.00	0.00	1.11	3.11



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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

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

[0] Molt dolent	8	0	0	3	1	0	0	0	0	4
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[3]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[4]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	15	0	0	3	0	0	0	0	0	12
[6]	14	0	0	3	0	1	0	0	2	8
[7]	19	0	0	3	3	1	0	0	1	11
[8]	29	2	0	10	0	1	0	1	1	14
[9]	9	1	0	1	0	2	0	0	1	4
[10] Excel·lent	15	0	0	2	2	0	1	0	3	7
No procedeix	14	0	0	4	0	2	0	0	0	8
Mitjana	6.79	8.33	0.00	6.35	6.83	7.80	10.00	8.00	8.25	6.56
Desviació típica	2.55	0.47	0.00	2.88	3.34	1.17	0.00	0.00	1.64	2.45

**Temps de resolució**

[0] Molt dolent	8	0	0	2	0	0	1	0	0	5
[1]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[3]	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
[4]	5	0	0	1	1	1	0	0	0	2
[5]	20	0	0	2	1	0	0	0	1	16
[6]	18	0	0	7	1	2	0	0	2	6
[7]	18	0	0	6	1	1	0	1	2	7
[8]	20	2	0	4	0	2	0	0	0	12
[9]	7	1	0	2	0	0	0	0	1	3
[10] Excel·lent	12	0	0	3	2	0	0	0	1	6
No procedeix	10	0	0	2	0	1	0	0	1	6
Mitjana	6.15	8.33	0.00	6.43	7.00	6.50	0.00	7.00	7.14	5.78
Desviació típica	2.62	0.47	0.00	2.56	2.31	1.38	0.00	0.00	1.64	2.74

**P16. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés de mediació? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.**

Base: Mediació + ambdós	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
[0] Molt dolent	9	0	0	2	0	0	0	0	0	7
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
[3]	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1
[4]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[5]	14	0	0	3	0	0	0	0	0	11
[6]	21	0	0	5	0	1	0	0	1	14
[7]	19	0	0	5	1	1	0	0	2	10
[8]	33	3	0	7	1	4	0	1	4	13
[9]	11	0	0	2	1	1	0	0	0	7
[10] Excel·lent	13	0	0	3	2	0	1	0	1	6
Mitjana	6.65	8.00	0.00	6.47	7.67	7.71	10.00	8.00	7.75	6.30
Desviació típica	2.51	0.00	0.00	2.56	2.75	0.88	0.00	0.00	1.09	2.66

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P17. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar l'Agència Catalana del Consum per oferir un millor servei durant tot el procés de mediació?**

Base: Mediació + ambdós

127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	18	0	4	1	1	0	1	3	8
Millorar l'assessorament que s'ofereix	15	0	4	1	1	0	0	1	8
Ampliar els canals de comunicació	7	0	0	0	2	0	0	1	4
Major seguiment del cas	12	0	3	1	0	0	0	1	7
Filtrar més les reclamacions	5	0	1	0	0	0	0	0	4
Major objectivitat	6	0	2	0	0	0	0	1	3
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	5	0	2	0	1	0	0	0	2
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Major suport a les empreses	10	0	1	0	0	0	0	1	8
Personal més especialitzat	6	0	4	0	0	0	0	0	2
Altres	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Res / Cap	35	3	7	2	2	1	0	1	19
No sap/No contesta	18	0	3	2	1	0	0	1	11

**P18. Quin mitjà prefereix per comunicar-se amb l'Agència Catalana del Consum durant el procés de mediació?**

Base: Mediació + ambdós

127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Per correu electrònic	67	2	17	2	5	1	1	5	34
Per telèfon	39	1	9	3	2	0	0	2	22
Per fax	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Per correu ordinari	9	0	2	0	0	0	0	1	6
De forma presencial	7	0	1	1	0	0	0	0	5
Per carta certificada	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Res / Cap	2	0	1	0	0	0	0	0	1
No sap/No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	1

**P19. Com valoraria el servei de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya durant el procés que ha seguit durant la tramitació de les reclamacions a través de l'arbitratge? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li vaig a nomenar, utilitzant 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 dels documents**

Base: Arbitratge + ambdós

27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
[0] Molt dolent	1	0	0	0	1	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	6	0	1	0	0	0	0	0	5
[6]	7	0	1	0	2	0	0	0	3
[7]	8	0	0	3	0	0	0	1	4
[8]	2	0	1	0	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	3	0	1	0	0	0	0	0	2
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	6.44	0.00	6.00	7.25	5.25	6.00	0.00	0.00	7.00	6.60
Desviació típica	1.97	0.00	0.00	1.92	3.03	0.00	0.00	0.00	0.00	1.62

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

**Senzillesa del procés**

[0] Molt dolent	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]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[4]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[5]	4	0	0	0	0	0	0	0	1	3
[6]	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
[7]	5	0	1	0	1	2	0	0	0	1
[8]	7	0	0	1	2	0	0	0	0	4
[9]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.67	0.00	7.00	7.75	6.50	7.00	0.00	0.00	5.00	6.47
Desviació típica	1.84	0.00	0.00	2.28	2.06	0.00	0.00	0.00	0.00	1.67

**Documentació/ papers que se li van enviar**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
[3]	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0
[4]	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[5]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[6]	7	0	0	1	1	1	0	0	0	4
[7]	4	0	1	0	1	0	0	0	0	2
[8]	4	0	0	0	1	0	0	0	0	3
[9]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.04	0.00	7.00	7.25	6.00	4.00	0.00	0.00	3.00	6.13
Desviació típica	2.24	0.00	0.00	2.38	1.87	2.00	0.00	0.00	0.00	2.03

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	1	0	0	0	0	0	0	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]	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
[4]	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[5]	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[6]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[7]	8	0	1	0	1	0	0	0	1	5
[8]	5	0	0	2	1	1	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
No procedeix	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Mitjana	6.73	0.00	7.00	7.50	6.00	6.50	0.00	0.00	7.00	6.67
Desviació típica	2.31	0.00	0.00	2.18	2.16	1.50	0.00	0.00	0.00	2.47

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	4	0	0	0	1	1	0	0	1	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[5]	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
[6]	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
[7]	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2
[8]	5	0	0	1	2	0	0	0	0	2
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
No procedeix	4	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Mitjana	5.13	0.00	7.00	4.67	5.33	3.00	0.00	0.00	0.00	5.77
Desviació típica	3.24	0.00	0.00	2.49	3.77	3.00	0.00	0.00	0.00	2.86

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[3]	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0
[4]	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0
[5]	4	0	0	0	0	1	0	0	0	3
[6]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[7]	3	0	1	0	0	0	0	0	0	2
[8]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
No procedeix	4	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Mitjana	5.00	0.00	7.00	6.50	4.50	2.50	0.00	0.00	3.00	5.00
Desviació típica	2.97	0.00	0.00	2.60	1.50	2.50	0.00	0.00	0.00	3.04

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	1	0	0	0	0	0	0	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]	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
[4]	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1
[5]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[6]	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
[7]	5	0	0	0	0	1	0	0	0	4
[8]	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0
[9]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
No procedeix	5	0	1	1	1	0	0	0	1	1
Mitjana	6.73	0.00	0.00	8.00	6.33	5.50	0.00	0.00	0.00	6.71
Desviació típica	2.51	0.00	0.00	1.63	2.36	1.50	0.00	0.00	0.00	2.60

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**Temps per a respondre**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	3	0	0	0	0	0	0	0	1	2
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2
[6]	5	0	0	1	0	1	0	0	0	3
[7]	5	0	0	0	1	0	0	0	0	4
[8]	5	0	1	1	1	0	0	0	0	2
[9]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
No procedeix	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Mitjana	6.50	0.00	8.00	8.25	5.33	5.50	0.00	0.00	3.00	6.53
Desviació típica	2.28	0.00	0.00	1.48	3.09	0.50	0.00	0.00	0.00	2.00

**P20. Normalment assisteix a les vistes arbitrals?**

Base: Arbitratge + ambdós

27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Si de forma presencial	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
No	10	0	1	1	1	1	0	0	1	5

**P21. Com valoraria el servei de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya en el moment de la vista arbitral? Li demano que qualifiqui cada un dels aspectes que li anomenaré, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa molt dolent i 10 excel·lent, recordi que el 5 és una qualificació neutra/ regular:**

**Professionalitat dels membres col·legis arbitrals**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

[0] Molt dolent	1	0	0	0	0	0	0	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]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	6	0	0	1	2	1	0	0	0	2
[6]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[7]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[8]	4	0	0	0	1	0	0	0	0	3
[9]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Mitjana	6.29	0.00	0.00	6.00	6.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.60
Desviació típica	2.59	0.00	0.00	2.94	1.41	0.00	0.00	0.00	0.00	2.69

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

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[5]	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0
[6]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[7]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[8]	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2
[9]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Mitjana	7.06	0.00	0.00	6.33	7.00	8.00	0.00	0.00	0.00	7.20
Desviació típica	2.28	0.00	0.00	2.62	1.63	0.00	0.00	0.00	0.00	2.27

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[6]	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
[7]	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2
[8]	3	0	0	0	2	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Mitjana	7.59	0.00	0.00	8.67	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	7.50
Desviació típica	1.84	0.00	0.00	1.89	1.41	0.00	0.00	0.00	0.00	1.80

**Horaris de realització de les visites**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	0	0	1	0	1	0	0	0	1
[6]	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[7]	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
[8]	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1
[9]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Mitjana	6.94	0.00	0.00	6.33	9.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.70
Desviació típica	2.22	0.00	0.00	1.25	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	2.33

**Compliment de dates i horaris acordats per les visites**

[0] Molt dolent	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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[6]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[7]	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
[8]	3	0	0	1	1	1	0	0	0	0
[9]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[10] Excel·lent	4	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Mitjana	7.82	0.00	0.00	8.00	9.00	8.00	0.00	0.00	0.00	7.40
Desviació típica	1.63	0.00	0.00	1.63	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.62

Novembre 2009

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P22. En el moment de la vista, creu que ha pogut defender-se, expressar-se bé? Utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa la pitjor valoració i 10 la millor valoració, com qualificaria la seva defensa/exposició?**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

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

Mitjana	6.41	0.00	0.00	6.00	6.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.80
Desviació típica	2.00	0.00	0.00	2.94	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.78

**P23. Segons la seva experiència, com qualificaria la durada de la vista?**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Llarga	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Adequada	14	0	0	2	3	1	0	0	0	8
Molt curta	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1

**P24. En base a la seva experiència, com valoraria tot el procés de l'arbitratge? Utilitzi la mateixa escala de 0 a 10, on 0 significa Molt dolent i 10 Excel·lent.**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

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

Mitjana	6.29	0.00	0.00	7.67	5.33	6.00	0.00	0.00	0.00	6.20
Desviació típica	2.08	0.00	0.00	2.05	1.25	0.00	0.00	0.00	0.00	2.09

**P25. En la seva opinió, quins aspectes hauria de millorar la Junta Arbitral de Consum de Catalunya per millorar el seu servei durant el procés d'arbitratge?**

Base: Assisteix vista

17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
----	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Major/Millor assessorament a l'empresa	4	0	0	2	1	1	0	0	0	0
Major suport a les empreses	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Personal més especialitzat	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Filtrar més les reclamacions	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Major objectivitat	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Res / Cap	5	0	0	1	1	0	0	0	0	3
No sap/No contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes 150 3 1 33 10 9 1 1 9 83

**P26. La Resolució rebuda del procés d'arbitratge (Laude) és clara? Qualifiqui, utilitzant una escala de 0 a 10, on 0 significa Molt poc clar i 10 Excel·lent (Molt clar).**

Base: Laude	20	0	1	3	4	2	0	0	1	9
[0] Molt poc clar	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]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
[6]	4	0	0	0	1	1	0	0	1	1
[7]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[8]	8	0	1	1	2	1	0	0	0	3
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Mitjana	6.90	0.00	8.00	5.33	8.00	7.00	0.00	0.00	6.00	6.89
Desviació típica	1.80	0.00	0.00	2.05	1.41	1.00	0.00	0.00	0.00	1.66

**P27. Segons els coneixements que vostè disposa sobre l'arbitratge de Consum, quan el Tribunal dicta un laude, si vostè no està d'acord amb la solució adoptada:**

Base: Arbitratge + ambdós	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Pot recórrer a la via judicial	17	0	1	4	3	1	0	0	0	8
No pot recórrer a la via judicial	8	0	0	0	1	1	0	0	1	5
Altres	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

**P28. Si el Tribunal va decidir que el vostre client us havia d'abonar quantitats pendents, aquest va complir?**

Base: Total entrevistes	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Si, ha complert a temps	15	0	1	0	2	2	0	1	1	8
Si, ha complert però no a temps	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Encara no ha complert	14	0	0	3	1	1	0	0	1	8
El client no havia d'abonar cap quantitat	119	3	0	29	7	6	1	0	6	67

**P29. El resultat de l'arbitratge compleix les seves expectatives? Per contestar, si us plau utilitzi una escala de 0 a 10, on 0 és que no ha complert en absolut amb les seves expectatives i 10 que ha complert totalment les seves expectatives.**

[0] No ha complert	19	0	0	6	0	2	0	0	1	10
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[3]	4	0	0	0	1	0	0	0	0	3
[4]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[5]	36	0	0	11	3	2	0	0	1	19
[6]	11	0	0	0	0	0	0	0	2	9
[7]	10	0	0	4	1	0	0	0	1	4
[8]	30	1	1	6	3	3	0	1	3	12
[9]	10	2	0	1	0	2	0	0	0	5
[10] Ha complert	24	0	0	4	2	0	1	0	1	16
Mitjana	6.11	8.67	8.00	5.52	6.90	5.78	10.00	8.00	6.44	6.06
Desviació típica	3.09	0.47	0.00	3.24	2.21	3.39	0.00	0.00	2.67	3.13

**P30. Si en el futur tingués un altre conflicte que afectés la vostra empresa acceptaria resoldre-ho a través de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?**

Base: Empresa no adherida	134	3	0	32	8	8	1	1	8	73
Segur que si	81	2	0	19	5	3	1	1	5	45
Probablement si	15	1	0	3	1	1	0	0	0	9
No ho sap	16	0	0	3	1	2	0	0	2	8
Probablement no	8	0	0	2	0	1	0	0	1	4
Segur que no	14	0	0	5	1	1	0	0	0	7



Novembre 2009

Absoluts

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

Base:Total entrevistes 150 3 1 33 10 9 1 1 9 83

**P31.Segons la seva opinió, els consumidors trien un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si està adherit a l'arbitratge de consum?**

Base:Total entrevistes 150 3 1 33 10 9 1 1 9 83

Si	13	0	0	1	1	1	0	0	0	10
No	123	3	1	31	8	8	1	1	8	62
No sap/No contesta	14	0	0	1	1	0	0	0	1	11

**P32a.Podria dir-me del següent llistat quin és per a vostè l'aspecte més important de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions? Primera menció**

Atenció i assessorament/ informació rebuda	37	0	0	7	1	2	1	1	2	23
Documents a presentar	11	0	0	2	2	0	0	0	1	6
Tramitació	18	0	1	6	0	1	0	0	1	9
Possibilitat de ser escoltat	48	2	0	14	5	2	0	0	4	21
Possibilitat de reconvençió	6	0	0	1	0	1	0	0	1	3
Resolució	30	1	0	3	2	3	0	0	0	21

**P32b.Quin el segueix en 2on lloc? Segona menció**

Atenció i assessorament/ informació rebuda	26	1	0	7	3	1	0	0	2	12
Documents a presentar	14	0	1	3	1	2	0	0	0	7
Tramitació	15	1	0	2	1	2	1	0	1	7
Possibilitat de ser escoltat	27	0	0	6	1	2	0	0	2	16
Possibilitat de reconvençió	7	0	0	2	1	0	0	0	0	4
Resolució	21	0	0	3	2	1	0	0	2	13
Cap més	40	1	0	10	1	1	0	1	2	24

**P32c.I en 3er lloc? Tercera menció**

Base:Respon segona menció 110 2 1 23 9 8 1 0 7 59

Atenció i assessorament/ informació rebuda	16	0	0	6	3	3	0	0	0	4
Documents a presentar	17	1	0	6	0	0	0	0	2	8
Tramitació	15	0	0	1	0	1	0	0	1	12
Possibilitat de ser escoltat	15	0	0	3	1	1	1	0	1	8
Possibilitat de reconvençió	9	0	0	2	1	0	0	0	1	5
Resolució	18	0	1	5	2	0	0	0	1	9
Cap més	20	1	0	0	2	3	0	0	1	13

**P32.Podria dir-me del següent llistat quins són per a vostè els 3 aspectes més importants de tot el procés portat a l'Agència Catalana del Consum per a la resolució de les reclamacions?**

**Total mencions**

Base:Total entrevistes 150 3 1 33 10 9 1 1 9 83

Atenció i assessorament/ informació rebuda	79	1	0	20	7	6	1	1	4	39
Documents a presentar	42	1	1	11	3	2	0	0	3	21
Tramitació	48	1	1	9	1	4	1	0	3	28
Possibilitat de ser escoltat	90	2	0	23	7	5	1	0	7	45
Possibilitat de reconvençió	22	0	0	5	2	1	0	0	2	12
Resolució	69	1	1	11	6	4	0	0	3	43

**P33a.Dels següents valors, quin considera el més importants? Primera menció**

Objectivitat de la resolució	59	1	0	15	3	3	0	0	3	34
Privacitat/Confidencialitat	19	1	1	5	0	1	0	0	2	9
Rapidesa	33	1	0	5	4	2	0	1	1	19
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	12	0	0	1	1	2	0	0	2	6
Gratuitat	27	0	0	7	2	1	1	0	1	15

Novembre 2009

Absoluts

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

Base: Total entrevistes

150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
-----	---	---	----	----	---	---	---	---	----

**P33b. Quin el segueix en 2on lloc? Segona menció**

Objectivitat de la resolució	24	0	0	6	2	2	0	0	1	13
Privacitat/Confidencialitat	20	0	0	6	4	1	0	0	1	8
Rapidesa	21	0	1	7	0	0	0	0	0	13
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	26	1	0	4	1	3	0	1	3	13
Gratuïtat	20	1	0	3	0	1	0	0	2	13
Cap més	39	1	0	7	3	2	1	0	2	23

**P33. Dels següents valors, quin considera el més importants?**

Total mencions

Objectivitat de la resolució	83	1	0	21	5	5	0	0	4	47
Privacitat/Confidencialitat	39	1	1	11	4	2	0	0	3	17
Rapidesa	54	1	1	12	4	2	0	1	1	32
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	38	1	0	5	2	5	0	1	5	19
Gratuïtat	47	1	0	10	2	2	1	0	3	28

**P34. Em podria dir quins considera que són els principals avantatges per als consumidors a l'hora de comprar o contractar amb una empresa adherida?**

Base: Empresa adherida

16	0	1	1	2	1	0	0	1	10	
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	8	0	0	1	1	1	0	0	1	4
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	6	0	1	0	1	1	0	0	0	3
Altres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Res / Cap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No contesta	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

**P35. Em podria dir per què no s'ha adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya/ al Sistema arbitral de consum?**

Base: Empresa no adherida

134	3	0	32	8	8	1	1	8	73	
No s'ho havia plantejat mai	35	0	0	8	4	3	1	0	0	19
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	10	0	0	4	0	0	0	0	1	5
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	16	0	0	7	0	1	0	0	0	8
No ha trobat el moment, ho té pendent	8	1	0	2	0	0	0	0	1	4
No creu que el consumidor ho tingui en compte	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2
No té reclamacions i no ho ha necessitat	5	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Formen part d'un gremi que ja està adherit	7	0	0	1	0	1	0	0	0	5
Altres	17	0	0	2	0	1	0	0	2	12
No contesta	33	2	0	8	2	1	0	1	4	15

Novembre 2009

TOTAL	Sector									
	Tele fonia	Inter net	Vehi cles	Habi tatge	Tele comuni cacions	Gas	Trans port	Elec trodo mèsics	Altres	
Base:Total entrevistes	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83

**Dat1. Quin és el seu nivell d'estudis?**

Base:Total entrevistes	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Estudis primaris	4	0	0	3	0	0	0	0	0	1
Secundària general obligatòria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Batxillerat	31	2	0	8	3	0	0	0	2	16
Tècnic professional mig (FP I)	9	0	0	1	2	0	0	0	1	5
Tècnic professional superior (FP II)	31	0	0	5	2	4	1	0	3	16
Titulacions universitàries (Diplomatura)	32	0	0	8	1	1	0	1	2	19
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	40	1	1	8	2	4	0	0	1	23
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2

**Dat2. Quin tipus de relació té amb l'empresa?**

Propietari	50	1	0	11	2	3	1	0	3	29
Empleat	77	2	0	14	8	5	0	1	3	44
Cap d'Atenció al client	19	0	0	7	0	1	0	0	3	8
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	4	0	1	1	0	0	0	0	0	2