



# **PRINCIPALS RESULTATS ESTUDI EMPRESES**

## **Ponderat**

**OPINA**

---

**PERCENTATGES VERTICALS**

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació						Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida	

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**Demarcació**

Barcelona	64.0	100.0	-	-	-	-	57.9	66.4
Girona	10.0	-	100.0	-	-	-	7.6	11.0
Lleida	8.0	-	-	100.0	-	-	-	11.2
Tarragona	16.0	-	-	-	100.0	-	34.5	8.6
Terres Ebre	2.0	-	-	-	-	100.0	-	2.8

**Sector**

Telefonia	9.7	8.5	-	52.9	-	-	-	13.5
Internet	4.0	6.2	-	-	-	-	14.0	-
Vehicles (reparació/ compra-venda)	14.6	4.6	21.4	2.2	57.9	-	29.3	8.7
Habitatge/Llar	4.0	2.7	-	-	14.4	-	2.0	4.8
Telecomunicacions/Informàtica	27.0	42.2	-	-	-	-	14.0	32.2
Gas	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.3
Transport públic i privat	0.1	0.2	-	-	-	-	-	0.2
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	2.3	2.4	-	-	4.6	-	2.6	2.2
Altres	38.2	32.9	78.6	44.9	23.1	100.0	38.1	38.2

**Procediment**

Mediació	62.0	58.4	74.1	94.7	47.7	100.0	10.2	82.7
Arbitratge	19.3	25.5	25.9	5.3	-	-	36.4	12.5
Ambdós	18.7	16.1	-	-	52.3	-	53.4	4.8

**Resolució**

Laude	35.2	39.2	12.9	5.3	52.3	-	89.8	13.4
Laude desestimat	2.8	2.4	12.9	-	-	-	-	3.9
Arxiu+altres	62.0	58.4	74.1	94.7	47.7	100.0	10.2	82.7

**Data**

Abans	68.4	85.1	58.8	32.7	33.8	-	64.2	70.1
Després	31.6	14.9	41.2	67.3	66.2	100.0	35.8	29.9

**Empresa**

Empresa adherida que ha tingut laudes	10.4	14.2	12.9	-	-	-	36.4	-
Empresa adherida que no ha tingut laudes	18.1	11.6	8.8	-	61.5	-	63.6	-
Empresa no adherida que ha tingut laudes	8.9	11.3	12.9	5.3	-	-	-	12.5
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	62.5	62.9	65.4	94.7	38.5	100.0	-	87.5

**Sexe**

Home	54.2	47.5	55.4	74.5	76.7	-	64.5	50.1
Dona	45.8	52.5	44.6	25.5	23.3	100.0	35.5	49.9

**Edat**

18-24 anys	3.4	4.5	-	-	2.8	-	-	4.7
25-34 anys	27.8	32.6	18.3	10.8	14.0	100.0	10.7	34.6
35-49 anys	60.3	57.2	45.9	82.0	78.6	-	89.3	48.8
50-64 anys	8.3	5.4	35.9	7.2	4.6	-	-	11.7
+de 64 anys	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.3

**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
----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

1	43.4	35.0	77.1	18.3	73.8	-	43.8	43.2
2	18.6	18.5	-	60.1	12.0	-	14.6	20.1
3	7.9	10.6	5.4	7.2	-	-	1.0	10.7
4	1.4	1.1	-	-	4.6	-	-	2.0
5	5.8	6.5	8.8	-	4.8	-	14.0	2.6
6	3.0	4.7	-	-	-	-	-	4.2
7	0.2	0.3	-	-	-	-	0.6	-
10	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.3
20	4.0	6.2	-	-	-	-	14.0	-
40	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.3
50	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.3
100	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.3
No recorda	15.0	16.0	8.8	14.4	4.8	100.0	12.0	16.2

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

Si	47.0	49.5	77.1	27.4	33.7	-	43.0	48.5
No	53.0	50.5	22.9	72.6	66.3	100.0	57.0	51.5

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

Base:Forma part de gremi

Mostra real	100	75	9	8	8	0	11	89
Mostra ponderada	70	48	12	3	8	0	18	52
Si	50.9	53.0	46.5	52.6	44.1	-	57.8	48.5
No	49.1	47.0	53.5	47.4	55.9	-	42.2	51.5

**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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Si	99.4	99.7	100.0	100.0	97.2	100.0	99.4	99.4
No	0.6	0.3	-	-	2.8	-	0.6	0.6

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

Base:Procediment incorrecte

Mostra real	2	1	0	0	1	0	1	1
Mostra ponderada	1	0	0	0	1	0	0	1
Arbitratge	29.1	100.0	-	-	-	-	100.0	-
Ambdós	70.9	-	-	-	100.0	-	-	100.0

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

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Si	81.2	85.4	56.6	73.1	81.5	100.0	76.8	83.0
No	18.8	14.6	43.4	26.9	18.5	-	23.2	17.0

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

P7a.A quin sector pertany l'empresa ?

Base:Sector incorrecte

Mostra real	45	30	4	7	4	0	5	40
Mostra ponderada	28	14	7	3	4	0	10	18

Vehicles (reparació/ compra-venda)	1.5	-	-	13.4	-	-	-	2.4
Habitatge/Llar	46.1	57.2	29.8	59.8	25.0	-	86.7	24.0
Electricitat	6.9	-	29.8	-	-	-	-	10.6
Gas	1.0	2.0	-	-	-	-	-	1.5
Transport públic i privat	1.0	2.0	-	-	-	-	-	1.5
Roba i complementos	2.5	2.0	-	13.4	-	-	-	3.9
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	0.6	1.2	-	-	-	-	-	0.9
Restaurants	2.0	3.9	-	-	-	-	-	3.0
Grans superfícies	2.0	3.9	-	-	-	-	-	3.0
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	1.5	-	-	13.4	-	-	-	2.4
Serveis sanitaris	1.0	2.0	-	-	-	-	-	1.5
Metal·lúrgia	4.9	2.0	-	-	25.0	-	-	7.6
Altres serveis	23.0	20.9	20.2	-	50.0	-	13.3	28.2
Altres comerços	6.1	2.9	20.2	-	-	-	-	9.4

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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

[0]	1.6	2.0	-	3.6	-	-	1.0	1.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	4.2	6.5	-	-	-	-	-	5.8
[3]	0.9	-	8.8	-	-	-	-	1.2
[4]	1.5	0.4	12.9	-	-	-	4.5	0.3
[5]	11.7	7.4	37.8	21.9	9.4	-	4.2	14.7
[6]	8.8	7.6	-	3.6	10.2	100.0	1.0	12.0
[7]	13.2	19.4	-	-	4.8	-	26.0	8.0
[8]	28.9	17.7	26.4	63.7	61.5	-	50.3	20.4
[9]	10.4	15.9	-	3.6	-	-	-	14.6
[10]	18.8	23.1	14.1	3.6	14.0	-	13.0	21.1
Mitjana	7.34	7.49	6.19	7.09	7.75	6.00	7.59	7.23
Desviació típica	2.22	2.39	2.23	1.94	1.34	0.00	1.55	2.43

Quantitat d' informació

[0]	6.3	7.6	14.1	-	-	-	1.0	8.4
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.1	0.2	-	-	-	-	-	0.2
[3]	1.2	1.9	-	-	-	-	1.9	1.0
[4]	0.4	-	-	-	2.8	-	-	0.6
[5]	19.2	17.4	35.9	21.9	4.6	100.0	7.6	23.8
[6]	12.9	14.6	17.6	3.6	9.4	-	28.6	6.6
[7]	12.6	8.8	12.9	56.5	7.4	-	0.6	17.4
[8]	29.3	27.1	5.4	10.8	66.3	-	47.6	22.1
[9]	10.6	14.9	5.4	7.2	-	-	0.6	14.6
[10]	7.2	7.5	8.8	-	9.4	-	12.0	5.3
Mitjana	6.70	6.68	5.54	6.78	7.67	5.00	7.27	6.47
Desviació típica	2.35	2.53	2.73	1.12	1.26	0.00	1.70	2.53

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

[0]	7.0	8.3	14.1	3.6	-	-	1.9	9.0
[1]	0.5	-	5.4	-	-	-	-	0.7
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.6	0.5	-	3.6	-	-	-	0.8
[4]	6.9	9.6	-	3.6	2.8	-	-	9.6
[5]	9.8	12.0	17.6	5.3	-	-	3.1	12.6
[6]	9.8	7.2	8.8	3.6	12.2	100.0	15.6	7.4
[7]	13.9	17.7	18.3	-	4.6	-	28.0	8.3
[8]	18.4	20.7	21.7	18.0	9.4	-	6.8	23.0
[9]	23.8	15.1	5.4	56.5	56.9	-	32.6	20.3
[10]	9.3	9.0	8.8	5.8	14.0	-	12.0	8.3
Mitjana	6.89	6.58	5.84	7.84	8.45	6.00	7.73	6.56
Desviació típica	2.60	2.64	3.09	2.27	1.38	0.00	1.78	2.80

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	1.3	1.6	-	3.6	-	-	1.0	1.4
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.3	0.2	21.7	-	-	-	4.5	1.4
[5]	7.9	7.2	14.1	14.7	4.6	-	4.2	9.4
[6]	11.7	16.7	5.4	-	2.8	-	12.0	11.6
[7]	23.8	26.3	27.1	3.6	12.2	100.0	31.7	20.6
[8]	24.6	9.8	17.6	74.5	66.3	-	33.6	21.0
[9]	14.0	20.8	-	-	4.6	-	-	19.6
[10]	14.4	17.5	14.1	3.6	9.4	-	13.0	15.0
Mitjana	7.52	7.61	6.61	7.31	7.92	7.00	7.32	7.61
Desviació típica	1.76	1.83	1.97	1.82	1.03	0.00	1.61	1.81

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	0.5	0.8	-	-	-	-	-	0.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	0.7	-	-	-	-	1.0	0.3
[4]	0.1	0.2	-	-	-	-	-	0.2
[5]	6.5	6.8	14.1	8.9	-	-	1.0	8.7
[6]	13.8	11.8	26.4	-	10.4	100.0	15.1	13.3
[7]	23.7	28.5	31.2	10.8	9.4	-	35.1	19.2
[8]	27.1	14.7	14.1	70.9	66.2	-	34.2	24.2
[9]	13.1	18.9	-	3.6	4.6	-	0.6	18.1
[10]	14.7	17.6	14.1	5.8	9.4	-	13.0	15.3
Mitjana	7.65	7.71	7.02	7.78	7.93	6.00	7.53	7.69
Desviació típica	1.56	1.71	1.50	1.06	0.96	0.00	1.26	1.67

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

Menys d'1 mes	38.7	23.8	37.1	76.2	85.0	-	50.3	34.0
D'1 a 3 mesos	50.2	60.9	48.8	23.8	15.0	100.0	36.7	55.6
De 3 a 6 mesos	8.6	13.4	-	-	-	-	13.0	6.8
Més de 6 mesos	2.6	1.8	14.1	-	-	-	-	3.6

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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	8.0	10.7	-	2.8	-	1.0	8.9
[1]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	0.5
[2]	1.6	0.3	8.8	7.2	-	-	-	2.3
[3]	2.3	0.6	8.8	3.6	4.6	-	1.0	2.8
[4]	5.0	5.1	17.6	-	-	-	3.1	5.8
[5]	8.3	8.2	12.9	12.5	4.6	-	13.0	6.4
[6]	12.0	12.1	-	-	14.2	100.0	2.6	15.8
[7]	22.7	22.8	27.1	52.9	7.4	-	34.8	17.9
[8]	26.4	23.8	14.1	16.6	52.3	-	29.3	25.2
[9]	7.9	10.3	-	7.2	4.6	-	3.2	9.7
[10] Excel·lent	6.8	8.3	-	-	9.4	-	12.0	4.7
Mitjana	6.53	6.62	4.82	6.56	7.28	6.00	7.23	6.25
Desviació típica	2.46	2.54	2.51	1.77	1.98	0.00	1.70	2.65

**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	7.3	8.3	14.1	7.2	-	-	-	10.2
Més quantitat d'informació	16.6	21.2	5.4	5.8	-	100.0	2.6	22.2
Informació més sintetitzada/personalitzada	5.3	2.8	17.6	3.6	9.4	-	4.0	5.9
Ampliar els canals de comunicació/informació	7.8	9.0	5.4	-	9.2	-	16.6	4.3
Major suport a les empreses	3.1	1.6	8.8	5.3	4.6	-	-	4.3
Filtrar més les reclamacions	4.4	6.4	-	3.6	-	-	12.0	1.3
Major objectivitat	4.8	6.4	-	3.6	2.8	-	-	6.8
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	11.4	4.7	-	-	52.3	-	29.3	4.2
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	0.9	0.3	-	-	4.6	-	-	1.3
Altres	0.6	1.0	-	-	-	-	-	0.9
Res / Cap	32.9	34.2	40.0	63.7	12.0	-	35.4	31.9
No sap/No contesta	6.3	5.2	8.8	7.2	9.6	-	-	8.8

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

Si	60.1	60.2	50.0	81.7	62.6	-	94.8	46.2
No	39.9	39.8	50.0	18.3	37.4	100.0	5.2	53.8

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

Base:Empresa adherida

Mostra real	16	11	2	0	3	0	16	0
Mostra ponderada	43	25	3	0	15	0	43	0
Si	48.5	33.1	-	-	85.0	-	48.5	-
No	51.5	66.9	100.0	-	15.0	-	51.5	-

**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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Està obligada si és una empresa adherida	33.9	41.7	37.8	12.5	14.9	-	19.3	39.6
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	54.8	50.0	39.3	78.1	66.5	100.0	78.1	45.5
No sap	11.4	8.3	22.9	9.4	18.6	-	2.6	14.9

Novembre 2009  
Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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

Mostra real	127	91	10	13	12	1	9	118
Mostra ponderada	121	72	11	11	24	3	27	94
[0] Molt dolent	1.7	1.8	7.2	-	-	-	-	2.2
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.1	0.2	-	-	-	-	-	0.2
[3]	1.5	0.4	-	3.8	4.6	-	4.1	0.8
[4]	0.2	0.4	-	-	-	-	-	0.3
[5]	8.7	9.2	23.7	11.4	-	-	-	11.2
[6]	19.5	21.9	23.7	-	9.4	100.0	27.8	17.1
[7]	12.7	15.1	7.2	7.6	12.2	-	2.0	15.8
[8]	29.0	17.3	-	63.5	64.4	-	46.1	24.0
[9]	9.1	13.6	11.9	-	-	-	1.0	11.5
[10] Excel·lent	10.7	12.2	11.9	6.1	9.4	-	18.9	8.3
No procedeix	6.7	7.9	14.4	7.6	-	-	-	8.6
Mitjana	7.25	7.26	6.27	7.47	7.65	6.00	7.61	7.13
Desviació típica	1.87	1.91	2.61	1.49	1.38	0.00	1.66	1.91

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

[0] Molt dolent	0.6	1.0	-	-	-	-	-	0.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	0.8	-	-	-	-	-	0.6
[4]	6.7	11.4	-	-	-	-	-	8.7
[5]	12.9	9.1	54.6	-	-	100.0	4.8	15.2
[6]	13.4	16.8	-	11.4	12.2	-	23.0	10.7
[7]	8.6	11.8	7.2	-	4.8	-	2.0	10.5
[8]	28.5	10.7	19.1	71.1	69.0	-	50.2	22.2
[9]	10.7	14.8	7.2	3.8	4.6	-	1.0	13.5
[10] Excel·lent	13.4	16.1	11.9	9.9	9.4	-	18.9	11.8
No procedeix	4.8	7.5	-	3.8	-	-	-	6.2
Mitjana	7.26	7.10	6.60	8.01	7.94	5.00	7.76	7.10
Desviació típica	1.91	2.16	1.89	0.96	0.98	0.00	1.44	2.01

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	1.9	1.4	7.2	3.8	-	-	-	2.4
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	0.5
[3]	1.1	-	11.9	-	-	-	-	1.4
[4]	0.1	0.2	-	-	-	-	-	0.2
[5]	3.4	1.4	11.9	15.2	-	-	-	4.3
[6]	8.1	7.9	7.2	3.8	-	100.0	-	10.5
[7]	21.9	29.8	-	-	21.6	-	24.0	21.3
[8]	19.7	7.1	35.6	3.8	59.7	-	52.0	10.3
[9]	17.5	19.5	-	63.5	-	-	-	22.6
[10] Excel·lent	19.0	23.8	19.1	3.8	14.0	-	18.9	19.0
No procedeix	7.0	8.3	7.2	6.1	4.6	-	5.1	7.6
Mitjana	7.83	8.01	6.61	7.87	8.07	6.00	8.15	7.73
Desviació típica	1.90	1.82	2.92	2.24	0.90	0.00	1.01	2.09



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	3.6	2.6	19.1	3.8	-	-	-	4.7
[1]	0.2	0.4	-	-	-	-	-	0.3
[2]	0.1	0.2	-	-	-	-	-	0.2
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	4.0	6.1	-	3.8	-	-	-	5.1
[5]	8.6	10.0	11.9	11.4	2.8	-	-	11.1
[6]	2.6	1.8	7.2	3.8	2.8	-	-	3.4
[7]	14.3	12.2	19.1	-	14.2	100.0	29.9	9.8
[8]	30.3	18.7	11.9	63.5	61.5	-	50.2	24.5
[9]	11.1	18.1	-	3.8	-	-	-	14.3
[10] Excel·lent	17.0	21.2	11.9	6.1	14.0	-	18.9	16.4
No procedeix	8.1	8.7	19.1	3.8	4.6	-	1.0	10.2
Mitjana	7.48	7.63	5.55	7.26	8.00	7.00	8.08	7.29
Desviació típica	2.26	2.31	3.41	2.03	1.06	0.00	1.03	2.50

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	5.2	3.6	26.3	7.6	-	-	-	6.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.5	0.6	11.9	-	-	-	4.8	0.5
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	5.2	7.2	-	3.8	2.8	-	-	6.7
[5]	12.6	16.7	23.7	6.1	-	-	18.9	10.8
[6]	6.4	7.6	-	-	9.4	-	4.1	7.0
[7]	19.1	21.8	-	3.8	16.8	100.0	5.1	23.1
[8]	17.0	15.0	19.1	67.3	-	-	-	21.9
[9]	4.3	6.7	-	3.8	-	-	-	5.6
[10] Excel·lent	8.0	8.8	-	-	14.0	-	18.9	4.8
No procedeix	20.8	11.8	19.1	7.6	56.9	-	48.2	12.8
Mitjana	6.48	6.59	3.64	6.98	7.56	7.00	6.82	6.42
Desviació típica	2.47	2.23	3.12	2.36	1.85	0.00	2.67	2.42

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

[0] Molt dolent	2.9	3.8	7.2	-	-	-	-	3.8
[1]	1.1	-	11.9	-	-	-	-	1.4
[2]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	0.5
[3]	0.6	0.4	-	3.8	-	-	-	0.8
[4]	0.4	-	-	3.8	-	-	-	0.5
[5]	3.2	1.9	11.9	9.9	-	-	1.0	3.8
[6]	5.1	1.0	11.9	3.8	2.8	100.0	4.8	5.1
[7]	11.8	15.6	7.2	-	9.6	-	-	15.2
[8]	37.6	31.1	11.9	63.5	61.5	-	69.1	28.5
[9]	12.0	19.7	-	3.8	-	-	-	15.5
[10] Excel·lent	14.4	17.2	11.9	3.8	14.0	-	18.9	13.1
No procedeix	10.6	8.6	26.3	7.6	12.0	-	6.1	11.9
Mitjana	7.68	7.94	5.51	7.35	8.15	6.00	8.27	7.50
Desviació típica	2.10	2.10	3.28	1.61	0.92	0.00	1.02	2.31

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

[0] Molt dolent	2.1	2.4	7.2	-	-	-	-	2.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.7	-	7.2	-	-	-	-	0.9
[3]	1.3	0.4	11.9	-	-	-	4.8	0.3
[4]	0.4	-	-	3.8	-	-	-	0.5
[5]	13.1	17.8	23.7	3.8	-	-	18.9	11.4
[6]	7.8	9.0	7.2	3.8	7.4	-	4.1	8.9
[7]	11.7	10.3	-	3.8	14.2	100.0	6.1	13.4
[8]	30.1	16.5	11.9	74.9	61.5	-	46.1	25.4
[9]	12.2	18.9	11.9	-	-	-	-	15.8
[10] Excel·lent	9.5	10.9	-	2.3	14.0	-	18.9	6.7
No procedeix	11.2	13.8	19.1	7.6	2.8	-	1.0	14.1
Mitjana	7.28	7.28	5.11	7.64	7.99	7.00	7.42	7.23
Desviació típica	2.02	2.12	2.71	1.10	1.01	0.00	1.90	2.05

Temps de resolució

[0] Molt dolent	2.2	2.6	7.2	-	-	-	-	2.8
[1]	0.2	0.4	-	-	-	-	-	0.3
[2]	1.6	0.2	11.9	3.8	-	-	-	2.0
[3]	5.3	8.4	-	3.8	-	-	-	6.8
[4]	4.2	7.1	-	-	-	-	1.0	5.1
[5]	12.4	12.1	42.8	3.8	4.8	-	24.8	8.8
[6]	12.5	15.1	11.9	-	12.2	-	4.1	14.9
[7]	8.6	9.6	14.4	7.6	4.6	-	-	11.1
[8]	29.6	25.4	-	15.2	66.2	-	50.2	23.6
[9]	7.4	1.2	11.9	59.7	-	-	-	9.6
[10] Excel·lent	8.0	10.0	-	2.3	9.4	-	18.9	4.8
No procedeix	8.0	7.9	-	3.8	2.8	100.0	1.0	10.1
Mitjana	6.71	6.38	5.16	8.04	7.75	0.00	7.51	6.45
Desviació típica	2.24	2.31	2.33	1.89	1.15	0.00	1.76	2.32

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

Mostra real	127	91	10	13	12	1	9	118
Mostra ponderada	121	72	11	11	24	3	27	94

[0] Molt dolent	3.4	2.2	19.1	3.8	-	-	-	4.4
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.2	0.4	-	-	-	-	-	0.3
[3]	1.9	0.2	19.1	-	-	-	4.8	1.0
[4]	1.9	0.4	11.9	-	2.8	-	-	2.4
[5]	3.9	4.2	11.9	3.8	-	-	1.0	4.8
[6]	18.9	24.4	-	11.4	4.6	100.0	23.0	17.7
[7]	9.5	10.3	7.2	3.8	12.2	-	1.0	12.0
[8]	44.8	39.8	19.1	67.3	66.3	-	50.2	43.2
[9]	6.5	7.9	-	9.9	4.6	-	1.0	8.1
[10] Excel·lent	9.0	10.2	11.9	-	9.4	-	18.9	6.1
Mitjana	7.20	7.34	4.86	7.42	7.91	6.00	7.65	7.07
Desviació típica	2.00	1.78	3.26	1.74	1.08	0.00	1.70	2.07

Novembre 2009  
Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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

Mostra real	127	91	10	13	12	1	9	118
Mostra ponderada	121	72	11	11	24	3	27	94
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	13.2	16.8	11.9	3.8	9.4	-	5.1	15.6
Millorar l'assessorament que s'ofereix	7.5	9.4	14.4	6.1	-	-	1.0	9.3
Ampliar els canals de comunicació	13.6	19.0	11.9	3.8	4.6	-	18.9	12.0
Major seguiment del cas	2.6	3.8	-	3.8	-	-	-	3.4
Filtrar més les reclamacions	1.7	1.4	-	-	4.6	-	-	2.2
Major objectivitat	5.9	7.8	-	7.6	2.8	-	18.9	2.1
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	14.5	6.3	-	3.8	52.3	-	46.1	5.3
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1.1	0.4	-	-	4.6	-	-	1.5
Major suport a les empreses	7.2	9.8	11.9	3.8	-	-	23.8	2.4
Personal més especialitzat	1.7	1.1	7.2	3.8	-	-	-	2.2
Altres	0.2	0.4	-	-	-	-	-	0.3
Res / Cap	29.2	30.2	19.1	67.3	16.8	-	5.1	36.3
No sap/No contesta	12.5	9.5	23.7	3.8	9.4	100.0	-	16.1

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

Base:Mediació + ambdós

Mostra real	127	91	10	13	12	1	9	118
Mostra ponderada	121	72	11	11	24	3	27	94
Per correu electrònic	59.9	69.8	23.7	9.9	78.4	-	76.0	55.3
Per telèfon	28.0	27.2	26.3	71.1	14.2	-	23.0	29.5
Per fax	0.4	-	-	3.8	-	-	-	0.5
Per correu ordinari	3.5	1.8	19.1	7.6	-	-	1.0	4.2
De forma presencial	3.2	1.2	19.1	7.6	-	-	-	4.1
Per carta certificada	2.5	-	-	-	-	100.0	-	3.2
Res / Cap	1.6	-	11.9	-	2.8	-	-	2.1
No sap/No contesta	0.9	-	-	-	4.6	-	-	1.2

**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

Mostra real	27	23	2	1	1	0	10	17
Mostra ponderada	57	40	4	1	13	0	38	19
[0] Molt dolent	0.7	1.1	-	-	-	-	1.1	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	37.0	14.9	50.0	100.0	100.0	-	34.8	41.6
[6]	45.1	59.6	50.0	-	-	-	49.6	35.8
[7]	5.8	8.3	-	-	-	-	1.1	15.5
[8]	1.1	1.6	-	-	-	-	-	3.5
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.2	14.5	-	-	-	-	13.4	3.5
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.07	6.48	5.50	5.00	5.00	0.00	6.13	5.95
Desviació típica	1.54	1.66	0.50	0.00	0.00	0.00	1.70	1.13

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**Senzillesa del procés**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.9	1.1	-	100.0	-	-	1.1	3.4
[4]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	1.3
[5]	5.5	3.1	50.0	-	-	-	2.1	12.6
[6]	22.9	27.8	50.0	-	-	-	18.4	32.1
[7]	33.0	47.1	-	-	-	-	32.3	34.5
[8]	34.7	18.1	-	-	100.0	-	46.1	11.1
[9]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	1.3
[10] Excel·lent	1.1	1.6	-	-	-	-	-	3.5
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.96	6.84	5.50	3.00	8.00	0.00	7.19	6.49
Desviació típica	1.12	0.98	0.50	0.00	0.00	0.00	0.93	1.31

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

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	0.7	1.0	-	-	-	-	1.1	-
[2]	10.5	15.0	-	-	-	-	-	32.3
[3]	1.5	2.1	-	-	-	-	1.1	2.2
[4]	1.1	1.6	-	-	-	-	-	3.5
[5]	13.1	13.9	50.0	-	-	-	1.1	38.2
[6]	47.5	30.0	50.0	100.0	100.0	-	67.8	5.6
[7]	12.7	18.1	-	-	-	-	15.6	6.7
[8]	2.9	4.1	-	-	-	-	-	8.9
[9]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	1.3
[10] Excel·lent	9.5	13.5	-	-	-	-	13.4	1.3
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	5.92	5.94	5.50	6.00	6.00	0.00	6.60	4.53
Desviació típica	1.99	2.37	0.50	0.00	0.00	0.00	1.52	2.12

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	0.7	1.0	-	-	-	-	-	2.2
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.7	1.1	-	-	-	-	1.1	-
[4]	1.5	0.6	-	100.0	-	-	-	4.8
[5]	13.9	15.0	50.0	-	-	-	-	42.7
[6]	4.8	2.0	50.0	-	-	-	6.1	2.2
[7]	32.2	45.9	-	-	-	-	29.0	38.8
[8]	34.4	17.7	-	-	100.0	-	48.3	5.8
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.9	15.6	-	-	-	-	14.5	3.5
No procedeix	0.7	1.1	-	-	-	-	1.1	-
Mitjana	7.22	7.19	5.50	4.00	8.00	0.00	7.82	5.99
Desviació típica	1.58	1.71	0.50	0.00	0.00	0.00	1.17	1.61

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	12.7	18.1	-	-	-	-	2.2	34.5
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.5	0.6	-	100.0	-	-	-	4.8
[3]	0.7	1.0	-	-	-	-	-	2.2
[4]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	1.3
[5]	22.2	26.8	50.0	-	-	-	13.4	40.4
[6]	10.5	15.0	-	-	-	-	15.6	-
[7]	11.9	17.0	-	-	-	-	16.7	2.2
[8]	24.9	4.2	-	-	100.0	-	32.7	8.9
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	9.7	13.9	-	-	-	-	13.4	2.2
No procedeix	5.3	2.7	50.0	-	-	-	6.1	3.5
Mitjana	5.93	5.37	5.00	2.00	8.00	0.00	7.16	3.44
Desviació típica	2.87	3.07	0.00	0.00	0.00	0.00	1.86	2.92

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	14.6	16.0	50.0	-	-	-	6.1	32.3
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.8	1.0	-	100.0	-	-	-	5.6
[3]	1.5	2.1	-	-	-	-	1.1	2.2
[4]	0.9	1.2	-	-	-	-	-	2.7
[5]	23.7	28.9	50.0	-	-	-	29.0	12.6
[6]	9.8	14.0	-	-	-	-	-	30.0
[7]	11.9	17.0	-	-	-	-	15.6	4.4
[8]	23.5	2.0	-	-	100.0	-	32.7	4.4
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	9.5	13.5	-	-	-	-	13.4	1.3
No procedeix	2.9	4.2	-	-	-	-	2.2	4.5
Mitjana	5.71	5.35	2.50	2.00	8.00	0.00	6.67	3.67
Desviació típica	2.95	2.97	2.50	0.00	0.00	0.00	2.42	2.93

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	0.7	1.0	-	-	-	-	-	2.2
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.7	1.1	-	-	-	-	1.1	-
[4]	19.5	27.9	-	-	-	-	-	60.0
[5]	0.7	1.0	-	-	-	-	1.1	-
[6]	13.6	14.5	50.0	-	-	-	18.4	3.5
[7]	13.8	18.1	-	100.0	-	-	15.6	10.0
[8]	1.9	2.7	-	-	-	-	-	5.9
[9]	0.7	1.0	-	-	-	-	-	2.2
[10] Excel·lent	13.6	14.5	50.0	-	-	-	14.5	11.8
No procedeix	34.7	18.1	-	-	100.0	-	49.4	4.4
Mitjana	6.43	6.23	8.00	7.00	0.00	0.00	7.36	5.40
Desviació típica	2.30	2.28	2.00	0.00	0.00	0.00	1.80	2.35

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

Temps per a respondre

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	0.7	1.1	-	-	-	-	1.1	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	10.5	14.9	-	-	-	-	1.1	29.9
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	15.0	15.0	50.0	100.0	-	-	-	46.2
[6]	24.1	29.5	50.0	-	-	-	34.0	3.5
[7]	3.6	5.1	-	-	-	-	1.1	8.9
[8]	34.7	18.1	-	-	100.0	-	48.3	6.7
[9]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	1.3
[10] Excel·lent	10.2	14.5	-	-	-	-	13.4	3.5
No procedeix	0.7	1.1	-	-	-	-	1.1	-
Mitjana	6.65	6.37	5.50	5.00	8.00	0.00	7.44	5.04
Desviació típica	1.99	2.20	0.50	0.00	0.00	0.00	1.56	1.81

P20. Normalment assisteix a les vistes arbitrals?

Base: Arbitratge + ambdós

Mostra real	27	23	2	1	1	0	10	17
Mostra ponderada	57	40	4	1	13	0	38	19
Si de forma presencial	40.9	52.0	50.0	100.0	-	-	49.6	23.0
No	59.1	48.0	50.0	-	100.0	-	50.4	77.0

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

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4
[0] Molt dolent	8.3	-	100.0	-	-	-	10.2	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	5.8
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	34.9	36.1	-	100.0	-	-	35.8	30.6
[6]	1.7	2.0	-	-	-	-	-	9.6
[7]	1.7	2.0	-	-	-	-	-	9.6
[8]	47.7	53.6	-	-	-	-	54.0	19.5
[9]	1.7	2.0	-	-	-	-	-	9.6
[10] Excel·lent	2.8	3.2	-	-	-	-	-	15.4
Mitjana	6.26	6.88	0.00	5.00	0.00	0.00	6.11	6.91
Desviació típica	2.43	1.59	0.00	0.00	0.00	0.00	2.48	2.05

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	8.3	-	100.0	-	-	-	10.2	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	5.8
[5]	2.9	3.2	-	-	-	-	2.2	5.8
[6]	26.5	26.8	-	100.0	-	-	27.0	24.5
[7]	3.6	4.0	-	-	-	-	-	19.5
[8]	29.2	32.8	-	-	-	-	31.4	19.1
[9]	3.6	4.0	-	-	-	-	-	19.5
[10] Excel·lent	24.9	28.0	-	-	-	-	29.1	5.8

Mitjana	7.34	7.88	2.00	6.00	0.00	0.00	7.37	7.22
Desviació típica	2.26	1.65	0.00	0.00	0.00	0.00	2.39	1.56

Instal·lacions

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	3.6	4.0	-	-	-	-	2.2	9.6
[6]	33.2	28.0	100.0	-	-	-	37.2	15.4
[7]	30.2	30.9	-	100.0	-	-	31.4	24.5
[8]	5.4	6.0	-	-	-	-	-	29.4
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	27.7	31.1	-	-	-	-	29.1	21.2

Mitjana	7.48	7.63	6.00	7.00	0.00	0.00	7.46	7.59
Desviació típica	1.67	1.70	0.00	0.00	0.00	0.00	1.70	1.55

Horaris de realització de les vistes

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	1.7	2.0	-	-	-	-	2.1	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	28.5	32.0	-	-	-	-	31.4	15.4
[6]	2.8	3.2	-	-	-	-	-	15.4
[7]	34.9	26.8	100.0	100.0	-	-	37.2	24.5
[8]	4.6	5.2	-	-	-	-	-	25.3
[9]	3.6	4.0	-	-	-	-	-	19.5
[10] Excel·lent	23.9	26.9	-	-	-	-	29.2	-

Mitjana	7.13	7.15	7.00	7.00	0.00	0.00	7.12	7.18
Desviació típica	2.03	2.15	0.00	0.00	0.00	0.00	2.15	1.33

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	1.7	2.0	-	-	-	-	2.1	-
[6]	4.6	5.1	-	-	-	-	-	24.9
[7]	34.9	26.8	100.0	100.0	-	-	37.2	24.5
[8]	28.6	32.1	-	-	-	-	31.4	15.7
[9]	3.6	4.0	-	-	-	-	-	19.5
[10] Excel·lent	26.7	30.0	-	-	-	-	29.2	15.4
Mitjana	8.08	8.21	7.00	7.00	0.00	0.00	8.15	7.76
Desviació típica	1.34	1.36	0.00	0.00	0.00	0.00	1.31	1.41

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

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	1.2	-	-	-	-	-	5.8
[4]	8.3	-	100.0	-	-	-	10.2	-
[5]	32.1	36.0	-	-	-	-	35.8	15.4
[6]	3.6	4.0	-	-	-	-	-	19.5
[7]	28.4	28.8	-	100.0	-	-	27.0	34.4
[8]	22.1	24.8	-	-	-	-	27.0	-
[9]	1.7	2.0	-	-	-	-	-	9.6
[10] Excel·lent	2.8	3.2	-	-	-	-	-	15.4
Mitjana	6.37	6.57	4.00	7.00	0.00	0.00	6.25	6.92
Desviació típica	1.54	1.45	0.00	0.00	0.00	0.00	1.43	1.87

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

Base: Assisteix vista

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4
Llarga	1.7	2.0	-	-	-	-	-	9.6
Adequada	95.4	94.9	100.0	100.0	-	-	100.0	75.1
Molt curta	2.8	3.2	-	-	-	-	-	15.4



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	8.3	-	100.0	-	-	-	10.2	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.8	2.0	-	-	-	-	-	9.9
[5]	9.1	7.2	-	100.0	-	-	4.4	30.3
[6]	49.5	55.7	-	-	-	-	58.5	9.6
[7]	3.6	4.0	-	-	-	-	-	19.5
[8]	4.6	5.1	-	-	-	-	-	24.9
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel.lent	23.1	26.0	-	-	-	-	27.0	5.8

Mitjana	6.59	7.07	2.00	5.00	0.00	0.00	6.63	6.43
Desviació típica	2.25	1.85	0.00	0.00	0.00	0.00	2.37	1.63

**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

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	3.5	3.9	-	-	-	-	2.1	9.6
Major/Millor assessorament a l'empresa	29.6	33.3	-	-	-	-	31.4	21.6
Major suport a les empreses	10.1	2.0	100.0	-	-	-	12.3	-
Personal més especialitzat	5.6	3.2	-	100.0	-	-	2.2	20.7
Filtrar més les reclamacions	22.1	24.8	-	-	-	-	27.0	-
Major objectivitat	6.3	4.0	-	100.0	-	-	-	34.4
Res / Cap	28.4	32.0	-	-	-	-	27.0	34.9
No sap/No contesta	1.7	2.0	-	-	-	-	-	9.6

**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

Mostra real	20	17	1	1	1	0	10	10
Mostra ponderada	53	38	2	1	13	0	38	14

[0] Molt poc clar	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	0.7	-	-	-	-	-	1.7
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	6.1	1.7	100.0	100.0	-	-	6.1	6.2
[6]	13.7	19.2	-	-	-	-	16.7	5.8
[7]	0.8	1.1	-	-	-	-	-	2.8
[8]	68.4	62.5	-	-	100.0	-	63.8	80.5
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel.lent	10.6	14.8	-	-	-	-	13.4	2.9

Mitjana	7.72	7.82	5.00	5.00	8.00	0.00	7.75	7.64
Desviació típica	1.25	1.29	0.00	0.00	0.00	0.00	1.30	1.11

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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

Mostra real	27	23	2	1	1	0	10	17
Mostra ponderada	57	40	4	1	13	0	38	19
Pot recórrer a la via judicial	74.7	63.9	100.0	100.0	100.0	-	84.5	54.5
No pot recórrer a la via judicial	23.9	34.1	-	-	-	-	15.5	41.1
Altres	1.4	2.0	-	-	-	-	-	4.4

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

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Si, ha complert a temps	16.4	18.5	12.9	3.6	18.8	-	31.5	10.4
Si, ha complert però no a temps	0.7	0.3	5.4	-	-	-	-	1.0
Encara no ha complert	6.4	7.4	14.1	3.6	-	-	1.6	8.4
El client no havia d'abonar cap quantitat	76.4	73.8	67.6	92.8	81.2	100.0	66.9	80.2

**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	13.0	13.6	35.9	3.6	2.8	-	5.5	16.0
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.5	0.8	-	-	-	-	-	0.7
[3]	0.9	1.4	-	-	-	-	-	1.3
[4]	0.8	0.3	-	7.2	-	-	-	1.1
[5]	17.3	17.1	10.7	7.5	16.8	100.0	14.6	18.4
[6]	12.6	17.7	-	7.2	4.6	-	27.6	6.6
[7]	2.7	2.3	5.4	-	4.6	-	0.6	3.5
[8]	30.7	27.9	21.7	10.8	61.7	-	46.9	24.3
[9]	13.5	14.1	-	56.5	-	-	-	18.9
[10] Ha complert	7.9	5.0	26.4	7.2	9.4	-	4.7	9.2
Mitjana	6.35	6.14	5.28	7.77	7.32	5.00	6.66	6.23
Desviació típica	2.94	2.92	4.20	2.28	1.86	0.00	2.08	3.22

**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

Mostra real	134	100	10	14	9	1	0	134
Mostra ponderada	107	71	12	12	9	3	0	107
Segur que si	55.8	50.2	63.9	85.6	68.2	-	-	55.8
Probablement si	13.3	14.9	18.1	3.6	12.0	-	-	13.3
No ho sap	16.1	14.8	18.1	3.6	12.5	100.0	-	16.1
Probablement no	7.3	10.4	-	3.6	-	-	-	7.3
Segur que no	7.4	9.6	-	3.6	7.3	-	-	7.4

**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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Si	9.0	12.0	-	7.2	4.6	-	1.6	11.9
No	83.5	85.6	78.3	89.2	86.2	-	95.8	78.6
No sap/No contesta	7.5	2.5	21.7	3.6	9.2	100.0	2.6	9.5

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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	21.3	25.4	14.1	21.6	12.2	-	13.0	24.7
Documents a presentar	2.3	2.5	-	9.4	-	-	2.0	2.5
Tramitació	12.8	13.6	17.6	3.6	-	100.0	17.1	11.0
Possibilitat de ser escoltat	32.8	27.8	19.5	12.5	75.6	-	46.9	27.2
Possibilitat de reconvençió	7.2	10.5	5.4	-	-	-	12.0	5.3
Resolució	23.5	20.3	43.4	52.9	12.2	-	9.1	29.3

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

Atenció i assessorament/ informació rebuda	16.0	11.1	18.3	60.1	14.0	-	15.0	16.4
Documents a presentar	20.9	19.5	-	-	52.3	-	44.0	11.6
Tramitació	14.4	20.6	8.8	3.6	-	-	13.0	14.9
Possibilitat de ser escoltat	16.8	19.1	41.2	5.8	-	-	5.5	21.3
Possibilitat de reconvençió	1.5	1.7	-	-	2.8	-	-	2.2
Resolució	10.3	8.4	8.8	7.2	9.4	100.0	4.0	12.8
Cap més	20.1	19.6	22.9	23.3	21.4	-	18.5	20.8

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

Base:Respon segona menció

Mostra real	110	85	9	8	7	1	11	99
Mostra ponderada	120	77	12	9	19	3	35	85
Atenció i assessorament/ informació rebuda	15.3	19.0	29.8	2.9	-	-	3.8	20.1
Documents a presentar	9.5	9.7	23.7	-	5.9	-	-	13.3
Tramitació	7.8	10.1	-	4.7	5.9	-	2.3	10.0
Possibilitat de ser escoltat	8.8	11.6	-	9.4	3.6	-	1.2	11.9
Possibilitat de reconvençió	8.7	8.5	23.7	-	5.9	-	6.8	9.5
Resolució	19.4	12.7	-	9.4	66.6	-	53.2	5.5
Cap més	30.6	28.4	22.8	73.7	12.2	100.0	32.7	29.7

**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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Atenció i assessorament/ informació rebuda	49.6	51.8	55.4	83.9	26.2	-	31.0	57.0
Documents a presentar	30.8	29.8	18.3	9.4	56.9	-	46.0	24.7
Tramitació	33.4	42.4	26.4	10.8	4.6	100.0	32.0	33.9
Possibilitat de ser escoltat	56.6	56.2	60.7	25.5	78.4	-	53.3	57.9
Possibilitat de reconvençió	15.7	19.0	23.6	-	7.4	-	17.5	15.0
Resolució	49.3	38.8	52.2	67.3	73.9	100.0	56.4	46.4

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

Objectivitat de la resolució	40.0	34.9	30.5	19.7	81.2	-	52.7	34.9
Privacitat/Confidencialitat	16.4	23.5	10.7	3.6	-	-	26.0	12.5
Rapidesa	19.0	16.7	14.1	67.3	9.4	-	18.2	19.3
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	12.5	15.9	-	3.6	-	100.0	-	17.4
Gratuitat	12.2	9.0	44.6	5.8	9.4	-	3.1	15.8

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

Objectivitat de la resolució	11.7	12.9	29.0	7.2	-	-	-	16.4
Privacitat/Confidencialitat	12.0	13.0	21.7	9.4	4.6	-	9.6	12.9
Rapidesa	9.2	10.7	8.8	3.6	7.4	-	14.0	7.3
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	26.8	26.4	5.4	3.6	56.9	-	46.9	18.8
Gratuïtat	12.0	8.1	8.8	65.4	4.6	-	-	16.8
Cap més	28.3	29.0	26.4	10.8	26.4	100.0	29.5	27.8

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

Total mencions

Objectivitat de la resolució	51.7	47.9	59.5	26.9	81.2	-	52.7	51.4
Privacitat/Confidencialitat	28.4	36.5	32.4	13.0	4.6	-	35.6	25.5
Rapidesa	28.2	27.3	22.9	70.9	16.8	-	32.2	26.5
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	39.3	42.3	5.4	7.2	56.9	100.0	46.9	36.2
Gratuïtat	24.2	17.1	53.4	71.2	14.0	-	3.1	32.6

**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

Mostra real	16	11	2	0	3	0	16	0
Mostra ponderada	43	25	3	0	15	0	43	0
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	65.1	49.4	59.5	-	92.5	-	65.1	-
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	18.5	24.2	59.5	-	-	-	18.5	-
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	36.8	51.2	59.5	-	7.5	-	36.8	-
Altres	1.0	1.6	-	-	-	-	1.0	-
Res / Cap	3.1	-	40.5	-	-	-	3.1	-
No contesta	12.7	21.9	-	-	-	-	12.7	-

**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

Mostra real	134	100	10	14	9	1	0	134
Mostra ponderada	107	71	12	12	9	3	0	107
No s'ho havia plantejat mai	24.5	26.7	29.3	3.6	36.9	-	-	24.5
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	2.7	2.6	-	8.9	-	-	-	2.7
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	15.7	18.7	11.2	3.6	19.3	-	-	15.7
No ha trobat el moment, ho té pendent	8.6	1.6	11.2	56.5	-	-	-	8.6
No creu que el consumidor ho tingui en compte	1.6	0.8	-	-	12.0	-	-	1.6
No té reclamacions i no ho ha necessitat	9.1	6.7	16.5	-	-	100.0	-	9.1
Formen part d'un gremi que ja està adherit	5.5	8.3	-	-	-	-	-	5.5
Altres	9.1	10.2	6.8	14.4	-	-	-	9.1
No contesta	23.1	24.4	24.9	13.0	31.8	-	-	23.1

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Estudis primaris	1.1	0.4	5.4	3.6	-	-	-	1.5
Secundària general obligatòria	0.7	-	-	-	4.6	-	-	1.0
Batxillerat	14.4	14.6	5.4	13.0	9.4	100.0	1.0	19.8
Tècnic professional mig (FP I)	2.8	2.4	12.9	-	-	-	1.0	3.5
Tècnic professional superior (FP II)	19.3	22.3	17.6	16.1	12.2	-	0.6	26.7
Titulacions universitàries (Diplomatura)	27.5	22.0	17.6	7.2	69.0	-	50.3	18.4
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	33.8	38.0	41.2	56.5	4.8	-	47.2	28.4
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	0.5	0.3	-	3.6	-	-	-	0.7

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

Propietari	32.1	26.7	72.9	69.0	13.8	-	21.6	36.3
Empleat	48.1	56.2	27.1	25.2	33.8	100.0	20.4	59.1
Cap d'Atenció al client	15.3	10.1	-	5.8	52.3	-	44.0	3.9
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	4.5	7.0	-	-	-	-	14.0	0.7

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

### Demarcació

Barcelona	64.0	60.3	84.4	55.2	89.6	21.0	42.5	56.0
Girona	10.0	12.0	13.4	-	-	14.6	-	19.3
Lleida	8.0	12.2	2.2	-	10.4	1.2	-	8.8
Tarragona	16.0	12.3	-	44.8	-	63.2	57.5	10.9
Terres Ebre	2.0	3.2	-	-	-	-	-	4.9

### Sector

Telefonia	9.7	15.6	-	-	23.8	-	-	-
Internet	4.0	-	20.7	-	9.8	-	-	-
Vehicles (reparació/ compra-venda)	14.6	9.2	2.6	44.8	-	99.2	-	-
Habitatge/Llar	4.0	4.6	5.8	-	-	-	100.0	-
Telecomunicacions/Informàtica	27.0	30.7	41.3	-	66.4	-	-	-
Gas	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
Transport públic i privat	0.1	0.2	-	-	-	0.8	-	-
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	2.3	3.3	1.4	-	-	-	-	5.7
Altres	38.2	36.2	28.2	55.2	-	-	-	93.9

### Procediment

Mediació	62.0	100.0	-	-	70.5	39.6	71.8	60.6
Arbitratge	19.3	-	100.0	-	29.5	3.4	28.2	14.1
Ambdós	18.7	-	-	100.0	-	57.1	-	25.3

### Resolució

Laude	35.2	-	85.4	100.0	29.5	59.3	28.2	32.9
Laude desestimat	2.8	-	14.6	-	-	1.1	-	6.5
Arxiu+altres	62.0	100.0	-	-	70.5	39.6	71.8	60.6

### Data

Abans	68.4	67.1	85.3	55.2	76.2	29.9	78.9	73.4
Després	31.6	32.9	14.7	44.8	23.8	70.1	21.1	26.6

### Empresa

Empresa adherida que ha tingut laudes	10.4	-	53.7	-	19.7	-	14.1	4.5
Empresa adherida que no ha tingut laudes	18.1	4.7	-	81.6	-	57.1	-	24.0
Empresa no adherida que ha tingut laudes	8.9	-	46.3	-	9.8	3.4	14.1	9.6
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	62.5	95.3	-	18.4	70.5	39.6	71.8	61.9

### Sexe

Home	54.2	49.7	77.5	44.8	66.6	88.7	52.4	29.5
Dona	45.8	50.3	22.5	55.2	33.4	11.3	47.6	70.5

### Edat

18-24 anys	3.4	5.4	-	-	6.7	3.1	-	0.5
25-34 anys	27.8	36.0	10.4	18.4	33.4	7.1	31.0	29.3
35-49 anys	60.3	49.1	75.8	81.6	59.9	80.8	62.0	53.2
50-64 anys	8.3	9.2	13.8	-	-	9.0	7.0	16.6
+de 64 anys	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5

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

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

1	43.4	39.3	55.0	44.8	29.9	83.0	61.7	40.7
2	18.6	18.6	0.9	36.8	17.1	5.7	-	26.5
3	7.9	12.3	1.4	-	13.4	5.9	-	3.9
4	1.4	1.9	1.4	-	-	1.5	-	2.9
5	5.8	3.0	20.7	-	9.8	-	19.2	2.6
6	3.0	4.9	-	-	6.7	0.8	-	0.5
7	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
10	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
20	4.0	-	20.7	-	9.8	-	-	-
40	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
50	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
100	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
No recorda	15.0	18.7	-	18.4	13.4	3.1	19.2	20.6

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

Si	47.0	48.4	70.0	18.4	39.7	36.2	54.9	57.3
No	53.0	51.6	30.0	81.6	60.3	63.8	45.1	42.7

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

Base:Forma part de gremi

Mostra real	100	83	16	1	5	28	5	62
Mostra ponderada	70	45	20	5	24	8	3	35
Si	50.9	56.4	51.6	-	58.4	67.1	-	46.8
No	49.1	43.6	48.4	100.0	41.6	32.9	100.0	53.2

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Si	99.4	99.0	100.0	100.0	100.0	96.9	100.0	99.5
No	0.6	1.0	-	-	-	3.1	-	0.5

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

Base:Procediment incorrecte

Mostra real	2	2	0	0	0	1	0	1
Mostra ponderada	1	1	0	0	0	1	0	0
Arbitratge	29.1	29.1	-	-	-	-	-	100.0
Ambdós	70.9	70.9	-	-	-	100.0	-	-

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

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Si	81.2	83.6	73.2	81.6	100.0	98.5	93.0	55.0
No	18.8	16.4	26.8	18.4	-	1.5	7.0	45.0

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

Base:Sector incorrecte

Mostra real	45	33	11	1	0	2	1	42
Mostra ponderada	28	15	8	5	0	0	0	27

Vehicles (reparació/ compra-venda)	1.5	2.8	-	-	-	-	-	1.6
Habitatge/Llar	46.1	21.2	59.2	100.0	-	-	-	47.4
Electricitat	6.9	-	24.9	-	-	-	-	7.1
Gas	1.0	1.8	-	-	-	-	-	1.0
Transport públic i privat	1.0	1.8	-	-	-	-	-	1.0
Roba i complements	2.5	4.6	-	-	-	-	-	2.6
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	0.6	1.1	-	-	-	50.0	-	-
Restaurants	2.0	3.6	-	-	-	-	-	2.0
Grans superfícies	2.0	3.6	-	-	-	-	-	2.0
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	1.5	2.8	-	-	-	-	-	1.6
Serveis sanitaris	1.0	1.8	-	-	-	-	-	1.0
Metal·lúrgia	4.9	9.1	-	-	-	-	-	5.0
Altres serveis	23.0	37.0	10.7	-	-	50.0	100.0	21.4
Altres comerços	6.1	8.6	5.2	-	-	-	-	6.3

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

[0]	1.6	1.8	2.3	-	-	1.9	11.8	2.1
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	4.2	0.3	20.7	-	9.8	-	-	0.5
[3]	0.9	1.4	-	-	-	-	-	2.2
[4]	1.5	0.4	6.7	-	-	1.5	-	3.2
[5]	11.7	15.7	10.3	-	6.7	13.7	31.0	14.2
[6]	8.8	6.9	5.6	18.4	-	6.1	-	19.5
[7]	13.2	8.4	23.5	18.4	16.5	5.4	19.2	12.0
[8]	28.9	26.3	22.1	44.8	26.9	61.7	-	22.0
[9]	10.4	15.9	2.9	-	20.0	2.3	7.0	4.1
[10]	18.8	22.9	6.0	18.4	20.0	7.4	31.0	20.4
Mitjana	7.34	7.67	5.80	7.82	7.65	7.37	6.62	7.08
Desviació típica	2.22	2.11	2.61	1.27	2.28	1.71	3.16	2.17

**Quantitat d' informació**

[0]	6.3	2.6	24.3	-	9.8	4.8	-	3.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.1	0.2	-	-	-	0.8	-	-
[3]	1.2	0.7	4.3	-	-	1.5	7.0	1.8
[4]	0.4	0.7	-	-	-	3.1	-	-
[5]	19.2	22.7	8.9	18.4	13.4	6.4	4.8	31.1
[6]	12.9	8.8	20.7	18.4	9.8	3.1	19.2	18.9
[7]	12.6	16.9	10.9	-	17.1	8.4	-	10.9
[8]	29.3	25.6	26.4	44.8	29.9	64.5	33.2	15.7
[9]	10.6	16.0	3.7	-	20.0	5.5	7.0	3.4
[10]	7.2	5.8	0.9	18.4	-	1.9	28.7	14.2
Mitjana	6.70	6.97	5.11	7.45	6.65	7.13	7.77	6.49
Desviació típica	2.35	1.97	3.17	1.68	2.53	2.09	2.03	2.23



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

[0]	7.0	3.2	25.8	-	9.8	5.5	7.0	4.7
[1]	0.5	0.9	-	-	-	3.6	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.6	0.9	-	-	-	0.8	-	1.2
[4]	6.9	5.6	-	18.4	6.7	3.1	-	9.1
[5]	9.8	14.8	3.6	-	13.4	4.6	-	9.2
[6]	9.8	9.8	1.4	18.4	-	3.1	23.9	20.5
[7]	13.9	6.1	52.2	-	19.7	8.2	-	11.5
[8]	18.4	25.8	12.4	-	20.0	4.6	33.2	20.2
[9]	23.8	23.7	3.7	44.8	30.5	63.4	7.0	4.6
[10]	9.3	9.3	0.9	18.4	-	3.1	28.7	19.0
Mitjana	6.89	7.14	5.33	7.71	6.65	7.55	7.60	6.83
Desviació típica	2.60	2.29	3.22	2.19	2.69	2.68	2.55	2.44

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	1.3	1.4	2.3	-	-	1.1	7.0	2.1
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.3	1.6	6.7	-	-	0.8	-	5.3
[5]	7.9	11.2	5.0	-	6.7	6.4	4.8	10.0
[6]	11.7	6.5	22.1	18.4	16.5	7.5	4.8	9.1
[7]	23.8	16.5	52.2	18.4	26.3	10.6	19.2	26.4
[8]	24.6	24.8	4.3	44.8	10.4	64.0	26.2	24.4
[9]	14.0	21.3	4.3	-	26.7	0.8	14.1	6.1
[10]	14.4	16.8	3.1	18.4	13.4	9.0	23.9	16.5
Mitjana	7.52	7.74	6.54	7.82	7.74	7.62	7.63	7.27
Desviació típica	1.76	1.84	1.56	1.27	1.50	1.43	2.51	1.97

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	0.5	0.6	0.9	-	-	1.1	-	0.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	0.3	1.5	-	-	-	7.0	0.5
[4]	0.1	0.2	-	-	-	0.8	-	-
[5]	6.5	8.9	5.0	-	6.7	3.6	-	8.0
[6]	13.8	15.9	2.8	18.4	6.7	6.9	19.2	23.0
[7]	23.7	8.3	78.2	18.4	29.5	9.0	19.2	23.7
[8]	27.1	28.0	7.1	44.8	17.1	69.1	23.7	22.2
[9]	13.1	20.7	1.5	-	26.7	-	7.0	4.8
[10]	14.7	17.2	3.1	18.4	13.4	9.4	23.9	17.0
Mitjana	7.65	7.81	6.95	7.82	7.91	7.73	7.62	7.36
Desviació típica	1.56	1.69	1.13	1.27	1.40	1.36	1.90	1.70

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

Menys d'1 mes	38.7	40.6	26.5	44.8	33.6	73.9	47.9	30.1
D'1 a 3 mesos	50.2	49.0	67.0	36.8	59.7	20.5	47.3	51.6
De 3 a 6 mesos	8.6	7.0	4.2	18.4	6.7	0.8	4.8	13.6
Més de 6 mesos	2.6	3.5	2.3	-	-	4.8	-	4.6

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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	3.4	23.5	-	9.8	11.9	-	2.2
[1]	0.4	0.6	-	-	-	-	-	0.9
[2]	1.6	2.6	-	-	-	-	-	4.0
[3]	2.3	3.3	1.5	-	-	0.8	7.0	4.7
[4]	5.0	7.8	0.9	-	6.7	1.1	-	5.2
[5]	8.3	4.6	10.3	18.4	-	1.5	4.8	19.3
[6]	12.0	13.4	1.4	18.4	6.7	1.5	38.3	18.6
[7]	22.7	19.9	53.7	-	36.7	10.6	7.0	14.6
[8]	26.4	27.0	6.5	44.8	26.7	69.2	11.8	12.0
[9]	7.9	12.3	1.5	-	13.4	0.8	11.8	4.6
[10] Excel·lent	6.8	5.2	0.9	18.4	-	2.7	19.2	13.9
Mitjana	6.53	6.67	5.17	7.45	6.58	6.84	7.17	6.30
Desviació típica	2.46	2.28	3.02	1.68	2.47	2.66	2.00	2.38

**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	7.3	5.8	1.4	18.4	-	5.9	-	15.9
Més quantitat d'informació	16.6	25.2	5.1	-	26.7	9.0	7.0	10.1
Informació més sintetitzada/personalitzada	5.3	8.2	1.4	-	-	1.5	19.2	10.7
Ampliar els canals de comunicació/informació	7.8	5.7	22.1	-	9.8	5.2	-	7.5
Major suport a les empreses	3.1	4.2	2.2	-	-	3.1	4.8	5.9
Filtrar més les reclamacions	4.4	1.5	-	18.4	-	0.8	4.8	10.1
Major objectivitat	4.8	1.4	20.7	-	9.8	3.8	-	0.7
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	11.4	4.4	1.4	44.8	6.7	57.1	-	0.7
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	0.9	1.5	-	-	-	-	-	2.3
Altres	0.6	0.6	1.4	-	-	-	4.8	1.1
Res / Cap	32.9	33.7	44.3	18.4	40.3	14.3	25.9	32.9
No sap/No contesta	6.3	10.2	-	-	6.7	1.5	38.3	4.5

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

Si	60.1	42.5	78.1	100.0	59.9	79.3	30.7	56.3
No	39.9	57.5	21.9	-	40.1	20.7	69.3	43.7

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

Base: Empresa adherida

Mostra real	16	6	7	3	2	1	2	11
Mostra ponderada	43	4	16	23	12	13	1	17
Si	48.5	12.7	49.1	54.9	50.0	100.0	100.0	7.9
No	51.5	87.3	50.9	45.1	50.0	-	-	92.1

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Està obligada si és una empresa adherida	33.9	32.4	35.5	36.8	36.5	23.9	11.8	36.9
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	54.8	49.7	63.1	63.2	56.8	70.5	59.4	46.7
No sap	11.4	17.9	1.4	-	6.7	5.6	28.7	16.4

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbitratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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

Mostra real	127	123	0	4	10	31	6	80
Mostra ponderada	121	93	0	28	43	21	4	52
[0] Molt dolent	1.7	2.2	-	-	-	4.6	6.7	1.6
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.1	0.2	-	-	-	0.8	-	-
[3]	1.5	2.0	-	-	-	-	-	3.5
[4]	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
[5]	8.7	5.8	-	18.4	-	1.6	-	19.4
[6]	19.5	19.8	-	18.4	18.9	0.8	26.7	26.9
[7]	12.7	16.6	-	-	18.9	11.7	26.7	6.9
[8]	29.0	24.2	-	44.8	33.7	67.8	-	11.7
[9]	9.1	11.9	-	-	18.9	0.8	6.7	4.6
[10] Excel·lent	10.7	8.4	-	18.4	-	3.6	33.3	20.6
No procedeix	6.7	8.7	-	-	9.5	8.3	-	4.3
Mitjana	7.25	7.18	0.00	7.45	7.58	7.44	7.40	6.90
Desviació típica	1.87	1.92	0.00	1.68	1.04	1.92	2.58	2.18

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

[0] Molt dolent	0.6	0.8	-	-	-	0.8	6.7	0.5
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	0.6	-	-	-	-	-	1.1
[4]	6.7	8.8	-	-	18.9	-	-	-
[5]	12.9	16.8	-	-	9.5	6.2	-	19.5
[6]	13.4	6.4	-	36.8	-	4.8	26.7	26.9
[7]	8.6	11.1	-	-	9.5	8.5	26.7	6.3
[8]	28.5	23.5	-	44.8	24.2	70.0	-	17.4
[9]	10.7	13.9	-	-	18.9	6.2	-	6.6
[10] Excel·lent	13.4	11.9	-	18.4	9.5	2.8	40.0	18.7
No procedeix	4.8	6.2	-	-	9.5	0.8	-	2.9
Mitjana	7.26	7.14	0.00	7.63	7.16	7.69	7.47	7.14
Desviació típica	1.91	2.03	0.00	1.44	2.08	1.19	2.63	1.92

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	1.9	2.4	-	-	-	4.6	6.7	1.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.4	0.5	-	-	-	0.8	-	0.5
[3]	1.1	1.4	-	-	-	-	-	2.5
[4]	0.1	0.2	-	-	-	0.8	-	-
[5]	3.4	4.4	-	-	-	0.8	6.7	6.9
[6]	8.1	10.6	-	-	9.5	4.6	-	9.2
[7]	21.9	17.4	-	36.8	18.9	6.3	53.3	28.1
[8]	19.7	12.1	-	44.8	-	67.8	-	17.9
[9]	17.5	22.8	-	-	43.2	1.6	-	4.3
[10] Excel·lent	19.0	19.1	-	18.4	18.9	7.0	33.3	22.7
No procedeix	7.0	9.1	-	-	9.5	5.8	-	6.1
Mitjana	7.83	7.77	0.00	8.00	8.48	7.50	7.40	7.49
Desviació típica	1.90	2.11	0.00	1.05	1.31	1.99	2.52	2.06

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	3.6	4.7	-	-	-	4.6	6.7	6.0
[1]	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
[2]	0.1	0.2	-	-	-	0.8	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	4.0	5.1	-	-	9.5	-	-	1.4
[5]	8.6	5.7	-	18.4	-	4.8	-	18.0
[6]	2.6	3.4	-	-	-	7.7	-	2.9
[7]	14.3	13.1	-	18.4	-	7.7	53.3	25.5
[8]	30.3	25.9	-	44.8	33.7	65.4	-	15.8
[9]	11.1	14.4	-	-	28.4	0.8	-	1.9
[10] Excel·lent	17.0	16.6	-	18.4	18.9	3.6	33.3	19.5
No procedeix	8.1	10.6	-	-	9.5	4.6	6.7	8.6
Mitjana	7.48	7.43	0.00	7.63	8.31	7.26	7.57	6.89
Desviació típica	2.26	2.45	0.00	1.56	1.65	1.96	2.53	2.56

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	5.2	6.8	-	-	-	9.1	6.7	7.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.5	1.9	-	-	-	0.8	-	3.0
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	5.2	1.2	-	18.4	-	3.2	-	10.6
[5]	12.6	10.9	-	18.4	9.5	3.6	-	19.9
[6]	6.4	8.3	-	-	9.5	-	26.7	4.8
[7]	19.1	24.8	-	-	28.4	8.7	26.7	15.0
[8]	17.0	22.1	-	-	33.7	7.0	-	8.7
[9]	4.3	5.6	-	-	9.5	0.8	-	1.9
[10] Excel·lent	8.0	4.9	-	18.4	-	1.6	33.3	15.1
No procedeix	20.8	13.5	-	44.8	9.5	65.2	6.7	13.1
Mitjana	6.48	6.50	0.00	6.33	7.27	4.95	7.29	5.98
Desviació típica	2.47	2.43	0.00	2.62	1.11	3.34	2.63	2.84

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

[0] Molt dolent	2.9	3.8	-	-	-	6.2	6.7	3.7
[1]	1.1	1.4	-	-	-	-	-	2.5
[2]	0.4	0.5	-	-	-	0.8	-	0.5
[3]	0.6	0.8	-	-	-	-	-	1.4
[4]	0.4	0.5	-	-	-	-	-	0.8
[5]	3.2	4.1	-	-	-	1.2	6.7	6.3
[6]	5.1	6.6	-	-	-	4.0	-	10.1
[7]	11.8	15.3	-	-	18.9	6.2	53.3	4.8
[8]	37.6	24.4	-	81.6	33.7	63.8	-	33.3
[9]	12.0	15.6	-	-	28.4	2.4	-	3.5
[10] Excel·lent	14.4	13.2	-	18.4	9.5	4.0	33.3	21.1
No procedeix	10.6	13.8	-	-	9.5	11.5	-	12.1
Mitjana	7.68	7.45	0.00	8.37	8.31	7.30	7.40	7.33
Desviació típica	2.10	2.35	0.00	0.77	0.92	2.21	2.52	2.56

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

[0] Molt dolent	2.1	2.7	-	-	-	5.4	6.7	2.1
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.7	0.9	-	-	-	3.8	-	-
[3]	1.3	1.7	-	-	-	-	-	3.0
[4]	0.4	0.5	-	-	-	-	-	0.8
[5]	13.1	5.9	-	36.8	-	2.4	-	29.2
[6]	7.8	10.2	-	-	9.5	7.7	-	7.2
[7]	11.7	15.3	-	-	9.5	2.4	60.0	13.4
[8]	30.1	25.6	-	44.8	33.7	67.0	-	14.6
[9]	12.2	15.9	-	-	28.4	0.8	-	4.6
[10] Excel·lent	9.5	6.8	-	18.4	-	2.0	33.3	18.3
No procedeix	11.2	14.5	-	-	18.9	8.5	-	6.8
Mitjana	7.28	7.28	0.00	7.26	8.00	7.06	7.53	6.82
Desviació típica	2.02	2.06	0.00	1.87	0.97	2.25	2.45	2.27

Temps de resolució

[0] Molt dolent	2.2	2.8	-	-	-	4.6	-	3.2
[1]	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
[2]	1.6	2.1	-	-	-	0.8	-	3.3
[3]	5.3	1.4	-	18.4	-	-	-	12.2
[4]	4.2	5.5	-	-	9.5	0.8	6.7	1.1
[5]	12.4	10.6	-	18.4	-	4.6	26.7	24.5
[6]	12.5	16.2	-	-	18.9	7.9	26.7	7.8
[7]	8.6	11.2	-	-	9.5	11.5	6.7	6.9
[8]	29.6	25.0	-	44.8	37.9	61.4	-	12.3
[9]	7.4	9.7	-	-	14.8	1.6	-	4.4
[10] Excel·lent	8.0	4.9	-	18.4	-	2.8	33.3	14.6
No procedeix	8.0	10.5	-	-	9.5	4.0	-	9.2
Mitjana	6.71	6.64	0.00	6.90	7.22	7.18	7.00	6.05
Desviació típica	2.24	2.18	0.00	2.40	1.47	1.96	2.22	2.67

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

Mostra real	127	123	0	4	10	31	6	80
Mostra ponderada	121	93	0	28	43	21	4	52

[0] Molt dolent	3.4	4.4	-	-	-	4.6	-	6.0
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.2	0.3	-	-	-	-	6.7	-
[3]	1.9	2.5	-	-	-	4.6	-	2.5
[4]	1.9	2.4	-	-	-	3.2	-	3.0
[5]	3.9	5.1	-	-	-	2.4	-	8.1
[6]	18.9	13.5	-	36.8	9.5	4.0	-	34.2
[7]	9.5	12.4	-	-	9.5	9.3	26.7	8.2
[8]	44.8	44.8	-	44.8	71.6	67.6	26.7	15.0
[9]	6.5	8.5	-	-	9.5	2.0	6.7	5.9
[10] Excel·lent	9.0	6.2	-	18.4	-	2.4	33.3	17.1
Mitjana	7.20	7.07	0.00	7.63	7.81	7.10	8.07	6.67
Desviació típica	2.00	2.13	0.00	1.44	0.73	2.09	2.02	2.47

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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

Mostra real	127	123	0	4	10	31	6	80
Mostra ponderada	121	93	0	28	43	21	4	52
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	13.2	11.7	-	18.4	9.5	4.0	26.7	19.0
Millorar l'assessorament que s'ofereix	7.5	9.7	-	-	9.5	9.6	6.7	5.0
Ampliar els canals de comunicació	13.6	12.1	-	18.4	18.9	-	-	15.8
Major seguiment del cas	2.6	3.4	-	-	-	2.4	6.7	4.5
Filtrar més les reclamacions	1.7	2.3	-	-	-	0.8	-	3.7
Major objectivitat	5.9	2.1	-	18.4	-	4.0	-	12.0
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	14.5	5.3	-	44.8	9.5	59.8	-	1.4
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1.1	1.5	-	-	-	-	-	2.6
Major suport a les empreses	7.2	3.8	-	18.4	-	0.8	-	16.3
Personal més especialitzat	1.7	2.2	-	-	-	6.2	-	1.4
Altres	0.2	0.3	-	-	-	-	-	0.5
Res / Cap	29.2	38.0	-	-	52.6	10.9	33.3	17.1
No sap/No contesta	12.5	16.3	-	-	9.5	2.4	33.3	17.4

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

Base: Mediació + ambdós

Mostra real	127	123	0	4	10	31	6	80
Mostra ponderada	121	93	0	28	43	21	4	52
Per correu electrònic	59.9	53.4	-	81.6	66.3	75.4	33.3	50.6
Per telèfon	28.0	30.9	-	18.4	33.7	13.1	60.0	26.7
Per fax	0.4	0.5	-	-	-	-	-	0.8
Per correu ordinari	3.5	4.6	-	-	-	4.6	-	6.3
De forma presencial	3.2	4.1	-	-	-	3.8	6.7	5.2
Per carta certificada	2.5	3.2	-	-	-	-	-	5.7
Res / Cap	1.6	2.1	-	-	-	3.2	-	2.5
No sap/No contesta	0.9	1.2	-	-	-	-	-	2.1

**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

Mostra real	27	0	23	4	3	4	4	16
Mostra ponderada	57	0	29	28	18	13	2	24
[0] Molt dolent	0.7	-	1.5	-	-	-	25.0	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	37.0	-	11.7	63.2	-	94.4	-	35.5
[6]	45.1	-	70.9	18.4	100.0	1.9	-	31.2
[7]	5.8	-	11.4	-	-	-	75.0	8.5
[8]	1.1	-	2.3	-	-	1.9	-	1.7
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.2	-	2.3	18.4	-	1.9	-	23.1
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.07	0.00	6.05	6.10	6.00	5.17	5.25	6.69
Desviació típica	1.54	0.00	1.10	1.89	0.00	0.79	3.03	1.93

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**Senzillesa del procés**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.9	-	3.6	-	-	-	25.0	2.6
[4]	0.4	-	0.9	-	-	1.9	-	-
[5]	5.5	-	10.9	-	-	-	-	13.2
[6]	22.9	-	9.5	36.8	-	-	-	54.3
[7]	33.0	-	64.9	-	100.0	-	25.0	1.7
[8]	34.7	-	7.1	63.2	-	94.4	50.0	26.5
[9]	0.4	-	0.9	-	-	1.9	-	-
[10] Excel·lent	1.1	-	2.3	-	-	1.9	-	1.7
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.96	0.00	6.67	7.26	7.00	7.98	6.50	6.40
Desviació típica	1.12	0.00	1.18	0.96	0.00	0.63	2.06	1.25

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

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	0.7	-	1.4	-	-	-	-	1.7
[2]	10.5	-	20.7	-	33.3	-	-	-
[3]	1.5	-	2.9	-	-	-	25.0	1.7
[4]	1.1	-	2.3	-	-	1.9	-	1.7
[5]	13.1	-	8.1	18.4	-	-	-	31.2
[6]	47.5	-	32.4	63.2	33.3	94.4	25.0	33.8
[7]	12.7	-	24.9	-	33.3	-	25.0	3.4
[8]	2.9	-	5.7	-	-	-	25.0	5.1
[9]	0.4	-	0.9	-	-	1.9	-	-
[10] Excel·lent	9.5	-	0.9	18.4	-	1.9	-	21.4
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	5.92	0.00	5.31	6.55	5.00	6.09	6.00	6.51
Desviació típica	1.99	0.00	2.08	1.68	2.16	0.73	1.87	2.09

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	0.7	-	1.4	-	-	-	-	1.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.7	-	1.5	-	-	-	25.0	-
[4]	1.5	-	3.0	-	-	1.9	-	2.6
[5]	13.9	-	27.4	-	33.3	-	-	8.1
[6]	4.8	-	9.5	-	-	-	-	11.5
[7]	32.2	-	27.7	36.8	33.3	-	25.0	49.6
[8]	34.4	-	24.4	44.8	33.3	96.3	25.0	1.7
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.9	-	3.7	18.4	-	1.9	-	24.8
No procedeix	0.7	-	1.5	-	-	-	25.0	-
Mitjana	7.22	0.00	6.46	8.00	6.67	7.96	6.00	7.29
Desviació típica	1.58	0.00	1.64	1.05	1.25	0.61	2.16	1.92

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	12.7	-	24.9	-	33.3	-	25.0	3.4
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.5	-	3.0	-	-	1.9	-	2.6
[3]	0.7	-	1.4	-	-	-	-	1.7
[4]	0.4	-	0.9	-	-	1.9	-	-
[5]	22.2	-	8.1	36.8	-	-	-	52.6
[6]	10.5	-	20.7	-	33.3	-	-	-
[7]	11.9	-	23.5	-	33.3	-	-	3.4
[8]	24.9	-	5.7	44.8	-	94.4	50.0	3.4
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	9.7	-	1.4	18.4	-	-	-	23.1
No procedeix	5.3	-	10.4	-	-	1.9	25.0	9.8
Mitjana	5.93	0.00	4.49	7.26	4.33	7.81	5.33	6.16
Desviació típica	2.87	0.00	3.05	1.87	3.09	0.98	3.77	2.61

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	14.6	-	28.8	-	33.3	-	-	9.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.8	-	3.6	-	-	-	-	4.3
[3]	1.5	-	2.9	-	-	-	25.0	1.7
[4]	0.9	-	1.7	-	-	3.7	-	-
[5]	23.7	-	28.8	18.4	33.3	-	-	31.2
[6]	9.8	-	1.5	18.4	-	-	25.0	21.4
[7]	11.9	-	23.5	-	33.3	-	-	3.4
[8]	23.5	-	2.8	44.8	-	94.4	-	3.4
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	9.5	-	0.9	18.4	-	1.9	-	21.4
No procedeix	2.9	-	5.7	-	-	-	50.0	3.4
Mitjana	5.71	0.00	3.93	7.45	4.00	7.89	4.50	5.83
Desviació típica	2.95	0.00	2.91	1.68	2.94	0.81	1.50	2.92

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	0.7	-	1.4	-	-	-	-	1.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.7	-	1.5	-	-	-	25.0	-
[4]	19.5	-	20.7	18.4	33.3	-	-	21.4
[5]	0.7	-	1.4	-	-	-	-	1.7
[6]	13.6	-	8.9	18.4	-	1.9	-	31.2
[7]	13.8	-	27.1	-	33.3	-	-	7.7
[8]	1.9	-	3.8	-	-	1.9	50.0	-
[9]	0.7	-	1.4	-	-	-	-	1.7
[10] Excel·lent	13.6	-	8.9	18.4	-	1.9	-	31.2
No procedeix	34.7	-	24.9	44.8	33.3	94.4	25.0	3.4
Mitjana	6.43	0.00	6.25	6.67	5.50	8.00	6.33	6.86
Desviació típica	2.30	0.00	2.13	2.49	1.50	1.63	2.36	2.49



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

Temps per a respondre

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	0.7	-	1.5	-	-	-	25.0	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	10.5	-	2.8	18.4	-	-	-	24.8
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	15.0	-	29.5	-	33.3	-	-	10.7
[6]	24.1	-	29.6	18.4	33.3	1.9	-	31.2
[7]	3.6	-	7.1	-	-	-	25.0	6.8
[8]	34.7	-	24.9	44.8	33.3	94.4	25.0	3.4
[9]	0.4	-	0.9	-	-	1.9	-	-
[10] Excel·lent	10.2	-	2.3	18.4	-	1.9	-	23.1
No procedeix	0.7	-	1.5	-	-	-	25.0	-
Mitjana	6.65	0.00	6.24	7.08	6.33	8.02	5.33	6.21
Desviació típica	1.99	0.00	1.55	2.29	1.25	0.41	3.09	2.49

P20. Normalment assisteix a les vistes arbitrals?

Base: Arbitratge + ambdós

Mostra real	27	0	23	4	3	4	4	16
Mostra ponderada	57	0	29	28	18	13	2	24
Si de forma presencial	40.9	-	44.9	36.8	33.3	5.6	75.0	63.7
No	59.1	-	55.1	63.2	66.7	94.4	25.0	36.3

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

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15
[0] Molt dolent	8.3	-	14.9	-	-	-	-	12.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	-	1.9	-	-	33.3	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	34.9	-	62.4	-	100.0	33.3	66.7	6.8
[6]	1.7	-	3.1	-	-	-	-	2.7
[7]	1.7	-	3.1	-	-	-	-	2.7
[8]	47.7	-	6.4	100.0	-	-	33.3	69.9
[9]	1.7	-	3.1	-	-	-	-	2.7
[10] Excel·lent	2.8	-	5.0	-	-	33.3	-	2.7
Mitjana	6.26	0.00	4.88	8.00	5.00	6.00	6.00	6.78
Desviació típica	2.43	0.00	2.50	0.00	0.00	2.94	1.41	2.74

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	8.3	-	14.9	-	-	-	-	12.7
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	-	1.9	-	-	33.3	-	-
[5]	2.9	-	5.2	-	-	33.3	33.3	-
[6]	26.5	-	8.0	50.0	-	-	-	40.4
[7]	3.6	-	6.4	-	-	-	33.3	2.7
[8]	29.2	-	52.3	-	100.0	-	-	5.3
[9]	3.6	-	6.4	-	-	-	33.3	2.7
[10] Excel·lent	24.9	-	5.0	50.0	-	33.3	-	36.3
Mitjana	7.34	0.00	6.82	8.00	8.00	6.33	7.00	7.16
Desviació típica	2.26	0.00	2.32	2.00	0.00	2.62	1.63	2.64

Instal·lacions

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	3.6	-	6.4	-	-	-	33.3	2.7
[6]	33.2	-	19.9	50.0	-	33.3	-	48.9
[7]	30.2	-	54.0	-	100.0	-	-	6.8
[8]	5.4	-	9.6	-	-	-	66.7	2.7
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	27.7	-	10.1	50.0	-	66.7	-	38.9
Mitjana	7.48	0.00	7.07	8.00	7.00	8.67	7.00	7.65
Desviació típica	1.67	0.00	1.20	2.00	0.00	1.89	1.41	1.92

Horaris de realització de les vistes

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	1.7	-	3.1	-	-	-	-	2.7
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	28.5	-	51.1	-	100.0	33.3	-	2.7
[6]	2.8	-	5.0	-	-	33.3	-	2.7
[7]	34.9	-	22.9	50.0	-	-	-	53.1
[8]	4.6	-	8.3	-	-	33.3	33.3	2.7
[9]	3.6	-	6.4	-	-	-	33.3	2.7
[10] Excel·lent	23.9	-	3.2	50.0	-	-	33.3	33.6
Mitjana	7.13	0.00	6.05	8.50	5.00	6.33	9.00	7.85
Desviació típica	2.03	0.00	1.72	1.50	0.00	1.25	0.82	1.88

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	1.7	-	3.1	-	-	-	-	2.7
[6]	4.6	-	8.2	-	-	33.3	-	5.3
[7]	34.9	-	22.9	50.0	-	-	-	53.1
[8]	28.6	-	51.2	-	100.0	33.3	33.3	-
[9]	3.6	-	6.4	-	-	-	33.3	2.7
[10] Excel·lent	26.7	-	8.3	50.0	-	33.3	33.3	36.3
Mitjana	8.08	0.00	7.74	8.50	8.00	8.00	9.00	8.04
Desviació típica	1.34	0.00	1.08	1.50	0.00	1.63	0.82	1.57

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

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	-	1.9	-	-	33.3	-	-
[4]	8.3	-	14.9	-	-	-	-	12.7
[5]	32.1	-	57.4	-	100.0	33.3	33.3	5.3
[6]	3.6	-	6.4	-	-	-	33.3	2.7
[7]	28.4	-	11.2	50.0	-	-	33.3	40.4
[8]	22.1	-	-	50.0	-	-	-	33.6
[9]	1.7	-	3.1	-	-	-	-	2.7
[10] Excel·lent	2.8	-	5.0	-	-	33.3	-	2.7
Mitjana	6.37	0.00	5.48	7.50	5.00	6.00	6.00	6.96
Desviació típica	1.54	0.00	1.51	0.50	0.00	2.94	0.82	1.43

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

Base: Assisteix vista

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15

Llarga	1.7	-	3.1	-	-	-	-	2.7
Adequada	95.4	-	91.8	100.0	100.0	66.7	100.0	94.7
Molt curta	2.8	-	5.0	-	-	33.3	-	2.7

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	8.3	-	14.9	-	-	-	-	12.7
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.8	-	3.2	-	-	-	33.3	-
[5]	9.1	-	16.3	-	-	33.3	33.3	9.5
[6]	49.5	-	49.1	50.0	100.0	-	-	36.3
[7]	3.6	-	6.4	-	-	-	33.3	2.7
[8]	4.6	-	8.2	-	-	33.3	-	5.3
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	23.1	-	1.9	50.0	-	33.3	-	33.6

Mitjana	6.59	0.00	5.48	8.00	6.00	7.67	5.33	6.88
Desviació típica	2.25	0.00	1.76	2.00	0.00	2.05	1.25	2.64

**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

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	3.5	-	6.3	-	-	-	-	5.3
Major/Millor assessorament a l'empresa	29.6	-	53.1	-	100.0	66.7	33.3	-
Major suport a les empreses	10.1	-	18.0	-	-	-	-	15.3
Personal més especialitzat	5.6	-	10.0	-	-	33.3	33.3	4.1
Filtrar més les reclamacions	22.1	-	-	50.0	-	-	-	33.6
Major objectivitat	6.3	-	11.2	-	-	-	33.3	6.8
Res / Cap	28.4	-	11.4	50.0	-	33.3	33.3	38.9
No sap/No contesta	1.7	-	3.1	-	-	-	-	2.7

**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

Mostra real	20	0	16	4	3	3	4	10
Mostra ponderada	53	0	25	28	18	13	2	20

[0] Molt poc clar	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	-	1.0	-	-	1.9	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	6.1	-	13.0	-	-	1.9	-	14.9
[6]	13.7	-	29.2	-	33.3	-	25.0	4.1
[7]	0.8	-	1.6	-	-	-	-	2.0
[8]	68.4	-	53.4	81.6	66.7	96.2	50.0	53.4
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.6	-	1.7	18.4	-	-	25.0	25.7

Mitjana	7.72	0.00	6.99	8.37	7.33	7.85	8.00	7.97
Desviació típica	1.25	0.00	1.29	0.77	0.94	0.79	1.41	1.60

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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

Mostra real	27	0	23	4	3	4	4	16
Mostra ponderada	57	0	29	28	18	13	2	24
Pot recórrer a la via judicial	74.7	-	68.0	81.6	66.7	100.0	75.0	66.7
No pot recórrer a la via judicial	23.9	-	29.1	18.4	33.3	-	25.0	29.9
Altres	1.4	-	2.8	-	-	-	-	3.4

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Si, ha complert a temps	16.4	11.1	49.4	-	26.3	0.8	38.3	10.0
Si, ha complert però no a temps	0.7	1.2	-	-	-	3.6	-	0.5
Encara no ha complert	6.4	8.8	5.1	-	6.7	5.5	4.8	6.7
El client no havia d'abonar cap quantitat	76.4	79.0	45.5	100.0	67.0	90.0	56.9	82.9

**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	13.0	11.3	31.0	-	16.5	10.1	-	11.8
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.5	0.8	-	-	-	0.8	-	0.9
[3]	0.9	0.6	2.9	-	-	-	7.0	1.6
[4]	0.8	1.2	-	-	-	-	-	1.9
[5]	17.3	20.2	24.6	-	16.5	17.7	28.7	16.9
[6]	12.6	3.3	1.4	55.2	-	-	-	31.0
[7]	2.7	3.5	2.9	-	-	5.9	7.0	3.8
[8]	30.7	26.2	31.6	44.8	36.5	61.7	31.0	13.8
[9]	13.5	21.8	-	-	30.5	0.8	-	2.5
[10] Ha complert	7.9	11.0	5.7	-	-	3.1	26.2	15.8
Mitjana	6.35	6.70	4.70	6.90	6.49	6.62	7.24	6.02
Desviació típica	2.94	2.97	3.49	0.99	3.17	2.58	2.21	2.85

**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

Mostra real	134	117	16	1	11	33	8	82
Mostra ponderada	107	89	13	5	49	9	5	44
Segur que si	55.8	55.0	44.1	100.0	46.2	57.2	61.3	65.7
Probablement si	13.3	15.4	5.0	-	16.6	12.9	8.2	10.4
No ho sap	16.1	19.0	3.0	-	16.6	12.1	22.3	15.6
Probablement no	7.3	2.1	44.7	-	12.2	3.6	-	3.5
Segur que no	7.4	8.5	3.1	-	8.3	14.3	8.2	4.8

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Si	9.0	8.5	1.5	18.4	6.7	0.8	7.0	14.4
No	83.5	82.4	89.0	81.6	93.3	98.5	88.2	67.9
No sap/No contesta	7.5	9.2	9.5	-	-	0.8	4.8	17.7

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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	21.3	21.8	5.1	36.8	13.4	11.7	19.2	33.0
Documents a presentar	2.3	2.9	2.9	-	-	2.0	14.1	3.7
Tramitació	12.8	13.0	24.3	-	16.5	5.0	-	13.1
Possibilitat de ser escoltat	32.8	29.8	30.8	44.8	29.9	73.1	40.6	20.4
Possibilitat de reconvençió	7.2	6.1	-	18.4	6.7	3.6	-	9.8
Resolució	23.5	26.4	36.9	-	33.6	4.6	26.2	20.0

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

Atenció i assessorament/ informació rebuda	16.0	15.2	33.9	-	20.2	8.6	31.0	13.0
Documents a presentar	20.9	6.8	42.7	44.8	26.3	58.6	4.8	3.4
Tramitació	14.4	17.2	1.5	18.4	20.0	1.5	7.0	14.0
Possibilitat de ser escoltat	16.8	17.4	13.2	18.4	13.4	11.2	7.0	23.2
Possibilitat de reconvençió	1.5	2.2	0.9	-	-	4.2	4.8	1.8
Resolució	10.3	15.3	4.3	-	6.7	2.3	26.2	15.3
Cap més	20.1	25.8	3.6	18.4	13.4	13.6	19.2	29.4

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

Base:Respon segona menció

Mostra real	110	86	21	3	11	23	9	67
Mostra ponderada	120	69	28	23	53	19	5	43
Atenció i assessorament/ informació rebuda	15.3	25.0	3.9	-	23.1	9.6	23.3	7.4
Documents a presentar	9.5	12.1	10.7	-	7.7	9.1	-	12.8
Tramitació	7.8	11.2	5.8	-	7.7	0.9	-	11.8
Possibilitat de ser escoltat	8.8	5.9	22.9	-	11.3	5.3	8.7	7.1
Possibilitat de reconvençió	8.7	4.2	8.4	22.5	-	5.1	8.7	20.9
Resolució	19.4	5.2	25.2	54.9	11.3	70.0	11.8	7.7
Cap més	30.6	36.4	22.9	22.5	38.8	-	47.4	32.1

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Atenció i assessorament/ informació rebuda	49.6	55.6	42.7	36.8	53.6	28.6	69.0	51.2
Documents a presentar	30.8	18.7	56.0	44.8	33.0	68.4	18.9	16.1
Tramitació	33.4	38.5	31.4	18.4	43.2	7.3	7.0	35.5
Possibilitat de ser escoltat	56.6	51.6	66.1	63.2	53.0	88.9	54.6	48.7
Possibilitat de reconvençió	15.7	11.5	9.0	36.8	6.7	12.3	11.8	26.4
Resolució	49.3	45.6	65.5	44.8	50.1	67.4	62.0	40.7

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

Objectivitat de la resolució	40.0	33.1	39.7	63.2	29.9	73.1	31.0	39.0
Privacitat/Confidencialitat	16.4	13.6	23.5	18.4	23.2	9.6	-	13.7
Rapidesa	19.0	23.0	24.4	-	26.9	7.8	38.0	13.2
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	12.5	14.1	1.4	18.4	13.4	0.8	4.8	16.5
Gratuitat	12.2	16.3	11.0	-	6.7	8.7	26.2	17.6

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

Objectivitat de la resolució	11.7	16.4	8.1	-	13.4	13.2	11.8	9.6
Privacitat/Confidencialitat	12.0	10.3	11.3	18.4	6.7	5.8	23.7	18.4
Rapidesa	9.2	6.8	25.7	-	9.8	8.0	-	9.9
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	26.8	15.1	47.0	44.8	33.0	63.0	7.0	9.5
Gratuïtat	12.0	17.4	6.4	-	17.1	2.3	-	11.6
Cap més	28.3	34.1	1.4	36.8	20.0	7.7	57.5	41.1

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

Total mencions

Objectivitat de la resolució	51.7	49.5	47.9	63.2	43.2	86.4	42.8	48.6
Privacitat/Confidencialitat	28.4	23.8	34.8	36.8	29.9	15.3	23.7	32.0
Rapidesa	28.2	29.8	50.2	-	36.7	15.9	38.0	23.0
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	39.3	29.2	48.4	63.2	46.4	63.8	11.8	26.1
Gratuïtat	24.2	33.6	17.4	-	23.8	11.0	26.2	29.2

**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

Mostra real	16	6	7	3	2	1	2	11
Mostra ponderada	43	4	16	23	12	13	1	17
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	65.1	31.7	56.2	77.5	50.0	100.0	50.0	51.0
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	18.5	-	50.9	-	50.0	-	-	11.1
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	36.8	31.7	92.1	-	100.0	-	50.0	19.1
Altres	1.0	-	2.6	-	-	-	-	2.3
Res / Cap	3.1	30.2	-	-	-	-	-	7.6
No contesta	12.7	6.3	-	22.5	-	-	-	31.2

**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

Mostra real	134	117	16	1	11	33	8	82
Mostra ponderada	107	89	13	5	49	9	5	44
No s'ho havia plantejat mai	24.5	27.5	14.1	-	24.9	21.8	58.4	20.6
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	2.7	2.3	6.6	-	-	8.0	-	5.0
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	15.7	6.2	46.5	100.0	12.2	18.7	-	20.9
No ha trobat el moment, ho té pendent	8.6	10.5	-	-	13.0	3.6	-	5.9
No creu que el consumidor ho tingui en compte	1.6	1.9	-	-	-	-	5.6	3.2
No té reclamacions i no ho ha necessitat	9.1	8.3	17.6	-	8.3	-	8.2	12.0
Formen part d'un gremi que ja està adherit	5.5	5.7	6.1	-	8.3	1.8	-	3.8
Altres	9.1	10.1	6.1	-	8.3	10.3	-	10.9
No contesta	23.1	27.5	3.0	-	24.9	35.8	27.9	17.7

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Estudis primaris	1.1	1.5	0.9	-	-	5.5	-	0.7
Secundària general obligatòria	0.7	1.2	-	-	-	-	-	1.8
Batxillerat	14.4	21.0	7.1	-	13.4	9.4	31.0	15.6
Tècnic professional mig (FP I)	2.8	2.0	8.1	-	-	0.8	11.8	5.4
Tècnic professional superior (FP II)	19.3	28.6	7.9	-	26.7	6.1	26.2	15.8
Titulacions universitàries (Diplomatura)	27.5	13.0	21.5	81.6	9.8	65.9	4.8	33.5
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	33.8	31.9	54.5	18.4	50.1	12.3	26.2	25.9
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	0.5	0.8	-	-	-	-	-	1.2

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

Propietari	32.1	39.9	20.5	18.4	30.5	17.8	14.1	40.7
Empleat	48.1	55.0	36.7	36.8	49.9	19.3	85.9	52.9
Cap d'Atenció al client	15.3	4.3	22.1	44.8	9.8	62.1	-	5.5
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	4.5	0.8	20.7	-	9.8	0.8	-	0.9



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

	Sector									
	TOTAL	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres
<b>Base: Total entrevistes</b>										
Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
<b>Demarcació</b>										
Barcelona	64.0	56.2	100.0	20.4	42.5	100.0	100.0	100.0	67.9	55.1
Girona	10.0	-	-	14.7	-	-	-	-	-	20.6
Lleida	8.0	43.8	-	1.2	-	-	-	-	-	9.4
Tarragona	16.0	-	-	63.7	57.5	-	-	-	32.1	9.7
Terres Ebre	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	5.2
<b>Sector</b>										
Telefonia	9.7	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
Internet	4.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
Vehicles (reparació/ compra-venda)	14.6	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-
Habitatge/Llar	4.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-
Telecomunicacions/Informàtica	27.0	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-
Gas	0.2	-	-	-	-	-	100.0	-	-	-
Transport públic i privat	0.1	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	2.3	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
Altres	38.2	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
<b>Procediment</b>										
Mediació	62.0	100.0	-	39.1	71.8	70.4	100.0	100.0	88.2	58.8
Arbitratge	19.3	-	100.0	3.4	28.2	29.6	-	-	11.8	14.3
Ambdós	18.7	-	-	57.5	-	-	-	-	-	27.0
<b>Resolució</b>										
Laude	35.2	-	100.0	59.8	28.2	29.6	-	-	11.8	34.3
Laude desestimat	2.8	-	-	1.1	-	-	-	-	-	6.9
Arxiu+altres	62.0	100.0	-	39.1	71.8	70.4	100.0	100.0	88.2	58.8
<b>Data</b>										
Abans	68.4	28.1	100.0	29.4	78.9	89.9	100.0	100.0	92.0	72.2
Després	31.6	71.9	-	70.6	21.1	10.1	-	-	8.0	27.8
<b>Empresa</b>										
Empresa adherida que ha tingut laudes	10.4	-	100.0	-	14.1	14.8	-	-	-	4.8
Empresa adherida que no ha tingut laudes	18.1	-	-	57.5	-	-	-	-	32.1	23.7
Empresa no adherida que ha tingut laudes	8.9	-	-	3.4	14.1	14.8	-	-	11.8	9.5
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	62.5	100.0	-	39.1	71.8	70.4	100.0	100.0	56.1	62.1
<b>Sexe</b>										
Home	54.2	43.8	100.0	89.3	52.4	69.8	100.0	-	16.0	30.0
Dona	45.8	56.2	-	10.7	47.6	30.2	-	100.0	84.0	70.0
<b>Edat</b>										
18-24 anys	3.4	-	-	3.1	-	10.1	-	-	-	0.5
25-34 anys	27.8	56.2	-	7.1	31.0	30.2	-	-	64.2	27.4
35-49 anys	60.3	43.8	100.0	80.7	62.0	59.8	-	100.0	35.8	54.5
50-64 anys	8.3	-	-	9.1	7.0	-	100.0	-	-	17.2
+de 64 anys	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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
----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

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

1	43.4	-	-	83.6	61.7	45.0	100.0	-	59.9	39.3
2	18.6	43.8	-	5.8	-	10.1	-	-	8.0	27.7
3	7.9	28.1	-	6.0	-	10.1	-	-	8.0	3.7
4	1.4	-	-	0.8	-	-	-	100.0	-	3.1
5	5.8	-	-	-	19.2	14.8	-	-	-	2.8
6	3.0	-	-	0.8	-	10.1	-	-	-	0.5
7	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
10	0.2	-	-	-	-	-	-	-	8.0	-
20	4.0	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-
40	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
50	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5
100	0.2	-	-	-	-	-	-	-	8.0	-
No recorda	15.0	28.1	-	3.1	19.2	10.1	-	-	8.0	21.5

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

Si	47.0	28.1	-	35.7	54.9	49.7	-	100.0	84.0	56.0
No	53.0	71.9	100.0	64.3	45.1	50.3	100.0	-	16.0	44.0

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

Base: Forma part de gremi

Mostra real	100	1	0	27	5	4	0	1	7	55
Mostra ponderada	70	4	0	8	3	20	0	0	3	32
Si	50.9	-	-	66.4	-	70.2	-	100.0	66.9	45.0
No	49.1	100.0	-	33.6	100.0	29.8	-	-	33.1	55.0

**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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Si	99.4	100.0	100.0	96.9	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.5
No	0.6	-	-	3.1	-	-	-	-	-	0.5

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

Base: Procediment incorrecte

Mostra real	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Mostra ponderada	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Arbitratge	29.1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
Ambdós	70.9	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Si	81.2	100.0	100.0	99.2	93.0	100.0	100.0	-	92.0	52.6
No	18.8	-	-	0.8	7.0	-	-	100.0	8.0	47.4

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

P7a. A quin sector pertany l'empresa ?

Base: Sector incorrecte

Mostra real	45	0	0	1	1	0	0	1	1	41
Mostra ponderada	28	0	0	0	0	0	0	0	0	27

Vehicles (reparació/ compra-venda)	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-	1.6
Habitatge/Llar	46.1	-	-	-	-	-	-	-	-	47.8
Electricitat	6.9	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1
Gas	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
Transport públic i privat	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
Roba i complementos	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-	2.6
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	0.6	-	-	-	-	-	-	100.0	-	-
Restaurants	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
Grans superfícies	2.0	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
Serveis Comercials al detall de cintes d'àudio i vídeo , DVD, CD i discos	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-	1.6
Serveis sanitaris	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
Metal·lúrgia	4.9	-	-	-	-	-	-	-	-	5.1
Altres serveis	23.0	-	-	100.0	100.0	-	-	-	100.0	20.6
Altres comerços	6.1	-	-	-	-	-	-	-	-	6.4

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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

[0]	1.6	-	-	1.9	11.8	-	-	-	-	2.2
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	4.2	-	-	-	-	14.8	-	-	-	0.5
[3]	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-	2.3
[4]	1.5	-	-	1.5	-	-	-	-	-	3.4
[5]	11.7	-	-	13.8	31.0	10.1	-	-	32.1	13.2
[6]	8.8	-	-	6.2	-	-	-	-	11.8	20.0
[7]	13.2	-	100.0	5.4	19.2	10.1	-	-	16.0	11.9
[8]	28.9	43.8	-	61.4	-	24.9	100.0	100.0	-	22.9
[9]	10.4	28.1	-	2.3	7.0	20.1	-	-	16.0	3.4
[10]	18.8	28.1	-	7.5	31.0	20.1	-	-	24.1	20.2
Mitjana	7.34	8.84	7.00	7.37	6.62	7.31	8.00	8.00	7.28	7.07
Desviació típica	2.22	0.83	0.00	1.71	3.16	2.62	0.00	0.00	2.03	2.19

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Quantitat d'informació**

[0]	6.3	-	-	4.8	-	14.8	-	-	11.8	3.5
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.1	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-
[3]	1.2	-	-	1.5	7.0	-	-	-	-	1.9
[4]	0.4	-	-	3.1	-	-	-	-	-	-
[5]	19.2	-	-	6.4	4.8	20.1	-	-	16.0	32.1
[6]	12.9	-	-	3.1	19.2	14.8	-	-	40.1	17.7
[7]	12.6	43.8	-	7.7	-	10.1	-	100.0	8.0	11.1
[8]	29.3	56.2	100.0	65.0	33.2	10.1	100.0	-	16.0	15.3
[9]	10.6	-	-	5.6	7.0	30.2	-	-	-	3.7
[10]	7.2	-	-	1.9	28.7	-	-	-	8.0	14.7
Mitjana	6.70	7.56	8.00	7.13	7.77	6.12	8.00	7.00	5.85	6.53
Desviació típica	2.35	0.50	0.00	2.10	2.03	2.96	0.00	0.00	2.53	2.21

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

[0]	7.0	-	-	5.6	7.0	14.8	-	-	11.8	4.2
[1]	0.5	-	-	3.7	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.6	-	-	0.8	-	-	-	-	-	1.2
[4]	6.9	-	-	3.1	-	10.1	-	-	-	9.7
[5]	9.8	-	-	4.6	-	20.1	-	-	8.0	9.3
[6]	9.8	-	-	3.1	23.9	-	-	-	40.1	19.4
[7]	13.9	-	100.0	8.3	-	14.8	-	-	8.0	11.8
[8]	18.4	-	-	3.9	33.2	30.2	100.0	100.0	8.0	20.5
[9]	23.8	100.0	-	63.9	7.0	10.1	-	-	-	4.8
[10]	9.3	-	-	3.1	28.7	-	-	-	24.1	18.8
Mitjana	6.89	9.00	7.00	7.55	7.60	5.76	8.00	8.00	6.41	6.85
Desviació típica	2.60	0.00	0.00	2.69	2.55	2.85	0.00	0.00	2.90	2.41

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	1.3	-	-	1.1	7.0	-	-	-	-	2.2
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	2.3	-	-	0.8	-	-	-	-	-	5.7
[5]	7.9	-	-	6.4	4.8	10.1	-	-	40.1	8.3
[6]	11.7	-	-	7.5	4.8	24.9	-	-	11.8	9.0
[7]	23.8	-	100.0	10.6	19.2	24.9	-	-	8.0	27.6
[8]	24.6	43.8	-	63.7	26.2	-	-	100.0	32.1	24.1
[9]	14.0	28.1	-	0.8	14.1	30.2	-	-	-	6.5
[10]	14.4	28.1	-	9.0	23.9	10.1	100.0	-	8.0	16.6
Mitjana	7.52	8.84	7.00	7.62	7.63	7.46	10.00	8.00	6.64	7.29
Desviació típica	1.76	0.83	0.00	1.44	2.51	1.60	0.00	0.00	1.62	1.98

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	0.5	-	-	1.1	-	-	-	-	-	1.0
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	-	-	-	7.0	-	-	-	-	0.5
[4]	0.1	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-
[5]	6.5	-	-	3.7	-	10.1	-	-	-	8.5
[6]	13.8	-	-	7.0	19.2	10.1	100.0	-	11.8	23.3
[7]	23.7	-	100.0	9.1	19.2	29.6	-	-	40.1	22.8
[8]	27.1	43.8	-	68.9	23.7	10.1	-	100.0	24.1	22.2
[9]	13.1	28.1	-	-	7.0	30.2	-	-	8.0	4.6
[10]	14.7	28.1	-	9.5	23.9	10.1	-	-	16.0	17.1
Mitjana	7.65	8.84	7.00	7.73	7.62	7.70	6.00	8.00	7.76	7.34
Desviació típica	1.56	0.83	0.00	1.36	1.90	1.49	0.00	0.00	1.24	1.72

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

Menys d'1 mes	38.7	43.8	-	74.5	47.9	34.9	100.0	-	16.0	30.6
D'1 a 3 mesos	50.2	56.2	100.0	19.9	47.3	55.0	-	100.0	67.9	50.9
De 3 a 6 mesos	8.6	-	-	0.8	4.8	10.1	-	-	8.0	14.0
Més de 6 mesos	2.6	-	-	4.8	-	-	-	-	8.0	4.5

**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	-	-	12.0	-	14.8	-	-	11.8	1.7
[1]	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0
[2]	1.6	-	-	-	-	-	-	-	-	4.3
[3]	2.3	-	-	0.8	7.0	-	-	-	-	5.0
[4]	5.0	-	-	1.1	-	10.1	-	-	-	5.6
[5]	8.3	-	-	1.5	4.8	-	-	-	-	20.5
[6]	12.0	-	-	1.5	38.3	10.1	-	-	32.1	17.8
[7]	22.7	43.8	100.0	10.6	7.0	24.9	-	-	32.1	13.6
[8]	26.4	56.2	-	68.9	11.8	20.1	-	100.0	8.0	12.3
[9]	7.9	-	-	0.8	11.8	20.1	-	-	8.0	4.4
[10] Excel·lent	6.8	-	-	2.7	19.2	-	100.0	-	8.0	13.8
Mitjana	6.53	7.56	7.00	6.83	7.17	6.17	10.00	8.00	6.33	6.28
Desviació típica	2.46	0.50	0.00	2.67	2.00	2.93	0.00	0.00	2.60	2.36

**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	7.3	-	-	6.0	-	-	-	-	24.1	15.4
Més quantitat d'informació	16.6	28.1	-	9.1	7.0	30.2	-	-	19.8	9.6
Informació més sintetitzada/personalitzada	5.3	-	-	1.5	19.2	-	-	-	16.0	10.4
Ampliar els canals de comunicació/informació	7.8	-	-	5.2	-	14.8	-	-	-	8.0
Major suport a les empreses	3.1	-	-	3.1	4.8	-	-	-	8.0	5.8
Filtrar més les reclamacions	4.4	-	-	0.8	4.8	-	-	-	-	10.7
Major objectivitat	4.8	-	-	3.9	-	14.8	-	-	-	0.8
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	11.4	-	-	57.5	-	10.1	-	-	-	0.7
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-	2.4
Altres	0.6	-	-	-	4.8	-	-	-	-	1.2
Res / Cap	32.9	71.9	100.0	13.7	25.9	20.1	100.0	100.0	32.1	32.6
No sap/No contesta	6.3	-	-	1.5	38.3	10.1	-	-	-	4.8

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

Si	60.1	71.9	100.0	79.1	30.7	49.7	-	100.0	32.1	58.0
No	39.9	28.1	-	20.9	69.3	50.3	100.0	-	67.9	42.0

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

Base: Empresa adherida

Mostra real	16	0	1	1	2	1	0	0	1	10
Mostra ponderada	43	0	6	13	1	6	0	0	1	16
Si	48.5	-	-	100.0	100.0	100.0	-	-	-	8.4
No	51.5	-	100.0	-	-	-	-	-	100.0	91.6

**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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Està obligada si és una empresa adherida	33.9	28.1	-	23.4	11.8	45.0	-	100.0	48.1	36.4
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	54.8	71.9	100.0	71.0	59.4	45.0	-	-	43.9	47.1
No sap	11.4	-	-	5.7	28.7	10.1	100.0	-	8.0	16.5

**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

Mostra real	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Mostra ponderada	121	15	0	21	4	29	0	0	3	49
[0] Molt dolent	1.7	-	-	4.6	6.7	-	-	-	-	1.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.1	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-
[3]	1.5	-	-	-	-	-	-	-	-	3.7
[4]	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
[5]	8.7	-	-	1.6	-	-	-	-	-	20.7
[6]	19.5	-	-	0.8	26.7	28.6	-	-	54.6	25.3
[7]	12.7	-	-	11.8	26.7	28.6	-	-	-	7.4
[8]	29.0	71.9	-	67.5	-	14.3	-	100.0	18.2	11.3
[9]	9.1	28.1	-	0.8	6.7	14.3	-	-	9.1	4.4
[10] Excel·lent	10.7	-	-	3.6	33.3	-	100.0	-	18.2	20.3
No procedeix	6.7	-	-	8.4	-	14.3	-	-	-	4.6
Mitjana	7.25	8.28	0.00	7.43	7.40	7.17	10.00	8.00	7.36	6.85
Desviació típica	1.87	0.45	0.00	1.92	2.58	1.07	0.00	0.00	1.61	2.21

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

[0] Molt dolent	0.6	-	-	0.8	6.7	-	-	-	-	0.6
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	1.1
[4]	6.7	-	-	-	-	28.6	-	-	-	-
[5]	12.9	-	-	6.2	-	14.3	-	-	9.1	20.2
[6]	13.4	-	-	4.8	26.7	-	100.0	-	36.4	25.9
[7]	8.6	-	-	8.6	26.7	14.3	-	-	27.3	5.1
[8]	28.5	43.8	-	69.7	-	14.3	-	100.0	-	18.6
[9]	10.7	28.1	-	6.2	-	14.3	-	-	9.1	6.5
[10] Excel·lent	13.4	28.1	-	2.8	40.0	-	-	-	18.2	18.9
No procedeix	4.8	-	-	0.8	-	14.3	-	-	-	3.1
Mitjana	7.26	8.84	0.00	7.68	7.47	6.17	6.00	8.00	7.18	7.14
Desviació típica	1.91	0.83	0.00	1.20	2.63	1.95	0.00	0.00	1.64	1.94

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	1.9	-	-	4.6	6.7	-	-	-	-	2.0
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.4	-	-	0.8	-	-	-	-	-	0.6
[3]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
[4]	0.1	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-
[5]	3.4	-	-	0.8	6.7	-	-	-	-	7.3
[6]	8.1	-	-	4.6	-	14.3	-	-	9.1	9.2
[7]	21.9	-	-	6.4	53.3	28.6	-	-	-	30.0
[8]	19.7	-	-	67.5	-	-	-	100.0	18.2	18.0
[9]	17.5	71.9	-	1.6	-	28.6	-	-	9.1	4.0
[10] Excel·lent	19.0	28.1	-	7.0	33.3	14.3	100.0	-	27.3	21.9
No procedeix	7.0	-	-	5.9	-	14.3	-	-	36.4	4.3
Mitjana	7.83	9.28	0.00	7.50	7.40	8.00	10.00	8.00	8.71	7.42
Desviació típica	1.90	0.45	0.00	1.99	2.52	1.41	0.00	0.00	1.39	2.07

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	3.6	-	-	4.6	6.7	-	-	-	-	6.4
[1]	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
[2]	0.1	-	-	0.8	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	4.0	-	-	-	-	14.3	-	-	-	1.4
[5]	8.6	-	-	4.8	-	-	100.0	-	-	18.6
[6]	2.6	-	-	7.8	-	-	-	-	-	3.1
[7]	14.3	-	-	7.8	53.3	-	-	-	54.6	23.8
[8]	30.3	43.8	-	65.1	-	28.6	-	100.0	18.2	15.7
[9]	11.1	28.1	-	0.8	-	28.6	-	-	9.1	1.4
[10] Excel·lent	17.0	28.1	-	3.6	33.3	14.3	-	-	9.1	20.3
No procedeix	8.1	-	-	4.6	6.7	14.3	-	-	9.1	8.6
Mitjana	7.48	8.84	0.00	7.25	7.57	8.00	5.00	8.00	7.70	6.85
Desviació típica	2.26	0.83	0.00	1.96	2.53	1.91	0.00	0.00	1.00	2.62

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	5.2	-	-	9.2	6.7	-	-	-	-	8.4
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.5	-	-	0.8	-	-	-	-	-	3.2
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	5.2	-	-	3.2	-	-	-	-	-	11.4
[5]	12.6	-	-	3.6	-	14.3	-	-	18.2	20.1
[6]	6.4	-	-	-	26.7	14.3	-	-	45.5	2.3
[7]	19.1	28.1	-	8.8	26.7	28.6	-	-	9.1	15.4
[8]	17.0	71.9	-	6.2	-	14.3	-	100.0	-	9.3
[9]	4.3	-	-	0.8	-	14.3	-	-	9.1	1.4
[10] Excel·lent	8.0	-	-	1.6	33.3	-	100.0	-	-	15.6
No procedeix	20.8	-	-	65.7	6.7	14.3	-	-	18.2	12.9
Mitjana	6.48	7.72	0.00	4.88	7.29	7.00	10.00	8.00	6.22	5.94
Desviació típica	2.47	0.45	0.00	3.35	2.63	1.29	0.00	0.00	1.13	2.90

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

[0] Molt dolent	2.9	-	-	6.2	6.7	-	-	-	-	3.9
[1]	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
[2]	0.4	-	-	0.8	-	-	-	-	-	0.6
[3]	0.6	-	-	-	-	-	-	-	-	1.4
[4]	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9
[5]	3.2	-	-	1.2	6.7	-	-	-	-	6.7
[6]	5.1	-	-	4.0	-	-	-	-	-	10.8
[7]	11.8	-	-	6.2	53.3	28.6	-	-	18.2	3.9
[8]	37.6	71.9	-	63.5	-	14.3	-	100.0	9.1	35.0
[9]	12.0	28.1	-	2.4	-	28.6	-	-	18.2	2.6
[10] Excel·lent	14.4	-	-	4.0	33.3	14.3	100.0	-	9.1	21.4
No procedeix	10.6	-	-	11.6	-	14.3	-	-	45.5	10.1
Mitjana	7.68	8.28	0.00	7.30	7.40	8.33	10.00	8.00	8.33	7.28
Desviació típica	2.10	0.45	0.00	2.22	2.52	1.11	0.00	0.00	1.11	2.59

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

[0] Molt dolent	2.1	-	-	5.4	6.7	-	-	-	-	2.3
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.7	-	-	3.8	-	-	-	-	-	-
[3]	1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	3.2
[4]	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9
[5]	13.1	-	-	2.4	-	-	-	-	-	31.2
[6]	7.8	-	-	7.8	-	14.3	-	-	45.5	4.8
[7]	11.7	-	-	2.4	60.0	14.3	-	-	9.1	13.8
[8]	30.1	71.9	-	66.7	-	14.3	-	100.0	9.1	15.0
[9]	12.2	28.1	-	0.8	-	28.6	-	-	9.1	4.4
[10] Excel·lent	9.5	-	-	2.0	33.3	-	100.0	-	27.3	17.3
No procedeix	11.2	-	-	8.6	-	28.6	-	-	-	7.3
Mitjana	7.28	8.28	0.00	7.05	7.53	7.80	10.00	8.00	7.64	6.75
Desviació típica	2.02	0.45	0.00	2.26	2.45	1.17	0.00	0.00	1.72	2.28



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

Temps de resolució

[0] Molt dolent	2.2	-	-	4.6	-	-	100.0	-	-	2.8
[1]	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
[2]	1.6	-	-	0.8	-	-	-	-	-	3.6
[3]	5.3	-	-	-	-	-	-	-	-	13.1
[4]	4.2	-	-	0.8	6.7	14.3	-	-	-	1.1
[5]	12.4	-	-	4.6	26.7	-	-	-	9.1	25.6
[6]	12.5	-	-	8.0	26.7	28.6	-	-	45.5	5.5
[7]	8.6	-	-	10.8	6.7	14.3	-	100.0	18.2	6.3
[8]	29.6	56.2	-	61.9	-	28.6	-	-	-	13.1
[9]	7.4	43.8	-	1.6	-	-	-	-	9.1	4.1
[10] Excel·lent	8.0	-	-	2.8	33.3	-	-	-	9.1	15.0
No procedeix	8.0	-	-	4.0	-	14.3	-	-	9.1	9.2
Mitjana	6.71	8.44	0.00	7.19	7.00	6.50	0.00	7.00	6.80	6.04
Desviació típica	2.24	0.50	0.00	1.96	2.22	1.38	0.00	0.00	1.47	2.69

**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

Mostra real	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Mostra ponderada	121	15	0	21	4	29	0	0	3	49
[0] Molt dolent	3.4	-	-	4.6	-	-	-	-	-	6.4
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.2	-	-	-	6.7	-	-	-	-	-
[3]	1.9	-	-	4.6	-	-	-	-	-	2.7
[4]	1.9	-	-	3.2	-	-	-	-	-	3.2
[5]	3.9	-	-	2.4	-	-	-	-	-	8.6
[6]	18.9	-	-	4.0	-	14.3	-	-	36.4	34.2
[7]	9.5	-	-	9.4	26.7	14.3	-	-	18.2	7.6
[8]	44.8	100.0	-	67.3	26.7	57.1	-	100.0	36.4	13.8
[9]	6.5	-	-	2.0	6.7	14.3	-	-	-	6.3
[10] Excel·lent	9.0	-	-	2.4	33.3	-	100.0	-	9.1	17.1
Mitjana	7.20	8.00	0.00	7.10	8.07	7.71	10.00	8.00	7.27	6.61
Desviació típica	2.00	0.00	0.00	2.09	2.02	0.88	0.00	0.00	1.21	2.51

**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

Mostra real	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Mostra ponderada	121	15	0	21	4	29	0	0	3	49
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	13.2	-	-	3.2	26.7	14.3	-	100.0	27.3	18.6
Millorar l'assessorament que s'ofereix	7.5	-	-	9.7	6.7	14.3	-	-	9.1	4.8
Ampliar els canals de comunicació	13.6	-	-	-	-	28.6	-	-	9.1	16.3
Major seguiment del cas	2.6	-	-	2.4	6.7	-	-	-	9.1	4.3
Filtrar més les reclamacions	1.7	-	-	0.8	-	-	-	-	-	3.9
Major objectivitat	5.9	-	-	4.0	-	-	-	-	9.1	12.2
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	14.5	-	-	60.3	-	14.3	-	-	-	1.4
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	2.8
Major suport a les empreses	7.2	-	-	0.8	-	-	-	-	9.1	16.9
Personal més especialitzat	1.7	-	-	6.2	-	-	-	-	-	1.4
Altres	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6
Res / Cap	29.2	100.0	-	11.0	33.3	28.6	100.0	-	36.4	15.5
No sap/No contesta	12.5	-	-	2.4	33.3	14.3	-	-	9.1	18.0

Novembre 2009  
Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

Base: Mediació + ambdós

Mostra real	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Mostra ponderada	121	15	0	21	4	29	0	0	3	49
Per correu electrònic	59.9	56.2	-	75.2	33.3	71.4	100.0	100.0	72.7	49.0
Per telèfon	28.0	43.8	-	13.2	60.0	28.6	-	-	18.2	27.4
Per fax	0.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9
Per correu ordinari	3.5	-	-	4.6	-	-	-	-	9.1	6.1
De forma presencial	3.2	-	-	3.8	6.7	-	-	-	-	5.6
Per carta certificada	2.5	-	-	-	-	-	-	-	-	6.1
Res / Cap	1.6	-	-	3.2	-	-	-	-	-	2.7
No sap/No contesta	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-	2.3

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

Mostra real	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Mostra ponderada	57	0	6	13	2	12	0	0	0	24
[0] Molt dolent	0.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	37.0	-	-	94.4	-	-	-	-	-	36.1
[6]	45.1	-	100.0	1.9	-	100.0	-	-	-	31.7
[7]	5.8	-	-	-	75.0	-	-	-	100.0	6.9
[8]	1.1	-	-	1.9	-	-	-	-	-	1.7
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.2	-	-	1.9	-	-	-	-	-	23.5
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.07	0.00	6.00	5.17	5.25	6.00	0.00	0.00	7.00	6.68
Desviació típica	1.54	0.00	0.00	0.79	3.03	0.00	0.00	0.00	0.00	1.95

Senzillesa del procés

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.9	-	-	-	25.0	-	-	-	-	2.7
[4]	0.4	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-
[5]	5.5	-	-	-	-	-	-	-	100.0	11.7
[6]	22.9	-	-	-	-	-	-	-	-	55.2
[7]	33.0	-	100.0	-	25.0	100.0	-	-	-	1.7
[8]	34.7	-	-	94.4	50.0	-	-	-	-	27.0
[9]	0.4	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	1.1	-	-	1.9	-	-	-	-	-	1.7
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	6.96	0.00	7.00	7.98	6.50	7.00	0.00	0.00	5.00	6.43
Desviació típica	1.12	0.00	0.00	0.63	2.06	0.00	0.00	0.00	0.00	1.24

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7
[2]	10.5	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-
[3]	1.5	-	-	-	25.0	-	-	-	100.0	-
[4]	1.1	-	-	1.9	-	-	-	-	-	1.7
[5]	13.1	-	-	-	-	-	-	-	-	31.7
[6]	47.5	-	-	94.4	25.0	50.0	-	-	-	34.4
[7]	12.7	-	100.0	-	25.0	-	-	-	-	3.4
[8]	2.9	-	-	-	25.0	-	-	-	-	5.2
[9]	0.4	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	9.5	-	-	1.9	-	-	-	-	-	21.8
No procedeix	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mitjana	5.92	0.00	7.00	6.09	6.00	4.00	0.00	0.00	3.00	6.57
Desviació típica	1.99	0.00	0.00	0.73	1.87	2.00	0.00	0.00	0.00	2.05

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
[4]	1.5	-	-	1.9	-	-	-	-	-	2.7
[5]	13.9	-	-	-	-	50.0	-	-	-	8.2
[6]	4.8	-	-	-	-	-	-	-	-	11.7
[7]	32.2	-	100.0	-	25.0	-	-	-	100.0	48.8
[8]	34.4	-	-	96.3	25.0	50.0	-	-	-	1.7
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.9	-	-	1.9	-	-	-	-	-	25.2
No procedeix	0.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
Mitjana	7.22	0.00	7.00	7.96	6.00	6.50	0.00	0.00	7.00	7.29
Desviació típica	1.58	0.00	0.00	0.61	2.16	1.50	0.00	0.00	0.00	1.93

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	12.7	-	-	-	25.0	50.0	-	-	100.0	1.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.5	-	-	1.9	-	-	-	-	-	2.7
[3]	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7
[4]	0.4	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-
[5]	22.2	-	-	-	-	-	-	-	-	53.5
[6]	10.5	-	-	-	-	50.0	-	-	-	-
[7]	11.9	-	100.0	-	-	-	-	-	-	3.4
[8]	24.9	-	-	94.4	50.0	-	-	-	-	3.4
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	9.7	-	-	-	-	-	-	-	-	23.5
No procedeix	5.3	-	-	1.9	25.0	-	-	-	-	9.9
Mitjana	5.93	0.00	7.00	7.81	5.33	3.00	0.00	0.00	0.00	6.27
Desviació típica	2.87	0.00	0.00	0.98	3.77	3.00	0.00	0.00	0.00	2.50

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	14.6	-	-	-	-	50.0	-	-	-	9.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	1.8	-	-	-	-	-	-	-	-	4.4
[3]	1.5	-	-	-	25.0	-	-	-	100.0	-
[4]	0.9	-	-	3.7	-	-	-	-	-	-
[5]	23.7	-	-	-	-	50.0	-	-	-	31.7
[6]	9.8	-	-	-	25.0	-	-	-	-	21.8
[7]	11.9	-	100.0	-	-	-	-	-	-	3.4
[8]	23.5	-	-	94.4	-	-	-	-	-	3.4
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	9.5	-	-	1.9	-	-	-	-	-	21.8
No procedeix	2.9	-	-	-	50.0	-	-	-	-	3.4
Mitjana	5.71	0.00	7.00	7.89	4.50	2.50	0.00	0.00	3.00	5.88
Desviació típica	2.95	0.00	0.00	0.81	1.50	2.50	0.00	0.00	0.00	2.92

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
[4]	19.5	-	-	-	-	50.0	-	-	-	21.8
[5]	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7
[6]	13.6	-	-	1.9	-	-	-	-	-	31.7
[7]	13.8	-	-	-	-	50.0	-	-	-	7.9
[8]	1.9	-	-	1.9	50.0	-	-	-	-	-
[9]	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.7
[10] Excel·lent	13.6	-	-	1.9	-	-	-	-	-	31.7
No procedeix	34.7	-	100.0	94.4	25.0	-	-	-	100.0	1.7
Mitjana	6.43	0.00	0.00	8.00	6.33	5.50	0.00	0.00	0.00	6.86
Desviació típica	2.30	0.00	0.00	1.63	2.36	1.50	0.00	0.00	0.00	2.49

**Temps per a respondre**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	0.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	10.5	-	-	-	-	-	-	-	100.0	23.5
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	15.0	-	-	-	-	50.0	-	-	-	10.9
[6]	24.1	-	-	1.9	-	50.0	-	-	-	31.7
[7]	3.6	-	-	-	25.0	-	-	-	-	6.9
[8]	34.7	-	100.0	94.4	25.0	-	-	-	-	3.4
[9]	0.4	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.2	-	-	1.9	-	-	-	-	-	23.5
No procedeix	0.7	-	-	-	25.0	-	-	-	-	-
Mitjana	6.65	0.00	8.00	8.02	5.33	5.50	0.00	0.00	3.00	6.26
Desviació típica	1.99	0.00	0.00	0.41	3.09	0.50	0.00	0.00	0.00	2.47

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

Base: Arbitratge + ambdós

Mostra real	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Mostra ponderada	57	0	6	13	2	12	0	0	0	24
Si de forma presencial	40.9	-	-	5.6	75.0	50.0	-	-	-	64.8
No	59.1	-	100.0	94.4	25.0	50.0	-	-	100.0	35.2

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15
[0] Molt dolent	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-	12.7
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	34.9	-	-	33.3	66.7	100.0	-	-	-	6.8
[6]	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
[7]	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
[8]	47.7	-	-	-	33.3	-	-	-	-	69.9
[9]	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
[10] Excel·lent	2.8	-	-	33.3	-	-	-	-	-	2.7
Mitjana	6.26	0.00	0.00	6.00	6.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.78
Desviació típica	2.43	0.00	0.00	2.94	1.41	0.00	0.00	0.00	0.00	2.74

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

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-	12.7
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.1	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-
[5]	2.9	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	-
[6]	26.5	-	-	-	-	-	-	-	-	40.4
[7]	3.6	-	-	-	33.3	-	-	-	-	2.7
[8]	29.2	-	-	-	-	100.0	-	-	-	5.3
[9]	3.6	-	-	-	33.3	-	-	-	-	2.7
[10] Excel·lent	24.9	-	-	33.3	-	-	-	-	-	36.3
Mitjana	7.34	0.00	0.00	6.33	7.00	8.00	0.00	0.00	0.00	7.16
Desviació típica	2.26	0.00	0.00	2.62	1.63	0.00	0.00	0.00	0.00	2.64

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	3.6	-	-	-	33.3	-	-	-	-	2.7
[6]	33.2	-	-	33.3	-	-	-	-	-	48.9
[7]	30.2	-	-	-	-	100.0	-	-	-	6.8
[8]	5.4	-	-	-	66.7	-	-	-	-	2.7
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	27.7	-	-	66.7	-	-	-	-	-	38.9
Mitjana	7.48	0.00	0.00	8.67	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	7.65
Desviació típica	1.67	0.00	0.00	1.89	1.41	0.00	0.00	0.00	0.00	1.92

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

Horaris de realització de les vistes

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	28.5	-	-	33.3	-	100.0	-	-	-	2.7
[6]	2.8	-	-	33.3	-	-	-	-	-	2.7
[7]	34.9	-	-	-	-	-	-	-	-	53.1
[8]	4.6	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	2.7
[9]	3.6	-	-	-	33.3	-	-	-	-	2.7
[10] Excel·lent	23.9	-	-	-	33.3	-	-	-	-	33.6
Mitjana	7.13	0.00	0.00	6.33	9.00	5.00	0.00	0.00	0.00	7.85
Desviació típica	2.03	0.00	0.00	1.25	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.88

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
[6]	4.6	-	-	33.3	-	-	-	-	-	5.3
[7]	34.9	-	-	-	-	-	-	-	-	53.1
[8]	28.6	-	-	33.3	33.3	100.0	-	-	-	-
[9]	3.6	-	-	-	33.3	-	-	-	-	2.7
[10] Excel·lent	26.7	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	36.3
Mitjana	8.08	0.00	0.00	8.00	9.00	8.00	0.00	0.00	0.00	8.04
Desviació típica	1.34	0.00	0.00	1.63	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.57

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

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15
[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	1.1	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-
[4]	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-	12.7
[5]	32.1	-	-	33.3	33.3	100.0	-	-	-	5.3
[6]	3.6	-	-	-	33.3	-	-	-	-	2.7
[7]	28.4	-	-	-	33.3	-	-	-	-	40.4
[8]	22.1	-	-	-	-	-	-	-	-	33.6
[9]	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
[10] Excel·lent	2.8	-	-	33.3	-	-	-	-	-	2.7
Mitjana	6.37	0.00	0.00	6.00	6.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.96
Desviació típica	1.54	0.00	0.00	2.94	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.43

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

Base: Assisteix vista

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15
Llarga	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7
Adequada	95.4	-	-	66.7	100.0	100.0	-	-	-	94.7
Molt curta	2.8	-	-	33.3	-	-	-	-	-	2.7

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15

[0] Molt dolent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	8.3	-	-	-	-	-	-	-	-	12.7
[3]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[4]	1.8	-	-	-	33.3	-	-	-	-	-
[5]	9.1	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	9.5
[6]	49.5	-	-	-	-	100.0	-	-	-	36.3
[7]	3.6	-	-	-	33.3	-	-	-	-	2.7
[8]	4.6	-	-	33.3	-	-	-	-	-	5.3
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	23.1	-	-	33.3	-	-	-	-	-	33.6

Mitjana	6.59	0.00	0.00	7.67	5.33	6.00	0.00	0.00	0.00	6.88
Desviació típica	2.25	0.00	0.00	2.05	1.25	0.00	0.00	0.00	0.00	2.64

**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

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	5.3
Major/Millor assessorament a l'empresa	29.6	-	-	66.7	33.3	100.0	-	-	-	-
Major suport a les empreses	10.1	-	-	-	-	-	-	-	-	15.3
Personal més especialitzat	5.6	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	4.1
Filtrar més les reclamacions	22.1	-	-	-	-	-	-	-	-	33.6
Major objectivitat	6.3	-	-	-	33.3	-	-	-	-	6.8
Res / Cap	28.4	-	-	33.3	33.3	-	-	-	-	38.9
No sap/No contesta	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	2.7

**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

Mostra real	20	0	1	3	4	2	0	0	1	9
Mostra ponderada	53	0	6	13	2	12	0	0	0	20

[0] Molt poc clar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[3]	0.5	-	-	1.9	-	-	-	-	-	-
[4]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[5]	6.1	-	-	1.9	-	-	-	-	-	15.2
[6]	13.7	-	-	-	25.0	50.0	-	-	100.0	2.1
[7]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	2.1
[8]	68.4	-	100.0	96.2	50.0	50.0	-	-	-	54.5
[9]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[10] Excel·lent	10.6	-	-	-	25.0	-	-	-	-	26.2

Mitjana	7.72	0.00	8.00	7.85	8.00	7.00	0.00	0.00	6.00	8.01
Desviació típica	1.25	0.00	0.00	0.79	1.41	1.00	0.00	0.00	0.00	1.59

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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

Mostra real	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Mostra ponderada	57	0	6	13	2	12	0	0	0	24
Pot recórrer a la via judicial	74.7	-	100.0	100.0	75.0	50.0	-	-	-	67.9
No pot recórrer a la via judicial	23.9	-	-	-	25.0	50.0	-	-	100.0	28.7
Altres	1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	3.4

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Si, ha complert a temps	16.4	-	100.0	-	38.3	24.9	-	100.0	8.0	10.2
Si, ha complert però no a temps	0.7	-	-	3.7	-	-	-	-	8.0	-
Encara no ha complert	6.4	-	-	5.6	4.8	10.1	-	-	11.8	6.4
El client no havia d'abonar cap quantitat	76.4	100.0	-	90.7	56.9	65.1	100.0	-	72.2	83.4

**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	13.0	-	-	10.2	-	24.9	-	-	11.8	11.9
[1]	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
[2]	0.5	-	-	0.8	-	-	-	-	-	1.0
[3]	0.9	-	-	-	7.0	-	-	-	-	1.7
[4]	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
[5]	17.3	-	-	17.8	28.7	24.9	-	-	8.0	17.5
[6]	12.6	-	-	-	-	-	-	-	40.1	30.6
[7]	2.7	-	-	6.0	7.0	-	-	-	8.0	3.6
[8]	30.7	28.1	100.0	61.4	31.0	30.2	-	100.0	24.1	13.2
[9]	13.5	71.9	-	0.8	-	20.1	-	-	-	2.7
[10] Ha complert	7.9	-	-	3.1	26.2	-	100.0	-	8.0	15.9
Mitjana	6.35	8.72	8.00	6.61	7.24	5.47	10.00	8.00	6.09	6.00
Desviació típica	2.94	0.45	0.00	2.59	2.21	3.45	0.00	0.00	2.58	2.86

**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

Mostra real	134	3	0	32	8	8	1	1	8	73
Mostra ponderada	107	15	0	9	5	35	0	0	2	41
Segur que si	55.8	71.9	-	56.4	61.3	35.4	100.0	100.0	64.6	65.5
Probablement si	13.3	28.1	-	13.1	8.2	11.8	-	-	-	11.0
No ho sap	16.1	-	-	12.3	22.3	23.6	-	-	23.6	15.3
Probablement no	7.3	-	-	3.6	-	17.4	-	-	11.8	3.1
Segur que no	7.4	-	-	14.5	8.2	11.8	-	-	-	5.1

**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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Si	9.0	-	-	0.8	7.0	10.1	-	-	-	15.3
No	83.5	100.0	100.0	98.5	88.2	89.9	100.0	100.0	92.0	66.3
No sap/No contesta	7.5	-	-	0.8	4.8	-	-	-	8.0	18.4



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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	21.3	-	-	11.0	19.2	20.1	100.0	100.0	16.0	33.7
Documents a presentar	2.3	-	-	2.0	14.1	-	-	-	8.0	3.4
Tramitació	12.8	-	100.0	5.0	-	10.1	-	-	8.0	13.5
Possibilitat de ser escoltat	32.8	56.2	-	73.7	40.6	24.9	-	-	59.9	18.2
Possibilitat de reconvençió	7.2	-	-	3.7	-	10.1	-	-	8.0	10.0
Resolució	23.5	43.8	-	4.6	26.2	34.9	-	-	-	21.3

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

Atenció i assessorament/informació rebuda	16.0	43.8	-	8.7	31.0	14.8	-	-	19.8	12.6
Documents a presentar	20.9	-	100.0	59.0	4.8	24.9	-	-	-	3.6
Tramitació	14.4	28.1	-	1.5	7.0	20.1	100.0	-	8.0	14.0
Possibilitat de ser escoltat	16.8	-	-	11.2	7.0	20.1	-	-	16.0	23.7
Possibilitat de reconvençió	1.5	-	-	4.2	4.8	-	-	-	-	1.9
Resolució	10.3	-	-	2.3	26.2	10.1	-	-	16.0	15.3
Cap més	20.1	28.1	-	12.9	19.2	10.1	-	100.0	40.1	28.8

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

Base: Respon segona menció

Mostra real	110	2	1	23	9	8	1	0	7	59
Mostra ponderada	120	10	6	19	5	36	0	0	2	41
Atenció i assessorament/informació rebuda	15.3	-	-	9.6	23.3	33.5	-	-	-	7.8
Documents a presentar	9.5	39.1	-	9.1	-	-	-	-	26.8	12.2
Tramitació	7.8	-	-	0.9	-	11.2	-	-	19.7	11.5
Possibilitat de ser escoltat	8.8	-	-	5.3	8.7	16.5	100.0	-	13.4	6.2
Possibilitat de reconvençió	8.7	-	-	5.1	8.7	-	-	-	13.4	21.5
Resolució	19.4	-	100.0	70.0	11.8	-	-	-	13.4	7.5
Cap més	30.6	60.9	-	-	47.4	38.8	-	-	13.4	33.3

**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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Atenció i assessorament/informació rebuda	49.6	43.8	-	28.0	69.0	65.1	100.0	100.0	35.8	51.9
Documents a presentar	30.8	28.1	100.0	68.9	18.9	24.9	-	-	24.1	15.7
Tramitació	33.4	28.1	100.0	7.3	7.0	40.2	100.0	-	27.8	35.6
Possibilitat de ser escoltat	56.6	56.2	-	89.6	54.6	59.8	100.0	-	84.0	46.3
Possibilitat de reconvençió	15.7	-	-	12.4	11.8	10.1	-	-	16.0	27.2
Resolució	49.3	43.8	100.0	67.9	62.0	45.0	-	-	24.1	41.9

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

Objectivitat de la resolució	40.0	28.1	-	73.7	31.0	34.9	-	-	48.1	38.7
Privacitat/Confidencialitat	16.4	28.1	100.0	9.7	-	10.1	-	-	16.0	13.6
Rapidesa	19.0	43.8	-	7.1	38.0	24.9	-	100.0	8.0	13.5
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	12.5	-	-	0.8	4.8	20.1	-	-	19.8	16.4
Gratuitat	12.2	-	-	8.7	26.2	10.1	100.0	-	8.0	17.8

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

Objectivitat de la resolució	11.7	-	-	13.4	11.8	20.1	-	-	8.0	9.7
Privacitat/Confidencialitat	12.0	-	-	5.8	23.7	10.1	-	-	8.0	19.1
Rapidesa	9.2	-	100.0	8.1	-	-	-	-	-	10.5
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	26.8	28.1	-	62.7	7.0	39.7	-	100.0	24.1	8.7
Gratuïtat	12.0	43.8	-	2.3	-	10.1	-	-	19.8	11.2
Cap més	28.3	28.1	-	7.7	57.5	20.1	100.0	-	40.1	40.8

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

Total mencions

Objectivitat de la resolució	51.7	28.1	-	87.0	42.8	55.0	-	-	56.1	48.4
Privacitat/Confidencialitat	28.4	28.1	100.0	15.5	23.7	20.1	-	-	24.1	32.7
Rapidesa	28.2	43.8	100.0	15.2	38.0	24.9	-	100.0	8.0	24.0
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	39.3	28.1	-	63.5	11.8	59.8	-	100.0	43.9	25.1
Gratuïtat	24.2	43.8	-	11.1	26.2	20.1	100.0	-	27.8	29.0

**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

Mostra real	16	0	1	1	2	1	0	0	1	10
Mostra ponderada	43	0	6	13	1	6	0	0	1	16
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	65.1	-	-	100.0	50.0	100.0	-	-	100.0	47.7
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	18.5	-	-	-	-	100.0	-	-	-	11.9
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	36.8	-	100.0	-	50.0	100.0	-	-	-	20.4
Altres	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-	2.5
Res / Cap	3.1	-	-	-	-	-	-	-	-	8.1
No contesta	12.7	-	-	-	-	-	-	-	-	33.3

**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

Mostra real	134	3	0	32	8	8	1	1	8	73
Mostra ponderada	107	15	0	9	5	35	0	0	2	41
No s'ho havia plantejat mai	24.5	-	-	22.2	58.4	35.4	100.0	-	-	21.3
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	2.7	-	-	8.1	-	-	-	-	11.8	4.6
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	15.7	-	-	19.0	-	17.4	-	-	-	22.2
No ha trobat el moment, ho té pendent	8.6	43.8	-	3.6	-	-	-	-	11.8	5.6
No creu que el consumidor ho tingui en compte	1.6	-	-	-	5.6	-	-	-	-	3.4
No té reclamacions i no ho ha necessitat	9.1	-	-	-	8.2	11.8	-	-	-	12.7
Formen part d'un gremi que ja està adherit	5.5	-	-	1.8	-	11.8	-	-	-	4.0
Altres	9.1	-	-	10.5	-	11.8	-	-	29.2	9.9
No contesta	23.1	56.2	-	34.7	27.9	11.8	-	100.0	47.2	16.2

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Estudis primaris	1.1	-	-	5.6	-	-	-	-	-	0.8
Secundària general obligatòria	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	1.9
Batxillerat	14.4	56.2	-	9.5	31.0	-	-	-	16.0	15.7
Tècnic professional mig (FP I)	2.8	-	-	0.8	11.8	-	-	-	8.0	5.3
Tècnic professional superior (FP II)	19.3	-	-	6.2	26.2	40.2	100.0	-	27.8	14.7
Titulacions universitàries (Diplomatura)	27.5	-	-	65.6	4.8	14.8	-	100.0	40.1	33.3
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	33.8	43.8	100.0	12.4	26.2	45.0	-	-	8.0	27.1
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	1.2

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

Propietari	32.1	43.8	-	17.9	14.1	30.2	100.0	-	24.1	41.4
Empleat	48.1	56.2	-	18.7	85.9	55.0	-	100.0	51.9	53.2
Cap d'Atenció al client	15.3	-	-	62.6	-	14.8	-	-	24.1	4.4
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	4.5	-	100.0	0.8	-	-	-	-	-	1.0

# **OPINA**

---

**VALORS ABSOLUTS**

**Novembre 2009**  
**Ponderat per demarcació i sector**

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**Demarcació**

Barcelona	96	96	0	0	0	0	25	71
Girona	15	0	15	0	0	0	3	12
Lleida	12	0	0	12	0	0	0	12
Tarragona	24	0	0	0	24	0	15	9
Terres Ebre	3	0	0	0	0	3	0	3

**Sector**

Telefonia	15	8	0	6	0	0	0	15
Internet	6	6	0	0	0	0	6	0
Vehicles (reparació/ compra-venda)	22	4	3	0	14	0	13	9
Habitatge/Llar	6	3	0	0	3	0	1	5
Telecomunicacions/Informàtica	41	41	0	0	0	0	6	35
Gas	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport públic i privat	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	3	2	0	0	1	0	1	2
Altres	57	32	12	5	6	3	16	41

**Procediment**

Mediació	93	56	11	11	11	3	4	89
Arbitratge	29	24	4	1	0	0	16	13
Ambdós	28	15	0	0	13	0	23	5

**Resolució**

Laude	53	38	2	1	13	0	38	14
Laude desestimat	4	2	2	0	0	0	0	4
Arxiu+altres	93	56	11	11	11	3	4	89

**Data**

Abans	103	82	9	4	8	0	27	75
Després	47	14	6	8	16	3	15	32

**Empresa**

Empresa adherida que ha tingut laudes	16	14	2	0	0	0	16	0
Empresa adherida que no ha tingut laudes	27	11	1	0	15	0	27	0
Empresa no adherida que ha tingut laudes	13	11	2	1	0	0	0	13
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	94	60	10	11	9	3	0	94

**Sexe**

Home	81	46	8	9	18	0	28	54
Dona	69	50	7	3	6	3	15	53

**Edat**

18-24 anys	5	4	0	0	1	0	0	5
25-34 anys	42	31	3	1	3	3	5	37
35-49 anys	91	55	7	10	19	0	38	52
50-64 anys	13	5	5	1	1	0	0	13
+de 64 anys	0	0	0	0	0	0	0	0

**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	96	15	12	24	3	43	107
----	-----	----	----	----	----	---	----	-----

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

1	65	34	12	2	18	0	19	46
2	28	18	0	7	3	0	6	22
3	12	10	1	1	0	0	0	11
4	2	1	0	0	1	0	0	2
5	9	6	1	0	1	0	6	3
6	5	5	0	0	0	0	0	5
7	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0
20	6	6	0	0	0	0	6	0
40	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	0	0	0	0	0	0
No recorda	23	15	1	2	1	3	5	17

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

Si	70	48	12	3	8	0	18	52
No	80	48	3	9	16	3	24	55

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

Base: Forma part de gremi

Mostra real	100	75	9	8	8	0	11	89
Mostra ponderada	70	48	12	3	8	0	18	52
Si	36	25	5	2	4	0	11	25
No	35	22	6	2	5	0	8	27

**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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Si	149	96	15	12	23	3	43	107
No	1	0	0	0	1	0	0	1

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

Base: Procediment incorrecte

Mostra real	2	1	0	0	1	0	1	1
Mostra ponderada	1	0	0	0	1	0	0	1
Arbitratge	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambdós	1	0	0	0	1	0	0	1

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Si	122	82	8	9	20	3	33	89
No	28	14	7	3	4	0	10	18

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

Base:Sector incorrecte

Mostra real	45	30	4	7	4	0	5	40
Mostra ponderada	28	14	7	3	4	0	10	18

Vehicles (reparació/ compra-venda)	0	0	0	0	0	0	0	0
Habitatge/Llar	13	8	2	2	1	0	9	4
Electricitat	2	0	2	0	0	0	0	2
Gas	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport públic i privat	0	0	0	0	0	0	0	0
Roba i complements	1	0	0	0	0	0	0	1
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	0	0	0	0	0	0	0	0
Restaurants	1	1	0	0	0	0	0	1
Grans superfícies	1	1	0	0	0	0	0	1
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	0	0	0	0	0	0	0	0
Serveis sanitaris	0	0	0	0	0	0	0	0
Metal·lúrgia	1	0	0	0	1	0	0	1
Altres serveis	6	3	1	0	2	0	1	5
Altres comerços	2	0	1	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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

[0]	2	2	0	0	0	0	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	6	6	0	0	0	0	0	6
[3]	1	0	1	0	0	0	0	1
[4]	2	0	2	0	0	0	2	0
[5]	18	7	6	3	2	0	2	16
[6]	13	7	0	0	2	3	0	13
[7]	20	19	0	0	1	0	11	9
[8]	43	17	4	8	15	0	22	22
[9]	16	15	0	0	0	0	0	16
[10]	28	22	2	0	3	0	6	23
Mitjana	7.34	7.49	6.19	7.09	7.75	6.00	7.59	7.23
Desviació típica	2.22	2.39	2.23	1.94	1.34	0.00	1.55	2.43

**Quantitat d' informació**

[0]	9	7	2	0	0	0	0	9
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	2	0	0	0	0	1	1
[4]	1	0	0	0	1	0	0	1
[5]	29	17	5	3	1	3	3	26
[6]	19	14	3	0	2	0	12	7
[7]	19	8	2	7	2	0	0	19
[8]	44	26	1	1	16	0	20	24
[9]	16	14	1	1	0	0	0	16
[10]	11	7	1	0	2	0	5	6
Mitjana	6.70	6.68	5.54	6.78	7.67	5.00	7.27	6.47
Desviació típica	2.35	2.53	2.73	1.12	1.26	0.00	1.70	2.53

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

[0]	10	8	2	0	0	0	1	10
[1]	1	0	1	0	0	0	0	1
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	1
[4]	10	9	0	0	1	0	0	10
[5]	15	12	3	1	0	0	1	13
[6]	15	7	1	0	3	3	7	8
[7]	21	17	3	0	1	0	12	9
[8]	28	20	3	2	2	0	3	25
[9]	36	14	1	7	14	0	14	22
[10]	14	9	1	1	3	0	5	9

Mitjana	6.89	6.58	5.84	7.84	8.45	6.00	7.73	6.56
Desviació típica	2.60	2.64	3.09	2.27	1.38	0.00	1.78	2.80

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	2	2	0	0	0	0	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	0	3	0	0	0	2	1
[5]	12	7	2	2	1	0	2	10
[6]	18	16	1	0	1	0	5	12
[7]	36	25	4	0	3	3	14	22
[8]	37	9	3	9	16	0	14	23
[9]	21	20	0	0	1	0	0	21
[10]	22	17	2	0	2	0	6	16

Mitjana	7.52	7.61	6.61	7.31	7.92	7.00	7.32	7.61
Desviació típica	1.76	1.83	1.97	1.82	1.03	0.00	1.61	1.81

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	1	1	0	0	0	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	10	7	2	1	0	0	0	9
[6]	21	11	4	0	2	3	6	14
[7]	36	27	5	1	2	0	15	21
[8]	41	14	2	9	16	0	15	26
[9]	20	18	0	0	1	0	0	19
[10]	22	17	2	1	2	0	6	16

Mitjana	7.65	7.71	7.02	7.78	7.93	6.00	7.53	7.69
Desviació típica	1.56	1.71	1.50	1.06	0.96	0.00	1.26	1.67

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

Menys d'1 mes	58	23	6	9	20	0	22	36
D'1 a 3 mesos	75	59	7	3	4	3	16	60
De 3 a 6 mesos	13	13	0	0	0	0	6	7
Més de 6 mesos	4	2	2	0	0	0	0	4



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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	8	2	0	1	0	0	10
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1
[2]	2	0	1	1	0	0	0	2
[3]	3	1	1	0	1	0	0	3
[4]	8	5	3	0	0	0	1	6
[5]	12	8	2	1	1	0	6	7
[6]	18	12	0	0	3	3	1	17
[7]	34	22	4	6	2	0	15	19
[8]	40	23	2	2	13	0	13	27
[9]	12	10	0	1	1	0	1	10
[10] Excel·lent	10	8	0	0	2	0	5	5
Mitjana	6.53	6.62	4.82	6.56	7.28	6.00	7.23	6.25
Desviació típica	2.46	2.54	2.51	1.77	1.98	0.00	1.70	2.65

**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	11	8	2	1	0	0	0	11
Més quantitat d'informació	25	20	1	1	0	3	1	24
Informació més sintetitzada/personalitzada	8	3	3	0	2	0	2	6
Ampliar els canals de comunicació/informació	12	9	1	0	2	0	7	5
Major suport a les empreses	5	2	1	1	1	0	0	5
Filtrar més les reclamacions	7	6	0	0	0	0	5	1
Major objectivitat	7	6	0	0	1	0	0	7
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	17	4	0	0	13	0	13	4
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1	0	0	0	1	0	0	1
Altres	1	1	0	0	0	0	0	1
Res / Cap	49	33	6	8	3	0	15	34
No sap/No contesta	9	5	1	1	2	0	0	9

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

Si	90	58	7	10	15	0	41	50
No	60	38	7	2	9	3	2	58

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

Base: Empresa adherida

Mostra real	16	11	2	0	3	0	16	0
Mostra ponderada	43	25	3	0	15	0	43	0
Si	21	8	0	0	13	0	21	0
No	22	17	3	0	2	0	22	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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Està obligada si és una empresa adherida	51	40	6	1	4	0	8	43
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	82	48	6	9	16	3	33	49
No sap	17	8	3	1	4	0	1	16

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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

Mostra real	127	91	10	13	12	1	9	118
Mostra ponderada	121	72	11	11	24	3	27	94

[0] Molt dolent	2	1	1	0	0	0	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	0	0	0	1	0	1	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	11	7	3	1	0	0	0	11
[6]	24	16	3	0	2	3	8	16
[7]	15	11	1	1	3	0	1	15
[8]	35	12	0	7	15	0	13	22
[9]	11	10	1	0	0	0	0	11
[10] Excel·lent	13	9	1	1	2	0	5	8
No procedeix	8	6	2	1	0	0	0	8

Mitjana	7.25	7.26	6.27	7.47	7.65	6.00	7.61	7.13
Desviació típica	1.87	1.91	2.61	1.49	1.38	0.00	1.66	1.91

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

[0] Molt dolent	1	1	0	0	0	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1
[4]	8	8	0	0	0	0	0	8
[5]	16	7	6	0	0	3	1	14
[6]	16	12	0	1	3	0	6	10
[7]	10	8	1	0	1	0	1	10
[8]	34	8	2	8	17	0	14	21
[9]	13	11	1	0	1	0	0	13
[10] Excel·lent	16	12	1	1	2	0	5	11
No procedeix	6	5	0	0	0	0	0	6

Mitjana	7.26	7.10	6.60	8.01	7.94	5.00	7.76	7.10
Desviació típica	1.91	2.16	1.89	0.96	0.98	0.00	1.44	2.01

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	2	1	1	0	0	0	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	1	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	4	1	1	2	0	0	0	4
[6]	10	6	1	0	0	3	0	10
[7]	27	21	0	0	5	0	7	20
[8]	24	5	4	0	14	0	14	10
[9]	21	14	0	7	0	0	0	21
[10] Excel·lent	23	17	2	0	3	0	5	18
No procedeix	9	6	1	1	1	0	1	7

Mitjana	7.83	8.01	6.61	7.87	8.07	6.00	8.15	7.73
Desviació típica	1.90	1.82	2.92	2.24	0.90	0.00	1.01	2.09

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	4	2	2	0	0	0	0	4
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	5	4	0	0	0	0	0	5
[5]	10	7	1	1	1	0	0	10
[6]	3	1	1	0	1	0	0	3
[7]	17	9	2	0	3	3	8	9
[8]	37	13	1	7	15	0	14	23
[9]	13	13	0	0	0	0	0	13
[10] Excel·lent	21	15	1	1	3	0	5	15
No procedeix	10	6	2	0	1	0	0	10

Mitjana	7.48	7.63	5.55	7.26	8.00	7.00	8.08	7.29
Desviació típica	2.26	2.31	3.41	2.03	1.06	0.00	1.03	2.50

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	6	3	3	1	0	0	0	6
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	1	0	0	0	1	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	6	5	0	0	1	0	0	6
[5]	15	12	3	1	0	0	5	10
[6]	8	5	0	0	2	0	1	7
[7]	23	16	0	0	4	3	1	22
[8]	21	11	2	8	0	0	0	21
[9]	5	5	0	0	0	0	0	5
[10] Excel·lent	10	6	0	0	3	0	5	5
No procedeix	25	8	2	1	14	0	13	12

Mitjana	6.48	6.59	3.64	6.98	7.56	7.00	6.82	6.42
Desviació típica	2.47	2.23	3.12	2.36	1.85	0.00	2.67	2.42

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

[0] Molt dolent	4	3	1	0	0	0	0	4
[1]	1	0	1	0	0	0	0	1
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	4	1	1	1	0	0	0	4
[6]	6	1	1	0	1	3	1	5
[7]	14	11	1	0	2	0	0	14
[8]	46	22	1	7	15	0	19	27
[9]	15	14	0	0	0	0	0	15
[10] Excel·lent	17	12	1	0	3	0	5	12
No procedeix	13	6	3	1	3	0	2	11

Mitjana	7.68	7.94	5.51	7.35	8.15	6.00	8.27	7.50
Desviació típica	2.10	2.10	3.28	1.61	0.92	0.00	1.02	2.31

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

[0] Molt dolent	3	2	1	0	0	0	0	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	0	0	0	0	1
[3]	2	0	1	0	0	0	1	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	16	13	3	0	0	0	5	11
[6]	9	6	1	0	2	0	1	8
[7]	14	7	0	0	3	3	2	13
[8]	36	12	1	9	15	0	13	24
[9]	15	13	1	0	0	0	0	15
[10] Excel·lent	11	8	0	0	3	0	5	6
No procedeix	14	10	2	1	1	0	0	13
Mitjana	7.28	7.28	5.11	7.64	7.99	7.00	7.42	7.23
Desviació típica	2.02	2.12	2.71	1.10	1.01	0.00	1.90	2.05

**Temps de resolució**

[0] Molt dolent	3	2	1	0	0	0	0	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	1	0	0	0	0	2
[3]	6	6	0	0	0	0	0	6
[4]	5	5	0	0	0	0	0	5
[5]	15	9	5	0	1	0	7	8
[6]	15	11	1	0	3	0	1	14
[7]	10	7	2	1	1	0	0	10
[8]	36	18	0	2	16	0	14	22
[9]	9	1	1	7	0	0	0	9
[10] Excel·lent	10	7	0	0	2	0	5	5
No procedeix	10	6	0	0	1	3	0	9
Mitjana	6.71	6.38	5.16	8.04	7.75	0.00	7.51	6.45
Desviació típica	2.24	2.31	2.33	1.89	1.15	0.00	1.76	2.32

**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

Mostra real	127	91	10	13	12	1	9	118
Mostra ponderada	121	72	11	11	24	3	27	94
[0] Molt dolent	4	2	2	0	0	0	0	4
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	0	2	0	0	0	1	1
[4]	2	0	1	0	1	0	0	2
[5]	5	3	1	0	0	0	0	4
[6]	23	17	0	1	1	3	6	17
[7]	12	7	1	0	3	0	0	11
[8]	54	28	2	8	16	0	14	41
[9]	8	6	0	1	1	0	0	8
[10] Excel·lent	11	7	1	0	2	0	5	6
Mitjana	7.20	7.34	4.86	7.42	7.91	6.00	7.65	7.07
Desviació típica	2.00	1.78	3.26	1.74	1.08	0.00	1.70	2.07

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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

Mostra real	127	91	10	13	12	1	9	118
Mostra ponderada	121	72	11	11	24	3	27	94
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	16	12	1	0	2	0	1	15
Millorar l'assessorament que s'ofereix	9	7	2	1	0	0	0	9
Ampliar els canals de comunicació	16	14	1	0	1	0	5	11
Major seguiment del cas	3	3	0	0	0	0	0	3
Filtrar més les reclamacions	2	1	0	0	1	0	0	2
Major objectivitat	7	6	0	1	1	0	5	2
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	18	5	0	0	13	0	13	5
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1	0	0	0	1	0	0	1
Major suport a les empreses	9	7	1	0	0	0	6	2
Personal més especialitzat	2	1	1	0	0	0	0	2
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0
Res / Cap	35	22	2	8	4	0	1	34
No sap/No contesta	15	7	3	0	2	3	0	15

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

Base: Mediació + ambdós

Mostra real	127	91	10	13	12	1	9	118
Mostra ponderada	121	72	11	11	24	3	27	94
Per correu electrònic	73	50	3	1	19	0	21	52
Per telèfon	34	19	3	8	3	0	6	28
Per fax	0	0	0	0	0	0	0	0
Per correu ordinari	4	1	2	1	0	0	0	4
De forma presencial	4	1	2	1	0	0	0	4
Per carta certificada	3	0	0	0	0	3	0	3
Res / Cap	2	0	1	0	1	0	0	2
No sap/No contesta	1	0	0	0	1	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

Mostra real	27	23	2	1	1	0	10	17
Mostra ponderada	57	40	4	1	13	0	38	19
[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	21	6	2	1	13	0	13	8
[6]	26	24	2	0	0	0	19	7
[7]	3	3	0	0	0	0	0	3
[8]	1	1	0	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	6	0	0	0	0	5	1
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.07	6.48	5.50	5.00	5.00	0.00	6.13	5.95
Desviació típica	1.54	1.66	0.50	0.00	0.00	0.00	1.70	1.13

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**Senzillesa del procés**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	0	1	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	1	2	0	0	0	1	2
[6]	13	11	2	0	0	0	7	6
[7]	19	19	0	0	0	0	12	6
[8]	20	7	0	0	13	0	18	2
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	1	1	0	0	0	0	0	1
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	6.96	6.84	5.50	3.00	8.00	0.00	7.19	6.49
Desviació típica	1.12	0.98	0.50	0.00	0.00	0.00	0.93	1.31

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

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	6	6	0	0	0	0	0	6
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0
[4]	1	1	0	0	0	0	0	1
[5]	7	6	2	0	0	0	0	7
[6]	27	12	2	1	13	0	26	1
[7]	7	7	0	0	0	0	6	1
[8]	2	2	0	0	0	0	0	2
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	5	0	0	0	0	5	0
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	5.92	5.94	5.50	6.00	6.00	0.00	6.60	4.53
Desviació típica	1.99	2.37	0.50	0.00	0.00	0.00	1.52	2.12

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	0	0	1	0	0	0	1
[5]	8	6	2	0	0	0	0	8
[6]	3	1	2	0	0	0	2	0
[7]	18	18	0	0	0	0	11	7
[8]	20	7	0	0	13	0	19	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	6	0	0	0	0	6	1
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	7.22	7.19	5.50	4.00	8.00	0.00	7.82	5.99
Desviació típica	1.58	1.71	0.50	0.00	0.00	0.00	1.17	1.61

Novembre 2009  
Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

Resolució de dubtes sobre el procés

[0] Molt dolent	7	7	0	0	0	0	1	6
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	1	0	0	0	1
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	13	11	2	0	0	0	5	7
[6]	6	6	0	0	0	0	6	0
[7]	7	7	0	0	0	0	6	0
[8]	14	2	0	0	13	0	13	2
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	6	0	0	0	0	5	0
No procedeix	3	1	2	0	0	0	2	1

Mitjana	5.93	5.37	5.00	2.00	8.00	0.00	7.16	3.44
Desviació típica	2.87	3.07	0.00	0.00	0.00	0.00	1.86	2.92

Assessorament tècnic sobre el cas

[0] Molt dolent	8	6	2	0	0	0	2	6
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	1	0	0	0	1
[3]	1	1	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	13	12	2	0	0	0	11	2
[6]	6	6	0	0	0	0	0	6
[7]	7	7	0	0	0	0	6	1
[8]	13	1	0	0	13	0	13	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	5	0	0	0	0	5	0
No procedeix	2	2	0	0	0	0	1	1

Mitjana	5.71	5.35	2.50	2.00	8.00	0.00	6.67	3.67
Desviació típica	2.95	2.97	2.50	0.00	0.00	0.00	2.42	2.93

Instal·lacions

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	11	11	0	0	0	0	0	11
[5]	0	0	0	0	0	0	0	0
[6]	8	6	2	0	0	0	7	1
[7]	8	7	0	1	0	0	6	2
[8]	1	1	0	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	8	6	2	0	0	0	6	2
No procedeix	20	7	0	0	13	0	19	1

Mitjana	6.43	6.23	8.00	7.00	0.00	0.00	7.36	5.40
Desviació típica	2.30	2.28	2.00	0.00	0.00	0.00	1.80	2.35

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

	Demarcació						Empresa	
	TOTAL	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

Temps per a respondre

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	6	6	0	0	0	0	0	6
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	9	6	2	1	0	0	0	9
[6]	14	12	2	0	0	0	13	1
[7]	2	2	0	0	0	0	0	2
[8]	20	7	0	0	13	0	19	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	6	0	0	0	0	5	1
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.65	6.37	5.50	5.00	8.00	0.00	7.44	5.04
Desviació típica	1.99	2.20	0.50	0.00	0.00	0.00	1.56	1.81

P20. Normalment assisteix a les vistes arbitrals?

Base: Arbitratge + ambdós

Mostra real	27	23	2	1	1	0	10	17
Mostra ponderada	57	40	4	1	13	0	38	19
Si de forma presencial	23	21	2	1	0	0	19	4
No	34	19	2	0	13	0	19	14

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

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4
[0] Molt dolent	2	0	2	0	0	0	2	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	8	7	0	1	0	0	7	1
[6]	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	0	0	0	0	0	0	0	0
[8]	11	11	0	0	0	0	10	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	1	1	0	0	0	0	0	1
Mitjana	6.26	6.88	0.00	5.00	0.00	0.00	6.11	6.91
Desviació típica	2.43	1.59	0.00	0.00	0.00	0.00	2.48	2.05



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

Mitjana	7.34	7.88	2.00	6.00	0.00	0.00	7.37	7.22
Desviació típica	2.26	1.65	0.00	0.00	0.00	0.00	2.39	1.56

Instal·lacions

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

Mitjana	7.48	7.63	6.00	7.00	0.00	0.00	7.46	7.59
Desviació típica	1.67	1.70	0.00	0.00	0.00	0.00	1.70	1.55

Horaris de realització de les vistes

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

Mitjana	7.13	7.15	7.00	7.00	0.00	0.00	7.12	7.18
Desviació típica	2.03	2.15	0.00	0.00	0.00	0.00	2.15	1.33

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

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

Mitjana	8.08	8.21	7.00	7.00	0.00	0.00	8.15	7.76
Desviació típica	1.34	1.36	0.00	0.00	0.00	0.00	1.31	1.41

**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

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4

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

Mitjana	6.37	6.57	4.00	7.00	0.00	0.00	6.25	6.92
Desviació típica	1.54	1.45	0.00	0.00	0.00	0.00	1.43	1.87

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

Base: Assisteix vista

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4

Llarga	0	0	0	0	0	0	0	0
Adequada	22	20	2	1	0	0	19	3
Molt curta	1	1	0	0	0	0	0	1

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	2	0	0	0	2	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	2	1	0	1	0	0	1	1
[6]	12	12	0	0	0	0	11	0
[7]	1	1	0	0	0	0	0	1
[8]	1	1	0	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	5	0	0	0	0	5	0

Mitjana	6.59	7.07	2.00	5.00	0.00	0.00	6.63	6.43
Desviació típica	2.25	1.85	0.00	0.00	0.00	0.00	2.37	1.63

**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

Mostra real	17	15	1	1	0	0	6	11
Mostra ponderada	23	21	2	1	0	0	19	4

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	1	1	0	0	0	0	0	0
Major/Millor assessorament a l'empresa	7	7	0	0	0	0	6	1
Major suport a les empreses	2	0	2	0	0	0	2	0
Personal més especialitzat	1	1	0	1	0	0	0	1
Filtrar més les reclamacions	5	5	0	0	0	0	5	0
Major objectivitat	1	1	0	1	0	0	0	1
Res / Cap	7	7	0	0	0	0	5	1
No sap/No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0

**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

Mostra real	20	17	1	1	1	0	10	10
Mostra ponderada	53	38	2	1	13	0	38	14

[0] Molt poc clar	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	1	2	1	0	0	2	1
[6]	7	7	0	0	0	0	6	1
[7]	0	0	0	0	0	0	0	0
[8]	36	24	0	0	13	0	25	12
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	6	0	0	0	0	5	0

Mitjana	7.72	7.82	5.00	5.00	8.00	0.00	7.75	7.64
Desviació típica	1.25	1.29	0.00	0.00	0.00	0.00	1.30	1.11

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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

Mostra real	27	23	2	1	1	0	10	17
Mostra ponderada	57	40	4	1	13	0	38	19
Pot recórrer a la via judicial	43	26	4	1	13	0	32	10
No pot recórrer a la via judicial	14	14	0	0	0	0	6	8
Altres	1	1	0	0	0	0	0	1

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Si, ha complert a temps	25	18	2	0	5	0	14	11
Si, ha complert però no a temps	1	0	1	0	0	0	0	1
Encara no ha complert	10	7	2	0	0	0	1	9
El client no havia d'abonar cap quantitat	115	71	10	11	19	3	29	86

**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	20	13	5	0	1	0	2	17
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	1
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1
[4]	1	0	0	1	0	0	0	1
[5]	26	16	2	1	4	3	6	20
[6]	19	17	0	1	1	0	12	7
[7]	4	2	1	0	1	0	0	4
[8]	46	27	3	1	15	0	20	26
[9]	20	13	0	7	0	0	0	20
[10] Ha complert	12	5	4	1	2	0	2	10
Mitjana	6.35	6.14	5.28	7.77	7.32	5.00	6.66	6.23
Desviació típica	2.94	2.92	4.20	2.28	1.86	0.00	2.08	3.22

**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

Mostra real	134	100	10	14	9	1	0	134
Mostra ponderada	107	71	12	12	9	3	0	107
Segur que si	60	36	7	10	6	0	0	60
Probablement si	14	11	2	0	1	0	0	14
No ho sap	17	11	2	0	1	3	0	17
Probablement no	8	7	0	0	0	0	0	8
Segur que no	8	7	0	0	1	0	0	8

**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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Si	13	11	0	1	1	0	1	13
No	125	82	12	11	21	0	41	84
No sap/No contesta	11	2	3	0	2	3	1	10

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

**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	32	24	2	3	3	0	6	26
Documents a presentar	4	2	0	1	0	0	1	3
Tramitació	19	13	3	0	0	3	7	12
Possibilitat de ser escoltat	49	27	3	1	18	0	20	29
Possibilitat de reconvençió	11	10	1	0	0	0	5	6
Resolució	35	19	7	6	3	0	4	31

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

Atenció i assessorament/ informació rebuda	24	11	3	7	3	0	6	18
Documents a presentar	31	19	0	0	13	0	19	12
Tramitació	22	20	1	0	0	0	6	16
Possibilitat de ser escoltat	25	18	6	1	0	0	2	23
Possibilitat de reconvençió	2	2	0	0	1	0	0	2
Resolució	15	8	1	1	2	3	2	14
Cap més	30	19	3	3	5	0	8	22

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

Base: Respon segona menció

Mostra real	110	85	9	8	7	1	11	99
Mostra ponderada	120	77	12	9	19	3	35	85
Atenció i assessorament/ informació rebuda	18	15	3	0	0	0	1	17
Documents a presentar	11	7	3	0	1	0	0	11
Tramitació	9	8	0	0	1	0	1	9
Possibilitat de ser escoltat	11	9	0	1	1	0	0	10
Possibilitat de reconvençió	10	7	3	0	1	0	2	8
Resolució	23	10	0	1	13	0	19	5
Cap més	37	22	3	7	2	3	11	25

**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

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Atenció i assessorament/ informació rebuda	74	50	8	10	6	0	13	61
Documents a presentar	46	29	3	1	14	0	20	26
Tramitació	50	41	4	1	1	3	14	36
Possibilitat de ser escoltat	85	54	9	3	19	0	23	62
Possibilitat de reconvençió	24	18	4	0	2	0	8	16
Resolució	74	37	8	8	18	3	24	50

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

Objectivitat de la resolució	60	34	5	2	19	0	23	37
Privacitat/Confidencialitat	25	23	2	0	0	0	11	13
Rapidesa	28	16	2	8	2	0	8	21
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	19	15	0	0	0	3	0	19
Gratuitat	18	9	7	1	2	0	1	17

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

Objectivitat de la resolució	18	12	4	1	0	0	0	18
Privacitat/Confidencialitat	18	12	3	1	1	0	4	14
Rapidesa	14	10	1	0	2	0	6	8
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	40	25	1	0	14	0	20	20
Gratuïtat	18	8	1	8	1	0	0	18
Cap més	42	28	4	1	6	3	13	30

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

Total mencions

Objectivitat de la resolució	78	46	9	3	19	0	23	55
Privacitat/Confidencialitat	43	35	5	2	1	0	15	27
Rapidesa	42	26	3	9	4	0	14	28
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	59	41	1	1	14	3	20	39
Gratuïtat	36	16	8	9	3	0	1	35

**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

Mostra real	16	11	2	0	3	0	16	0
Mostra ponderada	43	25	3	0	15	0	43	0
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	28	12	2	0	14	0	28	0
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	8	6	2	0	0	0	8	0
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	16	13	2	0	1	0	16	0
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0
Res / Cap	1	0	1	0	0	0	1	0
No contesta	5	5	0	0	0	0	5	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

Mostra real	134	100	10	14	9	1	0	134
Mostra ponderada	107	71	12	12	9	3	0	107
No s'ho havia plantejat mai	26	19	3	0	3	0	0	26
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	3	2	0	1	0	0	0	3
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	17	13	1	0	2	0	0	17
No ha trobat el moment, ho té pendent	9	1	1	7	0	0	0	9
No creu que el consumidor ho tingui en compte	2	1	0	0	1	0	0	2
No té reclamacions i no ho ha necessitat	10	5	2	0	0	3	0	10
Formen part d'un gremi que ja està adherit	6	6	0	0	0	0	0	6
Altres	10	7	1	2	0	0	0	10
No contesta	25	17	3	2	3	0	0	25

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Demarcació					Empresa	
	Barce lona	Giro na	Lleida	Tarra gona	Terres Ebre	Empresa adherida	Empresa no adherida

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	111	12	14	12	1	16	134
Mostra ponderada	150	96	15	12	24	3	43	107
Estudis primaris	2	0	1	0	0	0	0	2
Secundària general obligatòria	1	0	0	0	1	0	0	1
Batxillerat	22	14	1	2	2	3	0	21
Tècnic professional mig (FP I)	4	2	2	0	0	0	0	4
Tècnic professional superior (FP II)	29	21	3	2	3	0	0	29
Titulacions universitàries (Diplomatura)	41	21	3	1	17	0	22	20
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	51	37	6	7	1	0	20	30
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	1	0	0	0	0	0	0	1

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

Propietari	48	26	11	8	3	0	9	39
Empleat	72	54	4	3	8	3	9	63
Cap d'Atenció al client	23	10	0	1	13	0	19	4
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	7	7	0	0	0	0	6	1

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

### Demarcació

Barcelona	96	56	24	15	55	5	3	34
Girona	15	11	4	0	0	3	0	12
Lleida	12	11	1	0	6	0	0	5
Tarragona	24	11	0	13	0	14	3	7
Terres Ebre	3	3	0	0	0	0	0	3

### Sector

Telefonia	15	15	0	0	15	0	0	0
Internet	6	0	6	0	6	0	0	0
Vehicles (reparació/ compra-venda)	22	9	1	13	0	22	0	0
Habitatge/Llar	6	4	2	0	0	0	6	0
Telecomunicacions/Informàtica	41	29	12	0	41	0	0	0
Gas	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport públic i privat	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	3	3	0	0	0	0	0	3
Altres	57	34	8	15	0	0	0	57

### Procediment

Mediació	93	93	0	0	43	9	4	37
Arbitratge	29	0	29	0	18	1	2	9
Ambdós	28	0	0	28	0	13	0	15

### Resolució

Laude	53	0	25	28	18	13	2	20
Laude desestimat	4	0	4	0	0	0	0	4
Arxiu+altres	93	93	0	0	43	9	4	37

### Data

Abans	103	62	25	15	46	7	5	45
Després	47	31	4	13	15	15	1	16

### Empresa

Empresa adherida que ha tingut laudes	16	0	16	0	12	0	1	3
Empresa adherida que no ha tingut laudes	27	4	0	23	0	13	0	15
Empresa no adherida que ha tingut laudes	13	0	13	0	6	1	1	6
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	94	89	0	5	43	9	4	38

### Sexe

Home	81	46	22	13	41	20	3	18
Dona	69	47	7	15	20	2	3	43

### Edat

18-24 anys	5	5	0	0	4	1	0	0
25-34 anys	42	33	3	5	20	2	2	18
35-49 anys	91	46	22	23	37	18	4	32
50-64 anys	13	9	4	0	0	2	0	10
+de 64 anys	0	0	0	0	0	0	0	0

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	93	29	28	61	22	6	61
----	-----	----	----	----	----	----	---	----



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

1	65	37	16	13	18	18	4	25
2	28	17	0	10	10	1	0	16
3	12	11	0	0	8	1	0	2
4	2	2	0	0	0	0	0	2
5	9	3	6	0	6	0	1	2
6	5	5	0	0	4	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0
20	6	0	6	0	6	0	0	0
40	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	0	0	0	0	0	0
No recorda	23	17	0	5	8	1	1	13

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

Si	70	45	20	5	24	8	3	35
No	80	48	9	23	37	14	3	26

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

Base: Forma part de gremi

Mostra real	100	83	16	1	5	28	5	62
Mostra ponderada	70	45	20	5	24	8	3	35
Si	36	25	10	0	14	5	0	16
No	35	20	10	5	10	3	3	19

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Si	149	92	29	28	61	21	6	61
No	1	1	0	0	0	1	0	0

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

Base: Procediment incorrecte

Mostra real	2	2	0	0	0	1	0	1
Mostra ponderada	1	1	0	0	0	1	0	0
Arbitratge	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambdós	1	1	0	0	0	1	0	0

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Si	122	78	21	23	61	22	6	34
No	28	15	8	5	0	0	0	27

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

Base:Sector incorrecte

Mostra real	45	33	11	1	0	2	1	42
Mostra ponderada	28	15	8	5	0	0	0	27

Vehicles (reparació/ compra-venda)	0	0	0	0	0	0	0	0
Habitatge/Llar	13	3	5	5	0	0	0	13
Electricitat	2	0	2	0	0	0	0	2
Gas	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport públic i privat	0	0	0	0	0	0	0	0
Roba i complementos	1	1	0	0	0	0	0	1
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	0	0	0	0	0	0	0	0
Restaurants	1	1	0	0	0	0	0	1
Grans superfícies	1	1	0	0	0	0	0	1
Serveis Comercials al detall de cintes d'audio i vídeo , DVD, CD i discos	0	0	0	0	0	0	0	0
Serveis sanitaris	0	0	0	0	0	0	0	0
Metal·lúrgia	1	1	0	0	0	0	0	1
Altres serveis	6	6	1	0	0	0	0	6
Altres comerços	2	1	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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

[0]	2	2	1	0	0	0	1	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	6	0	6	0	6	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1
[4]	2	0	2	0	0	0	0	2
[5]	18	15	3	0	4	3	2	9
[6]	13	6	2	5	0	1	0	12
[7]	20	8	7	5	10	1	1	7
[8]	43	24	6	13	16	14	0	13
[9]	16	15	1	0	12	1	0	2
[10]	28	21	2	5	12	2	2	12
Mitjana	7.34	7.67	5.80	7.82	7.65	7.37	6.62	7.08
Desviació típica	2.22	2.11	2.61	1.27	2.28	1.71	3.16	2.17

**Quantitat d' informació**

[0]	9	2	7	0	6	1	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	1	1	0	0	0	0	1
[4]	1	1	0	0	0	1	0	0
[5]	29	21	3	5	8	1	0	19
[6]	19	8	6	5	6	1	1	12
[7]	19	16	3	0	10	2	0	7
[8]	44	24	8	13	18	14	2	10
[9]	16	15	1	0	12	1	0	2
[10]	11	5	0	5	0	0	2	9
Mitjana	6.70	6.97	5.11	7.45	6.65	7.13	7.77	6.49
Desviació típica	2.35	1.97	3.17	1.68	2.53	2.09	2.03	2.23

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

[0]	10	3	7	0	6	1	0	3
[1]	1	1	0	0	0	1	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1
[4]	10	5	0	5	4	1	0	6
[5]	15	14	1	0	8	1	0	6
[6]	15	9	0	5	0	1	1	13
[7]	21	6	15	0	12	2	0	7
[8]	28	24	4	0	12	1	2	12
[9]	36	22	1	13	19	14	0	3
[10]	14	9	0	5	0	1	2	12

Mitjana	6.89	7.14	5.33	7.71	6.65	7.55	7.60	6.83
Desviació típica	2.60	2.29	3.22	2.19	2.69	2.68	2.55	2.44

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	2	1	1	0	0	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	1	2	0	0	0	0	3
[5]	12	10	1	0	4	1	0	6
[6]	18	6	6	5	10	2	0	6
[7]	36	15	15	5	16	2	1	16
[8]	37	23	1	13	6	14	2	15
[9]	21	20	1	0	16	0	1	4
[10]	22	16	1	5	8	2	1	10

Mitjana	7.52	7.74	6.54	7.82	7.74	7.62	7.63	7.27
Desviació típica	1.76	1.84	1.56	1.27	1.50	1.43	2.51	1.97

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	1	1	0	0	0	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	10	8	1	0	4	1	0	5
[6]	21	15	1	5	4	2	1	14
[7]	36	8	23	5	18	2	1	14
[8]	41	26	2	13	10	15	1	14
[9]	20	19	0	0	16	0	0	3
[10]	22	16	1	5	8	2	1	10

Mitjana	7.65	7.81	6.95	7.82	7.91	7.73	7.62	7.36
Desviació típica	1.56	1.69	1.13	1.27	1.40	1.36	1.90	1.70

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

Menys d'1 mes	58	38	8	13	20	16	3	18
D'1 a 3 mesos	75	46	19	10	36	5	3	32
De 3 a 6 mesos	13	6	1	5	4	0	0	8
Més de 6 mesos	4	3	1	0	0	1	0	3

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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	3	7	0	6	3	0	1
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1
[2]	2	2	0	0	0	0	0	2
[3]	3	3	0	0	0	0	0	3
[4]	8	7	0	0	4	0	0	3
[5]	12	4	3	5	0	0	0	12
[6]	18	12	0	5	4	0	2	11
[7]	34	18	16	0	22	2	0	9
[8]	40	25	2	13	16	15	1	7
[9]	12	11	0	0	8	0	1	3
[10] Excel·lent	10	5	0	5	0	1	1	8
Mitjana	6.53	6.67	5.17	7.45	6.58	6.84	7.17	6.30
Desviació típica	2.46	2.28	3.02	1.68	2.47	2.66	2.00	2.38

**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	11	5	0	5	0	1	0	10
Més quantitat d'informació	25	23	1	0	16	2	0	6
Informació més sintetitzada/personalitzada	8	8	0	0	0	0	1	7
Ampliar els canals de comunicació/informació	12	5	6	0	6	1	0	5
Major suport a les empreses	5	4	1	0	0	1	0	4
Filtrar més les reclamacions	7	1	0	5	0	0	0	6
Major objectivitat	7	1	6	0	6	1	0	0
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	17	4	0	13	4	13	0	0
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1	1	0	0	0	0	0	1
Altres	1	1	0	0	0	0	0	1
Res / Cap	49	31	13	5	25	3	2	20
No sap/No contesta	9	9	0	0	4	0	2	3

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

Si	90	40	23	28	37	17	2	34
No	60	53	6	0	24	5	4	27

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

Base: Empresa adherida

Mostra real	16	6	7	3	2	1	2	11
Mostra ponderada	43	4	16	23	12	13	1	17
Si	21	1	8	13	6	13	1	1
No	22	4	8	10	6	0	0	16

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Està obligada si és una empresa adherida	51	30	10	10	22	5	1	23
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	82	46	18	18	35	16	4	28
No sap	17	17	0	0	4	1	2	10

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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

Mostra real	127	123	0	4	10	31	6	80
Mostra ponderada	121	93	0	28	43	21	4	52
[0] Molt dolent	2	2	0	0	0	1	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	2	0	0	0	0	0	2
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	11	5	0	5	0	0	0	10
[6]	24	18	0	5	8	0	1	14
[7]	15	15	0	0	8	2	1	4
[8]	35	22	0	13	15	14	0	6
[9]	11	11	0	0	8	0	0	2
[10] Excel·lent	13	8	0	5	0	1	1	11
No procedeix	8	8	0	0	4	2	0	2
Mitjana	7.25	7.18	0.00	7.45	7.58	7.44	7.40	6.90
Desviació típica	1.87	1.92	0.00	1.68	1.04	1.92	2.58	2.18

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

[0] Molt dolent	1	1	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1
[4]	8	8	0	0	8	0	0	0
[5]	16	16	0	0	4	1	0	10
[6]	16	6	0	10	0	1	1	14
[7]	10	10	0	0	4	2	1	3
[8]	34	22	0	13	10	15	0	9
[9]	13	13	0	0	8	1	0	3
[10] Excel·lent	16	11	0	5	4	1	2	10
No procedeix	6	6	0	0	4	0	0	2
Mitjana	7.26	7.14	0.00	7.63	7.16	7.69	7.47	7.14
Desviació típica	1.91	2.03	0.00	1.44	2.08	1.19	2.63	1.92

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	2	2	0	0	0	1	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	4	4	0	0	0	0	0	4
[6]	10	10	0	0	4	1	0	5
[7]	27	16	0	10	8	1	2	15
[8]	24	11	0	13	0	14	0	9
[9]	21	21	0	0	19	0	0	2
[10] Excel·lent	23	18	0	5	8	1	1	12
No procedeix	9	9	0	0	4	1	0	3
Mitjana	7.83	7.77	0.00	8.00	8.48	7.50	7.40	7.49
Desviació típica	1.90	2.11	0.00	1.05	1.31	1.99	2.52	2.06

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	4	4	0	0	0	1	0	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	5	5	0	0	4	0	0	1
[5]	10	5	0	5	0	1	0	9
[6]	3	3	0	0	0	2	0	2
[7]	17	12	0	5	0	2	2	13
[8]	37	24	0	13	15	14	0	8
[9]	13	13	0	0	12	0	0	1
[10] Excel·lent	21	15	0	5	8	1	1	10
No procedeix	10	10	0	0	4	1	0	5

Mitjana	7.48	7.43	0.00	7.63	8.31	7.26	7.57	6.89
Desviació típica	2.26	2.45	0.00	1.56	1.65	1.96	2.53	2.56

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	6	6	0	0	0	2	0	4
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	2	0	0	0	0	0	2
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	6	1	0	5	0	1	0	6
[5]	15	10	0	5	4	1	0	10
[6]	8	8	0	0	4	0	1	2
[7]	23	23	0	0	12	2	1	8
[8]	21	21	0	0	15	1	0	5
[9]	5	5	0	0	4	0	0	1
[10] Excel·lent	10	5	0	5	0	0	1	8
No procedeix	25	13	0	13	4	14	0	7

Mitjana	6.48	6.50	0.00	6.33	7.27	4.95	7.29	5.98
Desviació típica	2.47	2.43	0.00	2.62	1.11	3.34	2.63	2.84

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

[0] Molt dolent	4	4	0	0	0	1	0	2
[1]	1	1	0	0	0	0	0	1
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	1	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	4	4	0	0	0	0	0	3
[6]	6	6	0	0	0	1	0	5
[7]	14	14	0	0	8	1	2	2
[8]	46	23	0	23	15	14	0	17
[9]	15	15	0	0	12	1	0	2
[10] Excel·lent	17	12	0	5	4	1	1	11
No procedeix	13	13	0	0	4	2	0	6

Mitjana	7.68	7.45	0.00	8.37	8.31	7.30	7.40	7.33
Desviació típica	2.10	2.35	0.00	0.77	0.92	2.21	2.52	2.56

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbitratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

[0] Molt dolent	3	3	0	0	0	1	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	1	0	0
[3]	2	2	0	0	0	0	0	2
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	16	6	0	10	0	1	0	15
[6]	9	9	0	0	4	2	0	4
[7]	14	14	0	0	4	1	3	7
[8]	36	24	0	13	15	14	0	8
[9]	15	15	0	0	12	0	0	2
[10] Excel·lent	11	6	0	5	0	0	1	10
No procedeix	14	14	0	0	8	2	0	4
Mitjana	7.28	7.28	0.00	7.26	8.00	7.06	7.53	6.82
Desviació típica	2.02	2.06	0.00	1.87	0.97	2.25	2.45	2.27

Temps de resolució

[0] Molt dolent	3	3	0	0	0	1	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	2	0	0	0	0	0	2
[3]	6	1	0	5	0	0	0	6
[4]	5	5	0	0	4	0	0	1
[5]	15	10	0	5	0	1	1	13
[6]	15	15	0	0	8	2	1	4
[7]	10	10	0	0	4	2	0	4
[8]	36	23	0	13	16	13	0	6
[9]	9	9	0	0	6	0	0	2
[10] Excel·lent	10	5	0	5	0	1	1	8
No procedeix	10	10	0	0	4	1	0	5
Mitjana	6.71	6.64	0.00	6.90	7.22	7.18	7.00	6.05
Desviació típica	2.24	2.18	0.00	2.40	1.47	1.96	2.22	2.67

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

Mostra real	127	123	0	4	10	31	6	80
Mostra ponderada	121	93	0	28	43	21	4	52
[0] Molt dolent	4	4	0	0	0	1	0	3
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	2	2	0	0	0	1	0	1
[4]	2	2	0	0	0	1	0	2
[5]	5	5	0	0	0	1	0	4
[6]	23	13	0	10	4	1	0	18
[7]	12	12	0	0	4	2	1	4
[8]	54	42	0	13	31	14	1	8
[9]	8	8	0	0	4	0	0	3
[10] Excel·lent	11	6	0	5	0	1	1	9
Mitjana	7.20	7.07	0.00	7.63	7.81	7.10	8.07	6.67
Desviació típica	2.00	2.13	0.00	1.44	0.73	2.09	2.02	2.47

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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

Mostra real	127	123	0	4	10	31	6	80
Mostra ponderada	121	93	0	28	43	21	4	52
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	16	11	0	5	4	1	1	10
Millorar l'assessorament que s'ofereix	9	9	0	0	4	2	0	3
Ampliar els canals de comunicació	16	11	0	5	8	0	0	8
Major seguiment del cas	3	3	0	0	0	1	0	2
Filtrar més les reclamacions	2	2	0	0	0	0	0	2
Major objectivitat	7	2	0	5	0	1	0	6
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	18	5	0	13	4	13	0	1
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1	1	0	0	0	0	0	1
Major suport a les empreses	9	4	0	5	0	0	0	9
Personal més especialitzat	2	2	0	0	0	1	0	1
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0
Res / Cap	35	35	0	0	23	2	1	9
No sap/No contesta	15	15	0	0	4	1	1	9

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

Base: Mediació + ambdós

Mostra real	127	123	0	4	10	31	6	80
Mostra ponderada	121	93	0	28	43	21	4	52
Per correu electrònic	73	50	0	23	29	16	1	27
Per telèfon	34	29	0	5	15	3	3	14
Per fax	0	0	0	0	0	0	0	0
Per correu ordinari	4	4	0	0	0	1	0	3
De forma presencial	4	4	0	0	0	1	0	3
Per carta certificada	3	3	0	0	0	0	0	3
Res / Cap	2	2	0	0	0	1	0	1
No sap/No contesta	1	1	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

Mostra real	27	0	23	4	3	4	4	16
Mostra ponderada	57	0	29	28	18	13	2	24
[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	21	0	3	18	0	13	0	9
[6]	26	0	21	5	18	0	0	7
[7]	3	0	3	0	0	0	1	2
[8]	1	0	1	0	0	0	0	0
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	1	5	0	0	0	6
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.07	0.00	6.05	6.10	6.00	5.17	5.25	6.69
Desviació típica	1.54	0.00	1.10	1.89	0.00	0.79	3.03	1.93



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**Senzillesa del procés**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	1	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	0	3	0	0	0	0	3
[6]	13	0	3	10	0	0	0	13
[7]	19	0	19	0	18	0	0	0
[8]	20	0	2	18	0	13	1	6
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	1	0	1	0	0	0	0	0
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	6.96	0.00	6.67	7.26	7.00	7.98	6.50	6.40
Desviació típica	1.12	0.00	1.18	0.96	0.00	0.63	2.06	1.25

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

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	6	0	6	0	6	0	0	0
[3]	1	0	1	0	0	0	0	0
[4]	1	0	1	0	0	0	0	0
[5]	7	0	2	5	0	0	0	7
[6]	27	0	9	18	6	13	0	8
[7]	7	0	7	0	6	0	0	1
[8]	2	0	2	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	0	0	5	0	0	0	5
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	5.92	0.00	5.31	6.55	5.00	6.09	6.00	6.51
Desviació típica	1.99	0.00	2.08	1.68	2.16	0.73	1.87	2.09

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	0	1	0	0	0	0	1
[5]	8	0	8	0	6	0	0	2
[6]	3	0	3	0	0	0	0	3
[7]	18	0	8	10	6	0	0	12
[8]	20	0	7	13	6	13	0	0
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	1	5	0	0	0	6
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	7.22	0.00	6.46	8.00	6.67	7.96	6.00	7.29
Desviació típica	1.58	0.00	1.64	1.05	1.25	0.61	2.16	1.92

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	7	0	7	0	6	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	0	0	0	0	1
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	13	0	2	10	0	0	0	13
[6]	6	0	6	0	6	0	0	0
[7]	7	0	7	0	6	0	0	1
[8]	14	0	2	13	0	13	1	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	5	0	0	0	6
No procedeix	3	0	3	0	0	0	0	2
Mitjana	5.93	0.00	4.49	7.26	4.33	7.81	5.33	6.16
Desviació típica	2.87	0.00	3.05	1.87	3.09	0.98	3.77	2.61

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	8	0	8	0	6	0	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	1	0	0	0	0	1
[3]	1	0	1	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	13	0	8	5	6	0	0	7
[6]	6	0	0	5	0	0	0	5
[7]	7	0	7	0	6	0	0	1
[8]	13	0	1	13	0	13	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	0	0	5	0	0	0	5
No procedeix	2	0	2	0	0	0	1	1
Mitjana	5.71	0.00	3.93	7.45	4.00	7.89	4.50	5.83
Desviació típica	2.95	0.00	2.91	1.68	2.94	0.81	1.50	2.92

**Instal·lacions**

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	11	0	6	5	6	0	0	5
[5]	0	0	0	0	0	0	0	0
[6]	8	0	3	5	0	0	0	7
[7]	8	0	8	0	6	0	0	2
[8]	1	0	1	0	0	0	1	0
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	8	0	3	5	0	0	0	7
No procedeix	20	0	7	13	6	13	0	1
Mitjana	6.43	0.00	6.25	6.67	5.50	8.00	6.33	6.86
Desviació típica	2.30	0.00	2.13	2.49	1.50	1.63	2.36	2.49

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

Temps per a respondre

[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	6	0	1	5	0	0	0	6
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	9	0	9	0	6	0	0	3
[6]	14	0	9	5	6	0	0	7
[7]	2	0	2	0	0	0	0	2
[8]	20	0	7	13	6	13	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	1	5	0	0	0	6
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	6.65	0.00	6.24	7.08	6.33	8.02	5.33	6.21
Desviació típica	1.99	0.00	1.55	2.29	1.25	0.41	3.09	2.49

P20. Normalment assisteix a les vistes arbitrals?

Base: Arbitratge + ambdós

Mostra real	27	0	23	4	3	4	4	16
Mostra ponderada	57	0	29	28	18	13	2	24

Si de forma presencial	23	0	13	10	6	1	1	15
No	34	0	16	18	12	13	0	9

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

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15

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

Mitjana	6.26	0.00	4.88	8.00	5.00	6.00	6.00	6.78
Desviació típica	2.43	0.00	2.50	0.00	0.00	2.94	1.41	2.74

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

Mitjana	7.34	0.00	6.82	8.00	8.00	6.33	7.00	7.16
Desviació típica	2.26	0.00	2.32	2.00	0.00	2.62	1.63	2.64

Instal·lacions

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

Mitjana	7.48	0.00	7.07	8.00	7.00	8.67	7.00	7.65
Desviació típica	1.67	0.00	1.20	2.00	0.00	1.89	1.41	1.92

Horaris de realització de les vistes

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

Mitjana	7.13	0.00	6.05	8.50	5.00	6.33	9.00	7.85
Desviació típica	2.03	0.00	1.72	1.50	0.00	1.25	0.82	1.88

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

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

Mitjana	8.08	0.00	7.74	8.50	8.00	8.00	9.00	8.04
Desviació típica	1.34	0.00	1.08	1.50	0.00	1.63	0.82	1.57

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

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15

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

Mitjana	6.37	0.00	5.48	7.50	5.00	6.00	6.00	6.96
Desviació típica	1.54	0.00	1.51	0.50	0.00	2.94	0.82	1.43

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

Base: Assisteix vista

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15

Llarga	0	0	0	0	0	0	0	0
Adequada	22	0	12	10	6	0	1	14
Molt curta	1	0	1	0	0	0	0	0

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbitratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15
[0] Molt dolent	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	2	0	0	0	0	2
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	2	0	2	0	0	0	0	1
[6]	12	0	6	5	6	0	0	6
[7]	1	0	1	0	0	0	0	0
[8]	1	0	1	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	0	0	5	0	0	0	5
Mitjana	6.59	0.00	5.48	8.00	6.00	7.67	5.33	6.88
Desviació típica	2.25	0.00	1.76	2.00	0.00	2.05	1.25	2.64

**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

Mostra real	17	0	15	2	1	3	3	10
Mostra ponderada	23	0	13	10	6	1	1	15
Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	1	0	1	0	0	0	0	1
Major/Millor assessorament a l'empresa	7	0	7	0	6	0	0	0
Major suport a les empreses	2	0	2	0	0	0	0	2
Personal més especialitzat	1	0	1	0	0	0	0	1
Filtrar més les reclamacions	5	0	0	5	0	0	0	5
Major objectivitat	1	0	1	0	0	0	0	1
Res / Cap	7	0	1	5	0	0	0	6
No sap/No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0

**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

Mostra real	20	0	16	4	3	3	4	10
Mostra ponderada	53	0	25	28	18	13	2	20
[0] Molt poc clar	0	0	0	0	0	0	0	0
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	0	3	0	0	0	0	3
[6]	7	0	7	0	6	0	0	1
[7]	0	0	0	0	0	0	0	0
[8]	36	0	13	23	12	13	1	11
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	5	0	0	0	5
Mitjana	7.72	0.00	6.99	8.37	7.33	7.85	8.00	7.97
Desviació típica	1.25	0.00	1.29	0.77	0.94	0.79	1.41	1.60

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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

Mostra real	27	0	23	4	3	4	4	16
Mostra ponderada	57	0	29	28	18	13	2	24
Pot recórrer a la via judicial	43	0	20	23	12	13	1	16
No pot recórrer a la via judicial	14	0	8	5	6	0	0	7
Altres	1	0	1	0	0	0	0	1

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

Base:Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Si, ha complert a temps	25	10	14	0	16	0	2	6
Si, ha complert però no a temps	1	1	0	0	0	1	0	0
Encara no ha complert	10	8	1	0	4	1	0	4
El client no havia d'abonar cap quantitat	115	73	13	28	41	20	3	51

**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	20	11	9	0	10	2	0	7
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	1	0	0	0	0	0	1
[3]	1	1	1	0	0	0	0	1
[4]	1	1	0	0	0	0	0	1
[5]	26	19	7	0	10	4	2	10
[6]	19	3	0	15	0	0	0	19
[7]	4	3	1	0	0	1	0	2
[8]	46	24	9	13	22	14	2	8
[9]	20	20	0	0	19	0	0	2
[10] Ha complert	12	10	2	0	0	1	2	10
Mitjana	6.35	6.70	4.70	6.90	6.49	6.62	7.24	6.02
Desviació típica	2.94	2.97	3.49	0.99	3.17	2.58	2.21	2.85

**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

Mostra real	134	117	16	1	11	33	8	82
Mostra ponderada	107	89	13	5	49	9	5	44
Segur que si	60	49	6	5	23	5	3	29
Probablement si	14	14	1	0	8	1	0	5
No ho sap	17	17	0	0	8	1	1	7
Probablement no	8	2	6	0	6	0	0	2
Segur que no	8	8	0	0	4	1	0	2

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Si	13	8	0	5	4	0	0	9
No	125	77	26	23	57	22	5	41
No sap/No contesta	11	9	3	0	0	0	0	11

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

**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	32	20	1	10	8	3	1	20
Documents a presentar	4	3	1	0	0	0	1	2
Tramitació	19	12	7	0	10	1	0	8
Possibilitat de ser escoltat	49	28	9	13	18	16	2	12
Possibilitat de reconvençió	11	6	0	5	4	1	0	6
Resolució	35	25	11	0	20	1	2	12

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

Atenció i assessorament/ informació rebuda	24	14	10	0	12	2	2	8
Documents a presentar	31	6	12	13	16	13	0	2
Tramitació	22	16	0	5	12	0	0	9
Possibilitat de ser escoltat	25	16	4	5	8	2	0	14
Possibilitat de reconvençió	2	2	0	0	0	1	0	1
Resolució	15	14	1	0	4	1	2	9
Cap més	30	24	1	5	8	3	1	18

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

Base: Respon segona menció

Mostra real	110	86	21	3	11	23	9	67
Mostra ponderada	120	69	28	23	53	19	5	43
Atenció i assessorament/ informació rebuda	18	17	1	0	12	2	1	3
Documents a presentar	11	8	3	0	4	2	0	6
Tramitació	9	8	2	0	4	0	0	5
Possibilitat de ser escoltat	11	4	6	0	6	1	0	3
Possibilitat de reconvençió	10	3	2	5	0	1	0	9
Resolució	23	4	7	13	6	13	1	3
Cap més	37	25	6	5	20	0	2	14

**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

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Atenció i assessorament/ informació rebuda	74	52	12	10	33	6	4	31
Documents a presentar	46	17	16	13	20	15	1	10
Tramitació	50	36	9	5	26	2	0	22
Possibilitat de ser escoltat	85	48	19	18	32	20	3	30
Possibilitat de reconvençió	24	11	3	10	4	3	1	16
Resolució	74	42	19	13	31	15	4	25

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

Objectivitat de la resolució	60	31	12	18	18	16	2	24
Privacitat/Confidencialitat	25	13	7	5	14	2	0	8
Rapidesa	28	21	7	0	16	2	2	8
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	19	13	0	5	8	0	0	10
Gratuitat	18	15	3	0	4	2	2	11



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

Objectivitat de la resolució	18	15	2	0	8	3	1	6
Privacitat/Confidencialitat	18	10	3	5	4	1	1	11
Rapidesa	14	6	7	0	6	2	0	6
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	40	14	14	13	20	14	0	6
Gratuïtat	18	16	2	0	10	1	0	7
Cap més	42	32	0	10	12	2	3	25

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

Total mencions

Objectivitat de la resolució	78	46	14	18	26	19	3	30
Privacitat/Confidencialitat	43	22	10	10	18	3	1	20
Rapidesa	42	28	15	0	22	3	2	14
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	59	27	14	18	28	14	1	16
Gratuïtat	36	31	5	0	15	2	2	18

**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

Mostra real	16	6	7	3	2	1	2	11
Mostra ponderada	43	4	16	23	12	13	1	17
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	28	1	9	18	6	13	0	9
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	8	0	8	0	6	0	0	2
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	16	1	14	0	12	0	0	3
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0
Res / Cap	1	1	0	0	0	0	0	1
No contesta	5	0	0	5	0	0	0	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

Mostra real	134	117	16	1	11	33	8	82
Mostra ponderada	107	89	13	5	49	9	5	44
No s'ho havia plantejat mai	26	24	2	0	12	2	3	9
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	3	2	1	0	0	1	0	2
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	17	5	6	5	6	2	0	9
No ha trobat el moment, ho té pendent	9	9	0	0	6	0	0	3
No creu que el consumidor ho tingui en compte	2	2	0	0	0	0	0	1
No té reclamacions i no ho ha necessitat	10	7	2	0	4	0	0	5
Formen part d'un gremi que ja està adherit	6	5	1	0	4	0	0	2
Altres	10	9	1	0	4	1	0	5
No contesta	25	24	0	0	12	3	1	8

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Procediment			Sector			
	Media ció	Arbi tratge	Ambdós	Telefon Telecos Internet	Vehi Trans	Habitatge	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	123	23	4	13	34	10	93
Mostra ponderada	150	93	29	28	61	22	6	61
Estudis primaris	2	1	0	0	0	1	0	0
Secundària general obligatòria	1	1	0	0	0	0	0	1
Batxillerat	22	20	2	0	8	2	2	10
Tècnic professional mig (FP I)	4	2	2	0	0	0	1	3
Tècnic professional superior (FP II)	29	27	2	0	16	1	2	10
Titulacions universitàries (Diplomatura)	41	12	6	23	6	14	0	20
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	51	30	16	5	31	3	2	16
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	1	1	0	0	0	0	0	1

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

Propietari	48	37	6	5	19	4	1	25
Empleat	72	51	11	10	30	4	5	32
Cap d'Atenció al client	23	4	6	13	6	14	0	3
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	7	1	6	0	6	0	0	1

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Demarcació**

Barcelona	96	8	6	4	3	41	0	0	2	32
Girona	15	0	0	3	0	0	0	0	0	12
Lleida	12	6	0	0	0	0	0	0	0	5
Tarragona	24	0	0	14	3	0	0	0	1	6
Terres Ebre	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3

**Sector**

Telefonia	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0
Internet	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0
Vehicles (reparació/ compra-venda)	22	0	0	22	0	0	0	0	0	0
Habitatge/Llar	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0
Telecomunicacions/Informàtica	41	0	0	0	0	41	0	0	0	0
Gas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport públic i privat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Electrodomèstics (reparació/ compra-venda)	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Altres	57	0	0	0	0	0	0	0	0	57

**Procediment**

Mediació	93	15	0	9	4	29	0	0	3	34
Arbitratge	29	0	6	1	2	12	0	0	0	8
Ambdós	28	0	0	13	0	0	0	0	0	15

**Resolució**

Laude	53	0	6	13	2	12	0	0	0	20
Laude desestimat	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Arxiu+altres	93	15	0	9	4	29	0	0	3	34

**Data**

Abans	103	4	6	6	5	36	0	0	3	41
Després	47	10	0	15	1	4	0	0	0	16

**Empresa**

Empresa adherida que ha tingut laudes	16	0	6	0	1	6	0	0	0	3
Empresa adherida que no ha tingut laudes	27	0	0	13	0	0	0	0	1	14
Empresa no adherida que ha tingut laudes	13	0	0	1	1	6	0	0	0	5
Empresa no adherida que no ha tingut laudes	94	15	0	9	4	29	0	0	2	36

**Sexe**

Home	81	6	6	20	3	28	0	0	1	17
Dona	69	8	0	2	3	12	0	0	3	40

**Edat**

18-24 anys	5	0	0	1	0	4	0	0	0	0
25-34 anys	42	8	0	2	2	12	0	0	2	16
35-49 anys	91	6	6	18	4	24	0	0	1	31
50-64 anys	13	0	0	2	0	0	0	0	0	10
+de 64 anys	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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	15	6	22	6	41	0	0	3	57
----	-----	----	---	----	---	----	---	---	---	----

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

1	65	0	0	18	4	18	0	0	2	23
2	28	6	0	1	0	4	0	0	0	16
3	12	4	0	1	0	4	0	0	0	2
4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
5	9	0	0	0	1	6	0	0	0	2
6	5	0	0	0	0	4	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0
40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No recorda	23	4	0	1	1	4	0	0	0	12

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

Si	70	4	0	8	3	20	0	0	3	32
No	80	10	6	14	3	20	0	0	1	25

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

Base: Forma part de gremi

Mostra real	100	1	0	27	5	4	0	1	7	55
Mostra ponderada	70	4	0	8	3	20	0	0	3	32
Si	36	0	0	5	0	14	0	0	2	14
No	35	4	0	3	3	6	0	0	1	18

**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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Si	149	15	6	21	6	41	0	0	3	57
No	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0

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

Base: Procediment incorrecte

Mostra real	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Mostra ponderada	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Arbitratge	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambdós	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Si	122	15	6	22	6	41	0	0	3	30
No	28	0	0	0	0	0	0	0	0	27

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

P7a. A quin sector pertany l'empresa ?

Base: Sector incorrecte

Mostra real	45	0	0	1	1	0	0	1	1	41
Mostra ponderada	28	0	0	0	0	0	0	0	0	27
Vehicles (reparació/ compra-venda)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Habitatge/Llar	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Electricitat	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transport públic i privat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Roba i complementos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Agències de viatges, viatges en grup i serveis d'orientació turística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Restaurants	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Grans superfícies	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Serveis Comercials al detall de cintes d'àudio i vídeo , DVD, CD i discos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serveis sanitaris	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Metal·lúrgia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Altres serveis	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
[0]	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[5]	18	0	0	3	2	4	0	0	1	8
[6]	13	0	0	1	0	0	0	0	0	11
[7]	20	0	6	1	1	4	0	0	1	7
[8]	43	6	0	13	0	10	0	0	0	13
[9]	16	4	0	1	0	8	0	0	1	2
[10]	28	4	0	2	2	8	0	0	1	12
Mitjana	7.34	8.84	7.00	7.37	6.62	7.31	8.00	8.00	7.28	7.07
Desviació típica	2.22	0.83	0.00	1.71	3.16	2.62	0.00	0.00	2.03	2.19

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Quantitat d' informació**

[0]	9	0	0	1	0	6	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	0	0	0	0	0	1
[4]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[5]	29	0	0	1	0	8	0	0	1	18
[6]	19	0	0	1	1	6	0	0	1	10
[7]	19	6	0	2	0	4	0	0	0	6
[8]	44	8	6	14	2	4	0	0	1	9
[9]	16	0	0	1	0	12	0	0	0	2
[10]	11	0	0	0	2	0	0	0	0	8
Mitjana	6.70	7.56	8.00	7.13	7.77	6.12	8.00	7.00	5.85	6.53
Desviació típica	2.35	0.50	0.00	2.10	2.03	2.96	0.00	0.00	2.53	2.21

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

[0]	10	0	0	1	0	6	0	0	0	2
[1]	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	10	0	0	1	0	4	0	0	0	6
[5]	15	0	0	1	0	8	0	0	0	5
[6]	15	0	0	1	1	0	0	0	1	11
[7]	21	0	6	2	0	6	0	0	0	7
[8]	28	0	0	1	2	12	0	0	0	12
[9]	36	15	0	14	0	4	0	0	0	3
[10]	14	0	0	1	2	0	0	0	1	11
Mitjana	6.89	9.00	7.00	7.55	7.60	5.76	8.00	8.00	6.41	6.85
Desviació típica	2.60	0.00	0.00	2.69	2.55	2.85	0.00	0.00	2.90	2.41

**Llenguatge utilitzat pel personal**

[0]	2	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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[5]	12	0	0	1	0	4	0	0	1	5
[6]	18	0	0	2	0	10	0	0	0	5
[7]	36	0	6	2	1	10	0	0	0	16
[8]	37	6	0	14	2	0	0	0	1	14
[9]	21	4	0	0	1	12	0	0	0	4
[10]	22	4	0	2	1	4	0	0	0	10
Mitjana	7.52	8.84	7.00	7.62	7.63	7.46	10.00	8.00	6.64	7.29
Desviació típica	1.76	0.83	0.00	1.44	2.51	1.60	0.00	0.00	1.62	1.98

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Llenguatge utilitzat en els documents informatius**

[0]	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	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	10	0	0	1	0	4	0	0	0	5
[6]	21	0	0	2	1	4	0	0	0	13
[7]	36	0	6	2	1	12	0	0	1	13
[8]	41	6	0	15	1	4	0	0	1	13
[9]	20	4	0	0	0	12	0	0	0	3
[10]	22	4	0	2	1	4	0	0	1	10
Mitjana	7.65	8.84	7.00	7.73	7.62	7.70	6.00	8.00	7.76	7.34
Desviació típica	1.56	0.83	0.00	1.36	1.90	1.49	0.00	0.00	1.24	1.72

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

Menys d'1 mes	58	6	0	16	3	14	0	0	1	18
D'1 a 3 mesos	75	8	6	4	3	22	0	0	2	29
De 3 a 6 mesos	13	0	0	0	0	4	0	0	0	8
Més de 6 mesos	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3

**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	3	0	6	0	0	0	1
[1]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[3]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[4]	8	0	0	0	0	4	0	0	0	3
[5]	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12
[6]	18	0	0	0	2	4	0	0	1	10
[7]	34	6	6	2	0	10	0	0	1	8
[8]	40	8	0	15	1	8	0	0	0	7
[9]	12	0	0	0	1	8	0	0	0	3
[10] Excel·lent	10	0	0	1	1	0	0	0	0	8
Mitjana	6.53	7.56	7.00	6.83	7.17	6.17	10.00	8.00	6.33	6.28
Desviació típica	2.46	0.50	0.00	2.67	2.00	2.93	0.00	0.00	2.60	2.36

**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	11	0	0	1	0	0	0	0	1	9
Més quantitat d'informació	25	4	0	2	0	12	0	0	1	5
Informació més sintetitzada/personalitzada	8	0	0	0	1	0	0	0	1	6
Ampliar els canals de comunicació/informació	12	0	0	1	0	6	0	0	0	5
Major suport a les empreses	5	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Filtrar més les reclamacions	7	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Major objectivitat	7	0	0	1	0	6	0	0	0	0
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	17	0	0	13	0	4	0	0	0	0
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Altres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Res / Cap	49	10	6	3	2	8	0	0	1	19
No sap/No contesta	9	0	0	0	2	4	0	0	0	3

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

Si	90	10	6	17	2	20	0	0	1	33
No	60	4	0	5	4	20	0	0	2	24

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

Base: Empresa adherida

Mostra real	16	0	1	1	2	1	0	0	1	10
Mostra ponderada	43	0	6	13	1	6	0	0	1	16
Si	21	0	0	13	1	6	0	0	0	1
No	22	0	6	0	0	0	0	0	1	15

**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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Està obligada si és una empresa adherida	51	4	0	5	1	18	0	0	2	21
Pot no acceptar la sol·licitud (perquè és voluntari)	82	10	6	16	4	18	0	0	2	27
No sap	17	0	0	1	2	4	0	0	0	9

**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

Mostra real	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Mostra ponderada	121	15	0	21	4	29	0	0	3	49
[0] Molt dolent	2	0	0	1	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]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	11	0	0	0	0	0	0	0	0	10
[6]	24	0	0	0	1	8	0	0	2	12
[7]	15	0	0	2	1	8	0	0	0	4
[8]	35	10	0	14	0	4	0	0	1	6
[9]	11	4	0	0	0	4	0	0	0	2
[10] Excel·lent	13	0	0	1	1	0	0	0	1	10
No procedeix	8	0	0	2	0	4	0	0	0	2
Mitjana	7.25	8.28	0.00	7.43	7.40	7.17	10.00	8.00	7.36	6.85
Desviació típica	1.87	0.45	0.00	1.92	2.58	1.07	0.00	0.00	1.61	2.21



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

[0] Molt dolent	1	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	0	0	0	0	0	0	1
[4]	8	0	0	0	0	8	0	0	0	0
[5]	16	0	0	1	0	4	0	0	0	10
[6]	16	0	0	1	1	0	0	0	1	13
[7]	10	0	0	2	1	4	0	0	1	2
[8]	34	6	0	15	0	4	0	0	0	9
[9]	13	4	0	1	0	4	0	0	0	3
[10] Excel·lent	16	4	0	1	2	0	0	0	1	9
No procedeix	6	0	0	0	0	4	0	0	0	2
Mitjana	7.26	8.84	0.00	7.68	7.47	6.17	6.00	8.00	7.18	7.14
Desviació típica	1.91	0.83	0.00	1.20	2.63	1.95	0.00	0.00	1.64	1.94

**Tracte rebut del personal**

[0] Molt dolent	2	0	0	1	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	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
[6]	10	0	0	1	0	4	0	0	0	5
[7]	27	0	0	1	2	8	0	0	0	15
[8]	24	0	0	14	0	0	0	0	1	9
[9]	21	10	0	0	0	8	0	0	0	2
[10] Excel·lent	23	4	0	1	1	4	0	0	1	11
No procedeix	9	0	0	1	0	4	0	0	1	2
Mitjana	7.83	9.28	0.00	7.50	7.40	8.00	10.00	8.00	8.71	7.42
Desviació típica	1.90	0.45	0.00	1.99	2.52	1.41	0.00	0.00	1.39	2.07

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	4	0	0	1	0	0	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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	5	0	0	0	0	4	0	0	0	1
[5]	10	0	0	1	0	0	0	0	0	9
[6]	3	0	0	2	0	0	0	0	0	2
[7]	17	0	0	2	2	0	0	0	2	12
[8]	37	6	0	14	0	8	0	0	1	8
[9]	13	4	0	0	0	8	0	0	0	1
[10] Excel·lent	21	4	0	1	1	4	0	0	0	10
No procedeix	10	0	0	1	0	4	0	0	0	4
Mitjana	7.48	8.84	0.00	7.25	7.57	8.00	5.00	8.00	7.70	6.85
Desviació típica	2.26	0.83	0.00	1.96	2.53	1.91	0.00	0.00	1.00	2.62

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	6	0	0	2	0	0	0	0	0	4
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[3]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	6	0	0	1	0	0	0	0	0	6
[5]	15	0	0	1	0	4	0	0	1	10
[6]	8	0	0	0	1	4	0	0	1	1
[7]	23	4	0	2	1	8	0	0	0	8
[8]	21	10	0	1	0	4	0	0	0	5
[9]	5	0	0	0	0	4	0	0	0	1
[10] Excel·lent	10	0	0	0	1	0	0	0	0	8
No procedeix	25	0	0	14	0	4	0	0	1	6
Mitjana	6.48	7.72	0.00	4.88	7.29	7.00	10.00	8.00	6.22	5.94
Desviació típica	2.47	0.45	0.00	3.35	2.63	1.29	0.00	0.00	1.13	2.90

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

[0] Molt dolent	4	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[1]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[2]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[6]	6	0	0	1	0	0	0	0	0	5
[7]	14	0	0	1	2	8	0	0	1	2
[8]	46	10	0	13	0	4	0	0	0	17
[9]	15	4	0	1	0	8	0	0	1	1
[10] Excel·lent	17	0	0	1	1	4	0	0	0	10
No procedeix	13	0	0	2	0	4	0	0	1	5
Mitjana	7.68	8.28	0.00	7.30	7.40	8.33	10.00	8.00	8.33	7.28
Desviació típica	2.10	0.45	0.00	2.22	2.52	1.11	0.00	0.00	1.11	2.59

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

[0] Molt dolent	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	16	0	0	1	0	0	0	0	0	15
[6]	9	0	0	2	0	4	0	0	1	2
[7]	14	0	0	1	3	4	0	0	0	7
[8]	36	10	0	14	0	4	0	0	0	7
[9]	15	4	0	0	0	8	0	0	0	2
[10] Excel·lent	11	0	0	0	1	0	0	0	1	8
No procedeix	14	0	0	2	0	8	0	0	0	4
Mitjana	7.28	8.28	0.00	7.05	7.53	7.80	10.00	8.00	7.64	6.75
Desviació típica	2.02	0.45	0.00	2.26	2.45	1.17	0.00	0.00	1.72	2.28

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

Temps de resolució

[0] Molt dolent	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[3]	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
[4]	5	0	0	0	0	4	0	0	0	1
[5]	15	0	0	1	1	0	0	0	0	13
[6]	15	0	0	2	1	8	0	0	1	3
[7]	10	0	0	2	0	4	0	0	1	3
[8]	36	8	0	13	0	8	0	0	0	6
[9]	9	6	0	0	0	0	0	0	0	2
[10] Excel·lent	10	0	0	1	1	0	0	0	0	7
No procedeix	10	0	0	1	0	4	0	0	0	5
Mitjana	6.71	8.44	0.00	7.19	7.00	6.50	0.00	7.00	6.80	6.04
Desviació típica	2.24	0.50	0.00	1.96	2.22	1.38	0.00	0.00	1.47	2.69

**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

Mostra real	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Mostra ponderada	121	15	0	21	4	29	0	0	3	49
[0] Molt dolent	4	0	0	1	0	0	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	0	0	1	0	0	0	0	0	1
[4]	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[5]	5	0	0	1	0	0	0	0	0	4
[6]	23	0	0	1	0	4	0	0	1	17
[7]	12	0	0	2	1	4	0	0	1	4
[8]	54	15	0	14	1	16	0	0	1	7
[9]	8	0	0	0	0	4	0	0	0	3
[10] Excel·lent	11	0	0	1	1	0	0	0	0	8
Mitjana	7.20	8.00	0.00	7.10	8.07	7.71	10.00	8.00	7.27	6.61
Desviació típica	2.00	0.00	0.00	2.09	2.02	0.88	0.00	0.00	1.21	2.51

**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

Mostra real	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Mostra ponderada	121	15	0	21	4	29	0	0	3	49
Major rapidesa/agilitat del procés de mediació	16	0	0	1	1	4	0	0	1	9
Millorar l'assessorament que s'ofereix	9	0	0	2	0	4	0	0	0	2
Ampliar els canals de comunicació	16	0	0	0	0	8	0	0	0	8
Major seguiment del cas	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Filtrar més les reclamacions	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Major objectivitat	7	0	0	1	0	0	0	0	0	6
Documentació en diferents idiomes/Menys tecnicismes	18	0	0	13	0	4	0	0	0	1
Informar al consumidor dels drets que es poden reclamar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Major suport a les empreses	9	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Personal més especialitzat	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Res / Cap	35	15	0	2	1	8	0	0	1	8
No sap/No contesta	15	0	0	1	1	4	0	0	0	9

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícules	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

Base: Mediació + ambdós

Mostra real	127	3	0	30	6	7	1	1	8	71
Mostra ponderada	121	15	0	21	4	29	0	0	3	49
Per correu electrònic	73	8	0	16	1	20	0	0	2	24
Per telèfon	34	6	0	3	3	8	0	0	1	13
Per fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per correu ordinari	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
De forma presencial	4	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Per carta certificada	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Res / Cap	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
No sap/No contesta	1	0	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

Mostra real	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Mostra ponderada	57	0	6	13	2	12	0	0	0	24
[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]	21	0	0	13	0	0	0	0	0	9
[6]	26	0	6	0	0	12	0	0	0	7
[7]	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2
[8]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.07	0.00	6.00	5.17	5.25	6.00	0.00	0.00	7.00	6.68
Desviació típica	1.54	0.00	0.00	0.79	3.03	0.00	0.00	0.00	0.00	1.95

**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]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[6]	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13
[7]	19	0	6	0	0	12	0	0	0	0
[8]	20	0	0	13	1	0	0	0	0	6
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.96	0.00	7.00	7.98	6.50	7.00	0.00	0.00	5.00	6.43
Desviació típica	1.12	0.00	0.00	0.63	2.06	0.00	0.00	0.00	0.00	1.24

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

[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]	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
[6]	27	0	0	13	0	6	0	0	0	8
[7]	7	0	6	0	0	0	0	0	0	1
[8]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	5.92	0.00	7.00	6.09	6.00	4.00	0.00	0.00	3.00	6.57
Desviació típica	1.99	0.00	0.00	0.73	1.87	2.00	0.00	0.00	0.00	2.05

**Tracte rebut del personal**

[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]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	8	0	0	0	0	6	0	0	0	2
[6]	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
[7]	18	0	6	0	0	0	0	0	0	12
[8]	20	0	0	13	0	6	0	0	0	0
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7.22	0.00	7.00	7.96	6.00	6.50	0.00	0.00	7.00	7.29
Desviació típica	1.58	0.00	0.00	0.61	2.16	1.50	0.00	0.00	0.00	1.93

**Resolució de dubtes sobre el procés**

[0] Molt dolent	7	0	0	0	0	6	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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13
[6]	6	0	0	0	0	6	0	0	0	0
[7]	7	0	6	0	0	0	0	0	0	1
[8]	14	0	0	13	1	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
No procedeix	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Mitjana	5.93	0.00	7.00	7.81	5.33	3.00	0.00	0.00	0.00	6.27
Desviació típica	2.87	0.00	0.00	0.98	3.77	3.00	0.00	0.00	0.00	2.50

Novembre 2009  
Ponderat per demarcació i sector

Absoluts

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**Assessorament tècnic sobre el cas**

[0] Molt dolent	8	0	0	0	0	6	0	0	0	2
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	13	0	0	0	0	6	0	0	0	7
[6]	6	0	0	0	0	0	0	0	0	5
[7]	7	0	6	0	0	0	0	0	0	1
[8]	13	0	0	13	0	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
No procedeix	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Mitjana	5.71	0.00	7.00	7.89	4.50	2.50	0.00	0.00	3.00	5.88
Desviació típica	2.95	0.00	0.00	0.81	1.50	2.50	0.00	0.00	0.00	2.92

**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]	11	0	0	0	0	6	0	0	0	5
[5]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[6]	8	0	0	0	0	0	0	0	0	7
[7]	8	0	0	0	0	6	0	0	0	2
[8]	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	8	0	0	0	0	0	0	0	0	7
No procedeix	20	0	6	13	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.43	0.00	0.00	8.00	6.33	5.50	0.00	0.00	0.00	6.86
Desviació típica	2.30	0.00	0.00	1.63	2.36	1.50	0.00	0.00	0.00	2.49

**Temps per a respondre**

[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]	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	9	0	0	0	0	6	0	0	0	3
[6]	14	0	0	0	0	6	0	0	0	7
[7]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[8]	20	0	6	13	0	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
No procedeix	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.65	0.00	8.00	8.02	5.33	5.50	0.00	0.00	3.00	6.26
Desviació típica	1.99	0.00	0.00	0.41	3.09	0.50	0.00	0.00	0.00	2.47

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

Base: Arbitratge + ambdós

Mostra real	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Mostra ponderada	57	0	6	13	2	12	0	0	0	24
Si de forma presencial	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15
No	34	0	6	13	0	6	0	0	0	8

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15
[0] Molt dolent	2	0	0	0	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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[4]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[5]	8	0	0	0	1	6	0	0	0	1
[6]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[8]	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	6.26	0.00	0.00	6.00	6.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.78
Desviació típica	2.43	0.00	0.00	2.94	1.41	0.00	0.00	0.00	0.00	2.74

**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]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[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	0
[6]	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
[7]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[8]	7	0	0	0	0	6	0	0	0	1
[9]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Mitjana	7.34	0.00	0.00	6.33	7.00	8.00	0.00	0.00	0.00	7.16
Desviació típica	2.26	0.00	0.00	2.62	1.63	0.00	0.00	0.00	0.00	2.64

**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]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[6]	8	0	0	0	0	0	0	0	0	7
[7]	7	0	0	0	0	6	0	0	0	1
[8]	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Mitjana	7.48	0.00	0.00	8.67	7.00	7.00	0.00	0.00	0.00	7.65
Desviació típica	1.67	0.00	0.00	1.89	1.41	0.00	0.00	0.00	0.00	1.92

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

Horaris de realització de les vistes

[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]	7	0	0	0	0	6	0	0	0	0
[6]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8
[8]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[9]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Mitjana	7.13	0.00	0.00	6.33	9.00	5.00	0.00	0.00	0.00	7.85
Desviació típica	2.03	0.00	0.00	1.25	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.88

Compliment de dates i horaris acordats per les vistes

[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]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[6]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[7]	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8
[8]	7	0	0	0	0	6	0	0	0	0
[9]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6

Mitjana	8.08	0.00	0.00	8.00	9.00	8.00	0.00	0.00	0.00	8.04
Desviació típica	1.34	0.00	0.00	1.63	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.57

**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

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15

[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]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[5]	7	0	0	0	0	6	0	0	0	1
[6]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[7]	7	0	0	0	0	0	0	0	0	6
[8]	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Mitjana	6.37	0.00	0.00	6.00	6.00	5.00	0.00	0.00	0.00	6.96
Desviació típica	1.54	0.00	0.00	2.94	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.43

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

Base: Assisteix vista

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15

Llarga	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adequada	22	0	0	0	1	6	0	0	0	14
Molt curta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15

[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]	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
[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	0	0	0	0	0	1
[6]	12	0	0	0	0	6	0	0	0	6
[7]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[8]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Mitjana	6.59	0.00	0.00	7.67	5.33	6.00	0.00	0.00	0.00	6.88
Desviació típica	2.25	0.00	0.00	2.05	1.25	0.00	0.00	0.00	0.00	2.64

**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

Mostra real	17	0	0	3	3	1	0	0	0	10
Mostra ponderada	23	0	0	1	1	6	0	0	0	15

Major rapidesa/agilitat del procés d'arbitratge	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Major/Millor assessorament a l'empresa	7	0	0	0	0	6	0	0	0	0
Major suport a les empreses	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Personal més especialitzat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Filtrar més les reclamacions	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Major objectivitat	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Res / Cap	7	0	0	0	0	0	0	0	0	6
No sap/No contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**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

Mostra real	20	0	1	3	4	2	0	0	1	9
Mostra ponderada	53	0	6	13	2	12	0	0	0	20

[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]	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	0	0	0	0	0	0	3
[6]	7	0	0	0	0	6	0	0	0	0
[7]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[8]	36	0	6	13	1	6	0	0	0	11
[9]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[10] Excel·lent	6	0	0	0	0	0	0	0	0	5

Mitjana	7.72	0.00	8.00	7.85	8.00	7.00	0.00	0.00	6.00	8.01
Desviació típica	1.25	0.00	0.00	0.79	1.41	1.00	0.00	0.00	0.00	1.59

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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

Mostra real	27	0	1	4	4	2	0	0	1	15
Mostra ponderada	57	0	6	13	2	12	0	0	0	24
Pot recórrer a la via judicial	43	0	6	13	1	6	0	0	0	16
No pot recórrer a la via judicial	14	0	0	0	0	6	0	0	0	7
Altres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Si, ha complert a temps	25	0	6	0	2	10	0	0	0	6
Si, ha complert però no a temps	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Encara no ha complert	10	0	0	1	0	4	0	0	0	4
El client no havia d'abonar cap quantitat	115	15	0	20	3	26	0	0	2	48

**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	20	0	0	2	0	10	0	0	0	7
[1]	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
[2]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[3]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[4]	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
[5]	26	0	0	4	2	10	0	0	0	10
[6]	19	0	0	0	0	0	0	0	1	18
[7]	4	0	0	1	0	0	0	0	0	2
[8]	46	4	6	13	2	12	0	0	1	8
[9]	20	10	0	0	0	8	0	0	0	2
[10] Ha complert	12	0	0	1	2	0	0	0	0	9
Mitjana	6.35	8.72	8.00	6.61	7.24	5.47	10.00	8.00	6.09	6.00
Desviació típica	2.94	0.45	0.00	2.59	2.21	3.45	0.00	0.00	2.58	2.86

**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

Mostra real	134	3	0	32	8	8	1	1	8	73
Mostra ponderada	107	15	0	9	5	35	0	0	2	41
Segur que si	60	10	0	5	3	12	0	0	2	27
Probablement si	14	4	0	1	0	4	0	0	0	5
No ho sap	17	0	0	1	1	8	0	0	1	6
Probablement no	8	0	0	0	0	6	0	0	0	1
Segur que no	8	0	0	1	0	4	0	0	0	2

**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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Si	13	0	0	0	0	4	0	0	0	9
No	125	15	6	21	5	36	0	0	3	38
No sap/No contesta	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

**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	32	0	0	2	1	8	0	0	1	19
Documents a presentar	4	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Tramitació	19	0	6	1	0	4	0	0	0	8
Possibilitat de ser escoltat	49	8	0	16	2	10	0	0	2	10
Possibilitat de reconvençió	11	0	0	1	0	4	0	0	0	6
Resolució	35	6	0	1	2	14	0	0	0	12

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

Atenció i assessorament/informació rebuda	24	6	0	2	2	6	0	0	1	7
Documents a presentar	31	0	6	13	0	10	0	0	0	2
Tramitació	22	4	0	0	0	8	0	0	0	8
Possibilitat de ser escoltat	25	0	0	2	0	8	0	0	1	14
Possibilitat de reconvençió	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Resolució	15	0	0	1	2	4	0	0	1	9
Cap més	30	4	0	3	1	4	0	0	1	17

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

Base: Respon segona menció

Mostra real	110	2	1	23	9	8	1	0	7	59
Mostra ponderada	120	10	6	19	5	36	0	0	2	41
Atenció i assessorament/informació rebuda	18	0	0	2	1	12	0	0	0	3
Documents a presentar	11	4	0	2	0	0	0	0	1	5
Tramitació	9	0	0	0	0	4	0	0	0	5
Possibilitat de ser escoltat	11	0	0	1	0	6	0	0	0	3
Possibilitat de reconvençió	10	0	0	1	0	0	0	0	0	9
Resolució	23	0	6	13	1	0	0	0	0	3
Cap més	37	6	0	0	2	14	0	0	0	14

**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

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Atenció i assessorament/informació rebuda	74	6	0	6	4	26	0	0	1	30
Documents a presentar	46	4	6	15	1	10	0	0	1	9
Tramitació	50	4	6	2	0	16	0	0	1	20
Possibilitat de ser escoltat	85	8	0	20	3	24	0	0	3	27
Possibilitat de reconvençió	24	0	0	3	1	4	0	0	1	16
Resolució	74	6	6	15	4	18	0	0	1	24

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

Objectivitat de la resolució	60	4	0	16	2	14	0	0	2	22
Privacitat/Confidencialitat	25	4	6	2	0	4	0	0	1	8
Rapidesa	28	6	0	2	2	10	0	0	0	8
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	19	0	0	0	0	8	0	0	1	9
Gratuïtat	18	0	0	2	2	4	0	0	0	10

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehícles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

Objectivitat de la resolució	18	0	0	3	1	8	0	0	0	6
Privacitat/Confidencialitat	18	0	0	1	1	4	0	0	0	11
Rapidesa	14	0	6	2	0	0	0	0	0	6
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	40	4	0	14	0	16	0	0	1	5
Gratuïtat	18	6	0	1	0	4	0	0	1	6
Cap més	42	4	0	2	3	8	0	0	1	23

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

Total mencions

Objectivitat de la resolució	78	4	0	19	3	22	0	0	2	28
Privacitat/Confidencialitat	43	4	6	3	1	8	0	0	1	19
Rapidesa	42	6	6	3	2	10	0	0	0	14
Valor de la Resolució (que sigui executiva-d'obligat compliment)	59	4	0	14	1	24	0	0	2	14
Gratuïtat	36	6	0	2	2	8	0	0	1	17

**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

Mostra real	16	0	1	1	2	1	0	0	1	10
Mostra ponderada	43	0	6	13	1	6	0	0	1	16
Cobertura legal/ Saber que en cas de problemes l'empresa respondrà davant l'ACC (Agència Catalana del Consum)	28	0	0	13	0	6	0	0	1	8
Seguretat/ Empresa que ofereix productes/serveis de qualitat	8	0	0	0	0	6	0	0	0	2
Seriositat/ Saber que tracta amb una empresa seriosa	16	0	6	0	0	6	0	0	0	3
Altres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Res / Cap	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No contesta	5	0	0	0	0	0	0	0	0	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

Mostra real	134	3	0	32	8	8	1	1	8	73
Mostra ponderada	107	15	0	9	5	35	0	0	2	41
No s'ho havia plantejat mai	26	0	0	2	3	12	0	0	0	9
Desconeixement del procés a seguir/ No sap on dirigir-se	3	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Desconeixement dels avantatges/ No hi veu cap benefici/avantatge per l'empresari	17	0	0	2	0	6	0	0	0	9
No ha trobat el moment, ho té pendent	9	6	0	0	0	0	0	0	0	2
No creu que el consumidor ho tingui en compte	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
No té reclamacions i no ho ha necessitat	10	0	0	0	0	4	0	0	0	5
Formen part d'un gremi que ja està adherit	6	0	0	0	0	4	0	0	0	2
Altres	10	0	0	1	0	4	0	0	1	4
No contesta	25	8	0	3	1	4	0	0	1	7

Novembre 2009

Ponderat per demarcació i sector

TOTAL	Sector								
	Telefonia	Internet	Vehicles	Habitatge	Telecomunicacions	Gas	Transport	Electrodomèstics	Altres

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57

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

Base: Total entrevistes

Mostra real	150	3	1	33	10	9	1	1	9	83
Mostra ponderada	150	15	6	22	6	41	0	0	3	57
Estudis primaris	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Secundària general obligatòria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Batxillerat	22	8	0	2	2	0	0	0	1	9
Tècnic professional mig (FP I)	4	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Tècnic professional superior (FP II)	29	0	0	1	2	16	0	0	1	8
Titulacions universitàries (Diplomatura)	41	0	0	14	0	6	0	0	1	19
Titulacions universitàries (Llicenciatura)	51	6	6	3	2	18	0	0	0	16
Estudis de tercer cicle (Doctorat)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

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

Propietari	48	6	0	4	1	12	0	0	1	24
Empleat	72	8	0	4	5	22	0	0	2	30
Cap d'Atenció al client	23	0	0	14	0	6	0	0	1	2
Advocat extern/Gestoria/Assessoria	7	0	6	0	0	0	0	0	0	1