



REO núm: 1106
Data: 30/09/2024

Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han fet una reclamació. 2023

Taules estadístiques

Realitzat mitjançant un conveni entre:



Continguts

1. Fitxa tècnica	3
2. Freqüències	7
3. Encreuaments	
3.1. Sexe i edat	
3.1.1. Percentatges verticals amb marca Jhi ²	28
3.1.2. Percentatges horitzontals amb marca Jhi ²	47
3.1.3. Valors absoluts	66
4. Qüestionari	85

1. Fitxa tècnica

FITXA TÈCNICA PER ESTUDIS D'OPINIÓ

Definitiva per entrar el REO

1. Objecte del contracte i necessitats a satisfer

Títol de l'estudi d'opinió:	Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una reclamació. 2023
Resum de l'objecte:	avaluar el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una reclamació
Necessitats a satisfer:	Conèixer el grau de satisfacció de les persones consumidores que han fet una consulta

Està inclòs al Pla anual:

2. Altres paràmetres tècnics

2.1 Fitxa tècnica

Metodologia quantitativa:

- Lot 1. Enquestes presencials
- Lot 2. Enquestes telefòniques
- Lot 3. Enquestes per Internet/en línia amb marc mostral

	Seleccionar:	Observacions:	n	Error
1. Durada qüestionari:	>5' a 10'			
2. Grandària mostra:	Fins 500		456	4,59
3. Univers:	Usuaris d'un servei			
4. Mostreig:	Sense mostreig			
5. Nombre de quotes:	0 quotes			
6. Àmbit:	Catalunya			
7. Marc mostral:	Llistat d'univers			
8. Recordatoris:	1 o 2 recordatoris			
9. Retrucades:				

a) El preu unitari màxim previst a l'Acord marc és de: 5,25 €

b) Preu unitari previst pel promotor: **5,25 €** *L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu*

En cas que el preu sigui diferent al previst a l'Acord marc (b ≠ a), cal justificar el motiu.

Lot 4. Enquestes per Internet/en línia amb panells d'accés (Access panels)

Metodologia qualitativa:

Reunions de grup

Altres metodologies:

Metodologies no incloses en els apartats anteriors

especifiqueu:

2.2 Qüestionari i/o quió de les entrevistes

Brifing o primer esborrany

Definitiu

Altres (*especifiqueu*):

3. Altres dades de l'estudi

especificar (unitat/DG i Departament):

3.1 Promotor de l'estudi:

Agència Catalana del Consum

3.2 Executor de l'estudi

Especificar:

Direcció i disseny		
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		<i>observacions</i>
Presencial	Empreses Lot 1:	
Telefònic	Empreses Lot 2:	
Internet amb marc mostral	Empreses Lot 3:	Mitjans propis
Internet amb panel	Empreses Lot 4:	
Reunions de grup	Empreses Lot 5:	
Altres metodologies	<i>Especificar:</i>	
Anàlisi i informes addicionals	<i>Especificar:</i>	Centre d'Estudis d'Opinió
Altres	<i>Especificar:</i>	

3. Cost de l'estudi

*Cost màxim segons
Acord marc
€ (IVA no inclòs)*

*Cost unitat promotora
€ (IVA no inclòs)*

	<i>Cost màxim segons Acord marc € (IVA no inclòs)</i>	<i>Cost unitat promotora € (IVA no inclòs)</i>
Direcció i disseny	- €	- €
Treball de camp i informe descriptiu de resultats		
Lot 1: Presencial	- €	- €
Lot 2: Telefònic	- €	- €
Lot 3: Internet amb marc mostral	2.394,00 €	2.394,00 €
Lot 4: Internet amb panel	- €	- €
Lot 5: Reunions de grup	- €	- €
Altres metodologies	- €	- €
Anàlisi i informes addicionals	- €	- €
Altres	- €	- €

Total	2.394,00 €	2.394,00 €
--------------	-------------------	-------------------

L'enquesta s'ha fet a través de mitjans propis del CEO i el preu és merament orientatiu

4. Calendari d'execució del contracte

Especifiqueu les dates (dia o mes, any)

Treball de camp:	23/10/2023-05/11/2023
Lliurament dels fitxers de resultats per part del contractista:	nov-23
Presentació dels resultats per part del promotor:	

Documentació que s'adjunta a aquesta fitxa tècnica

Fitxers definitius per entrada al REO

- Qüestionari
- Guió de les reunions
- Taules estadístiques
- Informe de resultats
- Microdades de l'estudi
- Altres (especificar):

2. Freqüències

	Frequències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
Província			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Barcelona	265	58,1	58,1
Girona	85	18,6	76,8
Lleida	32	7,0	83,8
Tarragona	74	16,2	100,0
Via			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Correu certificat	3	0,7	0,7
Correu electrònic	19	4,2	4,8
Electrònica (Organisme extern)	19	4,2	9,0
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	331	72,6	81,6
Presencial	84	18,4	100,0
Any de tancament			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
2023	456	100,0	100,0
Mes de tancament			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
gener	40	8,8	8,8
febrer	58	12,7	21,5
març	63	13,8	35,3
abril	40	8,8	44,1
maig	54	11,8	55,9
juny	56	12,3	68,2
juliol	61	13,4	81,6
agost	54	11,8	93,4
setembre	30	6,6	100,0
Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Català	311	68,2	68,2
Castellà	107	23,5	91,7
Li és indiferent	38	8,3	100,0
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> vau presentar una reclamació de consum, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Sí	456	100,0	100,0
No	0	0,0	100,0
No ho recordo	0	0,0	100,0
1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Menys d'un any	84	18,4	18,4
Entre 1 i 2 anys	51	11,2	29,6
Més de dos anys	292	64,0	93,6
No ho recordo	29	6,4	100,0
2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...			
Base: Total entrevistes	456	100,0	
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	168	36,8	
Cercador d'Internet	80	17,5	
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	62	13,6	
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	45	9,9	
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	44	9,6	
Xarxes socials	18	3,9	
Feina	6	1,3	
Consell Comarcal	3	0,7	
No ho recordo	38	8,3	
Altres	45	9,9	

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
3. A través de quin mitjà va presentar la vostra reclamació de consum? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última.			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat	228	50,0	50,0
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	84	18,4	68,4
Presencialment a l'OAC de la Generalitat (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o als Serveis Territorials de l'ACdC (Agència Catalana del Consum)	66	14,5	82,9
Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)	48	10,5	93,4
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	7	1,5	95,0
Altres	13	2,9	97,8
No ho recordo	10	2,2	100,0
4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Electricitat	72	15,8	15,8
Gas	55	12,1	27,9
Telefonia / Internet	51	11,2	39,0
Transport públic i privat	44	9,6	48,7
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	28	6,1	54,8
Vehicles (reparació/compravenda)	22	4,8	59,6
Serveis financers	21	4,6	64,3
Restauració i allotjaments	20	4,4	68,6
Altres comerç	19	4,2	72,8
Compres on-line i servei de paqueteria	14	3,1	75,9
Assegurances	14	3,1	78,9
Viatges i turisme	9	2,0	80,9
Esports	9	2,0	82,9
Habitatge i serveis immobiliaris	8	1,8	84,6
Espectacles	6	1,3	86,0
Informàtica	5	1,1	87,1
Eficiència energètica	4	0,9	87,9
Aigua	1	0,2	88,2
Altres	51	11,2	99,3
No ho recordo	3	0,7	100,0
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	115	25,2	25,2
1	18	3,9	29,2
2	17	3,7	32,9
3	12	2,6	35,5
4	13	2,9	38,4
5	23	5,0	43,4
6	19	4,2	47,6
7	30	6,6	54,2
8	42	9,2	63,4
9	41	9,0	72,4
10 Molt satisfet/a	122	26,8	99,1
No ho sé	4	0,9	100,0
Mitjana	5,54		
Desviació típica	4,07		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
6a. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. La claredat de les instruccions per emplenar el formulari.			
Base: Formulari web	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	2	0,9	0,9
1	3	1,3	2,2
2	3	1,3	3,5
3	6	2,6	6,2
4	9	4,0	10,1
5	24	10,6	20,7
6	18	7,9	28,6
7	35	15,4	44,1
8	53	23,3	67,4
9	30	13,2	80,6
10 Molt satisfet/a	42	18,5	99,1
No ho sé	2	0,9	100,0
Mitjana	7,33		
Desviació típica	2,21		
6b. La facilitat del procés per presentar la reclamació.			
Base: Formulari web	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	5	2,2	2,2
1	5	2,2	4,4
2	5	2,2	6,6
3	5	2,2	8,8
4	11	4,8	13,7
5	17	7,5	21,1
6	17	7,5	28,6
7	33	14,5	43,2
8	53	23,3	66,5
9	28	12,3	78,9
10 Molt satisfet/a	47	20,7	99,6
No ho sé	1	0,4	100,0
Mitjana	7,25		
Desviació típica	2,48		
6c. El tipus de documents a annexar.			
Base: Formulari web	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	11	4,8	4,8
1	2	0,9	5,7
2	3	1,3	7,0
3	4	1,8	8,8
4	8	3,5	12,3
5	26	11,5	23,8
6	18	7,9	31,7
7	27	11,9	43,6
8	53	23,3	67,0
9	23	10,1	77,1
10 Molt satisfet/a	46	20,3	97,4
No ho sé	6	2,6	100,0
Mitjana	7,10		
Desviació típica	2,61		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
6d. La facilitat per annexar els documents.			
Base: Formulari web	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	6	2,6	2,6
1	5	2,2	4,8
2	5	2,2	7,0
3	1	0,4	7,5
4	7	3,1	10,6
5	24	10,6	21,1
6	15	6,6	27,8
7	30	13,2	41,0
8	48	21,1	62,1
9	33	14,5	76,7
10 Molt satisfet/a	50	22,0	98,7
No ho sé	3	1,3	100,0
Mitjana	7,35		
Desviació típica	2,50		
6e. La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda.			
Base: Formulari web	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	8	3,5	3,5
1	3	1,3	4,8
2	2	0,9	5,7
3	6	2,6	8,4
4	5	2,2	10,6
5	19	8,4	18,9
6	13	5,7	24,7
7	24	10,6	35,2
8	46	20,3	55,5
9	33	14,5	70,0
10 Molt satisfet/a	67	29,5	99,6
No ho sé	1	0,4	100,0
Mitjana	7,62		
Desviació típica	2,56		
7a. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següent ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació.			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
0 Gens satisfet/a	85	18,6	18,6
1	13	2,9	21,5
2	16	3,5	25,0
3	20	4,4	29,4
4	20	4,4	33,8
5	35	7,7	41,4
6	35	7,7	49,1
7	40	8,8	57,9
8	57	12,5	70,4
9	50	11,0	81,4
10 Molt satisfet/a	84	18,4	99,8
No ho sé	1	0,2	100,0
Mitjana	5,71		
Desviació típica	3,62		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
7b. El tracte rebut per part del personal.			
Base: Ha estat atès per una persona física			
0 Gens satisfet/a	5	4,4	4,4
1	2	1,8	6,1
2	0	0,0	6,1
3	2	1,8	7,9
4	3	2,6	10,5
5	7	6,1	16,7
6	5	4,4	21,1
7	8	7,0	28,1
8	15	13,2	41,2
9	13	11,4	52,6
10 Molt satisfet/a	54	47,4	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	8,05		
Desviació típica	2,72		
7c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació.			
Base: Total entrevistats			
0 Gens satisfet/a	89	19,5	19,5
1	14	3,1	22,6
2	14	3,1	25,7
3	14	3,1	28,7
4	13	2,9	31,6
5	39	8,6	40,1
6	20	4,4	44,5
7	39	8,6	53,1
8	56	12,3	65,4
9	43	9,4	74,8
10 Molt satisfet/a	108	23,7	98,5
No ho sé	7	1,5	100,0
Mitjana	5,88		
Desviació típica	3,77		
7d. La claredat de la informació rebuda.			
Base: Total entrevistes			
0 Gens satisfet/a	68	14,9	14,9
1	11	2,4	17,3
2	14	3,1	20,4
3	13	2,9	23,2
4	18	3,9	27,2
5	35	7,7	34,9
6	20	4,4	39,3
7	35	7,7	46,9
8	74	16,2	63,2
9	53	11,6	74,8
10 Molt satisfet/a	112	24,6	99,3
No ho sé	3	0,7	100,0
Mitjana	6,36		
Desviació típica	3,56		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
7e. El llenguatge utilitzat pel personal.			
Base: Ha estat atès per una persona física			
0 Gens satisfet/a	5	4,4	4,4
1	1	0,9	5,3
2	0	0,0	5,3
3	1	0,9	6,1
4	2	1,8	7,9
5	4	3,5	11,4
6	10	8,8	20,2
7	7	6,1	26,3
8	18	15,8	42,1
9	14	12,3	54,4
10 Molt satisfet/a	50	43,9	98,2
No ho sé	2	1,8	100,0
Mitjana	8,13		
Desviació típica	2,55		
7f. El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts.			
Base: Total entrevistats			
0 Gens satisfet/a	37	8,1	8,1
1	6	1,3	9,4
2	9	2,0	11,4
3	11	2,4	13,8
4	8	1,8	15,6
5	45	9,9	25,4
6	28	6,1	31,6
7	52	11,4	43,0
8	80	17,5	60,5
9	53	11,6	72,1
10 Molt satisfet/a	120	26,3	98,5
No ho sé	7	1,5	100,0
Mitjana	7,04		
Desviació típica	3,02		
7g. El coneixement de l'estat de la tramitació.			
Base: Total entrevistats			
0 Gens satisfet/a	82	18,0	18,0
1	17	3,7	21,7
2	11	2,4	24,1
3	25	5,5	29,6
4	19	4,2	33,8
5	37	8,1	41,9
6	33	7,2	49,1
7	36	7,9	57,0
8	52	11,4	68,4
9	38	8,3	76,8
10 Molt satisfet/a	99	21,7	98,5
No ho sé	7	1,5	100,0
Mitjana	5,73		
Desviació típica	3,67		
8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?			
Base: Total entrevistats			
Menys d'un mes	56	12,3	12,3
D'un a tres mesos	175	38,4	50,7
De tres a sis mesos	93	20,4	71,1
Més de sis mesos	82	18,0	89,0
No ho recordo	50	11,0	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Sí	80	17,5	17,5
No	376	82,5	100,0
10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?			
Base: Coneix el distintiu	80	17,5	0,0
Sí	43	53,8	53,8
No	37	46,3	100,0
10. Quins?			
Base: Coneix les avantatges	43	9,4	0,0
Resolució vinculant del conflicte	13	30,2	30,2
Mediació del conflicte evitant un judici	9	20,9	51,2
Major seguretat i acompanyament davant els tràmits	8	18,6	69,8
Cap	6	14,0	83,7
Altres	5	11,6	95,3
No ho sé	2	4,7	100,0
11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?			
Base: Coneix el distintiu	80	17,5	0,0
Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas	27	33,8	33,8
Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients	25	31,3	65,0
Que el meu cas es resoldrà amb un arbitratge	14	17,5	82,5
No ho sé	14	17,5	100,0
12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
La mediació	182	39,9	39,9
L'arbitratge	20	4,4	44,3
Ambdues	45	9,9	54,2
No ho sé	209	45,8	100,0
13a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. La claredat de la informació.			
Base: Mediació	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	24	10,6	10,6
1	5	2,2	12,8
2	5	2,2	15,0
3	2	0,9	15,9
4	6	2,6	18,5
5	17	7,5	26,0
6	12	5,3	31,3
7	23	10,1	41,4
8	34	15,0	56,4
9	26	11,5	67,8
10 Molt satisfet/a	66	29,1	96,9
No ho sé	7	3,1	100,0
Mitjana	6,95		
Desviació típica	3,30		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
13b. El tracte rebut.			
Base: Mediació	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	19	8,4	8,4
1	3	1,3	9,7
2	3	1,3	11,0
3	3	1,3	12,3
4	4	1,8	14,1
5	20	8,8	22,9
6	8	3,5	26,4
7	17	7,5	33,9
8	28	12,3	46,3
9	35	15,4	61,7
10 Molt satisfet/a	78	34,4	96,0
No ho sé	9	4,0	100,0
Mitjana	7,43		
Desviació típica	3,12		
13c. La documentació exigida.			
Base: Mediació	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	19	8,4	8,4
1	3	1,3	9,7
2	3	1,3	11,0
3	5	2,2	13,2
4	3	1,3	14,5
5	27	11,9	26,4
6	10	4,4	30,8
7	27	11,9	42,7
8	29	12,8	55,5
9	27	11,9	67,4
10 Molt satisfet/a	63	27,8	95,2
No ho sé	11	4,8	100,0
Mitjana	7,06		
Desviació típica	3,08		
13d. El temps d'espera per l'entrevista.			
Base: Mediació	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	33	14,5	14,5
1	6	2,6	17,2
2	3	1,3	18,5
3	3	1,3	19,8
4	3	1,3	21,1
5	20	8,8	30,0
6	11	4,8	34,8
7	20	8,8	43,6
8	14	6,2	49,8
9	21	9,3	59,0
10 Molt satisfet/a	53	23,3	82,4
No ho sé	40	17,6	100,0
Mitjana	6,26		
Desviació típica	3,70		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
13e. Els coneixements del mediador/a.			
Base: Mediació	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	25	11,0	11,0
1	2	0,9	11,9
2	2	0,9	12,8
3	7	3,1	15,9
4	3	1,3	17,2
5	14	6,2	23,3
6	9	4,0	27,3
7	16	7,0	34,4
8	28	12,3	46,7
9	24	10,6	57,3
10 Molt satisfet/a	64	28,2	85,5
No ho sé	33	14,5	100,0
Mitjana	6,98		
Desviació típica	3,42		
13f. L'interès del mediador/a.			
Base: Mediació	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	30	13,2	13,2
1	4	1,8	15,0
2	5	2,2	17,2
3	2	0,9	18,1
4	4	1,8	19,8
5	22	9,7	29,5
6	12	5,3	34,8
7	15	6,6	41,4
8	25	11,0	52,4
9	22	9,7	62,1
10 Molt satisfet/a	70	30,8	93,0
No ho sé	16	7,0	100,0
Mitjana	6,73		
Desviació típica	3,54		
13g. El seguiment del seu cas.			
Base: Mediació	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	28	12,3	12,3
1	10	4,4	16,7
2	9	4,0	20,7
3	8	3,5	24,2
4	9	4,0	28,2
5	19	8,4	36,6
6	7	3,1	39,6
7	19	8,4	48,0
8	32	14,1	62,1
9	19	8,4	70,5
10 Molt satisfet/a	61	26,9	97,4
No ho sé	6	2,6	100,0
Mitjana	6,31		
Desviació típica	3,57		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
13h. El temps de resolució.			
Base: Mediació	227	49,8	0,0
0 Gens satisfet/a	38	16,7	16,7
1	4	1,8	18,5
2	10	4,4	22,9
3	8	3,5	26,4
4	4	1,8	28,2
5	20	8,8	37,0
6	14	6,2	43,2
7	22	9,7	52,9
8	28	12,3	65,2
9	27	11,9	77,1
10 Molt satisfet/a	47	20,7	97,8
No ho sé	5	2,2	100,0
Mitjana	6,03		
Desviació típica	3,60		
14a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a l'Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través de l'arbitratge. La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud.			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
0 Gens satisfet/a	3	4,6	4,6
1	0	0,0	4,6
2	0	0,0	4,6
3	1	1,5	6,2
4	1	1,5	7,7
5	6	9,2	16,9
6	6	9,2	26,2
7	10	15,4	41,5
8	9	13,8	55,4
9	6	9,2	64,6
10 Molt satisfet/a	20	30,8	95,4
No ho sé	3	4,6	100,0
Mitjana	7,56		
Desviació típica	2,55		
14b. La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud.			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
0 Gens satisfet/a	4	6,2	6,2
1	0	0,0	6,2
2	0	0,0	6,2
3	1	1,5	7,7
4	2	3,1	10,8
5	9	13,8	24,6
6	2	3,1	27,7
7	8	12,3	40,0
8	10	15,4	55,4
9	9	13,8	69,2
10 Molt satisfet/a	18	27,7	96,9
No ho sé	2	3,1	100,0
Mitjana	7,38		
Desviació típica	2,74		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
14c. La documentació/ papers que us van demanar.			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
0 Gens satisfet/a	2	3,1	3,1
1	1	1,5	4,6
2	0	0,0	4,6
3	1	1,5	6,2
4	0	0,0	6,2
5	10	15,4	21,5
6	2	3,1	24,6
7	5	7,7	32,3
8	8	12,3	44,6
9	13	20,0	64,6
10 Molt satisfet/a	18	27,7	92,3
No ho sé	5	7,7	100,0
Mitjana	7,70		
Desviació típica	2,55		
14d. El tracte rebut del personal.			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
0 Gens satisfet/a	3	4,6	4,6
1	0	0,0	4,6
2	0	0,0	4,6
3	0	0,0	4,6
4	1	1,5	6,2
5	5	7,7	13,8
6	5	7,7	21,5
7	5	7,7	29,2
8	6	9,2	38,5
9	9	13,8	52,3
10 Molt satisfet/a	27	41,5	93,8
No ho sé	4	6,2	100,0
Mitjana	8,08		
Desviació típica	2,56		
14e. La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud.			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
0 Gens satisfet/a	7	10,8	10,8
1	0	0,0	10,8
2	1	1,5	12,3
3	0	0,0	12,3
4	2	3,1	15,4
5	9	13,8	29,2
6	3	4,6	33,8
7	6	9,2	43,1
8	8	12,3	55,4
9	8	12,3	67,7
10 Molt satisfet/a	19	29,2	96,9
No ho sé	2	3,1	100,0
Mitjana	7,00		
Desviació típica	3,20		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
14f. L'assessorament tècnic sobre el cas.			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
0 Gens satisfet/a	6	9,2	9,2
1	0	0,0	9,2
2	2	3,1	12,3
3	1	1,5	13,8
4	3	4,6	18,5
5	7	10,8	29,2
6	1	1,5	30,8
7	7	10,8	41,5
8	4	6,2	47,7
9	7	10,8	58,5
10 Molt satisfet/a	22	33,8	92,3
No ho sé	5	7,7	100,0
Mitjana	7,07		
Desviació típica	3,31		
14g. Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència).			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
0 Gens satisfet/a	2	3,1	3,1
1	1	1,5	4,6
2	0	0,0	4,6
3	1	1,5	6,2
4	2	3,1	9,2
5	7	10,8	20,0
6	3	4,6	24,6
7	2	3,1	27,7
8	5	7,7	35,4
9	8	12,3	47,7
10 Molt satisfet/a	17	26,2	73,8
No ho sé	17	26,2	100,0
Mitjana	7,52		
Desviació típica	2,83		
14h. El temps d'admissió del tràmit.			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
0 Gens satisfet/a	6	9,2	9,2
1	1	1,5	10,8
2	0	0,0	10,8
3	4	6,2	16,9
4	1	1,5	18,5
5	6	9,2	27,7
6	4	6,2	33,8
7	5	7,7	41,5
8	7	10,8	52,3
9	10	15,4	67,7
10 Molt satisfet/a	17	26,2	93,8
No ho sé	4	6,2	100,0
Mitjana	6,92		
Desviació típica	3,24		
15. Vàreu assistir a la vista arbitral?			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
Sí, de forma presencial	5	7,7	7,7
Sí, per videoconferència	13	20,0	27,7
No	47	72,3	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
16a. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? La professionalitat dels membres del tribunal.			
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	3,9	0,0
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0
5	4	22,2	22,2
6	2	11,1	33,3
7	2	11,1	44,4
8	1	5,6	50,0
9	2	11,1	61,1
10 Molt satisfet/a	7	38,9	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,89		
Desviació típica	2,11		
16b. L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...).			
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	3,9	0,0
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0
2	1	5,6	5,6
3	0	0,0	5,6
4	0	0,0	5,6
5	4	22,2	27,8
6	0	0,0	27,8
7	2	11,1	38,9
8	1	5,6	44,4
9	3	16,7	61,1
10 Molt satisfet/a	7	38,9	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,83		
Desviació típica	2,48		
16c. Les instal·lacions.			
Base: Va assistir presencialment	5	1,1	0,0
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0
5	2	40,0	40,0
6	1	20,0	60,0
7	0	0,0	60,0
8	0	0,0	60,0
9	0	0,0	60,0
10 Molt satisfet/a	2	40,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,20		
Desviació típica	2,59		

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
16d. La qualitat de la connexió.			
Base: Va assistir per videoconferència			
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0
5	1	7,7	7,7
6	1	7,7	15,4
7	3	23,1	38,5
8	2	15,4	53,8
9	3	23,1	76,9
10 Molt satisfet/a	3	23,1	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	8,08		
Desviació típica	1,61		
16e. Els horaris de realització de les vistes.			
Base: Va assistir a la vista arbitral			
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0
5	6	33,3	33,3
6	1	5,6	38,9
7	0	0,0	38,9
8	2	11,1	50,0
9	3	16,7	66,7
10 Molt satisfet/a	6	33,3	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,72		
Desviació típica	2,22		
16f. El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes.			
Base: Va assistir a la vista arbitral			
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0
5	2	11,1	11,1
6	4	22,2	33,3
7	2	11,1	44,4
8	2	11,1	55,6
9	1	5,6	61,1
10 Molt satisfet/a	7	38,9	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,94		
Desviació típica	1,95		
17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?			
Base: Va assistir a la vista arbitral			
Sí	13	72,2	72,2
No	3	16,7	88,9
No ho recordo	2	11,1	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?			
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	3,9	0,0
Molt llarga	0	0,0	0,0
Llarga	0	0,0	0,0
Adequada	15	83,3	83,3
Curta	3	16,7	100,0
Molt curta	0	0,0	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?			
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	3,9	0,0
0 Gens clara	1	5,6	5,6
1	0	0,0	5,6
2	0	0,0	5,6
3	0	0,0	5,6
4	2	11,1	16,7
5	2	11,1	27,8
6	0	0,0	27,8
7	4	22,2	50,0
8	1	5,6	55,6
9	2	11,1	66,7
10 Molt clara	6	33,3	100,0
No ho sé	0	0,0	100,0
Mitjana	7,33		
Desviació típica	2,83		
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyalau quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge			
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	3,9	0,0
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	6	33,3	33,3
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	5	27,8	61,1
La gratuïtat	5	27,8	88,9
La rapidesa	1	5,6	94,4
Cap / Res	0	0,0	94,4
No ho sé	1	5,6	100,0
21. I el segon més important?			
Base: Contesta 1er més important	17	3,7	0,0
La gratuïtat	6	35,3	35,3
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	5	29,4	64,7
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	3	17,6	82,4
La rapidesa	1	5,9	88,2
No ho sé	2	11,8	100,0
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyalau quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. (Conjunta)			
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	3,9	0,0
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	9	50,0	
La rapidesa	2	11,1	
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	10	55,6	
La gratuïtat	11	61,1	
Cap / Res	0	0,0	
No ho sé	1	5,6	
22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?			
Base: Arbitratge	65	14,3	0,0
Sí, ha complert el termini	27	41,5	41,5
Sí, ha complert, però no el termini	7	10,8	52,3
No, encara no ha complert	19	29,2	81,5
No ho sé	12	18,5	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?			
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	247	54,2	0,0
0 Gens	69	27,9	27,9
1	6	2,4	30,4
2	4	1,6	32,0
3	11	4,5	36,4
4	12	4,9	41,3
5	12	4,9	46,2
6	6	2,4	48,6
7	6	2,4	51,0
8	19	7,7	58,7
9	16	6,5	65,2
10 Molt	80	32,4	97,6
No ho sé	6	2,4	100,0
Mitjana	5,51		
Desviació típica	4,24		
24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornariu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	247	54,2	0,0
Segur que sí	144	58,3	58,3
Probablement sí	35	14,2	72,5
Probablement no	29	11,7	84,2
Segur que no	25	10,1	94,3
No ho sé	14	5,7	100,0
25. Per quin motiu no tornariu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?			
Base: No tornaria a presentar una reclamació	54	11,8	0,0
Insatisfacció pel resultat obtingut	18	33,3	33,3
Insatisfacció per manca de competències	8	14,8	48,1
Insatisfacció general amb el servei	7	13,0	61,1
Continuació dels tràmits per la via privada	6	11,1	72,2
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	6	11,1	83,3
Temps d'espera per la tramitació de respostes	5	9,3	92,6
Altres	4	7,4	100,0
26. Triariu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Sí	201	44,1	44,1
No	94	20,6	64,7
No ho sé	161	35,3	100,0
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
L'atenció i l'assessorament al consumidor	89	19,5	19,5
La resolució	69	15,1	34,6
La possibilitat de ser escoltat	59	12,9	47,6
La facilitat en la tramitació	45	9,9	57,5
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	36	7,9	65,4
La rapidesa en la resolució	23	5,0	70,4
La documentació que cal presentar	9	2,0	72,4
La informació rebuda	7	1,5	73,9
Cap / Res	103	22,6	96,5
No ho sé	16	3,5	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
28. I el segon més important?			
Base: Contesta en 1er lloc	337	73,9	0,0
L'atenció i l'assessorament al consumidor	60	17,8	17,8
La facilitat en la tramitació	60	17,8	35,6
La possibilitat de ser escoltat	52	15,4	51,0
La rapidesa en la resolució	47	13,9	65,0
La resolució	43	12,8	77,7
La informació rebuda	25	7,4	85,2
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	23	6,8	92,0
La documentació que cal presentar	11	3,3	95,3
No ho sé	16	4,7	100,0
29. I el tercer més important?			
Base: Contesta en 2on lloc	321	70,4	0,0
La facilitat en la tramitació	54	16,8	16,8
L'atenció i l'assessorament al consumidor	49	15,3	32,1
La rapidesa en la resolució	43	13,4	45,5
La possibilitat de ser escoltat	42	13,1	58,6
La informació rebuda	36	11,2	69,8
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	31	9,7	79,4
La resolució	31	9,7	89,1
La documentació que cal presentar	17	5,3	94,4
No ho sé	18	5,6	100,0
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? (Conjunta)			
Base: Total entrevistes	456	100,0	
L'atenció i l'assessorament al consumidor	198	43,4	
La facilitat en la tramitació	159	34,9	
La possibilitat de ser escoltat	153	33,6	
La resolució	143	31,4	
La rapidesa en la resolució	113	24,8	
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	90	19,7	
La informació rebuda	68	14,9	
La documentació que cal presentar	37	8,1	
Cap / Res	103	22,6	
No ho sé	16	3,5	
30. Quin és el vostre sexe?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Home	244	53,5	53,5
Dona	211	46,3	99,8
No binari	1	0,2	100,0
31. Quina és la vostra edat?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
De 18 a 34	62	13,6	13,6
De 35 a 49	166	36,4	50,0
De 50 a 64	149	32,7	82,7
De 65 anys o més	79	17,3	100,0
Mitjana	50,64		
32. On vàreu néixer?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Catalunya	356	78,1	78,1
Altres comunitats autònomes	53	11,6	89,7
Fora d'Espanya	37	8,1	97,8
Prefereixo no contestar	10	2,2	100,0

	Freqüències	Percentatges	% Acumulat
Total	456	100	100
33. Quina llengua parleu habitualment?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Català	312	68,4	68,4
Castellà	128	28,1	96,5
Altres opcions	8	1,8	98,2
Prefereixo no contestar	8	1,8	100,0
34. Quina llengua o llengües parleu habitualment?			
Base: Contesta altres	8	1,8	0,0
Català i castellà per igual	3	37,5	37,5
Aranès	0	0,0	37,5
Àrab	0	0,0	37,5
Romanès	0	0,0	37,5
Altres llengües o combinacions	5	62,5	100,0
35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Treball	301	66,0	66,0
Treball domèstic no remunerat	3	0,7	66,7
No treball: estic a l'atur	22	4,8	71,5
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	102	22,4	93,9
No treball: estic estudiant	9	2,0	95,8
Prefereixo no contestar	19	4,2	100,0
36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Sense estudis	1	0,2	0,2
Estudis primaris	44	9,6	9,9
Estudis secundaris	145	31,8	41,7
Estudis universitaris	253	55,5	97,1
Altres	0	0,0	97,1
Prefereixo no contestar	13	2,9	100,0
37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Jo sol/la	74	16,2	16,2
Dos persones	148	32,5	48,7
Tres o quatre persones	196	43,0	91,7
Més de quatre persones	38	8,3	100,0
Mitjana	2,77		
Desviació típica	1,44		
38. Com és composta la vostra llar?			
Base: Total entrevistes	456	100,0	0,0
Jo sol/a	74	16,2	16,2
Monoparental: pare/mare amb fills/es	53	11,6	27,9
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	9	2,0	29,8
Parella sense fills/es	68	14,9	44,7
Parella sense fills/es i altres familiars	6	1,3	46,1
Parella amb fills/es	162	35,5	81,6
Parella amb fills/es i altres familiars	13	2,9	84,4
Dues persones o més que no són parella	13	2,9	87,3
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	1	0,2	87,5
Altres	10	2,2	89,7
Prefereixo no contestar	47	10,3	100,0

3. Encreuaments

3.1 Encreuaments: Sexe i edat

3.1.1 Encreuaments: Sexe i edat Percentatges verticals amb marca Jhi²

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
Província							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Barcelona	58,1	57,0	59,2	61,3	59,6	55,7	57,0
Girona	18,6	19,7	17,5	16,1	17,5	18,8	22,8
Lleida	7,0	7,4	6,6	9,7	6,0	6,7	7,6
Tarragona	16,2	16,0	16,6	12,9	16,9	18,8	12,7
Via							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Correu certificat	0,7	0,4	0,9	0,0	0,6	1,3	0,0
Correu electrònic	4,2	3,3	5,2	4,8	4,2	3,4	5,1
Electrònica (Organisme extern)	4,2	3,3	5,2	3,2	4,2	4,0	5,1
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	72,6	75,0	69,7	>87,1	>80,7	<66,4	<55,7
Presencial	18,4	18,0	19,0	<4,8	<10,2	>24,8	>34,2
Any de tancament							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
2023	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Mes de tancament							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
gener	8,8	>12,7	<3,8	14,5	7,8	10,1	3,8
febrer	12,7	10,7	15,2	12,9	13,3	12,8	11,4
març	13,8	13,1	14,7	14,5	14,5	12,1	15,2
abril	8,8	>11,9	<5,2	9,7	7,2	10,1	8,9
maig	11,8	11,5	12,3	14,5	8,4	14,1	12,7
juny	12,3	10,7	14,2	11,3	14,5	14,1	<5,1
juliol	13,4	12,3	14,7	11,3	14,5	10,7	17,7
agost	11,8	11,1	12,8	6,5	13,9	8,7	17,7
setembre	6,6	6,1	7,1	4,8	6,0	7,4	7,6
Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Català	68,2	70,5	65,9	67,7	64,5	70,5	72,2
Castellà	23,5	22,1	24,6	24,2	>28,9	18,8	20,3
Li és indiferent	8,3	7,4	9,5	8,1	6,6	10,7	7,6
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> vau presentar una reclamació de consum, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Sí	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
No	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Menys d'un any	18,4	16,8	20,4	25,8	16,3	18,8	16,5
Entre 1 i 2 anys	11,2	9,0	13,7	>19,4	12,0	7,4	10,1
Més de dos anys	64,0	66,8	60,7	<50,0	65,7	67,1	65,8
No ho recordo	6,4	7,4	5,2	4,8	6,0	6,7	7,6
2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	36,8	<31,1	>43,6	>51,6	38,6	31,5	31,6
Cercador d'Internet	17,5	20,1	14,7	21,0	18,7	16,1	15,2
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	13,6	13,5	13,7	9,7	16,9	14,8	7,6
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	9,9	9,8	9,5	11,3	11,4	6,7	11,4
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	9,6	10,2	9,0	12,9	7,2	9,4	12,7
Xarxes socials	3,9	3,3	4,7	>11,3	3,6	2,0	2,5
Feina	1,3	1,6	0,9	1,6	1,8	0,7	1,3
Consell Comarcal	0,7	0,4	0,9	0,0	0,0	0,7	>2,5
No ho recordo	8,3	9,8	6,6	3,2	7,2	10,7	10,1
Altres	9,9	11,9	7,6	3,2	7,2	>14,1	12,7

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
3. A través de quin mitjà vau presentar la vostra reclamació de consum? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat	50,0	48,4	52,1	59,7	>62,0	<40,9	<34,2
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	18,4	>22,1	<13,7	21,0	15,1	18,8	22,8
Presencialment a l'OAC de la Generalitat (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o als Serveis Territorials de l'ACdC (Agència Catalana del Consum)	14,5	15,2	13,7	8,1	<9,0	18,8	>22,8
Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)	10,5	8,6	12,8	4,8	8,4	14,1	12,7
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	1,5	0,8	2,4	1,6	1,2	2,0	1,3
Altres	2,9	2,5	3,3	1,6	2,4	3,4	3,8
No ho recordo	2,2	2,5	1,9	3,2	1,8	2,0	2,5
4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Electricitat	15,8	18,0	13,3	8,1	12,0	18,8	>24,1
Gas	12,1	12,3	11,8	6,5	9,0	10,7	>25,3
Telefonia / Internet	11,2	9,0	13,7	4,8	12,0	11,4	13,9
Transport públic i privat	9,6	9,4	10,0	>22,6	9,0	7,4	5,1
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	6,1	>9,0	<2,8	1,6	8,4	7,4	2,5
Vehicles (reparació/compravenda)	4,8	6,1	3,3	6,5	3,6	7,4	1,3
Serveis financers	4,6	4,5	4,7	0,0	6,6	4,7	3,8
Restauració i allotjaments	4,4	5,3	3,3	8,1	>7,8	<1,3	<0,0
Altres comerç	4,2	2,9	5,7	6,5	4,2	4,7	1,3
Compres on-line i servei de paqueteria	3,1	2,0	4,3	>8,1	3,0	2,0	1,3
Assegurances	3,1	2,9	3,3	3,2	2,4	4,0	2,5
Viatges i turisme	2,0	1,2	2,8	3,2	0,6	2,7	2,5
Esports	2,0	1,6	2,4	1,6	1,2	2,7	2,5
Habitatge i serveis immobiliaris	1,8	2,0	1,4	3,2	1,2	2,0	1,3
Espectacles	1,3	1,6	0,9	3,2	1,8	0,7	0,0
Informàtica	1,1	1,2	0,9	1,6	1,8	0,7	0,0
Eficiència energètica	0,9	1,2	0,5	0,0	0,6	1,3	1,3
Aigua	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,7	0,0
Altres	11,2	<8,2	14,2	9,7	13,9	9,4	10,1
No ho recordo	0,7	1,2	0,0	1,6	0,6	0,0	1,3
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
0 Gens satisfet/a	25,2	27,0	23,2	>37,1	28,9	22,8	<12,7
1	3,9	4,5	3,3	1,6	3,0	4,0	7,6
2	3,7	4,5	2,8	4,8	6,0	2,0	1,3
3	2,6	2,0	3,3	1,6	2,4	3,4	2,5
4	2,9	2,5	3,3	0,0	4,2	4,0	0,0
5	5,0	5,7	4,3	3,2	5,4	4,0	7,6
6	4,2	3,7	4,3	4,8	<0,6	>8,1	3,8
7	6,6	5,7	7,6	4,8	>10,2	<2,7	7,6
8	9,2	9,4	9,0	8,1	7,2	10,7	11,4
9	9,0	8,2	10,0	11,3	9,6	10,1	3,8
10 Molt satisfet/a	26,8	26,2	27,5	22,6	<21,1	26,8	>41,8
No ho sé	0,9	0,4	1,4	0,0	1,2	1,3	0,0
Mitjana	5,54	5,34	5,77	4,87	5,03	5,74	6,75
Desviació típica	4,07	4,12	4,01	4,33	4,07	4,00	3,76

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
6a. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. La claredat de les instruccions per emplenar el formulari.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	0,9	0,8	0,9	2,7	0,0	0,0	3,7
1	1,3	0,8	1,8	2,7	1,0	1,6	0,0
2	1,3	0,8	1,8	0,0	2,0	0,0	3,7
3	2,6	4,2	0,9	5,4	2,9	0,0	3,7
4	4,0	5,9	1,8	5,4	2,9	6,6	0,0
5	10,6	12,7	8,3	10,8	10,8	6,6	18,5
6	7,9	7,6	8,3	10,8	11,8	3,3	0,0
7	15,4	12,7	18,3	8,1	>21,6	11,5	11,1
8	23,3	28,0	18,3	21,6	19,6	>36,1	11,1
9	13,2	12,7	13,8	13,5	10,8	16,4	14,8
10 Molt satisfet/a	18,5	<13,6	>23,9	18,9	16,7	14,8	>33,3
No ho sé	0,9	0,0	1,8	0,0	0,0	>3,3	0,0
Mitjana	7,33	7,11	7,58	7,00	7,22	7,69	7,44
Desviació típica	2,21	2,18	2,23	2,61	2,06	1,88	2,81
6b. La facilitat del procés per presentar la reclamació.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	2,2	2,5	1,8	5,4	2,0	0,0	3,7
1	2,2	2,5	1,8	2,7	2,9	0,0	3,7
2	2,2	2,5	1,8	2,7	2,0	1,6	3,7
3	2,2	2,5	1,8	5,4	2,0	1,6	0,0
4	4,8	5,9	3,7	0,0	6,9	4,9	3,7
5	7,5	7,6	7,3	8,1	7,8	6,6	7,4
6	7,5	7,6	7,3	10,8	9,8	3,3	3,7
7	14,5	13,6	15,6	13,5	17,6	13,1	7,4
8	23,3	26,3	20,2	18,9	21,6	>32,8	14,8
9	12,3	11,9	12,8	13,5	8,8	14,8	18,5
10 Molt satisfet/a	20,7	16,9	24,8	18,9	18,6	19,7	33,3
No ho sé	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	1,6	0,0
Mitjana	7,25	7,04	7,47	6,86	7,00	7,77	7,56
Desviació típica	2,48	2,54	2,42	2,87	2,48	1,91	2,94
6c. El tipus de documents a annexar.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	4,8	6,8	2,8	5,4	3,9	4,9	7,4
1	0,9	0,8	0,9	0,0	1,0	1,6	0,0
2	1,3	0,0	2,8	>5,4	0,0	0,0	3,7
3	1,8	1,7	1,8	0,0	2,9	1,6	0,0
4	3,5	3,4	3,7	2,7	2,9	4,9	3,7
5	11,5	12,7	10,1	13,5	12,7	8,2	11,1
6	7,9	9,3	6,4	5,4	10,8	6,6	3,7
7	11,9	10,2	13,8	13,5	15,7	8,2	3,7
8	23,3	26,3	20,2	18,9	23,5	27,9	18,5
9	10,1	11,0	9,2	8,1	7,8	13,1	14,8
10 Molt satisfet/a	20,3	16,9	23,9	27,0	14,7	21,3	29,6
No ho sé	2,6	0,8	4,6	0,0	3,9	1,6	3,7
Mitjana	7,10	6,95	7,28	7,11	6,93	7,30	7,31
Desviació típica	2,61	2,67	2,54	2,83	2,40	2,64	3,07

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
6d. La facilitat per annexar els documents.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	2,6	4,2	0,9	5,4	2,0	1,6	3,7
1	2,2	2,5	1,8	0,0	2,0	3,3	3,7
2	2,2	2,5	1,8	2,7	1,0	3,3	3,7
3	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	1,6	0,0
4	3,1	2,5	3,7	8,1	2,0	3,3	0,0
5	10,6	9,3	11,9	5,4	14,7	4,9	14,8
6	6,6	5,9	7,3	5,4	8,8	6,6	0,0
7	13,2	16,9	9,2	8,1	17,6	11,5	7,4
8	21,1	23,7	18,3	21,6	22,5	21,3	14,8
9	14,5	13,6	15,6	16,2	11,8	14,8	22,2
10 Molt satisfet/a	22,0	17,8	26,6	27,0	16,7	24,6	29,6
No ho sé	1,3	0,8	1,8	0,0	1,0	3,3	0,0
Mitjana	7,35	7,15	7,58	7,43	7,22	7,46	7,52
Desviació típica	2,50	2,60	2,37	2,76	2,24	2,60	2,90
6e. La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	3,5	4,2	2,8	>10,8	2,0	0,0	7,4
1	1,3	0,8	1,8	0,0	1,0	0,0	>7,4
2	0,9	0,0	1,8	0,0	0,0	>3,3	0,0
3	2,6	4,2	0,9	2,7	3,9	1,6	0,0
4	2,2	3,4	0,9	0,0	2,0	4,9	0,0
5	8,4	10,2	6,4	16,2	5,9	6,6	11,1
6	5,7	5,1	6,4	5,4	7,8	4,9	0,0
7	10,6	7,6	13,8	2,7	>17,6	4,9	7,4
8	20,3	>26,3	<13,8	10,8	22,5	24,6	14,8
9	14,5	12,7	16,5	16,2	10,8	19,7	14,8
10 Molt satisfet/a	29,5	25,4	33,9	35,1	26,5	27,9	37,0
No ho sé	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	1,6	0,0
Mitjana	7,62	7,41	7,84	7,24	7,63	7,93	7,37
Desviació típica	2,56	2,60	2,51	3,25	2,26	2,16	3,33
7a. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següent ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
0 Gens satisfet/a	18,6	19,3	18,0	>29,0	20,5	15,4	12,7
1	2,9	2,9	2,8	4,8	4,2	1,3	1,3
2	3,5	2,9	4,3	0,0	3,0	4,7	5,1
3	4,4	5,3	3,3	1,6	4,2	6,7	2,5
4	4,4	4,9	3,8	4,8	4,8	4,7	2,5
5	7,7	9,4	5,7	4,8	8,4	7,4	8,9
6	7,7	7,4	7,6	12,9	6,6	8,1	5,1
7	8,8	8,2	9,5	8,1	>14,5	<4,7	5,1
8	12,5	13,1	11,8	9,7	<8,4	>18,1	12,7
9	11,0	10,2	11,8	4,8	10,2	12,8	13,9
10 Molt satisfet/a	18,4	16,4	20,9	19,4	15,1	16,1	>29,1
No ho sé	0,2	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	>1,3
Mitjana	5,71	5,54	5,90	5,02	5,36	5,89	6,65
Desviació típica	3,62	3,59	3,67	3,92	3,61	3,47	3,53

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
7b. El tracte rebut per part del personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física							
0 Gens satisfet/a	4,4	1,7	7,1	0,0	3,4	8,2	0,0
1	1,8	1,7	1,8	0,0	0,0	0,0	>7,1
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1,8	1,7	1,8	0,0	0,0	4,1	0,0
4	2,6	1,7	3,6	0,0	0,0	4,1	3,6
5	6,1	3,4	8,9	0,0	>13,8	6,1	0,0
6	4,4	5,2	3,6	0,0	10,3	2,0	3,6
7	7,0	8,6	5,4	12,5	3,4	8,2	7,1
8	13,2	13,8	12,5	25,0	13,8	14,3	7,1
9	11,4	12,1	10,7	12,5	13,8	6,1	17,9
10 Molt satisfet/a	47,4	50,0	44,6	50,0	41,4	46,9	53,6
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,05	8,41	7,68	9,00	8,03	7,67	8,46
Desviació típica	2,72	2,30	3,07	1,20	2,43	3,11	2,57
7c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	19,5	18,9	20,4	27,4	24,1	<14,1	13,9
1	3,1	3,7	2,4	4,8	3,0	3,4	1,3
2	3,1	3,7	2,4	1,6	2,4	2,0	>7,6
3	3,1	3,3	2,8	1,6	4,2	2,7	2,5
4	2,9	3,7	1,9	0,0	2,4	>5,4	1,3
5	8,6	9,0	8,1	4,8	9,6	12,1	<2,5
6	4,4	4,9	3,3	1,6	5,4	4,7	3,8
7	8,6	7,8	9,5	11,3	8,4	8,1	7,6
8	12,3	11,5	13,3	11,3	12,7	13,4	10,1
9	9,4	10,7	8,1	8,1	7,2	10,7	12,7
10 Molt satisfet/a	23,7	21,3	26,5	25,8	19,3	22,1	>34,2
No ho sé	1,5	1,6	1,4	1,6	1,2	1,3	2,5
Mitjana	5,88	5,75	6,02	5,56	5,35	6,16	6,71
Desviació típica	3,77	3,74	3,82	4,16	3,82	3,49	3,74
7d. La claredat de la informació rebuda.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	14,9	13,1	17,1	>30,6	15,7	<9,4	11,4
1	2,4	1,6	3,3	0,0	3,6	2,7	1,3
2	3,1	4,5	1,4	3,2	1,8	4,7	2,5
3	2,9	4,1	1,4	0,0	>5,4	0,7	3,8
4	3,9	4,1	3,8	4,8	6,0	2,7	1,3
5	7,7	7,8	7,1	6,5	7,8	9,4	5,1
6	4,4	3,7	5,2	1,6	5,4	4,0	5,1
7	7,7	8,6	6,6	8,1	7,2	10,1	3,8
8	16,2	17,2	15,2	14,5	18,1	16,8	12,7
9	11,6	11,9	11,4	8,1	10,8	13,4	12,7
10 Molt satisfet/a	24,6	22,5	27,0	22,6	<17,5	25,5	>39,2
No ho sé	0,7	0,8	0,5	0,0	0,6	0,7	1,3
Mitjana	6,36	6,36	6,36	5,39	5,90	6,81	7,22
Desviació típica	3,56	3,45	3,68	4,09	3,51	3,26	3,47

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
7e. El llenguatge utilitzat pel personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física							
0 Gens satisfet/a	4,4	5,2	3,6	0,0	0,0	8,2	3,6
1	0,9	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	3,6
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,9	0,0	1,8	0,0	0,0	2,0	0,0
4	1,8	1,7	1,8	0,0	3,4	2,0	0,0
5	3,5	1,7	5,4	0,0	>10,3	2,0	0,0
6	8,8	8,6	8,9	0,0	10,3	8,2	10,7
7	6,1	6,9	5,4	12,5	3,4	8,2	3,6
8	15,8	17,2	14,3	37,5	20,7	14,3	7,1
9	12,3	15,5	8,9	12,5	10,3	10,2	17,9
10 Molt satisfet/a	43,9	41,4	46,4	37,5	41,4	42,9	50,0
No ho sé	1,8	1,7	1,8	0,0	0,0	2,0	3,6
Mitjana	8,13	8,21	8,05	8,75	8,24	7,81	8,41
Desviació típica	2,55	2,48	2,64	1,16	1,94	2,97	2,65
7f. El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts.							
Base: Total entrevistats							
0 Gens satisfet/a	8,1	6,6	10,0	11,3	6,6	8,1	8,9
1	1,3	1,2	1,4	0,0	1,8	2,0	0,0
2	2,0	2,0	1,9	3,2	2,4	2,0	0,0
3	2,4	2,5	2,4	1,6	2,4	1,3	5,1
4	1,8	2,5	0,9	1,6	1,8	2,0	1,3
5	9,9	12,3	<6,6	11,3	12,7	7,4	7,6
6	6,1	4,5	8,1	3,2	6,6	6,7	6,3
7	11,4	10,2	12,8	11,3	13,9	11,4	6,3
8	17,5	19,7	15,2	22,6	18,7	16,8	12,7
9	11,6	11,9	11,4	4,8	12,0	14,1	11,4
10 Molt satisfet/a	26,3	25,0	28,0	29,0	<19,3	26,2	>39,2
No ho sé	1,5	1,6	1,4	0,0	1,8	2,0	1,3
Mitjana	7,04	7,09	7,00	6,87	6,84	7,12	7,46
Desviació típica	3,02	2,90	3,16	3,23	2,86	3,04	3,13
7g. El coneixement de l'estat de la tramitació.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	18,0	19,3	16,6	25,8	>22,9	<12,8	11,4
1	3,7	2,9	4,7	4,8	2,4	4,0	5,1
2	2,4	3,3	1,4	0,0	2,4	3,4	2,5
3	5,5	4,9	6,2	4,8	6,6	4,7	5,1
4	4,2	4,5	3,8	4,8	4,2	5,4	1,3
5	8,1	8,6	7,1	4,8	7,8	11,4	5,1
6	7,2	8,2	6,2	6,5	6,6	8,1	7,6
7	7,9	5,7	10,4	8,1	10,2	6,7	5,1
8	11,4	13,1	9,5	9,7	9,6	13,4	12,7
9	8,3	7,8	9,0	4,8	7,8	10,1	8,9
10 Molt satisfet/a	21,7	20,1	23,7	25,8	17,5	18,1	>34,2
No ho sé	1,5	1,6	1,4	0,0	1,8	2,0	1,3
Mitjana	5,73	5,60	5,89	5,37	5,26	5,90	6,68
Desviació típica	3,67	3,67	3,67	4,01	3,72	3,41	3,61

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Menys d'un mes	12,3	11,5	13,3	14,5	12,7	11,4	11,4
D'un a tres mesos	38,4	41,0	35,1	33,9	35,5	36,9	>50,6
De tres a sis mesos	20,4	19,3	21,8	29,0	18,7	22,8	12,7
Més de sis mesos	18,0	18,9	17,1	14,5	22,3	17,4	12,7
No ho recordo	11,0	9,4	12,8	8,1	10,8	11,4	12,7
9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Sí	17,5	18,4	16,6	14,5	14,5	>24,2	13,9
No	82,5	81,6	83,4	85,5	85,5	<75,8	86,1
10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?							
Base: Coneix el distintiu	80	45	35	9	24	36	11
Sí	53,8	55,6	51,4	<22,2	50,0	63,9	54,5
No	46,3	44,4	48,6	>77,8	50,0	36,1	45,5
10. Quins?							
Base: Coneix les avantatges	43	25	18	2	12	23	6
Resolució vinculant del conflicte	30,2	32,0	27,8	50,0	33,3	30,4	16,7
Mediació del conflicte evitant un judici	20,9	20,0	22,2	0,0	16,7	21,7	33,3
Major seguretat i acompanyament davant els tràmits	18,6	<8,0	>33,3	0,0	16,7	17,4	33,3
Cap	14,0	16,0	11,1	50,0	16,7	13,0	0,0
Altres	11,6	16,0	5,6	0,0	8,3	13,0	16,7
No ho sé	4,7	8,0	0,0	0,0	8,3	4,3	0,0
11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Coneix el distintiu	80	45	35	9	24	36	11
Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas	33,8	40,0	25,7	22,2	25,0	44,4	27,3
Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients	31,3	24,4	40,0	>77,8	25,0	22,2	36,4
Que el meu cas es resoldrà amb un arbitratge	17,5	22,2	11,4	0,0	25,0	16,7	18,2
No ho sé	17,5	13,3	22,9	0,0	25,0	16,7	18,2
12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
La mediació	39,9	>44,7	<34,6	41,9	<31,9	44,3	46,8
L'arbitratge	4,4	4,9	3,8	3,2	4,8	6,0	1,3
Ambdues	9,9	9,8	10,0	9,7	9,6	10,1	10,1
No ho sé	45,8	<40,6	>51,7	45,2	>53,6	39,6	41,8
13a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. La claredat de la informació.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	10,6	11,3	9,6	>21,9	11,6	7,4	6,7
1	2,2	3,0	1,1	0,0	1,4	2,5	4,4
2	2,2	3,0	1,1	0,0	4,3	2,5	0,0
3	0,9	0,8	1,1	0,0	1,4	0,0	2,2
4	2,6	>4,5	<0,0	3,1	2,9	2,5	2,2
5	7,5	7,5	7,4	6,3	8,7	9,9	2,2
6	5,3	6,0	4,3	0,0	8,7	7,4	0,0
7	10,1	8,3	12,8	15,6	5,8	9,9	13,3
8	15,0	14,3	16,0	15,6	13,0	21,0	6,7
9	11,5	11,3	11,7	6,3	11,6	8,6	>20,0
10 Molt satisfet/a	29,1	26,3	33,0	28,1	29,0	23,5	40,0
No ho sé	3,1	3,8	2,1	3,1	1,4	4,9	2,2
Mitjana	6,95	6,65	7,37	6,35	6,71	6,95	7,75
Desviació típica	3,30	3,41	3,10	3,83	3,42	3,01	3,14

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
13b. El tracte rebut.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	8,4	9,0	7,4	>21,9	7,2	6,2	4,4
1	1,3	1,5	1,1	0,0	1,4	0,0	>4,4
2	1,3	1,5	1,1	0,0	1,4	2,5	0,0
3	1,3	0,8	2,1	3,1	0,0	2,5	0,0
4	1,8	2,3	1,1	0,0	2,9	2,5	0,0
5	8,8	11,3	5,3	9,4	11,6	8,6	4,4
6	3,5	3,8	3,2	3,1	5,8	3,7	0,0
7	7,5	6,0	9,6	6,3	11,6	6,2	4,4
8	12,3	9,8	16,0	6,3	8,7	>19,8	8,9
9	15,4	17,3	12,8	6,3	11,6	17,3	24,4
10 Molt satisfet/a	34,4	31,6	38,3	37,5	34,8	28,4	42,2
No ho sé	4,0	5,3	2,1	6,3	2,9	2,5	6,7
Mitjana	7,43	7,25	7,68	6,40	7,33	7,47	8,26
Desviació típica	3,12	3,22	2,99	4,06	3,03	2,86	2,84
13c. La documentació exigida.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	8,4	10,5	5,3	15,6	8,7	7,4	4,4
1	1,3	1,5	1,1	0,0	1,4	2,5	0,0
2	1,3	1,5	1,1	0,0	2,9	0,0	2,2
3	2,2	2,3	2,1	0,0	2,9	2,5	2,2
4	1,3	0,8	2,1	0,0	0,0	>3,7	0,0
5	11,9	12,0	11,7	18,8	>20,3	<6,2	4,4
6	4,4	5,3	3,2	0,0	4,3	>8,6	0,0
7	11,9	10,5	13,8	15,6	8,7	13,6	11,1
8	12,8	11,3	14,9	9,4	14,5	16,0	6,7
9	11,9	13,5	9,6	3,1	11,6	11,1	20,0
10 Molt satisfet/a	27,8	24,1	33,0	31,3	24,6	22,2	>40,0
No ho sé	4,8	6,8	2,1	6,3	<0,0	6,2	8,9
Mitjana	7,06	6,78	7,43	6,60	6,71	6,96	8,17
Desviació típica	3,08	3,26	2,80	3,53	3,12	2,97	2,70
13d. El temps d'espera per l'entrevista.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	14,5	15,8	12,8	25,0	14,5	14,8	6,7
1	2,6	3,8	1,1	0,0	1,4	3,7	4,4
2	1,3	1,5	1,1	0,0	1,4	1,2	2,2
3	1,3	1,5	1,1	0,0	1,4	1,2	2,2
4	1,3	<0,0	>3,2	0,0	2,9	1,2	0,0
5	8,8	7,5	10,6	12,5	13,0	7,4	2,2
6	4,8	3,8	6,4	6,3	5,8	6,2	0,0
7	8,8	9,0	8,5	6,3	4,3	13,6	8,9
8	6,2	5,3	7,4	3,1	5,8	8,6	4,4
9	9,3	10,5	7,4	9,4	8,7	8,6	11,1
10 Molt satisfet/a	23,3	21,8	25,5	15,6	27,5	<14,8	>37,8
No ho sé	17,6	19,5	14,9	21,9	13,0	18,5	20,0
Mitjana	6,26	6,08	6,49	5,24	6,33	5,88	7,53
Desviació típica	3,70	3,85	3,50	4,03	3,68	3,58	3,50

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
13e. Els coneixements del mediador/a.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	11,0	12,8	8,5	>21,9	10,1	11,1	4,4
1	0,9	0,8	1,1	0,0	1,4	1,2	0,0
2	0,9	1,5	0,0	0,0	1,4	1,2	0,0
3	3,1	3,8	2,1	3,1	2,9	3,7	2,2
4	1,3	0,8	2,1	0,0	1,4	2,5	0,0
5	6,2	6,0	6,4	6,3	>13,0	3,7	0,0
6	4,0	2,3	6,4	6,3	4,3	4,9	0,0
7	7,0	6,8	7,4	3,1	5,8	7,4	11,1
8	12,3	11,3	13,8	15,6	13,0	13,6	6,7
9	10,6	12,0	8,5	6,3	11,6	8,6	15,6
10 Molt satisfet/a	28,2	26,3	30,9	18,8	26,1	24,7	>44,4
No ho sé	14,5	15,8	12,8	18,8	8,7	17,3	15,6
Mitjana	6,98	6,78	7,27	5,77	6,79	6,75	8,55
Desviació típica	3,42	3,59	3,16	3,98	3,32	3,48	2,51
13f. L'interès del mediador/a.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	13,2	12,8	13,8	>25,0	13,0	13,6	4,4
1	1,8	2,3	1,1	0,0	4,3	0,0	2,2
2	2,2	2,3	2,1	0,0	2,9	2,5	2,2
3	0,9	0,8	1,1	0,0	0,0	1,2	2,2
4	1,8	2,3	1,1	3,1	2,9	1,2	0,0
5	9,7	11,3	7,4	<0,0	>15,9	11,1	4,4
6	5,3	3,8	7,4	>15,6	7,2	<1,2	2,2
7	6,6	5,3	8,5	3,1	2,9	>11,1	6,7
8	11,0	9,0	13,8	12,5	11,6	11,1	8,9
9	9,7	11,3	7,4	3,1	7,2	9,9	>17,8
10 Molt satisfet/a	30,8	29,3	33,0	31,3	29,0	24,7	>44,4
No ho sé	7,0	9,8	3,2	6,3	2,9	>12,3	4,4
Mitjana	6,73	6,66	6,84	6,07	6,31	6,61	8,07
Desviació típica	3,54	3,59	3,50	4,06	3,57	3,51	2,89
13g. El seguiment del seu cas.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	12,3	14,3	9,6	>25,0	13,0	7,4	11,1
1	4,4	5,3	3,2	0,0	4,3	4,9	6,7
2	4,0	4,5	3,2	0,0	7,2	4,9	0,0
3	3,5	5,3	1,1	6,3	2,9	1,2	6,7
4	4,0	3,8	4,3	3,1	2,9	4,9	4,4
5	8,4	8,3	8,5	6,3	13,0	8,6	2,2
6	3,1	2,3	4,3	3,1	1,4	>6,2	0,0
7	8,4	7,5	9,6	12,5	4,3	9,9	8,9
8	14,1	14,3	13,8	6,3	15,9	16,0	13,3
9	8,4	9,0	7,4	3,1	7,2	8,6	13,3
10 Molt satisfet/a	26,9	23,3	31,9	31,3	26,1	22,2	33,3
No ho sé	2,6	2,3	3,2	3,1	1,4	4,9	0,0
Mitjana	6,31	5,95	6,84	5,77	6,06	6,48	6,78
Desviació típica	3,57	3,67	3,37	4,05	3,65	3,25	3,65

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
13h. El temps de resolució.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	16,7	18,8	13,8	>34,4	17,4	12,3	11,1
1	1,8	2,3	1,1	0,0	0,0	2,5	4,4
2	4,4	3,8	5,3	0,0	2,9	6,2	6,7
3	3,5	4,5	2,1	0,0	5,8	3,7	2,2
4	1,8	1,5	2,1	>9,4	1,4	0,0	0,0
5	8,8	10,5	6,4	6,3	>14,5	9,9	<0,0
6	6,2	4,5	8,5	3,1	8,7	6,2	4,4
7	9,7	9,8	9,6	12,5	5,8	12,3	8,9
8	12,3	12,0	12,8	3,1	8,7	17,3	15,6
9	11,9	11,3	12,8	6,3	14,5	9,9	15,6
10 Molt satisfet/a	20,7	19,5	22,3	21,9	20,3	16,0	28,9
No ho sé	2,2	1,5	3,2	3,1	0,0	3,7	2,2
Mitjana	6,03	5,79	6,37	4,90	5,97	6,09	6,82
Desviació típica	3,60	3,67	3,49	4,13	3,55	3,36	3,61
14a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a l'Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través de l'arbitratge. La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	4,6	5,6	3,4	12,5	4,2	4,2	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1,5	2,8	0,0	>12,5	0,0	0,0	0,0
4	1,5	2,8	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0
5	9,2	11,1	6,9	0,0	16,7	8,3	0,0
6	9,2	11,1	6,9	12,5	12,5	8,3	0,0
7	15,4	13,9	17,2	12,5	20,8	12,5	11,1
8	13,8	8,3	20,7	12,5	12,5	12,5	22,2
9	9,2	11,1	6,9	12,5	4,2	12,5	11,1
10 Molt satisfet/a	30,8	27,8	34,5	25,0	20,8	33,3	55,6
No ho sé	4,6	5,6	3,4	0,0	4,2	8,3	0,0
Mitjana	7,56	7,24	7,96	6,63	6,96	7,91	9,11
Desviació típica	2,55	2,75	2,25	3,54	2,42	2,47	1,17
14b. La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	6,2	8,3	3,4	>25,0	4,2	4,2	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1,5	2,8	0,0	>12,5	0,0	0,0	0,0
4	3,1	5,6	0,0	0,0	4,2	4,2	0,0
5	13,8	13,9	13,8	0,0	20,8	12,5	11,1
6	3,1	2,8	3,4	0,0	4,2	4,2	0,0
7	12,3	8,3	17,2	0,0	>25,0	4,2	11,1
8	15,4	13,9	17,2	12,5	12,5	20,8	11,1
9	13,8	19,4	6,9	25,0	8,3	12,5	22,2
10 Molt satisfet/a	27,7	22,2	34,5	25,0	20,8	29,2	44,4
No ho sé	3,1	2,8	3,4	0,0	0,0	8,3	0,0
Mitjana	7,38	7,03	7,82	6,13	7,04	7,68	8,67
Desviació típica	2,74	3,00	2,36	4,39	2,42	2,59	1,73

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
14c. La documentació/ papers que us van demanar.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	3,1	5,6	0,0	12,5	4,2	0,0	0,0
1	1,5	0,0	3,4	0,0	0,0	4,2	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1,5	2,8	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	15,4	16,7	13,8	12,5	20,8	8,3	22,2
6	3,1	2,8	3,4	0,0	0,0	4,2	11,1
7	7,7	5,6	10,3	>25,0	12,5	0,0	0,0
8	12,3	13,9	10,3	0,0	16,7	16,7	0,0
9	20,0	22,2	17,2	25,0	12,5	25,0	22,2
10 Molt satisfet/a	27,7	25,0	31,0	25,0	20,8	29,2	44,4
No ho sé	7,7	5,6	10,3	0,0	8,3	12,5	0,0
Mitjana	7,70	7,50	7,96	7,13	7,18	8,24	8,22
Desviació típica	2,55	2,74	2,31	3,36	2,63	2,28	2,22
14d. El tracte rebut del personal.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	4,6	5,6	3,4	12,5	4,2	4,2	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1,5	2,8	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0
5	7,7	11,1	3,4	12,5	12,5	4,2	0,0
6	7,7	8,3	6,9	0,0	12,5	8,3	0,0
7	7,7	5,6	10,3	12,5	12,5	0,0	11,1
8	9,2	8,3	10,3	12,5	8,3	8,3	11,1
9	13,8	11,1	17,2	25,0	12,5	16,7	0,0
10 Molt satisfet/a	41,5	44,4	37,9	25,0	29,2	50,0	66,7
No ho sé	6,2	2,8	10,3	0,0	4,2	8,3	11,1
Mitjana	8,08	7,89	8,35	7,25	7,43	8,59	9,38
Desviació típica	2,56	2,77	2,28	3,37	2,57	2,44	1,19
14e. La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	10,8	8,3	13,8	12,5	8,3	8,3	22,2
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1,5	2,8	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	3,1	2,8	3,4	0,0	8,3	0,0	0,0
5	13,8	16,7	10,3	12,5	16,7	12,5	11,1
6	4,6	5,6	3,4	0,0	4,2	8,3	0,0
7	9,2	5,6	13,8	12,5	>20,8	<0,0	0,0
8	12,3	11,1	13,8	25,0	12,5	12,5	0,0
9	12,3	16,7	6,9	12,5	8,3	16,7	11,1
10 Molt satisfet/a	29,2	27,8	31,0	25,0	16,7	33,3	55,6
No ho sé	3,1	2,8	3,4	0,0	0,0	8,3	0,0
Mitjana	7,00	7,09	6,89	7,13	6,38	7,59	7,11
Desviació típica	3,20	3,09	3,39	3,31	2,92	3,05	4,34

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
14f. L'assessorament tècnic sobre el cas.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	9,2	8,3	10,3	12,5	4,2	8,3	22,2
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	3,1	2,8	3,4	0,0	4,2	0,0	11,1
3	1,5	0,0	3,4	0,0	0,0	4,2	0,0
4	4,6	5,6	3,4	0,0	4,2	8,3	0,0
5	10,8	16,7	3,4	12,5	>20,8	4,2	0,0
6	1,5	0,0	3,4	0,0	0,0	4,2	0,0
7	10,8	11,1	10,3	>50,0	12,5	<0,0	0,0
8	6,2	2,8	10,3	0,0	8,3	8,3	0,0
9	10,8	13,9	6,9	0,0	4,2	>20,8	11,1
10 Molt satisfet/a	33,8	30,6	37,9	25,0	29,2	33,3	55,6
No ho sé	7,7	8,3	6,9	0,0	12,5	8,3	0,0
Mitjana	7,07	7,00	7,15	6,63	7,00	7,41	6,78
Desviació típica	3,31	3,23	3,46	3,16	2,93	3,29	4,63
14g. Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència).							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	3,1	2,8	3,4	12,5	0,0	4,2	0,0
1	1,5	0,0	3,4	0,0	0,0	4,2	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1,5	0,0	3,4	0,0	0,0	4,2	0,0
4	3,1	5,6	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0
5	10,8	11,1	10,3	0,0	>20,8	8,3	0,0
6	4,6	5,6	3,4	0,0	4,2	4,2	11,1
7	3,1	5,6	0,0	12,5	0,0	4,2	0,0
8	7,7	<0,0	>17,2	0,0	8,3	4,2	22,2
9	12,3	8,3	17,2	12,5	12,5	12,5	11,1
10 Molt satisfet/a	26,2	30,6	20,7	37,5	20,8	20,8	44,4
No ho sé	26,2	30,6	20,7	25,0	25,0	33,3	11,1
Mitjana	7,52	7,64	7,39	7,67	7,33	7,00	8,88
Desviació típica	2,83	2,78	2,93	3,93	2,38	3,35	1,46
14h. El temps d'admissió del tràmit.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	9,2	11,1	6,9	25,0	4,2	4,2	22,2
1	1,5	2,8	0,0	>12,5	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	6,2	8,3	3,4	0,0	8,3	8,3	0,0
4	1,5	2,8	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0
5	9,2	8,3	10,3	0,0	16,7	4,2	11,1
6	6,2	8,3	3,4	0,0	12,5	4,2	0,0
7	7,7	5,6	10,3	12,5	12,5	4,2	0,0
8	10,8	11,1	10,3	12,5	8,3	12,5	11,1
9	15,4	16,7	13,8	12,5	4,2	>29,2	11,1
10 Molt satisfet/a	26,2	22,2	31,0	25,0	25,0	20,8	44,4
No ho sé	6,2	2,8	10,3	0,0	4,2	12,5	0,0
Mitjana	6,92	6,49	7,50	5,63	6,70	7,67	6,89
Desviació típica	3,24	3,41	2,97	4,50	2,75	2,76	4,23
15. Vàreu assistir a la vista arbitral?							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
Sí, de forma presencial	7,7	8,3	6,9	12,5	8,3	8,3	0,0
Sí, per videoconferència	20,0	25,0	13,8	12,5	12,5	25,0	33,3
No	72,3	66,7	79,3	75,0	79,2	66,7	66,7

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
16a. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? La professionalitat dels membres del tribunal.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	22,2	25,0	16,7	0,0	>60,0	12,5	0,0
6	11,1	8,3	16,7	0,0	0,0	25,0	0,0
7	11,1	8,3	16,7	50,0	20,0	0,0	0,0
8	5,6	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	>33,3
9	11,1	8,3	16,7	0,0	0,0	25,0	0,0
10 Molt satisfet/a	38,9	50,0	16,7	50,0	20,0	37,5	66,7
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,89	8,08	7,50	8,50	6,40	8,13	9,33
Desviació típica	2,11	2,27	1,87	2,12	2,19	2,10	1,15
16b. L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...).							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	5,6	0,0	16,7	0,0	0,0	12,5	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	22,2	25,0	16,7	0,0	>60,0	12,5	0,0
6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	11,1	8,3	16,7	50,0	20,0	0,0	0,0
8	5,6	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	>33,3
9	16,7	16,7	16,7	0,0	0,0	>37,5	0,0
10 Molt satisfet/a	38,9	50,0	16,7	50,0	20,0	37,5	66,7
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,83	8,33	6,83	8,50	6,40	8,00	9,33
Desviació típica	2,48	2,19	2,93	2,12	2,19	2,93	1,15
16c. Les instal·lacions.							
Base: Va assistir presencialment	5	3	2	1	2	2	0
0 Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	40,0	33,3	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
6	20,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0
7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10 Molt satisfet/a	40,0	66,7	0,0	100,0	0,0	50,0	0,0
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,20	8,33	5,50	10,00	5,50	7,50	
Desviació típica	2,59	2,89	0,71		0,71	3,54	

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
16d. La qualitat de la connexió.							
Base: Va assistir per videoconferència	13	9	4	1	3	6	3
0 Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	7,7	11,1	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0
6	7,7	11,1	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0
7	23,1	11,1	50,0	0,0	33,3	33,3	0,0
8	15,4	11,1	25,0	>100,0	0,0	0,0	33,3
9	23,1	22,2	25,0	0,0	33,3	33,3	0,0
10 Molt satisfet/a	23,1	33,3	0,0	0,0	0,0	16,7	>66,7
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,08	8,22	7,75	8,00	7,00	8,00	9,33
Desviació típica	1,61	1,86	0,96		2,00	1,55	1,15
16e. Els horaris de realització de les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	33,3	25,0	50,0	0,0	>80,0	25,0	0,0
6	5,6	8,3	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0
7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	11,1	8,3	16,7	50,0	0,0	0,0	33,3
9	16,7	16,7	16,7	0,0	20,0	25,0	0,0
10 Molt satisfet/a	33,3	41,7	16,7	50,0	0,0	37,5	66,7
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,72	8,08	7,00	9,00	5,80	8,00	9,33
Desviació típica	2,22	2,19	2,28	1,41	1,79	2,27	1,15
16f. El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens satisfet/a	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	11,1	16,7	0,0	0,0	>40,0	0,0	0,0
6	22,2	25,0	16,7	50,0	20,0	25,0	0,0
7	11,1	<0,0	>33,3	0,0	20,0	12,5	0,0
8	11,1	8,3	16,7	0,0	20,0	0,0	33,3
9	5,6	8,3	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0
10 Molt satisfet/a	38,9	41,7	33,3	50,0	<0,0	50,0	66,7
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,94	7,92	8,00	8,00	6,20	8,50	9,33
Desviació típica	1,95	2,15	1,67	2,83	1,30	1,85	1,15
17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
Sí	72,2	75,0	66,7	100,0	40,0	75,0	100,0
No	16,7	16,7	16,7	0,0	20,0	25,0	0,0
No ho recordo	11,1	8,3	16,7	0,0	>40,0	0,0	0,0

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
Molt llarga	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llarga	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Adequada	83,3	75,0	100,0	100,0	100,0	75,0	66,7
Curta	16,7	25,0	0,0	0,0	0,0	25,0	33,3
Molt curta	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens clara	5,6	0,0	16,7	0,0	20,0	0,0	0,0
1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	11,1	8,3	16,7	0,0	20,0	12,5	0,0
5	11,1	16,7	0,0	0,0	20,0	12,5	0,0
6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	22,2	25,0	16,7	>100,0	20,0	12,5	0,0
8	5,6	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0	>33,3
9	11,1	16,7	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0
10 Molt clara	33,3	33,3	33,3	0,0	20,0	37,5	66,7
No ho sé	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,33	7,75	6,50	7,00	5,20	8,00	9,33
Desviació típica	2,83	2,22	3,89	0,00	3,70	2,39	1,15
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaleu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	33,3	25,0	50,0	50,0	20,0	37,5	33,3
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	27,8	41,7	0,0	0,0	20,0	37,5	33,3
La gratuïtat	27,8	25,0	33,3	50,0	20,0	25,0	33,3
La rapidesa	5,6	8,3	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
Cap / Res	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sé	5,6	0,0	16,7	0,0	20,0	0,0	0,0
21. I el segon més important?							
Base: Contesta 1er més important	17	12	5	2	4	8	3
La gratuïtat	35,3	41,7	20,0	50,0	50,0	37,5	0,0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	29,4	25,0	40,0	0,0	25,0	37,5	33,3
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	17,6	16,7	20,0	50,0	0,0	0,0	>66,7
La rapidesa	5,9	0,0	20,0	0,0	0,0	12,5	0,0
No ho sé	11,8	16,7	0,0	0,0	25,0	12,5	0,0
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaleu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. (Conjunta)							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	50,0	41,7	66,7	100,0	20,0	37,5	100,0
La rapidesa	11,1	8,3	16,7	0,0	20,0	12,5	0,0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	55,6	66,7	33,3	0,0	40,0	75,0	66,7
La gratuïtat	61,1	66,7	50,0	100,0	60,0	62,5	33,3
Cap / Res	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sé	5,6	0,0	16,7	0,0	20,0	0,0	0,0
22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
Sí, ha complert el termini	41,5	41,7	41,4	25,0	29,2	54,2	55,6
Sí, ha complert, però no el termini	10,8	5,6	17,2	25,0	8,3	12,5	0,0
No, encara no ha complert	29,2	33,3	24,1	25,0	37,5	20,8	33,3
No ho sé	18,5	19,4	17,2	25,0	25,0	12,5	11,1

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	247	145	102	34	77	90	46
0 Gens	27,9	28,3	27,5	38,2	26,0	24,4	30,4
1	2,4	3,4	1,0	0,0	3,9	3,3	0,0
2	1,6	2,8	0,0	>5,9	0,0	2,2	0,0
3	4,5	4,8	3,9	8,8	1,3	6,7	2,2
4	4,9	6,2	2,9	0,0	5,2	7,8	2,2
5	4,9	3,4	6,9	2,9	>10,4	2,2	2,2
6	2,4	2,1	2,9	2,9	2,6	3,3	0,0
7	2,4	2,1	2,9	5,9	1,3	1,1	4,3
8	7,7	8,3	6,9	5,9	6,5	>12,2	2,2
9	6,5	6,9	5,9	2,9	10,4	<2,2	10,9
10 Molt	32,4	29,0	37,3	26,5	31,2	32,2	39,1
No ho sé	2,4	2,8	2,0	0,0	1,3	2,2	>6,5
Mitjana	5,51	5,25	5,89	4,50	5,70	5,50	6,02
Desviació típica	4,24	4,23	4,24	4,32	4,16	4,14	4,52
24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornariu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	247	145	102	34	77	90	46
Segur que sí	58,3	54,5	63,7	50,0	58,4	57,8	65,2
Probablement sí	14,2	14,5	13,7	20,6	9,1	14,4	17,4
Probablement no	11,7	13,8	8,8	8,8	11,7	13,3	10,9
Segur que no	10,1	13,1	5,9	17,6	14,3	8,9	<0,0
No ho sé	5,7	4,1	7,8	2,9	6,5	5,6	6,5
25. Per quin motiu no tornariu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: No tornaria a presentar una reclamació	54	39	15	9	20	20	5
Insatisfacció pel resultat obtingut	33,3	30,8	40,0	22,2	30,0	40,0	40,0
Insatisfacció per manca de competències	14,8	12,8	20,0	0,0	20,0	10,0	40,0
Insatisfacció general amb el servei	13,0	12,8	13,3	>33,3	10,0	10,0	0,0
Continuació dels tràmits per la via privada	11,1	15,4	0,0	11,1	10,0	15,0	0,0
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	11,1	10,3	13,3	11,1	20,0	5,0	0,0
Temps d'espera per la tramitació de respostes	9,3	10,3	6,7	22,2	5,0	5,0	20,0
Altres	7,4	7,7	6,7	0,0	5,0	15,0	0,0
26. Triariu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Sí	44,1	>50,8	<36,0	33,9	45,8	40,9	>54,4
No	20,6	18,4	23,2	24,2	23,5	19,5	13,9
No ho sé	35,3	<30,7	>40,8	41,9	30,7	39,6	31,6
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
L'atenció i l'assessorament al consumidor	19,5	17,2	22,3	11,3	21,7	17,4	25,3
La resolució	15,1	16,8	13,3	>24,2	13,3	12,8	16,5
La possibilitat de ser escoltat	12,9	11,5	14,2	16,1	<8,4	>19,5	7,6
La facilitat en la tramitació	9,9	9,8	10,0	6,5	12,7	9,4	7,6
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	7,9	>11,1	<4,3	6,5	<3,6	9,4	>15,2
La rapidesa en la resolució	5,0	6,1	3,8	0,0	6,6	4,7	6,3
La documentació que cal presentar	2,0	1,2	2,8	>6,5	1,2	<0,0	3,8
La informació rebuda	1,5	0,8	2,4	3,2	1,8	0,7	1,3
Cap / Res	22,6	22,5	22,7	24,2	26,5	21,5	15,2
No ho sé	3,5	2,9	4,3	1,6	4,2	4,7	1,3

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
28. I el segon més important?							
Base: Contesta en 1er lloc	337	182	154	46	115	110	66
L'atenció i l'assessorament al consumidor	17,8	15,9	20,1	19,6	16,5	18,2	18,2
La facilitat en la tramitació	17,8	20,3	14,9	13,0	13,0	20,9	24,2
La possibilitat de ser escoltat	15,4	17,0	13,6	21,7	15,7	12,7	15,2
La rapidesa en la resolució	13,9	13,7	14,3	19,6	17,4	10,0	10,6
La resolució	12,8	11,0	14,9	8,7	15,7	15,5	6,1
La informació rebuda	7,4	6,0	8,4	6,5	7,8	6,4	9,1
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	6,8	7,7	5,8	6,5	3,5	8,2	10,6
La documentació que cal presentar	3,3	2,7	3,9	0,0	4,3	2,7	4,5
No ho sé	4,7	5,5	3,9	4,3	6,1	5,5	1,5
29. I el tercer més important?							
Base: Contesta en 2on lloc	321	172	148	44	108	104	65
La facilitat en la tramitació	16,8	18,0	15,5	18,2	13,0	19,2	18,5
L'atenció i l'assessorament al consumidor	15,3	18,0	12,2	13,6	11,1	20,2	15,4
La rapidesa en la resolució	13,4	13,4	13,5	18,2	15,7	8,7	13,8
La possibilitat de ser escoltat	13,1	11,0	15,5	18,2	14,8	10,6	10,8
La informació rebuda	11,2	11,6	10,8	4,5	11,1	13,5	12,3
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	9,7	9,3	10,1	11,4	10,2	9,6	7,7
La resolució	9,7	<5,8	>14,2	6,8	13,0	5,8	12,3
La documentació que cal presentar	5,3	6,4	4,1	2,3	4,6	8,7	3,1
No ho sé	5,6	6,4	4,1	6,8	6,5	3,8	6,2
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? (Conjunta)							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
L'atenció i l'assessorament al consumidor	43,4	41,8	45,5	35,5	40,4	45,0	53,2
La facilitat en la tramitació	34,9	37,7	31,8	29,0	30,1	38,3	43,0
La possibilitat de ser escoltat	33,6	32,0	35,1	>45,2	28,9	36,2	29,1
La resolució	31,4	29,1	34,1	35,5	32,5	28,2	31,6
La rapidesa en la resolució	24,8	25,8	23,7	27,4	28,9	<18,1	26,6
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	19,7	>23,4	<15,6	19,4	<12,7	22,1	>30,4
La informació rebuda	14,9	13,5	16,1	11,3	14,5	14,8	19,0
La documentació que cal presentar	8,1	7,8	8,5	8,1	7,2	8,1	10,1
Cap / Res	22,6	22,5	22,7	24,2	26,5	21,5	15,2
No ho sé	3,5	2,9	4,3	1,6	4,2	4,7	1,3
30. Quin és el vostre sexe?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Home	53,5	>100,0	<0,0	<38,7	50,6	53,7	>70,9
Dona	46,3	<0,0	>100,0	>61,3	49,4	45,6	<29,1
No binari	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0
31. Quina és la vostra edat?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
De 18 a 34	13,6	<9,8	>18,0	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 49	36,4	34,4	38,9	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 50 a 64	32,7	32,8	32,2	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
De 65 anys o més	17,3	>23,0	<10,9	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
Mitjana	50,64	53,00	47,88	28,71	43,22	56,87	71,67
32. On vàreu néixer?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Catalunya	78,1	76,2	80,1	74,2	79,5	82,6	<69,6
Altres comunitats autònomes	11,6	14,3	8,5	11,3	9,0	<7,4	>25,3
Fora d'Espanya	8,1	6,6	10,0	12,9	7,8	8,1	5,1
Prefereixo no contestar	2,2	2,9	1,4	1,6	3,6	2,0	0,0

% Verticals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
33. Quina llengua parleu habitualment?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Català	68,4	68,4	68,7	62,9	<61,4	73,2	>78,5
Castellà	28,1	27,5	28,4	35,5	>33,7	23,5	<19,0
Altres opcions	1,8	1,2	2,4	1,6	1,8	1,3	2,5
Prefereixo no contestar	1,8	2,9	0,5	0,0	3,0	2,0	0,0
34. Quina llengua o llengües parleu habitualment?							
Base: Contesta altres	8	3	5	1	3	2	2
Català i castellà per igual	37,5	33,3	40,0	0,0	33,3	50,0	50,0
Aranès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àrab	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Romanès	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres llengües o combinacions	62,5	66,7	60,0	100,0	66,7	50,0	50,0
35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Treball	66,0	63,9	68,2	>83,9	>87,3	67,8	<3,8
Treball domèstic no remunerat	0,7	0,0	1,4	0,0	0,0	>2,0	0,0
No treball: estic a l'atur	4,8	<2,9	>7,1	4,8	4,8	6,7	1,3
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	22,4	>28,7	<15,2	<0,0	<1,2	<16,8	>94,9
No treball: estic estudiant	2,0	0,8	3,3	>11,3	1,2	<0,0	0,0
Prefereixo no contestar	4,2	3,7	4,7	0,0	5,4	6,7	<0,0
36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Sense estudis	0,2	0,0	0,5	>1,6	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris	9,6	11,1	8,1	<0,0	<5,4	9,4	>26,6
Estudis secundaris	31,8	31,1	32,2	>46,8	28,3	32,2	26,6
Estudis universitaris	55,5	54,1	57,3	51,6	>63,3	55,0	<43,0
Altres	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prefereixo no contestar	2,9	3,7	1,9	0,0	3,0	3,4	3,8
37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Jo sol/la	16,2	16,4	16,1	19,4	14,5	14,8	20,3
Dos persones	32,5	30,7	34,1	37,1	<19,3	30,2	>60,8
Tres o quatre persones	43,0	45,1	40,8	33,9	>58,4	44,3	<15,2
Més de quatre persones	8,3	7,8	9,0	9,7	7,8	10,7	3,8
Mitjana	2,77	2,79	2,75	2,69	2,99	2,91	2,09
Desviació típica	1,44	1,56	1,31	1,37	1,33	1,71	0,88
38. Com és composta la vostra llar?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Jo sol/a	16,2	16,4	16,1	19,4	14,5	14,8	20,3
Monoparental: pare/mare amb fills/es	11,6	9,0	14,7	9,7	11,4	>17,4	<2,5
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	2,0	<0,4	>3,8	0,0	1,8	2,7	2,5
Parella sense fills/es	14,9	13,9	16,1	>25,8	<10,2	<7,4	>30,4
Parella sense fills/es i altres familiars	1,3	1,2	1,4	0,0	0,6	2,7	1,3
Parella amb fills/es	35,5	>40,2	<30,3	<22,6	>44,6	37,6	<22,8
Parella amb fills/es i altres familiars	2,9	2,0	3,8	1,6	3,6	2,7	2,5
Dues persones o més que no són parella	2,9	3,7	1,9	3,2	2,4	4,0	1,3
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	0,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	>1,3
Altres	2,2	2,0	2,4	4,8	1,2	0,7	5,1
Prefereixo no contestar	10,3	10,7	9,5	12,9	9,6	10,1	10,1

3.1.2 Encreuaments: Sexe i edat Percentatges horitzontals amb marca J_{hi}^2

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Província							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Barcelona	265	52,5	47,2	14,3	37,4	31,3	17,0
Girona	85	56,5	43,5	11,8	34,1	32,9	21,2
Lleida	32	56,3	43,8	18,8	31,3	31,3	18,8
Tarragona	74	52,7	47,3	10,8	37,8	37,8	13,5
Via							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Correu certificat	3	33,3	66,7	0,0	33,3	66,7	0,0
Correu electrònic	19	42,1	57,9	15,8	36,8	26,3	21,1
Electrònica (Organisme extern)	19	42,1	57,9	10,5	36,8	31,6	21,1
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	331	55,3	44,4	>16,3	>40,5	<29,9	<13,3
Presencial	84	52,4	47,6	<3,6	<20,2	>44,0	>32,1
Any de tancament							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
2023	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Mes de tancament							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
gener	40	>77,5	<20,0	22,5	32,5	37,5	7,5
febrer	58	44,8	55,2	13,8	37,9	32,8	15,5
març	63	50,8	49,2	14,3	38,1	28,6	19,0
abril	40	>72,5	<27,5	15,0	30,0	37,5	17,5
maig	54	51,9	48,1	16,7	25,9	38,9	18,5
juny	56	46,4	53,6	12,5	42,9	37,5	<7,1
juliol	61	49,2	50,8	11,5	39,3	26,2	23,0
agost	54	50,0	50,0	7,4	42,6	24,1	25,9
setembre	30	50,0	50,0	10,0	33,3	36,7	20,0
Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Català	311	55,3	44,7	13,5	34,4	33,8	18,3
Castellà	107	50,5	48,6	14,0	>44,9	26,2	15,0
Li és indiferent	38	47,4	52,6	13,2	28,9	42,1	15,8
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> vau presentar una reclamació de consum, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Sí	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
No	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho recordo	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Menys d'un any	84	48,8	51,2	19,0	32,1	33,3	15,5
Entre 1 i 2 anys	51	43,1	56,9	>23,5	39,2	21,6	15,7
Més de dos anys	292	55,8	43,8	<10,6	37,3	34,2	17,8
No ho recordo	29	62,1	37,9	10,3	34,5	34,5	20,7
2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	168	<45,2	>54,8	>19,0	38,1	28,0	14,9
Cercador d'Internet	80	61,3	38,8	16,3	38,8	30,0	15,0
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	62	53,2	46,8	9,7	45,2	35,5	9,7
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	45	53,3	44,4	15,6	42,2	22,2	20,0
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	44	56,8	43,2	18,2	27,3	31,8	22,7
Xarxes socials	18	44,4	55,6	>38,9	33,3	16,7	11,1
Feina	6	66,7	33,3	16,7	50,0	16,7	16,7
Consell Comarcal	3	33,3	66,7	0,0	0,0	33,3	>66,7
No ho recordo	38	63,2	36,8	5,3	31,6	42,1	21,1
Altres	45	64,4	35,6	4,4	26,7	>46,7	22,2

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
3. A través de quin mitjà va presentar la vostra reclamació de consum? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat	228	51,8	48,2	16,2	>45,2	<26,8	<11,8
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	84	>64,3	<34,5	15,5	29,8	33,3	21,4
Presencialment a l'OAC de la Generalitat (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o als Serveis Territorials de l'ACdC (Agència Catalana del Consum)	66	56,1	43,9	7,6	<22,7	42,4	>27,3
Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)	48	43,8	56,3	6,3	29,2	43,8	20,8
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	7	28,6	71,4	14,3	28,6	42,9	14,3
Altres	13	46,2	53,8	7,7	30,8	38,5	23,1
No ho recordo	10	60,0	40,0	20,0	30,0	30,0	20,0
4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Electricitat	72	61,1	38,9	6,9	27,8	38,9	>26,4
Gas	55	54,5	45,5	7,3	27,3	29,1	>36,4
Telefonia / Internet	51	43,1	56,9	5,9	39,2	33,3	21,6
Transport públic i privat	44	52,3	47,7	>31,8	34,1	25,0	9,1
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	28	>78,6	<21,4	3,6	50,0	39,3	7,1
Vehicles (reparació/compravenda)	22	68,2	31,8	18,2	27,3	50,0	4,5
Serveis financers	21	52,4	47,6	0,0	52,4	33,3	14,3
Restauració i allotjaments	20	65,0	35,0	25,0	>65,0	<10,0	<0,0
Altres comerç	19	36,8	63,2	21,1	36,8	36,8	5,3
Compres on-line i servei de paqueteria	14	35,7	64,3	>35,7	35,7	21,4	7,1
Assegurances	14	50,0	50,0	14,3	28,6	42,9	14,3
Viatges i turisme	9	33,3	66,7	22,2	11,1	44,4	22,2
Esports	9	44,4	55,6	11,1	22,2	44,4	22,2
Habitatge i serveis immobiliaris	8	62,5	37,5	25,0	25,0	37,5	12,5
Espectacles	6	66,7	33,3	33,3	50,0	16,7	0,0
Informàtica	5	60,0	40,0	20,0	60,0	20,0	0,0
Eficiència energètica	4	75,0	25,0	0,0	25,0	50,0	25,0
Aigua	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Altres	51	<39,2	58,8	11,8	45,1	27,5	15,7
No ho recordo	3	100,0	0,0	33,3	33,3	0,0	33,3
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
0 Gens satisfet/a	115	57,4	42,6	>20,0	41,7	29,6	<8,7
1	18	61,1	38,9	5,6	27,8	33,3	33,3
2	17	64,7	35,3	17,6	58,8	17,6	5,9
3	12	41,7	58,3	8,3	33,3	41,7	16,7
4	13	46,2	53,8	0,0	53,8	46,2	0,0
5	23	60,9	39,1	8,7	39,1	26,1	26,1
6	19	47,4	47,4	15,8	<5,3	>63,2	15,8
7	30	46,7	53,3	10,0	>56,7	<13,3	20,0
8	42	54,8	45,2	11,9	28,6	38,1	21,4
9	41	48,8	51,2	17,1	39,0	36,6	7,3
10 Molt satisfet/a	122	52,5	47,5	11,5	<28,7	32,8	>27,0
No ho sé	4	25,0	75,0	0,0	50,0	50,0	0,0
Mitjana	5,54	5,34	5,77	4,87	5,03	5,74	6,75
Desviació típica	4,07	4,12	4,01	4,33	4,07	4,00	3,76

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
6a. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. La claredat de les instruccions per emplenar el formulari.							
Base: Formulari web	227	52,0	48,0	16,3	44,9	26,9	11,9
0 Gens satisfet/a	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
1	3	33,3	66,7	33,3	33,3	33,3	0,0
2	3	33,3	66,7	0,0	66,7	0,0	33,3
3	6	83,3	16,7	33,3	50,0	0,0	16,7
4	9	77,8	22,2	22,2	33,3	44,4	0,0
5	24	62,5	37,5	16,7	45,8	16,7	20,8
6	18	50,0	50,0	22,2	66,7	11,1	0,0
7	35	42,9	57,1	8,6	>62,9	20,0	8,6
8	53	62,3	37,7	15,1	37,7	>41,5	5,7
9	30	50,0	50,0	16,7	36,7	33,3	13,3
10 Molt satisfet/a	42	<38,1	>61,9	16,7	40,5	21,4	>21,4
No ho sé	2	0,0	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
Mitjana	7,33	7,11	7,58	7,00	7,22	7,69	7,44
Desviació típica	2,21	2,18	2,23	2,61	2,06	1,88	2,81
6b. La facilitat del procés per presentar la reclamació.							
Base: Formulari web	227	52,0	48,0	16,3	44,9	26,9	11,9
0 Gens satisfet/a	5	60,0	40,0	40,0	40,0	0,0	20,0
1	5	60,0	40,0	20,0	60,0	0,0	20,0
2	5	60,0	40,0	20,0	40,0	20,0	20,0
3	5	60,0	40,0	40,0	40,0	20,0	0,0
4	11	63,6	36,4	0,0	63,6	27,3	9,1
5	17	52,9	47,1	17,6	47,1	23,5	11,8
6	17	52,9	47,1	23,5	58,8	11,8	5,9
7	33	48,5	51,5	15,2	54,5	24,2	6,1
8	53	58,5	41,5	13,2	41,5	>37,7	7,5
9	28	50,0	50,0	17,9	32,1	32,1	17,9
10 Molt satisfet/a	47	42,6	57,4	14,9	40,4	25,5	19,1
No ho sé	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	7,25	7,04	7,47	6,86	7,00	7,77	7,56
Desviació típica	2,48	2,54	2,42	2,87	2,48	1,91	2,94
6c. El tipus de documents a annexar.							
Base: Formulari web	227	52,0	48,0	16,3	44,9	26,9	11,9
0 Gens satisfet/a	11	72,7	27,3	18,2	36,4	27,3	18,2
1	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
2	3	0,0	100,0	>66,7	0,0	0,0	33,3
3	4	50,0	50,0	0,0	75,0	25,0	0,0
4	8	50,0	50,0	12,5	37,5	37,5	12,5
5	26	57,7	42,3	19,2	50,0	19,2	11,5
6	18	61,1	38,9	11,1	61,1	22,2	5,6
7	27	44,4	55,6	18,5	59,3	18,5	3,7
8	53	58,5	41,5	13,2	45,3	32,1	9,4
9	23	56,5	43,5	13,0	34,8	34,8	17,4
10 Molt satisfet/a	46	43,5	56,5	21,7	32,6	28,3	17,4
No ho sé	6	16,7	83,3	0,0	66,7	16,7	16,7
Mitjana	7,10	6,95	7,28	7,11	6,93	7,30	7,31
Desviació típica	2,61	2,67	2,54	2,83	2,40	2,64	3,07

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
6d. La facilitat per annexar els documents.							
Base: Formulari web	227	52,0	48,0	16,3	44,9	26,9	11,9
0 Gens satisfet/a	6	83,3	16,7	33,3	33,3	16,7	16,7
1	5	60,0	40,0	0,0	40,0	40,0	20,0
2	5	60,0	40,0	20,0	20,0	40,0	20,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	7	42,9	57,1	42,9	28,6	28,6	0,0
5	24	45,8	54,2	8,3	62,5	12,5	16,7
6	15	46,7	53,3	13,3	60,0	26,7	0,0
7	30	66,7	33,3	10,0	60,0	23,3	6,7
8	48	58,3	41,7	16,7	47,9	27,1	8,3
9	33	48,5	51,5	18,2	36,4	27,3	18,2
10 Molt satisfet/a	50	42,0	58,0	20,0	34,0	30,0	16,0
No ho sé	3	33,3	66,7	0,0	33,3	66,7	0,0
Mitjana	7,35	7,15	7,58	7,43	7,22	7,46	7,52
Desviació típica	2,50	2,60	2,37	2,76	2,24	2,60	2,90
6e. La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda.							
Base: Formulari web	227	52,0	48,0	16,3	44,9	26,9	11,9
0 Gens satisfet/a	8	62,5	37,5	>50,0	25,0	0,0	25,0
1	3	33,3	66,7	0,0	33,3	0,0	>66,7
2	2	0,0	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
3	6	83,3	16,7	16,7	66,7	16,7	0,0
4	5	80,0	20,0	0,0	40,0	60,0	0,0
5	19	63,2	36,8	31,6	31,6	21,1	15,8
6	13	46,2	53,8	15,4	61,5	23,1	0,0
7	24	37,5	62,5	4,2	>75,0	12,5	8,3
8	46	>67,4	<32,6	8,7	50,0	32,6	8,7
9	33	45,5	54,5	18,2	33,3	36,4	12,1
10 Molt satisfet/a	67	44,8	55,2	19,4	40,3	25,4	14,9
No ho sé	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	7,62	7,41	7,84	7,24	7,63	7,93	7,37
Desviació típica	2,56	2,60	2,51	3,25	2,26	2,16	3,33
7a. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següent ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
0 Gens satisfet/a	85	55,3	44,7	>21,2	40,0	27,1	11,8
1	13	53,8	46,2	23,1	53,8	15,4	7,7
2	16	43,8	56,3	0,0	31,3	43,8	25,0
3	20	65,0	35,0	5,0	35,0	50,0	10,0
4	20	60,0	40,0	15,0	40,0	35,0	10,0
5	35	65,7	34,3	8,6	40,0	31,4	20,0
6	35	51,4	45,7	22,9	31,4	34,3	11,4
7	40	50,0	50,0	12,5	>60,0	<17,5	10,0
8	57	56,1	43,9	10,5	<24,6	>47,4	17,5
9	50	50,0	50,0	6,0	34,0	38,0	22,0
10 Molt satisfet/a	84	47,6	52,4	14,3	29,8	28,6	>27,4
No ho sé	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
Mitjana	5,71	5,54	5,90	5,02	5,36	5,89	6,65
Desviació típica	3,62	3,59	3,67	3,92	3,61	3,47	3,53

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
7b. El tracte rebut per part del personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física							
0 Gens satisfet/a	5	20,0	80,0	0,0	20,0	80,0	0,0
1	2	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	3	33,3	66,7	0,0	0,0	66,7	33,3
5	7	28,6	71,4	0,0	>57,1	42,9	0,0
6	5	60,0	40,0	0,0	60,0	20,0	20,0
7	8	62,5	37,5	12,5	12,5	50,0	25,0
8	15	53,3	46,7	13,3	26,7	46,7	13,3
9	13	53,8	46,2	7,7	30,8	23,1	38,5
10 Molt satisfet/a	54	53,7	46,3	7,4	22,2	42,6	27,8
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,05	8,41	7,68	9,00	8,03	7,67	8,46
Desviació típica	2,72	2,30	3,07	1,20	2,43	3,11	2,57
7c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	89	51,7	48,3	19,1	44,9	<23,6	12,4
1	14	64,3	35,7	21,4	35,7	35,7	7,1
2	14	64,3	35,7	7,1	28,6	21,4	>42,9
3	14	57,1	42,9	7,1	50,0	28,6	14,3
4	13	69,2	30,8	0,0	30,8	>61,5	7,7
5	39	56,4	43,6	7,7	41,0	46,2	<5,1
6	20	60,0	35,0	5,0	45,0	35,0	15,0
7	39	48,7	51,3	17,9	35,9	30,8	15,4
8	56	50,0	50,0	12,5	37,5	35,7	14,3
9	43	60,5	39,5	11,6	27,9	37,2	23,3
10 Molt satisfet/a	108	48,1	51,9	14,8	29,6	30,6	>25,0
No ho sé	7	57,1	42,9	14,3	28,6	28,6	28,6
Mitjana	5,88	5,75	6,02	5,56	5,35	6,16	6,71
Desviació típica	3,77	3,74	3,82	4,16	3,82	3,49	3,74
7d. La claredat de la informació rebuda.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	68	47,1	52,9	>27,9	38,2	<20,6	13,2
1	11	36,4	63,6	0,0	54,5	36,4	9,1
2	14	78,6	21,4	14,3	21,4	50,0	14,3
3	13	76,9	23,1	0,0	>69,2	7,7	23,1
4	18	55,6	44,4	16,7	55,6	22,2	5,6
5	35	54,3	42,9	11,4	37,1	40,0	11,4
6	20	45,0	55,0	5,0	45,0	30,0	20,0
7	35	60,0	40,0	14,3	34,3	42,9	8,6
8	74	56,8	43,2	12,2	40,5	33,8	13,5
9	53	54,7	45,3	9,4	34,0	37,7	18,9
10 Molt satisfet/a	112	49,1	50,9	12,5	<25,9	33,9	>27,7
No ho sé	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	33,3
Mitjana	6,36	6,36	6,36	5,39	5,90	6,81	7,22
Desviació típica	3,56	3,45	3,68	4,09	3,51	3,26	3,47

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
7e. El llenguatge utilitzat pel personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física							
0 Gens satisfet/a	5	60,0	40,0	0,0	0,0	80,0	20,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
5	4	25,0	75,0	0,0	>75,0	25,0	0,0
6	10	50,0	50,0	0,0	30,0	40,0	30,0
7	7	57,1	42,9	14,3	14,3	57,1	14,3
8	18	55,6	44,4	16,7	33,3	38,9	11,1
9	14	64,3	35,7	7,1	21,4	35,7	35,7
10 Molt satisfet/a	50	48,0	52,0	6,0	24,0	42,0	28,0
No ho sé	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0
Mitjana	8,13	8,21	8,05	8,75	8,24	7,81	8,41
Desviació típica	2,55	2,48	2,64	1,16	1,94	2,97	2,65
7f. El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	37	43,2	56,8	18,9	29,7	32,4	18,9
1	6	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
2	9	55,6	44,4	22,2	44,4	33,3	0,0
3	11	54,5	45,5	9,1	36,4	18,2	36,4
4	8	75,0	25,0	12,5	37,5	37,5	12,5
5	45	66,7	<31,1	15,6	46,7	24,4	13,3
6	28	39,3	60,7	7,1	39,3	35,7	17,9
7	52	48,1	51,9	13,5	44,2	32,7	9,6
8	80	60,0	40,0	17,5	38,8	31,3	12,5
9	53	54,7	45,3	5,7	37,7	39,6	17,0
10 Molt satisfet/a	120	50,8	49,2	15,0	<26,7	32,5	>25,8
No ho sé	7	57,1	42,9	0,0	42,9	42,9	14,3
Mitjana	7,04	7,09	7,00	6,87	6,84	7,12	7,46
Desviació típica	3,02	2,90	3,16	3,23	2,86	3,04	3,13
7g. El coneixement de l'estat de la tramitació.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	82	57,3	42,7	19,5	>46,3	<23,2	11,0
1	17	41,2	58,8	17,6	23,5	35,3	23,5
2	11	72,7	27,3	0,0	36,4	45,5	18,2
3	25	48,0	52,0	12,0	44,0	28,0	16,0
4	19	57,9	42,1	15,8	36,8	42,1	5,3
5	37	56,8	40,5	8,1	35,1	45,9	10,8
6	33	60,6	39,4	12,1	33,3	36,4	18,2
7	36	38,9	61,1	13,9	47,2	27,8	11,1
8	52	61,5	38,5	11,5	30,8	38,5	19,2
9	38	50,0	50,0	7,9	34,2	39,5	18,4
10 Molt satisfet/a	99	49,5	50,5	16,2	29,3	27,3	>27,3
No ho sé	7	57,1	42,9	0,0	42,9	42,9	14,3
Mitjana	5,73	5,60	5,89	5,37	5,26	5,90	6,68
Desviació típica	3,67	3,67	3,67	4,01	3,72	3,41	3,61

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Menys d'un mes	56	50,0	50,0	16,1	37,5	30,4	16,1
D'un a tres mesos	175	57,1	42,3	12,0	33,7	31,4	>22,9
De tres a sis mesos	93	50,5	49,5	19,4	33,3	36,6	10,8
Més de sis mesos	82	56,1	43,9	11,0	45,1	31,7	12,2
No ho recordo	50	46,0	54,0	10,0	36,0	34,0	20,0
9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Sí	80	56,3	43,8	11,3	30,0	>45,0	13,8
No	376	52,9	46,8	14,1	37,8	<30,1	18,1
10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?							
Base: Coneix el distintiu	80	56,3	43,8	11,3	30,0	45,0	13,8
Sí	43	58,1	41,9	<4,7	27,9	53,5	14,0
No	37	54,1	45,9	>18,9	32,4	35,1	13,5
10. Quins?							
Base: Coneix les avantatges	43	58,1	41,9	4,7	27,9	53,5	14,0
Resolució vinculant del conflicte	13	61,5	38,5	7,7	30,8	53,8	7,7
Mediació del conflicte evitant un judici	9	55,6	44,4	0,0	22,2	55,6	22,2
Major seguretat i acompanyament davant els tràmits	8	<25,0	>75,0	0,0	25,0	50,0	25,0
Cap	6	66,7	33,3	16,7	33,3	50,0	0,0
Altres	5	80,0	20,0	0,0	20,0	60,0	20,0
No ho sé	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Coneix el distintiu	80	56,3	43,8	11,3	30,0	45,0	13,8
Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas	27	66,7	33,3	7,4	22,2	59,3	11,1
Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients	25	44,0	56,0	>28,0	24,0	32,0	16,0
Que el meu cas es resoldrà amb un arbitratge	14	71,4	28,6	0,0	42,9	42,9	14,3
No ho sé	14	42,9	57,1	0,0	42,9	42,9	14,3
12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
La mediació	182	>59,9	<40,1	14,3	<29,1	36,3	20,3
L'arbitratge	20	60,0	40,0	10,0	40,0	45,0	5,0
Ambdues	45	53,3	46,7	13,3	35,6	33,3	17,8
No ho sé	209	<47,4	>52,2	13,4	>42,6	28,2	15,8
13a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. La claredat de la informació.							
Base: Mediació	227	58,6	41,4	14,1	30,4	35,7	19,8
0 Gens satisfet/a	24	62,5	37,5	>29,2	33,3	25,0	12,5
1	5	80,0	20,0	0,0	20,0	40,0	40,0
2	5	80,0	20,0	0,0	60,0	40,0	0,0
3	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
4	6	>100,0	<0,0	16,7	33,3	33,3	16,7
5	17	58,8	41,2	11,8	35,3	47,1	5,9
6	12	66,7	33,3	0,0	50,0	50,0	0,0
7	23	47,8	52,2	21,7	17,4	34,8	26,1
8	34	55,9	44,1	14,7	26,5	50,0	8,8
9	26	57,7	42,3	7,7	30,8	26,9	>34,6
10 Molt satisfet/a	66	53,0	47,0	13,6	30,3	28,8	27,3
No ho sé	7	71,4	28,6	14,3	14,3	57,1	14,3
Mitjana	6,95	6,65	7,37	6,35	6,71	6,95	7,75
Desviació típica	3,30	3,41	3,10	3,83	3,42	3,01	3,14

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
13b. El tracte rebut.							
Base: Mediació	227	58,6	41,4	14,1	30,4	35,7	19,8
0 Gens satisfet/a	19	63,2	36,8	>36,8	26,3	26,3	10,5
1	3	66,7	33,3	0,0	33,3	0,0	>66,7
2	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
3	3	33,3	66,7	33,3	0,0	66,7	0,0
4	4	75,0	25,0	0,0	50,0	50,0	0,0
5	20	75,0	25,0	15,0	40,0	35,0	10,0
6	8	62,5	37,5	12,5	50,0	37,5	0,0
7	17	47,1	52,9	11,8	47,1	29,4	11,8
8	28	46,4	53,6	7,1	21,4	>57,1	14,3
9	35	65,7	34,3	5,7	22,9	40,0	31,4
10 Molt satisfet/a	78	53,8	46,2	15,4	30,8	29,5	24,4
No ho sé	9	77,8	22,2	22,2	22,2	22,2	33,3
Mitjana	7,43	7,25	7,68	6,40	7,33	7,47	8,26
Desviació típica	3,12	3,22	2,99	4,06	3,03	2,86	2,84
13c. La documentació exigida.							
Base: Mediació	227	58,6	41,4	14,1	30,4	35,7	19,8
0 Gens satisfet/a	19	73,7	26,3	26,3	31,6	31,6	10,5
1	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
2	3	66,7	33,3	0,0	66,7	0,0	33,3
3	5	60,0	40,0	0,0	40,0	40,0	20,0
4	3	33,3	66,7	0,0	0,0	>100,0	0,0
5	27	59,3	40,7	22,2	>51,9	<18,5	7,4
6	10	70,0	30,0	0,0	30,0	>70,0	0,0
7	27	51,9	48,1	18,5	22,2	40,7	18,5
8	29	51,7	48,3	10,3	34,5	44,8	10,3
9	27	66,7	33,3	3,7	29,6	33,3	33,3
10 Molt satisfet/a	63	50,8	49,2	15,9	27,0	28,6	>28,6
No ho sé	11	81,8	18,2	18,2	<0,0	45,5	36,4
Mitjana	7,06	6,78	7,43	6,60	6,71	6,96	8,17
Desviació típica	3,08	3,26	2,80	3,53	3,12	2,97	2,70
13d. El temps d'espera per l'entrevista.							
Base: Mediació	227	58,6	41,4	14,1	30,4	35,7	19,8
0 Gens satisfet/a	33	63,6	36,4	24,2	30,3	36,4	9,1
1	6	83,3	16,7	0,0	16,7	50,0	33,3
2	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	33,3
3	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	33,3
4	3	<0,0	>100,0	0,0	66,7	33,3	0,0
5	20	50,0	50,0	20,0	45,0	30,0	5,0
6	11	45,5	54,5	18,2	36,4	45,5	0,0
7	20	60,0	40,0	10,0	15,0	55,0	20,0
8	14	50,0	50,0	7,1	28,6	50,0	14,3
9	21	66,7	33,3	14,3	28,6	33,3	23,8
10 Molt satisfet/a	53	54,7	45,3	9,4	35,8	<22,6	>32,1
No ho sé	40	65,0	35,0	17,5	22,5	37,5	22,5
Mitjana	6,26	6,08	6,49	5,24	6,33	5,88	7,53
Desviació típica	3,70	3,85	3,50	4,03	3,68	3,58	3,50

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
13e. Els coneixements del mediador/a.							
Base: Mediació	227	58,6	41,4	14,1	30,4	35,7	19,8
0 Gens satisfet/a	25	68,0	32,0	>28,0	28,0	36,0	8,0
1	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
2	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
3	7	71,4	28,6	14,3	28,6	42,9	14,3
4	3	33,3	66,7	0,0	33,3	66,7	0,0
5	14	57,1	42,9	14,3	>64,3	21,4	0,0
6	9	33,3	66,7	22,2	33,3	44,4	0,0
7	16	56,3	43,8	6,3	25,0	37,5	31,3
8	28	53,6	46,4	17,9	32,1	39,3	10,7
9	24	66,7	33,3	8,3	33,3	29,2	29,2
10 Molt satisfet/a	64	54,7	45,3	9,4	28,1	31,3	>31,3
No ho sé	33	63,6	36,4	18,2	18,2	42,4	21,2
Mitjana	6,98	6,78	7,27	5,77	6,79	6,75	8,55
Desviació típica	3,42	3,59	3,16	3,98	3,32	3,48	2,51
13f. L'interès del mediador/a.							
Base: Mediació	227	58,6	41,4	14,1	30,4	35,7	19,8
0 Gens satisfet/a	30	56,7	43,3	>26,7	30,0	36,7	6,7
1	4	75,0	25,0	0,0	75,0	0,0	25,0
2	5	60,0	40,0	0,0	40,0	40,0	20,0
3	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0
4	4	75,0	25,0	25,0	50,0	25,0	0,0
5	22	68,2	31,8	<0,0	>50,0	40,9	9,1
6	12	41,7	58,3	>41,7	41,7	<8,3	8,3
7	15	46,7	53,3	6,7	13,3	>60,0	20,0
8	25	48,0	52,0	16,0	32,0	36,0	16,0
9	22	68,2	31,8	4,5	22,7	36,4	>36,4
10 Molt satisfet/a	70	55,7	44,3	14,3	28,6	28,6	>28,6
No ho sé	16	81,3	18,8	12,5	12,5	>62,5	12,5
Mitjana	6,73	6,66	6,84	6,07	6,31	6,61	8,07
Desviació típica	3,54	3,59	3,50	4,06	3,57	3,51	2,89
13g. El seguiment del seu cas.							
Base: Mediació	227	58,6	41,4	14,1	30,4	35,7	19,8
0 Gens satisfet/a	28	67,9	32,1	>28,6	32,1	21,4	17,9
1	10	70,0	30,0	0,0	30,0	40,0	30,0
2	9	66,7	33,3	0,0	55,6	44,4	0,0
3	8	87,5	12,5	25,0	25,0	12,5	37,5
4	9	55,6	44,4	11,1	22,2	44,4	22,2
5	19	57,9	42,1	10,5	47,4	36,8	5,3
6	7	42,9	57,1	14,3	14,3	>71,4	0,0
7	19	52,6	47,4	21,1	15,8	42,1	21,1
8	32	59,4	40,6	6,3	34,4	40,6	18,8
9	19	63,2	36,8	5,3	26,3	36,8	31,6
10 Molt satisfet/a	61	50,8	49,2	16,4	29,5	29,5	24,6
No ho sé	6	50,0	50,0	16,7	16,7	66,7	0,0
Mitjana	6,31	5,95	6,84	5,77	6,06	6,48	6,78
Desviació típica	3,57	3,67	3,37	4,05	3,65	3,25	3,65

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
13h. El temps de resolució.							
Base: Mediació	227	58,6	41,4	14,1	30,4	35,7	19,8
0 Gens satisfet/a	38	65,8	34,2	>28,9	31,6	26,3	13,2
1	4	75,0	25,0	0,0	0,0	50,0	50,0
2	10	50,0	50,0	0,0	20,0	50,0	30,0
3	8	75,0	25,0	0,0	50,0	37,5	12,5
4	4	50,0	50,0	>75,0	25,0	0,0	0,0
5	20	70,0	30,0	10,0	>50,0	40,0	<0,0
6	14	42,9	57,1	7,1	42,9	35,7	14,3
7	22	59,1	40,9	18,2	18,2	45,5	18,2
8	28	57,1	42,9	3,6	21,4	50,0	25,0
9	27	55,6	44,4	7,4	37,0	29,6	25,9
10 Molt satisfet/a	47	55,3	44,7	14,9	29,8	27,7	27,7
No ho sé	5	40,0	60,0	20,0	0,0	60,0	20,0
Mitjana	6,03	5,79	6,37	4,90	5,97	6,09	6,82
Desviació típica	3,60	3,67	3,49	4,13	3,55	3,36	3,61
14a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a l'Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través de l'arbitratge. La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
0 Gens satisfet/a	3	66,7	33,3	33,3	33,3	33,3	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	6	66,7	33,3	0,0	66,7	33,3	0,0
6	6	66,7	33,3	16,7	50,0	33,3	0,0
7	10	50,0	50,0	10,0	50,0	30,0	10,0
8	9	33,3	66,7	11,1	33,3	33,3	22,2
9	6	66,7	33,3	16,7	16,7	50,0	16,7
10 Molt satisfet/a	20	50,0	50,0	10,0	25,0	40,0	25,0
No ho sé	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
Mitjana	7,56	7,24	7,96	6,63	6,96	7,91	9,11
Desviació típica	2,55	2,75	2,25	3,54	2,42	2,47	1,17
14b. La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
0 Gens satisfet/a	4	75,0	25,0	>50,0	25,0	25,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
4	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
5	9	55,6	44,4	0,0	55,6	33,3	11,1
6	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
7	8	37,5	62,5	0,0	>75,0	12,5	12,5
8	10	50,0	50,0	10,0	30,0	50,0	10,0
9	9	77,8	22,2	22,2	22,2	33,3	22,2
10 Molt satisfet/a	18	44,4	55,6	11,1	27,8	38,9	22,2
No ho sé	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	7,38	7,03	7,82	6,13	7,04	7,68	8,67
Desviació típica	2,74	3,00	2,36	4,39	2,42	2,59	1,73

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
14c. La documentació/ papers que us van demanar.							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
0 Gens satisfet/a	2	100,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	10	60,0	40,0	10,0	50,0	20,0	20,0
6	2	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0
7	5	40,0	60,0	>40,0	60,0	0,0	0,0
8	8	62,5	37,5	0,0	50,0	50,0	0,0
9	13	61,5	38,5	15,4	23,1	46,2	15,4
10 Molt satisfet/a	18	50,0	50,0	11,1	27,8	38,9	22,2
No ho sé	5	40,0	60,0	0,0	40,0	60,0	0,0
Mitjana	7,70	7,50	7,96	7,13	7,18	8,24	8,22
Desviació típica	2,55	2,74	2,31	3,36	2,63	2,28	2,22
14d. El tracte rebut del personal.							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
0 Gens satisfet/a	3	66,7	33,3	33,3	33,3	33,3	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	5	80,0	20,0	20,0	60,0	20,0	0,0
6	5	60,0	40,0	0,0	60,0	40,0	0,0
7	5	40,0	60,0	20,0	60,0	0,0	20,0
8	6	50,0	50,0	16,7	33,3	33,3	16,7
9	9	44,4	55,6	22,2	33,3	44,4	0,0
10 Molt satisfet/a	27	59,3	40,7	7,4	25,9	44,4	22,2
No ho sé	4	25,0	75,0	0,0	25,0	50,0	25,0
Mitjana	8,08	7,89	8,35	7,25	7,43	8,59	9,38
Desviació típica	2,56	2,77	2,28	3,37	2,57	2,44	1,19
14e. La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
0 Gens satisfet/a	7	42,9	57,1	14,3	28,6	28,6	28,6
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	50,0	50,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	9	66,7	33,3	11,1	44,4	33,3	11,1
6	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
7	6	33,3	66,7	16,7	>83,3	<0,0	0,0
8	8	50,0	50,0	25,0	37,5	37,5	0,0
9	8	75,0	25,0	12,5	25,0	50,0	12,5
10 Molt satisfet/a	19	52,6	47,4	10,5	21,1	42,1	26,3
No ho sé	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Mitjana	7,00	7,09	6,89	7,13	6,38	7,59	7,11
Desviació típica	3,20	3,09	3,39	3,31	2,92	3,05	4,34

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
14f. L'assessorament tècnic sobre el cas.							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
0 Gens satisfet/a	6	50,0	50,0	16,7	16,7	33,3	33,3
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
5	7	85,7	14,3	14,3	>71,4	14,3	0,0
6	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
7	7	57,1	42,9	>57,1	42,9	<0,0	0,0
8	4	25,0	75,0	0,0	50,0	50,0	0,0
9	7	71,4	28,6	0,0	14,3	>71,4	14,3
10 Molt satisfet/a	22	50,0	50,0	9,1	31,8	36,4	22,7
No ho sé	5	60,0	40,0	0,0	60,0	40,0	0,0
Mitjana	7,07	7,00	7,15	6,63	7,00	7,41	6,78
Desviació típica	3,31	3,23	3,46	3,16	2,93	3,29	4,63
14g. Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència).							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
0 Gens satisfet/a	2	50,0	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0
1	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
4	2	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	7	57,1	42,9	0,0	>71,4	28,6	0,0
6	3	66,7	33,3	0,0	33,3	33,3	33,3
7	2	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
8	5	<0,0	>100,0	0,0	40,0	20,0	40,0
9	8	37,5	62,5	12,5	37,5	37,5	12,5
10 Molt satisfet/a	17	64,7	35,3	17,6	29,4	29,4	23,5
No ho sé	17	64,7	35,3	11,8	35,3	47,1	5,9
Mitjana	7,52	7,64	7,39	7,67	7,33	7,00	8,88
Desviació típica	2,83	2,78	2,93	3,93	2,38	3,35	1,46
14h. El temps d'admissió del tràmit.							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
0 Gens satisfet/a	6	66,7	33,3	33,3	16,7	16,7	33,3
1	1	100,0	0,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	4	75,0	25,0	0,0	50,0	50,0	0,0
4	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
5	6	50,0	50,0	0,0	66,7	16,7	16,7
6	4	75,0	25,0	0,0	75,0	25,0	0,0
7	5	40,0	60,0	20,0	60,0	20,0	0,0
8	7	57,1	42,9	14,3	28,6	42,9	14,3
9	10	60,0	40,0	10,0	10,0	>70,0	10,0
10 Molt satisfet/a	17	47,1	52,9	11,8	35,3	29,4	23,5
No ho sé	4	25,0	75,0	0,0	25,0	75,0	0,0
Mitjana	6,92	6,49	7,50	5,63	6,70	7,67	6,89
Desviació típica	3,24	3,41	2,97	4,50	2,75	2,76	4,23
15. Vàreu assistir a la vista arbitral?							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
Sí, de forma presencial	5	60,0	40,0	20,0	40,0	40,0	0,0
Sí, per videoconferència	13	69,2	30,8	7,7	23,1	46,2	23,1
No	47	51,1	48,9	12,8	40,4	34,0	12,8

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
16a. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? La professionalitat dels membres del tribunal.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	4	75,0	25,0	0,0	>75,0	25,0	0,0
6	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0
7	2	50,0	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0
8	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
9	2	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0	0,0
10 Molt satisfet/a	7	85,7	14,3	14,3	14,3	42,9	28,6
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,89	8,08	7,50	8,50	6,40	8,13	9,33
Desviació típica	2,11	2,27	1,87	2,12	2,19	2,10	1,15
16b. L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...).							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	4	75,0	25,0	0,0	>75,0	25,0	0,0
6	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	2	50,0	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0
8	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
9	3	66,7	33,3	0,0	0,0	>100,0	0,0
10 Molt satisfet/a	7	85,7	14,3	14,3	14,3	42,9	28,6
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,83	8,33	6,83	8,50	6,40	8,00	9,33
Desviació típica	2,48	2,19	2,93	2,12	2,19	2,93	1,15
16c. Les instal·lacions.							
Base: Va assistir presencialment	5	60,0	40,0	20,0	40,0	40,0	0,0
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
6	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
7	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
9	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
10 Molt satisfet/a	2	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,20	8,33	5,50	10,00	5,50	7,50	
Desviació típica	2,59	2,89	0,71		0,71	3,54	

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
16d. La qualitat de la connexió.							
Base: Va assistir per videoconferència	13	69,2	30,8	7,7	23,1	46,2	23,1
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
6	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
7	3	33,3	66,7	0,0	33,3	66,7	0,0
8	2	50,0	50,0	>50,0	0,0	0,0	50,0
9	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
10 Molt satisfet/a	3	100,0	0,0	0,0	0,0	33,3	>66,7
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	8,08	8,22	7,75	8,00	7,00	8,00	9,33
Desviació típica	1,61	1,86	0,96		2,00	1,55	1,15
16e. Els horaris de realització de les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	6	50,0	50,0	0,0	>66,7	33,3	0,0
6	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
7	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8	2	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	50,0
9	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
10 Molt satisfet/a	6	83,3	16,7	16,7	0,0	50,0	33,3
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,72	8,08	7,00	9,00	5,80	8,00	9,33
Desviació típica	2,22	2,19	2,28	1,41	1,79	2,27	1,15
16f. El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
0 Gens satisfet/a	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
5	2	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0	0,0
6	4	75,0	25,0	25,0	25,0	50,0	0,0
7	2	<0,0	>100,0	0,0	50,0	50,0	0,0
8	2	50,0	50,0	0,0	50,0	0,0	50,0
9	1	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
10 Molt satisfet/a	7	71,4	28,6	14,3	<0,0	57,1	28,6
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,94	7,92	8,00	8,00	6,20	8,50	9,33
Desviació típica	1,95	2,15	1,67	2,83	1,30	1,85	1,15
17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
Sí	13	69,2	30,8	15,4	15,4	46,2	23,1
No	3	66,7	33,3	0,0	33,3	66,7	0,0
No ho recordo	2	50,0	50,0	0,0	>100,0	0,0	0,0

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
Molt llarga	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Llarga	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Adequada	15	60,0	40,0	13,3	33,3	40,0	13,3
Curta	3	100,0	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3
Molt curta	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
0 Gens clara	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
1	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
5	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
6	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
7	4	75,0	25,0	>50,0	25,0	25,0	0,0
8	1	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
9	2	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
10 Molt clara	6	66,7	33,3	0,0	16,7	50,0	33,3
No ho sé	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Mitjana	7,33	7,75	6,50	7,00	5,20	8,00	9,33
Desviació típica	2,83	2,22	3,89	0,00	3,70	2,39	1,15
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	6	50,0	50,0	16,7	16,7	50,0	16,7
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	5	100,0	0,0	0,0	20,0	60,0	20,0
La gratuïtat	5	60,0	40,0	20,0	20,0	40,0	20,0
La rapidesa	1	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Cap / Res	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sé	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
21. I el segon més important?							
Base: Contesta 1er més important	17	70,6	29,4	11,8	23,5	47,1	17,6
La gratuïtat	6	83,3	16,7	16,7	33,3	50,0	0,0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	5	60,0	40,0	0,0	20,0	60,0	20,0
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	3	66,7	33,3	33,3	0,0	0,0	>66,7
La rapidesa	1	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
No ho sé	2	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. (Conjunta)							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	66,7	33,3	11,1	27,8	44,4	16,7
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	9	55,6	44,4	22,2	11,1	33,3	33,3
La rapidesa	2	50,0	50,0	0,0	50,0	50,0	0,0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	10	80,0	20,0	0,0	20,0	60,0	20,0
La gratuïtat	11	72,7	27,3	18,2	27,3	45,5	9,1
Cap / Res	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
No ho sé	1	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?							
Base: Arbitratge	65	55,4	44,6	12,3	36,9	36,9	13,8
Sí, ha complert el termini	27	55,6	44,4	7,4	25,9	48,1	18,5
Sí, ha complert, però no el termini	7	28,6	71,4	28,6	28,6	42,9	0,0
No, encara no ha complert	19	63,2	36,8	10,5	47,4	26,3	15,8
No ho sé	12	58,3	41,7	16,7	50,0	25,0	8,3

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	247	58,7	41,3	13,8	31,2	36,4	18,6
0 Gens	69	59,4	40,6	18,8	29,0	31,9	20,3
1	6	83,3	16,7	0,0	50,0	50,0	0,0
2	4	100,0	0,0	>50,0	0,0	50,0	0,0
3	11	63,6	36,4	27,3	9,1	54,5	9,1
4	12	75,0	25,0	0,0	33,3	58,3	8,3
5	12	41,7	58,3	8,3	>66,7	16,7	8,3
6	6	50,0	50,0	16,7	33,3	50,0	0,0
7	6	50,0	50,0	33,3	16,7	16,7	33,3
8	19	63,2	36,8	10,5	26,3	>57,9	5,3
9	16	62,5	37,5	6,3	50,0	<12,5	31,3
10 Molt	80	52,5	47,5	11,3	30,0	36,3	22,5
No ho sé	6	66,7	33,3	0,0	16,7	33,3	>50,0
Mitjana	5,51	5,25	5,89	4,50	5,70	5,50	6,02
Desviació típica	4,24	4,23	4,24	4,32	4,16	4,14	4,52
24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornariéu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	247	58,7	41,3	13,8	31,2	36,4	18,6
Segur que sí	144	54,9	45,1	11,8	31,3	36,1	20,8
Probablement sí	35	60,0	40,0	20,0	20,0	37,1	22,9
Probablement no	29	69,0	31,0	10,3	31,0	41,4	17,2
Segur que no	25	76,0	24,0	24,0	44,0	32,0	<0,0
No ho sé	14	42,9	57,1	7,1	35,7	35,7	21,4
25. Per quin motiu no tornariéu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: No tornaria a presentar una reclamació	54	72,2	27,8	16,7	37,0	37,0	9,3
Insatisfacció pel resultat obtingut	18	66,7	33,3	11,1	33,3	44,4	11,1
Insatisfacció per manca de competències	8	62,5	37,5	0,0	50,0	25,0	25,0
Insatisfacció general amb el servei	7	71,4	28,6	>42,9	28,6	28,6	0,0
Continuació dels tràmits per la via privada	6	100,0	0,0	16,7	33,3	50,0	0,0
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	6	66,7	33,3	16,7	66,7	16,7	0,0
Temps d'espera per la tramitació de respostes	5	80,0	20,0	40,0	20,0	20,0	20,0
Altres	4	75,0	25,0	0,0	25,0	75,0	0,0
26. Triariéu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Sí	201	>61,7	<37,8	10,4	37,8	30,3	>21,4
No	94	47,9	52,1	16,0	41,5	30,9	11,7
No ho sé	161	<46,6	>53,4	16,1	31,7	36,6	15,5
27. Del següent llistat assenyaleu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
L'atenció i l'assessorament al consumidor	89	47,2	52,8	7,9	40,4	29,2	22,5
La resolució	69	59,4	40,6	>21,7	31,9	27,5	18,8
La possibilitat de ser escoltat	59	47,5	50,8	16,9	<23,7	>49,2	10,2
La facilitat en la tramitació	45	53,3	46,7	8,9	46,7	31,1	13,3
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	36	>75,0	<25,0	11,1	<16,7	38,9	>33,3
La rapidesa en la resolució	23	65,2	34,8	0,0	47,8	30,4	21,7
La documentació que cal presentar	9	33,3	66,7	>44,4	22,2	<0,0	33,3
La informació rebuda	7	28,6	71,4	28,6	42,9	14,3	14,3
Cap / Res	103	53,4	46,6	14,6	42,7	31,1	11,7
No ho sé	16	43,8	56,3	6,3	43,8	43,8	6,3

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
28. I el segon més important?							
Base: Contesta en 1er lloc	337	54,0	45,7	13,6	34,1	32,6	19,6
L'atenció i l'assessorament al consumidor	60	48,3	51,7	15,0	31,7	33,3	20,0
La facilitat en la tramitació	60	61,7	38,3	10,0	25,0	38,3	26,7
La possibilitat de ser escoltat	52	59,6	40,4	19,2	34,6	26,9	19,2
La rapidesa en la resolució	47	53,2	46,8	19,1	42,6	23,4	14,9
La resolució	43	46,5	53,5	9,3	41,9	39,5	9,3
La informació rebuda	25	44,0	52,0	12,0	36,0	28,0	24,0
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	23	60,9	39,1	13,0	17,4	39,1	30,4
La documentació que cal presentar	11	45,5	54,5	0,0	45,5	27,3	27,3
No ho sé	16	62,5	37,5	12,5	43,8	37,5	6,3
29. I el tercer més important?							
Base: Contesta en 2on lloc	321	53,6	46,1	13,7	33,6	32,4	20,2
La facilitat en la tramitació	54	57,4	42,6	14,8	25,9	37,0	22,2
L'atenció i l'assessorament al consumidor	49	63,3	36,7	12,2	24,5	42,9	20,4
La rapidesa en la resolució	43	53,5	46,5	18,6	39,5	20,9	20,9
La possibilitat de ser escoltat	42	45,2	54,8	19,0	38,1	26,2	16,7
La informació rebuda	36	55,6	44,4	5,6	33,3	38,9	22,2
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	31	51,6	48,4	16,1	35,5	32,3	16,1
La resolució	31	<32,3	>67,7	9,7	45,2	19,4	25,8
La documentació que cal presentar	17	64,7	35,3	5,9	29,4	52,9	11,8
No ho sé	18	61,1	33,3	16,7	38,9	22,2	22,2
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? (Conjunta)							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
L'atenció i l'assessorament al consumidor	198	51,5	48,5	11,1	33,8	33,8	21,2
La facilitat en la tramitació	159	57,9	42,1	11,3	31,4	35,8	21,4
La possibilitat de ser escoltat	153	51,0	48,4	>18,3	31,4	35,3	15,0
La resolució	143	49,7	50,3	15,4	37,8	29,4	17,5
La rapidesa en la resolució	113	55,8	44,2	15,0	42,5	<23,9	18,6
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	90	>63,3	<36,7	13,3	<23,3	36,7	>26,7
La informació rebuda	68	48,5	50,0	10,3	35,3	32,4	22,1
La documentació que cal presentar	37	51,4	48,6	13,5	32,4	32,4	21,6
Cap / Res	103	53,4	46,6	14,6	42,7	31,1	11,7
No ho sé	16	43,8	56,3	6,3	43,8	43,8	6,3
30. Quin és el vostre sexe?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Home	244	>100,0	<0,0	<9,8	34,4	32,8	>23,0
Dona	211	<0,0	>100,0	>18,0	38,9	32,2	<10,9
No binari	1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
31. Quina és la vostra edat?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
De 18 a 34	62	<38,7	>61,3	>100,0	<0,0	<0,0	<0,0
De 35 a 49	166	50,6	49,4	<0,0	>100,0	<0,0	<0,0
De 50 a 64	149	53,7	45,6	<0,0	<0,0	>100,0	<0,0
De 65 anys o més	79	>70,9	<29,1	<0,0	<0,0	<0,0	>100,0
Mitjana	50,64	53,00	47,88	28,71	43,22	56,87	71,67
32. On vàreu néixer?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Catalunya	356	52,2	47,5	12,9	37,1	34,6	<15,4
Altres comunitats autònomes	53	66,0	34,0	13,2	28,3	<20,8	>37,7
Fora d'Espanya	37	43,2	56,8	21,6	35,1	32,4	10,8
Prefereixo no contestar	10	70,0	30,0	10,0	60,0	30,0	0,0

% Horitzontals Valor jhi	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
33. Quina llengua parleu habitualment?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Català	312	53,5	46,5	12,5	<32,7	34,9	>19,9
Castellà	128	52,3	46,9	17,2	>43,8	27,3	<11,7
Altres opcions	8	37,5	62,5	12,5	37,5	25,0	25,0
Prefereixo no contestar	8	87,5	12,5	0,0	62,5	37,5	0,0
34. Quina llengua o llengües parleu habitualment?							
Base: Contesta altres	8	37,5	62,5	12,5	37,5	25,0	25,0
Català i castellà per igual	3	33,3	66,7	0,0	33,3	33,3	33,3
Aranès	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Àrab	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Romanès	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altres llengües o combinacions	5	40,0	60,0	20,0	40,0	20,0	20,0
35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Treball	301	51,8	47,8	>17,3	>48,2	33,6	<1,0
Treball domèstic no remunerat	3	0,0	100,0	0,0	0,0	>100,0	0,0
No treball: estic a l'atur	22	<31,8	>68,2	13,6	36,4	45,5	4,5
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	102	>68,6	<31,4	<0,0	<2,0	<24,5	>73,5
No treball: estic estudiant	9	22,2	77,8	>77,8	22,2	<0,0	0,0
Prefereixo no contestar	19	47,4	52,6	0,0	47,4	52,6	<0,0
36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Sense estudis	1	0,0	100,0	>100,0	0,0	0,0	0,0
Estudis primaris	44	61,4	38,6	<0,0	<20,5	31,8	>47,7
Estudis secundaris	145	52,4	46,9	>20,0	32,4	33,1	14,5
Estudis universitaris	253	52,2	47,8	12,6	>41,5	32,4	<13,4
Altres	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prefereixo no contestar	13	69,2	30,8	0,0	38,5	38,5	23,1
37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Jo sol/la	74	54,1	45,9	16,2	32,4	29,7	21,6
Dos persones	148	50,7	48,6	15,5	<21,6	30,4	>32,4
Tres o quatre persones	196	56,1	43,9	10,7	>49,5	33,7	<6,1
Més de quatre persones	38	50,0	50,0	15,8	34,2	42,1	7,9
Mitjana	2,77	2,79	2,75	2,69	2,99	2,91	2,09
Desviació típica	1,44	1,56	1,31	1,37	1,33	1,71	0,88
38. Com és composta la vostra llar?							
Base: Total entrevistes	456	53,5	46,3	13,6	36,4	32,7	17,3
Jo sol/a	74	54,1	45,9	16,2	32,4	29,7	21,6
Monoparental: pare/mare amb fills/es	53	41,5	58,5	11,3	35,8	>49,1	<3,8
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	9	<11,1	>88,9	0,0	33,3	44,4	22,2
Parella sense fills/es	68	50,0	50,0	>23,5	<25,0	<16,2	>35,3
Parella sense fills/es i altres familiars	6	50,0	50,0	0,0	16,7	66,7	16,7
Parella amb fills/es	162	>60,5	<39,5	<8,6	>45,7	34,6	<11,1
Parella amb fills/es i altres familiars	13	38,5	61,5	7,7	46,2	30,8	15,4
Dues persones o més que no són parella	13	69,2	30,8	15,4	30,8	46,2	7,7
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	>100,0
Altres	10	50,0	50,0	30,0	20,0	10,0	40,0
Prefereixo no contestar	47	55,3	42,6	17,0	34,0	31,9	17,0

3.1.3 Encreuaments: Sexe i edat Valors absoluts

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
Província							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Barcelona	265	139	125	38	99	83	45
Girona	85	48	37	10	29	28	18
Lleida	32	18	14	6	10	10	6
Tarragona	74	39	35	8	28	28	10
Via							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Correu certificat	3	1	2	0	1	2	0
Correu electrònic	19	8	11	3	7	5	4
Electrònica (Organisme extern)	19	8	11	2	7	6	4
Formulari web ACC (Registre telemàtic)	331	183	147	54	134	99	44
Presencial	84	44	40	3	17	37	27
Any de tancament							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
2023	456	244	211	62	166	149	79
Mes de tancament							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
gener	40	31	8	9	13	15	3
febrer	58	26	32	8	22	19	9
març	63	32	31	9	24	18	12
abril	40	29	11	6	12	15	7
maig	54	28	26	9	14	21	10
juny	56	26	30	7	24	21	4
juliol	61	30	31	7	24	16	14
agost	54	27	27	4	23	13	14
setembre	30	15	15	3	10	11	6
Seleccioneu l'idioma en què voleu respondre l'enquesta							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Català	311	172	139	42	107	105	57
Castellà	107	54	52	15	48	28	16
Li és indiferent	38	18	20	5	11	16	6
0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar una reclamació de consum, com a ciutadà, a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Sí	456	244	211	62	166	149	79
No	0	0	0	0	0	0	0
No ho recordo	0	0	0	0	0	0	0
1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Menys d'un any	84	41	43	16	27	28	13
Entre 1 i 2 anys	51	22	29	12	20	11	8
Més de dos anys	292	163	128	31	109	100	52
No ho recordo	29	18	11	3	10	10	6
2. Com va conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Per recomanació d'un familiar, amiatat o conegut	168	76	92	32	64	47	25
Cercador d'Internet	80	49	31	13	31	24	12
Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum	62	33	29	6	28	22	6
Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)	45	24	20	7	19	10	9
Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum	44	25	19	8	12	14	10
Xarxes socials	18	8	10	7	6	3	2
Feina	6	4	2	1	3	1	1
Consell Comarcal	3	1	2	0	0	1	2
No ho recordo	38	24	14	2	12	16	8
Altres	45	29	16	2	12	21	10

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
3. A través de quin mitjà va presentar la vostra reclamació de consum? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última.							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat	228	118	110	37	103	61	27
Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum	84	54	29	13	25	28	18
Presencialment a l'OAC de la Generalitat (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o als Serveis Territorials de l'ACdC (Agència Catalana del Consum)	66	37	29	5	15	28	18
Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)	48	21	27	3	14	21	10
Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum	7	2	5	1	2	3	1
Altres	13	6	7	1	4	5	3
No ho recordo	10	6	4	2	3	3	2
4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Electricitat	72	44	28	5	20	28	19
Gas	55	30	25	4	15	16	20
Telefonia / Internet	51	22	29	3	20	17	11
Transport públic i privat	44	23	21	14	15	11	4
Electrodomèstics (reparació/compravenda)	28	22	6	1	14	11	2
Vehicles (reparació/compravenda)	22	15	7	4	6	11	1
Serveis financers	21	11	10	0	11	7	3
Restauració i allotjaments	20	13	7	5	13	2	0
Altres comerç	19	7	12	4	7	7	1
Compres on-line i servei de paqueteria	14	5	9	5	5	3	1
Assegurances	14	7	7	2	4	6	2
Viatges i turisme	9	3	6	2	1	4	2
Esports	9	4	5	1	2	4	2
Habitatge i serveis immobiliaris	8	5	3	2	2	3	1
Espectacles	6	4	2	2	3	1	0
Informàtica	5	3	2	1	3	1	0
Eficiència energètica	4	3	1	0	1	2	1
Aigua	1	0	1	0	0	1	0
Altres	51	20	30	6	23	14	8
No ho recordo	3	3	0	1	1	0	1
5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
0 Gens satisfet/a	115	66	49	23	48	34	10
1	18	11	7	1	5	6	6
2	17	11	6	3	10	3	1
3	12	5	7	1	4	5	2
4	13	6	7	0	7	6	0
5	23	14	9	2	9	6	6
6	19	9	9	3	1	12	3
7	30	14	16	3	17	4	6
8	42	23	19	5	12	16	9
9	41	20	21	7	16	15	3
10 Molt satisfet/a	122	64	58	14	35	40	33
No ho sé	4	1	3	0	2	2	0
Mitjana	5,54	5,34	5,77	4,87	5,03	5,74	6,75
Desviació típica	4,07	4,12	4,01	4,33	4,07	4,00	3,76

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
6a. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació. La claredat de les instruccions per emplenar el formulari.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	2	1	1	1	0	0	1
1	3	1	2	1	1	1	0
2	3	1	2	0	2	0	1
3	6	5	1	2	3	0	1
4	9	7	2	2	3	4	0
5	24	15	9	4	11	4	5
6	18	9	9	4	12	2	0
7	35	15	20	3	22	7	3
8	53	33	20	8	20	22	3
9	30	15	15	5	11	10	4
10 Molt satisfet/a	42	16	26	7	17	9	9
No ho sé	2	0	2	0	0	2	0
Mitjana	7,33	7,11	7,58	7,00	7,22	7,69	7,44
Desviació típica	2,21	2,18	2,23	2,61	2,06	1,88	2,81
6b. La facilitat del procés per presentar la reclamació.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	5	3	2	2	2	0	1
1	5	3	2	1	3	0	1
2	5	3	2	1	2	1	1
3	5	3	2	2	2	1	0
4	11	7	4	0	7	3	1
5	17	9	8	3	8	4	2
6	17	9	8	4	10	2	1
7	33	16	17	5	18	8	2
8	53	31	22	7	22	20	4
9	28	14	14	5	9	9	5
10 Molt satisfet/a	47	20	27	7	19	12	9
No ho sé	1	0	1	0	0	1	0
Mitjana	7,25	7,04	7,47	6,86	7,00	7,77	7,56
Desviació típica	2,48	2,54	2,42	2,87	2,48	1,91	2,94
6c. El tipus de documents a annexar.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	11	8	3	2	4	3	2
1	2	1	1	0	1	1	0
2	3	0	3	2	0	0	1
3	4	2	2	0	3	1	0
4	8	4	4	1	3	3	1
5	26	15	11	5	13	5	3
6	18	11	7	2	11	4	1
7	27	12	15	5	16	5	1
8	53	31	22	7	24	17	5
9	23	13	10	3	8	8	4
10 Molt satisfet/a	46	20	26	10	15	13	8
No ho sé	6	1	5	0	4	1	1
Mitjana	7,10	6,95	7,28	7,11	6,93	7,30	7,31
Desviació típica	2,61	2,67	2,54	2,83	2,40	2,64	3,07

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
6d. La facilitat per annexar els documents.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	6	5	1	2	2	1	1
1	5	3	2	0	2	2	1
2	5	3	2	1	1	2	1
3	1	0	1	0	0	1	0
4	7	3	4	3	2	2	0
5	24	11	13	2	15	3	4
6	15	7	8	2	9	4	0
7	30	20	10	3	18	7	2
8	48	28	20	8	23	13	4
9	33	16	17	6	12	9	6
10 Molt satisfet/a	50	21	29	10	17	15	8
No ho sé	3	1	2	0	1	2	0
Mitjana	7,35	7,15	7,58	7,43	7,22	7,46	7,52
Desviació típica	2,50	2,60	2,37	2,76	2,24	2,60	2,90
6e. La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda.							
Base: Formulari web	227	118	109	37	102	61	27
0 Gens satisfet/a	8	5	3	4	2	0	2
1	3	1	2	0	1	0	2
2	2	0	2	0	0	2	0
3	6	5	1	1	4	1	0
4	5	4	1	0	2	3	0
5	19	12	7	6	6	4	3
6	13	6	7	2	8	3	0
7	24	9	15	1	18	3	2
8	46	31	15	4	23	15	4
9	33	15	18	6	11	12	4
10 Molt satisfet/a	67	30	37	13	27	17	10
No ho sé	1	0	1	0	0	1	0
Mitjana	7,62	7,41	7,84	7,24	7,63	7,93	7,37
Desviació típica	2,56	2,60	2,51	3,25	2,26	2,16	3,33
7a. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següent ítems. El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
0 Gens satisfet/a	85	47	38	18	34	23	10
1	13	7	6	3	7	2	1
2	16	7	9	0	5	7	4
3	20	13	7	1	7	10	2
4	20	12	8	3	8	7	2
5	35	23	12	3	14	11	7
6	35	18	16	8	11	12	4
7	40	20	20	5	24	7	4
8	57	32	25	6	14	27	10
9	50	25	25	3	17	19	11
10 Molt satisfet/a	84	40	44	12	25	24	23
No ho sé	1	0	1	0	0	0	1
Mitjana	5,71	5,54	5,90	5,02	5,36	5,89	6,65
Desviació típica	3,62	3,59	3,67	3,92	3,61	3,47	3,53

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
7b. El tracte rebut per part del personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física							
0 Gens satisfet/a	5	1	4	0	1	4	0
1	2	1	1	0	0	0	2
2	0	0	0	0	0	0	0
3	2	1	1	0	0	2	0
4	3	1	2	0	0	2	1
5	7	2	5	0	4	3	0
6	5	3	2	0	3	1	1
7	8	5	3	1	1	4	2
8	15	8	7	2	4	7	2
9	13	7	6	1	4	3	5
10 Molt satisfet/a	54	29	25	4	12	23	15
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,05	8,41	7,68	9,00	8,03	7,67	8,46
Desviació típica	2,72	2,30	3,07	1,20	2,43	3,11	2,57
7c. L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	89	46	43	17	40	21	11
1	14	9	5	3	5	5	1
2	14	9	5	1	4	3	6
3	14	8	6	1	7	4	2
4	13	9	4	0	4	8	1
5	39	22	17	3	16	18	2
6	20	12	7	1	9	7	3
7	39	19	20	7	14	12	6
8	56	28	28	7	21	20	8
9	43	26	17	5	12	16	10
10 Molt satisfet/a	108	52	56	16	32	33	27
No ho sé	7	4	3	1	2	2	2
Mitjana	5,88	5,75	6,02	5,56	5,35	6,16	6,71
Desviació típica	3,77	3,74	3,82	4,16	3,82	3,49	3,74
7d. La claredat de la informació rebuda.							
Base: Total entrevistes							
0 Gens satisfet/a	68	32	36	19	26	14	9
1	11	4	7	0	6	4	1
2	14	11	3	2	3	7	2
3	13	10	3	0	9	1	3
4	18	10	8	3	10	4	1
5	35	19	15	4	13	14	4
6	20	9	11	1	9	6	4
7	35	21	14	5	12	15	3
8	74	42	32	9	30	25	10
9	53	29	24	5	18	20	10
10 Molt satisfet/a	112	55	57	14	29	38	31
No ho sé	3	2	1	0	1	1	1
Mitjana	6,36	6,36	6,36	5,39	5,90	6,81	7,22
Desviació típica	3,56	3,45	3,68	4,09	3,51	3,26	3,47

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
7e. El llenguatge utilitzat pel personal.							
Base: Ha estat atès per una persona física							
0 Gens satisfet/a	5	3	2	0	0	4	1
1	1	0	1	0	0	0	1
2	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	1	0
4	2	1	1	0	1	1	0
5	4	1	3	0	3	1	0
6	10	5	5	0	3	4	3
7	7	4	3	1	1	4	1
8	18	10	8	3	6	7	2
9	14	9	5	1	3	5	5
10 Molt satisfet/a	50	24	26	3	12	21	14
No ho sé	2	1	1	0	0	1	1
Mitjana	8,13	8,21	8,05	8,75	8,24	7,81	8,41
Desviació típica	2,55	2,48	2,64	1,16	1,94	2,97	2,65
7f. El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts.							
Base: Total entrevistats							
0 Gens satisfet/a	37	16	21	7	11	12	7
1	6	3	3	0	3	3	0
2	9	5	4	2	4	3	0
3	11	6	5	1	4	2	4
4	8	6	2	1	3	3	1
5	45	30	14	7	21	11	6
6	28	11	17	2	11	10	5
7	52	25	27	7	23	17	5
8	80	48	32	14	31	25	10
9	53	29	24	3	20	21	9
10 Molt satisfet/a	120	61	59	18	32	39	31
No ho sé	7	4	3	0	3	3	1
Mitjana	7,04	7,09	7,00	6,87	6,84	7,12	7,46
Desviació típica	3,02	2,90	3,16	3,23	2,86	3,04	3,13
7g. El coneixement de l'estat de la tramitació.							
Base: Total entrevistats							
0 Gens satisfet/a	82	47	35	16	38	19	9
1	17	7	10	3	4	6	4
2	11	8	3	0	4	5	2
3	25	12	13	3	11	7	4
4	19	11	8	3	7	8	1
5	37	21	15	3	13	17	4
6	33	20	13	4	11	12	6
7	36	14	22	5	17	10	4
8	52	32	20	6	16	20	10
9	38	19	19	3	13	15	7
10 Molt satisfet/a	99	49	50	16	29	27	27
No ho sé	7	4	3	0	3	3	1
Mitjana	5,73	5,60	5,89	5,37	5,26	5,90	6,68
Desviació típica	3,67	3,67	3,67	4,01	3,72	3,41	3,61

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Menys d'un mes	56	28	28	9	21	17	9
D'un a tres mesos	175	100	74	21	59	55	40
De tres a sis mesos	93	47	46	18	31	34	10
Més de sis mesos	82	46	36	9	37	26	10
No ho recordo	50	23	27	5	18	17	10
9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Sí	80	45	35	9	24	36	11
No	376	199	176	53	142	113	68
10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?							
Base: Coneix el distintiu	80	45	35	9	24	36	11
Sí	43	25	18	2	12	23	6
No	37	20	17	7	12	13	5
10. Quins?							
Base: Coneix les avantatges	43	25	18	2	12	23	6
Resolució vinculant del conflicte	13	8	5	1	4	7	1
Mediació del conflicte evitant un judici	9	5	4	0	2	5	2
Major seguretat i acompanyament davant els tràmits	8	2	6	0	2	4	2
Cap	6	4	2	1	2	3	0
Altres	5	4	1	0	1	3	1
No ho sé	2	2	0	0	1	1	0
11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?							
Base: Coneix el distintiu	80	45	35	9	24	36	11
Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas	27	18	9	2	6	16	3
Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients	25	11	14	7	6	8	4
Que el meu cas es resoldrà amb un arbitratge	14	10	4	0	6	6	2
No ho sé	14	6	8	0	6	6	2
12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
La mediació	182	109	73	26	53	66	37
L'arbitratge	20	12	8	2	8	9	1
Ambdues	45	24	21	6	16	15	8
No ho sé	209	99	109	28	89	59	33
13a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. La claredat de la informació.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	24	15	9	7	8	6	3
1	5	4	1	0	1	2	2
2	5	4	1	0	3	2	0
3	2	1	1	0	1	0	1
4	6	6	0	1	2	2	1
5	17	10	7	2	6	8	1
6	12	8	4	0	6	6	0
7	23	11	12	5	4	8	6
8	34	19	15	5	9	17	3
9	26	15	11	2	8	7	9
10 Molt satisfet/a	66	35	31	9	20	19	18
No ho sé	7	5	2	1	1	4	1
Mitjana	6,95	6,65	7,37	6,35	6,71	6,95	7,75
Desviació típica	3,30	3,41	3,10	3,83	3,42	3,01	3,14

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
13b. El tracte rebut.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	19	12	7	7	5	5	2
1	3	2	1	0	1	0	2
2	3	2	1	0	1	2	0
3	3	1	2	1	0	2	0
4	4	3	1	0	2	2	0
5	20	15	5	3	8	7	2
6	8	5	3	1	4	3	0
7	17	8	9	2	8	5	2
8	28	13	15	2	6	16	4
9	35	23	12	2	8	14	11
10 Molt satisfet/a	78	42	36	12	24	23	19
No ho sé	9	7	2	2	2	2	3
Mitjana	7,43	7,25	7,68	6,40	7,33	7,47	8,26
Desviació típica	3,12	3,22	2,99	4,06	3,03	2,86	2,84
13c. La documentació exigida.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	19	14	5	5	6	6	2
1	3	2	1	0	1	2	0
2	3	2	1	0	2	0	1
3	5	3	2	0	2	2	1
4	3	1	2	0	0	3	0
5	27	16	11	6	14	5	2
6	10	7	3	0	3	7	0
7	27	14	13	5	6	11	5
8	29	15	14	3	10	13	3
9	27	18	9	1	8	9	9
10 Molt satisfet/a	63	32	31	10	17	18	18
No ho sé	11	9	2	2	0	5	4
Mitjana	7,06	6,78	7,43	6,60	6,71	6,96	8,17
Desviació típica	3,08	3,26	2,80	3,53	3,12	2,97	2,70
13d. El temps d'espera per l'entrevista.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	33	21	12	8	10	12	3
1	6	5	1	0	1	3	2
2	3	2	1	0	1	1	1
3	3	2	1	0	1	1	1
4	3	0	3	0	2	1	0
5	20	10	10	4	9	6	1
6	11	5	6	2	4	5	0
7	20	12	8	2	3	11	4
8	14	7	7	1	4	7	2
9	21	14	7	3	6	7	5
10 Molt satisfet/a	53	29	24	5	19	12	17
No ho sé	40	26	14	7	9	15	9
Mitjana	6,26	6,08	6,49	5,24	6,33	5,88	7,53
Desviació típica	3,70	3,85	3,50	4,03	3,68	3,58	3,50

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
13e. Els coneixements del mediador/a.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	25	17	8	7	7	9	2
1	2	1	1	0	1	1	0
2	2	2	0	0	1	1	0
3	7	5	2	1	2	3	1
4	3	1	2	0	1	2	0
5	14	8	6	2	9	3	0
6	9	3	6	2	3	4	0
7	16	9	7	1	4	6	5
8	28	15	13	5	9	11	3
9	24	16	8	2	8	7	7
10 Molt satisfet/a	64	35	29	6	18	20	20
No ho sé	33	21	12	6	6	14	7
Mitjana	6,98	6,78	7,27	5,77	6,79	6,75	8,55
Desviació típica	3,42	3,59	3,16	3,98	3,32	3,48	2,51
13f. L'interès del mediador/a.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	30	17	13	8	9	11	2
1	4	3	1	0	3	0	1
2	5	3	2	0	2	2	1
3	2	1	1	0	0	1	1
4	4	3	1	1	2	1	0
5	22	15	7	0	11	9	2
6	12	5	7	5	5	1	1
7	15	7	8	1	2	9	3
8	25	12	13	4	8	9	4
9	22	15	7	1	5	8	8
10 Molt satisfet/a	70	39	31	10	20	20	20
No ho sé	16	13	3	2	2	10	2
Mitjana	6,73	6,66	6,84	6,07	6,31	6,61	8,07
Desviació típica	3,54	3,59	3,50	4,06	3,57	3,51	2,89
13g. El seguiment del seu cas.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	28	19	9	8	9	6	5
1	10	7	3	0	3	4	3
2	9	6	3	0	5	4	0
3	8	7	1	2	2	1	3
4	9	5	4	1	2	4	2
5	19	11	8	2	9	7	1
6	7	3	4	1	1	5	0
7	19	10	9	4	3	8	4
8	32	19	13	2	11	13	6
9	19	12	7	1	5	7	6
10 Molt satisfet/a	61	31	30	10	18	18	15
No ho sé	6	3	3	1	1	4	0
Mitjana	6,31	5,95	6,84	5,77	6,06	6,48	6,78
Desviació típica	3,57	3,67	3,37	4,05	3,65	3,25	3,65

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
13h. El temps de resolució.							
Base: Mediació	227	133	94	32	69	81	45
0 Gens satisfet/a	38	25	13	11	12	10	5
1	4	3	1	0	0	2	2
2	10	5	5	0	2	5	3
3	8	6	2	0	4	3	1
4	4	2	2	3	1	0	0
5	20	14	6	2	10	8	0
6	14	6	8	1	6	5	2
7	22	13	9	4	4	10	4
8	28	16	12	1	6	14	7
9	27	15	12	2	10	8	7
10 Molt satisfet/a	47	26	21	7	14	13	13
No ho sé	5	2	3	1	0	3	1
Mitjana	6,03	5,79	6,37	4,90	5,97	6,09	6,82
Desviació típica	3,60	3,67	3,49	4,13	3,55	3,36	3,61
14a. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a l'Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través de l'arbitratge. La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	3	2	1	1	1	1	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	1	0	0	0
4	1	1	0	0	1	0	0
5	6	4	2	0	4	2	0
6	6	4	2	1	3	2	0
7	10	5	5	1	5	3	1
8	9	3	6	1	3	3	2
9	6	4	2	1	1	3	1
10 Molt satisfet/a	20	10	10	2	5	8	5
No ho sé	3	2	1	0	1	2	0
Mitjana	7,56	7,24	7,96	6,63	6,96	7,91	9,11
Desviació típica	2,55	2,75	2,25	3,54	2,42	2,47	1,17
14b. La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	4	3	1	2	1	1	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	1	0	0	0
4	2	2	0	0	1	1	0
5	9	5	4	0	5	3	1
6	2	1	1	0	1	1	0
7	8	3	5	0	6	1	1
8	10	5	5	1	3	5	1
9	9	7	2	2	2	3	2
10 Molt satisfet/a	18	8	10	2	5	7	4
No ho sé	2	1	1	0	0	2	0
Mitjana	7,38	7,03	7,82	6,13	7,04	7,68	8,67
Desviació típica	2,74	3,00	2,36	4,39	2,42	2,59	1,73

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
14c. La documentació/ papers que us van demanar.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	2	2	0	1	1	0	0
1	1	0	1	0	0	1	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	1	1	0	0	1	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	10	6	4	1	5	2	2
6	2	1	1	0	0	1	1
7	5	2	3	2	3	0	0
8	8	5	3	0	4	4	0
9	13	8	5	2	3	6	2
10 Molt satisfet/a	18	9	9	2	5	7	4
No ho sé	5	2	3	0	2	3	0
Mitjana	7,70	7,50	7,96	7,13	7,18	8,24	8,22
Desviació típica	2,55	2,74	2,31	3,36	2,63	2,28	2,22
14d. El tracte rebut del personal.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	3	2	1	1	1	1	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	1	1	0	0	1	0	0
5	5	4	1	1	3	1	0
6	5	3	2	0	3	2	0
7	5	2	3	1	3	0	1
8	6	3	3	1	2	2	1
9	9	4	5	2	3	4	0
10 Molt satisfet/a	27	16	11	2	7	12	6
No ho sé	4	1	3	0	1	2	1
Mitjana	8,08	7,89	8,35	7,25	7,43	8,59	9,38
Desviació típica	2,56	2,77	2,28	3,37	2,57	2,44	1,19
14e. La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	7	3	4	1	2	2	2
1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	1	0	0	1	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	2	1	1	0	2	0	0
5	9	6	3	1	4	3	1
6	3	2	1	0	1	2	0
7	6	2	4	1	5	0	0
8	8	4	4	2	3	3	0
9	8	6	2	1	2	4	1
10 Molt satisfet/a	19	10	9	2	4	8	5
No ho sé	2	1	1	0	0	2	0
Mitjana	7,00	7,09	6,89	7,13	6,38	7,59	7,11
Desviació típica	3,20	3,09	3,39	3,31	2,92	3,05	4,34

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
14f. L'assessorament tècnic sobre el cas.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	6	3	3	1	1	2	2
1	0	0	0	0	0	0	0
2	2	1	1	0	1	0	1
3	1	0	1	0	0	1	0
4	3	2	1	0	1	2	0
5	7	6	1	1	5	1	0
6	1	0	1	0	0	1	0
7	7	4	3	4	3	0	0
8	4	1	3	0	2	2	0
9	7	5	2	0	1	5	1
10 Molt satisfet/a	22	11	11	2	7	8	5
No ho sé	5	3	2	0	3	2	0
Mitjana	7,07	7,00	7,15	6,63	7,00	7,41	6,78
Desviació típica	3,31	3,23	3,46	3,16	2,93	3,29	4,63
14g. Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència).							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	2	1	1	1	0	1	0
1	1	0	1	0	0	1	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	1	0	0	1	0
4	2	2	0	0	2	0	0
5	7	4	3	0	5	2	0
6	3	2	1	0	1	1	1
7	2	2	0	1	0	1	0
8	5	0	5	0	2	1	2
9	8	3	5	1	3	3	1
10 Molt satisfet/a	17	11	6	3	5	5	4
No ho sé	17	11	6	2	6	8	1
Mitjana	7,52	7,64	7,39	7,67	7,33	7,00	8,88
Desviació típica	2,83	2,78	2,93	3,93	2,38	3,35	1,46
14h. El temps d'admissió del tràmit.							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
0 Gens satisfet/a	6	4	2	2	1	1	2
1	1	1	0	1	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	4	3	1	0	2	2	0
4	1	1	0	0	1	0	0
5	6	3	3	0	4	1	1
6	4	3	1	0	3	1	0
7	5	2	3	1	3	1	0
8	7	4	3	1	2	3	1
9	10	6	4	1	1	7	1
10 Molt satisfet/a	17	8	9	2	6	5	4
No ho sé	4	1	3	0	1	3	0
Mitjana	6,92	6,49	7,50	5,63	6,70	7,67	6,89
Desviació típica	3,24	3,41	2,97	4,50	2,75	2,76	4,23
15. Vàreu assistir a la vista arbitral?							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
Sí, de forma presencial	5	3	2	1	2	2	0
Sí, per videoconferència	13	9	4	1	3	6	3
No	47	24	23	6	19	16	6

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			Més de 64 anys
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	
Total	456	244	211	62	166	149	79
16a. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? La professionalitat dels membres del tribunal.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	4	3	1	0	3	1	0
6	2	1	1	0	0	2	0
7	2	1	1	1	1	0	0
8	1	0	1	0	0	0	1
9	2	1	1	0	0	2	0
10 Molt satisfet/a	7	6	1	1	1	3	2
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,89	8,08	7,50	8,50	6,40	8,13	9,33
Desviació típica	2,11	2,27	1,87	2,12	2,19	2,10	1,15
16b. L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...).							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	1	0	1	0	0	1	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	4	3	1	0	3	1	0
6	0	0	0	0	0	0	0
7	2	1	1	1	1	0	0
8	1	0	1	0	0	0	1
9	3	2	1	0	0	3	0
10 Molt satisfet/a	7	6	1	1	1	3	2
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,83	8,33	6,83	8,50	6,40	8,00	9,33
Desviació típica	2,48	2,19	2,93	2,12	2,19	2,93	1,15
16c. Les instal·lacions.							
Base: Va assistir presencialment	5	3	2	1	2	2	0
0 Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	2	1	1	0	1	1	0
6	1	0	1	0	1	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0
10 Molt satisfet/a	2	2	0	1	0	1	0
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,20	8,33	5,50	10,00	5,50	7,50	
Desviació típica	2,59	2,89	0,71		0,71	3,54	

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
16d. La qualitat de la connexió.							
Base: Va assistir per videoconferència	13	9	4	1	3	6	3
0 Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	1	1	0	0	1	0	0
6	1	1	0	0	0	1	0
7	3	1	2	0	1	2	0
8	2	1	1	1	0	0	1
9	3	2	1	0	1	2	0
10 Molt satisfet/a	3	3	0	0	0	1	2
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	8,08	8,22	7,75	8,00	7,00	8,00	9,33
Desviació típica	1,61	1,86	0,96		2,00	1,55	1,15
16e. Els horaris de realització de les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	6	3	3	0	4	2	0
6	1	1	0	0	0	1	0
7	0	0	0	0	0	0	0
8	2	1	1	1	0	0	1
9	3	2	1	0	1	2	0
10 Molt satisfet/a	6	5	1	1	0	3	2
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,72	8,08	7,00	9,00	5,80	8,00	9,33
Desviació típica	2,22	2,19	2,28	1,41	1,79	2,27	1,15
16f. El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes.							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens satisfet/a	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	2	2	0	0	2	0	0
6	4	3	1	1	1	2	0
7	2	0	2	0	1	1	0
8	2	1	1	0	1	0	1
9	1	1	0	0	0	1	0
10 Molt satisfet/a	7	5	2	1	0	4	2
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,94	7,92	8,00	8,00	6,20	8,50	9,33
Desviació típica	1,95	2,15	1,67	2,83	1,30	1,85	1,15
17. Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
Sí	13	9	4	2	2	6	3
No	3	2	1	0	1	2	0
No ho recordo	2	1	1	0	2	0	0

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
18. D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
Molt llarga	0	0	0	0	0	0	0
Llarga	0	0	0	0	0	0	0
Adequada	15	9	6	2	5	6	2
Curta	3	3	0	0	0	2	1
Molt curta	0	0	0	0	0	0	0
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
0 Gens clara	1	0	1	0	1	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	2	1	1	0	1	1	0
5	2	2	0	0	1	1	0
6	0	0	0	0	0	0	0
7	4	3	1	2	1	1	0
8	1	0	1	0	0	0	1
9	2	2	0	0	0	2	0
10 Molt clara	6	4	2	0	1	3	2
No ho sé	0	0	0	0	0	0	0
Mitjana	7,33	7,75	6,50	7,00	5,20	8,00	9,33
Desviació típica	2,83	2,22	3,89	0,00	3,70	2,39	1,15
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaleu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	6	3	3	1	1	3	1
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	5	5	0	0	1	3	1
La gratuïtat	5	3	2	1	1	2	1
La rapidesa	1	1	0	0	1	0	0
Cap / Res	0	0	0	0	0	0	0
No ho sé	1	0	1	0	1	0	0
21. I el segon més important?							
Base: Contesta 1er més important	17	12	5	2	4	8	3
La gratuïtat	6	5	1	1	2	3	0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	5	3	2	0	1	3	1
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	3	2	1	1	0	0	2
La rapidesa	1	0	1	0	0	1	0
No ho sé	2	2	0	0	1	1	0
20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaleu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. (Conjunta)							
Base: Va assistir a la vista arbitral	18	12	6	2	5	8	3
L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)	9	5	4	2	1	3	3
La rapidesa	2	1	1	0	1	1	0
El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)	10	8	2	0	2	6	2
La gratuïtat	11	8	3	2	3	5	1
Cap / Res	0	0	0	0	0	0	0
No ho sé	1	0	1	0	1	0	0
22. La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?							
Base: Arbitratge	65	36	29	8	24	24	9
Sí, ha complert el termini	27	15	12	2	7	13	5
Sí, ha complert, però no el termini	7	2	5	2	2	3	0
No, encara no ha complert	19	12	7	2	9	5	3
No ho sé	12	7	5	2	6	3	1

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	247	145	102	34	77	90	46
0 Gens	69	41	28	13	20	22	14
1	6	5	1	0	3	3	0
2	4	4	0	2	0	2	0
3	11	7	4	3	1	6	1
4	12	9	3	0	4	7	1
5	12	5	7	1	8	2	1
6	6	3	3	1	2	3	0
7	6	3	3	2	1	1	2
8	19	12	7	2	5	11	1
9	16	10	6	1	8	2	5
10 Molt	80	42	38	9	24	29	18
No ho sé	6	4	2	0	1	2	3
Mitjana	5,51	5,25	5,89	4,50	5,70	5,50	6,02
Desviació típica	4,24	4,23	4,24	4,32	4,16	4,14	4,52
24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornariu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Arbitratge, mediació o totes dues	247	145	102	34	77	90	46
Segur que sí	144	79	65	17	45	52	30
Probablement sí	35	21	14	7	7	13	8
Probablement no	29	20	9	3	9	12	5
Segur que no	25	19	6	6	11	8	0
No ho sé	14	6	8	1	5	5	3
25. Per quin motiu no tornariu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?							
Base: No tornaria a presentar una reclamació	54	39	15	9	20	20	5
Insatisfacció pel resultat obtingut	18	12	6	2	6	8	2
Insatisfacció per manca de competències	8	5	3	0	4	2	2
Insatisfacció general amb el servei	7	5	2	3	2	2	0
Continuació dels tràmits per la via privada	6	6	0	1	2	3	0
Tracte poc proper i poc acompanyament en els tràmits	6	4	2	1	4	1	0
Temps d'espera per la tramitació de respostes	5	4	1	2	1	1	1
Altres	4	3	1	0	1	3	0
26. Triariu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Sí	201	124	76	21	76	61	43
No	94	45	49	15	39	29	11
No ho sé	161	75	86	26	51	59	25
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
L'atenció i l'assessorament al consumidor	89	42	47	7	36	26	20
La resolució	69	41	28	15	22	19	13
La possibilitat de ser escoltat	59	28	30	10	14	29	6
La facilitat en la tramitació	45	24	21	4	21	14	6
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	36	27	9	4	6	14	12
La rapidesa en la resolució	23	15	8	0	11	7	5
La documentació que cal presentar	9	3	6	4	2	0	3
La informació rebuda	7	2	5	2	3	1	1
Cap / Res	103	55	48	15	44	32	12
No ho sé	16	7	9	1	7	7	1

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
28. I el segon més important?							
Base: Contesta en 1er lloc	337	182	154	46	115	110	66
L'atenció i l'assessorament al consumidor	60	29	31	9	19	20	12
La facilitat en la tramitació	60	37	23	6	15	23	16
La possibilitat de ser escoltat	52	31	21	10	18	14	10
La rapidesa en la resolució	47	25	22	9	20	11	7
La resolució	43	20	23	4	18	17	4
La informació rebuda	25	11	13	3	9	7	6
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	23	14	9	3	4	9	7
La documentació que cal presentar	11	5	6	0	5	3	3
No ho sé	16	10	6	2	7	6	1
29. I el tercer més important?							
Base: Contesta en 2on lloc	321	172	148	44	108	104	65
La facilitat en la tramitació	54	31	23	8	14	20	12
L'atenció i l'assessorament al consumidor	49	31	18	6	12	21	10
La rapidesa en la resolució	43	23	20	8	17	9	9
La possibilitat de ser escoltat	42	19	23	8	16	11	7
La informació rebuda	36	20	16	2	12	14	8
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	31	16	15	5	11	10	5
La resolució	31	10	21	3	14	6	8
La documentació que cal presentar	17	11	6	1	5	9	2
No ho sé	18	11	6	3	7	4	4
27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? (Conjunta)							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
L'atenció i l'assessorament al consumidor	198	102	96	22	67	67	42
La facilitat en la tramitació	159	92	67	18	50	57	34
La possibilitat de ser escoltat	153	78	74	28	48	54	23
La resolució	143	71	72	22	54	42	25
La rapidesa en la resolució	113	63	50	17	48	27	21
La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum	90	57	33	12	21	33	24
La informació rebuda	68	33	34	7	24	22	15
La documentació que cal presentar	37	19	18	5	12	12	8
Cap / Res	103	55	48	15	44	32	12
No ho sé	16	7	9	1	7	7	1
30. Quin és el vostre sexe?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Home	244	244	0	24	84	80	56
Dona	211	0	211	38	82	68	23
No binari	1	0	0	0	0	1	0
31. Quina és la vostra edat?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
De 18 a 34	62	24	38	62	0	0	0
De 35 a 49	166	84	82	0	166	0	0
De 50 a 64	149	80	68	0	0	149	0
De 65 anys o més	79	56	23	0	0	0	79
Mitjana	50,64	53,00	47,88	28,71	43,22	56,87	71,67
32. On vàreu néixer?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Catalunya	356	186	169	46	132	123	55
Altres comunitats autònomes	53	35	18	7	15	11	20
Fora d'Espanya	37	16	21	8	13	12	4
Prefereixo no contestar	10	7	3	1	6	3	0

Valors absoluts	Total	SEXE		EDAT			
		Home	Dona	De 18 a 34	De 35 a 49	De 50 a 64	Més de 64 anys
Total	456	244	211	62	166	149	79
33. Quina llengua parleu habitualment?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Català	312	167	145	39	102	109	62
Castellà	128	67	60	22	56	35	15
Altres opcions	8	3	5	1	3	2	2
Prefereixo no contestar	8	7	1	0	5	3	0
34. Quina llengua o llengües parleu habitualment?							
Base: Contesta altres	8	3	5	1	3	2	2
Català i castellà per igual	3	1	2	0	1	1	1
Aranès	0	0	0	0	0	0	0
Àrab	0	0	0	0	0	0	0
Romanès	0	0	0	0	0	0	0
Altres llengües o combinacions	5	2	3	1	2	1	1
35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Treball	301	156	144	52	145	101	3
Treball domèstic no remunerat	3	0	3	0	0	3	0
No treball: estic a l'atur	22	7	15	3	8	10	1
No treball: soc jubilat/ada o pensionista	102	70	32	0	2	25	75
No treball: estic estudiant	9	2	7	7	2	0	0
Prefereixo no contestar	19	9	10	0	9	10	0
36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Sense estudis	1	0	1	1	0	0	0
Estudis primaris	44	27	17	0	9	14	21
Estudis secundaris	145	76	68	29	47	48	21
Estudis universitaris	253	132	121	32	105	82	34
Altres	0	0	0	0	0	0	0
Prefereixo no contestar	13	9	4	0	5	5	3
37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Jo sol/la	74	40	34	12	24	22	16
Dos persones	148	75	72	23	32	45	48
Tres o quatre persones	196	110	86	21	97	66	12
Més de quatre persones	38	19	19	6	13	16	3
Mitjana	2,77	2,79	2,75	2,69	2,99	2,91	2,09
Desviació típica	1,44	1,56	1,31	1,37	1,33	1,71	0,88
38. Com és composta la vostra llar?							
Base: Total entrevistes	456	244	211	62	166	149	79
Jo sol/a	74	40	34	12	24	22	16
Monoparental: pare/mare amb fills/es	53	22	31	6	19	26	2
Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars	9	1	8	0	3	4	2
Parella sense fills/es	68	34	34	16	17	11	24
Parella sense fills/es i altres familiars	6	3	3	0	1	4	1
Parella amb fills/es	162	98	64	14	74	56	18
Parella amb fills/es i altres familiars	13	5	8	1	6	4	2
Dues persones o més que no són parella	13	9	4	2	4	6	1
Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars	1	1	0	0	0	0	1
Altres	10	5	5	3	2	1	4
Prefereixo no contestar	47	26	20	8	16	15	8

4. Questionari

QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES CONSUMIDORES QUE HAN FET UNA RECLAMACIÓ

Seleccioneu l'idioma en què vol respondre l'enquesta

1. Català (Passeu el qüestionari en català)
2. Castellà (Passeu el qüestionari en castellà)
3. Li és indiferent (Passeu el qüestionari en català)

PRESENTACIÓ

El <data de la reclamació> va adreçar una consulta a l'Agència Catalana del Consum i preguem que contesteu unes preguntes sobre el vostre grau de satisfacció amb aquesta gestió picant en aquest enllaç:

INTRO

Benvolgut/uda <nom de la persona que va fer la reclamació>. L'Agència Catalana del Consum (ACdC) està duent a terme un estudi per conèixer el vostre grau de satisfacció sobre el procés de resolució de les reclamacions de consum, amb l'objectiu d'oferir-vos un servei de millor qualitat. Només us portarà uns minuts i serà de gran ajuda per millorar l'Agència Catalana del Consum
Us agraïm la vostra dedicació.

Les informacions que us demanem són per a l'elaboració d'un estudi d'opinió oficial. L'Administració o el personal de l'Administració que utilitzin aquesta informació estan obligats per llei a garantir-vos l'anonimat i el secret estadístic i a complir la normativa de protecció de dades de caràcter personal. Teniu dret a no respondre totes les preguntes. Les vostres respostes seran tractades de forma anònima

0. Confirmeu que efectivament durant el mes de <mes de la base de dades> va presentar, com a ciutadà, una reclamació de consum a l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Sí
2. No (Finalitzeu entrevista)
98. No ho recordo (Finalitzeu entrevista)

HORA_PRIMERA_PREGUNTA

Programador/a: introduïu aquesta variable oculta abans de la 1

1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Menys d'un any
2. Entre 1 i 2 anys
3. Més de dos anys
98. No ho recordo

2. Com va conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...

Programador/a: aleatoritzeu

Més d'una resposta

1. Recomanació d'un familiar, amiatat o conegut
2. Pàgina web de l'Agència Catalana del Consum

- 3. Cercador d'Internet
- 4. Xarxes socials
- 5. Anuncis en els mitjans (TV, ràdio, premsa...)
- 6. Per recomanació de l'Agència Catalana del Consum
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

3. A través de quin mitjà vau presentar la vostra reclamació de consum? Si ha presentat més d'una, pensi si us plau, a partir d'ara, en la última

Programador/a: aleatoritzeu (1-6)

Només una resposta

- 1. Presencialment a l'OAC de la Generalitat (Oficina d'Atenció al Ciutadà), OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consum) o als Serveis Territorials de l'ACdC (Agència Catalana del Consum)
- 2. Presencialment a l'OMIC (Oficina Municipal d'Informació al consumidor)
- 3. Per formulari a la pàgina web de l'Agència Catalana del Consum o per formulari de petició genèrica de la Generalitat
- 4. Per correu electrònic a l'Agència Catalana del Consum
- 5. Per correu postal ordinari a l'Agència Catalana del Consum
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

4. Quin era el tema de la vostra reclamació de consulta?

Programador/a: aleatoritzeu (1-9)

Només una resposta

- 1. Telefonia / Internet
- 2. Vehicles (reparació/compravenda)
- 3. Informàtica
- 4. Electricitat
- 5. Gas
- 6. Aigua
- 7. Transport públic i privat
- 8. Electrodomèstics (reparació/compravenda)
- 9. Restauració i allotjaments
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho recordo

5. En termes generals, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum.

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

6. (P3=3) I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que vau utilitzar per presentar la reclamació.

Programador/a: aleatoritzeu

- a) La claredat de les instruccions per emplenar el formulari
- b) La facilitat del procés per presentar la reclamació
- c) El tipus de documents a annexar
- d) La facilitat per annexar els documents
- e) La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

7. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següents ítems.

Programador/a: aleatoritzeu

- a) El temps en rebre una resposta a la vostra reclamació
- b) (P 3 = 1 o 2) El tracte rebut per part del personal
- c) L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació
- d) La claredat de la informació rebuda
- e) (P 3 = 1 o 2) El llenguatge utilitzat pel personal
- f) El llenguatge utilitzat en els documents administratius rebuts
- g) El coneixement de l'estat de la tramitació

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?

Només una resposta

- 1. Menys d'un mes
- 2. D'un a tres mesos
- 3. De tres a sis mesos
- 4. Més de sis mesos
- 98. No ho recordo

9. Coneixeu el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

Només una resposta

1. Sí (Passeu a la pregunta 10)
2. No (Passeu a la pregunta 11)

10. (P 9 = 1) Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya?

Només una resposta

1. Sí (Especifiqueu)
2. No (Passeu a la pregunta 12)

11. (P 9 = 1) Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses?

Programador/a: aleatoritzeu

Només una resposta

1. Que el meu cas es resolrà amb un arbitratge
2. Que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients
3. Que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas
98. No ho sé

12. Per quines fases ha passat la tramitació de la vostra reclamació?

Només una resposta

1. La mediació
2. L'arbitratge
3. Ambdues
98. No ho sé

13. (P12=1 o 3) Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació

Programador/a: aleatoritzeu

- a) La claredat de la informació
- b) El tracte rebut
- c) La documentació exigida
- d) El temps d'espera per l'entrevista
- e) Els coneixements del mediador/a
- f) L'interès del mediador/a
- g) El seguiment del seu cas
- h) El temps de resolució

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

14. (P12=2 o 3) Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a l'Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través de l'arbitratge

Programador/a: aleatoritzeu

- a) La claredat de les instruccions per emplenar la sol·licitud
- b) La facilitat del procés per a la presentació de la sol·licitud
- c) La documentació/ papers que us van demanar
- d) El tracte rebut del personal
- e) La resolució de dubtes relacionats amb el procés de sol·licitud
- f) L'assessorament tècnic sobre el cas
- g) Les instal·lacions (en cas de vista presencial) / la qualitat de la connexió (en cas de vista per videoconferència)
- h) El temps d'admissió del tràmit

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a

98. No ho sé

15. (P12=2 o 3) Vàreu assistir a la vista arbitral?

Només una resposta

- 1. Sí, de forma presencial
- 2. Sí, per videoconferència
- 3. No

16. (P15=1 o 2) Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral?

Programador/a: aleatoritzeu

- a) La professionalitat dels membres del tribunal
- b) L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge (àrbitres, secretaris, etc...)
- c) (P 15= 1) Les instal·lacions
- d) (P 15= 2) La qualitat de la connexió
- e) Els horaris de realització de les vistes
- f) El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes

Només una resposta

0 Gens satisfet/a

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 Molt satisfet/a
98. No ho sé

17. (P15=1 o 2) Durant la vista arbitral, creieu que heu pogut defensar-vos i expressar-vos bé?

Només una resposta

1. Sí
2. No

18. (P15=1 o 2) D'acord amb la vostra experiència, creieu que la durada de la vista arbitral va ser?

Només una resposta

1. Molt llarga
2. Llarga
3. Adequada
4. Curta
5. Molt curta
98. No ho sé

19. (P15=1 o 2) Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara?

Només una resposta

0 Gens clara

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

10 Molt clara

98. No ho sé

20. (P15=1 o 2) Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge

Programador/a: aleatoritzeu.

Només una resposta

1. L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)
2. La rapidesa
3. El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)
4. La gratuïtat
95. Cap /Res
98. No ho sé

21. (P15=1 o 2) I el segon més important

Programador/a: aleatoritzeu. No consta el valor indicat a la P20.

Només una resposta

1. L'objectivitat de la resolució/Laude (imparcial)
2. La rapidesa
3. El valor de la resolució (que sigui d'obligat compliment)
4. La gratuïtat

98. No ho sé

22. (P12=2 o 3) La companyia reclamada ha complert amb el Laude o la resolució del tribunal arbitral?

Només una resposta

1. Sí, ha complert el termini
2. Sí, ha complert, però no el termini
3. No, encara no ha complert
98. No ho sé

23. (P12=1, 2, 3) Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives?

Només una resposta

0 Gens

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8.
- 9
10. Molt
98. No ho sé

24. (P12=1, 2, 3) Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornaríeu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum?

Només una resposta

1. Segur que sí
2. Probablement sí
3. Probablement no
4. Segur que no
98. No ho sé

25. (P24= 3 o 4) Per quin motiu no tornaríeu a presentar una reclamació a l'Agència Catalana del Consum?

26. Triaríeu un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherit a l'arbitratge de consum?

Només una resposta

1. Sí
2. No
98. No ho sé

27. Del següent llistat assenyaleu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum?

Programador/a: aleatoritzeu.

Només una resposta

1. La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum
2. L'atenció i l'assessorament al consumidor
3. La informació rebuda

4. La rapidesa en la resolució
5. La documentació que cal presentar
6. La facilitat en la tramitació
7. La possibilitat de ser escoltat
8. La resolució
95. Cap / Res
98. No ho sé

28. I el segon més important?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta el valor indicat a la P26.

Només una resposta

1. La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum
2. L'atenció i l'assessorament al consumidor
3. La informació rebuda
4. La rapidesa en la resolució
5. La documentació que cal presentar
6. La facilitat en la tramitació
7. La possibilitat de ser escoltat
8. La resolució
98. No ho sé

29. I el tercer més important?

Programador/a: aleatoritzeu. No consta els valors indicats a la P26 i 27.

Només una resposta

1. La facilitat per accedir per primera vegada a l'Agència Catalana del Consum
2. L'atenció i l'assessorament al consumidor
3. La informació rebuda
4. La rapidesa en la resolució
5. La documentació que cal presentar
6. La facilitat en la tramitació
7. La possibilitat de ser escoltat
8. La resolució
98. No ho sé

DADES DE CLASSIFICACIÓ

30. Quin és el vostre sexe?

Només una resposta

1. Home
2. Dona
3. No binari

31. Quina és la vostra edat?

Només una resposta

PROGRAMACIÓ: recodificar en les següents categories:

1. De 18 a 34 anys
2. De 35 a 49 anys
3. De 50 a 64 anys
4. De 65 anys o més

32. On vàreu néixer?

Només una resposta

1. Catalunya

- 2. Altres comunitats autònomes
- 5. Fora d'Espanya
- 99. Prefereixo no contestar

33. Quina llengua parleu habitualment?

Només una resposta

- 1. Català
- 2. Castellà
- 80. Altres opcions
- 99. Prefereixo no contestar

34. (P 32 = 80) Quina llengua o llengües parleu habitualment?

Només una resposta

- 1. Català i castellà per igual
- 2. Aranès
- 3. Àrab
- 4. Romanès
- 80. Altres llengües o combinacions (Especifiqueu)

35. En quina de les següents situacions laborals us trobeu actualment?

Només una resposta

- 1. Treball
- 2. Treball domèstic no remunerat
- 3. No treball: estic a l'atur
- 4. No treball: soc jubilat/ada o pensionista
- 5. No treball: estic estudiant
- 99. Prefereixo no contestar

36. Quin és el vostre nivell d'estudis finalitzats? Ens referim al nivell màxim de formació assolit

Només una resposta

- 1. Sense estudis
- 2. Estudis primaris
- 3. Estudis secundaris
- 4. Estudis universitaris
- 5. Altres (Especifiqueu)
- 99. Prefereixo no contestar

37. Quantes persones viuen a la vostra llar, incloent-vos vosaltres?

Només una resposta

--	--

Programador/a: carregueu la informació pel sistema

38. Com és composta la vostra llar?

Només una resposta

- 1. Jo sol/a (filtrada per qui digui a P36= 1)
- 2. Monoparental: pare/mare amb fills/es
- 3. Monoparental: pare/mare amb fills/es i altres familiars
- 4. Parella sense fills/es
- 5. Parella sense fills/es i altres familiars
- 6. Parella amb fills/es
- 7. Parella amb fills/es i altres familiars

- 8. Dues persones o més que no són parella
- 9. Dos o més parelles amb o sense fills/es i/o altres familiars
- 80. Altres (Especifiqueu)
- 98. No ho sé
- 99. Prefereixo no contestar

39. Podeu fer-nos arribar qualsevol suggeriment en aquest espai

Moltes gràcies per la vostra amabilitat a l'hora de respondre l'entrevista
HORA_ÚLTIMA_PREGUNTA Hora final de l'entrevista