



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

L'enquesta

- Volem conèixer l'opinió i l'experiència dels usuaris del servei de l'Agència Catalana del Consum a partir d'una enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones consumidores i usuàries que han presentat una reclamació.
- Totes les preguntes les hem elaborat **internament** l'Agència Catalana del Consum i el Centre d'Estudis d'Opinió.
- En aquest informe, presentem una selecció dels **resultats principals**. Els resultats complets, les taules estadístiques, les microdades, així com el qüestionari amb les preguntes literals estan disponibles a ceo.gencat.cat.
- Quan la base real dels encreuaments és inferior a 20 casos, es considera la N petita i s'assenyala amb un asterisc. En aquests casos, aconsellem una interpretació, especialment, prudent de les dades, ja que la incertesa estadística és molt elevada.

La mostra

- Enquesta realitzada mitjançant la **metodologia d'enquesta autoadministrada en línia** entre el 23 d'octubre i el 5 de novembre de 2023 amb els recursos propis del Centre d'Estudis d'Opinió, a partir de la plataforma d'enquestació Gandia Integra CawiNet.
- L'univers d'estudi ha estat delimitat per l'any d'obertura, és a dir el 2023, i pel període de tancament de l'expedient, abans del 22 de setembre de 2023. L'univers vàlid ha esdevingut una N de 13.606 registres.
- S'ha realitzat el camp a una extracció aleatòria de 1.750 registres. L'objectiu ha estat mantenir un màxim del 5% de marge d'error en les estimacions mostrals. En total han respost **456 persones consumidores i usuàries** que han presentat una reclamació a l'Agència Catalana del Consum.

- Representativitat de la mostra:

Nivell de confiança:	95%
Variància	p=q=50%
Grandària de la mostra:	456 individus
Marge d'error:	± 4,51

- Taxa de resposta: 26%.

Continguts

- 1. El perfil de les persones usuàries**
- 2. Coneixement i ús del servei**
- 3. El tràmit de la reclamació**
- 4. La valoració del servei**



1 El perfil de les persones usuàries



En aquest primer bloc, aprofundim amb el perfil de les persones consumidores que han presentat una reclamació. En concret, analitzem, el sexe, l'edat, la llengua habitual, la situació laboral i el nivell d'estudis.



Sexe de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Home



Dona



Perfil usuari

Cinc de cada deu persones que han presentat una reclamació han contestat l'enquesta són homes. Les dones representen el 46%.

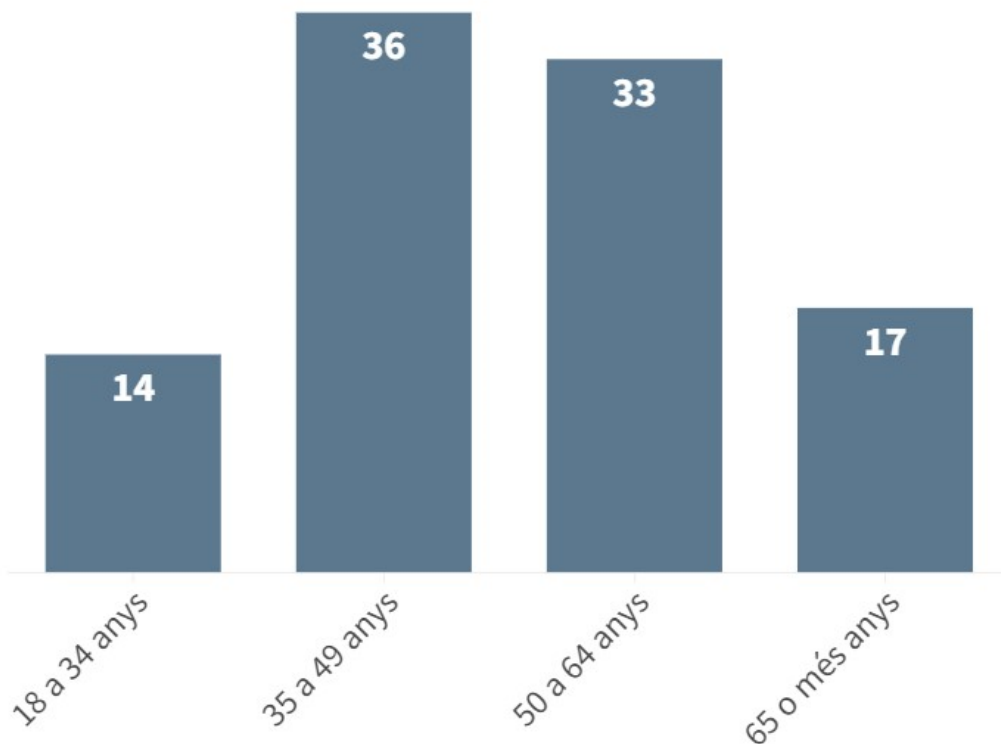


Pregunta 30. Quin és el vostre sexe?



Edat de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges



Mitjana d'edat 51 anys

La mitjana d'edat de la persona consumidora que ha presentat una reclamació i ha contestat l'enquesta és d'uns 51 anys. Gairebé quatre de cada deu tenen entre 35 i 49 anys i un terç, entre 50 i 64 anys. Els de 65 anys o més no arriben al 20%. Les franges més joves són les que menys han reclamat (14%).



Pregunta 31. Quina és la vostra edat?



Lloc de naixement de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Catalunya

78

Altres comunitats autònomes

12

Fora d'Espanya

8

Prefereix no contestar

2

Nascuts/udes a Catalunya

Majoritàriament els consumidors que han fet una reclamació i han contestat l'enquesta han nascut a Catalunya.





Nivell d'estudis de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Sense estudis

0

Estudis primaris

10

Estudis secundaris

32

Estudis universitaris

56

Prefereix no contestar

3

Estudis universitaris

Gairebé sis de cada deu persones enquestades que han reclamat disposen d'estudis universitaris i un terç, secundaris. En canvi, la proporció de persones usuàries amb estudis primaris aglutina un 10%.



Situació laboral de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Treballa

66

Jubilat/ada o pensionista

22

Aturat/ada

5

Estudiant

2

Treball domèstic no remunerat

1

Prefereix no contestar

4

Treballen

Gairebé set de cada deu treballen i dos de cada deu estan jubilats o són pensionistes.



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



Llengua habitual de les persones usuàries

Resultats expressats en percentatges

Català

68

Castellà

28

Altres opcions

2

Prefereix no contestar

2

Català llengua habitual

Gairebé set de cada deu persones enquestades que han presentat una reclamació parlen habitualment el català i gairebé un terç, el castellà.



Pregunta 33. Quina llengua parleu habitualment?



2 Coneixement i ús del servei

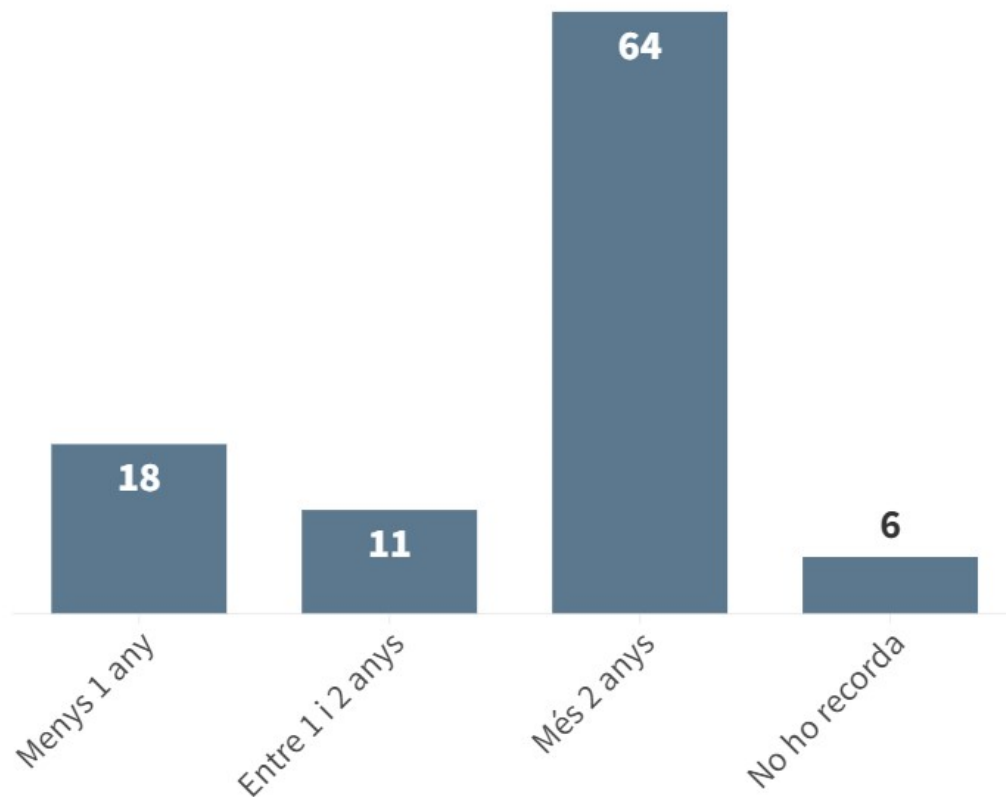


En aquest segon bloc, preguntem pel temps que fa que coneixen el servei de reclamacions, el mitjà a través del qual es van assabentar d'aquest servei i si coneixen el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum i els avantatges que suposa.



Coneixement del servei

Resultats expressats en percentatges



Més de dos anys

Més de sis de cada deu persones enquestades fa més de dos anys que coneix el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum. Un 18%, menys d'un any i un 11%, entre 1 i 1 anys. Cal assenyalar que un 6% no recorda quant fa que el coneix.

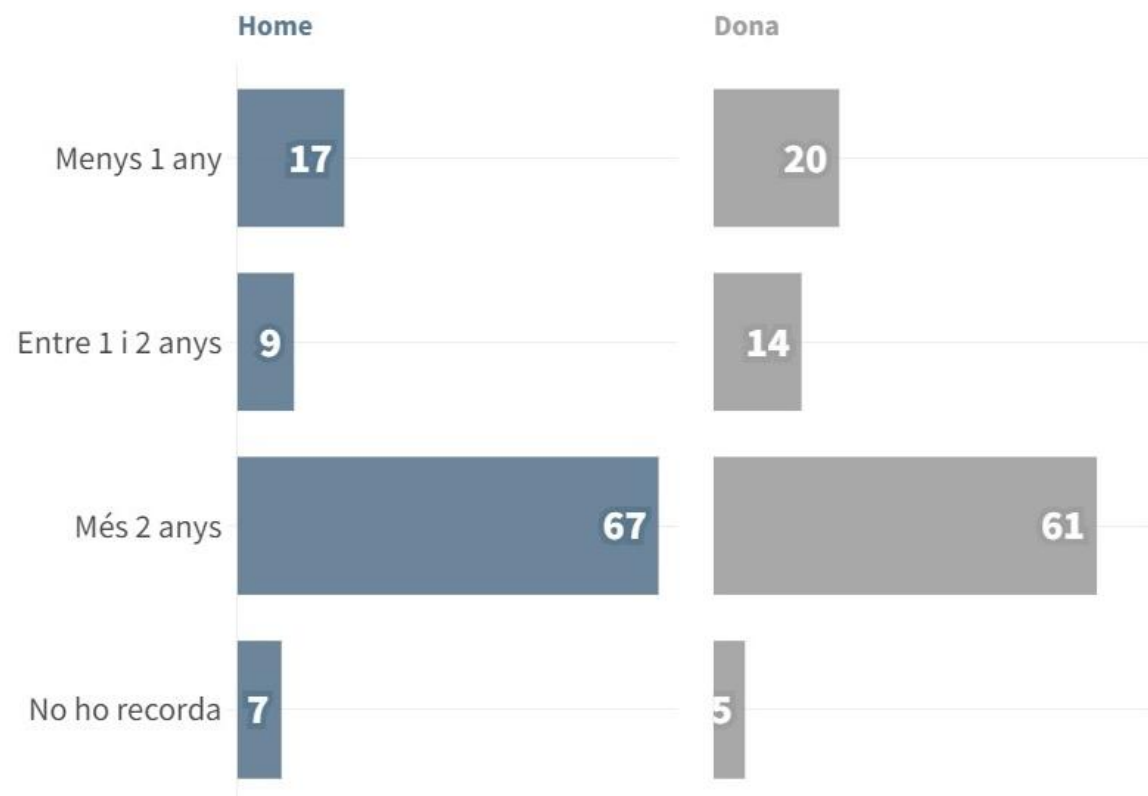


Pregunta 1. Per començar, quant temps fa que coneixeu el servei de reclamacions de consum de l'Agència Catalana del Consum?



Coneixement del servei, per sexe

Resultats expressats en percentatges



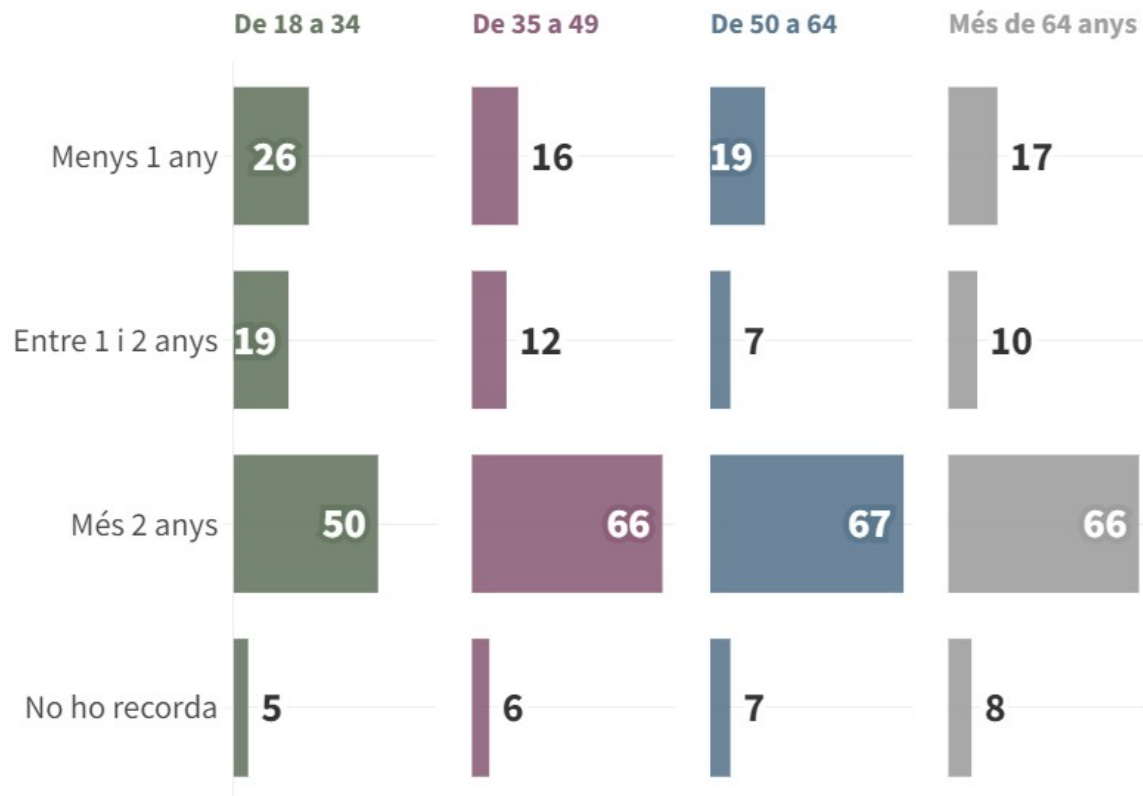
Més de dos anys, homes

Els homes fa més temps que coneixen el servei de reclamacions de consum que les dones.



Coneixement del servei, per edat

Resultats expressats en percentatges



Majors de 35 anys, més de dos anys

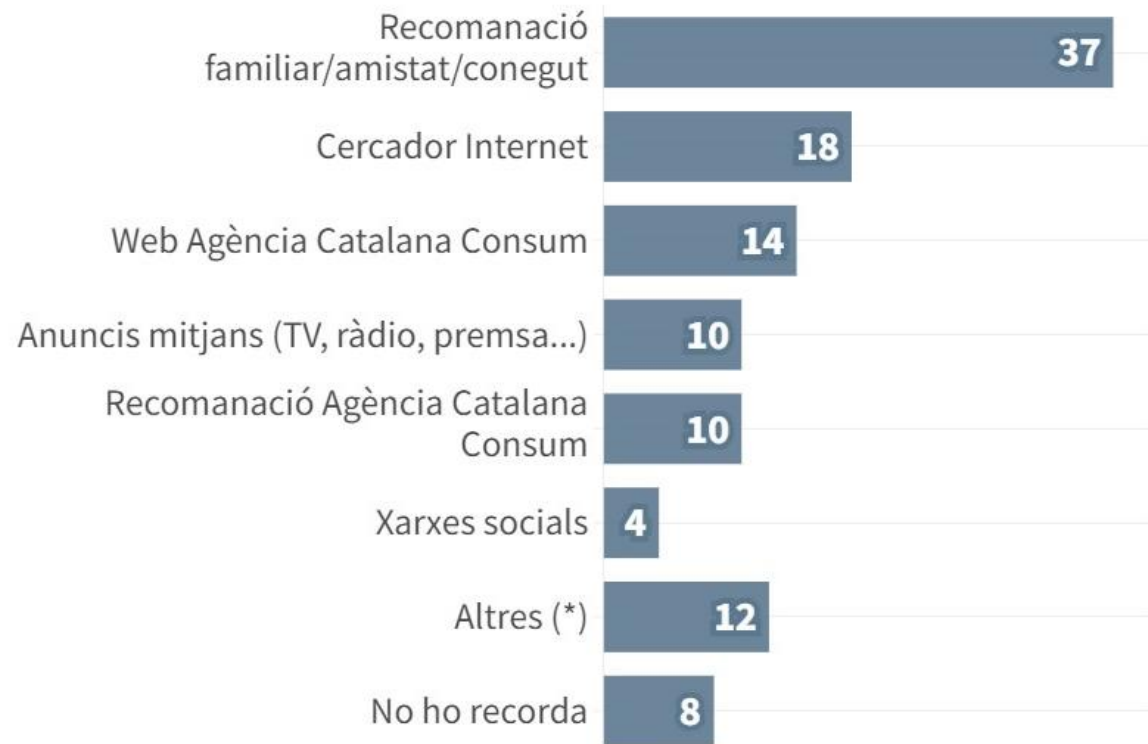
Entre els majors de 35 anys, més d'un 60% reconeix que fa més de dos anys que coneix aquest servei.

En canvi, entre els menors de 35 anys, un de cada quatre fa menys d'un any que el coneix i la meitat, més de dos anys.



Mitjà de coneixement del servei de reclamacions

Resultats expressats en percentatges



Recomanació de familiars, amics

Un 37% dels enquestats que han fet una reclamació ha conegut aquest servei gràcies a la recomanació de familiars, amics o coneguts. Un 18%, a través d'un cercador d'internet i un 14% per mitjà del web de l'Agència Catalana del Consum.



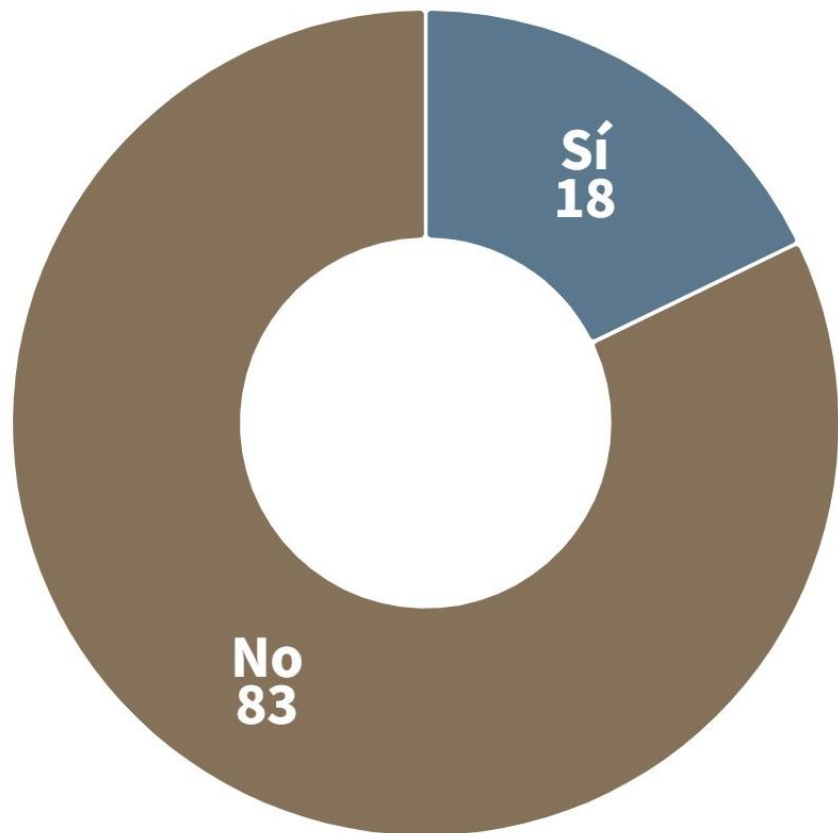
Pregunta 2. Com vau conèixer el servei de reclamacions de consum? A través de quin mitjà ...

(*) Respostes inferiors al 2% están incloses a Altres.



Coneixement del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum

Resultats expressats en percentatges



Desconeixement generalitzat

Només un 18% dels enquestats coneix el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses.



Coneixement del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum, per edat

Resultats expressats en percentatges. Coneixen el distintiu

18-34 anys



35-49 anys



50-64 anys



65 o més anys



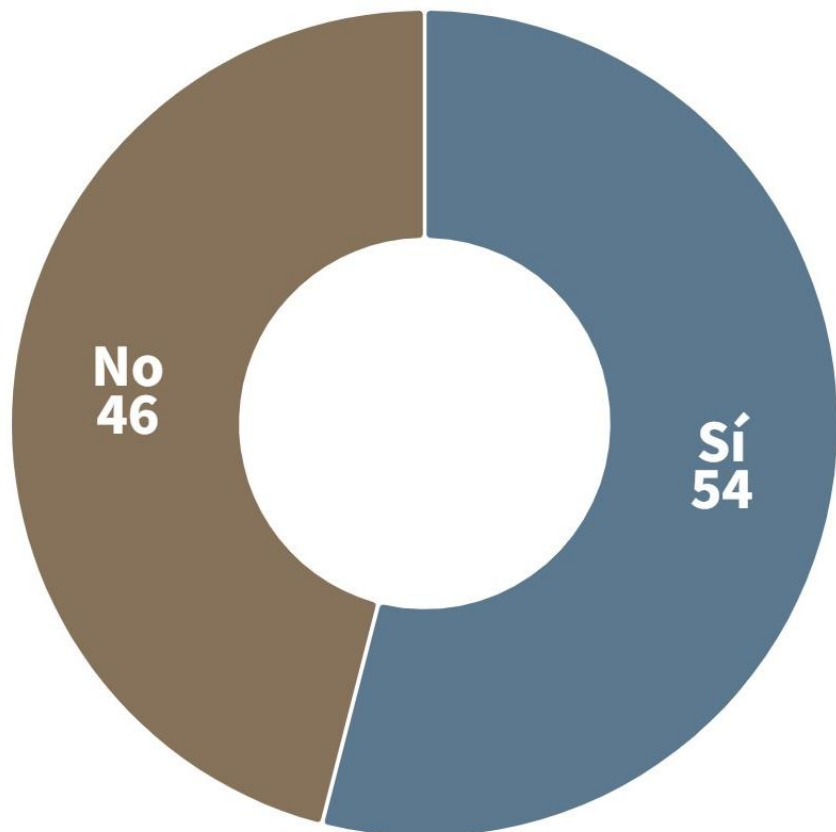
50-64 anys coneixen més

Les persones enquestades de 50 a 64 anys són les que coneixen més el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral que exhibeixen les empreses.



Coneixement del avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum

Resultats expressats en percentatges



54%, sí i 46%, no

Cinc de cada deu persones enquestades que coneixen el distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral saben quins avantatges ofereix. En canvi, gairebé la meitat no ho sap.



Coneixement de les avantatges d'adhesió d'una empresa a la Junta Arbitral de Consum

Resultats expressats en percentatges. Especifiquen els avantatges



Resolució vinculant del conflicte

Un terç dels enquestats assenyalen, com a principal avantatge, la resolució vinculant del conflicte i un 21%, la mediació del conflicte per evitar un judici.

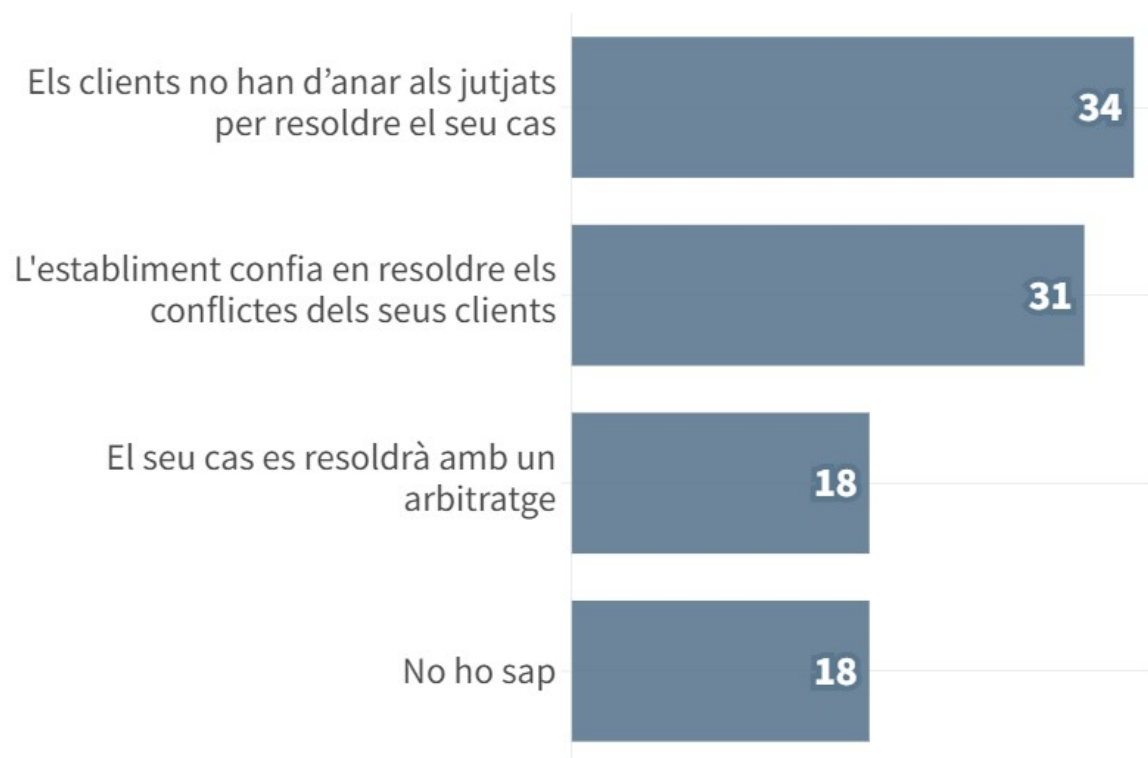


Pregunta 10. Sabeu quins avantatges us ofereix que un establiment o empresa estigui adherit a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya? Base: coneixen els avantatges d'adhesió d'una empresa a la Junta Arbitral de Consum.



Principal avantatge d'adhesió d'una empresa a la Junta Arbitral de Consum

Resultats expressats en percentatges



Clients no han d'anar als jutjats

Entre els enquestats que coneixen el distintiu de la Junta Arbitral de Consum, un 34% creu que el principal avantatge és que els clients no han d'anar als jutjats per resoldre el seu cas. Segueix, de molt a prop, el fet que l'establiment confia en resoldre els conflictes dels seus clients.

Amb tot cal fer notar que gairebé dos de cada deu no ho sap.

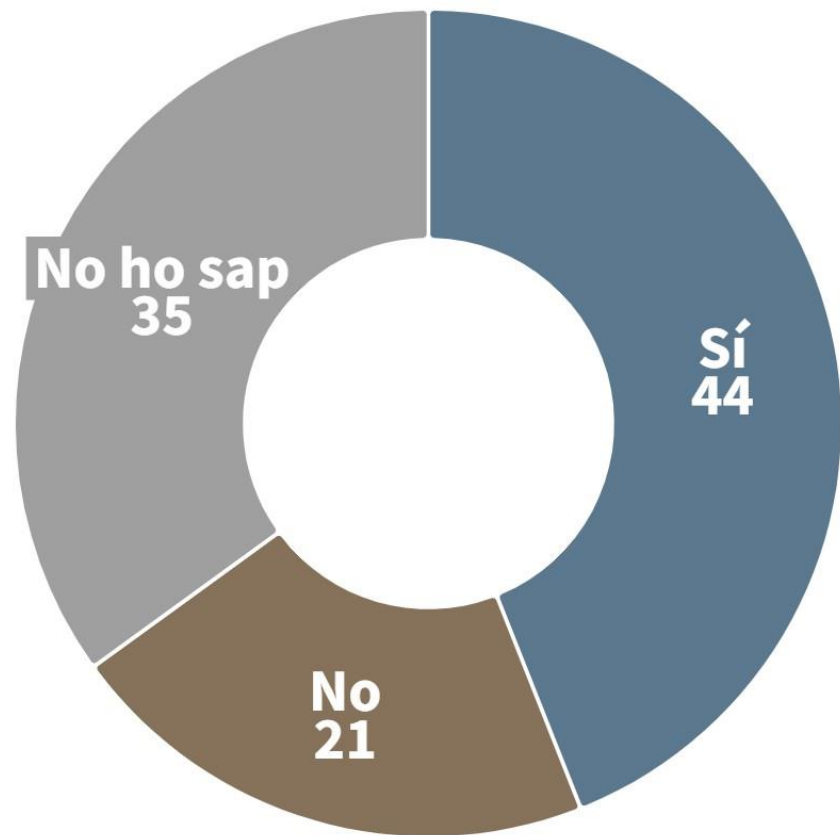


Pregunta 11. Dels següents aspectes quin creieu que és el principal avantatge del distintiu d'adhesió a la Junta Arbitral de Consum que exhibeixen les empreses? Base: coneixen el distintiu de la Junta Arbitral de Consum.



Influència de l'adhesió a l'arbitratge de consum en la tria dels serveis d'una empresa

Resultats expressats en percentatges



Sí, 44% / No ho sap 35%

Quatre de cada deu persones enquestades triaria un establiment comercial o una empresa de serveis en funció de si estar adherida a l'arbitratge de consum. Un 35% assenjala que no ho sap i un 21%, que no.



3 El tràmit de la reclamació

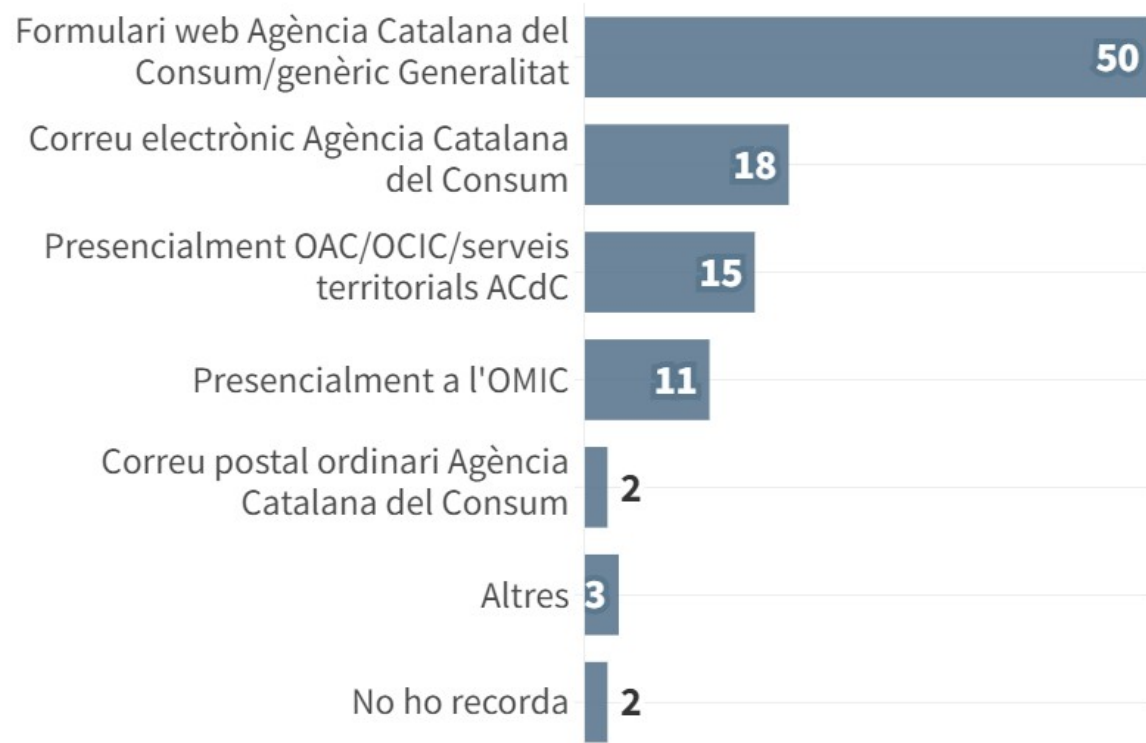


En aquest tercer bloc, preguntem pel mitjà a través del qual van presentar del servei de reclamacions, el tema, el formulari web, els temps de la resolució, les fases de la tramitació i la valoració de cadascuna d'elles, així com la probabilitat d'utilitzar de nou aquest servei.



Mitjà de presentació de la reclamació

Resultats expressats en percentatges



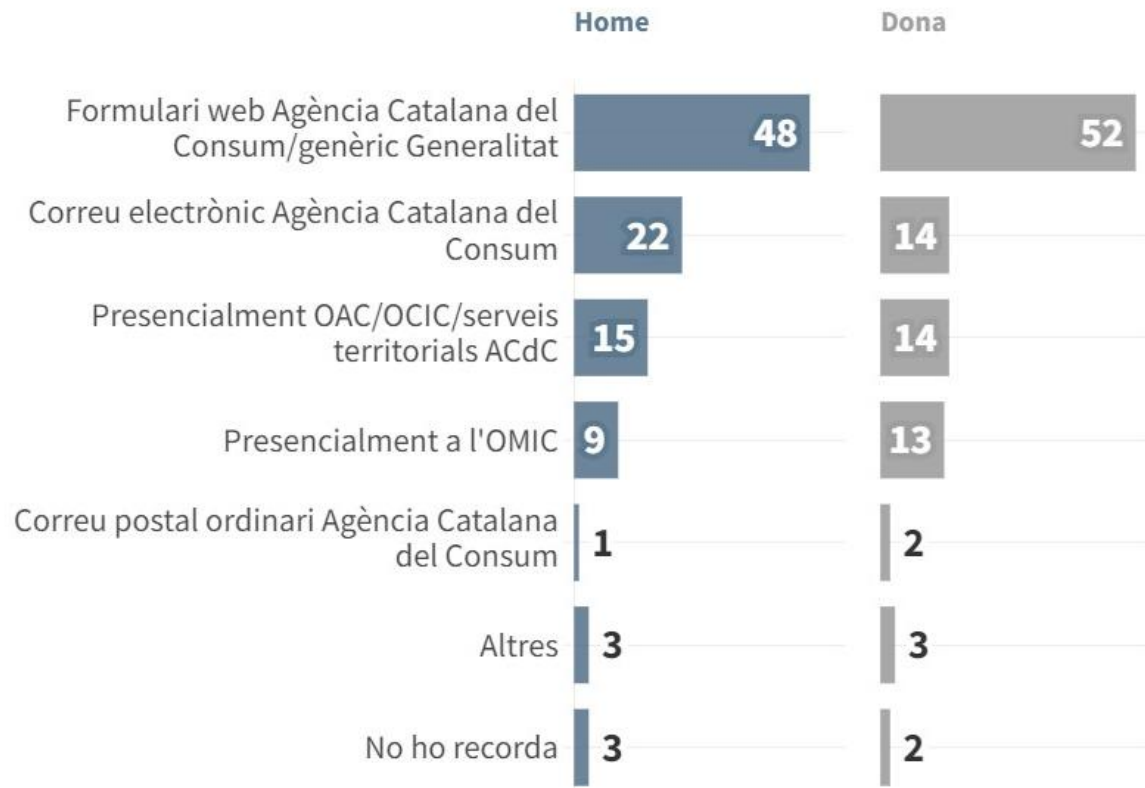
Formulari web

Le meitat dels enquestats van presentar la reclamació a través del formulari web d'aquest organisme o a través del formulari de petició genèrica de la Generalitat.



Mitjà de presentació de la reclamació, per sexe

Resultats expressats en percentatges



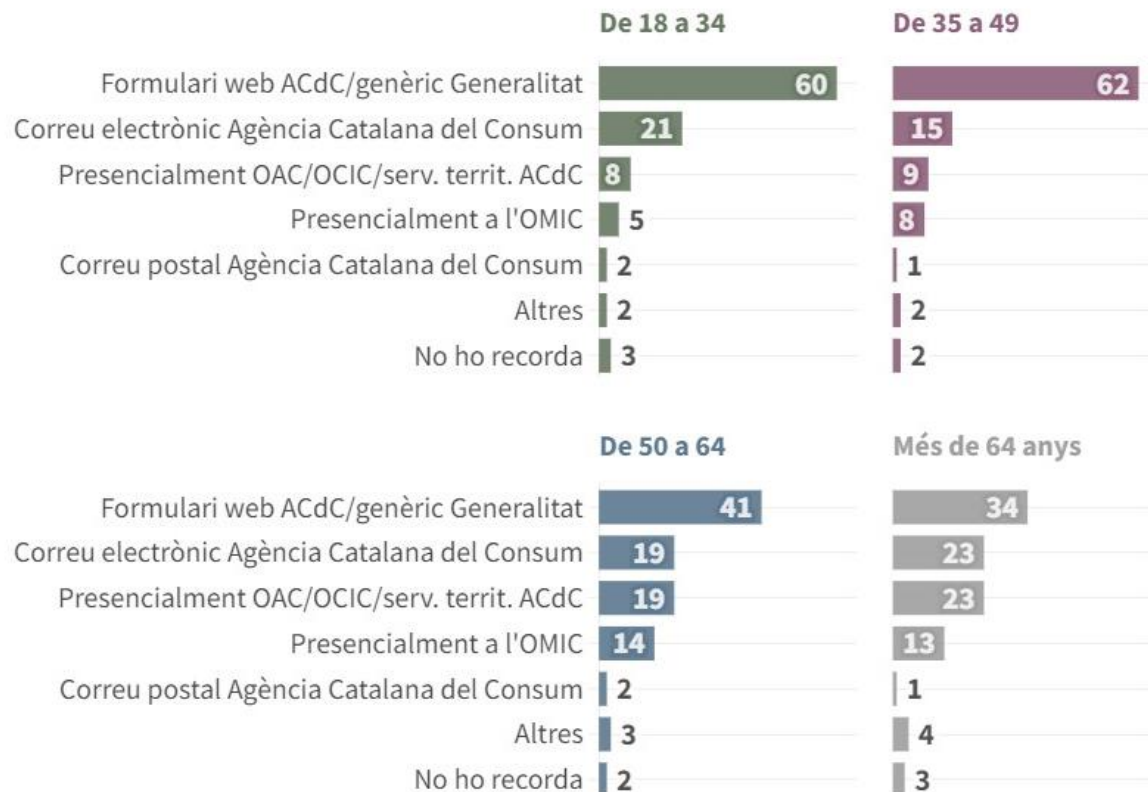
Mitjà de presentació, per sexe

Tot i que en ambdós casos el mitjà de presentació més utilitzat és el formulari web, una part destacada dels homes va utilitzar el correu electrònic de l'Agència Catalana del Consum.



Mitjà de presentació de la reclamació, per edat

Resultats expressats en percentatges



Formulari web, franges més joves

Sis de cada deu enquestats de menys de 50 anys van utilitzar el formulari web de l'Agència Catalana del Consum o la petició genèrica de la Generalitat per presentar la reclamació.

Entre els de més edat predominen els que van optar per la presencialitat, ja sigui a través l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, l'Oficina Comarcal d'Informació al Consum, els serveis territorials de l'Agència Catalana del Consum o l'Oficina Municipal d'Informació al consumidor.



Valoració del formulari web

Resultats expressats en percentatges

La forma de rebre el comprovant/justificant de rebuda



La facilitat per annexar els documents



La facilitat del procés per presentar la reclamació



La claredat de les instruccions per emplenar el formulari



El tipus de documents a annexar



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC

Distribució percentual

La forma de rebre el comprovant o el justificant de rebuda és l'element més ben valorat per les persones enquestades que han presentat la reclamació a través del formulari web. Amb tot, la resta d'aspectes obtenen, en més d'un 50% dels casos, una valoració de 8 a 10.

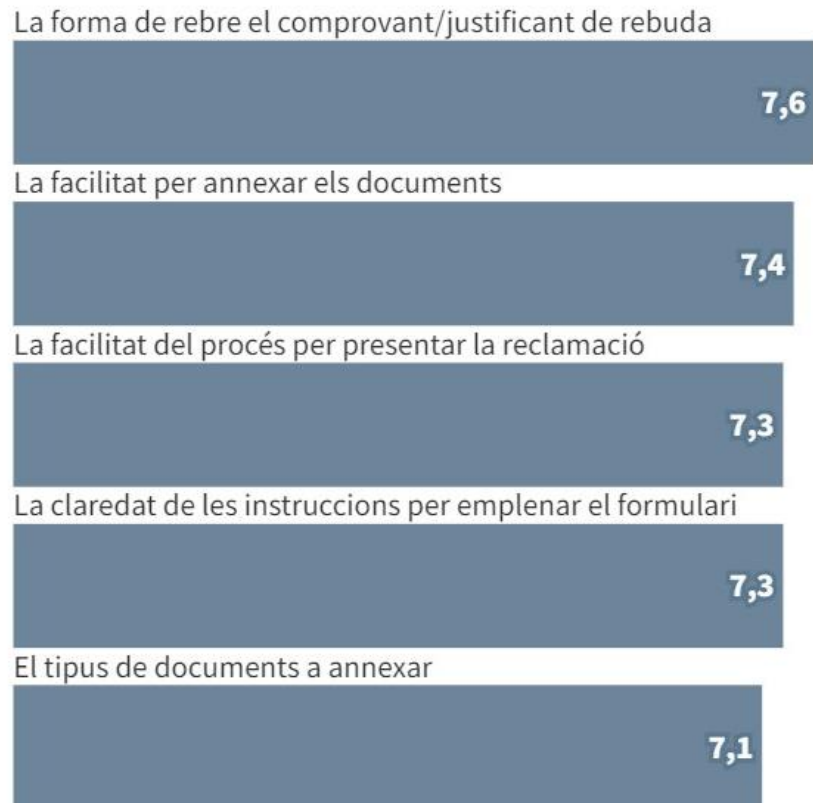


Pregunta 6. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que va utilitzar per presentar la reclamació. Base: han presentat la reclamació a través del formulari web.



Valoració del formulari web

Resultats expressats en mitjanes



Mitjanes de valoració

Els diferents aspectes relacionats amb el formulari web reben una qualificació mitjana de notable.

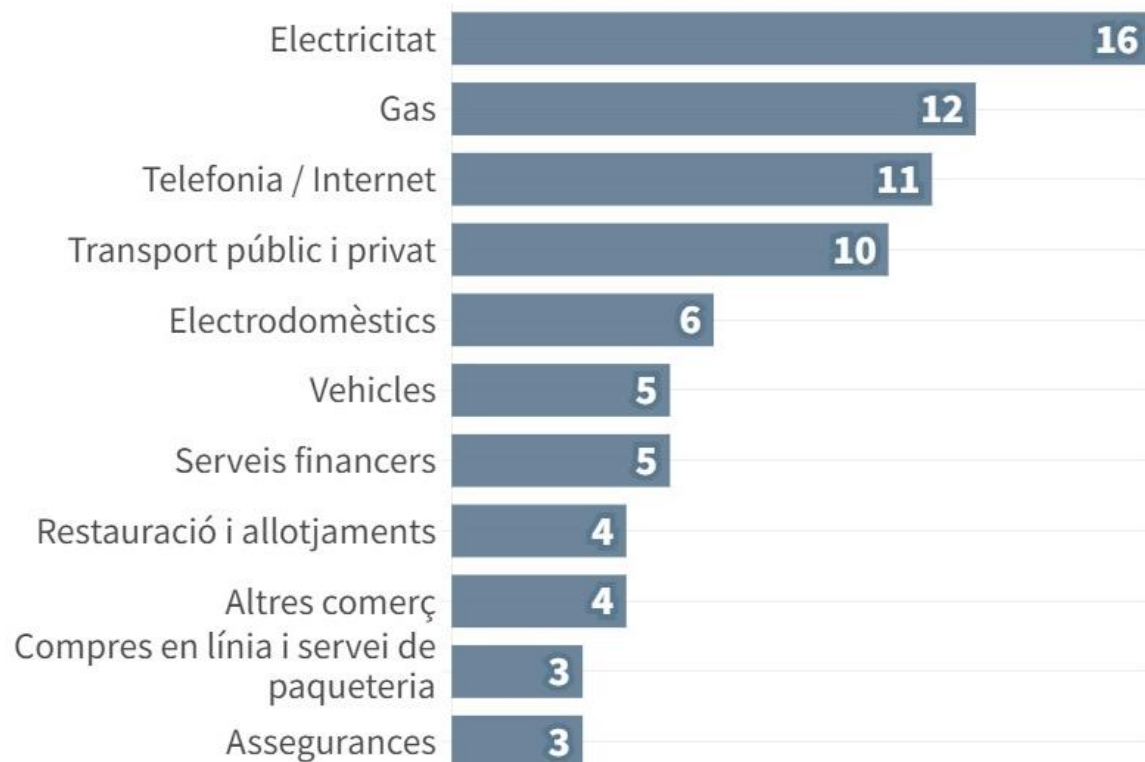


Pregunta 6. I ara valoreu els següents elements relacionats amb el formulari web que va utilitzar per presentar la reclamació. Base: han presentat la reclamació a través del formulari web.



Tema de la reclamació

Resultats expressats en percentatges. Percentatges superiors al 3%



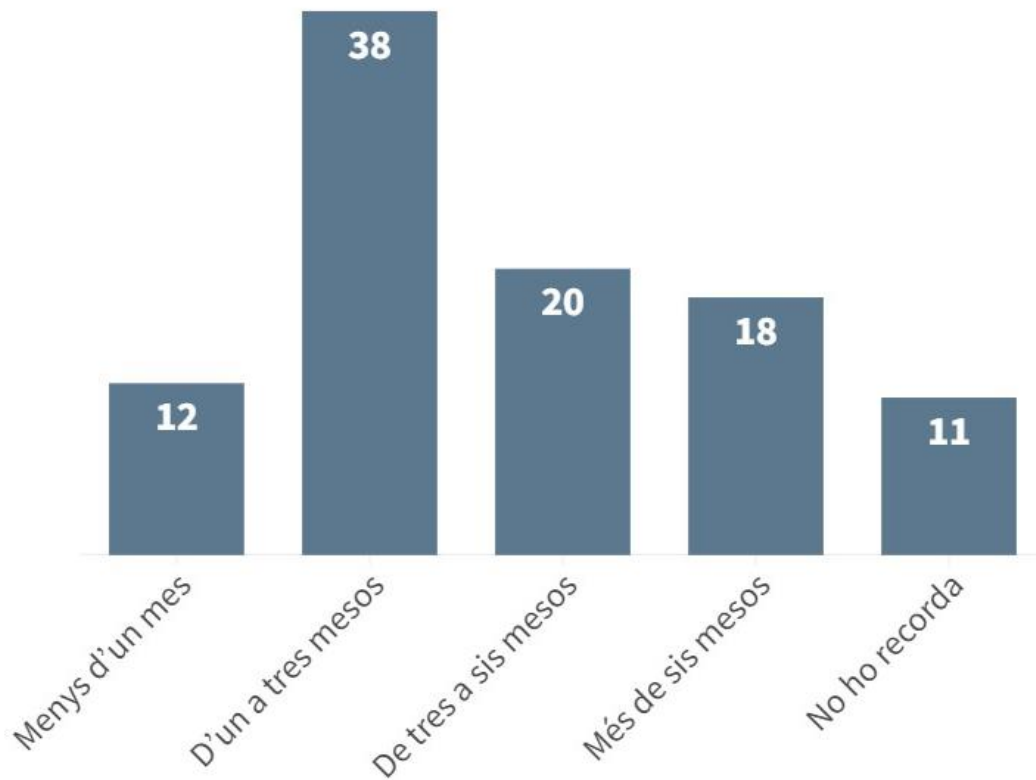
Electricitat

Un 16% de les reclamacions estan relacionades amb l'electricitat; un 11%; amb el gas i un 10%, amb la telefonia i internet.



Temps de resolució de la reclamació

Resultats expressats en percentatges



D'un a tres mesos

Gairebé en quatre de cada deu reclamacions la resolució va tardar entre un i tres mesos. En un 12%, menys d'un mes i en un 18%, més de sis mesos.

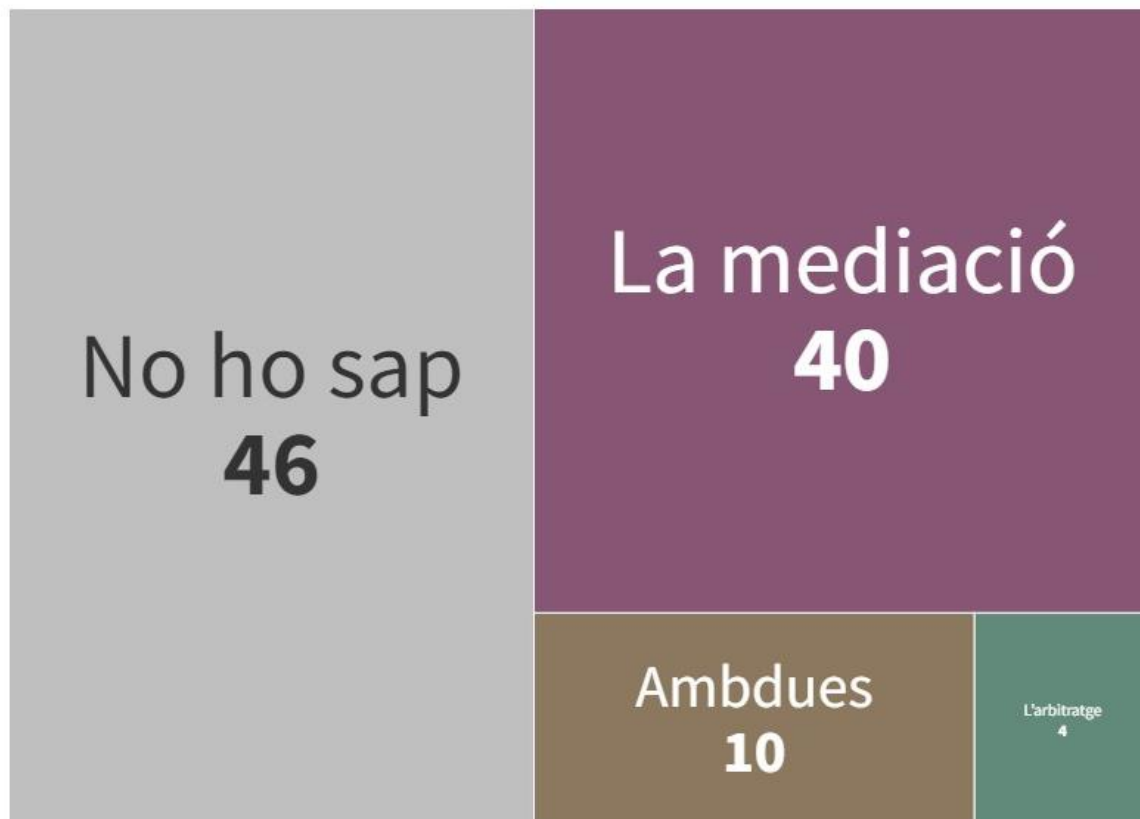


Pregunta 8. Quant temps es va trigar a resoldre la vostra reclamació?



Fases en la tramitació de la reclamació

Resultats expressats en percentatges



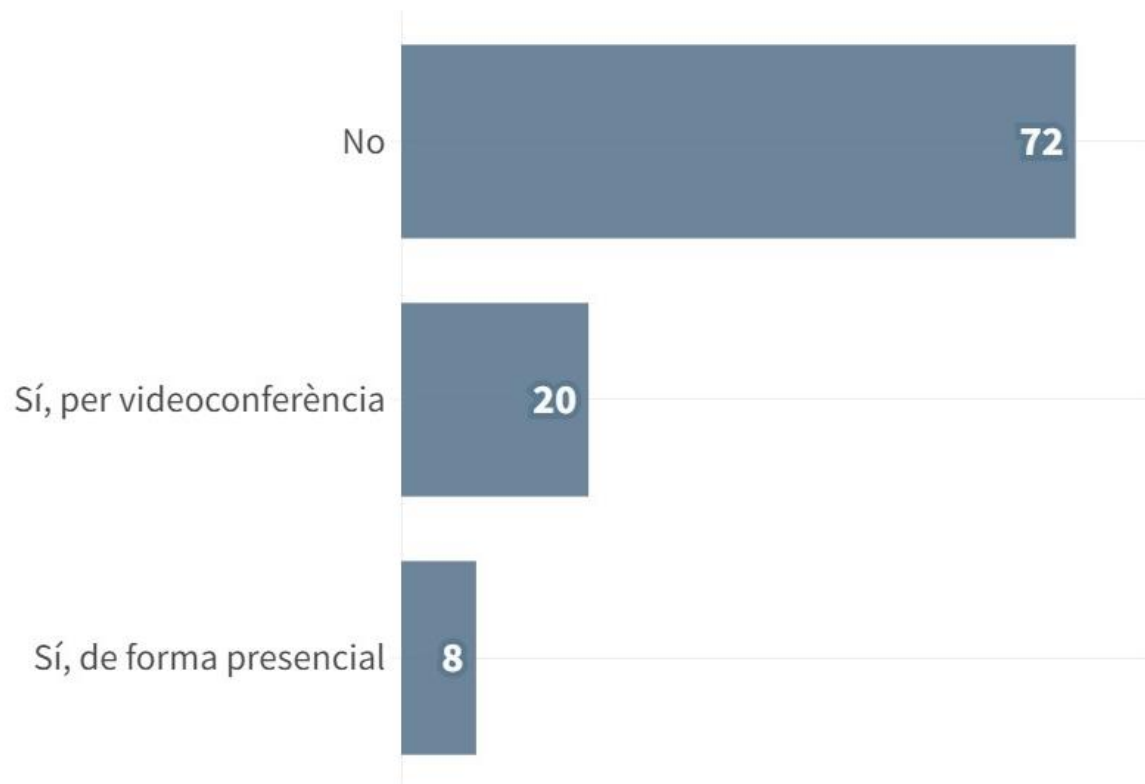
46%, no ho sap

Gairebé la meitat dels enquestats desconeix per quines fases ha passat la tramitació de la seva reclamació. Un 40% assenyala la mediació; un 10%, la mediació i l'arbitratge i un 4%, només l'arbitratge.



Assistència a la vista arbitral

Resultats expressats en percentatges



72% no van assistir a la vista arbitral

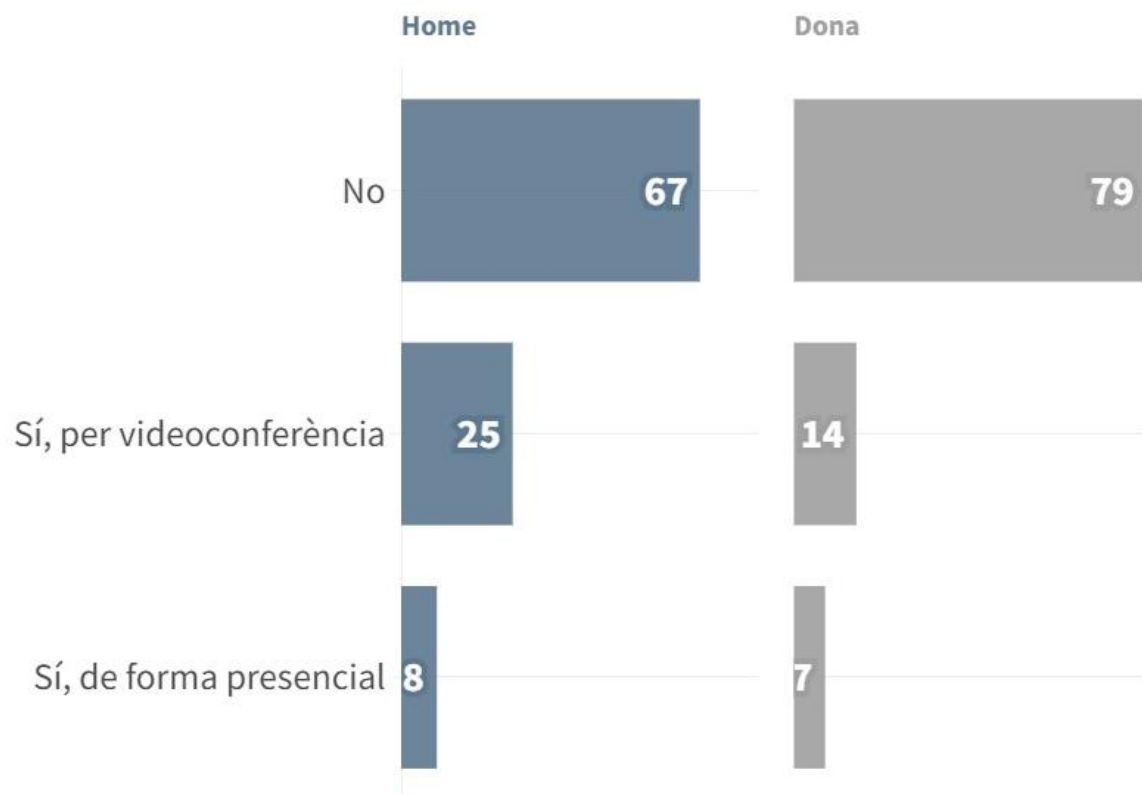
Set de cada deu enquestats no van assistir a la vista arbitral.

D'aquells que sí que hi van participar un 20% ho va fer per videoconferència i un 8%, de forma presencial.



Assistència a la vista arbitral, per sexe

Resultats expressats en percentatges



Homes, per videoconferència

Malgrat que la majoria no va assistir a la vista arbitral, en les dones el percentatge és més elevat (79%) que en els homes (67%).

Cal fer notar que un de cada quatre homes que van presentar una reclamació van seguir la vista arbitral per videoconferència. En les dones representa el 14%.



Valoració de la vista arbitral

Resultats expressats en percentatges

La qualitat de la connexió (**)



Els horaris de realització de les vistes



L'atenció i tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge



El compliment de les dates i els horaris acordats per a les vistes



La professionalitat dels membres del tribunal



Les instal·lacions (***)



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC

Distribució percentual

En relació amb la vista arbitral, més d'un 60% de les persones enquestades valoren, amb més d'un 8, la qualitat de la connexió (quan es va assistir per videoconferència), els horaris de realització de les vistes i l'atenció i el tracte rebut del personal que va participar en l'arbitratge. Entre aquells que van assistir de forma presencial, les instal·lacions reben una menor valoració.



Valoració de la vista arbitral

Resultats expressats en mitjanes



Mitjanes de valoració

Tots els elements relacionats amb la vista arbitral reben una mitjana de valoració superior al 7 essent les instal·lacions l'aspecte menys valorat i la qualitat de la connexió, el més positiu.

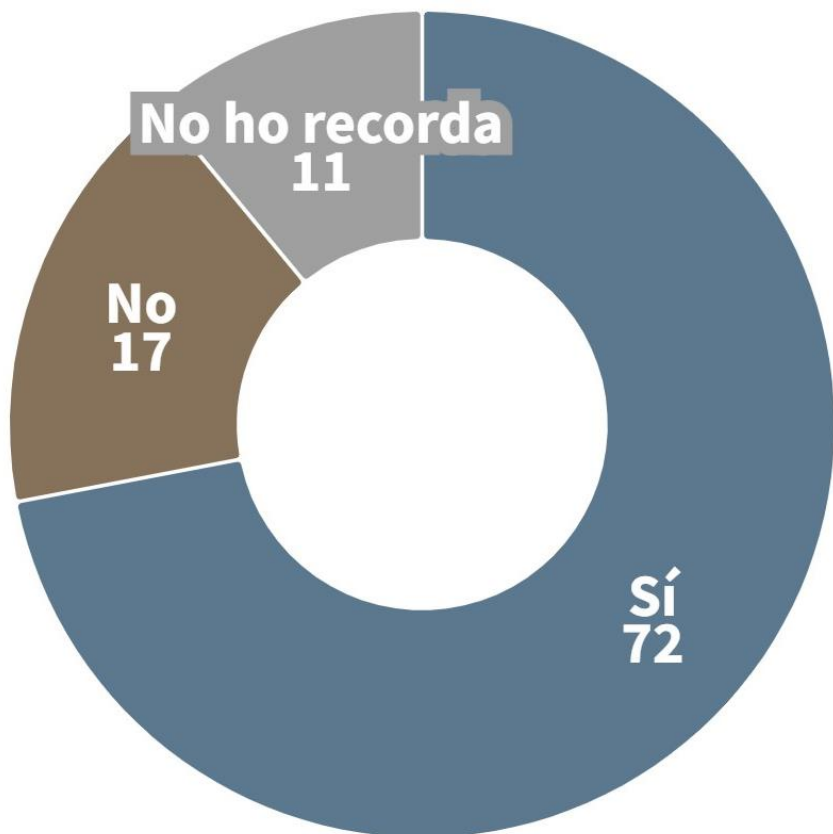


Pregunta 14. Valoreu els següents elements relacionats amb el servei de la Junta Arbitral de Consum en el moment de la vista arbitral? Base: han assistit a la vista arbitral. (**) Van assistir per videconferència (***) Van assistir presencialment.



Possibilitat de defensar-se en la vista arbitral

Resultats expressats en percentatges



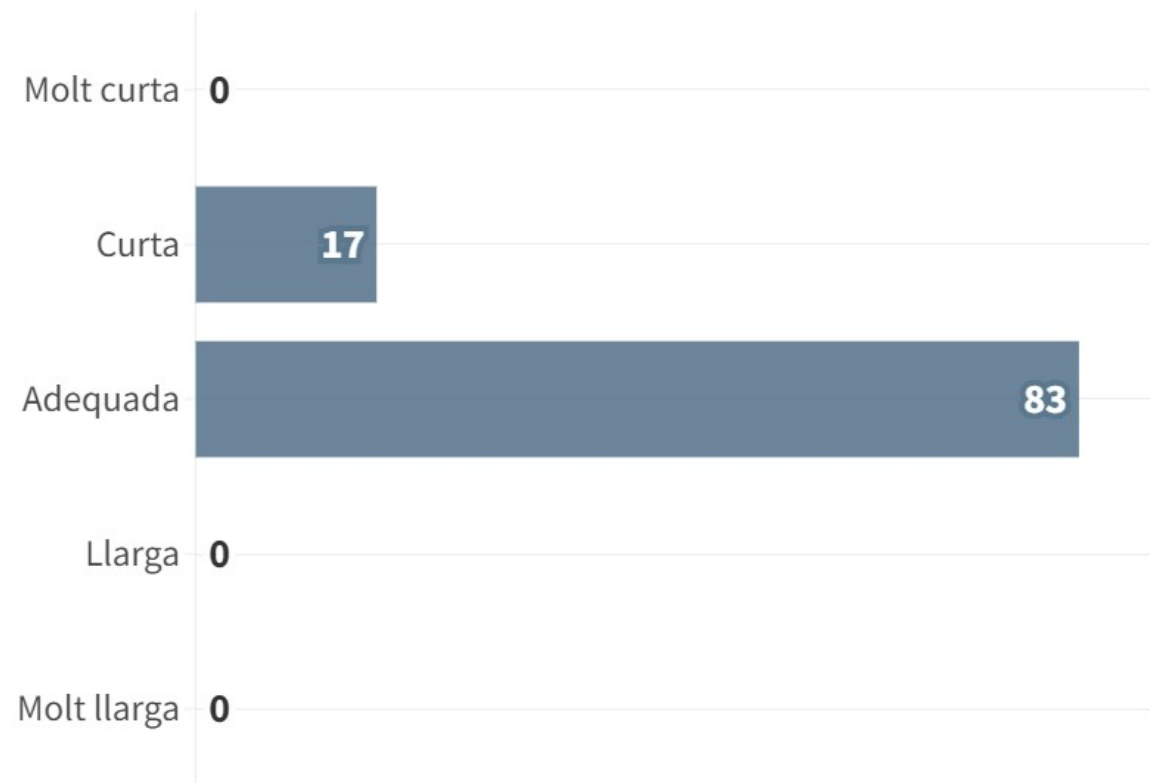
72%, Sí es va poder defensar

Entre les persones que van assistir a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència, un 72% declara que es va poder defensar i expressar bé. Un 17% diu que no i un 11%, no ho recorda.



Valoració de la durada de la vista arbitral

Resultats expressats en percentatges



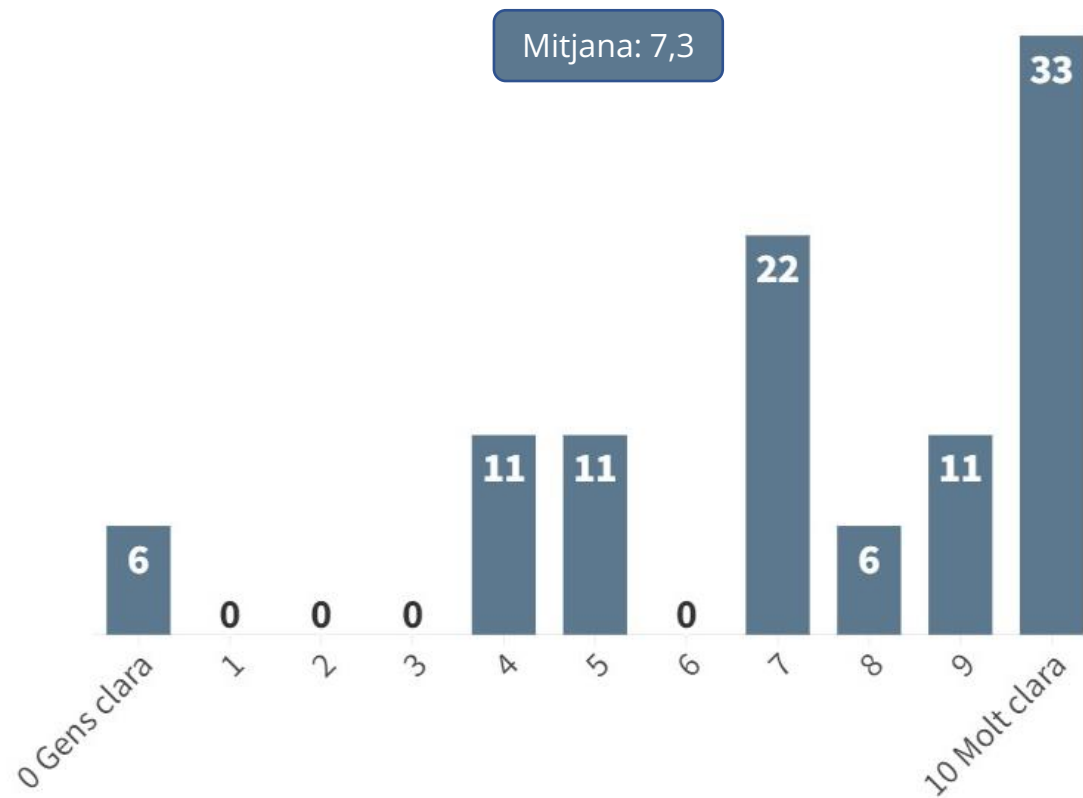
Durada adequada

Quan es demana que es valori la durada de la vista arbitral entre aquells que hi van assistir presencialment o per videoconferència, un 83% considera que va ser adequada. Només un 17% indica que la va trobar curta.



Valoració de la resolució del procés d'arbitratge (Laude)

Resultats expressats en percentatges i mitjana



Mitjana de valoració 7,3

Un 33% de les persones enquestades creu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) va ser molt clara i un 6%, gens clara. La mitjana de valoració de la claredat de la resolució se situa en un 7,3.

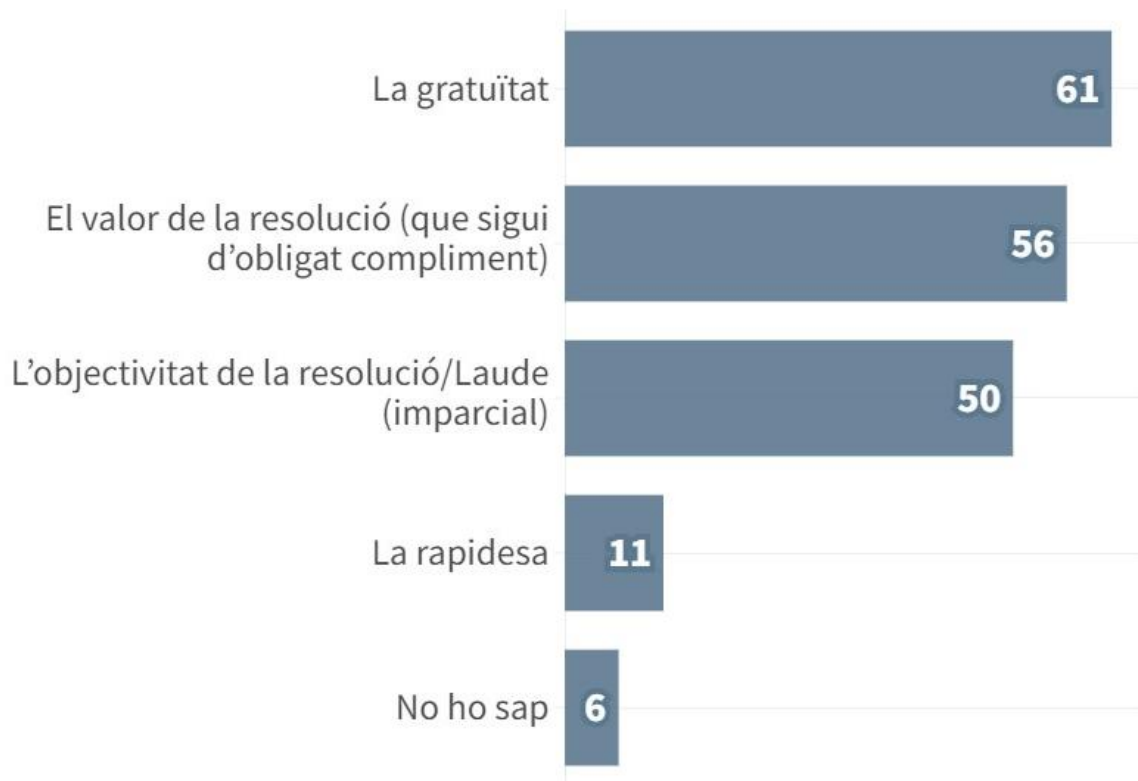


Pregunta 19. Creieu que la resolució del procés d'arbitratge (Laude) ha estat clara? Base: han assistit a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència.



Elements més importants de la resolució del procés d'arbitratge (Laude)

Resultats expressats en percentatges



La gratuïtat del procés

Entre els elements més importants per les persones que han assistit a una vista arbitral hi ha la gratuïtat del procés (61%), el valor de la resolució (56%) i l'objectivitat de la resolució/Laude (50%).

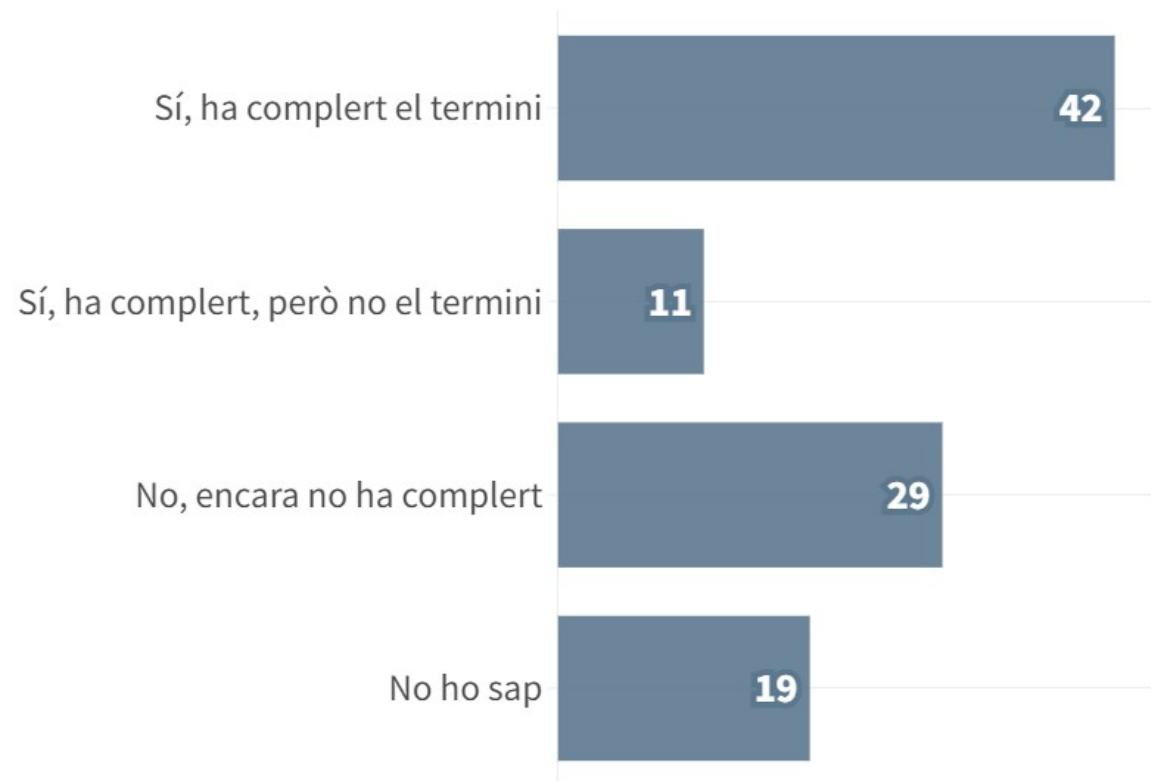


Pregunta 20. Per anar acabant, dels següents elements assenyaieu quin és el més important respecte la resolució del procés d'arbitratge. Pregunta 21. I el segon més important. Base: han assistit a la vista arbitral de forma presencial o per videoconferència.



Compliment de l'empresa reclamada amb la resolució del procés d'arbitratge (Laude)

Resultats expressats en percentatges



Ha complert el termini

En un 42% dels casos l'empresa ha complert amb el termini establert en la resolució del procés d'arbitratge. En un 29%, encara no l'ha complert i en un 11%, l'ha complert, però no el termini. Gairebé un 20% no ho sap.



Elements més importants del procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum

Resultats expressats en percentatges



Atenció i assessorament al consumidor

Quatre de cada deu persones enquestades considera que l'element més important del procés dut a terme a l'Agència Catalana del Consum és l'atenció i l'assessorament al consumidor; un 35%, la facilitat en la tramitació i un 34%, la possibilitat de ser escoltat.

Cal fer notar que un 23% creu que no hi ha res a millorar.

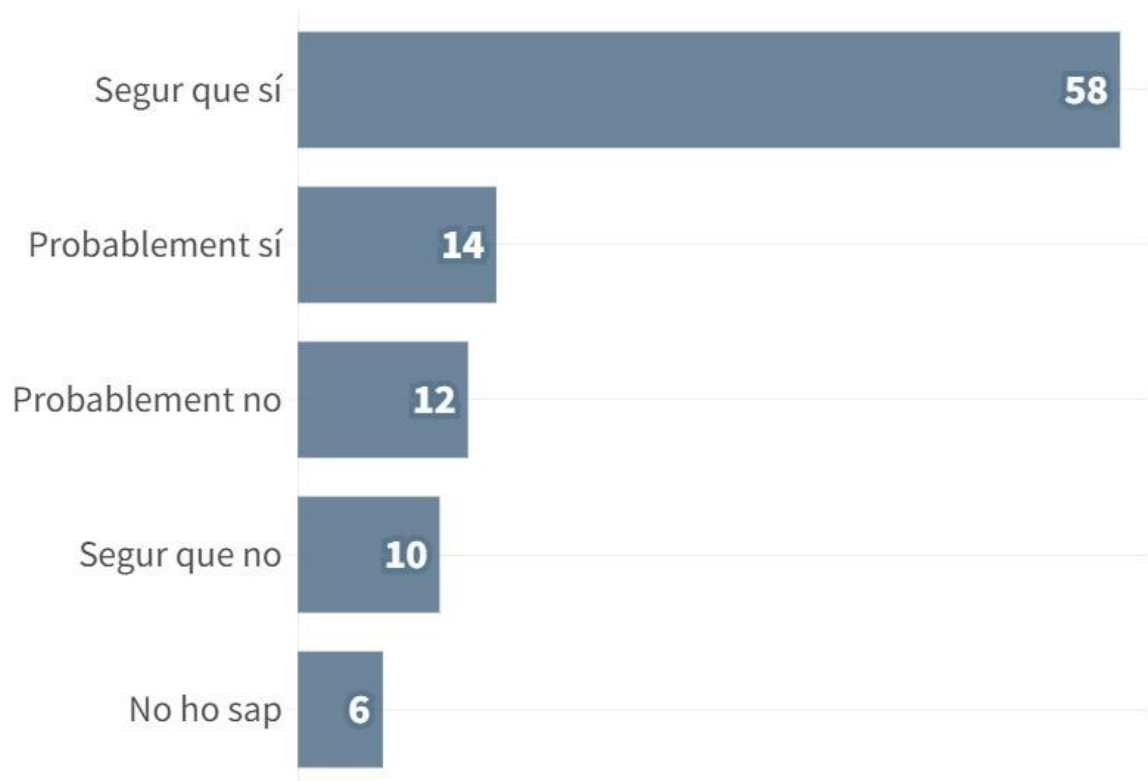


Pregunta 27. Del següent llistat assenyaieu quin és el més important de tot el procés portat a terme amb l'Agència Catalana del Consum? Pregunta 28. I el segon més important? Pregunta 29. I el tercer més important?



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei

Resultats expressats en percentatges



Segur que sí

Gairebé el 60% dels enquestats que han passat per un procés de mediació, arbitratge o mediació i arbitratge tornarien a recórrer a l'Agència Catalana del Consum. Un 22% indica que segur que no o probablement no.



Pregunta 24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornaríeu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum? Base: han passat per mediació, arbitratge o per mediació i arbitratge.



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei, per sexe

Resultats expressats en percentatges. Segur que sí+ probablement sí



Dones més possibilitat d'utilitzar-lo

Un 77% de les dones i un 69% dels homes segur o probablement sí utilitzarien aquest servei.

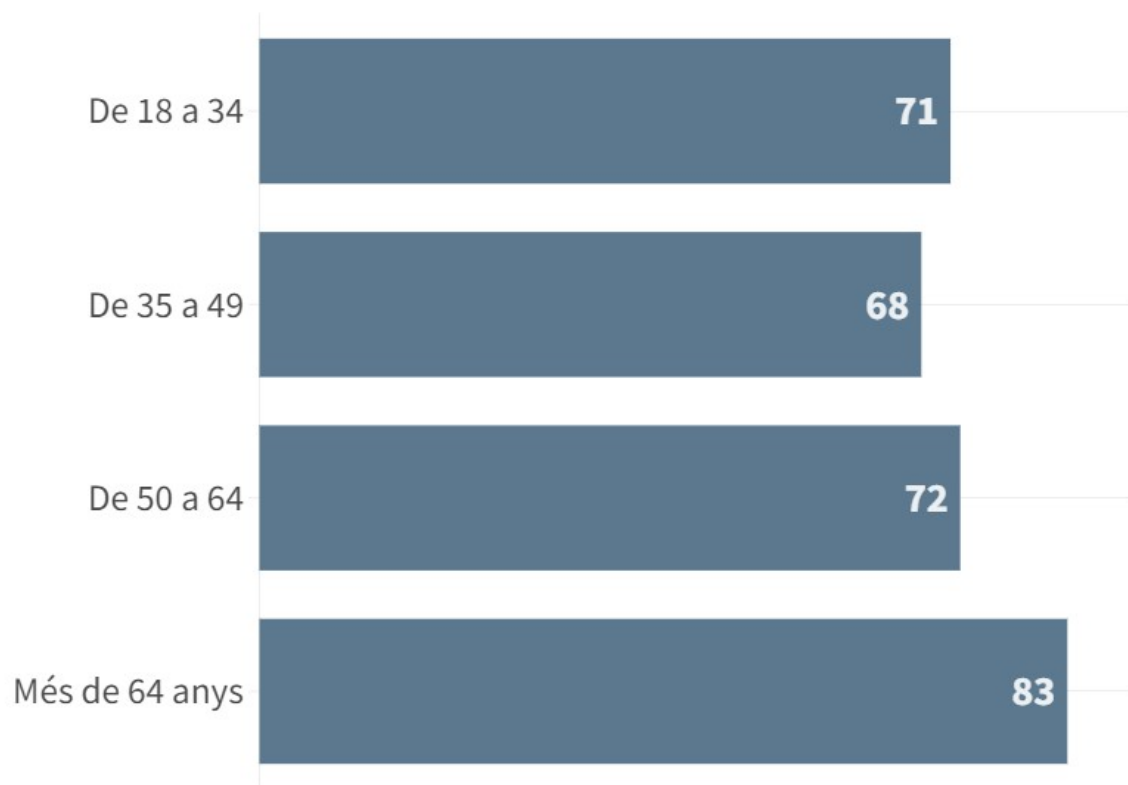


Pregunta 24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornaríeu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum? Base: han passat per mediació, arbitratge o per mediació i arbitratge.



Possibilitat d'utilitzar de nou el servei, per edat

Resultats expressats en percentatges. Segur que sí+ probablement sí



Més de 64 anys

Les franges de més edat són les que amb major seguretat tornarien a utilitzar aquest servei.



Pregunta 24. Si en una altra ocasió patiu un conflicte que us afecti com a consumidor, tornaríeu a recórrer a l'Agència Catalana del Consum? Base: han passat per mediació, arbitratge o per mediació i arbitratge.



4 La valoració del servei

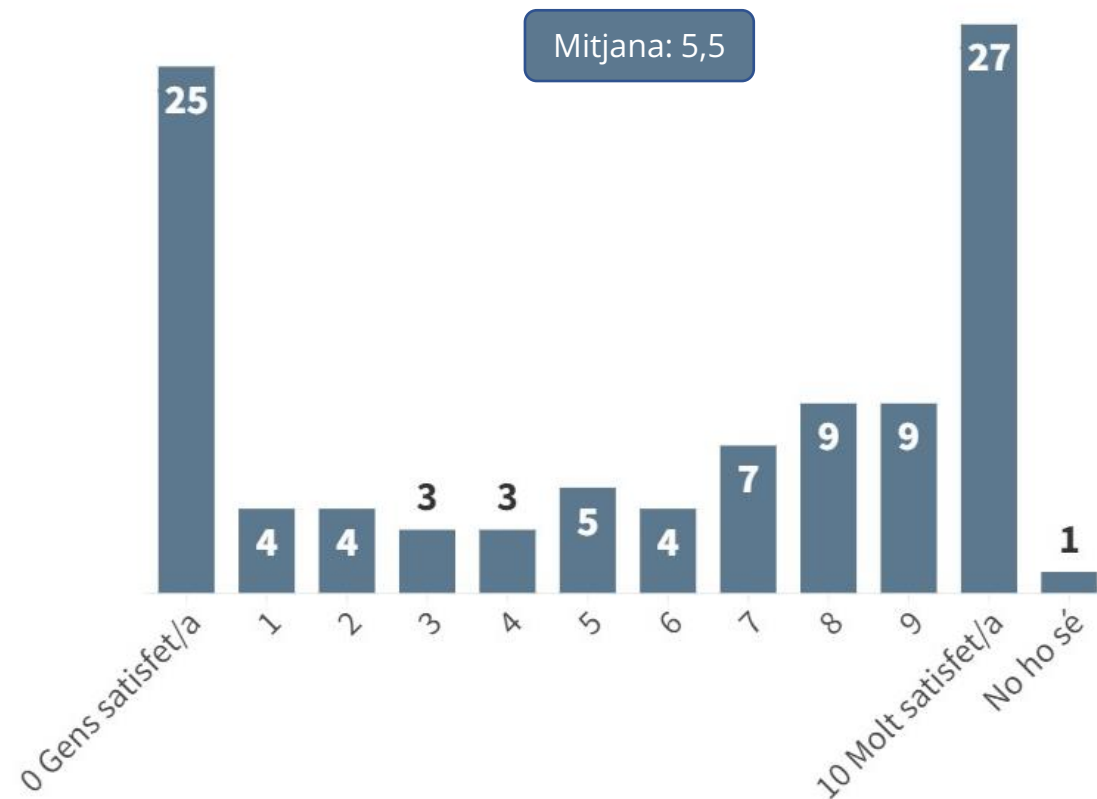


El quart i darrer bloc aprofundeix en la valoració dels serveis, els elements més destacats i aquells que caldria millorar.



Grau de satisfacció global amb el servei de reclamacions

Resultats expressats en percentatges i mitjana



Mitjana de satisfacció 5,5

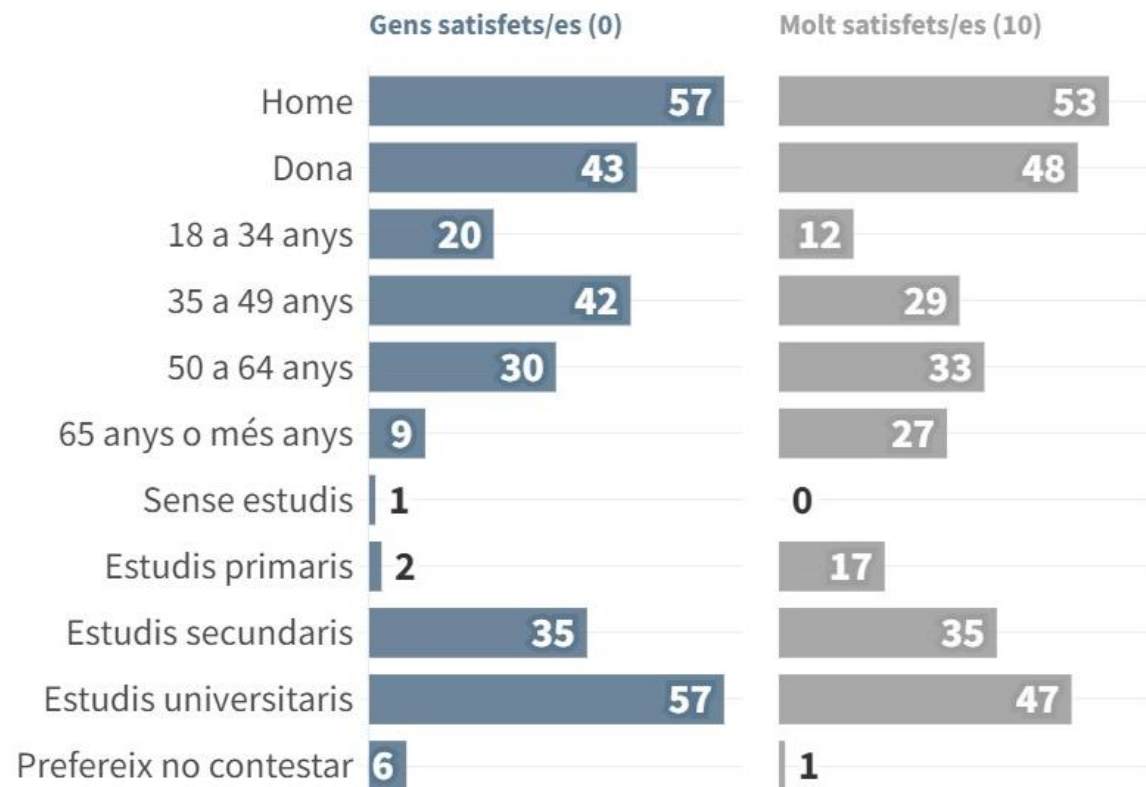
Les persones enquestades que han utilitzat el servei de reclamacions valoren en un 5,5 de mitjana el seu grau de satisfacció global. Un 27% li dona un 10 i un 25%, un 0.

Un 61% aprova aquest servei amb més d'un 5 i un 38% el desaprova amb una nota inferior a 5.



Grau de satisfacció global amb el servei, per variables de classificació

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



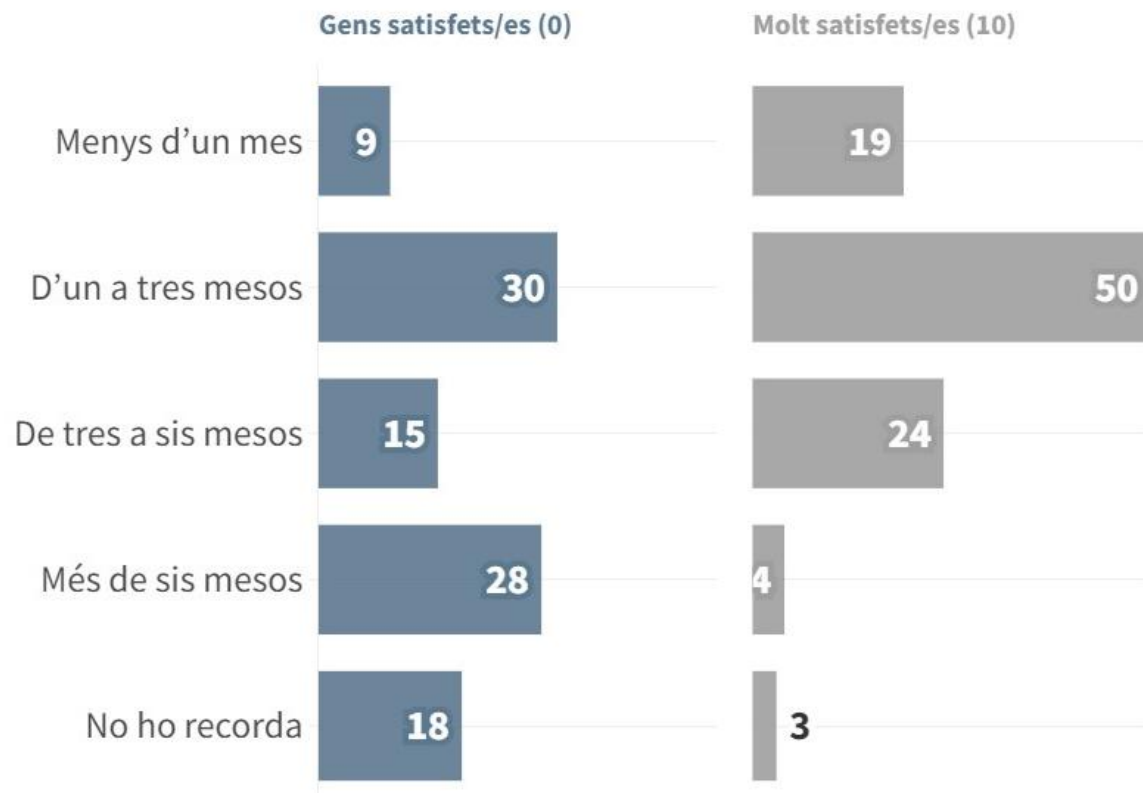
Homes menors 50 i universitaris més insatisfets

Entre les persones enquestades que puntuen amb un 0 el grau de satisfacció amb el servei de consultes predominen els homes, els menors de 50 anys i amb estudis universitaris.



Grau de satisfacció global amb el servei, per la durada de la resolució

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



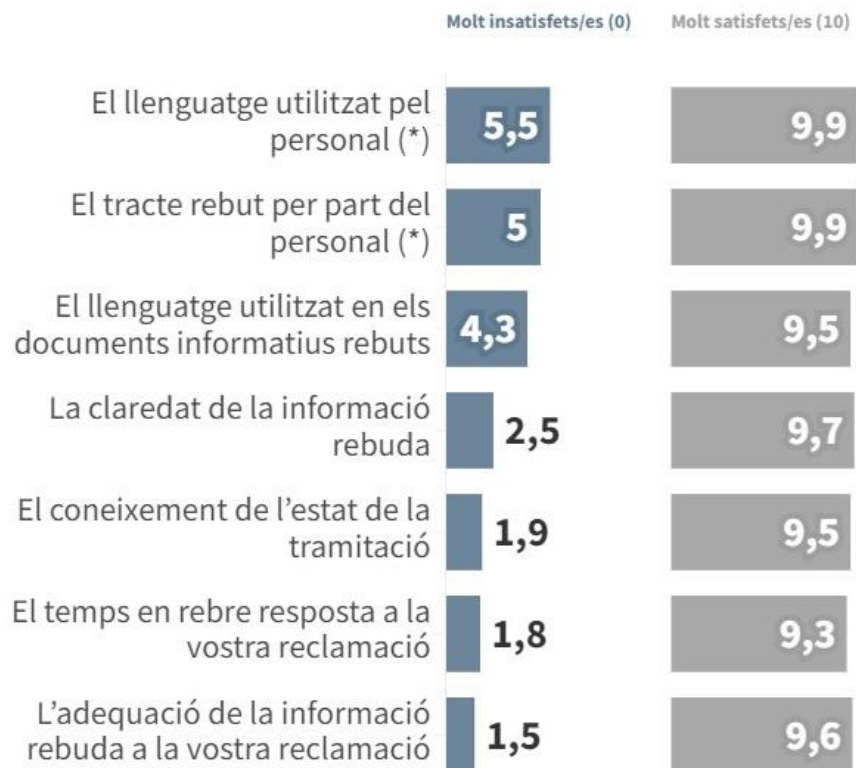
Més de sis mesos, gens insatisfets

Un terç dels gens satisfets assenyalen que la resolució es va perllongar més de sis mesos. En canvi, gairebé un 20% dels molt satisfets, menys d'un mes.



Grau de satisfacció global amb el servei, per aspectes relacionats amb la tramitació

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



Adequació, temps de resposta i estat

Si entre les persones enquestades més satisfetes amb aquest servei les mitjanes superen el 9 en tots els ítems, entre els menys satisfets només aprova el llenguatge i el tracte rebut per part del personal.

Entre els elements valorats de forma més deficient i ha l'adequació de la informació rebuda a la seva reclamació, el temps de resposta i el coneixement de l'estat de la tramitació que no arriben al 2 en una escala del 0 al 10.



Valoració del grau de satisfacció amb el servei de reclamacions

Resultats expressats en percentatges

El llenguatge utilitzat pel personal (*)



El tracte rebut per part del personal (*)



El llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts



La claredat de la informació rebuda



L'adequació de la informació rebuda a la vostra reclamació



El temps en rebre resposta a la vostra reclamació



El coneixement de l'estat de la tramitació



0-2 3-4 5 6-7 8-10 NS/NC

Distribució percentual

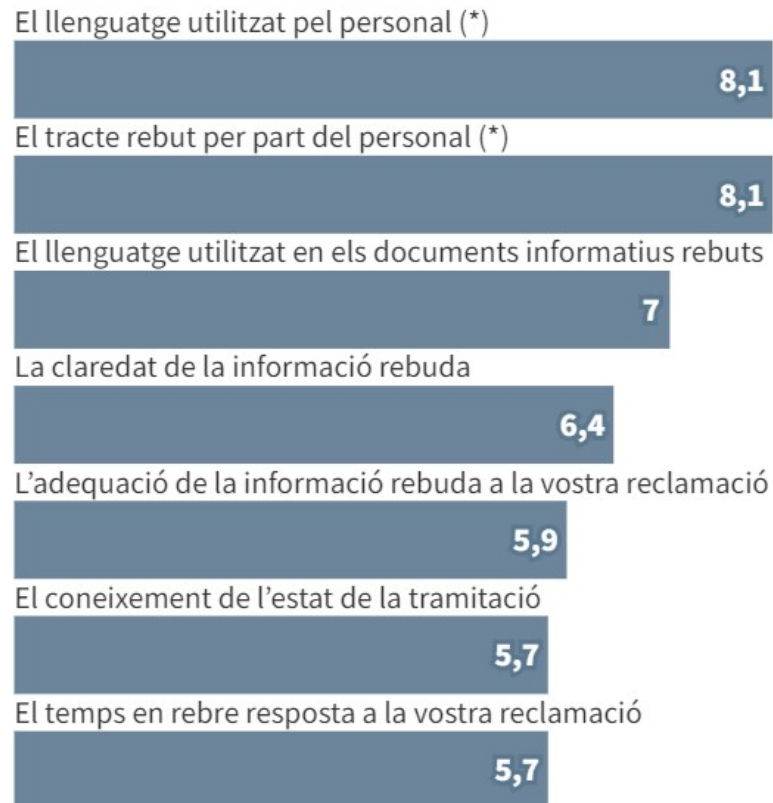
Gairebé tres de cada quatre persones enquestades valoren amb un 8 o més el llenguatge i el tracte rebut per part del personal. Una mica més de la meitat puntua amb un 8 o més el llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts i la claredat de la informació rebuda.

Amb tot, un de cada quatre qualifica amb menys d'un 3 l'adequació de la informació rebuda a la seva reclamació, el temps de resposta a la seva reclamació i el coneixement de l'estat de la tramitació.



Valoració del grau de satisfacció amb el servei de reclamacions

Resultats expressats en mitjanes



Mitjanes de valoració

Els elements que obtenen una mitjana de valoració de 7 o més són el llenguatge utilitzat i el tracte rebut pel personal i el llenguatge utilitzat en els documents informatius rebuts.

El temps en rebre la resposta a la reclamació, el coneixement de l'estat de la tramitació i l'adequació de la informació rebuda a la seva reclamació són els aspectes menys valorats.

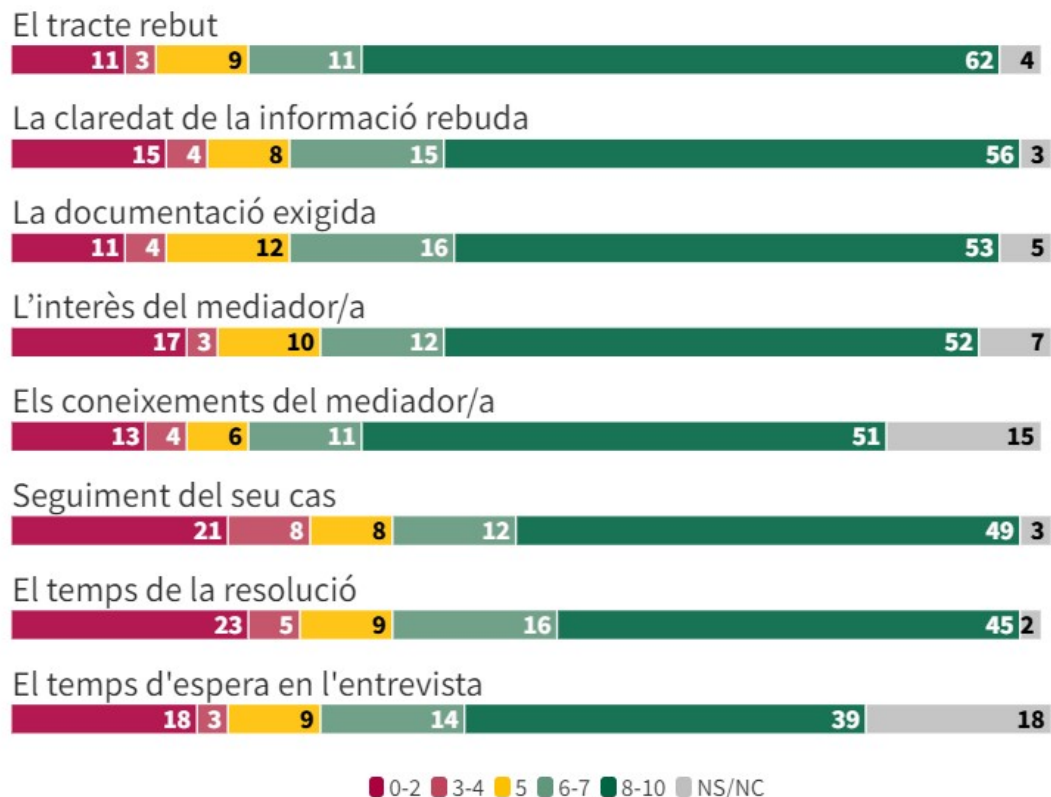


Pregunta 7. Valoreu una sèrie d'aspectes relacionats amb el vostre grau de satisfacció amb la vostra reclamació de consum en relació amb els següents ítems. (*) Base: han presentat la reclamació presencialment o per telèfon.



Valoració de la tramitació de la reclamació a través de la mediació

Resultats expressats en percentatges



Distribució percentual

Un 62% dels enquestats que ha utilitzat la mediació valora amb un 8 o més el tracte rebut. Els ítems que apleguen més d'un 50% en el tram 8 o més són la claredat de la informació rebuda, la documentació exigida, l'interès del mediador/a i els coneixements del mediador/a.

En canvi, dos de cada deu valoren en menys d'un tres el seguiment del seu cas i el temps de la resolució. Un 18% respon que no ho sap en el temps d'espera en l'entrevista.

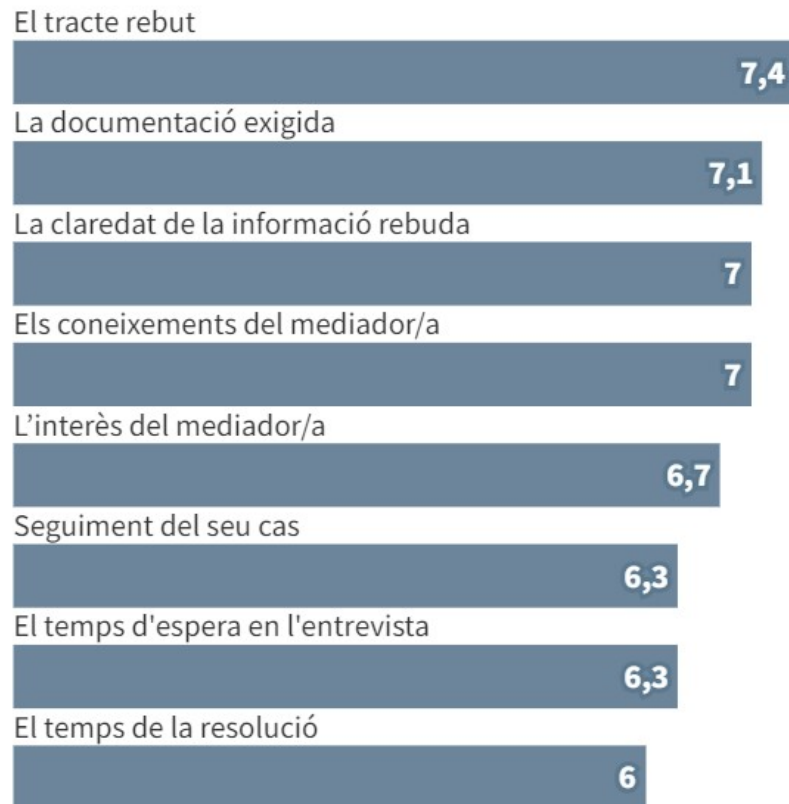


Pregunta 13. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. Base: han passat per mediació o per mediació i arbitratge. Base: han passat per mediació o per mediació i arbitratge.



Valoració de la tramitació de la reclamació a través de la mediació

Resultats expressats en mitjanes



Mitjanes de valoració

Els elements més ben valorats són el tracte rebut (7,4), la documentació exigida (7,1), la claredat de la informació rebuda (7,0) i els coneixements del mediador/a (7,0).

El temps en rebre la resolució, els temps d'espera per fer l'entrevista i el seguiment del seu cas són els elements menys valorats. Amb tot, les mitjanes de valoració oscil·len entre el 6 i el 7,4.

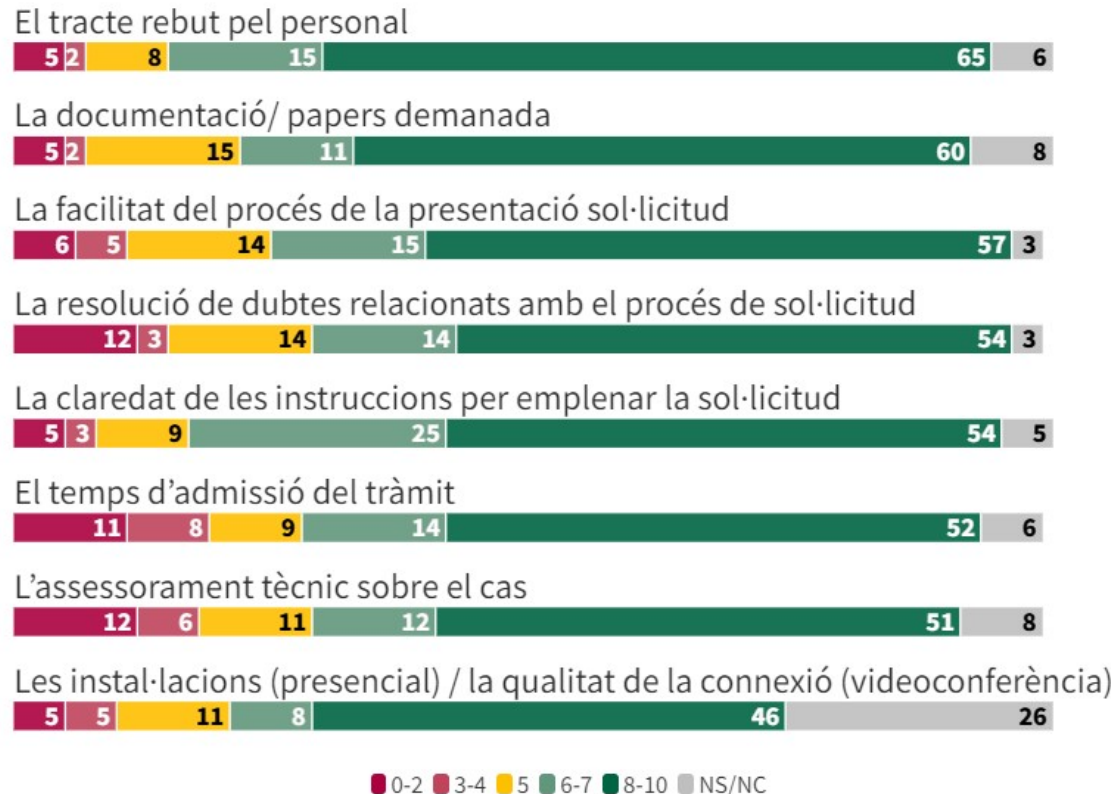


Pregunta 13. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a través de la mediació. Base: han passat per mediació o per mediació i arbitratge. Base: han passat per mediació o per mediació i arbitratge.



Valoració de la tramitació de la reclamació a través de l'arbitratge

Resultats expressats en percentatges



Distribució percentual

Un 60% o més dels enquestats que ha utilitzat l'arbitratge valora amb un 8 o més el tracte rebut pel personal i la documentació o papers demanats. La resta d'ítems obtenen un 50% o més de valoració en el tram de 8 o més.

Amb tot, una de cada quatre persones enquestades no sap o prefereix no contestar la valoració de les instal·lacions, en el cas de la vista presencial, i la qualitat de la connexió, en el cas de la vista per videoconferència.

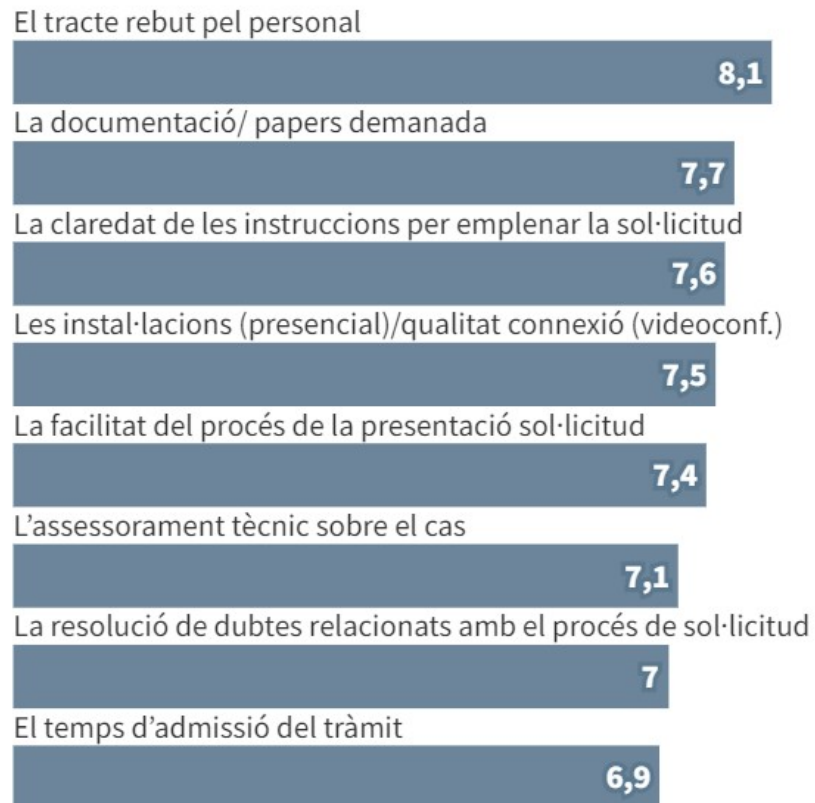


Pregunta 14. Valoreu els següents elements relacionats amb la tramitació de la vostra reclamació a l'Agència Catalana del Consum / Junta Arbitral de Consum de Catalunya a través de l'arbitratge. Base: han passat per arbitratge o per mediació i arbitratge.



Valoració de la tramitació de la reclamació a través de l'arbitratge

Resultats expressats en mitjanes



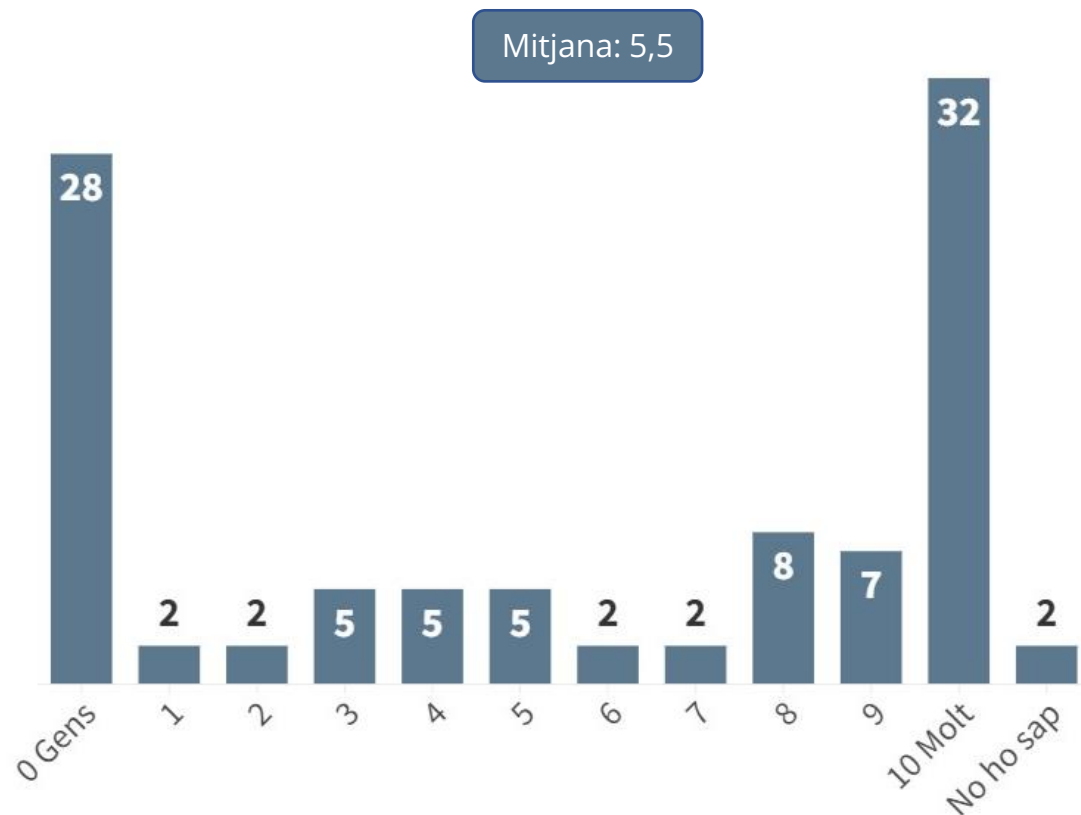
Mitjanes de valoració

El tracte rebut pel personal és l'element que rep una millor valoració. La resta d'ítems obtenen unes mitjanes que se situen entre el 7,7 i el 7. El temps d'admissió del tràmit és l'aspecte menys valorat, tot i aplegar un 6,9 de mitjana.



Valoració de l'acompliment de les expectatives

Resultats expressats en percentatges i mitjana



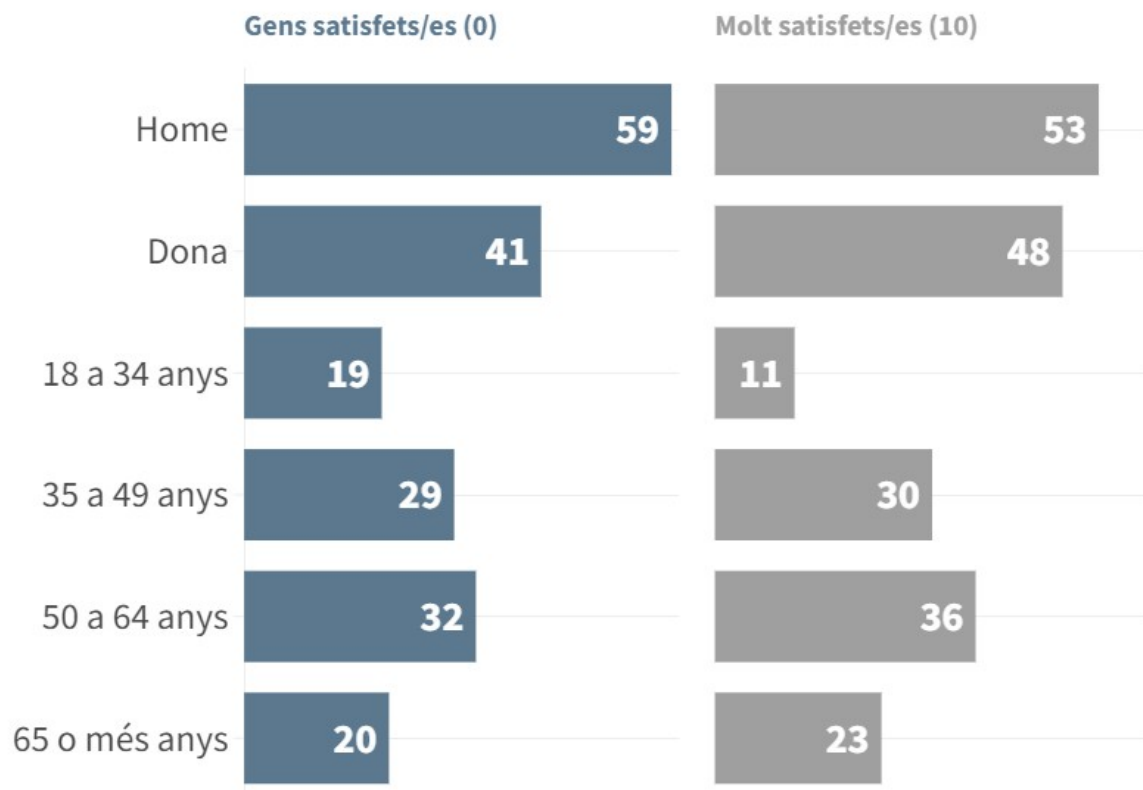
Mitjana de satisfacció 5,5

Quan es demana que valorin els enquestats en una escala del 0 al 10 si el resultat de la seva reclamació ha complert les seves expectatives, un 32% es posiciona en el 10 que significa que molt i un 28%, en un 0 que vol dir gens. Les valoracions estan molt polaritzades. La valoració global se situa en un 5,5.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per variables de classificació

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



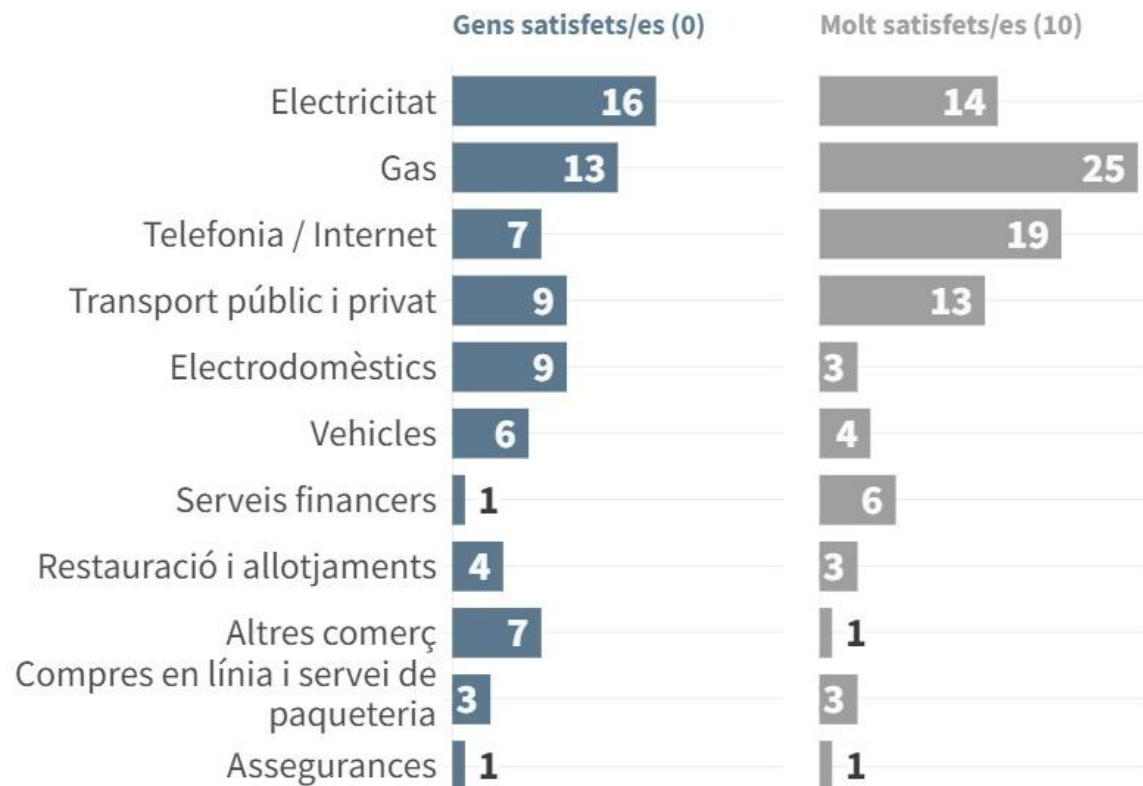
Homes menors 34, més insatisfets

Entre les persones enquestades que puntuen amb un 0 el grau d'acompliment de les seves expectatives en relació amb el servei de reclamacions predominen els homes menors de 35 anys.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per tema

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



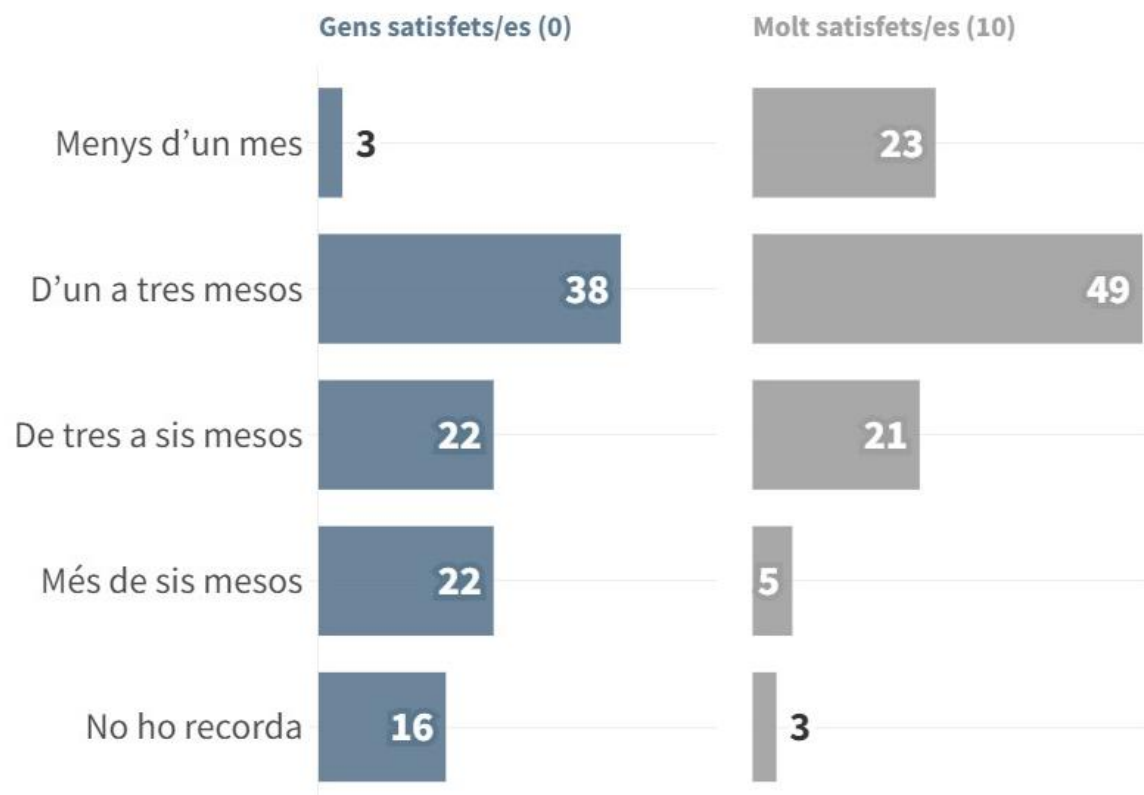
Electricitat i gas

Entre les persones enquestades que puntuen amb un 0 el grau d'acompliment de les seves expectatives predominen les reclamacions relacionades amb l'electricitat i el gas.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per durada

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



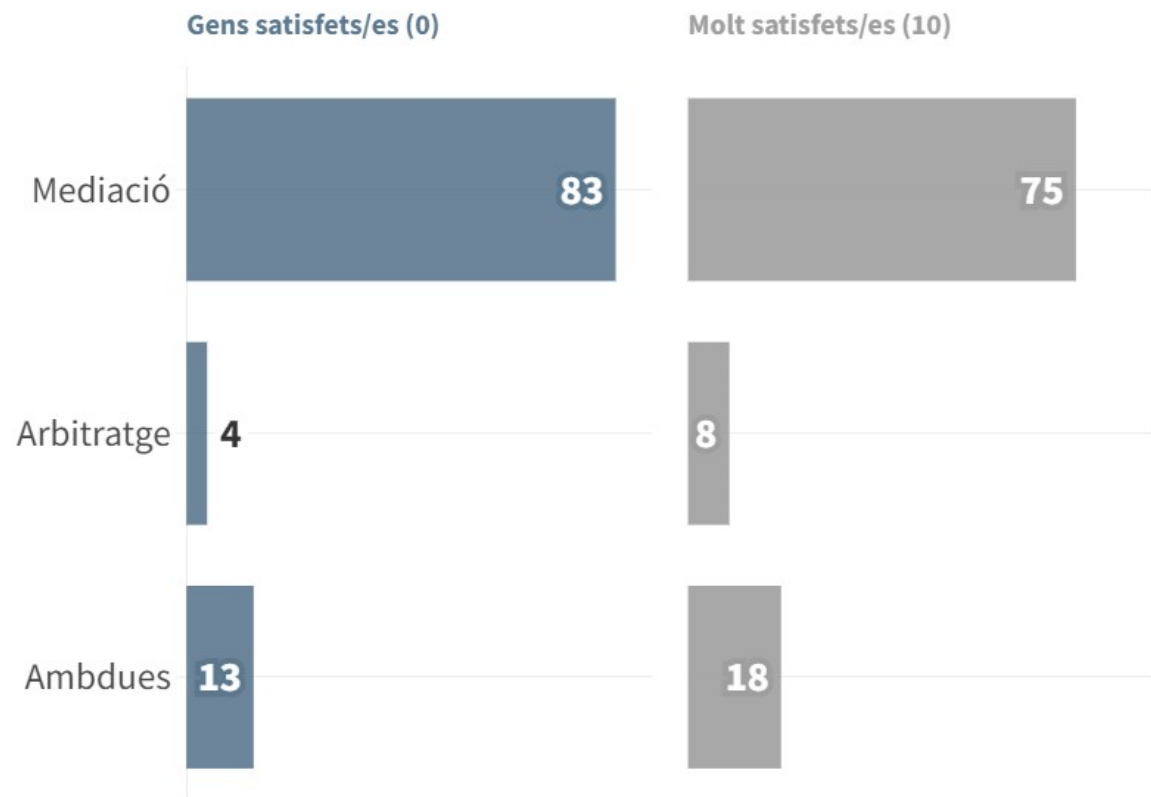
Major durada, menys acompliment

Dos de cada deu gens satisfets amb l'acompliment de les seves expectatives assenyalen que la resolució es va perllongar més de sis mesos i dos de cada deu molt satisfets, menys d'un mes.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per etapes

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



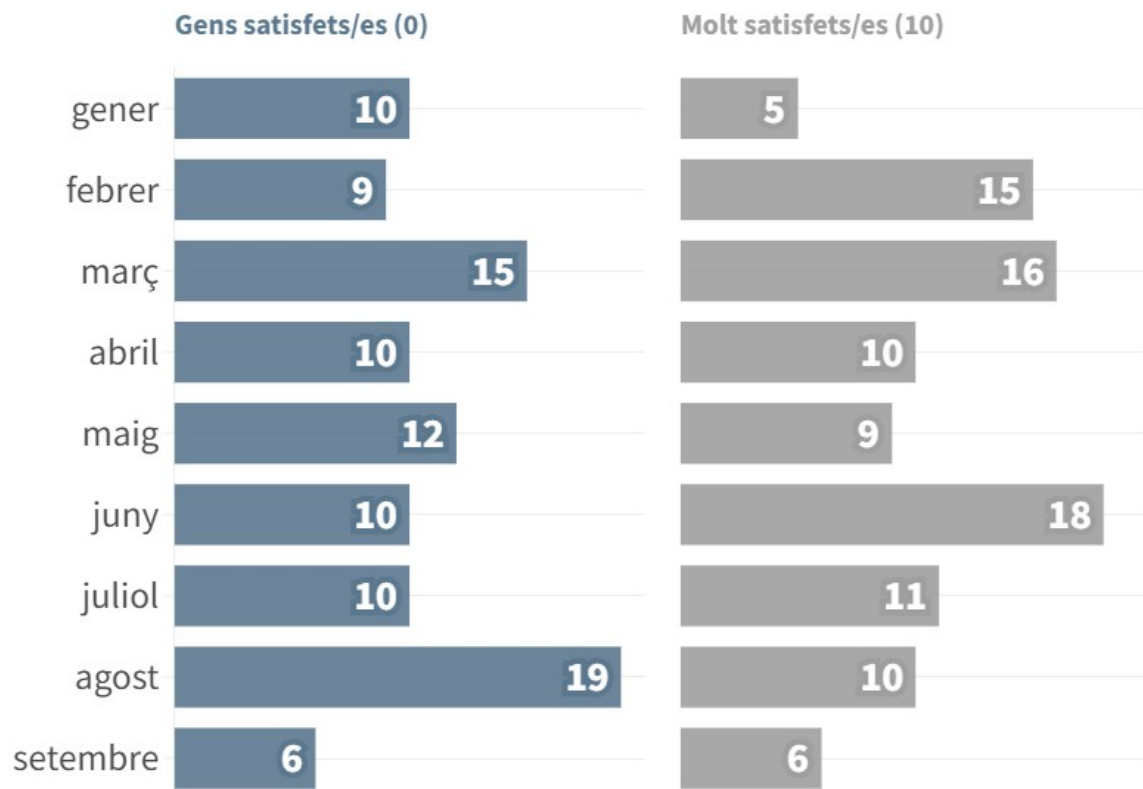
Mediació, gens satisfets

Encara que en ambdós casos la mediació va ser la principal fase per la qual va travessar la tramitació de la reclamació, en el cas dels gens satisfets és més majoritària que en els molt satisfets amb el grau d'acompliment de les seves expectatives.



Valoració de l'acompliment de les seves expectatives, per mes de tancament

Resultats expressats en percentatges. Gens satisfets/es i molt satisfets/es



Tancament agost, més insatisfets

Entre els més insatisfets amb el grau d'acompliment amb les seves expectatives, en dos de cada deu casos el tancament de la reclamació va tenir lloc al mes d'agost.

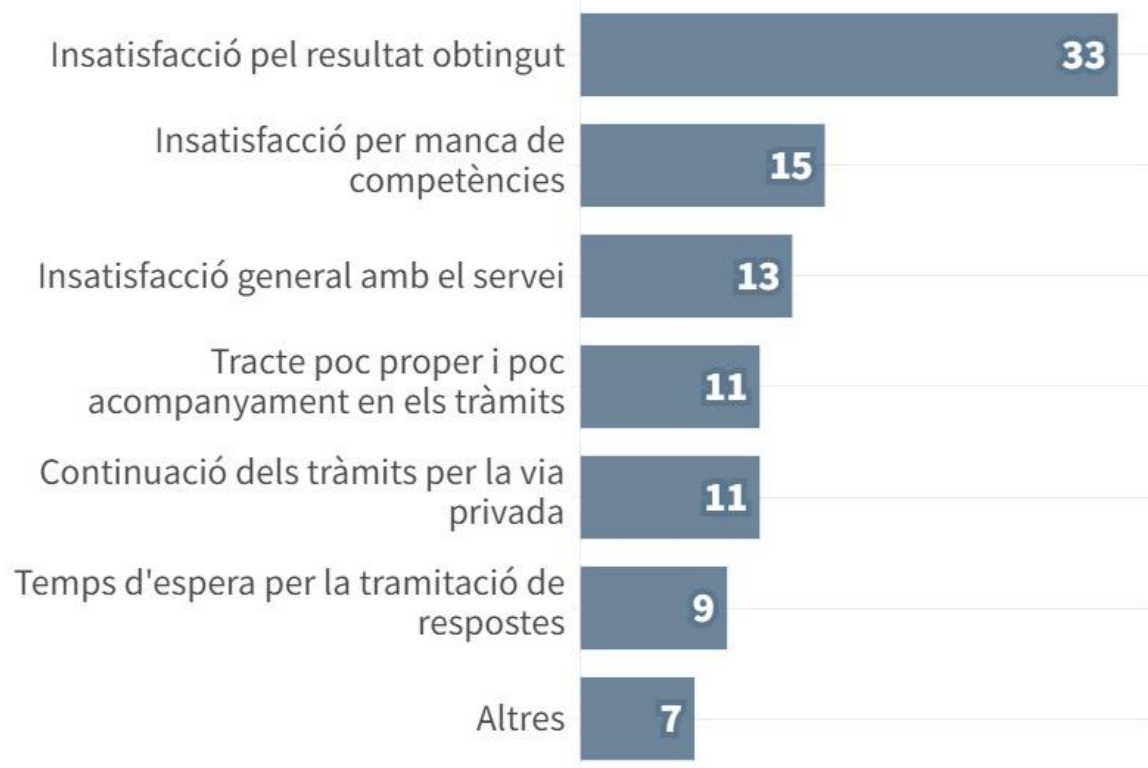


Pregunta 23. Valoreu si el resultat de la vostra reclamació ha complert les vostres expectatives? Base: han passat per mediació, arbitratge o per mediació i arbitratge.



Motius per no presentar de nou una reclamació

Resultats expressats en percentatges



Insatisfacció amb el resultat obtingut

Un 33% dels enquestats que probablement o segurament no presentarien una nova reclamació a l'Agència Catalana del Consum indiquen, com a principal motiu, la insatisfacció amb el resultat obtingut (33%).



ceo.gencat.cat