

Nota de premsa

Terrassa, 6 d'abril de 2018

L'Oficina de Consum de Terrassa obté la millor puntuació en una enquesta amb vuit municipis

L'estudi l'ha dut a terme la Diputació de Barcelona

L'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de Terrassa ha obtingut la millor puntuació en satisfacció en un estudi realitzat a vuit ciutats de Barcelona. Encara que no hi ha grans diferències entre municipis, Terrassa ocupa la primera posició amb un 8,4 sobre 10 en la puntuació sobre el grau de satisfacció de les persones usuàries.

L'estudi, basat en enquestes a persones que van utilitzar el servei el darrer trimestre de 2017, ha estat una iniciativa de la Diputació de Barcelona. Els municipis inclosos a l'estudi són Badalona, Canet de Mar, Castellbisbal, Gavà, Mataró, Terrassa, Vilafranca del Penedès i Vilassar de Mar.

En el conjunt de les vuit ciutats, el 44.9% de les persones enquestades qualifiquen el servei amb un excel·lent, el 39,3% amb un notable, el 9.6% amb un aprovat i el 6.2% el suspenen. La nota mitjana a tots vuit municipis se situa al notable, oscil·lant entre el 7,1 de Gavà i el 8'4 de Terrassa.

En el cas concret de Terrassa, les persones enquestades van valorar de manera molt similar, amb puntuacions sempre per sobre del 8, els diferents aspectes objecte d'estudi: localització de l'oficina, informació facilitada, amabilitat del personal, nivell de coneixement del personal, rapidesa en l'atenció i temps dedicat al seu cas. Pel que fa als horaris, el 95% de les persones enquestades a Terrassa considera que aquests són els adequats. En aquesta qüestió Terrassa obté també el millor resultat, juntament amb Badalona.

L'estudi revela també que el 83% de les persones enquestades a Terrassa ho va fer per interposar una reclamació, el 15% per realitzar una consulta d'informació i el 2% per interposar una denúncia o queixa. Els percentatges són similars a la resta de ciutats estudiades.



terrassa.cat



facebook.com/ajterrassa



twitter.com/ajterrassa

Durant l'any 2017, el Servei de Consum de l'Ajuntament de Terrassa va atendre 6.401 consultes, de les quals un 49% van ser realitzades per homes i un 51% per dones. La majoria de les consultes (2.818) van ser sobre el sector serveis, especialment sobre facturació de llum i la telefonia mòbil. En segona posició, trobem el sector financer amb 838 consultes sobre clàusules sòl, comissions o hipoteques. El comerç va ser objecte de 580 consultes i finalment el sector de professionals liberals en va tenir 526, principalment sobre professionals de la llar.



terrassa.cat



facebook.com/ajterrassa



twitter.com/ajterrassa