

**ZA4980**

**Flash Eurobarometer 243  
(Consumers' views on switching service providers)**

**Country Specific Questionnaire  
Malta**

## FLASH EUROBAROMETER Questionnaire

**D1. Sess** [DO NOT ASK - MARK APPROPRIATE]

[1] Raġel

[2] Mara

**D2. Kemm ghandek żmien?**

[ ][ ] sena

[00] [REFUSAL/NO ANSWER]

**D3. Kemm kellek żmien meta waqft l-edukazzjoni full-time tieghek?**

[Write in THE AGE WHEN EDUCATION WAS TERMINATED]

[ ][ ] sena

[00] [STILL IN FULL TIME EDUCATION]

[01] [NEVER BEEN IN FULL TIME EDUCATION]

[99] [REFUSAL/NO ANSWER]

**D4. Sa fejn jikkonċerna l-impjegj kurrenti tieghek, tghid li inti taħdem għal rasek (self-employed), int impjegat, haddiem manwali jew tghid li int mingħajr attività professjonali? Dan ifisser li inti ....**

[IF A RESPONSE TO THE MAIN CATEGORY IS GIVEN, READ OUT THE RESPECTIVE SUB-CATEGORIES]

**- SELF-EMPLOYED**

- i.e. :
- farmer, forester, fisherman..... 11
  - owner of a shop, craftsman ..... 12
  - professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect,...) 13
  - manager of a company ..... 14
  - other ..... 15

**- Employee**

- i.e. :
- professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect) ..... 21
  - general management, director or top management ..... 22
  - middle management ..... 23
  - Civil servant ..... 24
  - office clerk..... 25
  - other employee (salesman, nurse, etc...)..... 26
  - other ..... 27

**- Manual worker**

- i.e. :
- supervisor / foreman (team manager, etc...) ..... 31
  - Manual worker ..... 32
  - unskilled manual worker..... 33
  - other ..... 34

**- Without a professional activity**

- i.e. :
- looking after the home ..... 41
  - student (full time)..... 42
  - retired ..... 43
  - seeking a job..... 44
  - other ..... 45

- [Rifjut] ..... 99

**D6. Inti tgħid li toqgħod f'.....?**

- zona metropolitana.....	1
- belt oħra/centru urban .....	2
- zona rurali / żona b'anqas minn 10,000 abitant .....	3
- [Rifjut].....	9

**D10. Tista' tikkonnettja ma' l-internet mid-dar...**

permezz ta' dial-up jew.....	1
permezz ta' kollegament broadband jew .....	2
m'għandekx aċċess mid-dar? .....	3
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q1. Tista' tgħidli liema minn dawn is-servizzi jew provviduri tuża?**

*[READ OUT – ONE ANSWER PER LINE – FILTER QUESTION: IF A SPECIFIC SERVICE IS NOT USED THE FOLLOWING QUESTIONS RELATED TO THAT SERVICE ARE IGNORED]*

Juża/Tuża.....	1
Ma jużax/tużax .....	2
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

A) Kont bankarju kurrenti.....	1	2	9
B) Kont ta' tfaddil jew investimenti.....	1	2	9
C) Self b'ipoteka (mortgage credit).....	1	2	9
D) "Credit" għal iktar minn sena (barra minn self b'ipoteka) .....	1	2	9
E) Assigurazzjoni tal-karrozza (għal responsabbiltà ta' terzi persuni 'third party liability')....	1	2	9
F) Assigurazzjoni tad-dar .....	1	2	9
H) Servizzi ta' telefonija ċellulari.....	1	2	9
I) Servizzi ta' telefonija fissa .....	1	2	9
J) Servizzi ta' provvista ta' elettriku .....	1	2	9
K1) Servizzi ta' provvista ta' gass bil-pajp .....	1	2	9
K2) LPG (gass likwidu tal-petroljum) jew gass fiċ-ċilindri .....	1	2	9

**Q2. B'mod ġenerali, kemm taħseb li hija faċli biex tqabbel l-offerti li jagħmlu (INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER) differenti?**

*[READ OUT SCALE – ONE ANSWER PER LINE]*

Faċli ħafna.....	4
Pjuttost faċli.....	3
Pjuttost diffiċli .....	2
Diffiċli ħafna.....	1
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

A) Fornituri ta' kontijiet bankarji kurrenti .....	1	2	3	4	9
B) Fornituri ta' kontijiet ta' tfaddil jew investimenti .....	1	2	3	4	9

C) Provdituri ta' self b'ipoteka.....	1 2 3 4 9
D) Fornituri ta' 'credit' għal akter minn sena (flief minn self b'ipoteka).....	1 2 3 4 9
E) Fornituri ta' assigurazzjoni tal-karrozza (għal third party liability).....	1 2 3 4 9
F) Provdituri ta' assigurazzjoni tad-dar.....	1 2 3 4 9
G) Provdituri tas-servizz ta' l-internet.....	1 2 3 4 9
H) Provdituri ta' telefonija ċellulari.....	1 2 3 4 9
I) Provdituri ta' telefonija fissa.....	1 2 3 4 9
J) Fornituri tal-provvista ta' l-elettriku.....	1 2 3 4 9
K) Fornituri tal-provvista tal-gass.....	1 2 3 4 9

**Q3. F'dawn l-aħħar sentejn, ippruvajt tbiddel (INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER)?**

*[READ OUT – ONE ANSWER PER LINE]*

Iva, biddilt u kien faċli.....	1
Iva, biddilt imma kien diffiċli.....	2
Iva, ippruvajt tbiddel imma qajt qalbek.....	3
Le, ma ppruvajtx għax m'għandek ebda interess li tbiddel.....	4
Le, ma ppruvajtx għax hsibt li tista' tkun diffiċli wisq.....	5
Le, għal raġunijiet oħrajn.....	6
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

A) Il-provditur tal-kont bankarju kurrenti.....	1 2 3 4 5 6 9
B) Il-provditur tal-kont ta' tfaddil jew investiment.....	1 2 3 4 5 6 9
C) Il-provditur tas-self b'ipoteka.....	1 2 3 4 5 6 9
D) Il-provditur ta' 'credit' għal aktar minn sena (barra minn self b'ipoteka).....	1 2 3 4 5 6 9
E) Il-provditure ta' l-assigurazzjoni tal-karrozza (għal third party liability).....	1 2 3 4 5 6 9
F) Il-provditur ta' l-assigurazzjoni tad-dar.....	1 2 3 4 5 6 9
G) Il-provditur tas-servizz ta' l-internet.....	1 2 3 4 5 6 9
H) Il-fornitur tat-telefonija ċellulari.....	1 2 3 4 5 6 9
I) Il-fornitur tat-telefonija fissa.....	1 2 3 4 5 6 9
J) Il-fornitur tal-provvista ta' l-elettriku.....	1 2 3 4 5 6 9
K) Il-fornitur tal-provvista tal-gass.....	1 2 3 4 5 6 9

**Q4a X'kienet l-esperjenza tiegħek meta biddilt (INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER)?**

*[READ OUT SCALE – ONE ANSWER PER LINE]*

Il-provditur il-ġdid orħos mill-provditur ta' qabel.....	1
Il-provditur il-ġdid aktar għali.....	2
M'hemmx differenza fil-prezz bejn il-provditur il-ġdid u l-provditur ta' qabel.....	3
Ma nistax ngħid jekk il-provditur il-ġdid huwiex orħos jew aktar għali minn ta' qabel.....	4
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

A) Il-provditur tal-kont bankarju kurrenti.....	1 2 3 4 9
---	-----------

B) Il-provditur tal-kont ta' tfaddil jew investment .....	1 2 3 4 9
C) Il-provditur tas-self b'ipoteka.....	1 2 3 4 9
D) Il-provditur ta' 'credit' għal aktar minn sena (barra minn self b'ipoteka).....	1 2 3 4 9
E) Il-provditure ta' l-assigurazzjoni tal-karrozza (għal third party liability).....	1 2 3 4 9
F) Il-provditur ta' l-assigurazzjoni tad-dar .....	1 2 3 4 9
G) Il-provditur tas-servizz ta' l-internet.....	1 2 3 4 9
H) Il-fornitur tat-telefonija ċellulari.....	1 2 3 4 9
I) Il-fornitur tat-telefonija fissa .....	1 2 3 4 9
J) Il-fornitur tal-provvista ta' l-elettriku.....	1 2 3 4 9
K) Il-fornitur tal-provvista tal-gass.....	1 2 3 4 9

**Q4b. X'inhi r-raġuni ewlenija li ġagħlitek tibqa' mal-(INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER) kurrenti?**

*[READ OUT SCALE – ONE ANSWER PER LINE – ROTATE THE ANSWERS]*

M'hawnx fornitur ieħor .....	1
Ma kontx taf li tista' taqleb .....	2
Bil-kuntratt li għandek mhux faċli tbiddel .....	3
Il-provditur kurrenti joffri l-aħjar valur għal flusek .....	4
L-ammont li tista' tiffirka billi taqleb huwa żgħir wisq .....	5
L-ispiża u l-isforz biex taqleb huma kbar wisq .....	6
Huwa diffiċli biex tiskopri liema provditur huwa l-orħos .....	7
Raġuni oħra.....	8
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

A) Il-provditur tal-kont bankarju kurrenti .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
B) Il-provditur tal-kont ta' tfaddil jew investment .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
C) Il-provditur tas-self b'ipoteka.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
D) Il-provditur ta' 'credit' għal aktar minn sena (barra minn self b'ipoteka).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
E) Fornituri ta' assicurazzjoni tal-karrozza (għal third party liability).....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
F) Il-provditur ta' l-assigurazzjoni tad-dar .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
G) Il-provditur tas-servizz ta' l-internet.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
H) Il-fornitur tat-telefonija ċellulari.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
I) Il-fornitur tat-telefonija fissa .....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
J) Il-fornitur tal-provvista ta' l-elettriku.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9
K) Il-fornitur tal-provvista tal-gass.....	1 2 3 4 5 6 7 8 9

**Q5a. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk tikkunsidra li biex tiddel il-provditur tal-kont bankarju kurrenti li għandek bhalissa? Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra relevanti għalik.**

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabblhom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tiddel jagħmlu haddieħor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tiddel ma jqumlekx flus .....	5

Il-proċess biex tibdel jitlesta f' 10 ijiem tax-xogħol .....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5b. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk biex tikkunsidra li tibdel il-fornitur tal-kont ta' tfaddil jew investimenti li għandek bħalissa? Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra rilevanti għalik..**

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbilhom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumlekx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta f' 5 ijiem tax-xogħol .....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5c. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk biex tikkunsidra li tibdel il-fornitur tas-self b'ipoteka li għandek bħalissa? Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra rilevanti għalik.**

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbilhom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumlekx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta fi 15-il ġurnata tax-xogħol .....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5d. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk biex tikkunsidra li tibdel il-fornitur tas-self għal aktar minn sena (barra mis-self b'ipoteka) li għandek bħalissa? Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra rilevanti għalik.**

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbilhom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumlekx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta f' 5 ijiem tax-xogħol .....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5e. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk tikkunsidra li tibdel il-fornitur ta' l-assigurazzjoni tal-karrozza (għal third party liability) li għandek bħalissa?** Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra relevanti għalik.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbilhom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumleqx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta fi 30 ġurnata tax-xogħol.....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5f. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk tikkunsidra li tibdel il-provditur ta' l-assigurazzjoni tad-dar li għandek bħalissa?** Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra relevanti għalik.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbilhom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumleqx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta fi 3 ijiem tax-xogħol .....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5g. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk tikkunsidra li tibdel il-provditur tas-servizz ta' l-internet li għandek bħalissa?** Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra relevanti għalik.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbilhom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumleqx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta f'5 ijiem tax-xogħol .....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5h. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk tikkunsidra li tibdel il-provditur tat-telefonija ċellulari li għandek bħalissa?** Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra relevanti għalik.

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
---	---

Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbihom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumleqx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta f'gurnata waħda tax-xogħol.....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5i. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk tikkunsidra li tibdel il-provditur tat-telefonija fissa li għandek bhalissa? Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra rilevanti għalik.**

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbihom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumleqx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta f'gurnata waħda tax-xogħol.....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5j. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk tikkunsidra li tibdel il-provditur tal-provvista ta' l-elettriku li għandek bhalissa? Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra rilevanti għalik.**

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbihom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumleqx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta f'5 ijiem tax-xogħol .....	6
Raġuni oħra .....	7
[Ma nafx/Bla risposta].....	9

**Q5k. Liema minn dawn li ġejjin jipperswaduk tikkunsidra li tibdel il-provditur tal-provvista tal-gass li għandek bhalissa? Għażel kemm ir-risposta tikkunsidra rilevanti għalik.**

*[READ OUT AND ROTATE SCALE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE]*

Sit fuq il-web li jgħidlek liema fornitur huwa l-orħos għalik .....	1
Offerti tal-fornituri standardizzati u li tista' tqabbihom.....	2
Ix-xogħol li jrid isir biex tibdel jagħmlu haddiehor .....	3
Kuntratt iqsar.....	4
Il-proċess biex tibdel ma jqumleqx flus .....	5
Il-proċess biex tibdel jitlesta f'5 ijiem tax-xogħol .....	6
Raġuni oħra .....	7



[Ma nafx/Bla risposta].....9

**Q6. Liema minn dawn li ġejjin għamel il-(INSERT THE APPROPRIATE SERVICE PROVIDER) li għandek bħalissa f'dawn l-aħħar 12-il xahar?**

*[READ OUT SCALE – ONE ANSWER PER LINE]*

- Għolla l-prezz ..... 1  
Raġnas il-prezz ..... 2  
Il-prezz tas-servizz baqa' l-istess..... 3  
Ma tistax tgħid jekk il-prezz tas-servizz inbidel ..... 4  
[Ma nafx/Bla risposta] ..... 9
- A) Il-provditur tal-kont bankarju kurrenti ..... 1 2 3 4 9  
B) Il-provditur tal-kont ta' tfaddil jew investment..... 1 2 3 4 9  
C) Il-provditur tas-self b'ipoteka..... 1 2 3 4 9  
D) Il-provditur ta' 'credit' għal aktar minn sena (barra minn self b'ipoteka) 1 2  
..... 3 4 9  
E) Il-provditure ta' l-assigurazzjoni tal-karrozza (għal third party liability) 1 2  
..... 3 4 9  
F) Il-provditur ta' l-assigurazzjoni tad-dar ..... 1 2 3 4 9  
G) Il-provditur tas-servizz ta' l-internet ..... 1 2 3 4 9  
H) Il-fornitur tat-telefonija ċellulari ..... 1 2 3 4 9  
I) Il-fornitur tat-telefonija fissa ..... 1 2 3 4 9  
J) Il-fornitur tal-provvista ta' l-elettriku..... 1 2 3 4 9  
K) Il-fornitur tal-provvista tal-gass ..... 1 2 3 4 9