



## **Special Eurobarometer 414**

# **E-COMMUNICATIONS HOUSEHOLD SURVEY AND TELECOM SINGLE MARKET SURVEY**

Consumers' perception of Internet speed and service provision

## **Volume A (Results per country)**

Fieldwork: 18/01/2014- 27/01/2014

**Wave EB81.1 - TNS opinion & social**

*Eurobarometer*



European  
Commission

## Readers' note – Eurobarometer – Tables of results

B Pays

B Country

	UE27 EU27	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES						
TOTAL	26693	1033	1001	995	1011	1028	1562	1000	1024	995	999	1010						
BELGIQUE	584 2%	1033 100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DANMARK	298 1%	0	0	0	1011 100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ELLADA	568 2%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	999	0	0	0	0	0	0	0
ESPANA	2549 10%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1010 100%	0	0	0	0	0	0
SUOMI	290 1%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FRANCE	3118 12%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1051 100%	0	0	0	0	0
IRELAND	230 1%	0	0	0	0	0	0	0	0	1014 100%	0	0	0	0	0	0	0	0
ITALIA	3387 13%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1011 100%	0	0	0	0
LUXEMBOURG	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NEDERLAND	873 3%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ÖSTERREICH	458 2%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PORTUGAL	528 2%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SVERIGE	509 2%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEUTSCHLAND WEST	3302 12%	0	0	0	0	1028 100%	1226 79%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEUTSCHLAND OST	903 3%	0	0	0	0	0	336 21%	534 100%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GREAT BRITAIN	3290 12%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Base totale des répondants (pondérée)  
Total base of respondents (weighted)

Base pondérée des répondants  
Weighted base of respondents

Pourcentage vertical  
Vertical percentage

QB9 Quelle est la vitesse maximale de téléchargement prévue dans votre contrat d'abonnement ? (ENQ.: Si le répondant donne une réponse qui n'est pas en 'Mbit\s', la coder comme mauvaise réponse, code '998' – SI "NSP", CODER '999')

QB9 What is the maximum download speed under the terms of your contract? (INT.: If respondent gives an answer in a different unit than 'Mbps', please recode it as a wrong answer, code '998' - IF "DK", PLEASE CODE '999')

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	17453	788	545	594	867	663	1007	318	688	652	515	605	818	626	461	301	634
Moins de 2 Mbits Less than 2 Mbps	114 -	6 1%	1 -	1 -	4 -	0 -	2 -	3 1%	16 2%	2 -	1 -	5 1%	11 1%	8 1%	1 -	10 3%	8 1%
2 - 6 Mbits 2 - 6 Mbps	989 6%	24 3%	7 1%	13 2%	64 7%	53 8%	75 8%	16 5%	87 13%	26 4%	33 6%	60 10%	23 3%	136 22%	17 4%	75 25%	64 10%
7-15 Mbits 7-15 Mbps	1433 8%	15 2%	17 3%	39 7%	122 14%	14 2%	24 2%	11 3%	55 8%	44 7%	27 5%	110 18%	31 4%	35 6%	63 14%	33 11%	69 11%
16-30 Mbits 16-30 Mbps	1719 10%	29 4%	40 7%	45 8%	208 24%	117 18%	167 17%	37 12%	20 3%	44 7%	214 42%	77 13%	50 6%	7 1%	9 2%	17 5%	12 2%
Plus de 30 Mbitss More than 30 Mbps	1693 10%	92 12%	85 16%	124 21%	102 12%	57 9%	89 9%	31 10%	64 9%	129 20%	4 1%	45 7%	24 3%	0 -	2 -	2 1%	253 40%
Réponses incorrectes Incorrect answers	1014 6%	75 9%	17 3%	60 10%	14 2%	67 10%	113 11%	51 16%	87 13%	25 4%	59 12%	10 2%	18 2%	53 8%	36 8%	0 -	5 1%
NSP DK	10491 60%	547 69%	378 70%	311 52%	353 41%	354 53%	538 53%	170 53%	360 52%	382 58%	176 34%	298 49%	662 81%	388 62%	333 72%	166 55%	224 35%
Moyenne/Average	33.7	51.7	46.4	65.2	24.8	25.5	25.4	25.0	35.3	47.7	20.7	22.4	25.9	5.6	10.5	7.4	85.5

QB9 Quelle est la vitesse maximale de téléchargement prévue dans votre contrat d'abonnement ? (ENQ.: Si le répondant donne une réponse qui n'est pas en 'Mbit\s', la coder comme mauvaise réponse, code '998' – SI "NSP", CODER '999')

QB9 What is the maximum download speed under the terms of your contract? (INT.: If respondent gives an answer in a different unit than 'Mbps', please recode it as a wrong answer, code '998' - IF "DK", PLEASE CODE '999')

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	17453	531	338	551	370	885	567	492	495	525	729	585	748	887	964
Moins de 2 Mbits Less than 2 Mbps	114 -	11 2%	0 -	3 1%	0 -	5 1%	6 1%	6 1%	0 -	0 -	19 3%	7 1%	13 2%	10 1%	4 -
2 - 6 Mbits 2 - 6 Mbps	989 6%	18 3%	8 2%	50 9%	8 2%	19 2%	28 5%	71 14%	3 1%	0 -	40 5%	26 5%	57 7%	19 2%	45 5%
7-15 Mbits 7-15 Mbps	1433 8%	31 6%	11 3%	112 20%	35 10%	31 4%	60 11%	68 14%	41 8%	7 1%	105 14%	25 4%	97 13%	183 21%	76 8%
16-30 Mbits 16-30 Mbps	1719 10%	4 1%	28 8%	118 21%	26 7%	102 12%	66 12%	32 7%	96 19%	5 1%	50 7%	25 4%	73 10%	80 9%	79 8%
Plus de 30 Mbitss More than 30 Mbps	1693 10%	81 15%	30 9%	52 10%	11 3%	172 19%	54 9%	71 14%	79 16%	182 35%	28 4%	42 7%	110 15%	168 19%	82 8%
Réponses incorrectes Incorrect answers	1014 6%	40 8%	8 3%	29 5%	23 6%	82 9%	57 10%	0 -	17 3%	24 5%	51 7%	57 10%	0 -	25 3%	54 6%
NSP DK	10491 60%	346 65%	252 75%	188 34%	267 72%	474 53%	296 52%	244 50%	260 53%	307 58%	435 60%	403 69%	397 53%	403 45%	625 65%
Moyenne/Average	33.7	57.8	36.5	22.1	27.5	58.2	30.6	30.0	47.1	88.7	19.5	34.3	34.2	47.4	36.6

QB10.1 Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

QB10.1 Please tell me whether you agree or disagree with each of the following.

(SI REPONSE VALIDE EN QB9) La vitesse de téléchargement\ d'envoi correspond aux conditions décrites dans votre contrat

(IF VALID ANSWER IN QB9) The download\ upload speed matches the terms of your contract

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	5948	166	150	223	499	242	356	98	242	245	279	297	138	185	92	136	406
Tout à fait d'accord Totally agree	1820 31%	40 24%	64 43%	90 41%	250 50%	76 32%	115 32%	35 36%	107 44%	85 35%	60 21%	88 30%	36 26%	84 45%	20 22%	75 55%	146 36%
Plutôt d'accord Tend to agree	2017 34%	69 42%	61 40%	103 46%	126 25%	69 29%	98 28%	23 23%	86 35%	71 29%	100 36%	67 22%	41 29%	75 40%	51 55%	44 32%	141 34%
Plutôt pas d'accord Tend to disagree	836 14%	22 13%	17 11%	20 9%	51 10%	37 15%	57 16%	18 19%	20 9%	47 19%	75 27%	53 18%	25 18%	11 6%	11 12%	7 5%	25 6%
Pas du tout d'accord Totally disagree	707 12%	13 8%	6 4%	4 2%	43 9%	31 13%	44 12%	9 9%	7 3%	34 14%	40 14%	63 21%	30 22%	9 5%	10 11%	5 4%	15 4%
Pas applicable (SPONTANE) Not Applicable (SPONTANEOUS)	31 -	4 2%	0 -	1 -	2 -	5 2%	6 2%	0 -	0 -	8 3%	2 1%	0 -	0 -	1 1%	0 -	0 -	3 1%
NSP DK	537 9%	19 11%	3 2%	6 2%	28 6%	23 9%	36 10%	13 13%	21 9%	0 -	3 1%	26 9%	7 5%	6 3%	0 -	5 4%	78 19%
Total 'D'accord' Total 'Agree'	3836 65%	109 66%	125 83%	193 87%	375 75%	145 61%	214 60%	58 59%	193 79%	156 64%	160 57%	155 52%	77 55%	158 85%	72 77%	119 87%	286 70%
Total 'Pas d'accord' Total 'Disagree'	1544 26%	35 21%	22 15%	23 11%	94 19%	69 28%	101 28%	27 28%	27 12%	81 33%	115 41%	117 39%	55 40%	20 11%	21 23%	12 9%	39 10%

QB10.1 Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

(SI REPONSE VALIDE EN QB9) La vitesse de téléchargement\ d'envoi correspond aux conditions décrites dans votre contrat

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

QB10.1 Please tell me whether you agree or disagree with each of the following.

(IF VALID ANSWER IN QB9) The download\ upload speed matches the terms of your contract

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	5948	145	77	335	80	329	214	248	218	194	243	125	350	460	285
Tout à fait d'accord Totally agree	1820 31%	80 55%	29 38%	142 42%	40 49%	93 28%	44 20%	50 20%	48 22%	74 38%	129 53%	39 31%	116 33%	204 44%	82 29%
Plutôt d'accord Tend to agree	2017 34%	43 29%	21 27%	154 46%	23 29%	45 14%	121 57%	129 52%	94 43%	75 39%	79 33%	56 45%	122 35%	138 30%	91 32%
Plutôt pas d'accord Tend to disagree	836 14%	8 6%	7 9%	23 7%	2 3%	52 16%	23 11%	19 8%	43 20%	25 13%	18 7%	2 2%	76 22%	53 12%	38 13%
Pas du tout d'accord Totally disagree	707 12%	6 4%	11 14%	10 3%	6 8%	51 15%	0	8 3%	18 8%	7 4%	4 2%	1 1%	22 6%	43 9%	43 15%
Pas applicable (SPONTANE) Not Applicable (SPONTANEOUS)	31 -	1 1%	2 3%	0 -	0 -	1 -	1 -	2 1%	1 1%	0 -	0 -	0 -	0 -	1 -	0 -
NSP DK	537 9%	7 5%	7 9%	5 2%	9 11%	89 27%	25 12%	41 16%	14 6%	13 6%	13 5%	27 21%	14 4%	22 5%	30 11%
Total 'D'accord' Total 'Agree'	3836 65%	123 84%	50 65%	297 88%	63 78%	138 42%	165 77%	179 72%	142 65%	149 77%	208 86%	95 76%	238 68%	342 74%	173 61%
Total 'Pas d'accord' Total 'Disagree'	1544 26%	14 10%	18 23%	33 10%	9 11%	102 31%	23 11%	27 11%	61 28%	32 17%	22 9%	3 3%	98 28%	96 21%	81 28%

QB10.2 Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Votre connexion Internet ne se coupe jamais

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

QB10.2 Please tell me whether you agree or disagree with each of the following.

Your Internet connection never breaks down

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	19107	824	593	708	949	774	1177	376	752	762	570	632	862	702	496	343	751
Tout à fait d'accord Totally agree	4540 24%	170 21%	121 21%	104 15%	304 32%	245 32%	364 31%	104 28%	144 19%	214 28%	140 25%	169 27%	150 17%	144 20%	109 22%	69 20%	215 29%
Plutôt d'accord Tend to agree	6420 33%	248 30%	233 39%	351 50%	268 28%	238 31%	359 31%	110 29%	250 33%	228 30%	217 38%	198 31%	213 25%	259 37%	233 47%	112 33%	265 35%
Plutôt pas d'accord Tend to disagree	5121 27%	259 31%	164 28%	184 26%	212 22%	180 23%	279 24%	97 26%	234 31%	175 23%	128 22%	156 25%	274 32%	175 25%	117 24%	92 27%	200 27%
Pas du tout d'accord Totally disagree	2473 13%	105 13%	31 5%	60 8%	158 17%	95 12%	146 12%	50 13%	111 15%	136 18%	49 9%	76 12%	215 25%	105 15%	22 4%	39 12%	53 7%
Pas applicable (SPONTANE) Not Applicable (SPONTANEOUS)	143 1%	13 2%	2 -	2 -	1 -	6 1%	12 1%	7 2%	10 2%	9 1%	3 -	5 1%	3 -	4 1%	3 1%	2 -	10 1%
NSP DK	410 2%	28 3%	42 7%	6 1%	5 1%	10 1%	17 1%	8 2%	3 -	0 -	33 6%	28 4%	7 1%	15 2%	12 2%	29 8%	7 1%
Total 'D'accord' Total 'Agree'	10960 57%	418 51%	354 60%	456 65%	572 60%	483 63%	723 62%	214 57%	394 52%	442 58%	357 63%	367 58%	363 42%	403 57%	342 69%	181 53%	481 64%
Total 'Pas d'accord' Total 'Disagree'	7594 40%	365 44%	195 33%	244 34%	370 39%	274 35%	426 36%	147 39%	345 46%	311 41%	177 31%	232 37%	489 57%	280 40%	139 28%	132 39%	253 34%

QB10.2 Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

Votre connexion Internet ne se coupe jamais

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

QB10.2 Please tell me whether you agree or disagree with each of the following.

Your Internet connection never breaks down

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	19107	642	414	572	404	933	706	587	538	582	795	684	791	948	1002
Tout à fait d'accord Totally agree	4540 24%	207 32%	93 22%	157 27%	114 28%	258 28%	159 23%	108 18%	94 18%	104 18%	147 18%	112 16%	172 22%	326 34%	236 24%
Plutôt d'accord Tend to agree	6420 33%	209 33%	127 31%	218 38%	139 34%	248 27%	341 48%	303 52%	228 42%	193 33%	246 31%	323 47%	287 36%	277 29%	266 26%
Plutôt pas d'accord Tend to disagree	5121 27%	178 28%	121 29%	123 22%	83 21%	282 30%	140 20%	126 22%	134 25%	183 32%	251 32%	190 28%	208 26%	222 24%	321 32%
Pas du tout d'accord Totally disagree	2473 13%	34 5%	60 15%	58 10%	45 11%	136 15%	18 3%	30 5%	37 7%	59 10%	122 15%	33 5%	117 15%	120 13%	162 16%
Pas applicable (SPONTANE) Not Applicable (SPONTANEOUS)	143 1%	3 -	5 1%	10 2%	0 -	5 -	9 1%	8 1%	7 1%	7 1%	6 1%	3 1%	2 -	1 -	6 1%
NSP DK	410 2%	11 2%	9 2%	7 1%	23 6%	4 -	38 5%	12 2%	37 7%	36 6%	24 3%	23 3%	4 1%	3 -	11 1%
Total 'D'accord' Total 'Agree'	10960 57%	416 65%	220 53%	374 65%	253 62%	506 55%	501 71%	411 70%	323 60%	297 51%	393 49%	435 63%	460 58%	602 63%	502 50%
Total 'Pas d'accord' Total 'Disagree'	7594 40%	212 33%	180 44%	180 32%	128 32%	418 45%	158 23%	156 27%	171 32%	243 42%	373 47%	223 33%	325 41%	342 37%	483 48%



QB10.3 Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

QB10.3 Please tell me whether you agree or disagree with each of the following.

Vous pouvez facilement contacter votre fournisseur en cas de problème de connexion Internet

You can easily contact your provider in case of Internet connection problems

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	19107	824	593	708	949	774	1177	376	752	762	570	632	862	702	496	343	751
Tout à fait d'accord Totally agree	6880 36%	281 34%	259 44%	283 40%	402 42%	255 33%	399 34%	142 38%	361 48%	362 47%	186 33%	288 46%	298 35%	283 40%	91 19%	192 56%	400 53%
Plutôt d'accord Tend to agree	7295 38%	297 36%	248 42%	337 48%	257 27%	270 35%	405 34%	121 32%	278 37%	249 33%	240 42%	217 34%	297 34%	308 44%	269 54%	89 26%	245 33%
Plutôt pas d'accord Tend to disagree	2194 12%	119 14%	34 6%	53 7%	107 11%	118 15%	175 15%	50 13%	42 5%	81 11%	55 10%	61 10%	107 12%	65 9%	60 12%	16 5%	35 5%
Pas du tout d'accord Totally disagree	996 5%	65 8%	8 1%	8 1%	72 8%	47 6%	70 6%	20 5%	15 2%	53 7%	24 4%	19 3%	88 10%	24 4%	24 5%	8 2%	16 2%
Pas applicable (SPONTANE) Not Applicable (SPONTANEOUS)	563 3%	41 5%	1	4 1%	42 5%	20 3%	30 3%	10 3%	28 4%	18 2%	15 3%	13 2%	33 4%	7 1%	11 2%	3 1%	39 5%
NSP DK	1179 6%	21 3%	43 7%	22 3%	69 7%	64 8%	98 8%	34 9%	28 4%	0	49 8%	35 5%	39 5%	16 2%	40 8%	36 10%	15 2%
Total 'D'accord' Total 'Agree'	14176 74%	578 70%	507 86%	620 88%	659 69%	525 68%	804 68%	262 70%	639 85%	612 80%	426 75%	505 80%	595 69%	590 84%	361 73%	280 82%	645 86%
Total 'Pas d'accord' Total 'Disagree'	3190 17%	183 22%	42 7%	61 8%	179 19%	165 21%	245 21%	70 18%	57 7%	133 18%	79 14%	80 13%	194 22%	89 13%	84 17%	24 7%	52 7%

QB10.3 Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

QB10.3 Please tell me whether you agree or disagree with each of the following.

Vous pouvez facilement contacter votre fournisseur en cas de problème de connexion Internet

You can easily contact your provider in case of Internet connection problems

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	19107	642	414	572	404	933	706	587	538	582	795	684	791	948	1002
Tout à fait d'accord Totally agree	6880 36%	381 59%	193 47%	182 32%	221 55%	417 45%	155 22%	157 27%	144 27%	231 40%	307 39%	274 40%	144 18%	427 45%	445 44%
Plutôt d'accord Tend to agree	7295 38%	189 29%	117 28%	262 46%	105 26%	234 25%	321 46%	325 55%	286 53%	237 41%	274 34%	308 45%	295 37%	296 31%	316 32%
Plutôt pas d'accord Tend to disagree	2194 12%	28 4%	45 11%	54 9%	18 4%	107 11%	116 16%	55 9%	43 8%	38 6%	116 15%	43 7%	153 19%	100 10%	111 11%
Pas du tout d'accord Totally disagree	996 5%	4 1%	14 3%	31 5%	22 5%	45 5%	8 1%	9 2%	12 2%	24 4%	39 5%	2 -	52 7%	44 5%	52 5%
Pas applicable (SPONTANE) Not Applicable (SPONTANEOUS)	563 3%	18 3%	19 5%	20 4%	11 3%	53 6%	15 2%	12 2%	4 1%	3 1%	16 2%	16 2%	92 12%	34 4%	36 4%
NSP DK	1179 6%	22 4%	26 6%	23 4%	27 7%	77 8%	91 13%	30 5%	47 9%	49 8%	44 5%	41 6%	56 7%	47 5%	43 4%
Total 'D'accord' Total 'Agree'	14176 74%	569 88%	310 75%	444 78%	326 81%	651 70%	476 68%	481 82%	430 80%	468 81%	580 73%	582 85%	439 55%	723 76%	760 76%
Total 'Pas d'accord' Total 'Disagree'	3190 17%	32 5%	59 14%	84 14%	40 9%	152 16%	123 17%	64 11%	56 10%	62 10%	155 20%	45 7%	205 26%	144 15%	163 16%

QB10.4 Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

La réponse que vous recevez du service d'assistance téléphonique ou du site de support est utile

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

QB10.4 Please tell me whether you agree or disagree with each of the following.

The response you receive from helpline staff or support site is helpful

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	19107	824	593	708	949	774	1177	376	752	762	570	632	862	702	496	343	751
Tout à fait d'accord Totally agree	5560 29%	225 27%	202 34%	214 30%	423 45%	183 24%	297 25%	120 32%	330 44%	321 42%	183 32%	234 37%	238 27%	247 35%	93 19%	186 54%	365 49%
Plutôt d'accord Tend to agree	8046 42%	369 45%	269 45%	387 55%	269 28%	288 37%	434 37%	131 35%	280 37%	280 37%	254 44%	240 38%	363 42%	314 45%	271 54%	97 28%	253 34%
Plutôt pas d'accord Tend to disagree	2198 11%	118 14%	38 7%	53 7%	84 9%	127 17%	189 16%	55 15%	33 5%	79 10%	43 8%	82 13%	104 12%	90 13%	65 13%	8 2%	41 5%
Pas du tout d'accord Totally disagree	761 4%	31 4%	10 2%	6 1%	38 4%	39 5%	58 5%	16 4%	18 2%	46 6%	16 3%	13 2%	58 7%	26 4%	19 4%	7 2%	14 2%
Pas applicable (SPONTANE) Not Applicable (SPONTANEOUS)	892 5%	48 6%	8 1%	11 2%	54 6%	32 4%	47 4%	12 3%	47 6%	36 5%	16 3%	17 3%	51 6%	6 1%	10 2%	5 2%	47 6%
NSP DK	1650 9%	33 4%	67 11%	36 5%	80 8%	103 13%	152 13%	42 11%	43 6%	0 -	58 10%	45 7%	48 6%	18 2%	39 8%	41 12%	32 4%
Total 'D'accord' Total 'Agree'	13606 71%	594 72%	471 79%	601 85%	692 73%	472 61%	730 62%	251 67%	611 81%	601 79%	436 76%	475 75%	600 69%	561 80%	363 73%	283 82%	618 83%
Total 'Pas d'accord' Total 'Disagree'	2959 15%	149 18%	48 9%	59 8%	123 13%	166 22%	248 21%	71 19%	52 7%	125 16%	59 11%	96 15%	162 19%	117 17%	84 17%	15 4%	54 7%

QB10.4 Pouvez-vous me dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes.

QB10.4 Please tell me whether you agree or disagree with each of the following.

La réponse que vous recevez du service d'assistance téléphonique ou du site de support est utile

The response you receive from helpline staff or support site is helpful

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	19107	642	414	572	404	933	706	587	538	582	795	684	791	948	1002
Tout à fait d'accord Totally agree	5560 29%	287 45%	167 40%	147 26%	189 47%	311 33%	133 19%	123 21%	108 20%	217 37%	359 45%	189 28%	126 16%	378 40%	334 34%
Plutôt d'accord Tend to agree	8046 42%	228 35%	125 30%	259 45%	136 34%	301 32%	346 49%	297 50%	301 56%	242 42%	291 37%	347 51%	318 40%	348 37%	399 40%
Plutôt pas d'accord Tend to disagree	2198 11%	22 3%	32 8%	70 12%	22 5%	110 12%	96 14%	47 8%	51 9%	40 7%	63 8%	50 7%	98 12%	84 9%	90 9%
Pas du tout d'accord Totally disagree	761 4%	4 1%	25 6%	33 6%	17 4%	42 5%	26 4%	6 1%	9 2%	21 4%	16 2%	1 -	44 5%	24 2%	43 4%
Pas applicable (SPONTANE) Not Applicable (SPONTANEOUS)	892 5%	58 9%	28 7%	37 7%	8 2%	91 10%	17 2%	51 9%	10 2%	8 1%	19 2%	23 3%	115 15%	32 3%	52 5%
NSP DK	1650 9%	43 7%	36 9%	25 4%	32 8%	78 8%	87 12%	63 11%	58 11%	54 9%	47 6%	73 11%	91 12%	82 9%	83 8%
Total 'D'accord' Total 'Agree'	13606 71%	515 80%	293 70%	406 71%	325 81%	612 65%	479 68%	419 71%	409 76%	459 79%	650 82%	536 79%	443 56%	726 77%	734 74%
Total 'Pas d'accord' Total 'Disagree'	2959 15%	25 4%	57 14%	103 18%	39 9%	152 17%	123 18%	53 9%	61 11%	61 11%	79 10%	51 7%	142 17%	108 11%	134 13%

QB11 Que savez-vous des limites de consommation de données ou tout autre limitation apportée au volume de données prévues dans le cadre de votre contrat de fourniture d'accès Internet à la maison ?

QB11 How much do you know about your data consumption limits or any other data volume limitation under the terms of your contract for your household Internet connection?

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	17453	788	545	594	867	663	1007	318	688	652	515	605	818	626	461	301	634
Vous savez quelles sont les limites de consommation de données prévues dans le cadre de votre contrat																	
You know what the data consumption limits are under the terms of your contract	4563 26%	162 21%	106 20%	96 16%	180 21%	177 27%	256 26%	65 20%	170 25%	195 30%	179 35%	192 32%	153 19%	346 55%	158 34%	61 20%	260 41%
Vous savez qu'il existe des limites de consommation de données prévues dans le cadre de votre contrat, mais vous ne savez pas vraiment quelles sont-elles																	
You know there are data consumption limits under the terms of your contract, but you do not really know what they are	3546 20%	246 31%	82 15%	136 23%	145 17%	91 14%	143 14%	53 17%	126 18%	123 19%	58 11%	80 13%	193 23%	122 20%	104 23%	63 21%	109 17%

QB11 Que savez-vous des limites de consommation de données ou tout autre limitation apportée au volume de données prévues dans le cadre de votre contrat de fourniture d'accès Internet à la maison ?

QB11 How much do you know about your data consumption limits or any other data volume limitation under the terms of your contract for your household Internet connection?

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	17453	788	545	594	867	663	1007	318	688	652	515	605	818	626	461	301	634
Vous n'êtes pas au courant qu'il existe des limites de consommation de données prévues dans le cadre de votre contrat	7245	368	269	327	454	261	411	151	360	217	234	274	416	113	111	106	220
You are not aware of any data consumption limits under the terms of your contract	42%	47%	49%	55%	52%	39%	41%	47%	52%	33%	46%	45%	51%	18%	24%	35%	35%
NSP	2099	11	87	35	87	135	196	50	32	117	43	59	56	45	88	71	45
DK	12%	1%	16%	6%	10%	20%	19%	16%	5%	18%	8%	10%	7%	7%	19%	24%	7%

QB11 Que savez-vous des limites de consommation de données ou tout autre limitation apportée au volume de données prévues dans le cadre de votre contrat de fourniture d'accès Internet à la maison ?

QB11 How much do you know about your data consumption limits or any other data volume limitation under the terms of your contract for your household Internet connection?

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	17453	531	338	551	370	885	567	492	495	525	729	585	748	887	964
Vous savez quelles sont les limites de consommation de données prévues dans le cadre de votre contrat															
You know what the data consumption limits are under the terms of your contract	4563 26%	172 32%	87 26%	128 23%	61 17%	174 20%	193 34%	137 28%	141 28%	107 21%	143 20%	173 30%	199 27%	172 19%	278 29%
Vous savez qu'il existe des limites de consommation de données prévues dans le cadre de votre contrat, mais vous ne savez pas vraiment quelles sont-elles															
You know there are data consumption limits under the terms of your contract, but you do not really know what they are	3546 20%	93 18%	100 29%	200 36%	118 32%	143 16%	194 34%	159 32%	96 20%	70 13%	198 27%	214 36%	115 15%	161 18%	200 21%

QB11 Que savez-vous des limites de consommation de données ou tout autre limitation apportée au volume de données prévues dans le cadre de votre contrat de fourniture d'accès Internet à la maison ?

QB11 How much do you know about your data consumption limits or any other data volume limitation under the terms of your contract for your household Internet connection?

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	17453	531	338	551	370	885	567	492	495	525	729	585	748	887	964
Vous n'êtes pas au courant qu'il existe des limites de consommation de données prévues dans le cadre de votre contrat	7245	229	104	201	57	449	135	176	207	188	286	171	398	477	381
You are not aware of any data consumption limits under the terms of your contract	42%	43%	31%	37%	15%	51%	24%	36%	42%	36%	39%	29%	53%	54%	39%
NSP	2099	37	47	21	133	119	44	19	51	159	101	27	36	77	104
DK	12%	7%	14%	4%	36%	13%	8%	4%	10%	30%	14%	5%	5%	9%	11%



QB12 Vous est-il déjà arrivé de payer des frais supplémentaires de dépassement de consommation de données sur votre facture mensuelle habituelle de connexion Internet de votre ménage ?

QB12 Have you ever had to pay extra money, on top of your regular monthly bill for additional data consumption by your household Internet connection?

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Ménage/Household Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	16545	739	486	550	812	606	1007	294	642	562	496	537	779	631	419	270	597
Oui, souvent Yes, often	334 2%	17 2%	4 1%	5 1%	17 2%	7 1%	12 1%	8 3%	7 1%	28 5%	6 1%	5 1%	31 4%	33 5%	15 3%	2 1%	10 2%
Oui, parfois Yes, sometimes	2037 12%	88 12%	23 5%	48 9%	51 6%	37 6%	72 7%	19 7%	43 7%	74 13%	56 11%	59 11%	195 25%	188 30%	62 15%	16 6%	66 11%
Non, jamais No, never	13585 82%	631 85%	414 85%	482 87%	732 90%	531 88%	853 85%	254 86%	563 88%	444 79%	415 84%	457 85%	537 69%	394 62%	312 75%	246 91%	513 86%
NSP DK	590 4%	4 1%	45 9%	15 3%	13 2%	31 5%	70 7%	13 4%	29 4%	16 3%	18 4%	16 3%	15 2%	16 3%	29 7%	7 2%	8 1%
Total 'Oui'	2370	104	27	53	67	44	84	27	50	103	62	64	227	221	77	17	76
Total 'Yes'	14%	14%	6%	10%	8%	7%	8%	10%	8%	18%	12%	12%	29%	35%	18%	7%	13%

QB12 Vous est-il déjà arrivé de payer des frais supplémentaires de dépassement de consommation de données sur votre facture mensuelle habituelle de connexion Internet de votre ménage ?

QB12 Have you ever had to pay extra money, on top of your regular monthly bill for additional data consumption by your household Internet connection?

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Ménage/Household Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	16545	510	316	540	319	867	537	479	447	512	718	512	734	851	964
Oui, souvent Yes, often	334 2%	3 1%	13 4%	8 1%	7 2%	23 3%	3 1%	8 2%	6 2%	8 1%	3 -	4 1%	4 -	6 1%	13 1%
Oui, parfois Yes, sometimes	2037 12%	43 9%	41 13%	69 13%	49 15%	69 8%	96 18%	53 11%	68 15%	46 9%	47 7%	86 17%	34 5%	47 6%	122 13%
Non, jamais No, never	13585 82%	440 86%	255 81%	447 83%	255 80%	745 86%	398 74%	409 85%	362 81%	403 79%	635 88%	401 78%	690 94%	785 92%	796 83%
NSP	590	23	6	17	8	31	40	9	10	56	32	20	5	13	33
DK	4%	4%	2%	3%	3%	3%	7%	2%	2%	11%	5%	4%	1%	1%	3%
Total 'Oui'	2370	47	55	77	56	92	99	61	74	54	50	90	39	53	135
Total 'Yes'	14%	10%	17%	14%	17%	11%	19%	13%	17%	10%	7%	18%	5%	7%	14%

QB13 Lorsque vous utilisez la connexion Internet de votre ménage, avez-vous déjà rencontré des difficultés pour accéder à des contenus ou applications en ligne en raison d'une connexion trop lente ou d'une capacité de téléchargement trop faible ?

QB13 When using your household Internet subscription, have you experienced difficulties accessing online content and applications due to insufficient speed or downloading capacity?

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	19107	824	593	708	949	774	1177	376	752	762	570	632	862	702	496	343	751
Oui, souvent Yes, often	1325 7%	64 8%	20 3%	13 2%	37 4%	55 7%	87 7%	33 9%	36 5%	79 10%	31 6%	20 3%	100 12%	56 8%	18 4%	18 5%	30 4%
Oui, parfois Yes, sometimes	6161 32%	291 35%	238 40%	246 35%	170 18%	237 31%	371 32%	133 35%	298 40%	212 28%	200 35%	146 23%	341 39%	316 45%	175 35%	142 41%	218 29%
Non, jamais No, never	10909 57%	465 57%	294 50%	424 60%	709 75%	452 58%	676 57%	199 53%	402 53%	446 59%	293 51%	439 70%	402 47%	284 40%	271 55%	155 45%	481 64%
NSP	713	4	41	24	32	29	43	12	16	25	47	28	19	46	32	29	22
DK	4%	-	7%	3%	3%	4%	4%	3%	2%	3%	8%	4%	2%	7%	6%	9%	3%
Total 'Oui'	7486	355	258	259	207	292	459	166	334	291	231	165	441	372	193	160	248
Total 'Yes'	39%	43%	43%	37%	22%	38%	39%	44%	45%	38%	41%	26%	51%	53%	39%	46%	33%

QB13 Lorsque vous utilisez la connexion Internet de votre ménage, avez-vous déjà rencontré des difficultés pour accéder à des contenus ou applications en ligne en raison d'une connexion trop lente ou d'une capacité de téléchargement trop faible ?

QB13 When using your household Internet subscription, have you experienced difficulties accessing online content and applications due to insufficient speed or downloading capacity?

(SI 'INTERNET DANS LE MENAGE', CODE 8 EN D46)

(IF 'INTERNET IN THE HOUSEHOLD', CODE 8 IN D46)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	19107	642	414	572	404	933	706	587	538	582	795	684	791	948	1002
Oui, souvent Yes, often	1325 7%	13 2%	57 14%	27 5%	14 3%	37 4%	33 5%	25 4%	23 4%	42 7%	44 5%	15 2%	23 3%	42 4%	120 12%
Oui, parfois Yes, sometimes	6161 32%	135 21%	158 38%	180 31%	80 20%	294 31%	220 31%	168 29%	125 23%	219 38%	300 38%	217 32%	232 29%	289 31%	314 31%
Non, jamais No, never	10909 57%	475 74%	185 45%	350 61%	287 71%	576 62%	425 60%	377 64%	347 65%	270 46%	411 52%	410 60%	525 66%	604 64%	546 55%
NSP	713	19	14	15	24	25	28	17	43	51	41	41	11	13	23
DK	4%	3%	3%	3%	6%	3%	4%	3%	8%	9%	5%	6%	2%	1%	2%
Total 'Oui'	7486	148	214	206	93	332	253	193	148	261	343	232	255	332	434
Total 'Yes'	39%	23%	52%	36%	23%	35%	36%	33%	27%	45%	43%	34%	32%	35%	43%

QB14 Lorsque vous utilisez la connexion Internet de votre ménage, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne ?

QB14 When using your household Internet subscription, have you experienced any kind of blocking of online content or applications?

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	17453	788	545	594	867	663	1007	318	688	652	515	605	818	626	461	301	634
Oui, souvent Yes, often	499 3%	33 4%	7 1%	8 1%	7 1%	17 3%	24 2%	5 2%	6 1%	16 2%	15 3%	7 1%	54 7%	34 5%	7 1%	15 5%	10 2%
Oui, parfois Yes, sometimes	3723 21%	218 28%	156 29%	109 19%	100 12%	65 10%	115 12%	59 18%	184 27%	90 14%	109 21%	92 15%	279 34%	254 41%	115 25%	117 39%	96 15%
Non, jamais No, never	12534 72%	532 67%	330 61%	453 76%	729 84%	553 83%	820 81%	232 73%	468 68%	525 81%	357 69%	481 80%	468 57%	302 48%	308 67%	156 52%	509 80%
NSP DK	697 4%	5 1%	52 9%	24 4%	30 3%	29 4%	49 5%	22 7%	30 4%	21 3%	34 7%	25 4%	18 2%	37 6%	32 7%	14 4%	20 3%
Total 'Oui' Total 'Yes'	4222 24%	251 32%	163 30%	118 20%	107 13%	82 13%	139 14%	64 20%	190 28%	106 16%	123 24%	99 16%	332 41%	287 46%	122 26%	132 44%	106 17%

QB14 Lorsque vous utilisez la connexion Internet de votre ménage, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne ?

QB14 When using your household Internet subscription, have you experienced any kind of blocking of online content or applications?

(SI 'CONNEXION INTERNET HAUT-DEBIT A LA MAISON', CODE 2 A 7 EN QB6)

(IF 'BROADBAND INTERNET ACCESS AT HOME', CODE 2 TO 7 IN QB6)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	17453	531	338	551	370	885	567	492	495	525	729	585	748	887	964
Oui, souvent Yes, often	499 3%	3 1%	17 5%	16 3%	2	12 1%	20 4%	14 3%	6 1%	39 7%	12 2%	8 1%	12 2%	22 2%	19 2%
Oui, parfois Yes, sometimes	3723 21%	72 13%	132 39%	136 25%	80 22%	184 21%	132 23%	63 13%	59 12%	228 44%	225 31%	175 30%	113 15%	220 25%	174 18%
Non, jamais No, never	12534 72%	435 82%	177 52%	381 69%	271 73%	658 74%	385 68%	400 81%	382 77%	219 42%	455 62%	378 65%	616 82%	630 71%	749 78%
NSP	697	21	12	18	17	31	30	15	48	39	36	24	6	15	23
DK	4%	4%	4%	3%	5%	4%	5%	3%	10%	7%	5%	4%	1%	2%	2%
Total 'Oui'	4222	75	149	152	82	196	152	77	65	267	237	183	125	242	193
Total 'Yes'	24%	14%	44%	28%	22%	22%	27%	16%	13%	51%	33%	31%	17%	27%	20%

QB15 Dans quels cas, parmi les suivants, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne chez vous ? En essayant ... (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QB15 In which of the following cases have you experienced the blocking of online content or applications at home using your household Internet subscription? When trying to... (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(SI 'A DEJA RENCONTRE DES BLOCAGES', CODE 1 OU 2 EN QB14)

(IF 'EXPERIENCED BLOCKING', CODE 1 OR 2 IN QB14)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	4222	251	163	118	107	82	139	64	190	106	123	99	332	287	122	132	106
De jouer à des jeux en ligne Play online games	821 19%	60 24%	29 18%	20 17%	13 12%	11 14%	17 12%	6 9%	46 24%	18 17%	33 27%	14 14%	74 22%	69 24%	18 15%	43 33%	16 15%
De regarder une vidéo (vidéo en streaming) Watch a video (video streaming)	1581 37%	93 37%	47 29%	43 37%	40 37%	45 56%	76 55%	33 52%	78 41%	30 29%	56 45%	28 28%	132 40%	135 47%	43 35%	63 48%	46 43%
D'écouter de la musique (audio en streaming, podcasts) Listen to music (audio streaming, podcasts)	870 21%	47 19%	34 21%	25 21%	18 17%	28 35%	40 29%	9 15%	38 20%	33 31%	31 25%	13 13%	66 20%	76 27%	34 28%	36 27%	21 20%
De regarder des événements en direct (sports, actualités, etc.) Watch live events (sports, news, etc.)	924 22%	51 20%	33 21%	24 20%	16 15%	20 25%	36 26%	19 30%	57 30%	27 25%	26 21%	29 29%	58 17%	88 31%	26 22%	20 16%	32 30%
De télécharger gratuitement des vidéos (par ex. site de partage de fichiers P2P) Download video content for free (e.g. sharing via peer to peer)	872 21%	52 21%	31 19%	27 23%	26 24%	7 8%	13 10%	9 14%	38 20%	20 19%	34 27%	35 35%	52 16%	66 23%	26 21%	27 21%	20 19%

QB15 Dans quels cas, parmi les suivants, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne chez vous ? En essayant ... (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QB15 In which of the following cases have you experienced the blocking of online content or applications at home using your household Internet subscription? When trying to... (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(SI 'A DEJA RENCONTRE DES BLOCAGES', CODE 1 OU 2 EN QB14)

(IF 'EXPERIENCED BLOCKING', CODE 1 OR 2 IN QB14)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	4222	251	163	118	107	82	139	64	190	106	123	99	332	287	122	132	106
De télécharger gratuitement des contenus audio (par ex. site de partage de fichiers P2P, podcasts) Download audio content for free (e.g. sharing podcasts via peer to peer)	621 15%	29 12%	14 9%	19 17%	6 6%	6 8%	11 8%	6 9%	18 9%	13 12%	12 10%	20 20%	46 14%	72 25%	23 19%	11 8%	14 13%
D'effectuer un appel par Internet en utilisant des applications d'appel en ligne Make phone calls over the Internet using dedicated VoIP applications	298 7%	29 11%	15 9%	5 4%	5 4%	4 5%	9 7%	7 12%	13 7%	6 5%	9 7%	2 2%	22 7%	31 11%	14 12%	30 23%	5 5%
De regarder la télévision Watch television	746 18%	44 18%	23 14%	24 20%	20 18%	16 20%	28 20%	13 21%	34 18%	19 18%	18 15%	8 8%	88 26%	48 17%	8 6%	26 20%	26 24%
D'envoyer du contenu sur des réseaux sociaux, blogs et forums Upload content on social networks, blogs and forums	706 17%	52 21%	23 14%	25 21%	11 11%	13 16%	20 15%	7 11%	32 17%	26 24%	16 13%	12 12%	48 14%	107 37%	24 20%	25 19%	11 10%
Autre (SPONTANE) Other (SPONTANEOUS)	374 9%	34 14%	17 10%	3 3%	15 14%	5 6%	11 8%	9 14%	11 6%	10 9%	2 2%	10 10%	37 11%	4 2%	8 7%	8 6%	3 3%
NSP DK	234 6%	2 1%	6 4%	5 5%	9 9%	5 6%	10 7%	6 10%	20 11%	4 4%	2 2%	4 4%	20 6%	10 4%	5 4%	2 1%	7 7%



QB15 Dans quels cas, parmi les suivants, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne chez vous ? En essayant ... (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QB15 In which of the following cases have you experienced the blocking of online content or applications at home using your household Internet subscription? When trying to... (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(SI 'A DEJA RENCONTRE DES BLOCAGES', CODE 1 OU 2 EN QB14)

(IF 'EXPERIENCED BLOCKING', CODE 1 OR 2 IN QB14)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	4222	75	149	152	82	196	152	77	65	267	237	183	125	242	193
De jouer à des jeux en ligne Play online games	821 19%	9 12%	27 18%	25 17%	16 20%	31 16%	46 30%	16 21%	12 19%	96 36%	33 14%	36 20%	17 13%	43 18%	28 14%
De regarder une vidéo (vidéo en streaming) Watch a video (video streaming)	1581 37%	25 33%	73 49%	59 39%	46 56%	55 28%	75 49%	22 29%	19 29%	98 37%	61 26%	75 41%	31 24%	75 31%	64 33%
D'écouter de la musique (audio en streaming, podcasts) Listen to music (audio streaming, podcasts)	870 21%	5 7%	27 18%	32 21%	16 19%	25 13%	32 21%	18 24%	5 8%	71 26%	44 18%	48 26%	33 27%	42 17%	22 12%
De regarder des événements en direct (sports, actualités, etc.) Watch live events (sports, news, etc.)	924 22%	17 23%	47 32%	13 9%	13 15%	32 16%	43 29%	16 21%	21 32%	71 27%	72 30%	33 18%	36 29%	62 26%	42 22%
De télécharger gratuitement des vidéos (par ex. site de partage de fichiers P2P) Download video content for free (e.g. sharing via peer to peer)	872 21%	20 27%	26 18%	48 32%	22 27%	49 25%	43 28%	13 17%	13 20%	51 19%	45 19%	44 24%	39 31%	26 11%	55 29%

QB15 Dans quels cas, parmi les suivants, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne chez vous ? En essayant ... (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QB15 In which of the following cases have you experienced the blocking of online content or applications at home using your household Internet subscription? When trying to... (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(SI 'A DEJA RENCONTRE DES BLOCAGES', CODE 1 OU 2 EN QB14)

(IF 'EXPERIENCED BLOCKING', CODE 1 OR 2 IN QB14)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	4222	75	149	152	82	196	152	77	65	267	237	183	125	242	193
De télécharger gratuitement des contenus audio (par ex. site de partage de fichiers P2P, podcasts) Download audio content for free (e.g. sharing podcasts via peer to peer)	621 15%	8 11%	19 13%	15 10%	12 14%	33 17%	39 26%	13 17%	18 27%	34 13%	26 11%	30 16%	17 14%	18 8%	33 17%
D'effectuer un appel par Internet en utilisant des applications d'appel en ligne Make phone calls over the Internet using dedicated VoIP applications	298 7%	8 10%	22 15%	10 7%	4 5%	16 8%	16 11%	5 6%	6 9%	13 5%	11 5%	5 3%	5 4%	26 11%	12 6%
De regarder la télévision Watch television	746 18%	13 18%	22 15%	13 9%	13 16%	33 17%	22 14%	14 18%	12 18%	41 16%	60 25%	29 16%	21 17%	65 27%	27 14%
D'envoyer du contenu sur des réseaux sociaux, blogs et forums Upload content on social networks, blogs and forums	706 17%	9 12%	23 15%	28 18%	15 19%	25 13%	27 18%	13 16%	11 17%	89 33%	33 14%	25 14%	16 13%	53 22%	19 10%
Autre (SPONTANE) Other (SPONTANEOUS)	374 9%	10 13%	22 15%	3 2%	3 3%	31 16%	9 6%	2 3%	4 6%	24 9%	42 18%	8 5%	9 7%	32 13%	15 8%
NSP DK	234 6%	5 6%	7 5%	12 8%	4 5%	19 10%	2 1%	2 3%	5 8%	16 6%	5 2%	10 6%	15 12%	18 7%	13 7%

QB16 Lorsque vous utilisez Internet sur votre téléphone mobile, avez-vous déjà rencontré des difficultés pour accéder à des contenus ou applications en ligne en raison d'une connexion trop lente ou d'une capacité de téléchargement trop faible ?

QB16 When using the Internet on your mobile phone, have you experienced difficulties accessing online content and applications due to insufficient speed or downloading capacity?

(SI 'POSSEDE UN TELEPHONE MOBILE PERSONNEL EQUIPE D'UNE CONNEXION INTERNET', CODE 1 EN QB2)

(IF 'OWNS A PERSONAL MOBILE PHONE WITH ACCESS TO THE INTERNET', CODE 1 IN QB2)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	13372	442	204	405	705	474	726	238	474	576	334	588	539	542	443	170	529
Oui, souvent Yes, often	1385 10%	47 11%	5 2%	25 6%	68 10%	55 12%	82 11%	25 10%	23 5%	69 12%	17 5%	41 7%	107 20%	56 10%	33 7%	15 9%	28 5%
Oui, parfois Yes, sometimes	4431 33%	154 35%	92 45%	150 37%	180 26%	148 31%	234 32%	86 36%	202 42%	156 27%	88 26%	171 29%	173 32%	230 43%	178 40%	53 31%	148 28%
Non, jamais No, never	6957 52%	232 52%	95 47%	207 51%	432 61%	249 52%	373 52%	112 47%	207 44%	330 57%	208 63%	353 60%	231 43%	228 42%	223 51%	96 57%	283 54%
NSP DK	600 5%	9 2%	12 6%	22 6%	25 3%	22 5%	37 5%	16 7%	42 9%	21 4%	20 6%	23 4%	28 5%	28 5%	9 2%	5 3%	70 13%
Total 'Oui'	5816	201	96	175	248	203	316	111	225	225	105	212	280	286	211	68	176
Total 'Yes'	43%	46%	47%	43%	36%	43%	43%	46%	47%	39%	31%	36%	52%	53%	47%	40%	33%

QB16 Lorsque vous utilisez Internet sur votre téléphone mobile, avez-vous déjà rencontré des difficultés pour accéder à des contenus ou applications en ligne en raison d'une connexion trop lente ou d'une capacité de téléchargement trop faible ?

QB16 When using the Internet on your mobile phone, have you experienced difficulties accessing online content and applications due to insufficient speed or downloading capacity?

(SI 'POSSEDE UN TELEPHONE MOBILE PERSONNEL EQUIPE D'UNE CONNEXION INTERNET', CODE 1 EN QB2)

(IF 'OWNS A PERSONAL MOBILE PHONE WITH ACCESS TO THE INTERNET', CODE 1 IN QB2)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	13372	499	297	216	198	625	577	337	239	325	515	383	591	751	850
Oui, souvent Yes, often	1385 10%	13 3%	44 15%	9 4%	8 4%	60 10%	23 4%	13 4%	13 5%	21 7%	33 6%	2 1%	34 6%	80 11%	117 14%
Oui, parfois Yes, sometimes	4431 33%	105 21%	103 35%	70 32%	55 28%	259 41%	217 37%	97 29%	77 32%	127 39%	194 38%	128 33%	211 36%	311 41%	250 29%
Non, jamais No, never	6957 52%	321 64%	129 43%	125 58%	126 64%	280 45%	309 54%	205 61%	134 56%	134 41%	251 49%	220 57%	326 55%	326 43%	462 54%
NSP DK	600 5%	60 12%	21 7%	12 6%	8 4%	27 4%	28 5%	22 6%	15 7%	44 13%	37 7%	33 9%	19 3%	34 5%	21 3%
Total 'Oui'	5816	118	147	79	63	319	240	110	90	148	228	130	246	391	367
Total 'Yes'	43%	24%	50%	36%	32%	51%	41%	33%	37%	46%	44%	34%	42%	52%	43%

QB17 Lorsque vous utilisez Internet sur votre téléphone mobile, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou applications en ligne ?

QB17 When using the Internet on your mobile phone, have you experienced any kind of blocking of online content or applications?

(SI 'POSSEDE UN TELEPHONE MOBILE PERSONNEL EQUIPE D'UNE CONNEXION INTERNET', CODE 1 EN QB2)

(IF 'OWNS A PERSONAL MOBILE PHONE WITH ACCESS TO THE INTERNET', CODE 1 IN QB2)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	13372	442	204	405	705	474	726	238	474	576	334	588	539	542	443	170	529
Oui, souvent Yes, often	525 4%	35 8%	5 2%	14 3%	24 4%	6 1%	10 1%	6 2%	6 1%	34 6%	4 1%	17 3%	52 10%	45 8%	24 5%	12 7%	9 2%
Oui, parfois Yes, sometimes	2848 21%	117 27%	63 31%	97 24%	141 20%	73 15%	110 15%	34 14%	101 21%	83 14%	52 16%	101 17%	147 27%	182 34%	139 31%	41 24%	67 13%
Non, jamais No, never	9301 70%	275 62%	121 59%	265 66%	517 73%	373 79%	564 78%	175 74%	319 68%	432 75%	251 75%	447 76%	306 57%	274 51%	268 61%	111 66%	378 71%
NSP	698	15	15	29	23	22	41	24	48	26	26	23	34	40	11	5	75
DK	5%	3%	8%	7%	3%	5%	6%	10%	10%	5%	8%	4%	6%	7%	3%	3%	14%
Total 'Oui'	3373	152	68	111	165	79	120	39	107	117	57	117	199	227	164	53	77
Total 'Yes'	25%	35%	33%	27%	24%	16%	16%	16%	22%	20%	17%	20%	37%	42%	36%	31%	15%

QB17 Lorsque vous utilisez Internet sur votre téléphone mobile, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou applications en ligne ?

QB17 When using the Internet on your mobile phone, have you experienced any kind of blocking of online content or applications?

(SI 'POSSEDE UN TELEPHONE MOBILE PERSONNEL EQUIPE D'UNE CONNEXION INTERNET', CODE 1 EN QB2)

(IF 'OWNS A PERSONAL MOBILE PHONE WITH ACCESS TO THE INTERNET', CODE 1 IN QB2)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	13372	499	297	216	198	625	577	337	239	325	515	383	591	751	850
Oui, souvent Yes, often	525 4%	8 1%	33 11%	7 3%	3 2%	3 1%	23 4%	5 1%	10 4%	24 8%	12 2%	2 -	6 1%	24 3%	24 3%
Oui, parfois Yes, sometimes	2848 21%	60 12%	93 31%	47 22%	30 15%	145 23%	157 27%	57 17%	37 16%	124 38%	143 28%	92 24%	79 14%	200 27%	129 15%
Non, jamais No, never	9301 70%	357 72%	150 50%	148 69%	158 80%	444 71%	369 64%	246 73%	169 71%	128 39%	326 63%	263 69%	493 83%	487 65%	672 79%
NSP	698	73	22	14	7	33	28	29	22	49	34	26	12	39	25
DK	5%	15%	8%	6%	3%	5%	5%	9%	9%	15%	7%	7%	2%	5%	3%
Total 'Oui'	3373	68	126	54	33	149	180	62	48	148	155	94	86	225	153
Total 'Yes'	25%	13%	42%	25%	17%	24%	31%	18%	20%	46%	30%	24%	15%	30%	18%

QB18 Dans quels cas, parmi les suivants, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne ? En essayant ... (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QB18 In which of the following cases have you experienced the blocking of online content or applications? When trying to... (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(SI 'A DEJA RENCONTRE UN BLOCAGE', CODE 1 OU 2 EN QB17)

(IF 'EXPERIENCED BLOCKING', CODE 1 OR 2 IN QB17)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	3373	152	68	111	165	79	120	39	107	117	57	117	199	227	164	53	77
De jouer à des jeux en ligne Play online games	698 21%	30 20%	16 24%	26 24%	21 13%	15 19%	23 19%	7 17%	23 21%	13 11%	17 30%	18 15%	53 27%	58 25%	35 21%	23 44%	16 21%
De regarder une vidéo (vidéo en streaming) Watch a video (video streaming)	1373 41%	61 40%	23 33%	43 38%	79 48%	44 56%	66 55%	19 48%	52 48%	40 34%	24 42%	51 43%	80 40%	99 43%	64 39%	25 47%	33 43%
D'écouter de la musique (audio en streaming ou en podcast) Listen to music (audio streaming, podcasts)	787 23%	30 20%	8 11%	18 16%	32 19%	23 30%	36 30%	12 31%	23 21%	13 11%	19 33%	22 19%	47 23%	59 26%	41 25%	15 28%	17 22%
De regarder des événements en direct (sports, actualités, etc.) Watch live events (sports, news, etc.)	694 21%	22 14%	11 16%	25 22%	34 21%	13 16%	22 18%	11 27%	34 32%	13 11%	11 20%	26 22%	42 21%	55 24%	31 19%	12 24%	16 21%
De télécharger gratuitement des vidéos (par ex. site de partage de fichiers P2P) Download video content for free (e.g. sharing via peer to peer)	667 20%	34 22%	10 15%	17 15%	33 20%	12 15%	18 15%	6 15%	12 11%	23 20%	9 16%	34 29%	34 17%	69 30%	41 25%	8 15%	11 15%

QB18 Dans quels cas, parmi les suivants, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne ? En essayant ... (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QB18 In which of the following cases have you experienced the blocking of online content or applications? When trying to... (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(SI 'A DEJA RENCONTRE UN BLOCAGE', CODE 1 OU 2 EN QB17)

(IF 'EXPERIENCED BLOCKING', CODE 1 OR 2 IN QB17)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	BE	BG	CZ	DK	D-W	DE	D-E	EE	IE	EL	ES	FR	HR	IT	CY	LV
TOTAL	3373	152	68	111	165	79	120	39	107	117	57	117	199	227	164	53	77
De télécharger gratuitement des contenus audio (par ex. site de partage de fichiers P2P ou en podcast) Download audio content for free (e.g. sharing podcasts via peer to peer)	497 15%	18 12%	3 4%	17 15%	15 9%	10 13%	16 13%	6 16%	10 10%	9 8%	10 18%	26 22%	38 19%	57 25%	18 11%	4 7%	9 11%
D'effectuer un appel par Internet en utilisant des applications d'appel en ligne Make phone calls over the Internet using a dedicated VoIP applications	308 9%	19 12%	10 15%	9 8%	13 8%	7 9%	9 8%	1 3%	4 4%	11 10%	2 4%	4 3%	29 15%	36 16%	10 6%	18 35%	7 9%
De regarder la télévision Watch television	555 16%	20 13%	3 4%	26 23%	42 26%	13 16%	20 16%	7 18%	24 22%	10 9%	4 7%	16 13%	46 23%	27 12%	13 8%	15 28%	15 19%
D'envoyer du contenu sur des réseaux sociaux, blogs ou forums Upload content on social networks, blogs and forums	770 23%	29 19%	9 14%	22 19%	22 13%	15 19%	23 19%	7 17%	23 21%	27 23%	12 22%	25 21%	48 24%	81 36%	41 25%	9 17%	13 17%
Autre (SPONTANE) Other (SPONTANEOUS)	219 6%	18 12%	6 8%	1 1%	24 14%	2 2%	3 2%	1 3%	5 5%	5 4%	0 -	4 3%	19 9%	8 3%	11 7%	3 5%	1 1%
NSP DK	133 4%	5 3%	5 8%	6 5%	11 7%	5 6%	7 5%	1 2%	7 7%	2 2%	1 2%	2 2%	7 4%	7 3%	3 2%	1 2%	5 6%



QB18 Dans quels cas, parmi les suivants, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne ? En essayant ... (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QB18 In which of the following cases have you experienced the blocking of online content or applications? When trying to... (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(SI 'A DEJA RENCONTRE UN BLOCAGE', CODE 1 OU 2 EN QB17)

(IF 'EXPERIENCED BLOCKING', CODE 1 OR 2 IN QB17)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	3373	68	126	54	33	149	180	62	48	148	155	94	86	225	153
De jouer à des jeux en ligne Play online games	698 21%	11 15%	10 8%	14 25%	9 26%	23 16%	42 24%	10 16%	8 18%	53 36%	14 9%	29 31%	10 12%	19 9%	25 16%
De regarder une vidéo (vidéo en streaming) Watch a video (video streaming)	1373 41%	27 40%	52 42%	15 27%	18 56%	59 39%	75 42%	16 25%	9 20%	55 37%	48 31%	42 45%	36 42%	110 49%	56 37%
D'écouter de la musique (audio en streaming ou en podcast) Listen to music (audio streaming, podcasts)	787 23%	5 7%	31 25%	12 23%	12 36%	26 17%	55 31%	17 27%	7 14%	47 31%	24 15%	21 22%	19 22%	65 29%	27 18%
De regarder des événements en direct (sports, actualités, etc.) Watch live events (sports, news, etc.)	694 21%	19 27%	23 18%	5 9%	3 10%	41 27%	41 23%	11 17%	5 10%	44 30%	40 26%	10 10%	22 25%	88 39%	24 15%
De télécharger gratuitement des vidéos (par ex. site de partage de fichiers P2P) Download video content for free (e.g. sharing via peer to peer)	667 20%	16 23%	18 15%	10 18%	7 21%	33 22%	49 27%	11 17%	10 21%	18 12%	38 24%	28 30%	14 16%	22 10%	26 17%

QB18 Dans quels cas, parmi les suivants, avez-vous déjà constaté le blocage de contenus ou d'applications en ligne ? En essayant ... (ROTATION – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

QB18 In which of the following cases have you experienced the blocking of online content or applications? When trying to... (ROTATE – MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

(SI 'A DEJA RENCONTRE UN BLOCAGE', CODE 1 OU 2 EN QB17)

(IF 'EXPERIENCED BLOCKING', CODE 1 OR 2 IN QB17)

Pondéré Pop 15+/Pop 15+ Weighted

	UE28 EU28	LT	LU	HU	MT	NL	AT	PL	PT	RO	SI	SK	FI	SE	UK
TOTAL	3373	68	126	54	33	149	180	62	48	148	155	94	86	225	153
De télécharger gratuitement des contenus audio (par ex. site de partage de fichiers P2P ou en podcast) Download audio content for free (e.g. sharing podcasts via peer to peer)	497 15%	12 17%	17 14%	10 18%	5 14%	25 17%	26 15%	16 26%	6 12%	9 6%	22 14%	28 29%	7 8%	30 13%	14 9%
D'effectuer un appel par Internet en utilisant des applications d'appel en ligne Make phone calls over the Internet using a dedicated VoIP applications	308 9%	5 8%	18 14%	5 10%	1 4%	12 8%	15 8%	11 17%	1 2%	11 8%	5 3%	6 6%	3 3%	28 13%	11 7%
De regarder la télévision Watch television	555 16%	15 21%	16 12%	4 8%	4 13%	31 21%	29 16%	10 17%	7 14%	16 11%	34 22%	9 10%	15 17%	63 28%	32 21%
D'envoyer du contenu sur des réseaux sociaux, blogs ou forums Upload content on social networks, blogs and forums	770 23%	21 31%	23 18%	14 25%	9 26%	34 23%	42 23%	11 18%	6 13%	49 33%	21 13%	14 15%	13 15%	70 31%	32 21%
Autre (SPONTANE) Other (SPONTANEOUS)	219 6%	5 8%	19 15%	0	1 3%	17 12%	5 3%	1 1%	6 12%	9 6%	24 16%	2 2%	11 13%	22 10%	10 7%
NSP DK	133 4%	6 9%	4 3%	3 6%	0	5 4%	7 4%	1 2%	5 10%	5 3%	3 2%	0	5 6%	10 4%	12 8%

# **SPECIAL EUROBAROMETER 414**

## **e-Communications Household Survey and Telecom Single Market Survey**

### **TECHNICAL SPECIFICATIONS**

Between the 18<sup>th</sup> and the 27<sup>th</sup> of January 2014, TNS opinion & social, a consortium created between TNS political & social, TNS UK and TNS opinion, carried out the wave 81.1 of the EUROBAROMETER survey, on request of the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General for Communication, "Strategy, Corporate Communication Actions and Eurobarometer".

The SPECIAL EUROBAROMETER 414 is part of wave 81.1 and covers the population of the respective nationalities of the 28 European Union Member States, resident in each of the Member States and aged 15 years and over.

The basic sample design applied in all states is a multi-stage, random (probability) one. In each country, a number of sampling points was drawn with probability proportional to population size (for a total coverage of the country) and to population density.

In order to do so, the sampling points were drawn systematically from each of the "administrative regional units", after stratification by individual unit and type of area. They thus represent the whole territory of the countries surveyed according to the EUROSTAT NUTS II (or equivalent) and according to the distribution of the resident population of the respective nationalities in terms of metropolitan, urban and rural areas. In each of the selected sampling points, a starting address was drawn, at random. Further addresses (every Nth address) were selected by standard "random route" procedures, from the initial address. In each household, the respondent was drawn, at random (following the "closest birthday rule"). All interviews were conducted face-to-face in people's homes and in the appropriate national language. As far as the data capture is concerned, CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) was used in those countries where this technique was available.

For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics offices. For all countries surveyed, a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. In all countries, gender, age, region and size of locality were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), TNS Opinion & Social applies the official population figures as provided by EUROSTAT or national statistic offices. The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed below.

ABBR.	COUNTRIES	INSTITUTES	N° INTERVIEWS	DATES		POPULATION 15+	PROPORTION EU28
				FIELDWORK			
BE	Belgium	TNS Dimarso	1.017	18/01/14	27/01/14	8.939.546	2,16%
BG	Bulgaria	TNS BBSS	1.000	18/01/14	24/01/14	6.537.510	1,58%
CZ	Czech Rep.	TNS Aisa	1.003	18/01/14	27/01/14	9.012.443	2,18%
DK	Denmark	TNS Gallup DK	1.012	18/01/14	27/01/14	4.561.264	1,10%
DE	Germany	TNS Infratest	1.547	18/01/14	27/01/14	64.336.389	15,58%
EE	Estonia	TNS Emor	1.000	18/01/14	27/01/14	945.733	0,23%
IE	Ireland	Behaviour & Attitudes	1.012	18/01/14	27/01/14	3.522.000	0,85%
EL	Greece	TNS ICAP	1.003	18/01/14	27/01/14	8.693.566	2,11%
ES	Spain	TNS Spain	1.006	18/01/14	27/01/14	39.127.930	9,47%
FR	France	TNS Sofres	1.057	18/01/14	27/01/14	47.756.439	11,56%
HR	Croatia	HENDAL	1.010	18/01/14	26/01/14	3.749.400	0,91%
IT	Italy	TNS Italia	1.019	18/01/14	24/01/14	51.862.391	12,56%
CY	Rep. Of Cyprus	CYMAR	500	18/01/14	25/01/14	705.360	0,17%
LV	Latvia	TNS Latvia	1.020	18/01/14	27/01/14	1.447.866	0,35%
LT	Lithuania	TNS LT	1.023	18/01/14	27/01/14	2.829.740	0,69%
LU	Luxembourg	TNS ILReS	503	18/01/14	27/01/14	434.878	0,11%
HU	Hungary	TNS Hoffmann	1.017	18/01/14	27/01/14	8.320.614	2,01%
MT	Malta	MISCO	500	18/01/14	27/01/14	335.476	0,08%
NL	Netherlands	TNS NIPO	991	18/01/14	27/01/14	13.371.980	3,24%
AT	Austria	ipr Umfrageforschung	1.023	18/01/14	27/01/14	7.009.827	1,70%
PL	Poland	TNS Polska	1.000	18/01/14	27/01/14	32.413.735	7,85%
PT	Portugal	TNS Portugal	1.034	18/01/14	27/01/14	8.414.215	2,04%
RO	Romania	TNS CSOP	1.049	18/01/14	27/01/14	18.246.731	4,42%
SI	Slovenia	RM PLUS	1.064	18/01/14	27/01/14	1.759.701	0,43%
SK	Slovakia	TNS Slovakia	1.000	18/01/14	27/01/14	4.549.955	1,10%
FI	Finland	TNS Gallup	998	18/01/14	27/01/14	4.440.004	1,08%
SE	Sweden	TNS Sifo	1.005	18/01/14	27/01/14	7.791.240	1,89%
UK	United Kingdom	TNS UK	1.326	18/01/14	27/01/14	51.848.010	12,56%
<b>TOTAL EU28</b>			<b>27.739</b>	<b>18/01/14</b>	<b>27/01/14</b>	<b>412.963.943</b>	<b>100%*</b>

\* It should be noted that the total percentage shown in this table may exceed 100% due to rounding

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

**Statistical Margins due to the sampling process  
(at the 95% level of confidence)**

*various sample sizes are in rows*

*various observed results are in columns*

	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	
N=50	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9	N=50
N=500	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4	N=500
N=1000	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1	N=1000
N=1500	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5	N=1500
N=2000	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2	N=2000
N=3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8	N=3000
N=4000	0,7	0,9	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,5	1,5	1,5	N=4000
N=5000	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4	N=5000
N=6000	0,6	0,8	0,9	1,0	1,1	1,2	1,2	1,2	1,3	1,3	N=6000
N=7000	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,1	1,1	1,1	1,2	1,2	N=7000
N=7500	0,5	0,7	0,8	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1	N=7500
N=8000	0,5	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	1,1	N=8000
N=9000	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	N=9000
N=10000	0,4	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0	1,0	N=10000
N=11000	0,4	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9	N=11000
N=12000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,8	0,9	0,9	0,9	0,9	N=12000
N=13000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9	N=13000
N=14000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	N=14000
N=15000	0,3	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,8	0,8	0,8	0,8	N=15000
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%	
	95%	90%	85%	80%	75%	70%	65%	60%	55%	50%	