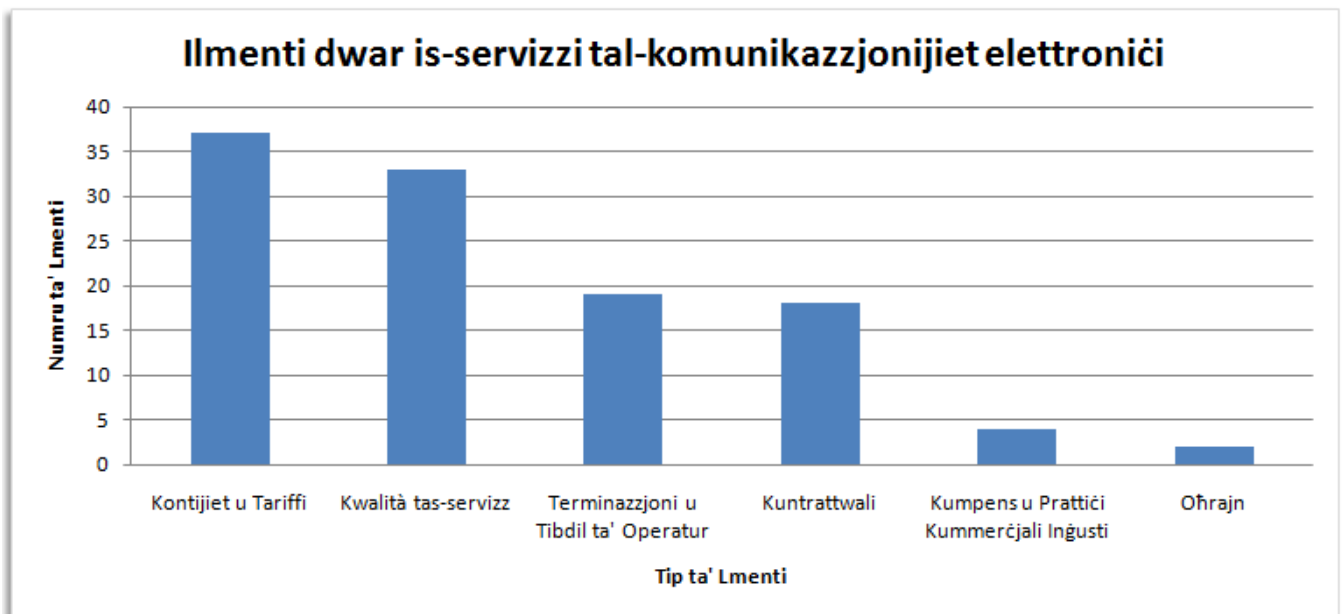


L-MCA rċiviet 120 ilment u 227 talba għall-informazzjoni fl-aħħar sitt xhur tal-2016.

Tiġi ppubblikata l-aħħar statistika.

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) ippubblikat rapport dwar l-ilmenti li rċiviet fl-aħħar sitt xhur tal-2016 mingħand abbonati ta' servizzi tat-telefonija, tal-Internet, tat-televiżjoni, kif ukoll tas-servizzi postali. Waħda mill-funzjonijiet ta L-Awtorità huwa li tagħti l-opportunità lil konsumatur sabiex iressaq l-ilment tiegħu għand l-MCA f'ċirkostanzi fejn ma jkunx sodisfatt bir-rimedju mogħti lil mill-operatur. It-tip ta' azzjoni li tista' tiegħu l-Awtorità tiddependi min-natura tal-ilment u mis-setgħat legali speċifiċi li għandha l-Awtorità f'dan ir-rigward. Jista' jagħti l-każ li minkejja li l-ilment jirrigwardja servizz regolat mill-Awtorità, l-MCA ma jkollhiex is-saħħa legali sabiex tintervjeni u allura, ikollha tirreferi lill-konsumatur għand l-entità kompetenti sabiex tiġi indirizzata l-kwistjoni.

Fl-aħħar nofs tas-sena 2016, l-Awtorità rċiviet madwar 20 ilment kull xahar. L-ilmenti kollha li l-MCA rċiviet f'dan il-perjodu ġew magħluqin f'inqas minn għoxrin ġurnata ta' xogħol. L-Awtorità rċiviet ukoll 227 talba għall-informazzjoni mingħand konsumaturi.



L-aktar ilmenti komuni li rċiviet l-Awtorità kienu jitrattaw kontijiet, partikolarment f'dak li għandu x'jaqsam ma' rapporti dwar ħlasijiet mitluba fil-kontijiet tal-konsumaturi. L-Awtorità rċiviet 30 ilment dwar dan is-suġġett. Tlettax minnhom kienu jeħtieġu l-intervental-Awtorità sabiex il-ħlasijiet li ġew mitluba mill-operatur ikkonċernat jiġu riveduti kif meħtieġ. L-MCA ġibdet l-attenzjoni ta' operatur partikolari wara li nnutat li dan l-operatur kien involut fil-parti l-kbira ta' dawn l-ilmenti, u hadet l-azzjoni meħtieġa. Riżultat ta' dan, l-operatur qiegħed jimplimenta għadd ta' miżuri biex tiġi indirizzata din is-sitwazzjoni.

Għal aktar informazzjoni, tista' tikkuntattja lil:

Sharon Scerri, Koordinatur tar-Relazzjonijiet mal-Media u l-Komunikazzjoni Online, Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni
Tel: 2205 9406, Mob: 9906 6200, Imej: pr@mca.org.mt

Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Valletta Waterfront, ix-Xatt ta' Pinto, Floriana FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

L-Awtorità rreġistrat ukoll numru ta' ilmenti dwar kwalità tas-servizz, partikolarment f'dak li għandu x'jaqsam ma' rapporti dwar ħsarat. L-Awtorità investigat 21 ilment fl-aħħar sitt xhur tal-2016. Ħsarat fis-servizzi jistgħu jkunu kkawżati min-numru ta' fatturi, bħal pereżempju meta titbaxxa l-kwalità tas-servizz, użu ħażin, *force majeure* u ħsarat ikkawżati minn terzi persuni. Fatturi oħra li jistgħu jikkawżaw ħsarat fis-servizz jinkludu danni fl-infrastruttura tal-operatur, danni fil-*wiring* intern tar-residenza tal-konsumatur, u ħsara fl-apparat. F'dawn it-tip ta' każijiet, l-Awtorità ssegwi l-azzjonijiet meħuda mill-operatur sabiex tiġi indirizzata l-ħsara mgarrba mill-konsumatur fl-inqas ħin possibbli. Fil-każijiet li ġew investigati mill-MCA, meta kien evidenti li l-ħsara kienet ikkawżata mill-infrastruttura tal-operatur, il-konsumaturi ingħataw il-kumpens applikabbli kif indikat fil-kuntratt tagħhom.

L-Awtorità nnutat tnaqqis ta' 21% fl-ilmenti li jittrattaw it-terminazzjoni ta' servizz u tibdil bejn operatur u ieħor meta kkumparat mal-ewwel sitt xhur tal-2016. F'ċertu każijiet, l-Awtorità kellha tintervjeni billi titkellem mal-operatur ikkonċernat sabiex tiżgura li t-terminazzjoni sseħħ. F'każijiet oħra, l-Awtorità ggwidat lill-konsumaturi fil-proċedura li jridu jseguw sabiex is-servizzi jiġu terminati b'mod effettiv.

F'dan il-perjodu, l-Awtorità rċiviet ilmenti oħrajn li kienu jittrattaw kwistjonijiet kuntrattwali, kumpens, u prattiċi kummerċjali ingusti. L-MCA ma setgħatx tintervjeni f'kull każ għax f'ċertu każijiet l-Awtorità ma kellhiex is-saħħa legali sabiex tindirizza l-ilment. F'dan il-każ, l-MCA rreferiet lill-konsumaturi lejn l-entità responsabbli.

Fil-qasam tal-posta, l-Awtorità rċiviet 7 ilmenti fl-aħħar sitt xhur tal-2016. L-Awtorità ġibdet l-attenzjoni tal-operatur fuq dawn l-ilmenti sabiex tittiehed l-azzjoni neċessarja bil-għan li kull nuqqas jiġi indirizzat. Matul dan il-perjodu, l-Awtorità ma rreġistrat l-ebda ilment dwar xiri u bejgħ minn fuq l-Internet.

Ir-rapport jagħti wkoll tagħrif dwar l-inizjattivi li ħadet sehem fihom l-MCA bejn Lulju u Diċembru tal-2016, li jinkludu l-applikabbiltà tad-deċiżjoni li ħarġet l-MCA dwar l-aċċess tal-kontijiet għal servizzi tal-Internet, TV u telefonija, li permezz tagħha l-abbonati *post-paid* li m'għandhomx abbonament għall-Internet jistgħu jirċievu kontijiet *standard* fil-format stampat mingħajr ħlas.

Dawk il-konsumaturi li mhumiex sodisfatti bir-rimedju li ingħata mill-operatur tagħhom dwar xi ilment huma mħegġa sabiex iressqu l-ilment tagħhom għand l-Awtorità. Il-pubbliku jista' jikkuntattja l-MCA fuq 21336840 jew billi jibgħat imejl lill-customercare@mca.org.mt. L-MCA regolarment tippubblika informazzjoni ta' interess għall-konsumatur fuq il-paġna ta' Facebook u fuq il-[websajt tal-Awtorità](#). Wieħed jista' wkoll jaċċessa l-[YouTube channel](#) tal-Awtorità sabiex jara l-filmati minn programmi li ġew imxandra fuq stazzjonijiet differenti li fihom deħru l-uffiċjali tal-MCA. i

Tista' tara r-rapport fuq il-websajt tal-MCA jew billi tikklikkja hawn <http://bit.ly/2l6lyt8>