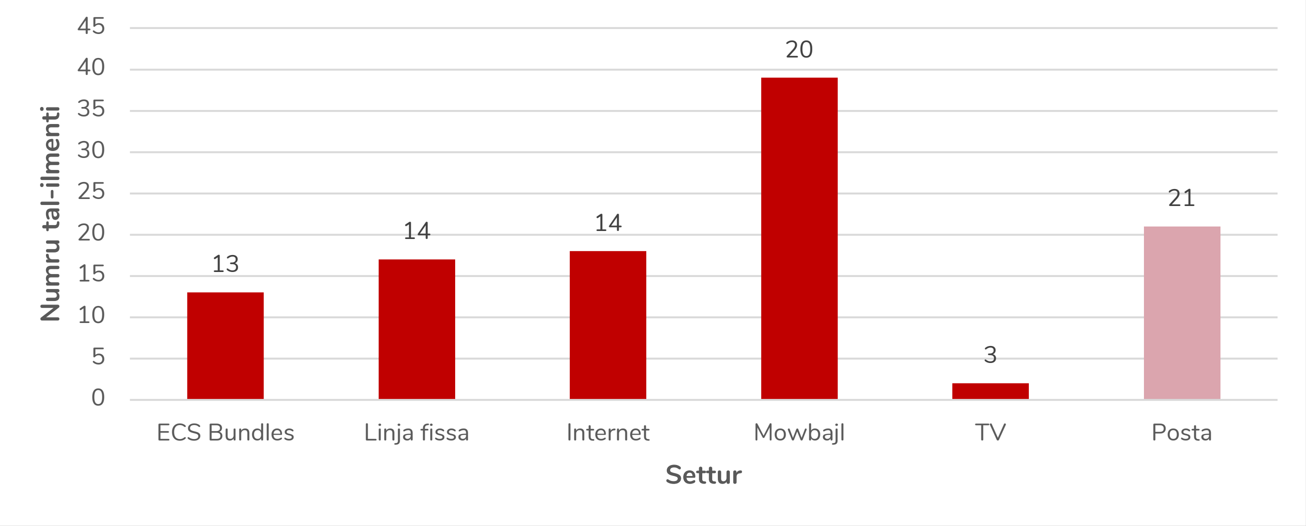
Stqarrija / April 2021

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) tippubblika l-aħħar statistika dwar l-ilmenti u t-talbiet għall-informazzjoni li rċiviet matul l-aħħar 6 xhur tal-2021

Matul l-aħħar sitt xhur tal-2021, l-Awtorità rċeviet 85 ilmenti, li 75% kienu fuq is-servizzi tal-komunikazzjoni elettroniċi (mowbajl, linja fissa, internet, televiżjoni), filwaqt li 25% kienu dwar is-servizzi postali. L-MCA nnutat tnaqqis ta 23% fl-ilmenti li rċeviet f'dan il-perjodu meta mqabbla mal-ewwel sitt xhur tal-2021. 98% minn dawn l-ilmenti ingħalqu fi żmien 20 jum tax-xogħol. L-Awtorità rċeviet ukoll 276 talba għall-informazzjoni dwar diversi kwistjonijiet relatati mas-settur regolat mill-Awtorità.



L-istatistika tal-ilmenti turi li l-kwalità tas-servizz tibqa' l-aktar tip komuni ta' ilmenti li tirċievi l-Awtorità b'44 ilment irrapurtat. L-iktar kwistjonijiet komuni relatati mal-kwalità tas-servizz kienu dwar *customer care* (20) u ħsarat fis-servizz (12). Ilmenti oħra dwar il-kwalità tas-servizz kienu jinkludu kwistjonijiet bis-servizz tal-mowbajl waqt li konsumatur qiegħed barra minn Malta (2), veloċità tal-internet (2), installazzjoni (2), problemi bl-aċċessibbiltà tas-servizz (2), top-up (2), is-servizz tal-imejl u *mobile reception* (1). L-MCA rreġistrat ukoll ilmenti oħrajn li kienu dwar il-kontijiet (9), terminazzjoni tas-servizz/i jew tibdil fis-servizz (6), u kwistjonijiet kuntrattwali (4).

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
(+356) 2133 6840
pr.mca@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana FRN1913, Malta

STQARRIJA / APRIL 2021

L-MCA rreġistrat 21 ilment postali matul l-aħħar nofs tal-2021. L-MCA ġabet dawn il-każijiet għall-attenzjoni tal-fornituri tas-servizz sabiex ikunu jistgħu jinvestigaw aktar il-kwistjonijiet imqajma u jindirizzaw kwalunkwe kwistjoni sussegwenti kif xieraq.

l-Awtorità tagħmel numru ta' telefonati lejn il-linji ta' sapport bit-telefown li joffru diversi operaturi ta' servizzi tat-telekomunikazzjoni u dawk postali sabiex tiġbor indikazzjoni tal-ħin li jieħdu biex iwieġbu t-telefonati tal-klijenti tagħhom. Ir-rapport jinkludi informazzjoni dwar il-kejl miġbur mill-MCA f'dan il-qasam bejn Lulju u Diċembru tal-2021.

Għall-aktar informazzjoni dwar l-ilmenti u t-talbiet tal-informazzjoni li tirċievi l-MCA u xogħol ieħor li tagħmel l-MCA biex tipproteġi l-interessi tal-konsumatur huma aċċessibbli minn hawn.

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
(+356) 2133 6840
pr.mca@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana FRN1913, Malta