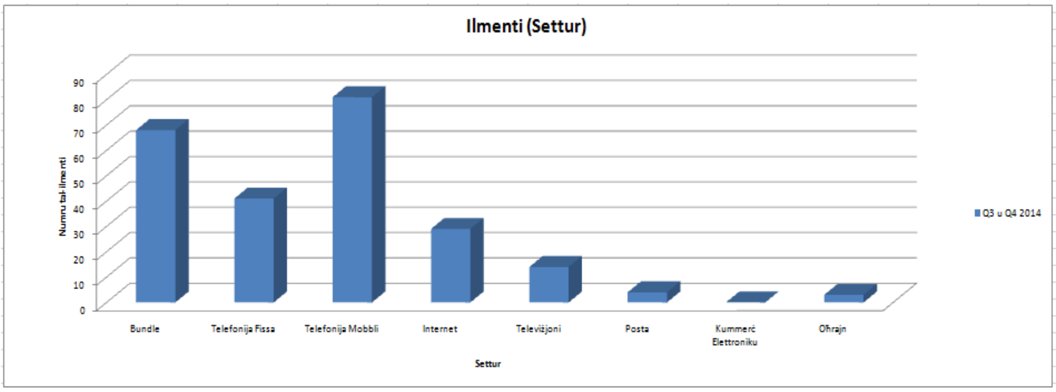
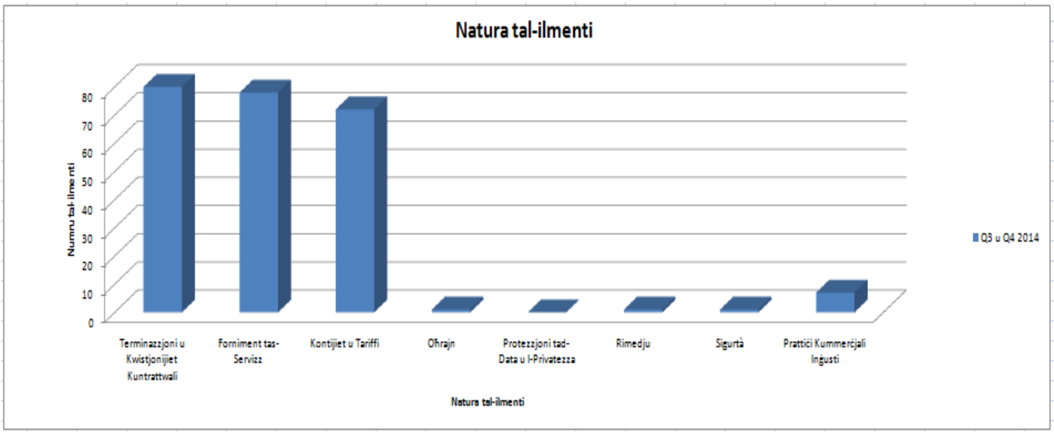
Stqarrija għall-istampa l 16 ta’ Marzu, 2015

L-MCA tippublika l-aħħar statistika dwar l-ilmenti li rċieviet

Lulju – Diċembru 2014

L-Awtorità` ta’ Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) reċentament ippublikat rapport dwar l-ilmenti li rċieviet fl-aħħar nofs tas-sena 2014.  L-Awtorità` rċieviet total ta’ 240 ilment magħtul dan il-perjodu, medja ta’ 40 ilment kull xahar. Matul dan il-perjodu, l-Awtorita` rċeviet ukoll 243 talba għall-informazzjoni mingħand konsumaturi dwar aspetti varji li jirrigwardjaw is-setturi regolati minnha. Fost dawn l-ilmenti/mistoqsijiet hemm diversi każijiet li fuqhhom l-MCA m'għandha l-ebda ġurisdizzjoni u għalhekk ma setatx tipprovdi l-assistenza neċessarja lill-konsumaturi. F'każijiet bħal dawn, l-MCA iddiriġiet lill-konsumaturi lill-Awtorità kkonċernata.





L-aktar ilmenti komuni ta’ natura kuntrattwali mressqa għand l-Awtorita` kienu jittrattaw ilmenti dwar terminazzjoni ta’ servizz/i.  Meta tinvestiga dawn it-tip ta’ lmenti, l-Awtorita` tiggwida lill-abbonati dwar il-proċedura li jridu jsegwu sabiex is-servizz/i jiġu tterminati b’mod effettiv. Manadanakollu, l-Awtorita` hija responsabbli li tassigura li l-operaturi minn naħġa tagħhom jadderixxu mal-proċedura ta’ terminazzjoni

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, Imejl: sharon.scerri@mca.org.mt
Awtorità ta’ Malta dwar il-Komunikazzjoni, Valletta Waterfront, ix-Xatt ta’ Pinto, Floriana FRN 1913   Tel: (+356) 21 336 840

tagħhom. Matul it-tieni nofs tas-sena 2014, l-Awtorita` ħadet azzjonijiet regolatorji wara li irrizulta li f'xi uħud mill-każijiet, l-operatur lokali ma rrispettax il-proċedura ta' terminazzjoni. L-Awtorita` tinnota wara li interveniet f'dawn il-każijiet, ittieħdu l-azzjonijiet neċessarji sabiex l-ilmenti mressqa jiġu indirrizzati kif meħtieġ.

L-Awtorità rreġistrat ukoll għadd ta' lmenti f'dak li għandu x'jaqsam ma kontijiet, ħlasijiet u tariffi. L- F'dawk il-każijiet fejn kien hemm ħlasijiet mitluba li ma kienux iġġustifikati jew li fuqhom intlaħaq kompromess bejn l-operatur u l-abbonat li jitneħħew, L-Awtorità interveniet billi assigurat li l-kontijiet ġew riveduti kif meħtieġ u/jew miftiehem. L-MCA bħalissa qedgħha tħares mill-qrib lejn dawn it-tip ta lmenti. Fuq in-naħa l-oħra, l-Awtorita` irċeviet ukoll ilmenti mingħand konsumaturi li kellhom bżonn ta' aktar tagħrif dwar ċertu dettalji fil-kontijiet tagħhom. F'dawn iċ-ċirkostanzi l-Awtorita talbet lill-operaturi sabiex jassistu u jagħtu l-informazzjoni meħtiega lil dawk il-konsumaturi kif neċessarju.

L-MCA irċeviet ukoll ilmenti li kienu jirrelataw ma ħsarat intermittenti u temporanji fis-servizzi tal-internet u t-telefonija fissa. Hemm diversi fatturi li setgħu u jistgħu jikkawżaw ħsarat ta' dan it-tip, inkluż danni fl-infrastruttura tal-operatur, danni fil-"*wiring*" intern tar-residenza tal-abbonat jew ħsara fl-apparat tal-klijent jew fl-apparat mikri lill-klijent. F'dawn it-tip ta' każijiet, l-Awtorità issegwi l-azzjonijiet meħuda mill-fornitur tas-servizz sabiex tiġi indirizzata l-ħsara mġarrba mill-klijent mill-aktar kmieni possibbli. F'dawk il-każijiet investigati mill-MCA fejn kien evidenti li l-ħsara ma kienx ikkawżata minn "force majeure", l-abbonati ġew pprovduti l-kumpens applikabbli kif iddikjarat fil-kuntratt tagħhom.

Ta' min jinnota li fil-perjodu li qed jigi rrapurtat, l-Awtorita` kompliet tirreġistra tnaqqis fin-numru ta' lmenti ta' natura postali meta mqabbla mal-istess perjodi tal-2013 u l-2012. Fil-maġġoranza tagħhom dawn l-ilmenti kienu relatati ma dewmien jew nuqqas ta' kunsinna ta' posta ordinarja u reġistrata. F'dawn iċ-ċirkostanzi l-Awtorita tressaq dawn il-kazijiet għall-attenzjoni tal-MaltaPost sabiex tittieħed l-azzjoni neċessarja bil-għan li kull nuqqasijiet identifikati jiġu indirizzati.

Ir-rapport jagħti wkoll tagħrif dwar attivitajiet li kellha sehem fihom l-MCA bejn Lulju u Diċembru tal-2014. Dawn kienu jinkludu kampanja ta' informazzjoni mehdija mill-Awtorita` f'Lulju tal-2014 sabiex tippromwovi t-tnaqqis tat-tariffi ġodda tar-'roaming' introdotti permezz tar-regolamenti tal-UE. Fl-okkazzjoni tal-jum Dinji Postali, l-Awtorita' nediet kampanja ta' informazzjoni oħra bil-għan li tagħti tagħrif u pariri lill-konsumaturi ta' servizzi postali dwar id–drittijiet tagħhom. Matul it-tieni nofs tas-sena 2014, l-Awtorita` ippublikat ukoll sensiela ta stħarrig, sabiex tikseb indikazzjoni tal-perċezzjoni tal-utenti fir-rispett tal-kwalita` tas-servizzi postali li jiġu provduti lokalment.

Ir-rapport sħiħ huwa disponibbli fuq il-websajt tal-MCA jew billi tikkliAkkja http://www.mca.org.mt/consumer/notices-and-announcements/end-user-affairs-july-december-2014

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, Imejl: sharon.scerri@mca.org.mt
Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Valletta Waterfront, ix-Xatt ta' Pinto, Floriana FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840