

## TAQSIMA TAL-AFFARIJJIET TAL-KONSUMATURI

### **Formola ta' Lment**

*Imla din il-formola jekk tixtieq tgħarraġ lit-Taqsima tal-Affarijjet tal-Konsumaturi bl-ilment tiegħek. Biex l-MCA tkun tista' tiegħu azzjoni, għandek **I-ewwel** tgħarraġ lill-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz bl-ilment tiegħek. Għal informazzjoni dwar kif għandha timtela' din il-formola, ċempel fuq 21336840.*

Din il-formola tista' timtela' elettronikament [fuq l-iskrin tal-kompjuter tiegħek] u tintbagħat bl-imejl fuq [customercare@mca.org.mt](mailto:customercare@mca.org.mt). Jekk tixtieq tista' wkoll toħroġ kopja tagħha, timliha bil-miktub u tibgħatielna bil-posta. Jekk għandek bżonn aktar taġrif, jew jekk tixtieq kopja ta' din il-formola f'format ieħor, inti għentilment mitlub tikkuntattjana fuq in-numru tat-telefon 21336840.

ID-DETTALJI TIEGHEK			
Kunjom	Titlu		
Isem/Ismijiet			
Numru tal-Passaport/Karta tal-Identità			
Indirizz u kodiċi postali			
Numru fejn nistgħu nagħmlu kuntatt miegħek			
Numru tat-telefown/mowbajl		Emajl	

## DETTALJI DWAR L-ILMENT TIEGĦEK

Isem il-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz	
--	--

### JEKK JOGĦĠBOK IMMARKA S-SERVIZZ LI GĦANDEK ILMENT DWARU:

<input type="checkbox"/> TELEFONIJA ĊELLULARI	<input type="checkbox"/> TELEFONIJA FISSA	<input type="checkbox"/> INTERNET
<input type="checkbox"/> TELEVIŻJONI	<input type="checkbox"/> PAKKETT/I TA' SERVIZZI	<input type="checkbox"/> POSTA
<input type="checkbox"/> SERVIZZI OĦRA*		

\*Jekk immarkajt SERVIZZI OĦRA, jekk jogħġbok ikteb liema hu s-servizz li għandek ilment dwaru: \_\_\_\_\_

- Meta kienet l-ewwel darba li ħsibt li seta' kien hemm problema?

Jum	Xahar	Sena

- Meta kienet l-ewwel darba li rressaqt l-ilment tiegħek mal-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz?

Jum	Xahar	Sena

- Waslitlek kopja bil-miktub tad-deċiżjoni finali li ttieġdet mill-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz fir-rigward tal-ilment tiegħek?

LE  IVA\*

\* Jekk għażilt IVA, inti għentilment mitlub tibgħatilna kopja tal-ittra tad-deċiżjoni finali li rċevejt mingħand il-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz flimkien ma' din il-formola.

- Saru xi proċeduri bil-qorti jew bit-tribunal, jew proċeduri ta' arbitrazzjoni b'konnessjoni mal-ilment tiegħek?

IVA\*

LE

- Ikkuntattajt xi Awtorità oħra rigward l-ilment tiegħek?

IVA\*

LE

\* Jekk irrispondejt IVA għal kwalunkwe waħda minn dawn iż-żewġ mistoqsijiet, jekk jogħġbok agħti aktar dettalji hawnhekk:

- **SOMMARJU TAL-ILMENT TIEGĦEK**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**X'azzjoni tixtieq li tittiehed mill-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz biex tissolva l-problema marbuta mal-ilment tieghek?**

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---

**L-APPROVAZZJONI TIEGHEK BIEX IT-TAQSIMA TAL-AFFARIJJET TAL-KONSUMATORI TKUN TISTA' TINVESTIGA L-ILMENT LI RESSAQT**

Nixtieq li l-ilment tiegħi jigi kkunsidrat mit-Taqsima tal-Affarijjet tal-Konsumaturi. Nikkonferma li:

- Informajt ruħi dwar u fhimt il-mod li bih topera t-Taqsima tal-Affarijjet tal-Konsumaturi tal-MCA u ninsab konxju dwar il-punt sa fejn l-MCA tista' tgħinni bl-ilment tiegħi;
- Nawtorizza lill-MCA sabiex tikkuntattja lill-kumpanija li qed tipprovdili s-servizz li għandi tilwima magħha u nagħtiha wkoll permess biex titlob kopji ta' kwalunkwe dokumentazzjoni relatata mal-ilment tiegħi;
- Ninsab konxju tal-fatt li l-MCA se tkun qed tagħmel użu minn dettalji personali tiegħi, li jistgħu jinkludu wkoll informazzjoni ta' natura kunfidenzjali, sabiex tiegħu ħsieb l-ilment tiegħi b'mod effettiv;
- Ninsab konxju tal-fatt li jista' jkun hemm bżonn li jsir skambju ta' informazzjoni dwar l-ilment tiegħi ma' organizzazzjonijiet oħra;
- Ninsab konxju tal-fatt li t-Taqsima tal-Affarijjet tal-Konsumaturi tal-MCA tipproċessa l-ilmenti b'mod differenti minn dak li s-soltu jintuza mill-qrati, u li s-sistema tagħha s-soltu ma titlobx li jsiru udjenzi fil-preżenza fiżika tal-persuni kkonċernati, iżda permezz ta' korrispondenza/laqgħat.

- L-MCA tista' tagħmel użu mill-fatti ddikjarati fl-ilment tiegħi bħala eżempju ta' meta l-affarijiet ma jmorrux kif mistenni, iżda dejjem se tirrispetta l-privatezza tiegħi u tiggarrantixxi l-kunfidenzjalità tal-informazzjoni personali tiegħi, bl-eċċezzjoni ta' kif giet awtorizzata biex taġixxi hawn fuq.
- **Jien niċcertifika u nikkonferma li, skont l-aġjar għarfien tiegħi, l-informazzjoni mogħtija f'din il-formola hija vera, preċiża, korretta u kompluta.**

MIN QED IRESSAQ L-ILMENT HUWA MITLUB JIFFIRMA HAWN TAHT

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Data

<p>Ftakart...</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Issemmi dak kollu li xtaqt tgħidilna dwar l-ilment tiegħek?</li><li>➤ Tinkludi kopji ta' korrisondenza jew dokumenti rilevanti?</li></ul>	<p>Ibgħat bil-posta lil dan l-indirizz...</p> <p><b>Taqsimat tal-Affarijiet tal-Konsumaturi L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni Valletta Waterfront Ix-Xatt ta' Pinto Floriana FRN 1913 Malta</b></p> <p>Tel: 21 336 840 Imejl: <a href="mailto:customercare@mca.org.mt">customercare@mca.org.mt</a> Sit elettroniku: <a href="http://www.mca.org.mt">www.mca.org.mt</a></p>
---	--