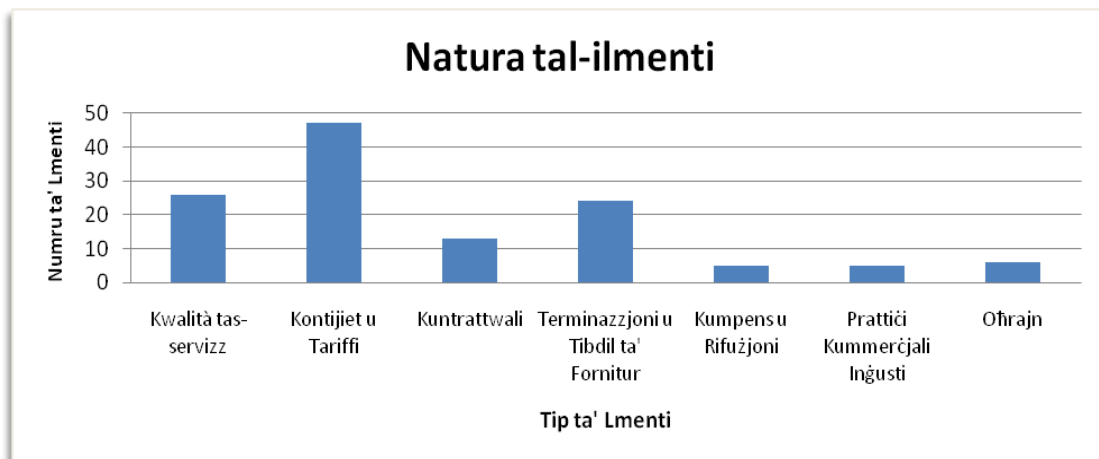


**L-MCA rċiviet 126 ilment u 304 talba għall-informazzjoni fl-ewwel sitt xhur tal-2016. L-MCA qed tippublika l-aħħar statistika f'dan ir-rigward.**

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) ippublikat rapport dwar l-ilmenti li rċiviet mingħand abbonati ta' servizzi ta' telefonija, internet, televiżjoni kif ukoll servizzi postali fl-ewwel sitt xhur tal-2016. Sabiex taqdi l-funzjonijiet tagħha, l-Awtorità tipprovdi l-opportunita' lil kull konsumatur sabiex iressaq l-ilment tiegħu għand l-MCA f'ċirkostanzi fejn ma jkunx sodisfatt/a bir-rimedju mogħti 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 sabiex tipprovdi rimedju. Jista' jkun il-każ li minkejja li l-ilment jirrigwardja servizz regolat mill-Awtorità, l-MCA ma jkollhiex is-saħħa legali sabiex tintervjeni u allura jkollha tirreferi lill-konsumatur għand l-entita' kompetenti sabiex tiġi indirizzata l-kwistjoni. Dawn iċ-ċirkostanzi jistgħu jirrigwardjaw pereżempju każijiet dwar bejgħ qarrieqi ta' servizz jew prattici kummerċjali ingusti.

Fl-ewwel nofs tas-sena 2016, l-Awtorità rċiviet madwar 21 ilment fix-xahar, li 99% minnhom ġew magħluqin f'inqas minn għoxrin ġurnata ta' xogħol. L-Awtorità rċiviet ukoll 304 talba għall-informazzjoni mingħand konsumaturi.



L-aktar ilmenti komuni li rċiviet l-Awtorità kienu jittrattaw kontijiet, partikolarment f'dak li għandu x'jaqsam ma' rapporti dwar ħlasijiet mitluba fil-kontijiet tal-konsumaturi. L-Awtorità irċiviet 33 ilment dwar dan is-suġġett, u fi 12-il każ minnhom, l-Awtorità kellha tintervjeni sabiex tassigura li xi ħlasijiet li ġew mitluba mill-operatur ikkonċernat jiġu riveduti kif meħtieġ. L-MCA qed tkompli tħares mill-qrib lejn dawn it-tip ta' każijiet biex tassigura li din s-sitwazzjoni tkun indirizzata.

L-Awtorità rreġistrat ukoll għadd ta' lmenti mingħand konsumaturi dwar il-kwalità tas-servizz/i, partikolarment f'dak li għandu x'jaqsam ma' rapporti dwar ħsarat fis-servizzi. L-Awtorità investigat 10 ilmenti fl-ewwel sitt xhur tal-2016, li jfisser 60% inqas meta imqabbel mal-istess perjodu tas-sena li għaddiet. Ħsarat fis-servizzi jistgħu jkunu kkawżati min-numru ta' fatturi fosthom, degradazzjoni tas-servizz, użu hażin, *force majeure* u ħsarat ikkawżati minn terzi persuni. Fatturi oħrajn li jistgħu jikkawżaw ħsarat fis-servizz huma, danni fl-infrastruttura tal-operatur, danni fil-*wiring* intern tar-residenza tal-konsumatur jew ħsara fl-apparat. F'dawn it-tip ta' każijiet,

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: pr@mca.org.mt

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

## Stqarrija għall-Aħbarijiet l 11 t'Ottubru 2016

L-Awtorità ssegwi l-azzjonijiet meħuda mill-fornitur tas-servizz sabiex tiġi indirizzata l-ħsara mgarrba mill-konsumatur fl-inqas ħin possibli. F'dawk il-każijiet investigati mill-MCA fejn kien evidenti li l-ħsara kienet ikkawżata mill-infrastruttura tal-operatur, il-konsumaturi ġew ipprovduti l-kumpens applikabbli kif indikat fil-kuntratt tagħhom.

L-Awtorità rċiviet ukoll 24 ilment dwar terminazzjoni u tibdil tal-fornitur tas-servizz f'dan il-perjodu. Meta tinvestiga dawn it-tip ta' lmenti, l-Awtorità tigwida lill-konsumaturi dwar il-proċedura li jridu jsegwu sabiex is-servizzi jiġu tterminati b'mod effettiv. L-Awtorità ukoll tassigura li l-operaturi qegħdin jimxu mal-proċedura ta' terminazzjoni tagħhom.

L-Awtorità irreġistrat żieda minima fl-ilmenti li jittrataw il-kuntratti, partikolarment fejn għandu x'jaqsam mat-tibdiliet fit-termini u il-kundizzjonijiet. F'dawn iċ-ċirkostanzi l-Awtorità tinnota li l-operaturi kkonċernati imxew mal-proċedura tan-notifika skont l-obbligi legali.

Ilmenti dwar servizzi postali ma żdidux fl-ewwel nofs tas-sena 2016, b'total ta' żewġ ilmenti rrapportati għand l-Awtorità. L-Awtorità ressqet dawn il-każijiet għall-attenzjoni tal-operatur sabiex tittiehed l-azzjoni neċessarja bil-għan li kull nuqqasijiet identifikati jiġu indirizzati. Matul dan il-perjodu, l-Awtorità ma rreġistratx l-ebda ilment dwar xiri u bejgħ minn fuq l-internet.

Dawk il-konsumaturi li mhumiex sodisfatti bir-rimedju mogħti lilhom meta ressqu l-ilment tagħhom għand l-operatur huma mhegġa sabiex iressqu l-ilment tagħhom mal-Awtorità. Il-pubbliku jista' jikkuntattja lill-MCA bit-telefon fuq 21336840 jew billi jibgħat imajl lill-[customercare@mca.org.mt](mailto:customercare@mca.org.mt).

Ir-rapport sħiħ huwa disponibbli fuq il-websajt tal-MCA jew billi tikklikkja hawn <http://bit.ly/2dHDPvV>.

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: [pr@mca.org.mt](mailto:pr@mca.org.mt)

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