

TAQSIMA TAL-AFFARIJIET TAL-KONSUMATURI

Formola ta' Lment

*Imla din il-formola jekk tixtieq tgħarraf lit-Taqsima tal-Affarijiet tal-Konsumaturi bl-ilment tiegħek. Biex l-MCA tkun tista' tiegħu azzjoni, għandek **l-ewwel** tgħarraf lill-operatur jew lill-kumpanija li qed tipprovdi 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-*email* fuq customercare@mca.org.mt. Jekk tixtieq tista' wkoll toħroġ kopja tagħha, timliha bil-miktub u tibgħatielna bil-posta. Jekk għandek bżonn aktar tagħrif, 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 tat-telefon (tax-xogħol jew ta' matul il-jum)			
Numru tat-telefon tad-dar		<i>Mobile</i>	
<i>Email</i>			

DETTALJI DWAR L-ILMENT TIEGĦEK

Isem l-operatur jew 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-operatur jew mal-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz?

Jum	Xahar	Sena

- Waslitlek kopja bil-miktub tad-deċiżjoni finali li ttiehdet mill-operatur jew 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 l-operatur jew mingħand il-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz flimkien ma' din il-formola.

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

.....
.....
.....
.....

L-APPROVAZZJONI TIEGHEK BIEX IT-TAQSIMA TAL-AFFARIJJIET TAL-KONSUMATURI 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-operatur jew lill-kumpanija li qed tiprovdili 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 hsieb 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-Affarijiet tal-Konsumaturi tal-MCA tipproċessa l-ilmenti b' mod differenti minn dak li s-soltu jintuża mill-qradi, u li s-sistema tagħha s-soltu ma titlobx li jsiru udjenzi fil-preżenza fiżika tal-persuni kkonċernati, iżda permezz ta' korrisondenza/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 niċċertifika u nikkonferma li, skont l-aħjar 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">➤ Issemmi dak kollu li xtaqt tgħidilna dwar l-ilment tiegħek?➤ Tinkludi kopji ta' korrisondenza jew dokumenti rilevanti?	<p>Ibgħat bil-posta lil dan l-indirizz...</p> <p>Taqsimu tal-Affarijiet tal-Konsumaturi L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni Valletta Waterfront Ix-Xatt ta' Pinto Floriana FRN 1913 Malta</p> <p>Tel: 21 336 840</p>
---	--

	<p>Email: customercare@mca.org.mt Sit elettroniku: www.mca.org.mt</p>
--	--