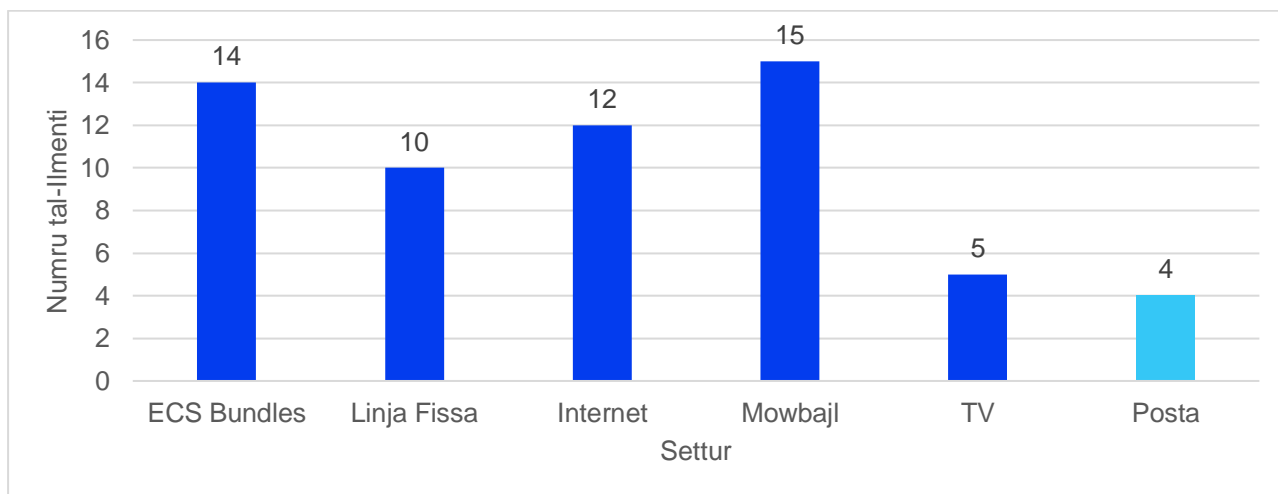


PRESS RELEASE / MARZU 2024

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) tippubblica rapport dwar l-ilmenti u t-talbiet għal informazzjoni li rċiviet matul l-aħħar 6 xhur tal-2023.

Matul l-aħħar sitt xhur tal-2023, l-MCA rċiviet 60 ilment, li minnhom 92% kienu dwar servizzi tal-komunikazzjonijiet elettronici (mowbajl, linja fissa, internet u televiżjoni), filwaqt li 8% kienu dwar is-servizzi postali. L-MCA rrapportat tnaqqis ta' 8% fl-ilmenti li rċiviet f'dan il-perjodu meta mqabbla mal-ewwel sitt xhur tal-2023. L-MCA rċiviet ukoll 291 talba għal informazzjoni dwar diversi kwistjonijiet relatati mas-setturi regolati minnha.



L-istatistika tal-ilmenti turi li l-kwalità tas-servizz tibqa' l-aktar tip komuni ta' ilment li tirċievi l-Awtorità b'40 ilment irrappurtat. L-iktar kwistjonijiet komuni relatati mal-kwalità tas-servizz kienu dwar ħsarat fis-servizz (24) u *customer care* (10). Ilmenti oħra dwar il-kwalità tas-servizz kienu jinkludu kwistjonijiet dwar il-veloċità tal-internet (5), l-installazzjoni tas-servizz (3), *customer care* (3), nuqqas ta' aċċess fis-servizz (3) u *mobile reception* (2). L-MCA rreġistrat ukoll ilmenti oħrajn li kienu dwar il-kontijiet (10), terminazzjoni tas-servizz/i jew tibdil fis-servizz (3) u kwistjonijiet kuntrattwali (2).

L-MCA rreġistrat 5 ilmenti postali matul it-tieni nofs tal-2023. L-MCA ġabet dawn il-każijiet għall-attenzjoni tal-operaturi postali sabiex ikunu jistgħu jinvestigaw aktar il-kwistjonijiet imqajma u jindirizzaw kwalunkwe kwistjoni sussegwenti kif xieraq.

L-MCA tagħmel numru ta' telefonati lejn il-linji ta' s'apport bit-telefon 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-2023. F'dan il-perjodu l-MCA wettqet 911 telefonata lejn il-*customer care* ta' operaturi li joffru s-servizzi tat-telekomunikazzjoni. Minn dan l-eżerċizzju 98% tat-telefonati li saru lejn EPIC Communications Ltd ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, 83% tat-telefonati li saru lejn GO plc ġew imwieġba fi żmien 5 minuti u 79% tat-telefonati li saru lejn Melita Ltd ġew imwieġba fi żmien 5 minuti. L-MCA wettqet ukoll diversi telefonati (total ta' 214 kejl meħuda bejn Lulju u Diċembru 2023) lejn il-*customer care* tal-MaltaPost, u li f'dan l-eżerċizzju 81% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti u 45% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 2 minuti.

Ir-rapport jinkludi wkoll tagħrif dwar diversi inizjattivi li jagħtu protezzjoni akbar lill-konsumaturi meħuda mill-MCA matul it-tieni nofs tal-2023. Fost dawk l-inizjattivi li huma l-aktar importanti nsibu d-deċiżjoni maħruġa mill-MCA f'Diċembru tal-2023 bit-titlu '*Price Indexation Clauses*'. Din id-deċiżjoni ġiet ippublikata sabiex tagħti protezzjoni akbar lill-konsumaturi kontra l-użu ta' klawżoli li kienu qed jiġu inkluża minn numru ta' operaturi fil-kuntratti tal-abbonati u liema klawżoli jippermettu lill-operaturi li jaġġustaw il-prezzijiet skont indiċi oġġettiv tal-prezzijiet għall-konsumatur ikkompilat minn istituzzjoni pubblika. Dawn il-klawżoli, imsejġha "indiċjar tal-prezzijiet", jirrestringu lill-konsumaturi milli jtemmu l-kuntratti mingħajr ma jhallsu penali meta jsir l-aġġustament fil-prezzijiet. F'Jannar tal-2024 seħħew żviluppi fis-suq hekk kif l-unika żewġ operaturi li kienu li jinkludi dawn it-tip ta' klawżoli fil-kuntratti tagħhom iddeċidew li fil-kuntratti l-ġodda tagħhom ma jinkludux aktar dawn it-tip ta' klawżoli.

Ir-rapport huwa aċċessibbli mill-[websajt](#) tal-MCA.