



Stħarriġ dwar il-Perċezzjonijiet tal-Konsumatur fuq is-Servizz tat-Telefonija Fissa

Ħarsa ġenerali lejn ir-riżultati

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni ppubblikat ir-riżultati ta' stħarrig li għamlet dwar is-servizzi tat-telefonija fissa, fost konsumaturi residenzjali. Il-parteċipanti fl-istħarrig intalbu jagħtu informazzjoni fuq kemm huma kuntenti bis-servizz offrut mill-operaturi lokali, x'jaħsbu fuq il-prezzijiet mitluba, jekk hux qiegħdin jippjanaw jew diġa' biddlux l-operatur ewlieni tas-servizz mogħetti lilhom, kif ukoll fuq il-kwalità tas-servizz offrut meta rrapportaw ħsara fis-servizz.

L-istħarrig sar minn Grant Thornton f'Dicembru 2017, permezz ta' intervisti bit-telefown lil diversi familji magħżula b'mod każwali f'kampjun rapreżentattiv. F'dan l-istħarriġ ipparteċipaw b'kollo 824 familja.

Kważi l-familji kollha f'Malta għandhom konessjoni telefonika fissa fir-residenza tagħihom

99.8% tar-residenzi f'Malta għandhom aċċess għat-telefonija fissa, bil-maġgoranza ta' dawk li wieġbu għall-istħarrig qalu li jixtru s-servizz f'bundle ma' servizzi ta' kommunikazzjoni oħra, fuq bażi kuntrattwali ta' sentejn.

4% tal-parteċipanti fl-istħarrig qalu li għandhom iktar minn abbonament wieħed tat-telefonija fissa. Terz minn dawn qalu li l-abbonament addizzjonali jinxxtara fuq bażi 'stand-alone'.

Il-konsumaturi sodisfatti bil-kwalità tas-servizz

Il-parteċipanti jidhru li huma sodisfatti bil-kwalità tas-servizz tat-telefonija fissa li jasal fi djarhom. Filfatt, 42% u 48% tal-parteċipanti li għandhom abbonament tat-telefonija fissa qalu li huma sodisfatti jew sodisfatti ħafna rispettivament bis-servizz. Għalhekk, madwar 90% jidhru li huma kuntenti bil-kwalità tas-servizz attwali. Dan ir-riżultat huwa simili ħafna għal dak irrapportat fl-istħarrig tal-2015.

Wieħed minn kull għaxar parteċipanti li għandhom abbonament tat-telefonija fissa qalu li mhumiex sodisfatti bil-kwalità tas-servizz. Minkejja dan, kważi nofs dawk li wieġbu hekk qalu



wkoll li ma kienux lesti jibdlu l-operatur tagħhom. Fost dawn, 32% qalu li jħossu li operaturi oħrajn kienu qegħdin joffru servizz simili għal dak attwali. 29% oħra qalu li ma setgħux jibdlu l-operatur għax kellhom abbonament ta' telefonija fissa mixtri f'bundle', filwaqt li 26% oħra qalu li huwa ta' inkonvenjent għalihom li jibdlu l-operatur.

Servizz sodisfaċenti offrut f'każ ta' rapportaġġ dwar ħsarar

69% tal-partecipanti qalu li ma kellhomx ħsarat jew qtugħi tas-servizz x'jirrapportaw fit-tnejha. Xahar ta' qabel sar l-istħarriġ. Mill-banda l-ohra, 18% tal-partecipanti b'abbonament għas-servizz tat-telefonija fissa qalu li rrapportaw ħsara waħda fl-istess zmien, filwaqt li 13% irrapportaw bejn 2 u 5 ħsarat. 1% tal-partecipanti b'abbonament irrapportaw ħames ħsarat jew aktar. Madanakollu, 79% ta' dawk li rrapportaw xi ħsarat, qalu wkoll li l-operatur inkwistjoni indirizza l-problema fis-servizz b'mod sodisfaċenti.

Nuqqas ta' għarfien fuq l-ispiża ta' kull xahar fuq is-servizz

78% tal-partecipanti b'abbonament tat-telefonija fissa wieġbu li ma jafux kemm hi l-ispiża ta' kull xahar fuq l-abbonament tagħihom. Dan ifisser żieda ta' tmien punti perċentwali meta mqabbel mal-istess riżultat ta' stħarriġ simili li sar fl-2015.

64% ta' dawk li ma jafux kemm hija l-ispiża ta' kull xahar fuq is-servizz, qalu li r-raġuni għal dan hija għax jixtru s-servizz f' 'bundle' u li dan jagħmilha diffiċċi sabiex ikunu jafu eżatt x'qed jonfqu fuq is-servizz tat-telefonija fissa waħdu.

Tnejn minn kull tliet partecipanti li qalu li jafu kemm jonfqu fix-xahar, indikaw li l-ispiża tagħihom tammonta għal inqas minn €20 fix-xahar. Terz tal-partecipanti b'abbonament tat-telefonija fissa qalu li jonfqu bejn €20 u €50 fix-xahar.

Nuqqas ta' għarfien fuq l-ispiża ta' telefonata waħda

Informazzjoni li toħroġ mill-istħarriġ turi wkoll nuqqas ta' għarfien fuq kemm tiswa telefonata ta' minuta li toriġina minn abbonament ta' telefonija fissa. Kienu 25% biss tal-partecipanti



b'abbonament ta' telefonija fissa li wieġbu li jafu kemm kienet tiswa telefonata ta' minuta bejn żewġ numri ta' telefonija fissa abbonati mal-istess operatur. Raġuni prinċipali għal dan in-nuqqas ta' għarfien tista' tkun in-numru mdaqqas ta' offerti disponibbli, kif ukoll l-'allowances' marbutin ma' dawn l-offerti.

Jikber in-numru ta' dawk li jqisu l-użu tal-mowbajl bħala sostitut għall-użu tal-linja fissa

80% tal-partecipanti b'abbonament tat-telefonija fissa wieġbu li jqisu s-servizz tal-mowbajl bħala sostitut għas-servizz ta' telefonija minn fuq linja fissa. Dan ifisser żieda ta' tliet punti perċentwali fuq dak li ħareġ mill-istħarriġ li sar fl-2015.

46% tal-partecipanti qalu li jqisu 'OTT applications', fosthom WhatsApp, Skype u Messenger, bħala sostitut għas-servizz ta' telefonija minn fuq linja fissa.

Metodoloġija

L-MCA tistħarreg il-perċezzjonijiet tal-konsumaturi dwar servizzi varji tal-komunikazzjoni elettronika kull sentejn. Dan bil-għan li tingabar informazzjoni fuq kif il-konsumaturi Maltin iħarsu lejn dawn is-servizzi offruti mill-operturi lokali. Dan l-eżerċizzju ilu għaddej mill-2008.

L-informazzjoni miġbura titfa' dawl fuq il-ħtiġijiet tal-konsumatur f'dan il-qasam, u fuq kif l-operaturi wieġbu għat-tibdil li seħħi fis-swieq relevanti matul is-snini. Ir-riżultati ta' dan l-eżerċizzju jsaħħi l-id regolatorja tal-MCA, bl-għan aħħari li tassigura kompetizzjoni u investiment sostenibbli fis-setturi tal-komunikazzjoni elettronika f'Malta.

Dan l-istħarriġ sar permezz ta' ġbir ta' informazzjoni minn kampjuni ta' partecipanti, maqsuma skont l-età u l-kompożizzjoni soċjali u regionali ta' Malta. L-intervisti saru fuq baži ta' 'Telephony Computer-assisted interviewing' (CATI).

Għal aktar informazzjoni agħfas fuq dan il-[link](#).