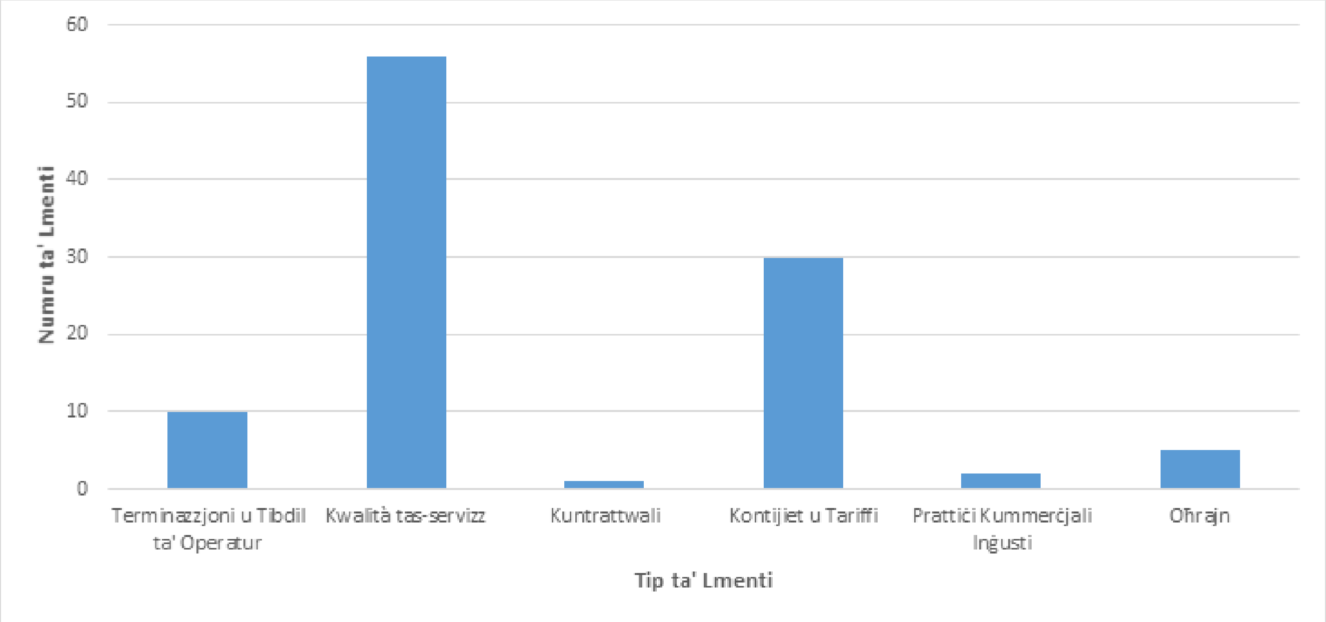
Stqarrija / 28 ta' Frar 2018

L-MCA tirreġistra żieda ta' 11% fl-ilmenti li rċeviet fl-aħħar 6 xhur tal-2017

Ippubblikata l-aħħar statistika

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) irreġistrat żieda ta' 11% fl-ilmenti li rċeviet fl-aħħar 6 xhur tal-2017 meta mqabbel mal-ewwel sitt xhur tal-istess sena. Matul dan il-perjodu, l-Awtorità rċeviet 113-il ilment mingħand abbonati ta' servizzi tat-telefonija, tal-internet, tat-televiżjoni, u konsumaturi li jużaw is-servizz postali. 99% ta' dawn l-ilmenti ġew indirizzati f'inqas minn 20 ġurnata ta' xogħol. Barraminnhekk, l-Awtorità rċeviet ukoll 238 talba għall-informazzjoni mingħand konsumaturi.

Waħda mill-funzjonijiet tal-Awtorità hija li tagħti l-opportunità lill-konsumatur sabiex iressaq l-ilment tiegħu għandha, meta dan ma jkunx sodisfatt bir-rimedju mogħti lilu mill-operatur. It-tip ta' azzjoni li tista' tieħu l-Awtorità tiddependi fuq in-natura tal-ilment u mis-setgħat legali li għandha l-Awtorità f'dan ir-rigward. Jista' jagħti l-każ li minkejja li l-ilment ikun jirrigwardja servizz regolat mill-Awtorità, l-MCA ma jkollhiex is-saħħa legali sabiex tintervjeni u allura jkollha tirreferi lill-konsumatur għand l-entità kompetenti sabiex tiġi indirizzata l-kwistjoni.



L-aktar ilmenti komuni li rċeviet l-Awtorità kienu jitrattaw il-kwalità tas-servizz/i, partikolarment f'dak li għandu x'jaqsam ma' rapporti dwar ħsarat fis-servizzi. Fl-aħħar 6 xhur tal-2017, l-Awtorità investigat 26 ilment dwar ħsarat fis-servizzi, li jistgħu jkunu kkawżati min-numru ta' fatturi fosthom: degradazzjoni tas-sevizz; użu ħażin; *force majeur* 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 il-każijiet, l-Awtorità ssegwi l-azzjonijiet li jittieħdu mill-operatur sabiex tiġi indirizzata l-ħsara fl-inqas

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

ħin possibli. F'dawk il-każijiet investigati mill-MCA fejn kien evidenti li l-ħsara kienet ikkawżata mill-infrastruttura tal-operatur, il-konsumaturi ngħataw il-kumpens applikabbli kif indikat fil-kuntratt tagħhom.

Ilmenti oħra li rċeviet l-Awtorità dwar il-kwalità tas-servizz, kienu jitrattaw l-esperjnza tal-konsumatur waqt li jkun qed juża l-internet. B'kollox l-Awtorità rċeviet 12-il ilment f'dan ir-rigward. F'ċertu każijiet l-Awtorità kellha tintervjeni direttament minħabba li l-veloċità tal-internet milħuqha mill-konsumaturi ma kinetx taqbel ma' dak li kien miftiehem fil-kuntratt tagħhom. F'każijiet oħra l-MCA kellha tiggwida lill-konsumaturi dwar kif jimmassimizzaw l-esperjenza tagħhom fuq l-internet. F'dan ir-rigward, fl-aħħar kwart tal-2017, l-MCA nediet kampanja edukattiva li kienet titratta diversi aspetti tal-internet. Għal aktar tagħrif dwar din il-kampanja wieħed jista' jżur dan il-link.

L-Awtorità rċeviet ukoll ilmenti dwar il-kontijiet u t-tariffi li l-maġġoranza tagħhom kienu jitrattaw il-kontijiet. B'kollox l-MCA rċeviet 22 ilment dwar il-kontijiet u f'10 minnhom, l-Awtorità kellha tintervjeni sabiex tassigura li xi ħlasijiet li ġew mitluba mill-operatur ikkonċernat jiġu riveduti kif meħtieġ.

Fir-rigward tal-posta, l-Awtorità rċeviet disa' lmenti fl-aħħar 6 xhur tal-2017. L-Awtorità ressqet dawn il-każijiet għall-attenzjoni tal-operatur sabiex tittieħed l-azzjoni neċessarja. Matul dan il-perjodu, l-Awtorità ma rreġistrat ebda ilment dwar xiri u bejgħ minn fuq l-internet.

Dawk il-konsumaturi li ma jkunux sodisfatti bir-rimedju mogħti lilhom meta jressqu l-ilment tagħhom għand l-operatur huma mħeġġa sabiex iressqu l-ilment tagħhom mal-Awtorità. Il-pubbliku jista' jikkuntattja lill-MCA bit-telefon fuq 21336840 jew permezz ta' email fuq customercare@mca.org.mt.

L-MCA regolarment tippubblika informazzjoni ta' interess għall-konsumatur fuq il-paġna tal-Facebook u fuq is-sit elettroniku tal-Awtorità. Wieħed jista' wkoll jaċċessa l-YouTube channel tal-Awtorità biex ikun jista' jsegwi d-diskussjonijiet fuq programmi tat-televiżjoni li jkunu attendew għalihom l-uffiċjali tal-MCA.

Ir-rapport sħiħ huwa disponibbli fuq dan il-link.

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840