MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

Stqarrija / 22 ta' Frar 2018

L-MCA tippubblika r-riżultati ta' stħarriġ dwar il-perċezzjonijiet tal-konsumaturi Maltin fuq is-servizzi tat-televiżjoni

Ħarsa ġenerali lejn ir-riżultati

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni ppubblikat ir-riżultati ta' stħarriġ li wettqet bejn Novembru u Diċembru 2017, dwar is-servizzi tax-xandir u t-televiżjoni, fost konsumaturi residenzjali. Il-parteċipanti fl-istħarriġ, intalbu jagħtu l-opinjoni tagħhom dwar kemm huma kuntenti bis-servizzi offruti minn operaturi lokali, x'jaħsbu fuq il-prezzijiet , jekk hux qegħdin jippjanaw jew diġa' biddlux l-operatur ewlieni tas-servizz tat-televiżjoni, kif ukoll fuq il-kwalità tas-servizz offrut meta għamlu rapport dwar xi ħsara fis-servizz.

L-istħarriġ sar minn Grant Thornton f'isem l-MCA , bl-informazzjoni nġabret permezz ta' intervisti bit-telefown. B'kollox ipparteċipaw 906 familji.

Jiżdiedu s-settijiet tat-televiżjoni fid-djar

'Il fuq minn 99% tal-familji Maltin għandhom sett tat-televiżjoni wieħed jew aktar fir-residenza tagħhom. Kważi 50% ta' dawn il-familji għandhom żewġ settijiet tat-televiżjoni fir-residenza tagħhom, filwaqt li 24% għandhom tliet settijiet tat-televiżjoni jew aktar. Meta mqabbel mar-riżultati tal-istħarriġ preċedenti li sar fl-2015, dan ifisser żieda ta' żewġ punti perċentwali u ta' punt perċentwali rispettivament f'dawn iż-żewg kategoriji. Fl-istess waqt, l-istatistika ta' residenzi b'sett wieħed ta' televiżjoni turi tnaqqis minn 35% fl-2015 għal 26% fl-2017.

Mill-istħarriġ joħroġ ukoll li 67% tar-residenzi Maltin għandhom tal-inqas sett wieħed ta' televiżjoni HD. Dan ir-riżultat huwa simili ħafna għal dak tal-2015.

Żieda fl-abbonamenti għal servizzi tat-televiżjoni imma użu inqas ta' 'free-to-air'

L-istħarriġ juri li kien hemm żieda fin-numru ta' abbonamenti għas-servizzi tat-televiżjoni bi ħlas, kif ukoll persentaġġ ogħla ta' abbonamenti għal servizzi mixtrija f'*bundle*. 67% tal-parteċipanti fl-istħarriġ qalu li jixtru s-servizz ewlieni tat-televiżjoni tagħhom *f'bundle*. Mill-banda l-oħra l-persentaġġ ta' dawk li jużaw is-servizzi 'free-to-air' naqas minn 4% fl-2015 għal 1% fl-2017. Numru mdaqqas ta' dawk li jużaw il-'free-to-air' qalu li beħsiebhom jabbonaw fi żmien sena, għal servizz tat-televiżjoni offrut minn wieħed mill-operaturi lokali.

Jiżdied l-użu ta' IPTV-Android filwaqt li jonqos l-użu ta' servizzi bis-satellita

Kienu biss 19% ta' dawk li huma abbonati għal servizzi tat-televiżjoni offruti minn wieħed mill-operaturi lokali li qalu li għandhom kaxxa IPTV-Android, filwaqt li 6% biss tal-parteċipanti li bħalissa huma abbonati ma' operatur lokali għandhom intenzjoni li jakkwistaw kaxxa IPTV-Android fis-sitt xhur li ġejjin. 3% biss tal-parteċipanti fl-istħarriġ għandhom aċċess għal servizz tat-televiżjoni bis-satellita.

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

Stqarrija / 22 ta' Frar 2018

Livell ta' sodisfazzjon bil-kwalità tas-servizz

56% tal-parteċipanti li huma abbonati għal servizz bi ħlas ma' wieħed mill-operaturi lokali, qalu li huma sodisfatti, filwaqt li 23% qalu li huma sodisfatti ħafna, bil-kwalità tas-servizz offrut. Mill-istħarriġ ħareġ li madwar 79% tal-parteċipanti huma kuntenti bil-kwalità tas-servizz attwali, meta mqabbel ma' 77% li wieġbu bl-istess mod fl-2015. Dawk il-parteċipanti li qalu li mhumiex kuntenti bil-kwalità tas-servizz semmew il-qtugħ regolari tas-servizz bħala r-raġuni ewlenija għad-diżappunt tagħhom.

Nuqqas ta' għarfien fuq l-ispiża ta' kull xahar u l-prezzijiet tal-operaturi

Minkejja li bosta parteċipanti indikaw il-prezz bħala fattur ewlieni li jaffettwa liema prodott jagħżlu, 45% tal-parteċipanti qalu li ma jafux kemm jonfqu fix-xahar fuq is-servizz mixtri. Dawk li qalu li ma jafux kemm hija l-ispiża, qalu li jsibuha diffiċli jkunu jafu dan l-aktar meta s-servizz jinxtara f'*bundle*. Nofs dawk li wieġbu li jafu kemm jonfqu fix-xahar, indikaw li l-ispiża hija waħda raġjonevoli.

Ċaqliq minimu bejn operatur u ieħor

L-istħarriġ juri li 4% tal-parteċipanti biddlu s-servizz minn operatur għall-ieħor tal-inqas darba fl-aħħar sentejn. Dan ir-riżultat kien xi ftit jew wisq mistenni minħabba li l-parteċipanti rrapportaw livell għoli ta' kwalità fis-servizz. Barraminnhekk, il-maġġoranza ta' dawk li qalu li mhumiex sodisfatti bis-servizz preżenti wieġbu li mhumiex beħsibhom ibiddlu l-operatur tagħhom. Dan għaliex ħassew li ma kienx hemm operatur ieħor li seta' jipprovdi servizz ekwivalenti jew aħjar minn dak li għandhom.

L-Internet TV mhux meqjus bħala sostitut għal servizz tat-televiżjoni lokali

Huma biss 34% tal-parteċipanti li qalu li jużaw l-*Internet TV* bħal Netflix. Dan juri nuqqas ta' 19-il punt perċentwali meta mqabbel mal-istħarriġ li sar fl-2015. Numru żgħir (wieħed minn kull għaxra) iqisu l-*Internet TV* bħala sostitut aċċettabbli għal servizz tat-televiżjoni offrut minn operaturi lokali.

Metodoloġija tal-istħarriġ

Il-kampjuni għal dan l-istħarriġ ntgħażlu skont l-età u l-kompożizzjoni soċjali u reġjonali ta' Malta. L-intervisti saru fuq bażi ta' *Telephony Computer-assisted interviewing* (CATI).

Dan l-istħarriġ isir mill-MCA kull sentejn u ilu jsir sa mill-2008, bl-għan li tinġabar informazzjoni utli dwar kif il-konsumaturi f'Malta jħarsu lejn is-servizzi ta' komunikazzjoni elettronika offruti minn operturi lokali. L-informazzjoni miġbura titfa' dawl fuq il-ħtiġijiet tal-konsumatur f'dan il-qasam u permezz tagħha jinkiseb tagħrif neċessarju dwar kif l-operaturi jkunu wieġbu għat-tibdil li jkun seħħ fis-swieq relevanti matul is-snin. Ir-riżultati ta' dan l-eżerċizzju jsaħħu l-id regolatorja tal-MCA, sabiex tassigura kompetizzjoni u investiment sostenibbli fis-settur tal-komunikazzjoni elettronika f'Malta.

Tista' tikseb aktar tagħrif dwar dan l-istħarriġ billi tagħfas fuq 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