L-AWTORITÀ TA' MALTA DWAR IL-KOMUNIKAZZJONI

Gwida għall-konsumatur
Tagħrif dwar is-servizzi tal-komunikazzjonijiet elettroniċi

Tagħrif għall-konsumatur

Il-kwalità tal-ħajja tal-konsumaturi Maltin, bla edba dubju ittejbet tul l-aħħar snin, grazzi għal roħs fil-prezzijiet, għażla dejjem akbar ta' servizzi tat-telekommunikazzjoni li saru aktar sofistikati mal-mogħdija taż-żmien, kif ukoll titjib fil-kwalità tal-prodotti li qed joffru l-operaturi.

Dawn l-iżviluppi taw bidu wkoll lil bidliet ekonomiċi u soċjali, u kellhom sehem fil-ħolqien ta' dipendenza fuq ċerti servizzi li għadha qed tikber - dak li sa ftit snin ilu konna nqisuh bħala oġġett ta' lussu illum sar neċessità.

Din is-sitwazzjoni wasslet għal aspettazzjonijiet għolja min-naħa tal-konsumaturi. Sabiex tgħinhom jagħmlu l-aħjar għażliet u toffrilhom assistenza biex jagħżlu s-servizzi l-aktar adattati għall-ħtiġijiet tagħhom, l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) ippubblikat dan il-ktejjeb li joffri informazzjoni dwar is-servizzi fis-suq tal-komunikazzjonijiet elettroniċi, jiġifieri dawk tat-telefonija ċellulari u fissa, tal-Internet u tat-televiżjoni.

Barra minn hekk, fid-dawl tal-popolarità dejjem akbar tal-użu tal-kummerċ elettroniku, jew aħjar, xiri bl-Internet, dan il ktejjeb jinkludi wkoll gwidi bażiċi għal min jagħmel użu minn dan is-servizz. Dawn ġew imfassla speċifikament biex jgħinu lix-xerrej jagħmel l-aktar għażliet għaqlin u biex jiżgurawlu esperjenza ta' xiri aktar sigura u sodisfaċenti.

Dan il-ktejjeb fih ukoll tagħrif dwar l-affarijiet li għandek toqgħod attent għalihom f'kuntratti ta' servizz, dwar kif għandek tippreżenta l-ilmenti tiegħek b'mod effettiv, kif ukoll tagħrif dwar kif l-MCA tista' tgħin lill-konsumaturi jekk jiltaqgħu ma' problemi relatati ma' servizzi tal-komunikazzjonijiet elettroniċi.

Verzjoni aktar dettaljata ta' dawn il-gwidi jinsabu fuq is-sit elettroniku tal-MCA www.mca.org.mt.

Werrej

- Gwida Ġenerali 07
- Telefonija Fissa 13
- Telefonija Ċellulari 23
- Televiżjoni 33
- Internet 41
- Kummerċ Elettroniku 49

Gwida Ġenerali

X’għandek tagħmel qabel tagħżel operatur u tabbona għal servizz

- Qis x’inhu l-aktar importanti għalik: jekk huwiex **il-prezz, il-kwalità tas-servizz**, l-affidabilità tal-operatur jew is-servizz ta’ għajnuna li dan joffri lill-klijenti tiegħu.

- Tibbażax id-deċiżjoni tiegħek biss fuq tagħrif li ssib f’materjal promozzjonali.

- Sir af kemm tista’ dwar il-**prezz tas-servizz** u dwar il-**metodi ta’ ħlas** li jistgħu jintużaw, u staqsi dwar **minn xiex eżattament jikkonsisti s-servizz**. Ikkunsidra wkoll is-servizz ta’ għajnuna li jingħata lill-klijent u staqsi dwar jekk hemmx xi limitazzjonijiet li jistgħu japplikaw.

- Ċertu operaturi illum joffru għadd ta’ servizzi differenti f’pakkett wieħed. Dawn il-***bundled offers*** jitħallsu f’kont wieħed.

- Qabel ma tiffirma kuntratt għall-forniment ta’ servizzi, **qis li taqra u tifhem sew it-termini u l-kundizzjonijiet kollha** li jinsabu fih. Agħti attenzjoni partikolari lill-partijiet tal-kuntratt relatati ma’ dan li ġej:
    - **It-tul minimu** ta’ żmien li għalih se tibqa’ marbut bil-kuntratt;
    - Il-mod ta’ **kif jinħarġu l-kontijiet**, jekk hux kull xahar, kull xahrejn, jew mod ieħor;

- **Il-kundizzjonijiet ta' ħlas**;
- **Jekk japplikawx xi penali**, jekk kemm-il darba ma tħallasx il-kont fil-ħin jew tiddeċiedi li twaqqaf il-kuntratt; u
- Il-mod kif **jiġġedded il-kuntratt** meta jiskadi.

- Jekk jidhirlek li fit-termini u l-kundizzjonijiet hemm xi ħaġa li mhijiex ċara, tiddejjaqx tistaqsi għal aktar tagħrif.

Suġġerimenti ġenerali għall-abbonati

- **Żomm kopja tal-kuntratt u tal-fatturi u l-irċevuti**, kif ukoll **kopja tal-korrispondenza** formali li tkun għaddiet bejnek u bejn l-operatur tiegħek.

- Ara li l-prodotti u/jew is-servizzi **jaqblu mat-termini stipulati fil-kuntratt** tal-bejgħ jew fit-termini u l-kundizzjonijiet tas-servizz.

- Meta tikkomunika mal-operatur, ħu nota tad-data u ta' **isem il-persuna li tkun tkellimt magħha.** Ħu nota wkoll ta' dak li jkun ġie miftiehem.

- L-operatur għandu d-dmir li jgħarrfek **mill-inqas tletin (30) ġurnata qabel ma jdaħħal fis-seħħ bidliet fis-servizz jew fit-termini u l-kundizzjonijiet tas-servizz**, bħal per eżempju bidla fil-prezz. Meta l-operatur jagħmel dan inti għandek id-dritt li tħassar il-kuntratt **mingħajr ma tħallas penali**.

Kif tressaq ilment mal-operatur tiegħek

Jekk ma tħossokx għal kollox sodisfatt bis-servizz li tkun abbonajt għalih, għandek l-ewwel tkellem direttament lill-operatur tiegħek bil-għan li tissolva l-problema. Meta tagħmel hekk:

- **Spjega b'mod ċar x'inhi l-problema** u x'tistenna mingħand l-operatur tiegħek;
- **Saħħaħ l-argument tiegħek** billi tippreżenta kopji ta' dokumenti rilevanti;
- **Ħu nota tad-data u ta' isem il-persuna li tkun tkellimt magħha, kif ukoll tan-numru ta' referenza** li seta' ngħatalek. Żomm nota bil-miktub dwar **x'ġie miftiehem bejnek u bejn l-operatur** u żomm **kopji tal-korrispondenza** kollha li għaddiet bejnietkom; u
- Agħti tul ta' **żmien raġonevoli** lill-operatur sabiex ikun jista' jsolvi l-ilment tiegħek.

Kif tista' tgħinek l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni?

Jekk tħoss li l-operatur naqas milli jieħu azzjoni xierqa dwar l-ilment tiegħek, **aħna nistgħu ngħinuk** billi:

- Nivverifikaw bis-sħiħ il-leġittimità tal-ilment tiegħek;
- Fejn ikun hemm ksur tal-liġi, nimponu soluzzjoni; u
- Skont il-bżonn, nibdew proċess ta' medjazzjoni sabiex ngħinuk tasal għal soluzzjoni xierqa.

L-MCA lesta li ttik it-tagħrif kollu relatat mad-dmirijiet tal-operaturi u li tgħarrfek dwar il-passi li tista' tieħu jekk jiġi l-bżonn.

Għal aktar tagħrif dwar kif nilqgħu u nipproċessaw l-ilmenti li jaslulna, żur is-sit elettroniku tagħna.

Telefonija Fissa

Kif tagħżel operatur li jipprovdi servizz ta' telefonija fissa

"Lil min beħsiebni nċempel l-aktar?"

"Kemm beħsiebni nużah it-telefon, u f'liema ħin tal-ġurnata?"

"Beħsiebni nċempel l-aktar lejn linji fissi jew *mobiles*, numri tat-telefon lokali jew numri barranin?"

Dawn il-mistoqsijiet jgħinuk tagħmel l-aħjar għażla skont il-ħtiġijiet tiegħek.

Sistemi ta' telefonija fissa minn fejn tista' tagħżel:

Public Switched Telephone Network (PSTN)

- Il-PSTN tirreferi **għas-sistema tradizzjonali tat-telefonija**.

- Din is-sistema **m'għandhiex bżonn l-elettriku biex taħdem**. Dan ma japplikax għat-telefons bla *wires* (*cordless*), li jeħtieġu l-elettriku biex jiċċarġjaw u jaħdmu.

Voice over Internet Protocol (VoIP)

- Il-VoIP hija teknoloġija li **tgħaddi t-telefonati permezz tal-Internet**.

- Xorta għandek bżonn sett tat-telefon biex iċċempel.

- Din is-sistema **teħtieġ l-elettriku biex taħdem**.

- Biex jibqa' jaħdem anki meta jinqata' l-elettriku, is-servizz irid ikun imqabbad ma' batterija ta' emerġenza jew **UPS (*Uninterruptible Power Supply*)**.

***Uninterruptible power supply*: Tagħmir li jipprovdi l-elettriku lil ċertu apparat f'każ li jinqata' d-dawl.**

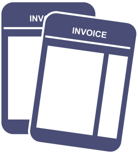
L-operaturi ta' *Public Switched Telephone Network* (PSTN) u *Voice over Internet Protocol* (VoIP) joffru firxa wiesgħa ta' abbonamenti u tariffi.

Skemi ta' abbonament u tariffi

Servizz imħallas minn qabel (*pre-paid*)

- Il-ħlas għas-servizz isir **minn qabel**.
- Il-*credit* jista' jinxtara permezz ta' ***top-up cards*** jew b'metodi oħra offruti mill-operatur.
- It-*top-up cards* jista' jkollhom **medda ta' żmien** (*time-window*) li matulha jista' jintuża l-*credit* li għandek.

Servizz li jitħallas wara (*post-paid*)



- Il-ħlas għas-servizz **isir wara li tirċievi l-kont.**

- Ġeneralment jintalab ħlas għall-**kera tal-linja**, għat-**telefonati** li tagħmel u għas-servizzi l-oħra li jingħatawlek.

- Il-kontijiet normalment jinħarġu **kull xahar jew xahrejn**.

Xi trid tqis qabel ma tagħżel operatur tas-servizz tat-telefonija fissa?

- Qis ma' liema operatur huma abbonati n-nies li beħsiebek iċċempel l-aktar. It-telefonati li tagħmel lejn numri tal-istess operatur tiegħek **(telefonati *on-net*) jafu jkunu irħas**.

- Kun af li l-operaturi jistgħu jadottaw tariffi fuq bażi ta':

  - **Kull sekonda.**
  - **Kull minuta.**
  - **Kull *pulse*.**

Pereżempju: jekk *pulse* wieħed = 5 minuti
L-operatur tiegħek se jżommlok ta' telefonata ta' 5 minuti anki jekk din it-telefonata ddum inqas minn 5 minuti. Il-ħin ekwivalenti għal *pulse* ivarja skont l-operatur.

Inti tista' tintalab li tħallas ammont fiss hekk kif tagħmel it-telefonata (*set-up charge*), biex wara tkompli tħallas għal kull sekonda, kull minuta, jew kull *pulse*:

- ***Set-up charge* + ħlas għal kull sekonda/minuta/*pulse* = prezz ta' telefonata**

L-operatur jista' joffrilek prezz fiss għal kull telefonata, irrispettivament minn kemm tkun twila t-telefonata.

- Jista' jkun li t-**tariffi** tat-telefonati **jvarjaw skont il-ħinijiet differenti tal-ġurnata**. F'dan il-każ huwa importanti li tqis jekk inti ċċempilx l-aktar waqt sigħat ***Peak***, ***Off-Peak*** u ***Night-time***. Telefonati li tagħmel fis-sigħat *Off-peak* u *Night-time* ġeneralment ikunu irħas minn dawk li tagħmel matul is-sigħat *Peak*.

Is-sigħat *Peak*: jirreferu għal dak il-ħin tal-ġurnata li fih is-servizz tat-telefon jintuża l-aktar (ġeneralment matul il-ġurnata).

Is-sigħat *Off-peak*: jirreferu għal dak il-ħin tal-ġurnata li fih is-servizz tat-telefon jintuża l-inqas (ġeneralment matul il-lejl).

Portabilità tan-Numru (*Number Portability*)

Tixtieq tibdel l-operatur filwaqt li żżomm in-numru li għandek?

Dan tista' tagħmlu permezz tas-servizz tal-*fixed line number portability* (*porting*).

- **Qabel tapplika għall-*porting***:
  - Jekk qed tagħmel użu minn **servizz b'kuntratt (*post-paid*)**, ħallas il-kontijiet pendenti li jista' jkun għad għandek mal-operatur attwali tiegħek;
  - Jekk qed tagħmel użu minn **servizz imħallas minn qabel (*pre-paid*)**, il-bilanċ li jkun għad fadallek fil-kont jintilef waqt il-*porting*; u
  - Jekk in-numru tiegħek tat-telefonija fissa għandu mqabbad miegħu servizz tal-Internet bl-ADSL *broadband* u/jew **servizz ta' *Carelink***, dawn is-servizzi jridu jitwaqqfu qabel ma tkun tista' tapplika għall-*porting*.

***Carelink*: Sistema ta' allarm telefoniku.**

- **Jekk kemm-il darba tagħmel *porting*, inti tintrabat mal-operatur il-ġdid tiegħek għal mill-inqas xahrejn.**

Waqt il-*porting*

- Mur f'kwalunkwe fergħa jew ħanut tal-operatur li miegħu tixtieq tabbona u ħu miegħek:

    - **Il-karta tal-identità jew il-passaport; u**
    - Kopja tal-aħħar kont, jew tal-aħħar rendikont tat-telefonati.

- Imla l-formola tal-*porting* u ħalli lill-operatur il-ġdid tiegħek jieħu ħsieb il-proċess tal-*porting* f'ismek.

- Huwa importanti li tkun taf li m'hemmx għalfejn tikkuntattja lill-operatur attwali tiegħek waqt li tkun qed issir il-proċedura tal-*porting*.

Wara l-*porting*

- Dan il-proċess **m'għandux idum aktar minn ħamest ijiem (5) ta' xogħol** (għalkemm jista' jkun hemm lok għal eċċezzjonijiet).

Trid tkun taf ma' liema operatur huwa abbonat xi numru partikolari tal-linja fissa? Ċempel in-numru '180' minn linja fissa u daħħal n-numru li tixtieq tiċċekkja. Dan is-servizz huwa bla ħlas.

Telefonija Ċellulari

Kif tagħżel operatur li jipprovdi servizzi ta' telefonija ċellulari (*mobile*)

“Lil min beħsiebni nċempel l-aktar?”

“Kemm beħsiebni nużah il-*mobile*, u f’liema ħin tal-ġurnata?”

“Beħsiebni nċempel l-aktar lejn linji fissi jew *mobiles*, numri tat-telefon lokali jew numri barranin?”

Dawn il-mistoqsijiet jgħinuk tagħmel l-aħjar għażla skont il-ħtiġijiet tiegħek.

Skemi ta’ abbonament u tariffi għal telefonija ċellulari - liema minn dawn it-tnejn għandi nagħżel?

Servizz imħallas minn qabel (*Pre-paid*)

- Il-ħlas għas-servizz isir **minn qabel**.

- Il-*credit* jista’ jinxtara permezz ta’ ***top-up* cards** jew b’metodi oħra offruti mill-operatur.

- It-*top-up cards* jista’ jkollhom medda ta’ żmien (***time-window***) li matulha jista’ jintuża l-*credit* li għandek.

- **Il-meded ta’ żmien abbinati mat-*top-up cards*** jistgħu ivarjaw skont il-valur tal-*card* - għandek tkun taf li **dawn ma jinġemgħux**.

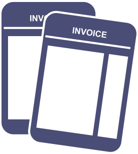
Ma jinġemgħux: jekk pereżempju fl-istess ġurnata tittoppja l-*mobile* tiegħek b’żewġ *top-up cards* ta’ €10 (b’medda ta’ żmien ta’ 90 ġurnata kull waħda), l-ammont ta’ ġranet li jkollok biex tonfoq il-*credit* ma jkunx ta' 180 ġurnata imma ta’ 90 ġurnata.

Inti tista' tixtri l-*credit* b'diversi modi:

- Mill-ATM;
- Permezz ta' *top-up* mill-kont bankarju tiegħek;
- Mis-sit elettroniku tal-operatur; jew
- Permezz ta' *top-up cards* jew metodi oħra li joffru l-operaturi.

Importanti li tiċċekkja liema minn dawn il-metodi ta' xiri ta' *credit* joffri l-operatur tiegħek.

Servizz b'kuntratt (*Post-paid*)



- Il-ħlas għas-servizz isir **wara li tirċievi l-kont**; u
- Jintalab ħlas **għall-aċċess**, **għat-telefonati** li tagħmel u **għas-servizzi** l-oħra li jingħatawlek. Il-kontijiet normalment jinħarġu **kull xahar**.

X'għandek tqis qabel ma tagħżel operatur li jipprovdi servizz ta' telefonija ċellulari

- Jista' jagħti l-każ li ċerti teknoloġiji tat-telefonija ċellulari ma jintlaħqux dejjem minn ġol-bini. Għalhekk huwa importanti li qabel ma tintrabat b'kuntratt **iġġib konferma bil-miktub mill-operatur li se jkollok servizz adegwat fil-proprjetajiet li inti ta' spiss se tkun fihom**.

- Qis ma' liema operatur huma abbonati n-nies li beħsiebek iċċempel l-aktar. Telefonati li jsiru bejn numri tal-istess operatur (telefonati *on-net*) **jaf ikunu irħas** minn telefonati li jsiru bejn numri ta' operaturi differenti.

- Jekk se tixtri *mobile* mingħand l-operatur tiegħek, iċċekkja jekk dan huwiex ***network locked*** jew ***SIM locked***. Fiż-żewġ ċirkostanzi qis l-ispejjeż involuti biex l-operatur jiftaħlek il-*mobile* magħluq fuq in-netwerk jew is-*SIM card* tiegħu.

- ***Network locked***

Dawn il-*mobiles* jistgħu jintużaw biss b'*SIM cards* ta' operatur partikolari.

- ***SIM locked***

Dawn il-*mobiles* jaħdmu biss b'*SIM card* partikolari.

Roaming internazzjonali

Tixtieq tuża l-*mobile* tiegħek barra minn Malta?

- Staqsi lill-operatur tiegħek jekk l-iskema li għandek tippermettilekx tuża s-servizzi tal-*mobile* anki meta tkun imsiefer. Dan is-servizz huwa magħruf bħala ***roaming*** **internazzjonali**.

- Kun af li inti tħallas għat-telefonati li tirċievi waqt li tkun imsiefer. Fl-istess waqt, min ikun qed iċempillek iħallas ta' telefonata lokali.

- **Sejjer f'xi pajjiż Membru tal-Unjoni Ewropea?**

  - Tista' tgawdi mill-**'Ewrotariffa'**.
  - L-Ewrotariffa tistabbilixxi x'għandu jkun il-ħlas massimu li jista' jitlob l-operatur meta ċċempel jew tirċievi telefonati waqt li tkun imsiefer f'xi pajjiż membru tal-Unjoni Ewropea.

- **Sejjer f'xi pajjiż barra mill-Unjoni Ewropea?**

  - It-tariffi jafu jvarjaw minn dawk tal-Ewrotariffa. Sir af **ma' liema operatur barrani għandu ftehim l-operatur tiegħek fil-pajjiż li beħsiebek tmur, u x'inhuma t-tariffi li japplikaw** meta tagħmel użu mis-servizzi tat-telefonija ċellulari.

- Is-siti elettroniċi tal-operaturi jagħtuk it-tagħrif meħtieġ dwar it-tariffi ta' *roaming* internazzjonali, kif ukoll dwar x'għandek tagħmel biex tattiva s-servizz tar-*roaming*.

Portabilità tan-Numru (*Number Portability*)

Tixtieq tibdel l-operatur filwaqt li żżomm in-numru li għandek?

Tista' tagħmel dan permezz tas-servizz tal-*mobile number portability* (*porting*).

- **Qabel tapplika għall-*porting***:
  - Jekk qed tagħmel użu minn **servizz b'kuntratt (*post-paid*)**, ħallas il-kontijiet pendenti li jista' jkun għad għandek mal-operatur attwali tiegħek;
  - Jekk qed tagħmel użu minn **servizz imħallas minn qabel (*pre-paid*)**, il-bilanċ li jkun għad fadallek fil-kont jintilef waqt il-*porting*;
  - **Jekk kemm-il darba tagħmel *porting*, inti tintrabat mal-operatur il-ġdid tiegħek għal mill-inqas xahrejn**; u
  - Staqsi lill-operatur il-ġdid dwar jekk l-informazzjoni li jkollok maħżuna fis-*SIM card* (bħal numri tat-telefon, eċċ.) tintilifx waqt il-*porting*.

- **Waqt il-*porting***:

  - Mur f'kwalunkwe fergħa jew ħanut tal-operatur li miegħu tixtieq tabbona u ħu miegħek:
    - **Il-karta tal-identità jew il-passaport; u**
    - **Is-*SIM card***.

Biex jagħmlu *porting*, persuni taħt it-18-il sena jeħtieġu l-permess tal-kustodja legali tagħhom.

  - Imla l-formola tal-*porting* u ħalli **lill-operatur il-ġdid tiegħek jieħu ħsieb il-proċess tal-*porting*** f'ismek.

  - Huwa importanti li tkun taf li m'hemmx għalfejn tikkuntattja lill-operatur attwali tiegħek waqt li tkun qed issir il-proċedura tal-*porting*.

- **Wara l-*porting***:

  - Dan il-process **m'għandux idum aktar minn ġurnata waħda (1)** ta' xogħol (għalkemm jista' jkun hemm lok għal eċċezzjonijiet).

Trid tkun taf ma' liema operatur huwa abbonat numru tal-*mobile* partikolari? Ċempel mill-*mobile* fuq in-numru '180' jew ibgħat SMS lin-numru '180' bin-numru tal-*mobile* li tixtieq tiċċekkja. Dan is-servizz huwa bla ħlas.

Televiżjoni

Kif tagħżel operatur li jipprovdi servizzi tat-televiżjoni

“X’tipi ta’ sistemi ta’ servizzi televiżivi huma disponibbli bħalissa?”

“X’inhuma l-benefiċċji u l-kundizzjonijiet ta’ użu ta’ dawn is-sistemi?”

“X’għażla ta’ stazzjonijiet qiegħed joffri l-operatur?”

Dawn il-mistoqsijiet jgħinuk tagħmel l-aħjar għażla skont il-ħtiġijiet tiegħek.

Sistemi ta’ servizzi televiżivi minn fejn tista’ tagħżel:

Servizzi li jixxandru mingħajr ħlas permezz ta' antenna (erjal) *Free-to-air* - ***Terrestrial Analogue***

- Din hi s-sistema televiżiva tradizzjonali. Dan is-servizz jitwassallek f'format *analogue*.

- Bl-użu ta' antenna tista' tara stazzjonijiet lokali (*free-to-air*), fosthom Net TV, One TV, Smash TV u Television Malta (TVM), mingħajr ebda ħlas;

- Is-sistema *analogue* se taqleb għal sistema diġitali. Mill-2011, se tkun tista’ tara 6 stazzjonijiet lokali f’format diġitali mingħajr ebda ħlas; u

- Wara l-bidla diġitali sabiex tara dawn l-istazzjonijiet se jkollok bżonn jew:

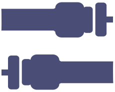
  - TV mgħammar bi tuner diġitali; jew
  - *Digital Terrestrial set-top box* li titwaħħal mat-TV u mal-erjal.

- Is-servizzi televiżivi f’format diġitali (kemm dawk *Terrestrial* u kemm dawk *Cable*) joffrulek:
    - Stampa aktar ċara;
    - *Stereo sound* ta’ livell għoli;
    - Possibilita’ ta’ għażla akbar ta’ stazzjonijiet;
    - Inqas interferenzi; u
    - Gwida elettronika għall-programmi.

Servizzi diġitali bi ħlas li jixxandru permezz ta' antenna (erjal) - ***Terrestrial Digital* (DTTV)**

- Dan is-servizz jitwassallek f'format diġitali; u
- Biex tagħmel użu minnu għandek bżonn:
    - Antenna (erjal); u
    - *Set-top box* (STB) li titwaħħal mat-TV u mal-antenna.

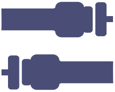
Servizzi *analogue* bi ħlas li jixxandru permezz ta' *cable* - ***Cable Analogue***



- Dan is-servizz jitwassallek f'format *Analogue*; u

- Jista’ jagħti l-każ li l-operatur joffri servizz bażiku li normalment jinkludi l-istazzjonijiet lokali, fejn ma jkunx hemm bżonn ta’ *set top box.*

Servizzi diġitali bi ħlas li jixxandru permezz ta' *cable* - ***Digital Cable***



- Dan is-servizz jitwassallek f'format diġitali; u
- Biex tagħmel użu minnu għandek bżonn:
    - *Digital Cable Set-top box* li titwaħħal mat-TV u mas-sistema tal-*cable*.

Servizzi li jixxandru permezz tas-**satellita**

- Biex tagħmel użu minnhom għandek bżonn:
    - Dixx tas-satellita li jirċievi s-sinjali tax-xandir; u
    - Apparat li jitwaħħal mat-TV, li hu simili għal *set-top box.*

X'għandek tqis qabel ma tagħżel operatur li jipprovdi servizzi tat-televiżjoni?

- Informa ruħek sew dwar x'pakketti ta' stazzjonijiet televiżivi qegħdin joffru l-operaturi u **għażel dak il-pakkett li jgħodd għalik**. Ftakar li tista' tagħżel bejn pakketti bażiċi bi prezz baxx u oħrajn bi prezz ogħla, li jinkludu stazzjonijiet ta' *films*, sport u divertiment.

- Iċċekkja jekk:

  - Is-servizz tat-televiżjoni jasalx **bl-aħjar kwalità** fl-inħawi u l-proprjetà minn fejn tixtieq tirċevieh;

  - Is-*set-top box* titqiesx bħala mikrija u jekk din tridx tingħata lura lill-operatur hekk kif tiddeċiedi li twaqqaf is-servizz; u

  - **L-ispejjeż marbuta** max-xiri jew mal-kiri ta' tagħmir ieħor li jista' jkun meħtieġ biex tirċievi servizz tal-aqwa kwalità, kif ukoll spejjeż oħra meħtieġa għall-installazzjoni tas-servizz. Qis ukoll l-ispejjeż marbuta mad-diżattivazzjoni tal-apparat, u jekk tridx tħallas xi spejjeż oħra jekk dan jintilef, jinsteraq, jiġrilu xi ħsara jew ma jibqax jaħdem sew.

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni ma tirregolax il-kontenut tal-programmi mxandra mill-operaturi.

Internet

Kif tagħżel operatur li jipprovdi servizzi tal-Internet (ISP: *Internet Service Provider*)

"Kemm il-siegħa beħsiebni nqatta' fuq l-Internet kull xahar?"

"Fi x'ħin beħsiebni nuża l-Internet?"

"X'ammont ta' *data* beħsiebni nniżżel mill-Internet?"

"Minfejn beħsiebni naċċessa l-Internet?"

Dawn il-mistoqsijiet jgħinuk tagħmel l-aħjar għażla skont il-ħtiġijiet tiegħek.

Sistemi ewlenin ta' servizzi tal-Internet:

Broadband Internet

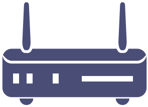
- *Broadband Internet* jitwassal **permezz tat-telefon, tal-*cable* jew ta' antenna.**

- Il-kompjuter tiegħek **jaqbad awtomatikament** mal-Internet malli tixgħelu.

- Servizzi ta' *Broadband Internet* f'Malta ġeneralment joffrulek ***download speeds*** ta' 2Mbps jew aktar.

***Download Speed*: Il-ħeffa li biha tniżżel data mill-Internet. Dan l-ammont jitkejjel f'*Kilobits per second* (Kbps) jew *Megabits per second* (Mbps). 1000 Kbps huwa ekwivalenti għal 1 *Megabit per second* (Mbps).**

Tipi ta' *Broadband Internet*



- **ADSL**

Is-servizz ta' ADSL jitwassal **permezz tal-linja tat-telefon tradizzjonali**.

- ***Cable***

Servizz ta' *cable Internet* jitwassal **permezz tal-*cable* netwerk.**

- ***Wireless***

Servizz ta' *wireless Internet* **ma jeħtieġx li l-kompjuter ikun imqabbad bil-*wires*** ma' linja tat-telefon jew mal-*cable* netwerk.

Teknoloġiji *wireless* jinkludu, fost l-oħrajn:

- **WiFi**

Permezz ta' din it-teknoloġija tista' taqbad mal-Internet minn imkejjen differenti fil-proprjetà tiegħek, mingħajr il-bżonn li l-kompjuter ikun imqabbad ma' *modem* permezz ta' *wires*.

- **WiMAX**

B'din it-teknoloġija tista' ġġorr il-WiMAX *modem* minn post għal ieħor fiż-żona koperta bil-WiMAX, mingħajr ma jkollok bżonn tqabbad il-*modem* mat-telefon jew mal-*cable* netwerk.

- **3G (Third Generation) & 3.5G (HSDPA)**

Għal din it-teknoloġija teħtieġ:

  - **Telefon ċellulari 3G jew 3.5G**; jew
  - ***PC card*** b'antenna inkorporata jew portable *USB modem* li jitqabbdu mal-kompjuter, mal-*laptop* jew mal-*PDA* tiegħek; jew

- *Laptop* jew PDA **b'aċċess inkorporat** man-netwerk tat-3G jew tal-HSDPA.

X'għandek tqis qabel ma tagħżel operatur tas-servizz tal-Internet?

- Jekk se tuża l-Internet għal skopijiet ta' *browsing* u biex tikkorrispondi permezz tal-*emails*, normalment għandek bżonn:
    - ***Download Speed*** ta' 2Mbps jew aktar; u
    - ***Download Limit/Usage*** ta' 6GB jew aktar.

***Download Limit/Usage*: L-ammont ta' *data* li tista' tniżżel mill-Internet għal fuq il-kompjuter tiegħek f'perjodu speċifiku. Dan l-ammont jitkejjel f'*Gigabytes* (GB).**

- Biex tniżżel jew tara mill-Internet mużika, *videos* u logħob, jista' jkollok bżonn *download speed* u *download limit* ogħla fix-xahar.

- Staqsi lill-operatur tiegħek kif tista' tiċċekkja kemm qiegħed tuża mid-*download limit* li għandek u x'jiġri jekk taqbeż dan il-limitu.

- F'ċertu każijiet, l-operatur jista' jillimitalek l-ammont ta' data li tista' ttella minn fuq il-kompjuter tiegħek (***upload***) matul perjodu speċifiku.

> ***Upload*: Meta ttella' informazzjoni mill-kompjuter tiegħek għal fuq l-Internet e.g. meta tpoġġi xi ritratti fuq *Facebook* jew meta tibgħat *email*.**

- Kun af id-differenza bejn ***data usage*** u ***download limit***.

> ***Data Usage*: L-ammont totali ta' *download* u *upload* ta' data li tista' tagħmel f'perjodu speċifiku. Dan l-ammont jitkejjel f'*Megabytes* (MB) jew f'*Gigabytes* (GB).**

Għaliex l-*Internet speeds* mhux dejjem ikunu dawk indikati mill-operaturi?

- L-*Internet speed* li tirċievi jaf **ikun aktar baxx minn dak indikat minħabba:**

    - **Id-distanza** bejn il-proprjetà tiegħek u l-eqreb *exchange* jew *wireless tower*;

- Il-limitazzjonijiet tan-netwerk tal-operatur konċernat;
- **In-numru ta' abbonati** li jagħmlu użu mill-istess netwerk; jew
- **In-numru ta' individwi** li jkunu qed jagħmlu użu mill Internet jew minn sit elettroniku fl-istess ħin.

- Iċċekkja jekk:

  - Is-servizz tal-Internet jasalx bl-aħjar kwalità fl-inħawi u l-proprjetà minn fejn tixtieq tirċevieh.

Kif nista' niċċekkja l-*Internet speed* tiegħi?

- Din l-informazzjoni tista' tinkiseb billi tagħmel użu minn **Internet *speed test***. L-MCA toffri dan is-servizz (*Internet Health Monitoring System* - IHMS) fuq is-sit elettroniku tagħha.

- Dan is-sit joffrilek ukoll informazzjoni dwar id-disponibilità tan-netwerk ta' operaturi differenti.

- Xi wħud mill-operaturi joffru dan is-servizz fuq is-sit elettroniku tagħhom.

- Tista' wkoll tagħmel użu minn *speed tests* oħra li ssib fuq l-Internet.

Kummerċ Elettroniku

Gwida essenzjali għal xiri bl-Internet

Tixtieq tixtri xi prodotti jew servizzi mill-kumdità ta’ darek jew tal-uffiċċju tiegħek?

Tixtieq li jkollok iċ-ċans li ddur biex tixtri, tqabbel il-prezzijiet u ssib il-prodotti u s-servizzi li trid jew teħtieġ fi kwalunkwe ħin tal-ġurnata?

- Kulma teħtieġ huwa kompjuter imqabbad mal-Internet.
- Is-suġġerimenti li ġejjin se jgħinuk meta tixtri bl-Internet!

Min hu l-bejjiegħ?

- Kull min ibiegħ bl-Internet huwa marbut li jagħti dettalji bażiċi fuqu nnifsu, bħalma huma l-isem, l-indirizz, in-numru ta' reġistrazzjoni, in-numru tal-VAT u l-indirizz *email* tal-kumpanija, kif ukoll dettalji oħra simili. Kun ċert minn dawn id-dettalji qabel tixtri prodott jew servizz permezz tal-Internet.

Numru ta' siti elettroniċi għandhom taqsimiet li fihom ix-xerrejja jistgħu jikkummentaw dwar l-esperjenza tax-xiri tagħhom mal-bejjiegħ, pereżempju rigward il-kwalità tal-prodotti, iż-żmien li ttieħed biex twassal il-prodott, il-mod kif jiġu trattati l-ilmenti, eċċ.

- Ara **r-reazzjonijiet u l-kummenti dwar il-bejjiegħ** li setgħu ppubblikaw xerrejja oħra fuq l-istess sit elettroniku.

- Żomm għajnejk miftuħa għal kull tip ta' **marka ta' fiduċja rikonoxxuta**, bħalma hi l-*Euro-Label*.

- Il-*Euro-Label*, pereżempju, tiċċertifika li l-kumpanija tosserva l-Kodiċi Ewropew ta' Kondotta għall-Kummerċ Elettroniku.

Kemm taf dwar il-**prodott** jew is-**servizz**?

- Aqra sew l-informazzjoni kollha dwar il-prodott jew is-servizz li beħsiebek tixtri jew tabbona għalih.

Oqgħod attent minn offerti li jistgħu jidhru bħala attraenti wisq biex ikunu veri, speċjalment minn offerti relatati ma' prodotti li huma rari jew diffiċli biex wieħed isibhom u li jkunu qed jinbiegħu bi prezzijiet irħas ħafna.

- Jekk issibhom fuq is-sit, **ara sew ir-ritratti jew l-istampi** tal-prodott.

- Aċċerta ruħek li l-prodott li se tixtri huwa **konformi mar-regoli nazzjonali u/jew Ewropej**. Pereżempju, apparat tar-radju bħalma huma radjijiet marittimi VHF, netwerks bla *wires* (Wi-Fi), ġugarelli bir-*remote control*, eċċ. għandhom joperaw fuq il-frekwenzi tar-radju tajbin u fil-parametri CE ; apparat ieħor għandu jkollu dak li jissejjaħ ***alert sign***. Minħabba ħtiġijiet nazzjonali, mhux l-apparat kollu li jinxtara minn pajjiżi oħra tal-UE jista' jintuża f'Malta. Għaldaqstant, ikun tajjeb illi wieħed ikellem lill-MCA qabel ma jixtri apparat ta' dan it-tip. Tista' tikseb aktar tagħrif dwar is-suġġett billi tibgħat *email* fuq: rtte@mca.org.mt.

- Qis li **tifhem ir-regoli kollha** marbutin mal-irkanti *online* u t-termini u kundizzjonijiet applikabbli għal kwalunkwe xiri li beħsiebek tagħmel.

- Qatt titfa' offerta għal xi prodott li m'għandekx ħsieb li takkwista.

Kun af li meta tixtri minn irkanti *online* m'intix protett bil-liġi tad-*Distance Selling*. Madankollu, il-maġġoranza tas-siti elettroniċi rinomati li joffru rkanti *online* joffru xi tip ta' protezzjoni għal min jixtri mingħandhom.

- Kun af il-ħlas kollu dovut f'Ewro għal dak li se tixtri, inklużi l-VAT u kwalunkwe spejjeż oħra bħal m'huma ***shipping & handling***, **taxxi u dazji**.

Ħafna drabi, *express shipping* tfisser li jkollok tħallas prezz ogħla biex jitwassallek il-prodott. Ġeneralment, fuq prodotti mixtrijin minn siti elettroniċi bbażati barra l-UE jkunu jridu jitħallsu dażju u VAT mal-wasla tagħhom f'Malta.

Meta tixtri

- Aqra sew it-termini u kundizzjonijiet tal-kuntratt tax-xiri ***(purchase agreement)***.

- Qis sew kwalunkwe **garanzija** li jista' jkollok dritt għaliha.

- Ara sew x'metodi ta' ħlas (***payment options***) qiegħed joffrilek il-bejjiegħ. Fost oħrajn, dawn jistgħu jinkludu *credit* jew *debit cards*, ċekkijiet personali jew *money orders*.

- Ħu nota ta' **meta għandek tirċievi l-prodotti li tkun xtrajt**. Jekk ma tkunx għamilt arranġament mod ieħor, il-bejjiegħ irid jibgħat l-ordni tiegħek fi zmien tletin (30) ġurnata minn meta tkun għamilt l-ordni.

- Qabel ma tħallas, **kun ċert li tkun daħħalt id-dettalji tal-ordni tiegħek kif suppost**.

Bejjiegħ tal-affari tiegħu jagħtik l-opportunità li tiċċekkja l-ordni tiegħek qabel ma tħallas. Din il-fażi ġeneralment tissejjaħ *'checking-out'*, u ttik l-opportunità li tagħmel bidliet relatati mal-ordni tiegħek, kemm fid-dettalji personali li tkun daħħalt fil-formola elettronika kif ukoll fil-kwantitajiet tal-prodott jew prodotti li tkun se tixtri.

- Malli tagħmel l-ordni, għandek tirċievi ***email* li tikkonferma li l-ordni** saret. Skont il-każ, din tista' tinkludi wkoll riċevuta. Żomm kopja tal-*email* bil-konferma tal-ordni.

- Kun konxju tad-**dritt tiegħek li tħassar l-ordni (*Right to Cancel*).**

Nota: FI-UE il-perjodu li matulu tista' titħassar l-ordni jvarja minn pajjiż tal-UE għal ieħor. Madankollu, dan ma jistax ikun ta' inqas minn sebat (7) ijiem, esklużi Ħdud u festi. Ordnijiet bl-Internet lil bejjiegħa Maltin jistgħu jitħassru sa ħmistax (15)-il ġurnata minn meta jasal l-ordni. Il-bejjiegħ għandu l-obbligu li jagħti rimborż tal-ħlas fi żmien tletin (30) ġurnata. Madankollu, hemm xi prodotti u servizzi li l-ordnijiet għalihom ma jistgħux jitħassru mingħajr ma jsir xi tip ta' ħlas ieħor: dawn jinkludu ikel u xorb, biljetti għal kunċerti u *bookings* ta' lukandi.

- Ara sew **ir-regoli tal-bejjiegħ dwar ir-radd lura ta' prodotti u r-rimborż ta' flus**.

- Itlob u żomm kopja tat-termini u kundizzjonijiet, tal-garanziji, tad-deskrizzjonijiet tal-prodott, tal-informazzjoni dwar il-kumpanija, tal-*email* bil-konferma tal-ordni, u tad-dokumenti l-oħra relatati mal-ordni tiegħek. Żomm ukoll kopja tal-korrispondenza li seta' kellek mal-bejjiegħ: din tista' tkun ta' użu fil-każ li jinqalgħu xi problemi.

Ħarsien tad-dettalji personali tiegħek

- Xi drabi tista' tintalab tirreġistra ma' xi sit elettroniku jew irkant *online* partikolari u għaldaqstant ikun meħtieġ *username* u *password* sabiex tixtri bl-Internet.

- Il-***usernames u/jew passwords*** għandhom ikunu uniċi u għandhom preferibbilment jikkonsistu minn sekwenza ta' ittri, numri u sinjali tal-punteġġjatura.

- **Ibdel il-*password* tiegħek ta' spiss u tużax l-istess *password* għal iktar minn sit elettroniku wieħed.**

- Dejjem uża dawk li jissejħu ***secure checkouts***. Ġeneralment dawn jipproteġu l-informazzjoni personali u finanzjarja tiegħek. Din l-informazzjoni tkun tista' tinqara biss mill-bejjiegħ u mill-istituzzjoni li permezz tagħha tkun ħallast għall-prodott jew servizz bil-karta tal-kreditu; b'hekk, ħadd aktar ma jkun jista' jimmodifika jew ikollu aċċess għad-dettalji personali tiegħek.

- *Secure checkouts* ġeneralment ikollhom stampa ċkejkna ta' **ċavetta jew ta' katnazz magħluq** fuq in-naħa t'isfel tal-iskrin.

- Iċċekkja l-indirizz tal-paġna tas-sit elettroniku meta tintalab id-dettalji personali tiegħek. L-indirizz għandu jibda b'**'**http**s**://**'** u mhux, bħal siti elettroniċi normali, b''http://'. L-użu ta' dan l-indirizz differenti jindika li s-sit elettroniku huwa mgħammar b'sistemi ta' protezzjoni kontra serq jew manipulazzjoni ta' informazzjoni.

Agħżel metodu ta' ħlas li joffri aktar sigurtà u li huma faċli biex jintuża, bħalma huma l-karti tal-kreditu u ċertu servizzi oħra ta' ħlas *online*. Dawn jipproteġu l-informazzjoni finanzjarja tiegħek meta tixtri permezz tal-Internet.

Web Browser
https://www.domain.com
internet

- Ara li l-kumpanija li qed tixtri mingħandha jkollha dik li tissejjaħ ***Privacy Policy***, li tiddikkjara b'mod ċar kif se tintuża l-informazzjoni personali li qed tgħaddi lill-bejjiegħ, kif ukoll min se jingħata aċċess għaliha.

- Oqgħod attent għal dak li jissejjaħ 'serq ta' identità' (***identity theft***) meta tixtri bl-Internet. Dan it-tip ta' frodi jseħħ meta l-informazzjoni personali u finanzjarja tiegħek tinsteraq biex tintuża illegalment biex jinfetħu kontijiet ġodda f'ismek jew biex isiru transazzjonijiet mhux awtorizzati minnhek. Oqgħod attent b'mod partikolari għal *emails* foloz. Ħafna drabi, dawn l-*emails* jidhru qishom mibgħutin minn kumpanija awtentika li jista' jkun li xi darba tkun għamilt użu mis-servizzi tagħha. F'din l-*email* tintalab tagħti *passwords*, numri ta' kontijiet jew informazzjoni personali oħra. Kumpaniji serji QATT ma jitolbu din it-tip ta' informazzjoni permezz ta' *email*.

- **Qatt tħallas billi tagħti d-dettalji tal-karti tal-kreditu tiegħek permezz ta' *email*** normali meta tixtri bl-Internet.

- **Qis li tanalizza r-rendikonti tal-bank u tal-karti tal-kreditu** tiegħek b'mod regolari sabiex tkun taf jekk ikunux saru ħlasijiet li ma tkunx approvajt inti stess.

- Kun af **x'metodi għandek għad-dispożizzjoni tiegħek biex tkun tista' tagħmel ilment** jekk tiltaqa' ma xi problema wara li tixtri, jiġifieri fejn għandek iċċempel, tikteb jew tibgħat *email*.

Design / illustrations - Right Brain

mca

L-AWTORITÀ TA' MALTA DWAR IL-KOMUNIKAZZJONI

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni
Valletta Waterfront,
Ix-Xatt ta' Pinto,
Floriana, FRN 1913

Tel +356 21 336 840
Fax +356 21 336 846
Email info@mca.org.mt
Sit elettroniku www.mca.org.mt