

PRESS RELEASE / 30 TA' SETTEMBRU 2025

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) tippubblika rapport dwar l-ilmenti u t-talbiet għall-informazzjoni għal-ewwel 6 xhur tal-2025.

L-aktar rapport riċenti juri li l-MCA rċiviet 33 ilment, li jfisser tnaqqis ta' 40% meta mqabbla mal-aħħar 6 xhur tal-2024. Minn dawn, 97% kienu dwar servizzi tal-komunikazzjoni elettronici (mobile, linja fissa, internet u televiżjoni), filwaqt li 3% kienu dwar is-servizzi postali. Barra minn hekk, l-MCA rċiviet ukoll 288 talba għal informazzjoni dwar diversi kwistjonijiet relatati mas-setturi regolati minnha.

Il-kwistjoni l-aktar irrapportata kienet rigward il-kontijiet, bi 15-il ilment. Madankollu, 7 minn dawn instabu li ma kinux ġustifikati, peress li t-tariffi in kwistjoni kienu ġew applikati b'mod korrett skont il-kuntratti tal-abbonati rispettivi. Fil-kumplement tal-ilmenti rigward il-kontijiet, il-provdituri rispettivi ġew mitluba jiehdu azzjoni ta' rimedju sabiex jindirizzaw il-hlasijiet ikkontestati. Ilmenti oħra kienu jikkonċernaw il-kwalità tas-servizz (10), kwistjonijiet kuntrattwali (5), u t-terminazzjoni jew il-bdil bejn l-operaturi (2).

F'termini ta' servizzi postali, l-MCA rċeviet ilment wieħed biss matul l-ewwel nofs tal-2025 li kien rigward posta rreġistrata.

Bħala parti mill-eżerċizzju tal-mystery shopping fuq ħin tar-rispons għal-telefonati lill-customer care, l-Awtorità kkonkludiet li:

- Mill-1,020-il telefonata lill-provdituri ta' servizzi tat-telekomunikazzjoni:
 - EPIC: 90% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, 73% fi żmien 2 minuti.
 - GO: 82% imwieġba fi żmien 5 minuti, 70% fi żmien 2 minuti.
 - Melita: 98% imwieġba fi żmien 5 minuti, 95% fi żmien 2 minuti.
- Mill-215-il telefonata lill-MaltaPost:
 - 96% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, 77% fi żmien 2 minuti

Matul l-ewwel nofs tas-sena 2025, l-MCA wettqet diversi inizjattivi biex tgħin lill-konsumaturi jagħmlu għażliet infurmati u jissalvagwardjaw id-drittijiet tagħhom. Dawn iffokaw fuq suġġetti bħas-sommarju tal-kuntratt, modifiċi fit-termini u l-kundizzjonijiet, ir-roaming, il-prevenzjoni ta' scams, is-servizzi postali, u l-użu tal-għodda ta' tqabbil tal-prezzijiet www.telecosts.com. Dawn l-inizjattivi ġew imwassla permezz tal-partecipazzjoni f'diversi programmi tat-TV u tar-radju fuq stazzjonijiet lokali Maltin, fuq is-sit tal-MCA u fuq il-profil soċjali tal-Awtorità.

L-MCA tibqa' ddedikata fil-missjoni tagħha biex tħares id-drittijiet tal-konsumaturi, ittejjeb il-kwalità tas-servizzi, u taċċerta li l-utenti jibqgħu jibbenefikaw minn servizzi ta' komunikazzjoni ċari, trasparenti, u affidabli.

Ir-rapport huwa aċċessibbli mis-sit elettroniku tal-MCA permezz ta' din il-[holqa](#).