

STQARRIJA GĦALL-ISTAMPA / 29 TA' SETTEMBRU 2026

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) tippubblika rapport dwar l-ilmenti u t-talbiet għal informazzjoni għal-ewwel 6 xhur tal-2026.

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) illum ippubblikat ir-rapport dwar l-ilmenti u t-talbiet għal informazzjoni, li jkopri l-perjodu bejn Jannar u Ġunju 2026. Ir-rapport, li jiġi ppubblikat darbtejn fis-sena, jagħti ħarsa lejn in-numru u n-natura tal-ilmenti u t-talbiet għal informazzjoni li l-MCA rċeviet mingħand konsumaturi tas-servizzi tal-komunikazzjoni elettronici u tas-servizzi postali. Huwa jinkludi wkoll ir-riżultati tal-monitoraġġ kontinwu li twettaq l-Awtorità dwar il-prestazzjoni tas-servizzi tal-customer care tal-operatori, kif ukoll l-inizjattivi li twettaq l-MCA biex tħares u tinforma lill-konsumaturi bid-drittijiet tagħhom.

Ir-rapport juri li l-MCA rċeviet 42 ilment matul l-ewwel 6 xhur tal-2026, li jfisser tnaqqis ta' 24% meta mqabbel mal-aħħar 6 xhur tal-2025. Il-maġġoranza ta' dawn l-ilmenti, 88%, kienu relatati mas-servizzi tal-komunikazzjoni elettronici, bħall-internet, it-TV, il-mobile u t-telefont. Filwaqt li 12% kienu relatati mas-servizzi postali. Matul l-istess perjodu, l-MCA rċeviet ukoll 629 talba għal informazzjoni mill-pubbliku dwar diversi kwistjonijiet relatati mas-setturi regolati minnha.

L-aktar kwistjonijiet komuni mqajma mill-konsumaturi fis-settur tat-telekomunikazzjoni kienu relatati mal-kontijiet u mal-kwalità tas-servizz, bi 13-il ilment irreġistrat f'kull kategorija. Ilmenti oħra kienu relatati mat-terminazzjoni tas-servizz jew il-bdil bejn l-operatori b'6 ilmenti u ma' kwistjonijiet kuntrattwali b'5 ilmenti.

F'termini ta' servizzi postali, l-MCA rċeviet 5 ilmenti matul l-ewwel nofs tal-2026. Dawn il-każijiet ġew referuti lill-operator postali rispettiv sabiex jiġu investigati u indirizzati.

Minbarra li tittratta l-ilmenti u t-talbiet għal informazzjoni, l-MCA kompliet twettaq il-monitoraġġ kontinwu permezz ta' eżerċizzju ta' mystery shopping, fejn isiru telefonati lejn il-customer care tal-

operatori sabiex jiġi evalwat kemm idumu biex iwieġbu. B'mod ġenerali, ir-riżultati jindikaw titjib f'dawn il-ħinijiet matul l-ewwel nofs tal-2026 meta mqabbla mas-6 xhur preċedenti. Bħala parti minn dan l-eżerċizzju, l-MCA wettqet:

- Mit-891 telefonati lejn l-operatori li jipprovdu s-servizzi tat-telekomunikazzjoni
 - EPIC: 79% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti; 72% fi żmien 2 minuti
 - GO: 92% fi żmien 5 minuti; 80% fi żmien 2 minuti
 - Melita: 98% fi żmien 5 minuti; 90% fi żmien 2 minuti
- Mill-202 telefonati lejn il-Maltapost
 - 91% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, u 76% fi żmien 2 minuti.

Matul l-ewwel nofs tal-2026, l-MCA wettqet ukoll numru ta' inizjattivi biex tgħin lill-konsumaturi jagħmlu għażliet infurmati u jifhmu aħjar id-drittijiet tagħhom. Dawn l-inizjattivi koprew suġġetti bħas-servizzi tal-internet, il-portabbiltà tan-numri, ir-roaming, il-prevenzjoni tal-iscams, l-użu tal-ghodda għat-tqabbil tal-prezzijiet www.telecosts.com u s-servizzi postali. L-informazzjoni ġiet imwassla permezz tal-partecipazzjoni tal-MCA f'diversi programmi televiżivi u tar-radju fuq stazzjonijiet lokali, kif ukoll permezz tas-sit elettroniku 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-konsumaturi jibqgħu jibbenefikaw minn servizzi ta' komunikazzjoni ċara, trasparenti u affidabili.

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