

STQARRIJA GĦALL-ISTAMPA / 30 ta' Marzu 2026

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

L-aktar rapport riċenti juri li l-MCA rċiviet 55 ilment, li jfisser żieda ta' 67% meta mqabbla mal-ewwel 6 xhur tal-2025. Minn dawn, 88% kienu dwar servizzi tal-komunikazzjoni elettronici (mobile, linja fissa, internet u televiżjoni), filwaqt li 12% kienu dwar is-servizzi postali. Barra minn hekk, l-MCA rċiviet ukoll 285 talba għal informazzjoni dwar diversi kwistjonijiet relatati mas-setturi regolati minnha.

Il-kwistjoni l-aktar irrapportata kienet rigward il-kontijiet, b'20 ilment. Madankollu, 12 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-ħlasijiet ikkontestati. Ilmenti oħra kienu jikkonċernaw il-kwalità tas-servizz (18), it-terminazzjoni jew il-bdil bejn l-operaturi (8) u kwistjonijiet kuntrattwali (2).

F'termini ta' servizzi postali, l-MCA rċeviet 7 lmenti matul l-aħħar nofs tal-2025. Dawn il-każijiet ġew referuti lill-operatur postali sabiex jiġu investigati u indirizzati.

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

- Mid-936-il telefonata lill-provdituri ta' servizzi tat-telekomunikazzjoni:
 - EPIC: 66% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, 48% fi żmien 2 minuti.
 - GO: 86% mwieġba fi żmien 5 minuti, 71% fi żmien 2 minuti.
 - Melita: 95% mwieġba fi żmien 5 minuti, 87% fi żmien 2 minuti.
- Mill-209 telefonati lill-MaltaPost:
 - 91% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, 64% fi żmien 2 minuti.

Matul l-aħħar 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, il-portabilità tan-numru, ir-roaming, il-prevenzjoni ta' scams, 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 affidabili.

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