

## STQARRIJA GĦALL-ISTAMPA / 28 ta' April 2026

### L-MCA tippublika riżultati ta' sħarriġ dwar il-kwalità tal-esperjenza fis-settur tat-telekomunikazzjoni

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) ippublikat ir-riżultati ta' studju indipendenti li evalwa l-kwalità tal-esperjenza tal-konsumaturi fis-settur tat-telekomunikazzjoni. L-istudju juri li 89% ta' dawk li wieġbu huma sodisfatti bl-esperjenza tagħhom meta jużaw is-servizzi tal-internet, TV, il-mobile u tat-telefown.

Ir-riċerka twettqet mill-kumpanija PKF u giet ipprezentata waqt is-seminar tal-MCA *Safeguarding Consumers' Confidence in Digital Communications*, li sar ix-xahar li għadda. Is-seminar laqqa' flimkien l-imsieħba ewlenin biex jiddiskutu x-xejriet u l-isfidi emergenti fl-industrija tat-telekomunikazzjoni.

L-istudju sar bejn Lulju u Settembru 2025 fost 400 persuna mill-popolazzjoni Maltija minn 18-il sena 'l fuq, magħżula skont kampjun rappreżentattiv tal-popolazzjoni f'Malta u Għawdex skont l-età, is-sess u l-lokalità.

L-istħarriġ iffoka fuq diversi aspetti tal-esperjenza tal-konsumatur meta juża dawn is-servizzi, inklużi l-abbonamenti, il-metodi ta' ħlas, il-kontijiet, il-ħsarat fis-servizz u l-kumpens, it-trasparenza tal-kuntratti, il-customer care support, l-offerti fis-suq, il-livell tas-sodisfazzjon b'dawn is-servizzi, u l-espożizzjoni għal scams.

Ir-riżultati ta' dan l-istudju jipprovdu wkoll għarfien dwar l-użu ta' għodod diġitali fl-interazzjonijiet tal-konsumaturi mas-servizzi tat-telekomunikazzjonijiet. Dan jidher fil-metodi ta' ħlas, fejn id-Direct Debit u l-Internet Banking ġew identifikati bħala l-aktar metodi ta' ħlas użati. Madankollu, mill-inqas 9% ta' dawk li wieġbu indikaw li għadhom jiddependu fuq metodi ta' ħlas tradizzjonali bħal ċekkijiet jew flus kontanti. Ir-riżultati jindikaw ukoll li t-telefown jibqa' l-aktar mezz preferut ta' kif wieħed jagħmel kuntatt mal-operatur, għalkemm din il-preferenza naqset maż-żmien, minn 71% fl-2019 għal 58% fl-2022 u 49% fl-2025. Il-komunikazzjonijiet qarrieqa jibqgħu wkoll prevalenti, bir-rispondenti jirrapportaw li jirċievu xi tip ta' komunikazzjoni qarrieqa permezz ta' diversi mezzi ta' komunikazzjoni diġitali.

Dan l-istħarriġ dwar il-kwalità tal-esperjenza (QoE) jibni fuq żewġ studji preċedenti mwettqa fl-2019 u l-2022. Aktar dettalji dwar ir-riżultati huma disponibbli fuq is-sit elettroniku tal-MCA fuq din il-[holqa](#).

## Ir-riżultati ewlenin tal-istudju dwar il-kwalità tal-esperjenza fit-telekomunikazzjoni

- 47% tan-nies li huma abbonati għal bundles indikaw li l-bundle tagħhom jinkludi mill-inqas servizz wieħed li ma jużawx jew li jneħħu jekk jingħataw l-għażla.
- L-aktar metodi ta' hlas li jużaw in-nies kienu d-Direct Debit Mandate (42%) u l-Internet Banking (35%).
- Maġġoranza sinifikanti tan-nies li pparteċipaw f'dan l-istudju (84%) qalu li l-kontijiet tat-telekomunikazzjoni tagħhom kienu ċari jew ċari ħafna.
- 14% tan-nies ikkuntattjaw lill-operatur tagħhom biex jitolbu korrezzjoni fil-kont matul l-añħar 12-il xahar, u 68% esprimew sodisfazzjon dwar kif ġiet indirizzata l-kwistjoni tagħhom.
- Madwar 32% tan-nies irrappurtaw li esperjenzaw ħsara jew diskrepanza fis-servizz matul l-añħar sena. Minn dawn, 15% irċevew rifiżjoni, filwaqt li 4% oħra ġew ikkompensati permezz ta' servizzi b'xejn jew kreditu tat-telefown.
- Il-maġġoranza tan-nies (73%) li rċevew sommarju tal-kuntratt irrappurtaw li kien faċli biex jinftiehem.
- 59% tan-nies esprimew il-fehma li t-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt għandhom jibqgħu l-istess u m'għandhomx jinbiddu għat-tul kollu tal-kuntratt.
- It-telefown jibqa' l-aktar mezz ta' kif in-nies jagħmlu kuntatt mal-operatur tat-telekomunikazzjoni, għalkemm il-preferenza naqset minn 71% (2019) għal 58% (2022) u 49% (2025).
- Il-mezzi ta' customer care fis-settur tat-telekomunikazzjoni rreġistraw punteġġ medju ta' sodisfazzjon ta' 3.0, meta mqabbel ma' 2.7 għas-servizzi ta' customer care mhux relatati mat-telekomunikazzjoni.
- 38% tan-nies li pparteċipaw f'dan l-istudju jaħsbu li l-operaturi joffru offerti aħjar lil klijenti ġodda milli lil dawk eżistenti; fost dawk li nnotaw dawn id-differenzi, 63% ħassewhom trattati b'mod ingust.
- Il-livell ġenerali tas-sodisfazzjon bis-servizzi tat-telekomunikazzjoni jibqa' għoli, b'89% tan-nies li pparteċipaw f'dan l-istudju jgħidu li huma sodisfatti jew sodisfatti ħafna.
- Telefonati (71%) u SMS (67%) ġew irrappurtati bħala l-aktar mezzi komuni li bihom in-nies irċevew komunikazzjonijiet qarrieqa.
- 12% ta' dawk li wieġbu kienu vittmi ta' scams; fost dawn, 27% ma sofrew l-ebda telf, filwaqt li 42% sofrew telf finanzjarju sa €500.