Stħarriġ dwar il-Perċezzjonijiet tal-Konsumatur għas-Servizz tal-'Fixed Broadband'

Ħarsa lejn ir-riżultati ewlenin

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni ppubblikat ir-riżultati ta' stħarrig li għamlet dwar is-servizzi tal-'fixed broadband', partikolarment fil-kuntest tal-konsumaturi residenzjali. Il-parteċipanti fl-istħarriġ intalbu jwieġbu fuq kemm huma kuntenti bis-servizzi tal-internet offruti mill-operaturi lokali, dwar x'jaħsbu fuq il-prezzijiet, jekk hux qegħdin jippjanaw jew diġa' bidlux l-operatur ewlieni tas-servizz mixtri, u kif ukoll fuq il-kwalità tas-servizz offrut mill-operaturi fuq rapportaġġ ta' ħsarat.

L-istħarriġ sar mill-kumpanija Grant Thornton bejn Novembru u Diċembru 2017, permezz ta' intervisti bit-telefown lil diversi familji magħżula b'mod każwali f'kampjun rappreżentattiv. F'dan l-istħarrig ipparteċipaw b'kollox 903 familji.

Jiżdied in-numru ta' residenzi b'aċċess għall-internet

94% tad-djar residenzjali f'Malta għandhom aċċess għall-internet. Dan ifisser żieda ta' 17-il punt perċentwali meta mqabbel mar-riżultat ta' stħarriġ simili li sar fl-2015. Dawk li wieġbu li m'għandhomx aċċess għall-internet, qalu li mhumiex beħsiebhom jixtru s-servizz matul is-stt xhur ta' wara dan l-istħarriġ.

Dawk li m'għandhomx aċċess għall-internet qalu li dan is-servizz mhuwiex neċessarju għalihom, ħafna drabi għax ma jsibuhiex faċli li jużawh.

Il-prezz fattur ewlieni li jaffettwa l-għażla tal-konsumatur

L-istħarriġ jindika li l-prezz mitlub għas-servizz tal-internet jibqa' kulma jmur fattur determinati għal numru sostanzjali ta' parteċipanti fl-istħarrig. 37% tal-parteċipanti qalu li l-prezz huwa l-fattur ewlieni li fuqu jibbażaw id-deċiżjoni tagħhom dwar minn fejn jixtru s-servizz. It-tip ta' 'download speed' offrut

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

mill-operatur huwa wkoll fattur relevanti għal-32% tal-parteċipanti. 22% tal-parteċipanti qalu wkoll li d-disponibbiltà tas-servizz ta' internet f''bundle' huwa fattur ieħor li jiddetermina l-għażla tagħhom bejn prodott u ieħor, kif ukoll bejn operatur u ieħor.

Domanda akbar għal internet b' 'download speed' ta' aktar minn 30Mbps

L-istħarriġ jindika wkoll żieda qawwija fix-xiri ta' servizzi ta' internet b' 'download speed' ta' aktar minn 30Mbps. Filfatt, 78% tal-parteċipanti b'abbonament tal-internet qalu li għandhom dan it-tip ta' servizz. Dan ifisser żieda ta' 45 punt perċentwali meta mqabbel mar-riżultat rispettiv irreġistrat fl-istħarriġ tal-2015.

Dawk b'abbonament tal-internet b' 'download speed' ta' 100Mbps jew aktar, żdiedu bi 18-il punt perċentwali, minn 3% fl-2015 għal 21% fl-2017.

Nuqqas ta' għarfien mill-konsumaturi dwar id-'download speed'

L-istħarriġ jindika li minkejja li d-'download speed' jiddetermina sa ċertu punt l-għażla li jagħmel il-konsumatur, kienu biss 28% tal-parteċipanti b'abbonament tal-internet li kienu jafu x'inhu l-livell ta' 'download speed' li normalment jintlaħaq fir-residenzi tagħhom, meta mabbel ma' dak irreklamat mill-operatur. Dan in-nuqqas ta' għarfien kien osservat konsistentament f'kull stħarriġ li sar mill-Awtorità sa mill-2013 'l quddiem. Jidher iżda li fl-2017 il-persentaġġ ta' dawk li kienu jafu d-differenza bejn id-'dowload speed' milħuq u dak irreklamat, żdied b'19-il punt perċentwali meta mqabbel mal-2013.

Xejra oħra relevanti miksuba mir-riżultati tal-istħarriġ, tindika li 18% biss tal-parteċipanti li wieġbu li għandhom aċċess għall-internet, qalu li jagħmlu testijiet fuq il-veloċità tas-servizz mixtri, sabiex iqabblu ma' dak li jkun qiegħed jirreklama l-operatur. Mit-tagħrif miġbur joħroġ li 60% ta' dawk li għamlu t-testijiet neċessarji sabu li l-veloċità miksuba fir-residenza tagħhom, kienet anqas minn dik irreklamata.

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

Il-konsumaturi sodisfatti bil-kwalità tas-servizz

Il-parteċipanti kellhom kliem ta' tifħir fuq il-kwalità tas-servizz tal-internet li jasal fi djarhom. Filfatt, 53% u 28% tal-parteċipanti li għandhom abbonament tal-internet qalu li huma sodisfatti jew sodisfatti ħafna rispettivament, bis-servizz. Għalhekk, madwar 81% jidhru li huma kuntenti bil-kwalità tas-servizz attwali, li jfisser 2% aktar minn dak li ħareġ fl-istħarriġ tal-2015. Kienu biss 3% tal-abbonati li jħossu li mhumiex sodisfatti bil-kwalità tas-servizz. Il-kumplament tal-parteċipanti qalu li huma indifferenti fuq dan l-aspett.

Nuqqas ta' għarfien fuq l-ispiża ta' kull xahar u l-prezzijiet mitluba mill-operaturi

Minkejja li kienu bosta l-parteċipanti li indikaw il-prezz bħala fattur ewlieni li jaffettwa l-għażla tas-servizz ta' internet li jinxtara, kienu biss 54% tal-parteċipanti li qalu li jafu kemm jonfqu kull xahar fuq l-abbonament tagħhom.

Dawk li qalu li ma jafux kemm hija l-ispiża ta' kull xahar, normalment jixtru servizzi f' 'bundle', li jagħmluha diffiċli sabiex il-konsumatur ikun jaf eżatt x'qed jonfoq fuq is-servizz tal-internet waħdu.

Tnejn minn kull tliet parteċipanti li qalu li jafu kemm jonfqu fix-xahar, indikaw li l-ispiża tagħhom tammonta għal bejn €20 u €50. Barraminnhekk, 47% li wieġbu fuq in-nefqa jħossu li din hija waħda relattivament għolja.

Servizz sodisfaċenti offrut f'każ ta' rapportaġġ dwar ħsarat

47% tal-parteċipanti qalu li rrapportaw tal-inqas ħsara waħda, jew qtugħ fis-servizz tal-internet, fit-tnax-il xahar ta' qabel sar l-istħarriġ. Meta mqabbel mar-riżultat miksub fl-2015, dan ifisser żieda ta' 12-il punt perċentwali. Madanakollu, 69% ta' dawk li rrapportaw xi ħsarat, qalu wkoll li l-operatur inkwistjoni indirizza l-problema fis-servizz b'mod sodisfaċenti.

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840

L-MCA tistħarreġ il-perċezzjonijiet tal-konsumaturi dwar servizzi varji tal-komunikazzjoni elettronika kull sentejn. Dan bil-għan li tinġabar informazzjoni fuq kif il–konsumaturi Maltin iħarsu lejn dawn is-servizzi offruti mill-operturi lokali. Dan l-eżerċizzju ilu għaddej mill-2008.

L-informazzjoni miġbura titfa' dawl fuq il-ħtiġijiet tal-konsumatur f'dan il-qasam, u fuq kif l-operaturi wieġbu għat-tibdil li seħħ fis-swieq relevanti matul is-snin. Ir-riżultati ta' dan l-eżerċizzju jsaħħu l-id regolatorja tal-MCA, bl-għan aħħari li tassigura kompetizzjoni u investiment sostenibbli fis-settur tal-komunikazzjoni elettronika f'Malta.

Metodoloġija

Dan l-istħarriġ sar permezz ta' ġbir ta' informazzjoni minn kampjuni ta' parteċipanti, maqsuma skont l-età u l-kompożizzjoni soċjali u reġjonali ta' Malta. L-intervisti saru fuq bażi ta' 'Telephony Computer-assisted interviewing' (CATI).

Għal aktar informazzjoni agħfas fuq dan il-link.

Għal aktar informazzjoni inti ġentilment mitlub tikkuntattja lil:
Rachel Baldacchino, Communications Coordinator fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni,
Tel: (+356) 22059406, Mob: (+356) 79695695, Email: rachel.baldacchino@mca.org.mt
Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840