Referenza MCA:

TAQSIMA TAL-AFFARIJIET TAL-KONSUMATURI

Formola ta' Lment

*Imla din il-formola jekk tixtieq tgħarraf lit-Taqsima tal-Affarijiet tal-Konsumaturi bl-ilment tiegħek. Biex l-MCA tkun tista' tieħu azzjoni, għandek **l-ewwel** tgħarraf lill-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz bl-ilment tiegħek. Għal informazzjoni dwar kif għandha timtela' din il-formola, ċempel fuq 21336840.*

Din il-formola tista' timtela' elettronikament [fuq l-iskrin tal-kompjuter tiegħek] u tintbagħat bl-*imejl* fuq customercare@mca.org.mt. Jekk tixtieq tista' wkoll toħroġ kopja tagħha, timliha bil-miktub u tibgħatielna bil-posta. Jekk għandek bżonn aktar tagħrif, jew jekk tixtieq kopja ta' din il-formola f'format ieħor, inti ġentilment mitlub tikkuntattjana fuq in-numru tat-telefon 21336840.

ID-DETTALJI TIEGĦEK			
Kunjom		Titlu	
Isem/Ismijiet			
Numru tal-Passaport/Karta tal-Identità			
Indirizz u kodiċi postali			
Numru fejn nistgħu nagħmlu kuntatt miegħek			
Numru tat-telefon/mowbajl		Imejl	

MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

DETTALJI DWAR L-ILMENT TIEGĦEK

Isem il-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz	

JEKK JOGĦĠBOK IMMARKA S-SERVIZZ LI GĦANDEK ILMENT DWARU:

☐ TELEFONIJA ĊELLULARI ☐ TELEFONIJA FISSA ☐ INTERNET

☐ TELEVIŻJONI ☐ PAKKETT/I TA' SERVIZZI ☐ POSTA

☐ SERVIZZI OĦRA*

**Jekk immarkajt SERVIZZI OĦRA, jekk jogħġbok ikteb liema hu s-servizz li għandek ilment dwaru:*______________________________

- Meta kienet l-ewwel darba li ħsibt li seta' kien hemm problema?

Jum	Xahar	Sena

- Meta kienet l-ewwel darba li ressaqt l-ilment tiegħek mal-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz?

Jum	Xahar	Sena

- Waslitlek kopja bil-miktub tad-deċiżjoni finali li ttieħdet mill-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz fir-rigward tal-ilment tiegħek?

LE ☐ IVA* ☐

* Jekk għażilt IVA, inti ġentilment mitlub tibgħatilna kopja tal-ittra tad-deċiżjoni finali li rċevejt mingħand il-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz flimkien ma' din il-formola.

MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

- Saru xi proċeduri bil-qorti jew bit-tribunal, jew proċeduri ta' arbitrazzjoni b'konnessjoni mal-ilment tiegħek?

  ☐ IVA* ☐ LE

- Ikkuntattjajt xi Awtorità oħra rigward l-ilment tiegħek?

  ☐ IVA* ☐ LE

* Jekk irrispondejt IVA għal kwalunkwe waħda minn dawn iż-żewġ mistoqsijiet, jekk jogħġbok agħti aktar dettalji hawnhekk:

SOMMARJU TAL-ILMENT TIEGĦEK

…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………
…………………………………………………………………………………………

- **X'azzjoni tixtieq li tittieħed mill-kumpanija li qed tipprovdilek is-servizz biex tissolva l-problema marbuta mal-ilment tiegħek?**

……

……

……

……

L-APPROVAZZJONI TIEGĦEK BIEX IT-TAQSIMA TAL-AFFARIJIET TAL-KONSUMATURI TKUN TISTA' TINVESTIGA L-ILMENT LI RESSAQT

☐ Immarka din il-kaxxa sabiex tagħti l-kunsens tiegħek sabiex l-ilment tiegħek jiġi kkunsidrat mit-Taqsima tal-Affarijiet tal-Konsumaturi u nikkonferma li:

- Informajt ruħi dwar u fhimt il-mod li bih topera t-Taqsima tal-Affarijiet tal-Konsumaturi tal-MCA u ninsab konxju dwar il-punt sa fejn l-MCA tista' tgħinni bl-ilment tiegħi.
- Nawtorizza lill-MCA sabiex tikkuntattja lill-kumpanija li qed tipprovdili s-servizz li għandi tilwima magħha u nagħtiha wkoll permess biex titlob kopji ta' kwalunkwe dokumentazzjoni relatata mal-ilment tiegħi.
- Ninsab konxju tal-fatt li l-MCA se tkun qed tagħmel użu minn *data* personali tiegħi, li jistgħu jinkludu wkoll informazzjoni ta' natura kunfidenzjali, sabiex tieħu ħsieb l-ilment tiegħi b'mod effettiv.
- Ninsab konxju tal-fatt li jista' jkun hemm bżonn li jsir skambju ta' informazzjoni dwar l-ilment tiegħi ma' organizzazzjonijiet oħra.
- Ninsab konxju tal-fatt li t-Taqsima tal-Affarijiet tal-Konsumaturi tal-MCA tipproċessa l-ilmenti b'mod differenti minn dak li s-soltu jintuża mill-qrati, u li s-sistema tagħha s-soltu ma titlobx

li jsiru udjenzi fil-preżenza fiżika tal-persuni kkonċernati, iżda permezz ta' korrispondenza/laqgħat.

- Ninsab konxju tal-fatt li l-MCA tista' tagħmel użu mill-fatti ddikjarati fl-ilment tiegħi bħala eżempju ta' meta l-affarijiet ma jmorrux kif mistenni, iżda dejjem se tirrispetta l-privatezza tiegħi u tiggarantixxi l-kunfidenzjalità tal-informazzjoni personali tiegħi, bl-eċċezzjoni ta' kif ġiet awtorizzata biex taġixxi hawn fuq għall-iskop tal-immaniġjar tal-ilment tiegħi.

- Ninsab konxju tal-fatt li d-*data* personali misjuba f'din il-formola hija protetta mid-dispożizzjonijiet tal-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-*Data* (Kap. 440) u tar-Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data (Regolament (UE) 2016/679) u li t-Taqsima tal-Affarijiet tal-Konsumaturi tal-MCA se tipproċessa biss din id-*data* għall-iskop ta' dan l-ilment u għandha timpenja ruħha li timplimenta l-miżuri xierqa bil-għan li tipproteġi l-kunfidenzjalità u l-integrità tad-*data* kollha pproċessata.

- **Jien niċċertifika u nikkonferma li, skont l-aħjar għarfien tiegħi, l-informazzjoni mogħtija f'din il-formola hija vera, preċiża, korretta u kompluta.**

MIN QED IRESSAQ L-ILMENT HUWA MITLUB JIFFIRMA HAWN TAĦT

________________________ ________________

Firma Data

Ftakart…	Ibgħat bil-posta lil dan l-indirizz...
➢ Issemmi dak kollu li xtaqt tgħidilna dwar l-ilment tiegħek? ➢ Tinkludi kopji ta' korrispondenza jew dokumenti rilevanti?	**Taqsima tal-Affarijiet tal-Konsumaturi** **L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni** **Valletta Waterfront** **Ix-Xatt ta' Pinto** **Floriana FRN 1913** **Malta** **Tel: 21 336 840** **Imejl: customercare@mca.org.mt**

	Sit elettroniku: www.mca.org.mt