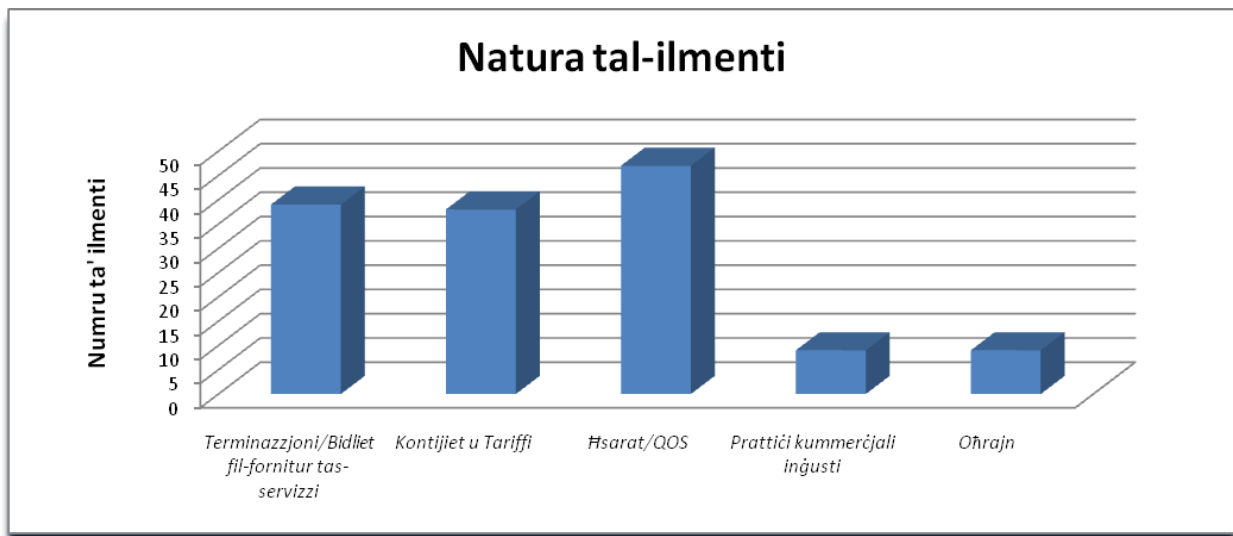


L-MCA rċiviet 142 ilment u 279 talba għall-informazzjoni fl-ewwel sitt xhur tal-2015.

L-MCA qed tippublika l-aħħar statistika f'dan ir-rigward.

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) ippublikat rapport dwar l-ilmenti li rċiviet fl-ewwel sitt xhur tal-2015. L-Awtorità rċiviet total ta' 142 ilment, li 91% minnhom ġew magħluqin f'inqas minn għoxrin ġurnata ta' xogħol. L-Awtorità rċiviet ukoll 279 talba għall-informazzjoni mingħand il-konsumaturi. Fost dawn l-ilmenti/mistoqsijiet hemm diversi każijiet li fuqhom l-MCA m'għandha l-ebda ġurisdizzjoni u għalhekk ma setgħetx tipprovdi l-assistenza neċessarja lill-konsumaturi. F'każijiet bħal dawn, l-MCA iddirigiet lill-konsumaturi lejn l-Awtorità kkonċernata.

L-aktar ilmenti komuni li rċiviet l-Awtorità kienu jittrattaw ħsarat fis-servizz/i u l-kwalità tas-servizz/i. B'mod partikolari, ħsarat irrapportati fis-servizzi iġġarbu fis-servizzi tat-telefonija fissa u tat-televiżjoni. Ħsarat fis-servizzi jistgħu jkunu kkawżati min-numru ta' fatturi fosthom, degradazzjoni tas-sevizz, użu ħażin, *force majeure* u ħsarat ikkawżati minn terzi persuni. Fatturi oħrajn li jistgħu jikkawżaw ħsarat fis-servizz huma, danni fl-infrastruttura tal-operatur, danni fil-*wiring* intern tar-residenza tal-konsumatur jew ħsara fl-apparat. F'dawn it-tip ta' każijiet, l-Awtorità ssegwi l-azzjonijiet meħuda mill-fornitur tas-servizz sabiex tiġi indirizzata l-ħsara mgarrba mill-konsumatur fl-inqas ħin possibli. F'dawk il-każijiet investigati mill-MCA fejn kien evidenti li l-ħsara kienet ikkawżata mill-infrastruttura tal-operatur, il-konsumaturi ġew ipprovduti l-kumpens applikabbli kif indikat fil-kuntratt tagħhom.



F'dan il-perjodu, l-Awtorità rċiviet ukoll numru ta' ilmenti dwar terminazzjoni u tibdil tal-fornitur tas-servizz. Ir-rapport jindika li n-numru ta' ilmenti f'dan ir-rigward naqas meta imqabbel max-xhur ta' qabel. Għalkemm l-Awtorità rat dan it-tnaqqis, xorta baqgħet tircievi numru konsiderevoli ta' ilmenti ta' din in-natura. Meta tinvestiga dawn it-tip ta' ilmenti, l-Awtorità tiggwida lill-konsumaturi dwar il-proċedura li jridu jseguw sabiex is-

servizzi jiġu tterminati b'mod effettiv. L-Awtorità ukoll tassicura li l-operaturi qegħdin jimxu mal-proċedura ta' terminazzjoni tagħhom. L-Awtorità rċiviet ukoll numru ta' każijiet fejn il-konsumaturi esperjenzaw problema meta ġew biex jaqilbu n-numru tat-telefonija minn operatur għall-ieħor. F'dawn il-każijiet l-Awtorità kkuntattjat il-fornituri tas-servizzi ikkonċernati biex in-numri jinqalbu mill-aktar fiss possibli.

L-Awtorità rreġistrat ukoll għadd ta' lmenti f'dak li għandu x'jaqsam ma' kontijiet, ħlasijiet u tariffi. F'dawk il-każijiet fejn kien hemm ħlasijiet mitluba li ma kienux iġġustifikati, l-Awtorità intervjeniet billi assigurat li l-kontijiet ġew riveduti kif meħtieġ. Għalkemm l-Awtorità rat tnaqqis f'dawn it-tip ta' ilmenti, l-MCA qed tkompli tħares mill-qrib lejn dawn it-tip ta' każijiet biex tassicura li din s-sitwazzjoni tkun indirizzata. Fuq in-naħa l-oħra, l-Awtorità irċiviet ukoll ilmenti mingħand konsumaturi li kellhom bżonn ta' aktar tagħrif dwar ċertu dettalji fil-kontijiet tagħhom. F'dawn iċ-ċirkostanzi l-Awtorità talbet lill-operaturi sabiex jassistu biex b'hekk setgħet tingħata l-informazzjoni meħtieġa lil dawk il-konsumaturi.

Ilmenti dwar servizzi postali komplew jonqsu fl-ewwel sitt xhur tal-2015, b'total ta' żewġ ilmenti irraportati għand l-Awtorità. L-Awtorità resqet dawn il-każijiet għall-attenzjoni tal-MaltaPost sabiex tittieħed l-azzjoni neċessarja bil-għan li kull nuqqas identifikat jiġi indirizzat. Matul dan il-perjodu, l-Awtorità ma rreġistratx l-ebda ilment dwar xiri u bejgħ minn fuq l-internet.

Dawk il-konsumaturi li mhumiex sodisfatti bir-rimedju mogħti lilhom meta resqu l-ilment tagħhom għand l-operatur huma mħegġa sabiex iressqu l-ilment tagħhom mal-Awtorità. Il-pubbliku jista' jikkuntattja lill-MCA bit-telefon fuq 21336840 jew billi jibgħat imajl lill-customercare@mca.org.mt.

Ir-rapport sħiħ huwa disponibbli fuq il-websajt tal-MCA jew billi tikklikkja hawn <http://www.mca.org.mt/consumer/notices-and-announcements/end-user-affairs-half-yearly-report-january-june-2015-0>.

Tmien

Għal aktar informazzjoni, tista' tikkuntattja lil:

Sharon Scerri, Koordinatur tar-Relazzjonijiet mal-Media u l-Komunikazzjoni Online, Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni
Tel: 2205 9406, Mob: 9906 6200, Imejl: pr@mca.org.mt

Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Valletta Waterfront, ix-Xatt ta' Pinto, Floriana FRN 1913 Tel: (+356) 21 336 840