# MIN AĦNA?

Fost affarijiet oħra, l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni aktar magħrufa bħala MCA, tirregola s-servizzi tat-telefonija fissa u mobbli, kif ukoll is-servizzi tal-internet, tat-televiżjoni, tal-kummerċ elettroniku (eCommerce) u tal-posta.

Wieħed mill-għanijiet ewlenin tagħha huwa li tippromwovi l-interessi tal-konsumaturi, billi taħdem mill-qrib mal-operaturi sabiex jiġu indirizzati kwistjonijiet li jikkonċernaw lill-konsumatur, u billi tiżgura li l-operaturi joperaw b'konformità mal-obbligi legali tagħhom.

Apparti l-qasam regolatorju, l-Awtorità toħloq inizjattivi biex tħeġġeġ lin-nies jużaw it-teknoloġija kemm fi djarhom, kif ukoll fuq il-post tax-xogħol.

# KIF TISTA' TGĦINEK L-MCA

Jekk ikollok xi problema dwar xi servizz li tirregola l-MCA, għandek l-ewwel tikkuntattja lill-operatur tiegħek għax ħafna drabi l-problema tiġi solvuta faċilment. Iżda jekk tibqa' mhux sodisfatt bl-azzjoni u/jew is-soluzzjoni offruta mill-operatur tiegħek, int tista' tiftaħ ilment magħna. Dan tista' tagħmlu billi timla l-formola tal-ilment li tinstab fuq is-sit elettroniku tagħna – **www.mca.org.mt**

**Meta tressaq ilment mal-MCA, huwa importanti li tipprovdi kull informazzjoni li għandek disponibbli. F'ħafna mill-każijiet, l-MCA ikollha bżonn din l-informazzjoni:**

- kopja tal-kuntratt tas-servizz tiegħek;
- kopji ta' kwalunkwe korrispondenza mal-operatur tiegħek relatata mal-ilment tiegħek;
- kopji ta' kontijiet, jekk u meta applikabbli; u
- kwalunkwe dokumentazzjoni relevanti oħra.

Jista' jkun li mhux dejjem inkunu nistgħu ngħinuk minħabba l-fatt li l-ilment tiegħek ma jkunx jaqa' taħt ir-responsabbiltajiet tagħna. F'dawn iċ-ċirkostanzi, aħna nirrakkomandaw metodi oħra biex tissolva l-kwistjoni tiegħek billi nirreferuk lejn forum xieraq li fih ikun jista' jiġi indirizzat il-każ.

# FATTURI LI GĦANDEK TFITTEX QABEL MA TIFFIRMA KUNTRATT GĦAS-SERVIZZ TAT-TELEKOMUNIKAZZJONI

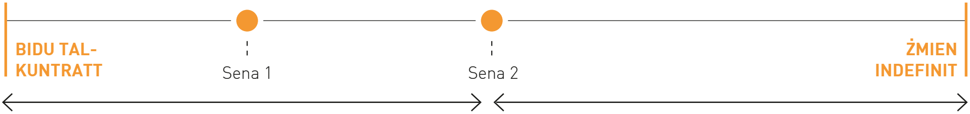
**Qabel ma tiffirma kuntratt, huwa importanti li tqis dawn l-affarijiet:**

- iż-żmien massimu għall-installazzjoni tas-servizz;
- l-ispejjeż kollha tas-servizz;
- metodi ta' ħlas differenti;
- kif tista' taċċessa l-kontijiet tiegħek;
- iż-żmien massimu għat-tiswija f'każ ta' xi ħsarat;
- il-proċedura ta' kif l-operatur jindirizza l-ilmenti u l-mistoqsijiet;
- **it-tul tal-kuntratt;**
- il-proċedura biex ittemm is-servizz; u
- penali li jistgħu japplikaw jekk ittemm il-kuntratt qabel iż-żmien.

## ID-DRITTIJIET TIEGĦEK META TWAQQAF SERVIZZ TAT-TELEKOMUNIKAZZJONI

Għal abbonament ta' servizz għal żmien definit, jeħtieġ li jkun hemm ftehim bil-miktub bejn l-operatur u l-abbonat.

Il-kuntratt tas-servizz jista' jiġi mġedded awtomatikament għal żmien indefinit. L-abbonat għandu d-dritt li jirrifjuta t-tiġdid tal-kuntratt u jittermina s-servizz.




**F'dan il-perjodu, l-operatur ma jistax joffrilek kuntratt li jorbtok għal aktar minn sentejn**

1. Jekk inti twaqqaf il-kuntratt f'dan il-perjodu, tista' **teħel penali** skont kif imniżżel fil-kuntratt.
2. Jekk tkun ibbenefikajt minn xi tagħmir issussidjat, bħal per ezempju mowbajl bi prezz irħas, jew li ngħata b'xejn, hemm il-possibbiltà li tħallas id-differenza, jew l-ammont sħiħ dovut.
3. F'każ li l-operatur ibiddel xi termini u kundizzjonijiet tas-servizz, dan għandu l-obbligu li jinfurmak b'dawn it-tibdiliet bil-miktub mill-inqas 30 ġurnata qabel ma dawn it-tibdiliet jidħlu fis-seħħ. Jekk inti ma taqbilx mat-tibdiliet proposti, għandek id-dritt li twaqqaf is-servizz mingħajr ma teħel penali.

**F'dan il-perjodu, inti għandek id-dritt twaqqaf is-servizz, f'kwalunkwe żmien mingħajr ma teħel penali**

1. Jekk l-operatur ibiddel xi termini u kundizzjonijiet tas-servizz f'dan il-perjodu, xorta waħda għandu l-obbligu li jinfurmak b'dawn it-tibdiliet bil-miktub mill-inqas 30 ġurnata qabel ma dawn it-tibdiliet jidħlu fis-seħħ. Jekk inti ma taqbilx mat-tibdiliet proposti, għandek id-dritt li twaqqaf is-servizz mingħajr ma teħel penali.