MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY
ensuring connectivity

Stħarriġ dwar il-Perċezzjonijiet tal-Konsumaturi fuq is-Servizzi tal-'Bundles'

Ħarsa ġenerali lejn ir-riżultati

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni ppubblikat ir-riżultati ta' stħarrig li għamlet dwar is-servizzi ta' komunikazzjoni mixtrija f' 'bundle' fost konsumaturi residenzjali. F'dan l-istħarriġ, il-parteċipanti ntalbu jagħtu informazzjoni fuq kemm huma sodisfatti bis-servizzi tal-'bundles' offruti mill-operaturi lokali; fuq x'jaħsbu dwar il-prezzijiet mitluba; jekk hux qegħdin jippjanaw jew diġa' biddlux l-operatur ewlieni tas-servizz mogħti lilhom; kif ukoll fuq il-kwalità tas-servizz offrut meta rrapportaw ħsara fis-servizz.

L-istħarriġ sar minn EMCS f'isem l-MCA, permezz ta' intervisti bit-telefown lil diversi familji magħżula b'mod każwali f'kampjun rappreżentattiv. F'dan l-istħarriġ ipparteċipaw b'kollox 840 familja.

Rata għolja ta' abbonamenti fuq 'bundles'

96% tal-parteċipanti li wieġbu l-istħarriġ qalu li għandhom abbonament għal servizzi ta' komunikazzjoni fuq 'bundle'. L-abbonamenti fuq 'bundles' tat-tip 'triple-play' huma l-iktar popolari fost il-parteċipanti. Filfatt, 45% tal-parteċipanti qalu li l-'bundle' tagħhom jinkludi s-servizzi tat-televixin, l-internet u t-telefonija fuq konnessjoni fissa. 36% tal-parteċipanti b'abbonament ta' 'bundle' qalu li għandhom erba' servizzi ta' komunikazzjoni fl-abbonament, inkluż it-telefonija fuq mowbajl. Il-kumplament qalu li l-abbonament tagħhom jinkludi biss żewġ servizzi ta' komunikazzjoni.

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

Prezz imnaqqas fuq l-aċċess u kont wieħed fix-xahar l-aktar li jħajru lill-abbonati jixtru 'bundles'

59% ta' dawk li qalu li għandhom abbonament ta' 'bundle' jgħidu li l-iskont fuq il-prezz tal-aċċess kif ukoll offerti promozzjonali oħra huma r-raġuni primarja għalfejn għażlu li jixtru abbonament ta' 'bundle' minflok abbonament separat għal kull servizz ta' komunikazzjoni. 34% oħra ta' dawk b'abbonament ta' 'bundle' semmew ukoll il-fatt li jirċievu kont wieħed fix-xahar bħala raġuni ewlenija għall-għażla tagħhom.

Il-maġġoranza tal-abbonati għandhom għarfien dwar l-ispiża ta' kull xahar

Erbgħa minn kull ħames parteċipanti b'abbonament ta' 'bundle' qalu li għandhom għarfien fuq l-ispiża medja tagħhom ta' kull xahar.

Madwar 52% tal-parteċipanti qalu li n-nefqa tagħhom kienet tammonta għal bejn €30.00 u €49.99 kull xahar. Dan ifisser żieda ta' 13-il punt perċentwali fl-ispiża ta' kull xahar meta mqabbel ma' dak li ħareġ mill-istħarriġ tal-2015. 31% tal-parteċipanti qalu li jonfqu iktar minn €50.00 fix-xahar fuq l-abbonament ta' 'bundle' li għandhom. Dan ifisser żieda ta' 10 punti perċentwali meta mqabbel ma' dak irrapportat fl-2015.

40% tal-parteċipanti li kienu jafu x'inhi n-nefqa tagħhom qalu li jħossu li l-ispiża ta' kull xahar kienet għolja filwaqt li 42% jħossu li n-nefqa tagħhom kienet raġonevoli.

Livell għoli ta' sodisfazzjon bis-servizz

75% tal-parteċipanti sostnew li kienu 'sodisfatti' jew 'sodisfatti ħafna' bil-kwalità tas-servizz offurt lilhom mill-operatur. Dan ifisser 4 punti perċentwali inqas minn dak irrapportat fl-2015.

Kienu biss 4% tal-parteċipanti li għandhom abbonament ta' 'bundle' li esprimew nuqqas ta' sodisfazzjon bil-kwalità tas-servizz, filwaqt li 21% huma indifferenti. Qtugħ spiss tas-servizz kif ukoll servizz batut ta' 'customer care' kienu identifikati bħala fatturi ewlenin għal dan.

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

64% tal-parteċipanti sostnew li esperjenzaw tal-inqas ħsara waħda fis-servizzi fl-aħħar tnax il-xahar. Madankollu, il-maġġoranza ta' dawn kienu sodisfatti bil-livell ta' servizz mogħti lilhom mill-operatur f'dawn iċ-ċirkostanzi.

Bidla fl-operatur mhux popolari anki fejn il-prezz żdied

Kienu biss 2% tal-parteċipanti li qalu li biddlu l-operatur tagħhom fl-aħħar sentejn. Dan huwa 7 punti perċentwali inqas minn dak irrapportat fl-istħarrig tal-2015.

Riżultati minn dan l-istħarriġ juru li madwar terz tal-parteċipanti kienu lesti jibdlu l-operatur tagħhom f'kas ta' żieda ta' 10% fil-prezz tas-servizz tal-'bundle'. 42% tal-parteċipanti qalu li kienu lesti jibqgħu mal-istess operatur minkejja l-bidla fil-prezz. 21% tal-parteċipanti qalu li f'kas ta' żieda fil-prezz xorta jibqgħu mal-istess operatur imma jagħżlu 'bundle' li huwa orħos. Kienu biss 5% tal-parteċipanti li qalu li f'kas ta' żieda fil-prezz, ma jibqgħux fuq 'bundle' imma jeqilbu għal servizzi 'stand-alone'.

Metodoloġija

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 jkun li nassiguraw kompetizzjoni u investiment sostenibbli fis-settur tal-komunikazzjoni elettronika f'Malta.

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

Għal aktar informazzjoni dwar ir-riżultati tal-istħarriġ agħfas fuq dan il-link.

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