MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

Stqarrija / 27 ta' Ottubru 2017

Ftit aktar minn 100 ilment u 235 talba għall-informazzjoni lill-MCA fl-ewwel nofs tas-sena

Ippubblikata l-istatistika

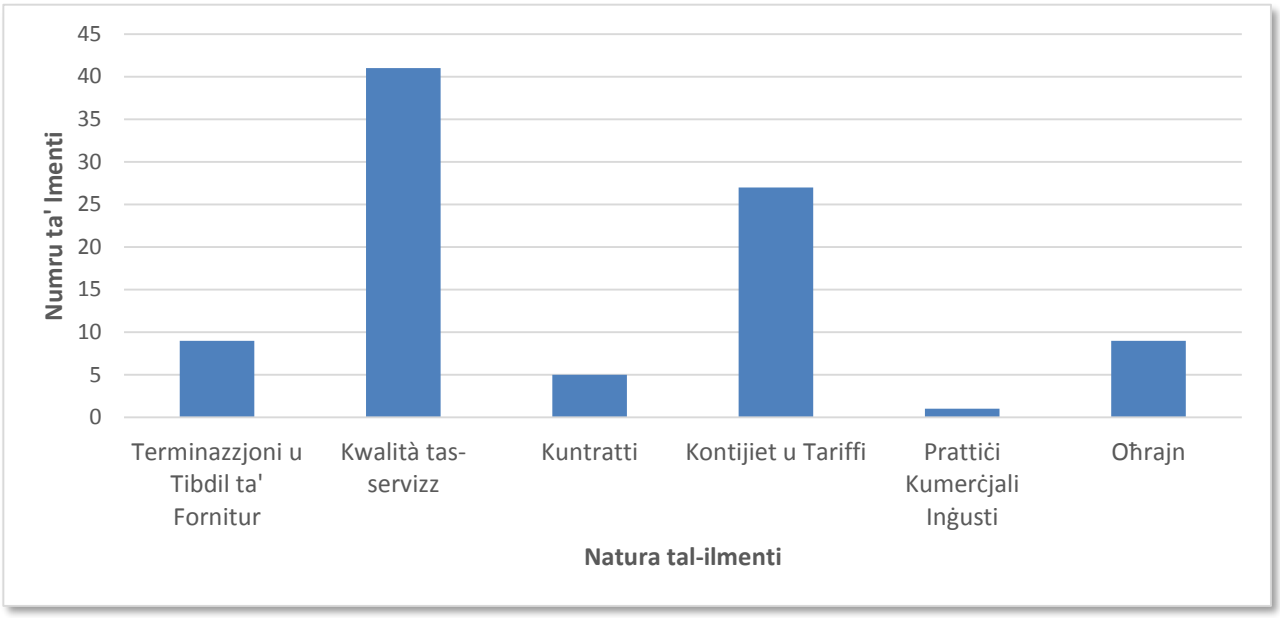
Wara t-tnaqqis irreġistrat fl-aħħar sitt xhur tas-sena 2016, għal darb'oħra, l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA), reġgħet irreġistrat tnaqqis ta' 15% fin-numru ta' lmenti, fl-ewwel nofs ta' din is-sena. Dan ħareġ minn statistika miġbura mill-MCA, u li tiġi ppubblikata f'rapport, darbtejn fis-sena.

Matul l-ewwel sitt xhur ta' din is-sena, il-MCA rċeviet 102 ilmenti mingħand abbonati ta' servizzi tat-telefonija, tal-internet, it-televiżjoni u s-servizzi postali. 95% minn dawn l-ilmenti ngħalqu f'inqas minn 20 ġurnata ta' xogħol. L-Awtorità rċeviet ukoll mal-235 talba għall-informazzjoni mingħand konsumaturi.

Waħda mill-funzjonijiet tal-Awtorità hija li toffri l-opportunità lill-konsumatur sabiex iressaq għandha l-ilment tiegħu meta dan ma jkunx sodisfatt bir-rimedju li jkun offra l-operatur, li miegħu jkun abbonat. F'każi bħal dawn, l-azzjoni li l-Awtorità għandha l-jedd li tieħu tiddependi min-natura tal-ilment u mis-setgħat legali li għandha l-MCA f'dan ir-rigward. Jista' jkun hemm każijiet fejn minkejja li l-ilment ikun dwar servizz irregolat mill-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, l-istess Awtorità ma jkollhiex is-saħħa legali sabiex tintervjeni u b'hekk ikollha tirreferi lill-konsumatur għand l-entità kompetenti, sabiex tkun indirizzata l-kwistjoni.

L-aktar ilmenti komuni mill-konsumaturi kienu dwar ħsarat fis-servizzi, fejn fl-ewwel sitt xhur ta' din is-sena, il-MCA investigat b'kollox 17-il ilment ta' dan it-tip. Il-fatturi li jikkawżaw ħsarat fis-servizz huma diversi u jinkludu fost oħrajn: degradazzjoni tas-servizz; użu ħażin; *force majeur;* u ħsarat ikkawżati minn terzi persuni, kif ukoll danni fl-infrastruttura tal-operatur; danni fil-*wiring* intern tar-residenza tal-konsumatur; jew ħsara fit-tagħmir. F'kull każ l-Awtorità tara li tittieħed azzjoni f'waqta min-naħa tal-operatur, sabiex tissewwa l-ħsara fl-inqas żmien possibbli. F'dawk il-każi li investigat l-MCA, fejn kien evidenti li l-ħsara kienet ikkawżata mill-infrastruttura tal-operatur, il-konsumaturi ġew ikkumpensati skont kif jistipula l-kuntratt tagħhom.

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-MCA rċeviet ukoll 27 ilment dwar kontijiet, u f'seba' każi minnhom intervjeniet sabiex jiġu riveduti l-istess kontijiet. Matul dan il-perjodu ġie nnotat tnaqqis fin-numru ta' dawn it-tip ta' lmenti, meta mqabbel mas-sitt xhur ta' qabel.

Fl-istess perjodu, l-Awtorità rreġistrat ukoll tnaqqis fin-numru ta' lmenti dwar it-terminazzjoni u t-tibdil tal-fornitur tas-servizz. B'kollox l-MCA rċeviet total ta' disa' lmenti ta' dan it-tip u fi tliet każi, intervjeniet sabiex tassigura li l-operatur ikkonċernat jittermina. F'każijiet oħra l-Awtorità ggwidat lill-konsumatur in-kwistjoni sabiex isegwi l-proċeduri tat-terminazzjoni.

L-Awtorità rċeviet ukoll 10 ilmenti dwar is-servizz postali, li tressqu għall-attenzjoni tal-operatur, sabiex tittieħed l-azzjoni neċessarja. Ebda lment dwar xiri u bejgħ minn fuq l-internet ma kien irreġistrat fl-ewwel sitt xhur tal-2017.

Dawk il-konsumaturi li ma jkunux sodisfatti bir-rimedju li jingħata lilhom mingħand l-operatur, huma mħeġġa jiftħu l-ilment tagħhom mal-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni. Kuntatt mal-MCA jista' jsir permezz tat-telefon fuq 21336840 jew permezz ta' email fuq customercare@mca.org.mt.

Għal aktar tagħrif interessanti, wieħed jista' jżur il-paġna ta' Facebook tal-MCA, is-sit elettroniku u Youtube.

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

MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

Stqarrija / 27 ta' Ottubru 2017

Ir-rapport sħiħ huwa disponibbli fuq https://www.mca.org.mt/articles/mca-end-user-half-yearly-statistical-report-january-june-2017

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