MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

PRESS RELEASE / MARZU 2025

L-MCA Tippubblika Studju dwar il-Konformità tal-Operaturi tas-Servizzi tal-Mowbajl ma' Regoli ta' Protezzjoni tal-Konsumatur

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) llum ippubblikat rapport li jipprovdi informazzjoni dwar studju ta' *'mystery shopping'* li wettqet fl-2023 u l-2024 biex tivvaluta l-konformità tal-operaturi tas-servizzi tal-mowbajl ma' numru ta' regoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.

Fl-2023, l-MCA abbonat għas-servizzi tal-mowbajl ta' kull wieħed mit-tliet operaturi lokali. Wara li ġew identifikati xi nuqqasijiet, l-operaturi ġew infurmati u ngħataw l-opportunità li jieħdu l-azzjonijiet korrettivi neċċessarji. Fl-2024, l-MCA rrepetiet l-eżerċizzju sabiex tevalwa jekk kienx hemm titjib.

F'kummenti għal dan l-istudju, il-Kap Eżekuttiv Jesmond Bugeja tenna li "l-MCA wettqet dan l-eżerċizzju ta' *mystery shopping* biex tiżgura li l-operaturi qed jimxu mar-regoli applikabbli għal protezzjoni tal-konsumatur. Filwaqt li nilqgħu numru ta' prattiċi tajbin u miżuri posittivi li ttieħdu b'konsegwenza ta' dan l-eżerċizzju, huwa importanti li l-operaturi jassiguraw li t-titjib kollu identifikat ikun implimentat u sostnut. Il-konsumatur għandu dejjem jibqa' jingħata informazzjoni sħiħa u korretta fuq is-servizzi offruti lilu, u l-aġenti tal-operaturi għandhom isegwu l-proċeduri stabbiliti fl-istadji kollha, mix-xiri tas-servizz sat-terminazzjoni tiegħu. F'dan ir-rigward l-Awtorità tenfasizza l-importanza ta' taħriġ kontinwu partikolarment ta' l-aġenti li jinteraġixxu b'mod dirett mal-utenti sabiex jingħata l-aqwa servizz possibli. L-MCA tibqa' kommessa lejn il-protezzjoni tal-konsumatur u s-sorveljanza tar-regoli permezz ta' inizjattivi bħal dawn".

Oqsma Ewlenin ta' Valutazzjoni

Il-miżuri ewlenin ta' protezzjoni tal-konsumatur li ġew investigati kienu jinkludu:

1. Il-provvista ta' informazzjoni korretta fil-bejgħ tas-servizz;
2. Il-provvista tad-dokumentazzjoni kollha tal-kuntratt qabel u wara li jsir il-ftehim tal-kuntratt;
3. L-inklużjoni sħiħa tal-informazzjoni fil-kuntratti;
4. Id-dritt li wieħed jagħżel li jinkludi jew le l-informazzjoni personali tiegħu fis-servizz tad-direttorju;
5. Il-proċessi sabiex jinkiseb il-kunsens tal-konsumatur li jidħol f'kuntratt;
6. L-aċċessibbiltà għal kontijiet dettaljati;

7. Il-proċeduri tat-terminazzjoni tal-kuntratti.

Sejbiet tal-Istudju

L-aħħar eżerċizzju ta' *'mystery shopping'* li sar fl-2024 wera progress sinifikanti meta mqabbel mal-eżerċizzju tas-sena ta' qabel, iżda kkonferma ukoll li hemm oqsma li jeħtieġu jiġu rreveduti sabiex titjieb il-konformità tal-operaturi mar-regoli tal-protezzjoni tal-konsumatur. Filwaqt li ġie nnutat titjib, għadhom jeżistu xi nuqqasijiet minuri, primarjament minħabba ommissjonijiet żgħar, żbalji umani u inkonsistenzi fl-implimentazzjoni tal-proċeduri stabbiliti.

Is-sejbiet ewlenin kienu jinkludu:

- Xi nuqqasijiet fl-informazzjoni inkluża fil-kuntratti, bħal dettalji neqsin dwar il-parametri tal-Kwalità tas-Servizz (QoS), tariffi applikabbli jekk tittermina s-servizz qabel jiskadi l-kuntratt, u rimedji applikabbli għall-konsumatur.
- Żbalji fis-sommarji tal-kuntratti u inkonsistenzi fl-interazzjonijiet tal-aġenti tal-operaturi mal-konsumaturi, bħal per eżempju n-nuqqas ta' verifika tal-identità tal-klijent jew nuqqas ta' spjegazzjoni ċara dwar l-iskop tal-firem meħtieġa.
- Xi faċilitajiet, bħall-aċċessibilita' għall-kontijiet dettaljati minn fuq l-internet u l-konformità mar-regoli applikabbli dwar servizzi tad-direttorju, ma kinux dejjem ipprovduti b'mod effiċjenti.

Għalkemm dawn il-kwistjonijiet ma kinux sistematiċi, jenfasizzaw il-ħtieġa li jkun hemm proċessi operattivi aktar b'saħħithom. B'reazzjoni, l-operaturi kkonfermaw li introduċew miżuri ta' monitoraġġ biex itejbu l-konformità tagħhom mar-regoli ta' protezzjoni tal-konsumatur.

Azzjonijiet Korrettivi u Kooperazzjoni tal-Operaturi mal-MCA

L-operaturi wieġbu b'mod proattiv għall-osservazzjonijiet tal-MCA, u ndirizzaw ħafna minn nuqqasijiet filwaqt li kkommettew li jtejbu s-servizzi tagħhom. L-azzjonijiet korrettivi ewlenin li ttieħdu kienu jinkludu:

- Reviżjoni tal-kuntratti sabiex jiġu eliminati żbalji u jiġi assigurat li dawn jinkludu l-informazzjoni kollha meħtieġa;
- Introduzzjoni ta' għodod diġitali ġodda biex itejbu l-aċċessibbiltà għall-konsumatur;
- Reviżjoni ta' protokolli interni biex jiġu kjarifikati ċertu proċessi;
- Taħriġ lill-impjegati sabiex jitjieb l-għarfien tagħhom.

Dawn il-miżuri jirriflettu l-impenn tal-operaturi biex jilħqu l-obbligi regolatorji u jtejbu l-esperjenza tal-konsumatur. Fir-rigward ta' diskrepanzi li baqghu jippersistu, l-operaturi kkonfermaw li ser jaħdmu mal-MCA biex jimplimentaw soluzzjonijiet fit-tul.

L-MCA se tkompli tissorvelja l-impenn tal-operaturi sabiex jindirizzaw kwalunkwe kwistjoni pendenti bl-għan li jiġu salvagwardjati d-drittijiet tal-konsumatur.

Ir-rapport sħiħ jista' jiġi aċċessat mis-sit elettroniku tal-MCA billi tikklikkja hawn.

(+356) 21336840 pr.mca@mca.org.mt www.mca.org.mt Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana FRN1913, Malta