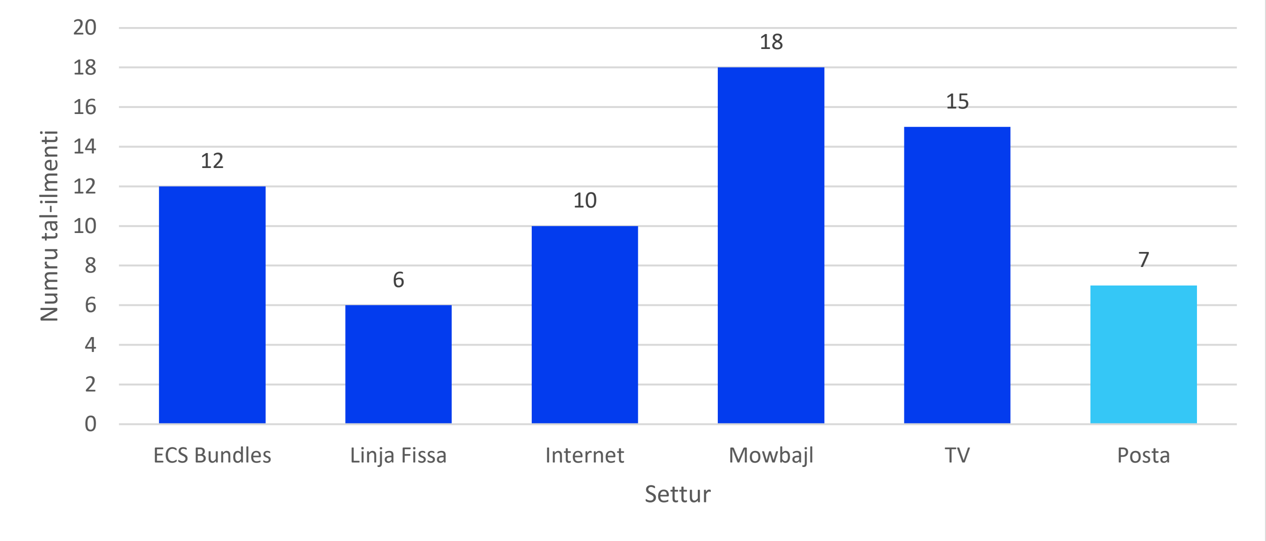
MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

PRESS RELEASE / MARZU 2023

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) tippubblika rapport dwar l-ilmenti u t-talbiet għall-informazzjoni li rċiviet matul l-aħħar 6 xhur tal-2022

Matul l-aħħar sitt xhur tal-2022, l-Awtorità rċeviet 68 ilmenti, li minnhom 90% kienu dwar servizzi tal-komunikazzjoni elettroniċi (mowbajl, linja fissa, internet u televiżjoni), filwaqt li 10% kienu dwar is-servizzi postali. L-MCA rrapurtat tnaqqis ta' 4% fl-ilmenti li rċiviet f'dan il-perjodu meta mqabbla mal-ewwel sitt xhur tal-2022. L-Awtorità rċeviet ukoll 347 talba għall-informazzjoni dwar diversi kwistjonijiet relatati mas-setturi regolati minnha.



L-istatistika tal-ilmenti turi li l-kwalità tas-servizz tibqa' l-aktar tip komuni ta' ilmenti li tirċievi l-Awtorità b'34 ilment irrapurtat. L-iktar kwistjonijiet komuni relatati mal-kwalità tas-servizz kienu dwar *customer care* (15) u ħsarat fis-servizz (12). Ilmenti oħra dwar il-kwalità tas-servizz kienu jinkludu kwistjonijiet dwar il-veloċità tal-internet (2), nuqqas ta' aċċess fis-servizz (3), mobile reception (1) u l-użu tal-mowbajl barra minn Malta (1). L-MCA rreġistrat ukoll ilmenti oħrajn li kienu dwar problemi bl-aċċessibbiltà tal-istazzjonijiet tat-televiżjoni free-to-air, il-kontijiet, terminazzjoni tas-servizz/i jew tibdil fis-servizz u kwistjonijiet kuntrattwali.

L-MCA rreġistrat 7 ilment postali matul l-aħħar nofs tal-2022. L-MCA ġabet dawn il-każijiet għall-attenzjoni tal-operaturi postali sabiex ikunu jistgħu jinvestigaw aktar il-kwistjonijiet imqajma u jindirizzaw kwalunkwe kwistjoni sussegwenti kif xieraq.

L-Awtorità tagħmel numru ta' telefonati lejn il-linji ta' sapport bit-telefon li joffru diversi operaturi ta' servizzi tat-telekomunikazzjoni u dawk postali sabiex tiġbor indikazzjoni tal-ħin li jieħdu biex iwieġbu t-telefonati tal-klijenti tagħhom. Ir-rapport jinkludi informazzjoni dwar il-kejl miġbur mill-MCA f'dan il-qasam bejn Lulju u Diċembru tal-2022. F'dan il-perjodu l-MCA wettqet 817 telefonata lejn il-*customer care* ta' operaturi li joffru s-servizzi tat-telekomunikazzjoni. Minn dan l-eżerċizzju 99% tat-telefonati li saru lejn EPIC Communications Ltd ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, 22% tat-telefonati li saru lejn GO plc ġew imwieġba fi żmien 5 minuti u 87% tat-telefonati li saru lejn Melita Ltd ġew imwieġba fi żmien 5 minuti. L-MCA wettqet ukoll diversi telefonati (total ta' 211 kejl meħuda bejn Lulju u Diċembru 2022) lejn il-*customer care* tal-MaltaPost, u li f'dan l- eżerċizzju 91% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti u 76% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 2 minuti.

Ir-rapport huwa aċċessibbli mill-websajt tal-MCA.