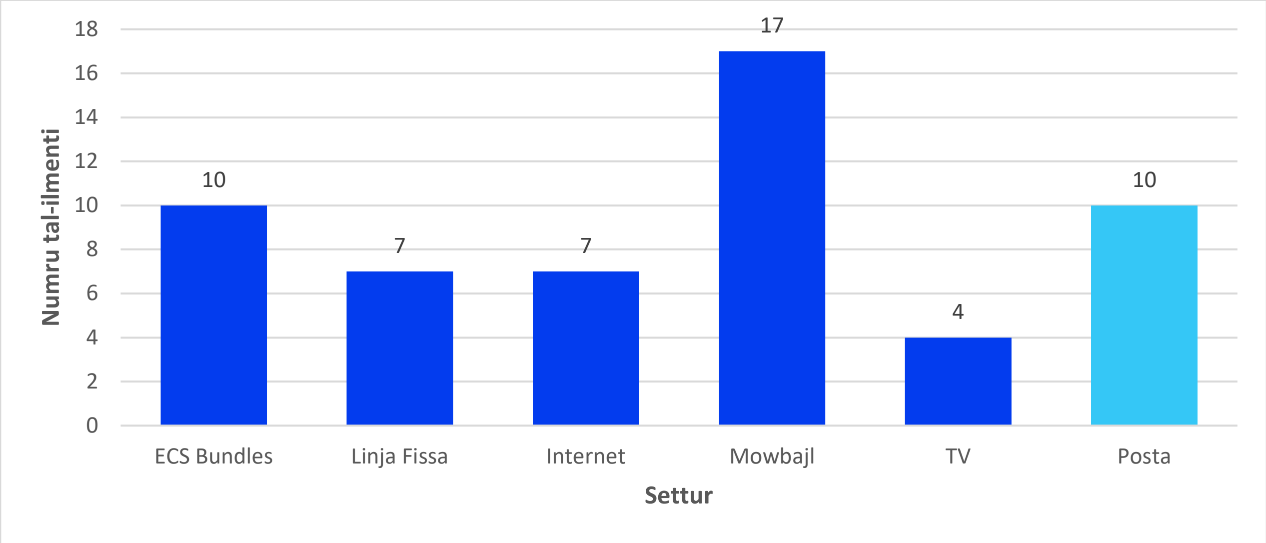
MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

PRESS RELEASE / 1 April 2025

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) tippubblika rapport dwar l-ilmenti u t-talbiet għall-informazzjoni għal-aħħar 6 xhur tal-2024.

Matul l-aħħar sitt xhur tal-2024 (Lulju – Diċembru 2024), l-MCA rċiviet 55 ilment, li minnhom 82% kienu dwar servizzi tal-komunikazzjoni elettroniċi (mowbajl, linja fissa, internet u televiżjoni), filwaqt li 18% kienu dwar is-servizzi postali. Minkejja li l-MCA rreġistrat żieda ta' 17% fin-numru totali ta' ilmenti meta mqabbel mal-ewwel sitt xhur tal-2024, ir-rapport juri li fl-aħħar tliet snin kien hemm tnaqqis ta' 48% fl-ammont ta' ilmenti annwali meta is-snin 2024 u 2021 jiġu mqabbla.

Mill-istudju ħareġ ukoll li fl-aħħar nofs tal-2024, l-MCA rċiviet ukoll 357 talba għall-informazzjoni dwar diversi kwistjonijiet relatati mas-setturi regolati minnha, żieda ta' 6% mill-ewwel nofs tas-sena.



Il-kwalità tas-servizz huwa l-aktar ilment komuni li tirċievi l-Awtorità, b'56% minn dawn l-ilmenti jittrattaw dwar is-servizzi tat-telekomunikazzjoni elettroniċi. Dawn jinkludu ħsarat fis-servizz (14), kwistjonijiet dwar il-customer care (6), problemi fuq l-installazzjoni tas-servizz (2), tħassib dwar il-veloċità tal-internet (2), u nuqqas ta' aċċess fis-servizz (1). L-MCA rreġistrat ukoll ilmenti oħrajn li

(+356) 2133 6840 pr.mca@mca.org.mt www.mca.org.mt Valletta Waterfornt, Pinto Wharf, Floriana FRN1913, Malta

kienu dwar il-kontijiet (10), terminazzjoni tas-servizz/i jew tibdil fis-servizz (6), u kwistjonijiet kuntrattwali (4).

Ħafna mill-kwistjonijiet rigward kontijiet kienu jinkludu tariffi tar-roaming, skontijiet mhux mogħtija, jew miżati inkorretti għal servizzi tekniċi, li bosta minn dawn il-każijiet ġew risolti b' interventi mill-MCA għal rifużjonijiet jew eżenzjonijiet għall-konsumaturi.

L-MCA rreġistrat 10 ilmenti dwar il-posta matul l-aħħar nofs tal-2024. Dawn il-każijiet ġew referuti lill-operatur postali sabiex jiġu investigai u indirizzati.

Bħala parti mill-eżerċizzju tal-mystery shopping fuq ħin tar-rispons għal-telefonati lill-customer care, l-Awtorità ikkonkludiet li:

- Mill-1,036-il telefonata lill-provdituri ta' servizzi tat-telekomunikazzjoni:
    - EPIC: 99% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, 86% fi żmien 2 minuti.
    - GO: 74% imwieġba fi żmien 5 minuti, 55% fi żmien 2 minuti.
    - Melita: 96% imwieġba fi żmien 5 minuti, 91% fi żmien 2 minuti.

Is-sena 2024, b'mod sinifikanti irreġistrat l-aħjar prestazzjoni mill-provdituri tas-servizzi tat-telekomunikazzjoni elettroniċi minn meta l-MCA ntroduċiet l-inizjattiva tal-mystery shopping, u din qed turi progress kostanti fl-effiċjenza tal-customer support.

- Mill-207-il telefonata lill-MaltaPost:
    - 82% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti, 35% fi żmien 2 minuti

Matul it-tieni nofs tas-sena 2024, l-MCA wettqet diversi inizjattivi biex ittejjeb l-għarfien tal-pubbliku dwar dawn is-suġġetti:

- Drittijiet u tariffi tar-Roaming
- Kif tevità scams online
- Għodda għall-paragun tal-prezzijiet permezz ta' www.telecosts.com
- Assistenza għas-servizzi postali
- Kif ittejjeb is-servizz tal-internet fid-dar

Dawn l-inizjattivi ġew imwassla permezz tas-sit tal-MCA u fuq il-profili soċjali tal-Awtorità. Ir-rapport huwa aċċessibbli mill-websajt tal-MCA permezz ta' din il-ħolqa.