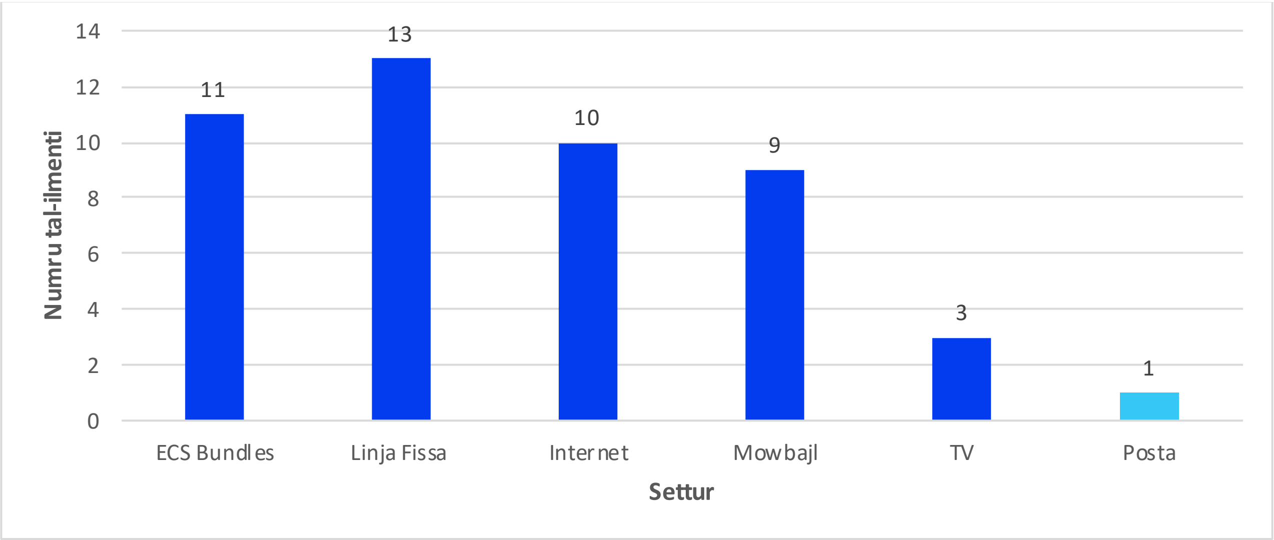
MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

PRESS RELEASE / SETTEMBRU 2024

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

Matul l-ewwel sitt xhur tal-2024, l-MCA rċeviet 47 ilment, li minnhom 98% kienu dwar servizzi tal-komunikazzjoni elettroniċi (mowbajl, linja fissa, internet u televiżjoni), filwaqt li 2% kienu dwar is-servizzi postali. L-MCA rrapurtat tnaqqis ta' 22% fl-ilmenti li rċiviet f'dan il-perjodu meta mqabbla mal-aħħar sitt xhur tal-2023. L-MCA rċeviet ukoll 338 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 bi 32 ilment irrapurtat. L-iktar kwistjonijiet komuni relatati mal-kwalità tas-servizz kienu dwar *customer care* (14) u ħsarat fis-servizz (10). Ilmenti oħra dwar il-kwalità tas-servizz kienu jinkludu kwistjonijiet dwar l-installazzjoni tas-servizz (3), nuqqas ta' aċċess fis-servizz (3) u l-veloċità tal-internet (2). L-MCA rreġistrat ukoll ilmenti oħrajn li kienu dwar il-kontijiet (9), terminazzjoni tas-servizz/i jew tibdil fis-servizz (3) u kwistjonijiet kuntrattwali (2).

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

L-MCA rreġistrat ilment postali wieħed matul l-ewwel nofs tal-2024. L-MCA ġabet dan il-każ għall-attenzjoni tal-operatur postali sabiex ikun jista' jinvestiga u jindirizza l-kwistjoni kif xieraq.

L-MCA 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 Jannar u Ġunju tal-2024. F'dan il-perjodu l-MCA wettqet 1,105 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, 75% tat-telefonati li saru lejn GO plc ġew imwieġba fi żmien 5 minuti u 96% tat-telefonati li saru lejn Melita Ltd ġew imwieġba fi żmien 5 minuti. L-MCA wettqet ukoll diversi telefonati (total ta' 237 kejl meħuda bejn Jannar u Ġunju 2024) lejn il-*customer care* tal-MaltaPost, u li f'dan l-eżerċizzju 75% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti u 40% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 2 minuti.

Ir-rapport jipprovdi wkoll informazzjoni dwar is-suġġetti li fuqhom l-MCA wettqet attivitajiet sabiex tqajjem għarfien dwarhom mal-pubbliku ġenerali.

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