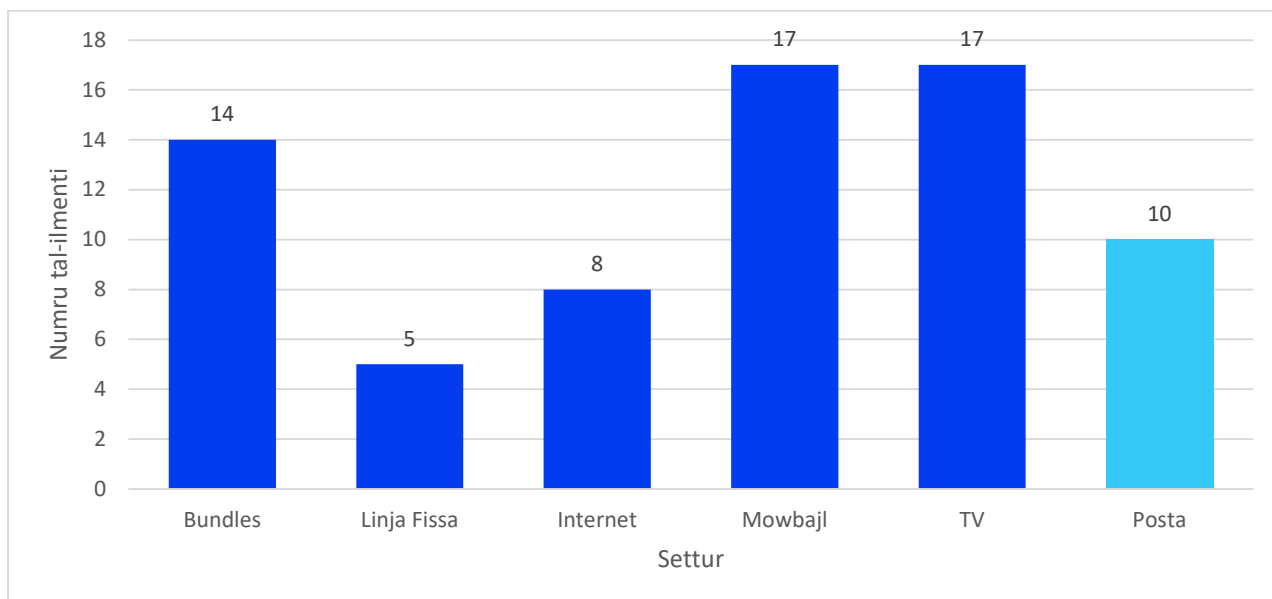


PRESS RELEASE / Settembru 2022

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) tippubblica l-aħħar statistika dwar l-ilmenti u t-talbiet għall-informazzjoni li rċeviet matul l-ewwel 6 xhur tal-2022

Matul l-ewwel sitt xhur tal-2022, l-Awtorità rċeviet 71 ilmenti, li minnhom 86% kienu dwar servizzi tal-komunikazzjoni elettronici (mowbajl, linja fissa, internet u televiżjoni), filwaqt li 14% kienu dwar is-servizzi postali. L-MCA rrapurtat tnaqqis ta' 16% fl-ilmenti li rċeviet f'dan il-perjodu meta mqabbla mal-aħħar sitt xhur tal-2021. L-Awtorità rċeviet ukoll 342 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'27 ilment irrapurtat. L-iktar kwistjonijiet komuni relatati mal-kwalità tas-servizz kienu dwar *customer care* (12) u ħsarat fis-servizz (8). Ilmenti oħra dwar il-kwalità tas-servizz kienu jinkludu kwistjonijiet dwar il-veloċità tal-internet (4), installazzjoni (1), mobile reception (1) u mobile data (1). L-MCA rreġistrat ukoll ilmenti oħrajn li kienu dwar problemi bl-aċċessibbiltà tal-istazzjonijiet tat-televiżjoni free-to-air (15), il-kontijiet (13), u terminazzjoni tas-servizz/i jew tibdil fis-servizz (6).

L-MCA rreġistrat 10 ilment postali matul l-ewwel nofs tal-2022. L-MCA ġabet dawn il-każijiet għall-attenzjoni tal-operaturi 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' support bit-telefon li joffru diversi operaturi ta' servizzi tat-telekomunikazzjoni u dawk postali sabiex tiġbor indikazzjoni tal-ħin li jieħdu biex imwieġbu t-telefonati tal-klijenti tagħhom. Ir-rapport jinkludi informazzjoni dwar il-kejl miġbur mill-MCA f'dan il-qasam bejn Jannar u Lulju tal-2022. F'dan il-perjodu l-MCA wettqet 909 telefonata lejn il-*customer care* tal-operaturi li joffru s-servizzi tat-telekomunikazzjoni li huma EPIC Communications Ltd, GO plc u Melita Ltd. Minn dan l-eżerċizzju 58% tat-telefonati li saru ġew imwieġba fi żmien 5 minuti u 44% tat-telefonati li saru ġew imwieġba fi żmien 2 minuti. L-MCA wettqet ukoll diversi telefonati (total ta' 231 kejl meħuda bejn Jannar u Ġunju 2022) lejn il-*customer care* tal-MaltaPost, u li f'dan l-eżerċizzju 96% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 5 minuti u 85% tat-telefonati ġew imwieġba fi żmien 2 minuti. Ir-rapport jinkludi iktar informazzjoni dettaljata fosthom informazzjoni dwar il-kejl meħud mill-MCA għal kull operatur. Ir-rapport huwa aċċessibbli mill-[websajt tal-MCA](#).