

## PRESS RELEASE / NOVEMBRU 2022

### L-MCA tippubblika l-istħarriġ dwar il-kwalità tal-esperjenza fis-settur tat-telekomunikazzjoni

Rapport ikkummissjonat mill-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) biex jitkejjel il-livell ta' sodisfazzjon tal-konsumaturi fis-settur tat-telekomunikazzjoni juri li 94% huma sodisfatti bl-esperjenza tagħhom meta jużaw is-servizzi tal-internet, tat-TV, tal-mowbajl u tat-telefonija fissa. L-istudju sar mill-kumpanija tar-riċerka - misco International u ġie ppreżentat waqt il-konferenza tal-MCA – [The Digital Juncture](#) li saret aktar kmieni dan ix-xahar.

Ir-riċerka saret f'Lulju ta' din is-sena u fija ħadu sehem 500 persuna minn 16-il sena 'l fuq, li ntgħażlu b'mod każwali minn fost il-popolazzjoni Maltija, skont kwota rappreżentattiva tal-popolazzjoni f'Malta u Għawdex skont l-età, is-sess, il-post fejn joqogħdu u skont l-*market share* tal-operaturi tas-servizz.

Dan l-istudju jkopri diversi stadji li konsumatur jgħaddi minnhom, minn meta jiġi biex jabbona għal servizz/i tat-telekomunikazzjoni sakemm jiġi biex itemm is-sottoskrizzjoni tiegħu. L-aspetti trattati f'dan l-istħarriġ jinkludu fost oħrajn, il-livell ta' sodisfazzjon tas-servizz li jiġi pprovdut lill-konsumaturi waqt il-proċess ta' abbonament, il-mod ta' kif jiġu trattati l-ilmenti mill-operaturi tagħhom, it-trasparenza tal-informazzjoni inkluża fil-kuntratti, il-frekwenza tal-ħsarat fis-servizz li esperjenzaw il-konsumaturi, il-livell ta' sodisfazzjon rigward l-*internet speed* u l-*mobile reception*, il-kontijiet u l-effiċjenza tal-proċess ta' terminazzjoni tas-servizz/i.

Dan ir-rapport jikkumpara wkoll ċertu riżultati miksuba fi studju simili li sar fl-2019.

Il-punti ewlenin li joħorġu minn dan l-istħarriġ jinstabu hawn taħt. Informazzjoni dettaljata hija disponibbli fir-rapport li huwa aċċessibbli [hawn](#).

## Il-punti ewlenin tar-rapport rigward il-kwalità tal-esperjenza fis-settur tat-telekomunikazzjoni

- Il-maġġoranza ta' dawk li ħadu sehem fl-istħarriġ (94%) qalu li kienu sodisfatti bit-tagħrif li ingħataw mill-aġenti tal-operaturi meta riedu jiksbu informazzjoni qabel jabbonaw għal servizz/i tat-telekomunikazzjoni.
- Inqas min-nofs minn dawk il-persuni li ħadu sehem fl-istħarriġ (43%) qraw it-termini u l-kundizzjonijiet qabel abbonaw għas-servizz/i tat-telekomunikazzjoni, u ħafna minnhom stqarru li fehmu l-klawsoli li kien hemm fil-kuntratt.
- 63% ta' dawk in-nies li qalu li ġew ipprovduti sommarju tal-kuntratt (*contract summary*), qalu li sabu dan id-dokument utili ħafna.
- Il-livell ta' sodisfazzjon għal mezzi ta' *customer care* użati biex jagħmlu kuntatt mal-operatur tas-servizz tat-telekomunikazzjoni kklassifikaw ogħla minn dawk użati għal servizzi f'setturi oħra. Fuq skala minn '1' sa '4' fejn '1' kien ifisser mhux sodisfatt xejn u '4' kien ifisser sodisfatt ħafna, il-metodi tal-*customer care* fis-settur tat-telekomunikazzjoni ikklassifikaw '3.1' meta mqabbla ma' '2.9' għal setturi oħra.
- It-telefon jibqa' l-aktar metodu li l-konsumaturi jippreferu jużaw meta jiġu biex jagħmlu kuntatt mal-operatur tas-servizz tagħhom (58%), minkejja li kien hemm tnaqqis meta mqabbel mal-istħarriġ li sar fl-2019 (71%).
- Minkejja li rajna żieda mill-istħarriġ tal-2019 fin-numru ta' dawk li jippreferu jużaw *chat/websajt* onlajn biex jikkuntattjaw lill-operatur tas-servizz tagħhom, in-numru tan-nies li jużaw dan il-metodu xorta għadu baxx (15%). Huwa nnutat li dan il-metodu hu l-aktar preferut fost dawk li għandhom eta' ta' bejn 25 u 34 sena.
- 89% ta' dawk li ħadu sehem fl-istħarriġ qalu li meta saqsew għall-għajnuna, is-soluzzjonijiet ipprovduti mill-operatur tas-servizz tagħhom indirizzaw il-problemi li kellhom.
- 41% ta' dawk li ħadu sehem fl-istħarriġ esperjenzaw ħsara fis-servizz fl-aħħar 12-il xahar. Il-maġġoranza ta' dawk li kellhom il-ħsara (54%) qalu li l-operaturi tas-servizz solvew il-problema fl-istess ġurnata u 29% qalu li damu bejn ġurnata sa tlett ijiem tax-xogħol.
- 69% tan-nies li jużaw l-internet qalu li esperjenzaw *internet speed* aktar baxx minn dak li suppost għandhom. Madanakollu, żewġ terzi tal-persuni li ħadu sehem fl-istħarriġ stqarrew li ma jafux x'inhu d-*download speed* li jinsabu abbonati għalih, u 29% biss jafu kif jagħmlu *internet speed test* u li għamlu wieħed fl-aħħar 12-il xahar.
- 90% ta' dawk li ħadu sehem fl-istħarriġ qalu li l-*outdoor mobile reception* huwa tajjeb. 84% qalu li l-*indoor mobile reception* huwa tajjeb.
- 15% talbu korrezzjoni fil-kont tagħhom, u fill-maġġoranza l-kbira tal-każi dan wassal biex issir din il-korrezzjoni fil-kont. Barra minn hekk, 85% tal-individwi li talbu korrezzjoni fil-kont tagħhom kienu sodisfatti bil-mod ta' kif ġiet ittrattata l-kwistjoni.

- Matul l-aħħar 12-il xahar, kienu biss 5% dawk li tterminaw is-servizz tagħhom ma operatur li kienu abbonati miegħu. Minn fost dawn l-individwi 75% sabu li l-informazzjoni dwar il-proċess tat-terminazzjoni kienet aċċessibbli.
- Il-maġġoranza kbira ta' dawk kollha li ħadu sehem fl-istħarriġ (94%) stqarru li in ġenerali huma sodisfatti ħafna jew pjuttost sodisfatti bl-esperjenza tagħhom mal-operatur tas-servizz/i li jinsabu abbonati miegħu.