TRIBUNAL GHAL TALBIET TAL-KONSUMATUR

MALTA

CONSUMER CLAIMS TRIBUNAL

Avviz Numru CCT 216/13/GB

Jodie Grech

vs

Vodafone Malta Ltd.

Illum 20 ta' Novembru 2013

It-Tribunal

Wara li ha konjizzjoni tal-Avviz fl-ismijiet fuq premessi pprezentati fit-30 ta' Settembru, 2013 fejn ir-rikorrenti talbet illi ma thallasx l-ahhar kont fl-ammont ta' sitt mija erbgha u sittin Ewro u wiehed u hamsin centezmi (€664.51), dovuti lis-socjeta' ntimata, u dana stante illi r-rikorrenti esperjenzat problemi fis-servizz, tant illi ma setghatx taghmel uzu mill-istess.

Is-socjeta' ntimata pprezentat risposta bil-miktub ghal din it-talba, u attendiet ghas-seduta.

Illi wara li sema' x-xhieda guramentata tar-rikorrenti, li hija l-istess rikorrenti, u wara li sema' x-xhieda guramentata tas-socjeta' ntimata, u wara li ha konjizzjoni tal-fatti kif ukoll tac-cirkostanzi kollha tal-kaz;

Ikkonsidra s-segwenti:

Ir-rikorrenti ssottomettiet bil-miktub illi:-

Il-kaz taghha beda meta fis-6 ta' Ottubru 2012 hija kienet iddecidiet li taghmel kuntratt tat-telefonija mas-socjeta' ntimata ghal sentejn. Dan il-kuntratt kien jikkonsisti f'mobile, b'depozitu ta' tliet mitt Ewro (€300.00) bil-quddiem u hamsa u disghin Ewro (€95.00) kull xhar, b'dritt ta' servizz ta' telefonati u SMS's b'xejn ghal kull linja tal-Vodafone u 2GB internet fix-xahar. Gara izda, li fl-14 ta' Novembru 2012, ir-rikorrenti bdiet tahdem fl-Isptar Monte Carmeli, fejn hija kienet tahdem tnax-il siegha kuljum. Tul dan il-hin qatt ma kien ikollha access biex taghmel telefonati, tibghat SMS's jew taghmel uzu mill-internet, ghaliex kienet tkun bla reception.

Ir-rikorrenti ppruvat kemm-il darba tilhaq kompromess mas-socjeta' ntimata permezz ta' emails u telefonati, izda dan il-kompromess qatt ma ntlahaq ghaliex hija dejjem baqghet tinghata l-istess risposta li qatt ma seta' jsir xejn.

Is-socjeta' ntimata ssottomettiet bil-miktub illi:-

(1) Preliminarjament, it-talba, kif proposta mir-rikorrenti hi irritwali stante li l-Avviz tat-Talba relattiv ma fih l-ebda indikazzjoni ta' x'qieghda titlob l-istess rikorrenti. Senjatament, fis-sezzjoni tal-Avviz intitolat "X'Gara? – Ghid x'qed titlob, billi tiddikjara fil-qosor il-fatti li wasslu ghat-tilwima", r-rikorrenti tillimita ruhha ghal spjegazzjoni relatata mal-problemi fis-servizz ta' telefonija allegatament riskontrati minnha, u dan, minghajr ma tispecifika u minghajr ma titlob xi forma ta' rimedju ghan-nuqqasijiet minnha allegati.

Ghaldaqstant, is-socjeta' esponenti qieghda tirrizerva li tressaq linji difensjonali ulterjuri galadarba ir-rikorrenti tikkjarifika n-natura tat-talba taghha.

(2) Illi, b'zieda u b'referenza ghas-suespost, l-ammont mitlub mir-rikorrenti, cioe' l-ammont ta' sitt mija u erbgha u sittin Ewro u wiehed u hamsin centezmu (€664.51) ma huwiex sorrett minn indikazzjoni jew spjegazzjoni ta' xi forma ta' rimedju mitlub mir-rikorrenti, u lanqas ma jinsab korroborat minn xi forma ta' dokumentazzjoni anness mal-Avviz tat-Talba relattiv u, ghaldaqstant, ma huwiex car dan l-ammont x'jirraprezenta, kif ukoll ghaliex tali ammont qieghed jintalab mis-socjeta' esponenti.

(3) Illi, minghajr pregudizzju ghas-suespost, l-ilment tar-rikorrenti huwa infondat, kemm fil-fatt u kemm fid-dritt, stante li jezistu c-cirkostanzi deskritti fil-klawzoli bin-numri '2.1' u '2.6' tal-'Vodafone General Terms and Conditions (Prepaid & Pay Monthly)', kopja ta' liema hija hawn annessa u mmarkata bhala Dok.VF1, ossia "circumstances beyond our reasonable control" li, min-natura taghhom, jiggustifikaw kwalunkwe nuqqasijiet allegati mir-rikorrenti.

Is-socjeta' ntimata ezebiet dokumentazzjoni relattiv

It-Tribunal jinnota illi:-

Wara li sema' l-partijiet, it-Tribunal jikkonsidra illi fix-xhieda guramentata tar-rikorrenti, hija regghat ikkonfermat il-verzjoni taghha bil-miktub, fejn ziedet tistqarr illi ghandha kuntratt mas-socjeta' ntimata b'liema servizz m'hi kuntenta xejn ghaliex thoss illi qed thallas il-flus ghalxejn stante li dejjem minghajr reception u access ghall-internet. Gewwa l-Isptar Monte Carmeli ir-reception hija zero. Hija xtaqet twaqqaf il-kuntratt, pero' ntalbet thallas penalty fee. Issuggeriet

lis-socjeta' ntimata sabiex izidu r-receptors. Hija ma thossx illi hija gusta li thallas penalty fee meta l-problema ma kenitx taghha. Stqarret ukoll illi ghalkemm kienet tkun dejjem bla reception, xorta wahda baqghet tircievi e-bills ghal servizz li hija ma kenitx qed tgwadi. Ir-rikorrenti ccarat illi t-talba taghha hija li ma thallasx l-ahhar kont tas-socjeta' ntimata ta' sitt mija erbgha u sittin Ewro u wiehed u hasmin centezmi (€664.51) u mhux illi tigi rifuza dak l-ammont.

Ir-rikorrenti ezebiet dokumenti li gew immarkati bhala Dok.JG1 sa Dok.JG3.

It-Tribunal jikkonsidra wkoll illi s-socjeta' ntimata fix-xhieda guramentata taghha kkonfermat il-verzjoni taghha bil-miktub, fejn ziedet tistqarr illi s-servizz huwa ddizinjat ghal servizz barra, biex b'hekk ikun garantit servizz uniformi ma' Malta kollha. Bini antik jaffetwa r-reception minhabba li bini antik ikollu hitan ta' hxuna akbar minn dak tal-lum. L-Isptar Monte Carmeli huwa bini antik. Kompliet tistqarr illi hija ma accettatx il-proposta tar-rikorrenti ghal receptors addizzjonali ghaliex mhux vijabbli. Hija kellha lmenti ohra fuq dan sahansitra mis-CEO ta' l-Isptar Monte Carmeli u issa ser tiehu azzjoni dwar dan. Mistoqsija jekk hijiex ser tiehu azzjoni ghax dahal ilment minghand is-CEO, is-socjeta' ntimata rrispondiet illi azzjoni ser issir ghaliex thoss il-bzonn minhabba l-operat taghha fl-Isptar Monte Carmeli u mhux minhabba l-ilment tas-CEO. Is-socjeta' ntimata stqarret ukoll illi s-servizz jista' jkun inferjuri jekk jintuza fuq gewwa. Repeater wiehed zghir ma jkun jiswa' ghal xejn hlief forsi ghal xi zewgt ikmamar.

Is-socjeta' ntimata ezebiet dokumenti li gew immarkati bhala Dok.VM1 u Dok.VM2.

Ghal dawn il-motivi:

It-Tribunal, wara li kkonsidra dak kollu hawn fuq premess, jinnota illi nonostante l-fatt illi s-servizz ipprovdut mis-socjeta' ntimata ma kienx servizz adegwat, l-uzu ta' l-internet u l-facilitajiet l-ohra xorta wahda sar da parte tar-rikorrenti, u dana hekk skond il-provi li gew imressqa. Illi ghalhekk, u in kwantu ta' dan l-uzu ppruvat, it-Tribunal qed jichad it-talba tar-rikorrenti, bl-ispejjez tal-kawza kontra l-istess rikorrenti. It-Tribunal pero', japprezza l-fatt illi r-rikorrenti ma haditx is-servizz li hija hallset lis-socjeta' ntimata ghalih u ghalhekk, wara li ra l-Artikolu 21(2) tal-Kapitolu 378 tal-Ligijiet ta' Malta, qed jordna lis-socjeta' ntimata thallas l-ammont ta' mitejn Ewro (€200.00) lir-rikorrenti bhala danni morali ghall-ansjeta' u l-inkonvenjenza kkawzata lilha mill-istess socjeta' ntimata.

Avv. Gabrielle Buttigieg
Arbitru