



Avviz Numru CCT 326/11/GZ

**Denis u Tanya Muscat**

**vs**

**Vodafone Malta Ltd.**

Illum 30 ta' Mejju 2012

**It-Tribunal**

Wara li ha konjizzjoni tal-Avviz fl-ismijiet fuq premissi pprezentati fit-12 ta' Awissu, 2011 fejn ir-rikorrenti talbu danni fl-ammont ta' hames mija sebgha u disghin Ewro u hamsa u hamsin centezmu (€597.55), minn liema ammont, mitejn sebgha u sittin Ewro u hamsa u hamsin centezmu (€267.55) huma rapprezentanti l-ispejjez inkorsi mir-rikorrenti, filwaqt li tliet mija u tletin Ewro (€330.00) huma rapprezentanti danni morali sofferti da parti tar-rikorrenti, u dana kollu minhabba nuqqas ta' servizz tajjeb mis-socjeta' ntimata.

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 huma 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 ssottomettew bil-miktub illi:-**

Darba huwa (Denis Muscat) ircieva telefonata minghand is-socjeta' ntimata rigwardanti offerta u meta huwa wera interess, is-socjeta' ntimata rrangat sabiex is-'sales rep' taghha, Mark Ciantar, izur ir-rikorrenti sabiex jispjega din l-offerta f'iktar dettal.

Ir-rikorrent kien klient tal-'GO', pero' huwa ma hax servizz tajjeb minghand din il-kumpanija, u ghalhekk huwa waqqaf dan is-servizz u minnflok, sar klient tas-socjeta' ntimata a bazi ta' l-imsemmija offerta. L-ewwel domanda li r-rikorrent kien ghamel lil Mark Ciantar kienet jekk huwa kien ser ikollu servizz madwar id-dinja, fejn ir-risposta kienet fl-affermattiva u li s-servizz tas-socjeta' ntimata madwar id-dinja kienet tinghata permezz ta' satellita. Ir-rikorrent

specifikament informa lil Mark Ciantar illi huwa kien ser isiefer lejn Costa Rica u li kellu bżonn is-servizz tal-'mobile' bl-'internet' ukoll. Mark Ciantar kien assigurat illi ma kienx ser ikollu l-ebda problemi. Ghalhekk, ir-rikorrent kien accetta s-servizz tas-socjeta' ntimata fejn kien ha l-offerta tal-'blackberry' u l-mara kienet hadet is-servizz fejn thallas kull xahar.

Ir-rikorrenti kienu staqsew sabiex jinghataw 'manual' bl-istruzzjonijiet, pero' s-socjeta' ntimata kienet qaltihom illi ma kellhiex dak il-hin pero' li kienet ser tkellem xi ufficjal sabiex huma jinghataw il-'manual' rikjest. Wara xi granet, ir-rikorrenti kienu cemplu lil Mark Ciantar ghal dan il-'manual', fejn ir-risposta kienet illi ma kienx ghad fadlilhom dawn il-'manuals' u li jekk xtaqu, huma setghu jnizzlu l-kontenut ta' l-istess mill-internet.

Ir-rikorrenti kienu siefru lejn Costa Rica fi Frar, pero' ma setghu jaghmlu l-ebda kuntatt permezz tal-'mobile'. Din kienet bicca nkwetanti ghar-rikorrenti, stante li ma setghux jaghmlu kuntatt mal-membri familjari taghhom, u d-differenza fil-hin ta' sebgha (7) sieghat kienet tillimitahom milli jaghmlu telefonati, speċjalment meta telefonata maghmula mill-lukanda kienet tiswa hmistax (\$15.00)-il Dollaru Amerikan. Nonostante l-fatt li r-rikorrenti kellhom l-'excursions' kollha bbookjati, huma tilfu gurnata sabiex ifittxu xi kumpanija li kienet tbiegh 'SIM cards' jew 'cards' tal-'mobile'. Ir-rikorrenti ntbaghatu ghand hanut fejn xtraw tliet (3) 'scratch phone cards' ghall-prezz ta' tnax (\$12.00)-il Dollaru Amerikan ghal kull 'card'. Wara fit, ir-rikorrenti rnexxielhom isibu hanut jismu 'ICE', fejn wara saghtejn jistennew, huma spjegaw il-problema taghhom u s-soluzzjoni li nghatat lilhom kienet illi kellhom jixtru 'card' b'numru lokali, ghalhekk huma xtraw 'SIM card' ghall-prezz ta' hamsin Dollaru Amerikan (\$50.00). Wara li kienu xtraw l-imsemmi 'SIM card', irrealizzaw illi ma setghux jibghatu 'SMS's' bil-'card', pero' setghu biss jaghmlu telefonati, liema 'card' spicca wara biss jumejn. Ir-rikorrenti kellhom juzaw ukoll is-servizz ta' l-'internet' ipprovduta mill-lukanda, ghall-prezz ta' ghaxar Dollari Amerikani (\$10.00) ghal kull nofs siegha.

Is-servizz ta' l-'internet' kien servizz importanti hafna ghas-Sur Muscat, u dana minhabba n-natura tax-xoghol tieghu. Fil-fatt din kienet ir-raguni ghalfejn huwa kien ghazel l-offerta tal-'blackberry' minghand is-socjeta' ntimata.

Ir-rikorrenti kellhom jiddependu fuq is-servizz ta' l-'internet' ipprovdut mill-lukanda, u kellhom ukoll jixtru sitt (6) 'cards' sabiex ikunu jistghu jaghmlu telefonati, ghall-prezz ta' hmistax (\$15.00)-il Dollaru Amerikan ghal zewg (2) 'cards' u tnax (\$12.00)-il Dollaru Amerikan ghal erbgħa (4) 'cards' ohra.

Kien biss fl-17 ta' Frar 2011, u cioe' hamest (5) ijiem qabel ma kienu ser jirritornaw Malta, illi r-rikorrenti kellhom servizz limitat sabiex jaghmlu telefonati u jibghatu 'SMS's', pero' xorta wahda minghajr ebda access ghall-'internet'. Kien biss meta s-Sur Muscat induna li kien ircieva 'e-mail' minghand is-socjeta' ntimata rigwardanti l-fatt li setgha jara l-kont tieghu 'online' illi huwa

ddecieda li jilmenta mas-socjeta' ntimata rigwardanti l-problemi kollha li kellu meta kien imsiefer.

Ir-rikorrenti hassew ruhhom aggravati b'dan in-nuqqas ta' servizz da parti tas-socjeta' ntimata, u ghalhekk ihossu illi ghandhom jigu kkompensati billi: (a) jitterminaw kull kuntratt ezistenti mas-socjeta' ntimata u jigu rifuzi kull ammont li huma hallsu lis-socjeta' ntimata sa issa; (b) jigu rifuzi l-ispejjez kollha inkorsi minnhom; (c) jigu kkompensati ghall-hin kollu li tilfu u ghall-inkonvenjent ikkawzat lilhom. Ihossu wkoll illi s-socjeta' ntimata missha nformathom bil-problema li kien ser ikollhom bis-servizz tas-socjeta' ntimata gewwa Costa Rica.

Ir-rikorrenti ezebew kopja ta' 'e-mail' li huma baghtu lil Paul Ellul (socjeta' ntimata) datata 18 ta' Gunju 2011, rendikont ta' l-ispejjez inkorsi minnhom gewwa Costa Rica, kopja ta' ittra mibghuta mir-rikorrenti lis-socjeta' ntimata datata 25 ta' Frar 2011, kopja ta' ittra risponsiva mibghuta minn Kevin O'Neill (socjeta' ntimata) datata 22 ta' Marzu 2011, kopja ta' ittra mibghuta mir-rikorrenti lis-socjeta' ntimata datata 8 ta' April 2011, kopja ta' ittra risponsiva mibghuta minn Kevin O'Neill (socjeta' ntimata) datata 19 ta' April 2011.

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

It-talbiet tar-rikorrenti huma nfondati fil-fatt u fid-dritt, u ghalhekk ghandhom jigu michuda fl-intier taghhom stante li:-

1. Illi s-socjeta' ntimata ma tistax tinzamm responsabbli ghal cirkostanzi li kienu "beyond our reasonable control". Minn naha tas-socjeta' ntimata jinghad li servizz ta' roaming ma' Costa Rica kien hemm u jekk ir-rikorrenti ma setghux jaqdbu mar-roaming partner (ICE), dik kienet problema li kienet tirrizulta "beyond our reasonable control".
2. Illi oltre dan, it-terms and conditions tas-socjeta' ntimata stess jispecificaw li l-istess socjeta' ma tistax tinzamm responsabbli f'kazijiet simili, u dan kif ser jirrizulta ahjar waqt it-trattazzjoni ta' din il-kawza.
3. Illi dwar dak li qed jigi allegat mill-esponenti u cioe' li l-email taghhom datata 18 ta' Gunju 2011 qatt ma giet risposta, jinghad illi giet fil-fatt risposta tramite id-Dipartiment tal-Konsumatur u dan peress li l-esponenti kienu ntavolaw l-ilment taghhom.
4. Illi minghajr pregudizzju ghas-suespost, jinghad li l-esponenti ghandhom jezebixxu d-debiti rcevuti.

Bl-ispejjez kollha kontra r-rikorrenti.

### **It-Tribunal jinnota illi:-**

Wara li sema' l-partijiet, it-Tribunal jikkonsidra illi fix-xhieda guramentata tar-rikorrenti, huma regghu kkonfermaw il-verzjoni taghhom bil-miktub, u ziedu jghidu illi s-socjeta' ntimata kienet offrietilhom hamsin Dollaru Amerikan (\$50.00) bhala kumpens u dana minghajr ebda pregudizzju, pero' huma ma accettawx. Stqarru illi t-'tour leader' taghhom, gewwa Costa Rica, kien informahom illi r-'reception' fl-inhawi ma kienx daqstant tajjeb u li wisq probabbli huma kien ser ikollhom 'reception' fuq il-'mobile phones' taghhom wara ftit ijiem li kienu qieghdin hemm. Stqarru wkoll illi minhabba n-nuqqas ta' reception, huma tilfu l-flus u dana minhabba n-natura tax-xoghol tas-Sur Muscat. Stqarru wkoll illi jekk is-socjeta' ntimata kienet qieghda toffri servizz ta' 'roaming' barra minn Malta, allura huma ppretendew illi kellhom jinghataw tali servizz. Barra minn hekk, kien hemm nuqqas rampanti da parti tas-socjeta' ntimata.

Fuq talba ta' dan it-Tribunal, ir-rikorrenti ezebew dokument li jindika rendikont tal-pretenzjonijiet taghhom, li gie mmarkat bhala Dok.DM1.

It-Tribunal jikkonsidra wkoll illi s-socjeta' ntimata fix-xhieda guramentata taghha kkonfermat il-verzjoni taghha bil-miktub, u Paul Ellul bhala rapprezentant tas-socjeta' ntimata stqarr illi tali socjeta' ntimata kienet offriet l-ammont ta' mitejn disgha u hamsin Ewro (€259.00) bhala kumpens lir-rikorrenti. Stqarr ukoll illi s-socjeta' ntimata kienet baghtet 'SIM cards' lill-kumpanija 'ICE' gewwa Costa Rica ghal testijiet sabiex jaraw jekk is-servizz jahdimx jew le, liema testijiet irrizultaw fl-affermattiv.

Is-socjeta' ntimata ezebiet dokumenti li juru r-'roaming' ma' Costa Rica, li gew immarkati bhala Dok.VD1, u ezebiet ukoll ittra li ntbaghtet lir-rikorrenti minghand is-socjeta' ntimata rigwardanti is-servizzi illi huma kienu hadu minghand is-socjeta' ntimata, li giet immarkata bhala Dok.VD2.

### **Ghal dawn il-motivi:**

It-Tribunal, wara li kkonsidra dak kollu hawn fuq premess, flimkien mal-fatt illi r-rikorrenti ma ppruvaw jaghmlu assolutament xejn sabiex s-sitwazzjoni sfortunata li sabu rwieghom fiha titranga, billi, fuq ammissjoni taghhom stess, irrizulta ampjament car illi meta kienu gewwa Costa Rica, u cioe' fil-perjodu meta kienu qed jiffaccaw il-problema mertu ta' din il-kawza, huma qatt ma ppruvaw jaghmlu l-ebda tip ta' kuntatt mas-socjeta' ntimata sabiex jaghmlu l-ilment taghhom; u flimkien mal-fatt ukoll illi rrizulta b'mod car mill-provi li ma kien hemm l-ebda nuqqas da parti tas-socjeta' ntimata, liema socjeta' anke li kieku kien hemm xi nuqqas da parti taghha ma kienet qatt inghatat l-opportunita' sabiex hija tirrimedja l-problema; it-Tribunal jinnota illi madanakollu s-socjeta' ntimata kienet offriet l-ammont ta' mitejn disgha u hamsin Ewro (€259.00) bhala kumpens ghal danni sofferti mir-rikorrenti ghalkemm tali offerta saret minghajr pregudizzju, u ghalhekk qed jilqa' t-talba tar-rikorrenti limitatament ghall-ammont ta' mitejn

disgha u hamsin Ewro (€259.00) u tordna lis-socjeta' ntimata thallas tali ammont lir-rikorrenti, b'dan illi kull parti ghandha tbaghti l-ispejjez taghha.



Avv. Gabrielle Zammit  
Arbitru