MALTA

Fit-Tribunal ta' Revizjoni Amministrattiva
Magistrat
Dr. Gabriella Vella B.A., LL.D.

Rikors Nru. 114/14VG

Melita Limited

Vs

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni

Illum 21 ta' Frar 2017

It-Tribunal,

Ra r-Rikorsipprezentat mis-socjetà Melita p.l.c., illum maghrufa bl-isem Melita Limited, fit-23 ta' Dicembru 2014, permezz ta' liema titlob li t-Tribunal: (i) jannulla u jirrevoka d-Decizjoni ta' l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni fil-konfront taghha datata 5 ta' Dicembru 2014 intitolata *Decision following letter of warning dated 14th November 2014 relating to non-compliance with termination procedure requirements*; (ii) jannulla u jirrevoka l-penali ta' ghaxart elef Euro (€10,000) li l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni imponiet fuqha bl-imsemmija Decizjoni; jew (iii) minghajr pregudizzju ghall-ewwel zewg talbiet, fl-eventwalità li t-Tribunal isib li l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni ghandha s-setgha li u bhala fatt kellha timponi penali fuqha, jiddikjara li l-ammont ta' ghaxart elef Euro (€10,000) huwa eccessiv, u jnaqqas sostanzjalment tali penali; bl-ispejjez kontra l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni;

Ra d-dokumenti annessi mar-Rikors promotur markati Dok. "M1" sa' Dok. "M6" a fol. 8 sa' 22 tal-process;

Ra r-Risposta ta' l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni permezz ta' liema topponi ghall-appell tas-socjetà Rikorrenti mid-Decizjoni taghha datata 5 ta' Dicembru 2014 intitolata *Decision following letter of warning dated 14th November 2014 relating to non-compliance with termination procedure*

requirements u titlob li l-istess jigi michud, bl-ispejjez kontra s-socjetà Rikorrenti, u minflok id-Decizjoni taghha tigi kkonfermata stante li huwa infondat fil-fatt u fid-dritt in kwantu s-socjetà Rikorrenti vvjolat il-provvedimenti tar-Regolamenti 36(1) u 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28, liema vjolazzjoni kienet ilha tippersisti, u l-Awtorità, li imxiet ai termini ta' l-Artikolu 33(2) tal-Kap. 418 tal-Ligijiet ta' Malta, validament ghaddiet biex timponi penali ta' €10,000 fuq l-imsemmija socjetà, liema penali fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz hija gustifikata u mhux sproporzjonata u/jew mhux ragonveoli;

Ra d-dokumenti annessi mar-Risposta ta' l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni markati Dok. "MCA1" u Dok. "MCA2" a fol. 33 sa' 36 tal-process;

Ra l-affidavits ta' Simon Montanaro, ta' l-Avukat Dottor Gertrude Borg Micallef u Darren Gatt esebiti mis-socjetà Rikorrenti permezz ta' Nota pprezentata fit-23 ta' Marzu 2015 a fol. 50 sa' 56 tal-process, ra l-affidavit ta' Mark Stivala u d-dokumenti annessi mieghtu markati "MCA Dok. A" sa' "MCA Dok. C" esebiti mill-Awtorità Intimata permezz ta' Nota pprezentata fit-30 ta' April 2015 a fol. 58 sa' 78 tal-process, sema' x-xhieda ta' Mark Stivala moghtija waqt is-seduta tat-30 ta' April 2015[1] u x-xhieda in kontro-ezami ta' Simon Montanaro[2] u ta' l-Avukat Dottor Gertrude Borg Micallef[3] moghtija waqt is-seduta ta' l-14 ta' Lulju 2015;

Ra n-Nota ta' Sottomissjonijiet tas-socjetà Rikorrenti pprezentata fl-24 ta' Settembru 2015 a fol. 91 sa' 100 tal-process u ra n-Nota Responsiva ta' l-Awtorità Intimata pprezentata fit-23 ta' Novembru 2015 a fol. 102 sa' 113 tal-process;

Ra li b'Digriet moghti fit-2 ta' Mejju 2016, it-Tribunal ordna li isem is-socjetà Rikorrenti jigi mibdul minn Melita p.l.c. ghal Melita Limited kemm fl-okkju tal-proceduri kif ukoll kull fejn mehtieg fl-atti;

Ra l-atti kollha tal-kawza;

Ikkonsidra:

B' Decizjoni datata 5 ta' Dicembru 2014 intitolata *Decision following letter of warning dated 14th November 2014 relating to non-compliance with termination procedure requirements*[4] (hawn iktar 'l quddiem imsejha d-Decizjoni Appellata) moghtija fil-konfront tas-socjetà Rikorrenti, l-Awtorità Intimata kkonkludiet u ddecidiet illi *in some of the above mentioned cases*

[1] Fol. 79 sa' 81 tal-process.
[2] Fol. 83 sa' 85 tal-process.
[3] Fol. 86 sa' 89 tal-process.
[4] Dok. "M1" a fol. 8 sa' 10 tal-process.

(ilmenti indirizzati lill-Awtorità Intimata u sitwazzjonijiet li rrizultaw lill-istess Awtorità minn ezercizzju ta' *mystery shopping*) *Melita acted contrary to the applicable norms including regulation 38(1) of SL 399.28 of the Laws of Malta which requires service providers such as Melita to ensure that bills issued represent and do not exceed the true extent of any service/s actually provided to the subscriber. The MCA in these instances considers that Melita by issuing bills for periods for which the subscribers had expressly requested Melita not to continue to provide further services, acted in breach of the aforesaid provision. The MCA further considers that on the basis of the above, Melita acted contrary to the applicable provisions – including also the requirement under regulation 36(1) of the Regulation which provides that subscribers have the right at any time to terminate their contract through simple means subject to prior notice not exceeding one month and to any applicable termination charges. In these circumstances, including the fact that the MCA had already previously sanctioned Melita about a similar instance or non-compliance, the MCA is imposing a one-off administrative fine of ten thousand Euro (€10,000) as it considers that Melita acted in breach of the applicable requirements at law referred to above. Without prejudice to the above the MCA is also warning Melita that should in future other instances of non-compliance result with regard to the subject matter in question, then the MCA will consider imposing further sanctions including higher fines (not excluding dissuasive daily administrative fines) until Melita effectively addresses such instances of non-compliance as may result to the MCA to the satisfaction of MCA.*

Is-socjetà Rikorrenti tikkontesta l-imsemmija Decizjoni u bil-proceduri odjerni titlob li: (a) id-Decizjoni Appellata tigi annullata u revokata; (ii) il-penali ta' €10,000 imposta fuqha bid-Decizjoni Appellata tigi annullata u revokata wkoll; u (iii) fl-eventwalità li t-Tribunal kellu jsib li l-Awtorità Intimata ghandha s-setgha u fic-cirkostanzi tal-kaz kellha timponi multa amminsitrattiva fuqha, jigi dikjarat li penali fl-ammont ta' €10,000 hija eccessiva u b'hekk tali penali titnaqqas sostanzjalment. It-talbiet tas-socjetà Rikorrenti huma bbazati fuq is-segwenti aggravji: (a) ghalkemm fil-Letter of Warning datata 14 ta' Novembru 2014 (iktar 'l quddiem imsejha l-Letter of Warning) u fid-Decizjoni Appellata l-Awtorità Intimata ssemmi li matul l-2013 u l-2014 hija rceviet ilmenti minghand abbonati tas-socjetà Rikorrenti, jidher li hemm diskrepanza fil-volum ta' tali imenti peress illi fil-Letter of Warning dawn gew indikati bhala *some complaints* filwaqt li fid-Decizjoni Appellata gew indikati bhala *various complaints* u fi kwalunkwe kaz, l-Awtorità Intimata ma pprovdiet l-ebda informazzjoni dwar tali ilmenti biex b'hekk l-istess setghu jigu debitament ivverifikati w investigati mis-socjetà Rikorrenti; (b) ma huwiex minnu li vvjolat il-provvediment tar-Regolament 36(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 in kwantu l-abbonati taghha fl-ebda stadju ma gew imcahhda mid-dritt li jitterminaw il-kuntratt b'mod semplici kif rikjest fl-imsemmi Regolament, anzi jistghu jitterminaw il-kuntratt taghhom f'kull waqt permezz ta' avviz li jinghata lil Melita xahar qabel it-terminazzjoni tas-servizz u fi kwalunkwe kaz qabel ma inghatat id-Decizjoni Appellata s-

socjetà Rikorrenti ikkoperat bis-shih ma' l-Awtorità Intimata w implimentat proposti li saru mill-istess Awtorità ghall-fini li ttejjeb il-procedura taghha ghat-terminazzjoni tas-servizzi moghtija lill-abbonati; (c) ma huwiex minnu li vvjolat il-provvedimenti tar-Regolament 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 in kwantu qatt ma naqset milli tindika ammonti fil-kontijiet ta' l-abbonati taghha li jkunu jirriflettu ammonti veri tas-servizz li jkun attwament inghata lill-abbonat. Anke fil-kaz in kwistjoni, fejn jirrigwarda l-ilmenti li rceviet l-Awtorità Intimata, ghalkemm is-servizz ta' l-abbonat jkun baqa' ghaddej fejn kellu possibiliment jittermina, l-ammonti jirriflettu l-ammont veru tas-servizz li jkun attwalment gie provdut lill-abbonat; (d) l-ilmenti li saru lill-Awtorità Intimata tul il-perijodu bejn Lulju u Settembru 2014 kienu b'mod predominanti kagun ta' sistema gdida imsemmija Amdocs li giet implimentata mis-socjetà Rikorrenti f'dak l-istess perijodu u liema IT system jiehu hsieb dak li jissejjah *customer services management*, inkluz ghalhekk terminazzjoni u billing ta' servizzi lill-abbonati kollha tal-Melita, u bhal kull fazi ta' introduzzjoni ta' sistema gdida huwa pretiz li jistghu jinholqu xi problemi; (e) peress illi s-socjetà Rikorrenti anticipat li x'aktarx kienu se jinqalghu problemi, hija tat pre-avviz ta' din il-bidla kemm lill-Awtorità ta' Malta kif ukoll lill-abbonati taghha u fejn inholqu problemi, li in verità kien numru zghir hafna meta pparagunat ma' l-ammont ta' abbonati tas-socjetà Rikorrenti, l-istess socjetà irrifondiet l-ammonti ta' servizz li nghata lill-abbonati wara li kellha issir it-terminazzjoni tas-servizz u assigurat lill-Awtorità Intimata li kienet qed tahdem mal-*provider* tas-sistema biex ma jkomplux jinqalghu tali kazijiet; (f) f'kwistjonijiet ta' *termination and disconnection procedure,* l-Awtorità Intimata ma ghandhiex, a tenur tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28, is-setgha li timponi multi izda se mai tista' *tehtieg minn intrapriza li din tibdel dawk il-mezzi jekk l-Awtorità tkun tiqs li dawn il-mezzi ma jissodisfawx ir-rekwiziti ta' dan is-subregolament* u dan a tenur tal-proviso tar-Regolament 36(1) ta' l-imsemmija Legislazzjoni Sussidjarja. Konsegwentement ghalhekk il-penali imposta fuqha mill-Awtorità Intimata ma hijiex rimedju xieraq fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz; (g) kemm-il darba kellu jirrizulta li l-Awtorità Intimata tista' f'tali cirkostanzi timponi multi amministrattivi, il-penali ta' €10,000 effettivament imposta hija fi kwalunkwe kaz sproporzjonata u mhux ragonevoli meta wiehed iqis in-natura u d-daqs tal-kontravenzjoni addebitata lilha, id-dewmien tal-kontravenzjoni u l-impatt li din il-kontravenzjoni ghandha fuq is-suq, specjalment fuq il-konsumatur.

L-Awtorità Intimata topponi ghall-appell tas-socjetà Rikorrenti mid-Decizjoni Appellata u titlob li l-istess jigi michud stante li huwa infondat fil-fatt u fid-dritt in kwantu s-socjetà Rikorrenti vvjolat il-provvedimenti tar-Regolamenti 36(1) u 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28, liema vjolazzjoni kienet ilha tippersisti, u ghalhekk l-Awtorità, li mxiet ai termini ta' l-Artikolu 33(2) tal-Kap. 418 tal-Ligijiet ta' Malta, validament ghaddiet biex timponi penali ta' €10,000 fuq l-imsemmija socjetà, liema penali fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz hija gustifikata u mhux sproporzjonata u/jew mhux ragonveoli.

Fil-fehma tat-Tribunal l-ewwel kwistjoni li ghandha tigi trattata hija dik sollevata mis-socjetà Rikorrenti fil-parti tar-Rikors promotur fejn tittratta dwar il-penali ta' €10,000 imposta fuqha mill-Awtorità Intimata bid-Decizjoni Appellata. Fir-rigward is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li *fi kwistjonijiet ta' 'termination and disconnection procedure' taht il-LS 399.28,* ***l-Awtorità ma ghandhiex is-setgha li timponi multi izda semmai li 'tehtieg minn intrapriza li din tibdel dawk il-mezzi jekk l-Awtorità tkun tqis li dawn il-mezzi ma jissodisfawx ir-rekwiziti ta' dan is-subregolament'***[5] *u dan ai termini tal-proviso tar-Regolament 39(1)* [recte: 36(1)]. *Ghaldaqstant, il-Penali ma humiex rimedju xieraq fic-cirkustanza*[6]. Fin-Nota ta' Sottomissjonijiet taghha is-socjetà Rikorrenti ttenni li ttenni din l-istess pretensjoni u zzid tikkontendi li *jekk kien hemm xi problema fil-procedura ta' terminazzjoni ai termini tar-Regolament 38(1), l-Awtorità setghet, bhal ma kien il-kaz f'cirkustanzi ohrajn, tidderiegi lis-socjetà appellanti sabiex tibdel din il-procedura. Ghaldaqstant, il-Penali ma humiex rimedju xieraq fic-cirkustanza*[7].

L-Awtorità Intimata da parte taghha tirribatti din il-pretensjoni billi tissottmetti li b'mod generali, a tenur ta' l-Artikolu 31 tal-Kap. 418 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Awtorità ghandha s-setgha li timponi penali amministrattivi f'kaz fejn ikun hemm ksur ta' xi Ligi enforzata minnha, inkluz ghalhekk ir-Regolamenti tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28, u b'referenza specifika ghal dan il-kaz *li kif jirrizulta mill-provi, hi kienet diga matul medda ta' diversi xhur iddiskutiet mal-Melita biex jigu riveduti l-proceduri applikabbli f'dawn ic-cirkustanzi. Il-fatt però hu li minkejja l-isforzi kollha ta' l-Awtorità, l-ilmenti ta' l-abbonati wkoll wara dawn id-diskussjonijiet, xorta wahda baqghu dehlin. Mhux il-pjacir ta' l-Awtorità li timponi sanzjonijiet fuq l-ebda operatur, però l-Awtorità tqis li fic-cirkostanzi ma kellhiex l-ebda triq ohra hlief li timponi l-penali amministrattiva li allura qed tigi kontestata. Wiehed del resto irid jiftakar li sa' ftit xhur qabel – cioè f'Lulju 2014 – l-Awtorità kienet diga' immultat l-Melita ghal ksur simili relatat ma' kaz partikolari. L-Awtorità kienet tistenna li tenut kont ta' dawk ic-cirkustanzi l-Melita tkun izjed attenta biex tilqa' ghal u tevita ilmenti simili. Minflok però gara li dahlu izjed ilmenti fejn allura l-Awtorità kienet kostretta li tinterjeni direttament mal-Melita*[8].

Wara li qies bir-reqqa s-sottomissjonijiet tal-partijiet kontendenti u l-Ligijiet applikabbli u rilevanti ghal kaz in ezami, senjatament l-Att dwar l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni, Kap. 418 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Att biex Jirregola Komunikazzjonijiet Elettronici, Kap. 399 tal-Ligijiet ta' Malta w ir-Regolamenti dwar Networks u Servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici (Generali), Legislazzjoni Sussidjarja 399.28, it-Tribunal huwa tal-fehma li l-

[5] Enfasi tat-Tribunal.
[6] Para. 25 tar-Rikors promotur, fol. 5 tal-process.
[7] Para. 35 tan-Nota ta' Sottomissjonijiet tas-socjetà Rikorrenti, fol. 98 tal-process.
[8] Para. 30 u 31 tan-Nota Responsiva ta' l-Awtorità Intimata, fol. 110 u 111 tal-process.

pretensjoni ferm wiesgha u vasta tas-socjetà Rikorrenti li *fi kwistjonijiet ta' 'termination and disconnection procedure' taht il-LS 399.28, l-Awtorità ma ghandhiex is-setgha li timponi multi izda semmai li 'tehtieg minn intrapriza li din tibdel dawk il-mezzi jekk l-Awtorità tkun tqis li dawn il-mezzi ma jissodisfawx ir-rekwiziti ta' dan is-subregolament'*, hija zbaljata u guridikament insostenibbli.

A tenur ta' l-Artikolu 3(1) tal-Kap. 399 tal-Ligijiet ta' Malta *l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni mwaqqfa taht l-Att dwar l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni ghandha tkun l-awtorità kompetenti biex tirregola komunikazzjonijiet elettronici taht dan l-Att u, daqskemm jigi provdut f'dan l-Att, tinforza d-disposizzjonijiet ta' dan l-Att.* Ma hemmx dubju, u dana anke kif jirrizulta mid-definizzjoni ta' "dan l-Att" fl-Artikolu 2 ta' l-imsemmi Kapitolu tal-Ligijiet ta' Malta, li l-Awtorità Intimata hija kompetenti biex tirregola komunikazzjonijiet elettronici anke taht kull regolament maghmul taht l-Att biex Jirregola l-Komunikazzjonijiet Elettronici, inkluzi ghalhekk ir-Regolamenti dwar Networks u Servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici (Generali), Legislazzjoni Sussidjarja 399.28.

A tenur ta' l-Artikolu 31(1) tal-Kap. 418 tal-Ligijiet ta' Malta, li huwa l-att li bis-sahha tieghu giet kostitwita l-Awtorità Intimata u per konsegwenza jirregola l-istess Awtorità, ***minghajr pregudizzju ghal kull disposizzjoni ohra taht dan l-Att jew kull ligi ohra li l-Awtorità ghandha l-jedd tenforza*** [9] – inkluz ghalhekk ir-Regolamenti dwar Networks u Servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici (Generali), li *inter alia* jirregolaw is-sospensjoni, terminazzjoni u tigdid ta' servizz u kuntratt u l-kontijiet mahruga minn intrapriza li tipprovdi konnessjoni ma' network ta' komunikazzjonijiet pubblici u/jew servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici disponibbli ghall-pubbliku – ***l-Awtorità tista' tiehu dawn il-mizuri li gejjin ghar-rigward ta' kull persuna li tikser xi disposizzjoni ta' dan l-Att jew ta' kull ligi ohra li l-Awtorità ghandha l-jedd li tenforza***[10]*, (jew li tonqos milli thares xi decizjoni moghtija mill-Awtorità jew xi decizjoni moghtija mill-Bord ghas-Soluzzjoni ta' Tilwim ghal Networks dwar l-Utilitajiet meta l-Awtorità tqis li n-nuqqas ta' tharis minn xi persuna ta' dik id-decizjoni jista' jkollha impatt hazin fuq il-provediment ta' servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici jew networks)*[11]*, jew fuq xi kondizzjoni ta' awtorizzazzjoni: (a) l-**impozizzjoni ta' multa amminsitrattiva skont id-disposizzjonijiet ta' dan l-artikolu u ta' l-artikoli 32 u 33***[12].

Minn dan il-provvediment tal-Ligi johrog ferm car li kuntrarjament ghal dak pretiz mis-socjetà Rikorrenti, kemm-il darba l-Awtorità Intimata tirraviza ksur ta' disposizzjonijiet tal-Ligi jew regolamenti li ghandha l-jedd li tenforza,

---

[9] Enfasi tat-Tribunal.
[10] Enfasi tat-Tribunal.
[11] Din il-parti ta' l-Artikolu 31 tal-Kap.499 tal-Ligijiet ta' Malta giet introdotta bl-Att XVIII ta' l-2016.
[12] Enfasi tat-Tribunal.

inkluz għalhekk ksur ta' xi wieħed jew iktar mir-Regolamenti tal-Leġislazzjoni Sussidjarja 399.28, hija għandha **s-setgħa li fid-diskrezzjoni tagħha timponi sanzjonijiet fuq l-intrapriża konċernata**, inkluz l-imposizzjoni ta' multi amministrattivi ai termini tad-disposizzjonijiet ta' l-Artikoli 32 u 33 tal-Kap.418 tal-Liġijiet ta' Malta.

Fil-fehma tat-Tribunal għalhekk is-setgħa ta' l-Awtorità Intimata li timponi multi amministrattivi fuq intrapriża li fil-fehma tagħha tkun kisret jew qed tikser xi provvediment tal-Liġi jew regolamenti li l-Awtorità għandha l-jedd tenforza hija indiskussa. Stabbilit dan il-punt però jeħtieġ xorta waħda jiġi determinat jekk fil-każ in kwistjoni l-Awtorità Intimata tkunx aġixxiet b'rispett ta' l-obbligu tagħha li teżerċita s-setgħat lilha konferiti bil-Liġi fil-każijiet kongruwi u b'mod raġonevoli u proporzjonat.

L-ewwel kwistjoni li għandha tiġi kkunsidrata fid-dawl ta' l-osservazzjoni appena magħmula hija jekk fil-każ in eżami kienx hemm, da parte tas-soċjetà Rikorrenti, vjolazzjoni ta' tali provvedimenti jew regolamenti relattivi għal servizzi ta' komunikazzjoni elettroniċi, senjatament tar-Regolament 36(1) u tar-Regolament 38(1) tal-Leġislazzjoni Sussidjarja 399.28, u per konsegwenza kienetx ġustifikata o meno l-Awtorità Intimata li timponi multa amministrattiva fuq l-istess soċjetà.

L-imsemmija Regolamenti jipprovdu li:

- **Regolament 36(1)** – *minkejja kull disposizzjoni ta' kuntratt li jsir ma' intrapriża, l-abbonati għandu jkollhom id-dritt f'kull waqt, li jitterminaw dak il-kuntratt b'mod sempliċi, bla ħsara għal kull avviż li jingħata bil-quddiem ta' mhux iżjed minn xahar u għal kull ħlas dovut għat-terminazzjoni, sakemm dak il-ħlas ikun raġonevoli u ġustifikabbli;*
- **Regolament 38(1)** – *intrapriża li tipprovdi konnessjoni ma' network ta' komunikazzjonijiet pubbliċi u, jew servizzi ta' komunikazzjonijiet elettroniċi disponibbli għall-pubbliku, m'għandhom joħorġu ebda kont lil abbonat sakemm kull ammont imsemmi f'dak il-kont ma jkunx jirrappreżenta u ma jkunx jeċċedi l-ammont veru ta' kull servizz bħal dak attwalment provdut lill-abbonat in kwistjoni.*

Is-soċjetà Rikorrenti tikkontendi li hija fl-ebda stadju u bl-ebda mod ma kisret xi wieħed jew entrambe minn dawn ir-Regolamenti. In kwantu rigwarda r-Regolament 36(1) is-soċjetà Rikorrenti tissottometti illi: *l-abbonati tal-Melita m'humiex bl-ebda mod imċaħħda sabiex jitterminaw is-servizz minn mas-soċjetà esponenti. L-abbonati jistgħu jeżerċitaw dan id-dritt f'kull waqt u b'mod sempliċi, kif inhu mitlub mir-Regolament 36(1). Il-proċedura tinvolvi li l-abbonat javża lis-soċjetà esponenti minn qabel bit-terminazzjoni tas-servizz. Dan il-perjodu jagħti ċans lill-abbonat sabiex jgħaddi lil Melita l-*

informazzjoni u/jew dokumenti kollha li jkunu mehtiega in relazzjoni tal-kont tieghu, inkluz ir-return of equipment, sabiex tigi effettwata t-terminazzjoni tas-servizzi tieghu, kif inhu spjegat mir-rapprezentanta tas-socjetà Melita, l-Av. Gertrude Borg Micallef, fl-affidavit taghha. F'dan il-kaz, l-abbonati kellhom id-dritt li jaghtu n-notifika taghhom lill-appelanti, f'kull waqt u b'mod semplici sabiex jitterminaw is-servizz taghhom u bl-ebda mod ma cahdet lill-istess milli jezercitaw dawn id-drittijiet skont il-ligi. Il-kwistjoni f'dan l-appell ma kinietx li l-Melita ma kenitx toffri procedura ta' terminazzjoni kif tirrikjedi l-ligi, izda – semmai – li t-terminazzjoni ta' uhud mill-abbonati taghha, li kellha ssir f'data partikolari wara li l-abbonat innotifika lill-appellanti, ma sartix b'kagun ta' bdil fis-sistema interna. Ghaldaqstant l-Awtorità ma setghetx tibbaza dan in-nuqqas fuq il-ksur tar-Regolament 36(1). Di più jinghad li l-procedura tal-Melita, tat-terminazzjoni tas-servizzi taghha, hija in linja ma' dawk id-diversi proposti li kienu gew diskussi ma' l-Awtorità qabel id-Decizjoni Appellata. Dan huwa kkonfermat mill-Av. Gertrude Borg Micallef: "L-Awtorità ghamlet il-proposti taghha lil Melita li fil-maggoranza taghhom kien intlahhqu. Il-proposti li fuqhom ma intlahaqx kompromess kien minhabba ragunijiet amministrattivi u teknici. Ghalhekk is-socjetà appellant ma tistax tifhem kif wara li s-socjetà appellant kienet lahqet qbil ma' l-Awtorità stess fir-rigward tal-process ta' terminazzjoni tas-servizzi taghha, l-Awtorità ikkonkludiet li hemm ksur tar-Regolament 36(1) tal-L.S. 399.28[13].

Meta jigu kkunsidrati l-fatti tal-kaz in ezami jirrizulta immejdatament li b'din is-sottomissjoni s-socjetà Rikorrenti qed tizvija mill-kwistjoni proprja u centrali tal-kaz. L-Awtorità Intimata mhux qed tikkontendi li s-socjetà Rikorrenti kisret ir-Regolament 36(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 ghaliex ma ghandhiex *in vigore* l-istruttura u l-procedura biex abbonat taghha jkun jista' jittermina l-kuntratt f'kull waqt u b'mod semplici, anzi l-Awtorità taqbel li bhala fatt is-socjetà Rikorrenti dahlet fi w accetat *Voluntary Agreement* dwar *Procedure for Termination and Disconnection*[14], ghad illi mhux il-proposti kollha maghmula minnha gew accetati mis-socjetà Rikorrenti, izda tikkontendi li kien hemm dan il-ksur ghaliex **fil-prattika u bl-agir taghha f'certa kazijiet**, is-socjetà Rikorrenti ma ppermettietx lill-abbonati taghha li talbu ghat-terminazzjoni tal-kuntratt li effettivament jibbenefikaw mill-procedura li jitterminaw l-kuntratt f'kull waqt u b'mod semplici. Bazikament l-Awtorità Intimata, gustament fil-fehma tat-Tribunal, ma hijiex sodisfatta bis-semplici ezistenza fil-**principju** tad-dritt ta' l-utent stipulat fir-Regolament 36(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 izda, trid u anzi tezigi li dak id-dritt ikun effettivament ezercitabbli u ezercitat fil-**prattika**.

Fir-rigward l-Awtorità Intimata tissottometti li *l-fatt li l-Melita unilateralment kompliet taghti s-servizz minkejja li l-abbonat ittermina s-*

---

[13] Para. 13 u 14 tan-Nota ta' Sosttomissjonijiet tas-socjetà Rikorrenti, fol. 94 tal-process.
[14] Fol. 76 tal-process.

servizz tiegħu, hu ksur lampanti tad-dritt mogħti lill-abbonat fir-regolament 36(1), fejn allura l-abbonat jista' meta jrid jittermina l-kuntratt. Effettivament il-Melita, bl-aġir tagħha, fejn allura kompliet tforni servizz minkejja li dan ġie tterminat mill-abbonat, tirrendi d-disposizzjonijiet fir-Regolament 36(1) kompletament ineffikaċi w inutili. Hu sottomess li allura, tenut kont ta' l-argument tal-Melita, m'hemmx sens li l-liġi tagħti d-dritt lill-abbonat li dan jista' jittermina kuntratt ta' servizz ma' operatur meta irid (soġġett, fejn applikabbli, għal ħlas raġonevoli lill-operatur konċernat) waqt li imbagħad l-istess operatur jista', minkejja kull terminazzjoni li ssir da parti ta' l-abbonat, ikompli jforni s-servizz u joħroġ il-kontijiet fil-konfront ta' l-abbonat konċernat[15].

Is-soċjetà Rikorrenti tiġġustifika dak li ġara fir-rigward tat-talbiet ta' uħud mill-abbonati tagħha għat-terminazzjoni tas-servizz/servizzi provduti lilhom bl-affermazzjoni li fil-perijodu ta' l-ilmenti in kwistjoni, ossia bejn Lulju 2014 u Settembru 2014, hija kienet qed timplimenta sistema ta' l-IT ġdida, liema implimentazzjoni ma marritx kif mixtieq u ħolqot numru ta' problemi. Fin-Nota ta' Sottomissjonijiet tagħha s-soċjetà Rikorrenti tikkontendi li *bejn it-28 ta' Ġunju 2014 u l-1 ta' Lulju 2014 kien hemm bdil fis-sistema magħrufa bħala il-business support solution, tas-soċjetà Melita. Dan kif ikkonfermat minn Darren Gatt, kif ukoll minn Simon Montanaro fix-xhieda tagħhom. Simon Montanaro jixhed li qabel ma seħħ tali tibdil, is-soċjetà esponenti aċċertat li jkun hemm l-aħjar operatur sabiex jibdel u jimplimenta din is-sistema. ... Nonostante l-passi kollha meħuda mis-soċjetà appellanti sabiex tiżgura li s-sistema tiġi implimentata mingħajr problemi, kif wieħed jistenna minn proġetti ta' dan it-tip, irriżultaw errors u legacy problems, u t-terminazzjoni ta' uħud mill-abbonati kienet parti minn dawn l-errors. Jixhed dwar dan Simon Montanaro li jgħid: ... l-issue ta' l-exit tiġi meta dawn il-prodotti are migrated minn sistema għal oħra, jiġifieri d-database jinqabad u jitmexxa f'sistema ġdida. Il-problemi speċifikatament ġew minn dan il-process. ... Darren Gatt, li jokkupa l-inkarigu ta' Billing and Operations Manager mas-soċjetà appellanti, fejn jispjega illi: "L-esperti tal-Amdocs investigaw ir-raġuni għal tali errors fis-sistema li kienu qed jirriżultaw f'ċirkustanzi fejn uħud mill-abbonati kienu qed ikomplu jingħataw servizz, anke wara d-data skedtata għat-terminazzjoni, u allura kienu qed jinħargulhom kontijiet għas-servizzi mogħtija wara d-data tat-terminazzjoni. Dan għaliex is-sistema ma eżegwietx disconnection tas-servizz meta kien suppost. Wara li għamlu l-istħarriġ tagħhom, l-Amdocs ikkonkludew li kien hemm system-time out li irriżulta fil-fatt li t-termination orders ma ġewx eżegwiti mis-sistema kif kellu jkun il-każ". L-appellanti wettqet testijiet sabiex jittrangaw dawn il-kwistjonijiet. Dan kif ikkonfermat mix-xhud Simon Montanaro: "Nixtieq ngħid li għamilna t-testijiet qabel u wara u ma qbadniħomx u sibniħom mill-complaints wara u din mhux kwistjoni li għamilna test sempliċi u daqshekk jiġifieri anki aħna qabbadna l-*

[15] Para. 12 tan-Nota Responsiva ta' l-Awtorità Intimata, fol. 105 tal-process.

esperti biex jiccekjaw lilna kif nittestjaw però l-issue ta' legacy hemm mijiet ta' prodotti allura hemm numru kbir ta' combinations li jistghu jigru u l-ilmenti ma stajniex naqbduhom minn qabel u jirrizultaw minn dan il-fatt effettivament[16].

Meta però l-agir tas-socjetà Rikorrenti fir-rigward ta' diversi talbiet ghal terminazzjoni ta' kuntratti da parte ta' l-abbonati taghha, u dana mhux limitatament ghall-ilmenti mertu tad-Decizjoni Appellata, jigi ikkunsidrat, difficilment jista' jitwemmen li gara dak li gara b'konsegwenza tal-bidla fis-sistema ta' l-IT taghha u mhux ghaliex volontarjament ghazlet li ma tosservax fil-firxa kollha taghha l-obbligazzjoni li lill-abbonati taghha takkordalhom id-dritt li f'kull waqt u b'mod semplici jitterminaw il-kuntratt taghhom maghha.

Mill-provi prodotti u b'mod partikolari mill-iskambju ta' korrispondenza bejn l-Awtorità Intimata u s-socjetà Rikorrenti esebita bhala "MCA Dok. A" mill-Awtorità Intimata flimkien ma' l-affidavit ta' Mark Stivala a fol. 61 sa' 73 tal-process, jirrizulta li l-Awtorità kienet ilha ghal diversi snin, senjatament sa' mill-2010, tigbed l-attenzjoni tas-socjetà Rikorrenti dwar ilmenti li kienet qed tircievi minghand l-abbonati taghha dwar il-mod kif kienu jigu trattati t-talbiet ghat-terminazzjoni tal-kuntratt, u tishaq mas-socjetà Rikorrenti biex tiddezisti minn tali agir taghha.

Qabel ma l-Awtorità Intimata tat id-Decizjoni Appellata fil-konfront tas-socjetà Rikorrenti, kienet intervjeniet f'disputi bejn abbonati tas-socjetà Rikorrenti u l-istess socjetà dwar terminazzjoni ta' kuntratti fl-2010, fl-2011 u mill-gdid fl-2014, fejn addirittura b'decizjoni moghtija fis-17 ta' Lulju 2014 imponiet fuq is-socjetà Rikorrenti multa amministrattiva fl-ammont €1,000 ghall-ksur tar-Regolamenti 36(1) u 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28[17].

Kemm fl-2010 kif ukoll fl-2011 is-socjetà Rikorrenti ppruvat tiggustifika l-ilmenti diretti fil-konfront taghha b'mod li ma tidhirx li kienet qed tagixxi in vjolazzjoni tar-Regolamenti appena imsemmija izda, fl-ahhar mill-ahhar irrizulta li n-nuqqas ta' konformità tar-Regolamenti kien kompletament attribwibbli lilha ghal ragunijiet li ma humiex gustifikabbli.

Fl-**2010** is-socjetà Rikorrenti laqghet ghall-intervent ta' l-Awtorità Intimata dwar ilmenti li kienet qed tircievi fir-rigward ta' terminazzjoni tal-kuntratti bl-iskuza li *at the outset Melita would like the MCA to quanity the 'numerous complaints' it mentions in its letter* (ittra datata 17 ta' Awwissu 2010 a fol. 61 tal-process). *Melita would like to bring to the attention of MCA the fact that whilst there may be people complaining to the Authority, that does not necessarily mean that a complaint is always justified. It is common that customers who want to disconnect their services to migrate to another*

[16] Para. 20 sa' 25 tan-Nota ta' Sottomissjonijiet tas-socjetà Rikorrenti, fol. 96 u 97 tal-process.
[17] Fol. 78 tal-process.

provider, do so in clear defiance of their contractual obligations and complain about disconnection simply because they are being told by their current provider they have a fixed term agreement. Therefore, whilst we look forward for a clear indication of how many complaints are registered, it would be equally telling if the Authority could distinguish between genuine complaints, and otherwise[18], izda imbaghad b'ittra datata 18 ta' Ottubru 2010[19] irrikonoxxiet li kellha informazzjoni dwar dawn l-ilmenti u li ben disgha mit-tnax-il ilment dwar terminazzjoni ta' kuntratti kienu validi u gustifikati, jew ghaliex skontha t-talbiet ghat-terminazzjoni ghad illi saru ghal xi raguni ma waslux ghandha jew ghalkemm tkun irceviethom ma jkunux gew *acknowledged,* filwaqt li tlieta biss minn dawn l-ilmenti ma kienux gustifikati ghaliex kien l-abbonat li ma riedx jirrikonoxxi li kellha tithallas *termination charge*[20].

Ftit granet wara din l-ittra tat-18 ta' Ottubru 2010, fejn is-socjetà Rikorrenti affermat li *there are no known unresolved cases currently as received through the established channels of communication between the MCA and Melita*, l-Awtorità Intimata b'ittra datata 25 ta' Ottubru 2010[21], mill-gdid gharrfet lis-socjetà Rikorrenti li *kindly note that the Authority takes note of your response, but is of the view, that the issues regarding Melita's termination and disconnection procedures as highlighted in our letter to Melita on the 17th of August 2010, still persist. This is evidenced by the complaints which the Authority is still receiving on the matter and the references made to this procedure in local media* u ressqet diversi proposti li skontha setghu jitwettqu mis-socjetà Rikorrenti biex ittejjeb is-servizz taghha fir-rigward ta' terminazzjoni ta' kuntratti. Ir-Risposta ghal tali ittra kienet li s-socjetà Rikorrenti kellha dak iz-zmien hafna back-log fejn jidhlu talbiet ghat-terminazzjoni tal-kuntratti - *with reference to your recent emails related to disconnection complaints lodged at the MCA by Melita customers, I would like to inform you that these four complaints have been passed onto the relevant persons in order to settle them to the customers' satisfaction. Annexed to this letter kindly find a brief summary for each of the aforementioned cases, which includes the steps taken by Melita with the scope of resolving all of these complaints amicably. Just as a point of note, I would like to bring to your attention the fact that most if not all of these complaints were initiated back in August. As I have already communicated in my letter dated 18th October 2010, during the month of August Melita faced a backlog of disconnection requests, which after substantial time and energy have to date been resolved*[22]. Jigi osservat però li s-socjetà Rikorrenti ma tat l-ebda raguni jew spjegazzjoni biex tiggustifika dan l-allegat *back log,* la fl-ittra in kwistjoni u lanqas fl-ittra precedenti tat-18 ta' Ottubru 2010, li

[18] Ittra datata 3 ta' Settembru 2010, a fol. 62 tal-process.
[19] Fol. 64 tal-process.
[20] Doc. "A" anness ma' l-ittra tat-18 ta' Ottubru 2010, fol. 65 tal-process.
[21] Fol. 66 u 67 tal-process.
[22] Ittra datata 27 ta' Ottubru 2010, fol. 68 tal-process.

incidentalment intbaghat ftit zmien biss wara li s-socjetà Rikorrenti ppruvat tattakka l-ilmenti li kienu qed isiru fil-konfront taghha bhala ghal kollox infondati u mhux gustifikati.

Mill-gdid fl-2011, b'ittra datata 15 ta' Frar 2011[23], l-Awtorità Intimata gharrfet lis-socjetà Rikorrenti li *the Authority has, in the first weeks of 2011, once again registered an increase in the number of disconnection and termination complaints lodged at the Authority against Melita. I am attaching a table containing information on the complaints received by the Authority for your perusal. Please note that as per normal procedures these complaints have already been raised with Melita's liaison officers on consumer related matters. The Authority would like to point out that the number of complaints on disconnection against Melita is disproportionate when compared to the number of similar complaints lodged with the Authority against other service providers in the electronic communications sector. The Authority is therefore bringing this matter to your attention. At this stage, the Authority requires information on the steps which Melita intends to take to address this matter in a definitive manner. The Authority will evaluate your response and revert back as appropriate.*

Eventwalment u wara diversi xhur ta' trattattivi, u dana senjatament fit-22 ta' Novembru 2013, is-socjetà Rikorrenti dahlet f'*Voluntary Agreement* dwar *Procedure for Termination and Disconnection*, li kellu jibda jigi implimentat fil-15 ta' Jannar 2014[24]. Ciò nonostante fit-13 ta' Gunju 2014, l-Awtorità Intimata harget *Letter of Warning about alleged non-compliance with termination procedure requirements* fil-konfront tas-socjetà Rikorrenti, liema *Letter of Warning* giet segwita b'decizjoni datata 17 ta' Lulju 2014[25] in forza ta' liema s-socjetà Rikorrenti instabet in vjolazzjoni tar-Regolamenti 36(1) u 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 u assoggettata ghall-hlas ta' multa amministrattiva ammontanti ghal €1,000. Fl-imsemmija decizjoni l-Awtorità Intimata kkunsidrat illi *the MCA considers that Melita in persisting with the continued provision of the unrequested services and subsequent billing for such services, was acting contrary to the law by charging for a service notwithstanding that the customer had expressly notified Melita that she was terminating the service in question, effectively undermining the right given at law to customers to terminate at any time the contract of service entered into and continuing to charge for a service that was no longer required by the customer. The MCA considers that if service operators continue to provide services which have effectively been terminated by the customer then the rights at law given to the same customer – in this case that of terminating a service contract in line with the provisions of regulation 36 – will be rendered ineffective.* Is-socjetà Rikorrenti ssottomettiet ghal tali decizjoni u fil-fatt ma intavolat l-ebda appell mill-istess.

[23] Fol. 73 tal-process.
[24] Fol. 76 u 77 tal-process.
[25] Fol. 78 tal-process.

Nonostante l-passi ta' l-Awtorità Intimata fil-konfront tas-socjetà Rikorrenti xorta wahda baqghu jinqalghu ilmenti, senjatament l-ilmenti mertu tad-Decizjoni Appellata, u li s-socjetà Rikorrenti tipprova tiggustifika bl-iskuza tal-bidla fis-sistema ta' l-IT. It-Tribunal iqis li din l-iskuza ma tregix u dana mhux biss fid-dawl ta' l-agir precedenti tas-socjetà Rikorrenti, liema agir in verità irrizulta wiehed kontinwat. In effetti meta l-ilmenti in kwistjoni, elenkati fl-iskeda a fol. 18 u 19 tal-process, jigu kkunsidrati fid-dawl ta' l-iskuza mressqa mis-socjetà Rikorrenti ampjament jirrizulta li l-ilmenti in verità huma gustifikati.

Ladarba s-socjetà Rikorrenti kienet qed timplimenta sistema ta' l-IT gdida, liema sistema kienet qed tanticipa li tista' tohloq xi problema tant illi kif affermat minnha stess, hasset il-htiega li tinforma lill-Awtorità Intimata, wiehed jippretendi li s-socjetà Rikorrenti kienet f'dak iz-zmien toqghod ferm iktar attenta u vigilanti ghall-ilmenti ta' l-abbonati taghha u fil-mod kif tittratta l-istess. Jekk fic-cirkostanzi jista' jigi accettat li jinqalghu xi ilmenti dwar talbiet ghal terminazzjoni ta' kuntratt minhabba bidla fis-sistema ta' l-IT, certament ma tistax u ma ghandhiex tigi accettata l-inazzjoni tas-socjetà Rikorrenti li tirrisolvi kemm l-ewwel ilment li inqala' fir-rigward kif ukoll l-ilmenti sussegwenti li nqalghu dwar l-istess mertu. In effetti s-socjetà Rikorrenti ma tistax titwemmen meta tikkontendi li l-problemi u konsegwenti ilmenti nqalghu minhabba l-bidla fis-sistema ta' l-IT meta dawn l-istess ilmenti gew risolti biss wara l-intervent ta' l-Awtorità Intimata u mhux b'mod spontaneju mill-istess socjetà. Jekk verament il-bidla fis-sistema ta' l-IT kienet il-kawza tal-problemi u konsegwenti ilmenti, ladarba s-socjetà Rikorrenti kienet konxja mill-possibilità ta' problemi li tali bidla necessarjament iggib maghha, it-Tribunal jippretendi li l-istess socjetà kellha f'dawk iz-zminijiet hekk partikolari tirrisolvi l-ilmenti wahedha u b'mod immedjat minghajr il-htiega ta' intervent da parte ta' l-Awtorità Intimata.

Fil-fehma tat-Tribunal dan kollu juri li l-agir tas-socjetà Rikorrenti fir-rigward ta' talbiet ghat-terminazzjoni ta' kuntratt kien agir ghal kollox ingustifikat u in vjolazzjoni palezi ta' dak provdut fir-Regolament 36(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28.

L-Awtorità Intimata sabet lis-socjetà Rikorrenti in vjolazzjoni wkoll tar-Regolament 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 li jittratta dwar kontijiet mahruga minn intraprizi li jipprovdu konnessjoni ma' network ta' komunikazzjonijiet pubblici u/jew servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici disponibbli ghall-pubbliku u li, kif iktar 'l fuq citat, jipprojbixxi lil tali intraprizi milli johorgu kontijiet li ma jkunux jirrapprezentaw u/jew ikunu jeccedu l-ammont veru ta' kull servizz attwalment provdut lill-abbonat taghhom. Din il-vjolazzjoni giet ravvizata ghar-raguni li minkejja avviz ta' terminazzjoni tal-kuntratt da parte ta' l-abbonati taghha, liema avvizi nghataw fit-terminu utili previst fil-kuntratt, is-socjetà Rikorrenti baqghet tipprovdi servizzi u harget kontjiet relattivi fir-rigward ta' l-istess abbonati.

Fir-rigward l-Awtorità Intimata tissottometti li *din id-disposizzjoni* [ossia r-Regolament 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28] *ghandha tigi interpretata w applikata flimkien ma' dak li jinghad fir-regolament 36(1), u allura interpretati w applikati fit-totalità taghhom. Dan qed jinghad ghaliex l-ammont li fil-kontijiet li nhargu fl-ambitu tal-kwistjoni odjerna fil-verità ma jirrapprezentawx l-ammont veru ta' kull servizz provdut lill-abbonat, u dan semplicement ghaliex l-ebda servizz ma kellu jinghata fl-ewwel lok u ghalhekk il-Melita ma tistax tqis li fattwalment hi kienet qed taghti servizz gialadarba is-servizz kien diga gie tterminat mill-abbonat. ... il-kwistjoni ma hijiex jekk l-ammonti fil-kontijiet mahruga mill-Melita jirriflettux is-servizzi moghtija, imma jekk fl-ewwel lok il-Melita kellhiex il-jedd li tohrog dawn il-kontijiet gjaladarba s-servizz kien itterminat, u dan tenut kont tad-dritt car fil-ligi li l-abbonati jistghu jitterminaw il-kuntratt f'kull waqt. Hu sottomess li allura li l-Melita, bl-agir taghha, effettivament kisret id-dritt ta' l-abbonati li dawn jistghu jitterminaw kuntratt f'kull waqt*[26].

Is-socjetà Rikorrenti da parte taghha tikkontendi li: *l-Awtorità ma setghetx tibbaza ruhha fuq dan il-provvediment minkejja li l-fatti juru li ma kienx hemm ksur ta' tali artikolu. Fir-rigward ta' l-ilmenti dwar it-terminazzjoni li issemmi l-Awtorità fid-Dok. M4 u d-Decizjoni Appellata, ma hemm l-ebda prova li l-Melita kienet qed tohrog kontijiet li l-ammont ma kienx jirrapprezenta s-servizz li kien inghata, u/jew kien hemm imnizzel ammont li kien jeccedi l-ammont veru ta' dak is-servizz attwalment provdut. Bil-kontra ta' dan, fl-affidavit tieghu, Darren Gatt jikkonferma li: "fic-cirkostanzi fejn kienet irrizultat il-problema, il-kontijiet kienu jindikaw charges oltre d-data li dak is-servizz kellu jittermina. Dan minhabba l-fatt li ghalkemm it-terminazzjoni tas-servizz ma saritx fil-hin li hu suppost, is-servizz xorta baqa' jinghata lill-abbonat u c-charges li tnizzlu fil-kontijiet kienu a true reflection of charges for services provided. Ghaldaqstant, wiehed ma jistax jghid li l-ammonti f'dawn il-kontijiet milquta ma kienux qed jirrapprezentaw is-servizz moghti jew l-ammont kien jeccedi l-veru ammont relatat ma' dak is-servizz. Wiehed jghid li s-servizz baqa' jinghata oltre d-data li fiha suppost gie itterminat". Wiehed ma jistax jitkellem dwar hrug ta' kontijiet hziena lil abbonati kif jirrikjedi r-Regolament 38(1) ghaliex l-abbonat f'dan il-kaz inghata kont li juri 'a true reflection of charges' ghas-servizz li kien inghata wara d-data tat-terminazzjoni. Semmai dawn il-kontijiet qatt ma kellhom jinhargu wara d-data li kellu jittermina s-servizz skond in-notifika ta' l-abbonat. Ghaldaqstant l-appellanti ma taqblix li hemm ksur tar-Regolament 38(1) u allura l-Awtorità ghamlet konsiderazzjoni zbaljata tal-ligi fid-Decizjoni Appellata taghha*[27].

Fil-fehma tat-Tribunal l-analizi tas-socjetà Rikorrenti tas-sitwazzjoni in ezami hija ghal kollox superficjali u kompletament tinjora l-iskop veru u reali ta' dak

[26] Para. 13 u 15 tan-Nota Responsiva ta' l-Awtorità Intimata, fol. 105 u 106 tal-process.
[27] Para. 6 u 7 tan-Nota ta' Sottomissjonijiet tas-socjetà Rikorrenti, fol. 93 tal-process.

provdut fir-Regolament 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28. Ma hemmx dubju li l-iskop principali ta' dak provdut fl-imsemmi Regolament 38(1) huwa li intrapriza li tipprovdi konnessjoni ma' network ta' komunikazzjonijiet pubblici u/jew servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici disponibbli ghall-pubbliku ma tohrogx kontijiet bla jedd, li huwa appuntu dak li ghamlet is-socjetà Rikorrenti vis-à-vis l-ilmenti mertu tad-Decizjoni Appellata. Ladarba l-abbonat entro t-terminu utili previst fil-kuntratt tieghu ta avviz tat-terminazzjoni ta' l-istess kuntratt, is-socjetà Rikorrenti ma kellha l-ebda jedd la li tinjora dak l-avviz u tibqa' ghaddejja bis-servizz u lanqas li tohrog kontijiet fir-rigward ta' dak l-abbonat ghal servizzi skontha provduti wara d-data tat-terminazzjoni. Bl-agir taghha s-socjetà Rikorrenti injorat id-disposizzjonijiet cari tal-kuntratt li kellha ma' l-abbonat taghha w injorat ukoll il-provvedimenti tal-Ligi li huma ben cari fl-iskop u ghan ahhari taghhom, u cioè li fl-ahhar mill-ahhar il-kuntratti ma' l-abbonati, u b'hekk id-drittijiet ta' l-abbonati, jigu rispettati.

Il-fatt li s-socjetà Rikorrenti irtirat il-kontijiet in kwistjoni w irrifondiet il-hlasijiet li saru ma jbiddel assolutament xejn mis-sitwazzjoni ghar-raguni semplici li dawk il-kontijiet, kif taf ben tajjeb is-socjetà Rikorrenti, qatt ma setghu jinhargu ghaliex ma kellha l-ebda jedd li tohroghom. Ghalkemm fin-Nota ta' Sottomissjonijiet taghha *in sua discolpa* tikkontendi li: *tajjeb jinghad ukoll illi fir-rigward ta' dawk l-abbonati fejn kienu rrizultaw problemi bit-terminazzjoni b'kagun tal-bidla fis-sistema tal-Melita, is-servizz kien addirittura baqa' ghaddej u whud minn dawn l-abbonati kienu baqghu juzaw dan is-servizz nonostante n-notifika lilha ghat-terminazzjoni (u hawn ghalhekk li kienu baqghu jircievu kontijiet ghas-servizz wara d-data ta' terminazzjoni). Minkejja dan, il-Melita xorta wahda ghamlet rifuzjoni ta' l-ammonti ta' dan is-servizz li kien inghata lill-abbonati (wiehed allura jista' jikkonludi li ghalkemm l-uzu kien sar mill-abbonat, dan inghata b'xejn mill-Melita b'rizultat ta' din il-problema). Isewgi ghalhekk li l-azzjoni li l-Melita hadet, in kwantu rifuzjoni ta' pagamenti lill-abbonati taghha, huwa in konformità mar-Regolament 8* [recte: Regolament 40] *tal-LS 399.28 illi jghid li: "Intrapriza li tipprovdi konnessjoni ma' network ta' komunikazzjonijiet pubblici u, jew servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici disponibbli ghall-pubbliku ghandha tistabilixxi u topera kumpens adatt u ragonevoli u, jew skemi ta' hlas lura biex tkun tista' issir refuzjoni ta' pagamenti u kompensazzjoni ghal kull telf li jsir* ***meta ma jitharsux*** *livelli ta' kwalità ta' servizz kuntrattati jew* ***pattijiet u kondizzjonijiet mill-inrapriza ghal ragunijiet li ma jkunux attribwibbli ghall-abbonat***[28]*: izda dak il-kumpens u, jew arrangamenti ta' hlas lura m'ghandhomx japplikaw f'kazijiet ta' forza magguri*, in verità din ma hija xejn ghajr ammissjoni li da parte taghha hija ma osservatx il-pattijiet u kondizzjonijiet tal-kuntratt ma' l-abbonat taghha u per konsegwenza ma osservatx il-provvedimenti tal-

[28] Enfasi tat-Tribunal.

Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 li jikkostitwixxu s-sinsla tal-kuntratti tas-socjetà Rikorrenti ma' l-abbonati taghha.

Fid-dawl ta' dan kollu ghalhekk jirrizulta li s-socjetà Rikorrenti effettivament agixxiet in vjolazzjoni tar-Regolament 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28.

Ladarba jirrizulta b'mod car li s-socjetà Rikorrenti effettivament ivvjolat id-disposizzjonijiet tar-Regolament 36(1) u tar-Regolament 38(1) tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28, isewgi li l-Awtorità Intimata kienet gustifikata f'li timponi multa amministrattiva fuq l-istess socjetà Rikorrenti.

Li jehtieg issa jigi stabbilit huwa jekk multa amministrattiva ta' €10,000 kenitx, fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz, proporzjonata u ragonveoli.

Ai termini ta' l-Artikolu 33(1) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta: *meta tigi imposta multa amministrattiva din m'ghandhiex, kemm-il darba ma jigix provdut xort' ohra b'dan l-Att hew tahtu, tkun izjed minn tliet mija u hamsin elf euro (€350,000) ghal kull kontravenzjoni jew nuqqas ta' konformità u, jew tnax-il elf euro (€12,000) ghal kull gurnata ta' kontravenzjoni jew nuqqas ta' konformità skond il-kaz.* Is-subartikolu (2) ta' l-imsemmi Artikolu tal-Ligi jipprovdi ulterjorment illi *meta jigi stabbilit l-ammont ta' multa amministrattiva, ghandha b'mod partikolari titqies in-natura u d-daqs tal-kontravenzjoni, ghal kemm din iddum u l-impatt taghha fuq is-suq u l-konsumaturi.*

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li meta t-tlett elementi stipulati fl-Artikolu 33(2) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta jigu kkunsidrati fid-dawl tal-fatti tal-kaz in ezami necessarjament jirrizulta li multa amministrattiva ta' €10,000 hija, fic-cirkostanzi tal-kaz, sproporzjonata u mhux ragonveoli. Fir-rigward tissottometti li:

- ***In-natura u d-daqs tal-kontravvenzjoni*** *– dwar dan l-ewwel kriterju certament ma jistax jinghad li l-kontravvenzjoni hija ta' xi natura gravi. Dan abbazi tal-fatti li: (i) ma saritx prova adegwata ta' 'varji ilmenti' fil-perijodu tal-letter of Warning u d-Decizjoni Appellata ta' l-Awtorità, izda semmai, l-unika prova li gabet l-Awtorità ta' ilmenti li saru qabel id-Decizjoni Appellata hija ta' ilment wiehed fejn inharget decizjoni f'Lulju ta' l-2014, u hames ilmenti u tlett mystery shopping cases, fir-rigward ta' liema ma sarux verifiki dwar il-validità taghhom; (ii) fil-perijodu meta jidhru li saru l-allegati ilmenti prodotti mill-Awtorità, kif ukoll kif xehedu r-rapprezentanti tas-socjetà appellanti, kienet qed issehh bidla f'sistema ta' l-IT interna tas-socjetà appellanti. F'dan ir-rigward gie ppruvat li: (a) l-appellanti hadet hsieb li tuza s-servizzi ta' Amdocs bhala kumpanija esperta sabiex timplimenta sistema gdid; (b) meta irrizultaw problemi – li huma inevitabbli f'tali bespoke IT Systems – l-appellanti hadet hsieb li*

tirmedja tali problemi immedjatament; (c) uhud mill-abbonati kienu affettwati minn legacy problems, inkluz problemi fit-terminazzjoni tas-servizz wara n-notifika mill-abbonat; madanakollu, fejn kien hemm charges wara d-data li s-servizz kellu jittermina, dawn gew rifuzi lill-abbonati nonostante li kien sar uzu mis-servizz; u (d) l-appellanti thaddan sistema ta' terminazzjoni ta' l-abbonat u implimentat din is-sistema wkoll wara diskussjonijiet ma' l-Awtorità. Dawn il-fatti wahedhom juru li jekk kien hemm xi kontravvenzjoni fl-agir tas-socjetà appellanti fil-konfront ta' l-abbonati taghha, din ma kienitx wahda ta' natura gravi, ukoll in vista tal-fatt li kieku kien hemm problemi fis-sistema ta' terminazzjoni ta' l-appellanti, din setghet tissolva permezz ta' bidla fil-mezzi li ma kienux qed jissodisfaw lill-Awtorità u dan skond ir-Regolament 38(1) [recte: 36(1)] *tal-L.S. 399.28 kif ukoll bhal ma kien sar fil-passat bejn il-partijiet;*

- ***Id-dewmien tal-kontravvenzjoni** – fir-rigward ta' dan ir-rekwizit, is-socjetà appellanti tissottometti, kif deher mill-provi, li fejn irrizulta li kien hemm problemi ma' l-abbonati taghha wara l-bidla fis-sistema, tali problemi gew indirizzati minnufih u l-appellanti rat li min gie milqut minn dawn il-problemi, ikun rifuz l-ammonti addizzjonali oltre d-data fejn kellu jsir it-terminazzjoni tas-servizz;*
- ***L-impatt tal-kontravvenzjoni fuq is-suq specjalment il-konsumatur** – l-ilmenti li rrizultaw mill-bdil fis-sistema tas-socjetà appellanti sehhew bejn Gunju 2014 u Settembru 2014, u ghalhekk id-dewmien tal-problema li rrizulta kien ta' ftit xhur biss, filwaqt li l-impatt fuq il-konsumaturi tas-socjetà Melita ma kienx wiehed sostanzjali galadarba l-konsumaturi gew rifuzi l-ammonti tas-servizzi li nghataw oltre d-data tat-terminazzjoni. Di più, il-legacy problems li rrizultaw minhabba l-bidla li s-socjetà esponenti wettqet fis-sistema ta' l-IT taghha, ma affettwawx il-klijenti kollha tal-Melita li riedu jtemmu s-servizz taghhom minn mas-socjetà esponenti. Ix-xhud Darren Gatt jikkonferma dan meta jghid li: "irrid nikkjarifika li l-errors ma affettwawx lill-abbonati kollha li kienu qed jgharrfu lil Melita bit-terminazzjoni tas-servizzi taghhom"[29].*

Dak pretiz u konsegwentement sottomess mis-socjetà Rikorrenti però ma jisbx sostenn fil-fatti li jirrizultaw mill-atti processwali u mill-provi prodotti tul is-smigh ta' dawn il-proceduri.

Kif già iktar 'l fuq osservat il-pass li hadet l-Awtorità Intimata bid-Decizjoni Appellata kien pass ulterjuri li l-Awtorità gustament hasset li kellha tiehu fil-konfront tas-socjetà Rikorrenti li ripetutament baqghet tinjora u konxjament tivvjola l-provvedimenti tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 dwar talbiet ghat-terminazzjoni tal-kuntratt u l-hrug sostnut ta' kontijiet minkejja tali talbiet, u dan minkejja diversi tentattivi precedenti da parte ta' l-Awtorità Intimata biex

[29] Para. 39 sa' 51 tan-Nota ta' Sottomissjonijiet tas-socjetà Rikorrenti, fol. 99 u 100 tal-process.

l-istess socjetà tiddezisti mill-agir taghha. Kuntrarjament ghal dak li tipprova taghti *ad intendere* s-socjetà Rikorrenti, il-kwistjoni ma' l-Awtorità Intimata dwar talbiet ghat-terminazzjoni tal-kuntratti kienet ilha tipperdura zmien notevoli, senjatament sa' mill-2010, u mhux limitatament ghax-xhur bejn Lulju 2014 u Settembru 2014. Inizjalment l-Awtorità Intimata ressqet diversi proposti li setghu jitwettqu mis-socjetà Rikorrenti biex ittejjeb l-operat taghha fir-rigward ta' talbiet ghat-terminazzjoni ta' kuntratti, liema proposti, jew ahjar uhud minnhom, gew minnha accettati biss f'Novembru ta' l-2013 bid-data ta' implimentazzjoni tkun il-15 ta' Jannar 2014. Ghalkemm gew adottati tali proposti li wasslu ghall-*Voluntary Agreement* dwar *Procedure for Termination and Disconnection*, is-socjetà Rikorrenti fl-2014 stess, senjatament f'Gunju ta' l-2014 irceviet Letter of Warning dwar nuqqas da parte taghha li debitament tirrikonoxxi u tiehu passi opportuni dwar talba li saritilha minn abbonat taghha ghat-terminazzjoni tal-kuntratt, liema nuqqas ipperdura tant illi b'decizjoni moghtija fis-17 ta' Lulju 2014 l-Awtorità Intimata imponiet multa amministrattiva ta' €1,000 – liema decizjoni ma gietx kontestata mis-socjetà Rikorrenti. Minkejja l-Voluntary Agreement u minkejja id-decizjoni ta' Lulju 2014, is-socjetà Rikorrenti baqghet tippersisti fl-agir taghha, li t-Tribunal ma jemminx li kien kawza tal-bidla fis-sistema ta' l-IT, fir-rigward ta' talbiet ta' l-abbonati taghha ghat-terminazzjoni tal-kuntratt, biex b'hekk inghatat id-Decizjoni Appellata. Fid-dawl ta' dawn il-fatti kollha li, kuntrarjament ghal dak pretiz mis-socjetà Rikorrenti, gew debitament ippruvati mill-Awtorità Intimata, altru milli l-kontravvenzjoni lilha ravvista ma kenitx gravi u ma kenitx wahda duratura. In kwantu rigwarda l-pregudizzju lill-konsumatur, ghad illi labbonati effettwati setghu gew eventwalment rifuzi l-ammonti mhallsa ghall-kontijiet li qatt ma messhom inhargu w intbaghtu, fatto sta li dawn l-abbonati ma nghatawx il-fakoltà li jezercitaw id-dritt lilhom koncess bil-Ligi li jitterminaw il-kuntratt taghhom f'kull waqt u b'mod semplici. In effetti l-abbonati in kwistjoni rrisolvew il-kwistjoni taghha mas-socjetà Rikorrenti biss in segwitu ghall-intervent ta' l-Awtorità Intimata u mhux tramite intervent spontaneju u f'waqqtu da parte tas-socjetà Rikorrenti B'hekk anke f'dan il-kaz, altru milli ma kienx hemm pregudizzju vis-à-vis il-konsumaturi/abbonati koncernati.

Fid-dawl ta' dan kollu osservat ghalhekk, it-Tribunal jikkonkludi li l-multa amminsitrattiva ta' €10,000 imposta fuq is-socjetà Rikorrenti bid-Decizjoni Appellata kienet, fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz, kemm ragonevoli kif ukoll proporjzonata.

In vista ta' dak kollu osservat it-Tribunal iqis li l-appell tas-socjetà Rikorrenti mid-Decizjoni Appellata ma huwiex gustifikat u b'hekk ma jisthoqqx li jigi milqugh.

Ghal dawn ir-ragunijiet it-Tribunal jaqta' u jiddeciedi billi jichad l-appell tas-socjetà Rikorrenti mid-decizjoni ta' l-Awtorità Intimata datata 5 ta' Dicembru 2014 u intitolata *Decision following letter of warning dated 14th November*

2014 relating to non-compliance with termination procedure requirements, u minflok jikkonferma l-istess imsemmija decizjoni.

L-ispejjez ta' dawn il-proceduri ghandhom jigu sopportati interament mis-socjetà Rikorrenti.

MAGISTRAT

DEPUTAT REGISTRATUR