MALTA

QORTI TAL-APPELL
(Sede Inferjuri)

ONOR. IMĦALLEF LAWRENCE MINTOFF

Seduta tas-16 ta' Ottubru, 2024

Appell Inferjuri Numru 19/2024 LM

Jason John Vella (K.I. Numru 207093(M)) u
Diana Vella (K.I. nru. Numru 441200(L))
('l-appellati')

***vs*.**

Automated Revenue Management Services Limited (C 46054),
Korporazzjoni tas-Servizzi tal-Ilma u Enemalta p.l.c.
('l-appellanti')

Il-Qorti,

<u>Preliminari</u>

1. Dan huwa appell magħmul mill-intimati **Automated Revenue Management Services Limited (C 46054)** [minn issa 'l quddiem 'is-soċjetà appellanta ARMS'], **Korporazzjoni tas-Servizzi tal-Ilma** u **Enemalta p.l.c.** [hawnhekk kollha flimkien 'l-appellanti'] minn deċiżjoni tal-Arbitru [minn issa 'l

quddiem ‘l-Arbitru’] fi ħdan iċ-Ċentru dwar l-Arbitraġġ ta’ Malta tal-14 ta’ Marzu, 2024, [minn issa ’l quddiem ‘il-lodo arbitrali appellat’], li permezz tiegħu ddeċieda l-pretensjonijiet tar-rikorrenti **Jason John Vella (K.I. Numru 207093(M))** u **Diana Vella (K.I. nru. Numru 441200(L)** [hawnhekk flimkien ‘l-appellati’], billi ddikjara:

> *“...filwaqt li jiċħad bħala infondati il-proċeduri tal-kontro-talba magħmula f’dawn il-proċeduri, jaqta’ u jiddeċiedi dan il-każ billi [1] jiddeċiedi illi il-konsum reġistrat fuq il-fond 19Ċ Triq ix-Xatt Imġarr, Għajnsielem, Għawdex, għandu jiġi ikkalkolat bir-rati applikabbli għal ħwienet kummerċjali u mhux residenzjali iżda dan biss b’effett mill-21 ta’ Frar 2020, [ii] jordna illi jinħarġu l-kontijiet ta’ dan il-konsum bir-rata kummerċjali b’effett mill-istess data sabiex, wara li jsiru il-konteġġi ġusti bejn il-partijiet, min jirriżulta debitur jħallas l-ammont dovut immedjatament.*
>
> *Bl-ispejjes kollha, inkluz bl-ispejjes ta’ kwalsiasi proċedura oħra li ittieħdet in konnessjoni ma’ dan l-Arbitragg, senjatament dawk relatati mal-Mandat ta’ Inibizzjoni konness ma’ dawn il-proċeduri, kontra l-istess soċjetajiet intimati.”*

<u>Fatti</u>

2. L-appellati huma l-utenti reġistrati fuq il-kont tas-servizzi tad-dawl u tal-ilma numru 411000117564 tal-fond 19Ċ, Triq ix-Xatt, Għajnsielem, Għawdex, liema kont kien għal użu residenzjali. Wara li l-imsemmija appellati kienu akkwistaw il-permessi relattivi sabiex l-użu tal-fond jinqeleb għal wieħed ta’ ristorant u stabbiliment tal-*catering,* fl-2020 huma kienu marru fl-uffiċċju tas-soċjetà appellanta ARMS sabiex jitolbu l-assistenza dwar il-formoli li kellhom jiġu ppreżentati, anki sabiex is-servizz minn *single phase* jinqeleb għal wieħed ta’ *three phase.* L-appellanti ngħataw il-parir sabiex jimlew il-formola magħrufa bħala *‘Applikazzjoni għal Tibdil tas-Servizz’,* u din ġiet aċċettata fil-21 ta’ Frar, 2020. Il-fond beda jiġi ġestit bħala ristorant, u l-kontijiet tħallsu regolarment

fiż-żmien mogħti, iżda f'Novembru 2021 l-appellati rċevew kont ta' €14,501.09 għall-perijodu bejn il-21 ta' Settembru, 2021, u t-12 ta' Ottubru, 2021. Wara li huma kienu marru jindagaw għaliex il-kont kien wieħed daqshekk għoli, skoprew li l-appellanti kienu ħadmuh bir-rati applikabbli għall-użu residenzjali. L-appellati sussegwentement ġew notifikati mill-appellanti li s-servizzi kollha f'isem l-appellat, jiġifieri anki dawk tad-dar residenzjali tagħhom, kienu ser jiġu sospiżi, u għalhekk l-istess appellati kienu talbu lill-Qorti tal-Maġistrati (Għawdex) Superjuri (Sezzjoni Ġenerali) sabiex jinħareġ mandat ta' inibizzjoni fil-konfront tal-istess appellanti u b'hekk jinżammu milli jieħdu l-azzjoni deċiża fil-konfront tagħhom.

<u>Mertu</u>

3. L-appellati b'hekk kienu għaddew ukoll sabiex ippreżentaw Avviż tal-Arbitraġġ u Dikjarazzjoni tat-Talba fiċ-Ċentru, fejn filwaqt li ddikjaraw li l-ammont pretiż ma kienx dovut, huma talbu lill-Arbitru għal:

"(1) Dikjarazzjoni li l-konsum reġistrat fuq il-fond 19Ċ, Triq ix-Xatt, l-Imġarr, Għajnsielem, Għawdex għandu jiġi kkalkolat bir-rati applikabbli għal ħwienet kummerċjali u mhux residenzjali, u dan b'effett mill-21 ta' Frar 2020;

(2) Ordni sabiex l-intimati joħorġu l-kontijiet ta' dan il-konsum bir-rata kummerċjali b'effett mill-imsemmija data; sabiex wara jsiru l-konteġġi ġusti u min jirriżulta debitur minn fost l-intimati fuq naħa u l-esponenti fuq in-naħa l-oħra jiġi ordnat sabiex iħallas l-ammont dovut immedjatament.

(3) Kundanna lill-intimati jew min minnhom iħallsu l-ispejjeż ta' din il-proċedura u tal-mandat ta' inibizzjoni fuq imsemmi".

4. L-appellanti wieġbu fil-21 ta' Lulju, 2022, fejn eċċepew is-segwenti:

"a) Illi, fid-9 ta' Novembru 2016, ir-rikorrent kien ppreżenta formola ta' trasferiment mal-esponenti, u dan sabiex il-kont in kwistjoni jiġi ttrasferit għal fuqu, billi

jingħata numru tal-kont ġdid. Jiġi rilevat illi, qabel ma sar dan it-trasferiment, il-kont in kwistjoni reġistrat fuq l-utent preċedenti, kien jiġi kkomputat fuq ir-rata domestika (Formola Annessa u mmarkata bħala ***Dok ARMS 1****).*

b) *Illi, meta ġie ttrasferit il-kont in kwistjoni fuq ir-rikorrent, il-kontijiet kollha li nħarġu wara d-data tat-trasferiment kollha ġew kkomputati u maħruġa fuq ir-rata domestika, liema kontijiet ir-rikorrent beda jirċevihom.*

c) *Illi sussegwentement ir-rikorrent kien issottometta applikazzjoni mas-soċjetà esponenti, nhar -il wieħed u għoxrin (21) ta' Frar tas-sena elfejn u għoxrin (2020), sabiex r-rikorrent jirreġistra tibdil ta' servizz u ċioe sabiex iżid il-*load *tad-dawl (minn* single phase *għal* three phase*). Illi għal dan il-għan kienet giet sottomessa l-formola 'Be' li qed tiġi hawn annessa u mmarkata bħala* ***Dok ARMS2****;*

d) *Illi in segwitu ta' tali applikazzjoni, s-soċjetà esponenti ħadet l-inkarigu sabiex inbidel il-*meter *u dan f'konformità mat-talba tar-rikorrent li saret permezz ta' formula u/jew applikazzjoni appożita u intiża speċifikament għal dan il-għan;*

e) *Illi sussegwentament għal tali talbiet, preċiżament fit-tnax (12) t'Ottubru tas-sena elfejn u wieħed u għoxrin (2021) u għalhekk ferm wara l-applikazzjoni surreferita, r-rikorrent issottometta applikazzjoni u/jew formola mas-soċjetà esponenti sabiex tinbidel it-tariffa minn waħda domestika għal waħda* non-residential. *Illi tali applikazzjoni saret permezz ta' 'Form R' li kopja tagħha qiegħda tiġi hawn annessa u mmarkata bħala* ***Dok ARMS3****.*

f) *Illi in segwitu ta' tali talba appożita u speċifika, s-soċjetà esponenti pproċessat din it-talba u b'hekk sar it-tibdil fit-tariffa mid-data tal-applikazzjoni appożita u ċioe min-nhar it-tnax (12) t'Ottubru tas-sena elfejn u wieħed u għoxrin (2021).*

g) *Illi nonostante l-fatt li s-soċjetà esponenti dejjem pproċessat it-talbiet u l-applikazzjoni tar-rikorrent fl-immedjat skont id-data li tali talbiet u/jew applikazzjonijiet ikunu saru, r-rikorrent qiegħed jippretendi inġustament li l-applikazzjoni tiegħu datata fit-tnax (12) t'Ottubru tas-sena elfejn u wieħed u għoxrin (2021) tiġi proċessata b'mod retroattiv u mhux mid-data li fiha saret l-applikazzjoni.*

h) *Illi inoltre, r-rikorrent qiegħed jippretendi li dan isir sabiex ikun hemm tibdil sostanzjali fit-tariffi u kontijiet li huwa obbligat u dovut li jħallas lis-soċjetà esponenti u ċioe tariffi u kontijiet li nħarġu fuq ir-rata domestika, kif wara kollox kien ddikjara r-rikorrent innifsu.*

i) *Illi b'rabta mal-argumentazzjoni surreferita, tajjeb jiġi rrilevat li fil-mument li r-rikorrent ssottometta l-formola appożita sabiex it-tariffa tinbidel minn waħda*

domestika għal waħda non-residential, i*s-soċjetà esponenti ħadet ħsieb illi taffettwa tali tibdil immedjamenta, kif wara kollox mitlub permezz ta' applikazzjoni appożita.*

j) Illi madankollu, ma jkunx għal kollox ġust u ekwu li tali applikazzjoni tinħadem b'mod retroattiv.

k) Illi s-soċjetà esponenti tisħaq illi kwalsiasi applikazzjoni appożita tiġi pproċessata skont dak dikjarat u sottomess mill-applikant, f'dan il-każ ir-rikorrent, u għalhekk kwalsiasi nuqqas li seta' ġie kommess da parte tar-rikorrent fit-talbiet (u/jew nuqqas tagħhom), m'għandu bl-ebda mod u bl-ebda manjiera jiġi addebitat lis-soċjetà esponenti.

l) Illi preżentament r-rikorrent rikonvenzjonat għandu jħallas lis-soċjetajiet intimati rikonvenzjonanti l-ammont komplessiv ta' €16,277.81, rappreżentanti konsum rreġistrat fuq il-kont surreferit (kif debitament indikat mid-dokumentazzjoni annessa hawn annessa u mmarkata bħala ***Dok ARMS 4****)*

...

Illi t-talbiet tar-rikorrenti Vella għandhom jiġu miċħuda fl-intier tagħhom, bl-ispejjeż tal-proċeduri odjerni ikunu a karigu tal-istess rikorrenti."

5. L-appellanti kontestwalment ressqu kontro-talba, fejn talbu lill-Arbitru għal:

1. Dikjarazzjoni li r-rikorrenti rikonvenzjonati huma debituri tas-soċjetajiet intimati rikonvenzjonanti fl-ammont komplessiv ta' €16,277.81, liema ammont jirrappreżenta konsum rreġistrat mill-istess rikorrenti rikonvenzjonati maħdum bir-rati skont kif indikati fil-formoli appożiti ppreżenatati fir-rigward tal-istess fond;

2. Ordni sabiex r-rikorrenti rikonvenzjonati iħallsu lis-soċjetajiet intimati rikonvenzjonanti fl-ammont komplessiv surreferit ta' €16,277.81;

3. Kundanna lir-rikorrenti rikonvenzjonati sabiex iħallsu l-ammont komplessiv surreferit ta' €16,277.81 kif ukoll l-ispejjeż ta' dina l-proċedura kif ukoll dawk relatati mal-Mandat t'Inibizzjoni bin-numru ta' referenza 22/2022/1".

6. L-appellati wieġbu għall-kontro-talba fid-29 ta' Lulju, 2022, fejn eċċepew is-segwenti:

"L-ammont mitlub fil-kontro-talba ma huwiex dovut għar-raġunijiet indikati fit-talba prinċipali.

Barra minn hekk, l-ammont mitlub huwa esaġerat u mhux korrett.

Salvi risposti ulterjuri fid-dritt u fil-fatt.

F'kull każ u mingħajr preġudizzju, fid-dawl tal-fatt li l-esponenti ppreżenta t-talba tiegħu proprju sabiex jiġi deċiż jekk l-ammont huwiex dovut jew le, din il-kontro-talba saret intempestivament u mingħajr raġuni ġusta. Huwa ovvju li jekk, kontra kull konvinzjoni tal-esponenti, it-talba tiegħu tiġi miċħuda huwa ser ikun obbligat li jħallas l-ammont ibbazat fuq il-konsum tiegħu kkalkolat bir-rata residenzjali minflok kummerċjali."

Il-Lodo Arbitrali Appellat

7. Sabiex wasal għad-deċiżjoni tiegħu, l-Arbitru għamel is-segwenti konsiderazzjonijiet:

*"Isegwi għalhekk, la darba hemm qbil illi biex isir dan hemm formula apposta li għandha timtela, illi il-*puntus temporis *huwa x'intalab u x'ingħata fil-mument li marru ir-rikorrenti għand is-soċjetà intimata biex isir dan it-tibdil.*

Fi ftit kliem, li huwa importanti hu: x'talbu li riedu jagħmlu ir-rikorrenti lill-impjegata tas-soċjetà intimata u x'formuli ingħataw mill-istess impjegata tas-soċjetà intimata.

Jidher illi kemm ir-rikorrenti kif ukoll is-sinjura tieghu, dehru għall-esponenti arbitru, li huma nies tal-affari tagħhom u affidabbli. Ma kienux nies illitterati. Kienu nies li kienu jafu jaqraw. Fi ftit kliem huma nies kif huma il-maġġoranza tal-popolazzjoni Maltija, però, illi avolja hija litterata u forsi anke gradwata, meta jmorru ġewwa uffiċċju u jagħtu l-informazzjoni li jridu, jingħataw formula li għalihom, jieħduha "for granted" *illi hija il-waħda relattiva mad-domanda tagħhom, u ċioe li tkun tikkombaċja mat-talba tagħhom.*

Fil-ħajja normali tal-bniedem, mitt darba, il-konsumatur li jivviżita uffiċċju, hu liema hu, kemm dak governattiv kif ukoll dak tal-partikolar, jintalab informazzjoni – bħal, per eżempju in-numru tal-karta tal-identità, id-data tat-twelid, l-indirizz tiegħu, huwiex miżżewweġ jew le. Imbagħad, wara li huwa jara li l-informazzjoni qed timtela mir-rappreżentant innifsu, il-konsumatur jintalab jiffirma. Ħadd ma joqgħod jaqra

dak li l-Ingliżi isejjħu "small print". *Jintqal lill-konsumatur* "issa tirċievi kollox bil-posta."

Dal-konsumatur ma joqgħodx jifli illi dik il-formula li qed tiġi mimlija u li qed jiffirma li, materjalment, hija il-waħda appożita għall-esiġenzi tiegħu. La darba huwa ikun qal lill-impjegat tal-dipartiment/uffiċċju/bank, ikun xi jkun, x'għandu bżonn, il-konsumatur joħodha "for granted" *illi il-formula li tkun ġiet prokurata lilu, tattalja ma' dik l-esiġenza li għaliha kien oriġinarjament irrikorra fl-uffiċċju.*

Minn naħa l-oħra l-impjegat/a tal-kumpannija/dipartiment governattiv/bank, hu x'inhu – għal każ in eżami allura l-impjegata tas-soċjetà intimata, hija fid-dover li tara u taċċerta ruħha illi tifhem x'ikun talab il-konsumatur, tara li dak li qed jintalab jista' jinqeda bil-formula li ser tiġi provduta u li allura wara ma jkollux indiema minn x'hiex jindemm.

Illi is-soċjetà intimata tissottmetti, wara li ghamlet riferenza ghal dak li intqal mir-rikorrenti in kontro-ezami, illi "isegwi b'mod logiku u awtomatiku li dak li kien ovvju għar-rikorrenti fid-data tas-seduta surriferuta meta kien kontro-eżaminat ċertament illi kien ugwalment ovvju dakinhar tal-applikazzjonijiet rispettivi u għalhekk huwa tassew inġust u żbaljat li jipprova jitrrasferixxi it-tort tiegħu fuq is-soċjetà intimata".

Dan huwa raġunament, bir-rispett kollu, illi ma jsegwiex. Kif jgħidu it-Taljani, dan huwa raġunament "col senno del poi". *Il-Malti jgħid "wara kulħadd bravu". L-Arbitru iħoss illi li huwa importanti, għal finijiet biex wieħed jista' jasal għall-konklużjoni ekwa u ġusta, mhux jekk ir-rikorrenti, waqt is-seduta, kienx jagħraf id-differenza tad-diversi formuli tas-soċjetà intimata, iżda x'qal hu lir-rappreżentanti tas-soċjetà intimata u dan/din x'ta/tat lir-rikorrenti fil-ġurnata li mar għandha. Għall-Arbitru dak li il-*punctus temporis*.*

*Maria Borg, li xehdet in rappresentanza tas-soċjetà intimata, qalet li kienet l-impjegata li pproċessat l-applikazzjoni in kwistjoni, stqarret, bl-onestà kollha, illi hija qatt ma rat lir-rikorrenti, qatt ma kellmet lir-rikorrenti, ma tiftakarx il-każ partikolari u imbagħad kompliet tixhed dak li hija il-prattika kostanti tagħha. Qalet li hemm il-*customner care unit *li jittratta direttament mal-konsumatur u ċioe ma' nies bħar-rikorrenti, f'dan il-każ.*

*Mhux indubbitat illi il-prattika hi li hi u Alla ħares mhiex hekk għax kieku ma kienx ikun hawn dan il-każ wieħed iżda għexiren ta' każijiet simili. Fi ftit kliem il-prattika hi li r-rappreżentant tal-*customer care unit *taqdi lill-konsumatur bl-akbar abbiltà u attenzjoni u Alla ħares mhux hekk. Kulħadd huwa, però, suxxettibbli għal żball u jidher illi dan il-każ huwa wieħed minn dawk li jaqa' fl-eċċezzjoni tar-regola.*

*X'intqal jew x'ġie skambjat f'*emails *interni tas-soċjetà intimata għandha ftit li xejn, biex ma jingħadx, xejn importanza għax il-bażi tal-proċeduri mhiex l-iskambju ta' dan l-emails iżda ħaġa ħra kompletament. Għalhekk għall-esponenti arbitru dak li qalet Jacqueline Pace għandu importanza minima, biex ma jingħadx li ma għandux assolutament ebda importanza.*

Għal kuntrarju dak li qal ir-rikorrenti u martu għandu importanza qawwija. Similment kien ikollu importanza qawwija kieku ir-rappreżentanza tas-soċjetà intimata kienet kapaċi tixhed fuq iċ-ċirkostanzi ta' dan il-każ.

Mrs Vella tgħid testwalment hekk:

"X'ħin konna ser nikru il-fond bħal car rental konna, żewgi u jien, morna l-ARMS u informajnihom illi konna ser nikru il-fond bħala fond kummerċjali………… Għalija għalhekk konna qbilna għal *non-residential* u għal 3 Phase għax jien hekk kont tlabthom.

Miegħi dakinhar kelli lil żewġi…".

*L-esponenti iħoss, minn dak illi xehdet Mrs Vella, illi, min-naħa tar-rikorrenti, huma qalu lir-rappreżentant tal-*customer care unit *x'kellhom bżonn u kienet din il-persuna li, allura, fehmet ħażin lir-rikorrenti u provdiet formula mhux dik appożita għall-każ in kwistjoni.*

Dan ċertament ma sarx b'xi qerq minn din il-persuna, li ħadd ma jaf min hi, iżda ma kellha ebda interess illi tweġġa' lil xi wieħed mill-partijiet, iżda it-tort tagħha, x'aktarx bi traskuraġini, la darba ma hemmx spjegazzjoni aħjar, ma jistax jirritonda fuq il-konsumatur.

Jekk kien hemm nuqqas, jekk kien hemm traskuraġini, jekk kien hemm żball – la darba irriżulta illi ir-rikorrenti kienu qalu ċar u tond x'riedu jagħmlu huma lir-rappreżentant tas-soċjetà intimata – kif irriżulta ampjament supra, meta xehdet Mrs Vella, isegwi illi ir-rikorrenti ma jistax jiġi addebitat bl-iżball ta' ħaddieħor.

Forsi hawn wieħed jista' jobjetta u jgħid illi il-konsumatur imissu jara x'dokumenti għaddewlu biex jiffirma qabel ma jaqbad u jiffirmahom. Dan huwa veru wkoll iżda wieħed irid iżomm il-perspettiva vera quddiem għajnejh qabel ma jaċċetta tali sottomissjoni.

Kulħadd jaf illi meta individwu imur quddiem uffiċċju governattiv, bank jew kwalsiasi istituzzjoni oħra, min ikun qed jaqdi ikollu seba' mitt sena li jaqdi lil dik il-persuna u, bil-Malti, jeħles minnha, għax ix-x'aktarx hu li jkollu nies oħra x'jaqdi wara. Isegwi

allura illi normalment il-formula provduta tiġi aċċettata ciecament mill-konsumatur għax dan jemmen, u bir-raġun, li hija il-formula it-tajba, timtela, x'aktarx mill-uffiċjal innifsu u l-konsumatur jingħata il-formula, jiġi indikat fejn għandu jiffirma u barra mid-daqq. Allura il-konsumatur jaqbad u jiffirma.

Hekk normalment isiru l-affarijiet u allura il-konsumatur ma jistax, għax l-affarijiet imorru ħażin, jiġi akkollat b'tortijiet. Fattwalment hu ma jkollux tort. Hija l-għaġġla li twassal ghal dawn l-izbalji. L-għaġġla, però, ma tistax u ma għandhiex tiġi addebitata lilu.

*Barra minn dawn il-konsiderazzjonijiet bil-fatt li is-soċjetà intimata ma ħarġitx kont attwali iżda kienet toħroġ biss stimi u ma kien hemm ebda raġuni valida għala dan sar – il-fond kien ikun miftuħ u allura ir-rappreżentant tas-soċjetà intimata seta' faċilment imur u jaqra b'għajnejh l-arloġġi li jirrekordjaw il-konsum – isegwi ukoll illi l-iżball ġie doppjament perpetwat a skapitu tal-konsumatur u kieku sar il-qari tal-*meters *tempestivament allura kien x'aktarx illi l-iżball kien jiġi skopert qabel u kollox kien ikun pjanifikat tempestivament.*

Allura isegwi illi it-talbiet tar-rikorrenti għandhom jiġu milqugħa u tiġi miċħuda kemm il-kontestazzjoni tas-soċjetajiet intimati kif ukoll il-kontro-talba taghhom.

Ir-rikorrenti kellhom is-servizz u utilizzawh għall-vantaġġ tagħhom u għalhekk però lanqas ma huwa ekwu illi huma jibqgħu "igawdu" minn dan l-iżball sal-ġurnata li infetħu il-proċeduri.

Il-kont għandu jiġi rivedut mill-ġurnata illi ir-rikorrenti intebaħ bl-iżball u mar lura għand is-soċjetà intimata u ġibdilha l-attenzjoni. Wieħed għandu jippreżumi illi ir-rikorrenti mar jiġri għand is-soċjetà intimata dakinhar stess li rċieva il-kont u allura id-data qed tiġi ffissata bħala li hija dik tal-21 ta' Frar 2020. Minn dakinhar huwa kien jaf illi ir-rati kienu baxxi, kienu inapplikabbli għas-servizz li kien qed jieħu u kwindi huwa kellu l-ghażla jew li jagħlaq l-istabbiliment tiegħu jew li jibqa' miftuħ iżda iħallas għal dak li qed jieħu.

Kwindi minn dakinhar ir-rati għandhom ikunu dawk kummerċjali u sa dakinhar għandhom jibqgħu japplikaw ir-rati l-antiki u ċioe dawk residenzjali.

Isegwi allura illi din għandha tkun id-data minn meta ir-rikorrenti għandu jibda iħallas bir-rati kummerċjali u jibqa' hekk sal-gurnata tallum u anzi sal-ġurnata li ma jkunx hemm tibdil fl-użu tal-istess fond fejn hemm installat is-servizz."

L-Appell

8. L-appellanti appellaw mil-lodo arbitrali quddiem din il-Qorti permezz ta' rikors ippreżentat fis-26 ta' Marzu, 2024, fejn qegħdin jitolbuha sabiex:

> *"... jogħġobha tħassar u tirrevoka s-sentenza appellata deċiża fl-14 ta' Marzu tas-sena 2024 miċ-Ċentru dwar l-Arbitraġġ ta' Malta fl-ismijiet premessi u minflok tgħaddi sabiex tiċħad it-talbiet tal-atturi appellati filwaqt li tilqa' l-eċċezzjonijiet tas-soċjetà appellanta kif ukoll tilqa' t-talbiet tas-soċjetà appellanta fil-kontro-talba tagħhom filwaqt li tiċħad l-eċċezzjonijiet tal-atturi appellati fir-rigward tal-istess.*
>
> *Bl-ispejjeż a karigu tal-appellati."*

Jgħidu li l-aggravji tagħhom huma dawn: (i) minkejja li l-Arbitru għaraf li l-appellati huma kapaċi li jieħdu għażliet u dikjarazzjonijiet konxji, huwa tefa' l-piż tad-deċiżjonijiet tagħhom fuq l-appellanti; (ii) l-Arbitru għamel apprezzament żbaljat tal-fatti; u (iii) l-Arbitru għamel apprezzament żbaljat fir-rigward tal-ħruġ tal-kontijiet tad-dawl in kwistjoni.

9. L-appellati wieġbu fit-3 ta' Mejju, 2024, fejn sostnew li l-appell odjern huwa infondat fil-fatt u fid-dritt, u għalhekk il-lodo arbitrali appellat għandu jiġi kkonfermat minn din il-Qorti fl-intier tiegħu, bl-ispejjeż kontra l-appellanti.

Konsiderazzjonijiet ta' din il-Qorti

10. Din il-Qorti ser tgħaddi sabiex tikkunsidra l-aggravji li qegħdin iressqu l-appellanti, u dawn fid-dawl tas-sottomissjonijiet tal-appellati, u ta' dak li ddeċieda l-Arbitru fid-deċiżjoni tiegħu.

11. *Fl-ewwel aggravju* tagħhom, l-appellanti jgħidu li għalkemm l-Arbitru għaraf li l-appellati huma nies kapaċi li jieħdu għażliet u jagħmlu dikjarazzjonijiet

konxji, huwa tefa' l-piż tagħhom fuq l-appellanti. L-appellanti jgħidu li huma pjuttost perplessi għaliex filwaqt li l-Arbitru għaraf li l-appellati *'ma kienux nies illitterati'* u li *'kienu nies li jafu jaqraw,* huma l-appellati li għandhom jerfgħu r-responsabbiltà għall-applikazzjoni li huma kienu mlew u qraw. L-appellanti jilmentaw bil-qawwa dwar dak li qal l-Arbitru li *'l-konsumatur ma joqgħodx jifli illi dik il-formula li qed tiġi mimlija u li qed jiffirma li, materjalment, hija il-waħda appozita għall-esiġenzi tiegħu",* għaliex jgħidu li dan huwa raġunament illoġiku u nġust fejn partikolarment il-konsumatur ikun jaf jaqra u jikteb, u għalhekk għandu jerfa' waħdu r-responsabbiltà ta' dak li huwa jkun għamel.

__Fit-tieni aggravju__ tagħhom, l-appellanti jgħidu li l-Arbitru għamel apprezzament żbaljat tal-fatti, u essenzjalment il-Qorti tagħraf li dan l-aggravju jkompli fuq l-aggravju ta' qablu. Jissottomettu li għalkemm jirriżulta mhux kontestat mix-xhieda ta' Maria Borg, rappreżentanta tas-soċjetà appellanta ARMS, li l-applikazzjoni mtliet mill-appellati, l-Arbitru ikkunsidra li normalment din timtela mir-rappreżentant stess fl-uffiċċju fejn ikun mar il-konsumatur. L-appellanti għidu li minbarra l-fatt li dan il-ħsieb mhuwiex wieħed tajjeb, huwa wkoll wieħed inġust, għaliex ma jirriflettiex il-provi li tressqu, u b'hekk jitfa' piż indebitu fuq ir-rappreżentanti tas-soċjetà appellanta ARMS. L-appellanti jiċċitaw silta oħra mil-lodo arbitrali, li fil-fehma tagħhom tirrifletti l-allegata inġustizzja li saret fil-konfront tagħhom. Jikkontendu li bl-istess raġunament tal-Arbitru, wieħed jistenna li l-konsumatur, b'mod partikolari dak intelletwali, għandu juri responsabbiltà fi kwalunkwe sitwazzjoni.

Dwar *__it-tielet aggravju__* tagħhom, l-appellanti jissottomettu li huma jinsabu aggravati wkoll bil-fatt li l-Arbitru għamel apprezzament żbaljat fil-lodo arbitrali

fir-rigward tal-ħruġ tal-kontijiet tad-dawl in kwistjoni. Jispjegaw li meta l-*meter reader* tas-soċjetà appellanta ARMS jaċċedi sabiex jinqara l-*meter*, il-konsumatur dejjem jirċievi notifika bil-posta, anki t-tieni darba, imma jekk il-*meter* jibqa' ma jinqarax, imbagħad tinħareġ stima. Sadanittant l-konsumatur ikollu ż-żmien li jibgħat il-qari tal-*meter* permezz ta' *email,* jew billi jmur jikkomunikah f'wieħed mill-uffiċini tagħha, u b'hekk jinħareġ il-kont attwali. Barra minn hekk, meta l-konsumatur jirċievi l-kont, huwa jkun jista' jibgħat ritratt tal-*meter* u b'hekk il-kont jiġi aġġustat. L-appellanti jirrilevaw ukoll li fuq il-kontijiet li kienu qegħdin jirċievu l-appellati, kien hemm indikazzjoni li r-rata applikata kienet dik domestika (DOM), u mhux kummerċjali (NON RES), u għalhekk hawnhekk ukoll l-Arbitru wasal għal konklużjoni żbaljata.

12. Min-naħa tagħhom l-appellati jilqgħu għall-ewwel aggravju, billi jissottomettu li l-appellanti qegħdin jiċċitaw partijiet mil-lodo arbitrali barra mill-kuntest tagħhom. Jikkontendu li r-raġunament tal-Arbitru huwa wieħed ċar, konsistenti u korrett, u tassew ikun *'inġust u illoġiku'* jekk l-appellanti jitħallew jabbużaw minn xi nuqqas, anki jekk dan seta' kien min-naħa tal-impjegat tagħhom stess. Dwar it-tieni aggravju tal-appellanti, l-appellati jagħmlu riferiment għall-ġurisprudenza ta' din il-Qorti, fejn dejjem ġie ritenut li Qorti tal-Appell bħala qorti ta' reviżjoni ma tiddisturbax faċilment l-apprezzament tal-provi li jkun sar mill-ewwel qorti jew tribunal, u dan sakemm ma tagħrafx li tkun ser isseħħ ġustizzja manifesta fil-konfront ta' xi parti jew oħra. L-appellati ikkontendu li fil-każ odjern, ma jirriżultax li l-apprezzament tal-Arbitru huwa konsiderevolment żbaljat, tant li ser joħloq inġustizzja gravi u manifesta. L-appellati jinsistu li l-qofol tal-vertenza huwa dak li huma riedu u talbu għalih. Jekk imbagħad l-appellanti kienu tal-fehma li kien hemm xi żball

min-naħa tal-Arbitru fl-apprezzament tal-fatti li għamel, kien jispetta lilhom li juru fejn huwa dan l-iżball, iżda dan huma tassew ma kienux għamluh. Għal dak li jirrigwarda t-tielet aggravju tal-appellanti, huma jissottomettu li l-fatt li dawn baqgħu għal sena sħiħa joħorġu biss stima tal-konsum, kien serva sabiex jittawwal iż-żmien li huma kienu baqgħu fl-għama dwar l-iżball fit-tariffa. L-appellati jirrilevaw li l-fatt li l-*meters* ma nqrawx, ġie kkonfermat mir-rappreżentant tal-appellanti Reuben Bonnici, u għalhekk ma setax jiġi kkontestat.

13. Il-Qorti tgħid li l-lodo arbitrali appellat huwa wieħed korrett u ġust. L-Arbitru mill-ewwel għaraf li ġaladarba ma kienx ikkontestat il-fatt li hemm formola li għandha timtela sabiex is-servizz jinqaleb minn wieħed residenzjali għal wieħed kummerċjali, il-kwistjoni kienet proprju tirrigwarda dak li ntalab mill-appellati meta marru kellmu lill-impjegata tas-soċjetà appellanta ARMS, u dak li huma ngħataw bħala formoli. L-Arbitru ddikjara li l-appellati kienu jidhru *'nies tal-affari taghhom u affidabbli. Ma kienux nies illitterati'.* Iżda qal ukoll li bħall-maġġoranza tal-Maltin, huma ħaduha *'for granted'* li l-formola li ngħataw minn dak l-uffiċċju, kienet tirrifletti t-talba li huma kienu għamlu. L-Arbitru raġonevolment għaraf li ħafna drabi, meta l-konsumatur imur fi kwalunkwe uffiċċju u jagħti d-dettalji tiegħu sabiex dawn jimtlew skont il-ħtieġa, huwa ma jaqrax dak li jissejjaħ *'small print'* meta imbagħad jintalab sabiex jiffirma, u b'hekk jistrieħ fuq il-fatt li l-formola hija dik li tissodisfa l-eżiġenzi tiegħu. L-Arbitru kompla billi qal, li min-naħa tiegħu l-impjegat tal-kumpanija jew tad-dipartiment governattiv jew bank li jkun, huwa fid-dover li jara u jaċċerta ruħu li jifhem dak li jkun ġie mitlub mill-konsumatur.

14. Filwaqt li l-Arbitru ħa konjizzjoni tal-argument li qegħdin iressqu għal darb'oħra l-appellanti quddiem din il-Qorti, anki fejn kienu qegħdin jikkontendu li kellu jiġi nvestigat jekk l-appellat kienx jagħraf id-differenza bejn id-diversi formoli tas-soċjetà appellanta ARMS, stqarr li dan l-argument ma jsegwiex. L-Arbitru rrileva ġustament li dak li kellu jsir sabiex tinstab soluzzjoni ekwa u ġusta għal din il-vertenza, kien li jiġi mistħarreġ dak li qal l-appellat lir-rappreżentanti tas-soċjetà appellanta ARMS, u x'formola huwa kien ingħata dakinhar. L-Arbitru hawnhekk għamel riferiment għal dak li qalet Maria Borg, li xehdet in rappreżentanza tas-soċjetà appellanta ARMS, u għaraf li l-prassi kienet li r-rappreżentant tal-*customer care unit* jaqdi lill-konsumatur skont l-akbar abbiltà u attenzjoni, iżda kulħadd huwa dispost li jagħmel żball, bħal ma kien ġara fil-każ odjern.

15. L-Arbitru sewwa għamel meta ma tax importanza lill-*emails* interni tas-soċjetà appellanta, u sostna għal darb'oħra li kien dak li xehdu fuqu l-appellati, li kellu jingħata importanza, u ċċita dak li qalet l-appellata fix-xhieda tagħha. L-Arbitru ġustament ikkunsidra li r-rappreżentanta tal-*customer care unit* tal-ARMS kienet fehmet ħażin lill-appellati, u għaddietilhom formola b'oħra, iżda dan ċertament kien riżultat ta' żball u mhux ta' qerq, għaliex hija ma kellha l-ebda nteress li tagħmel ħsara lil xi parti. Hawnhekk il-Qorti żżid tgħid li fin-nuqqas ta' prova kuntrarja, u fid-dawl ta' dak li xehdu l-appellati, l-Arbitru kien korrett meta għaraf li l-iżball kien sar min-naħa tar-rappreżentanta tas-soċjetà appellanta ARMS, u mhux bil-kontra, kif qegħdin isostnu l-appellanti. L-Arbitru sewwa wkoll iddikjara li madankollu n-nuqqas jew it-traskuraġni jew l-iżball min-naħa tar-rappreżentanta tas-soċjetà appellanta ARMS, ma setgħux jitgħabbew bih l-appellati. L-Arbitru għaraf li l-konsumatur tassew għandu joqgħod attent

x'dokumenti jkunu ngħatawlu għal firma, iżda ħafna drabi min ikun qiegħed jaqdi lill-konsumatur ikun ħerqan li jaqdih kemm jista' jkun malajr, u għalhekk l-konsumatur jaqbad jiffirma fejn jiġi ndikat lilu, u jitlaq ' l hemm. Qal li meta mbagħad tinqala' xi problema, il-konsumatur m'għandux jitgħabba bir-responsabbiltà għall-konsegwenzi, għaliex hija proprju l-għaġġla li twassal għall-iżbalji, fejn l-għaġġla bl-ebda mod ma tista' tkun tort tiegħu.

16. L-Arbitru tajjeb għaraf ukoll li ma kien hemm l-ebda raġuni għaliex is-soċjetà appellanta ARMS ma ħarġet l-ebda kont attwali, iżda biss stimi, meta l-fond kien ikun miftuħ, u r-rappreżentant tagħha seta' faċilment imur jaċċerta x'kien il-konsum. L-Arbitru għalhekk tajjeb qal li l-iżball hawnhekk kien wieħed doppju min-naħa tas-soċjetà appellanta ARMS. Iżda l-Qorti iżżid tgħid ukoll li jirriżulta mill-fattura relattiva, li meta nħareġ il-kont ta' €14,501.09 fid-29 ta' Ottubru, 2021, dan inħadem fuq qari li kien ħa l-konsumatur stess, li kif jidher mill-*email* tiegħu tas-17 ta' Frar, 2022, ma damx wisq jitnikker biex ilmenta mas-soċjetà appellanta ARMS personalment, fejn ġie mgħarraf li r-rata applikata kien dik għal użu residenzjali. Għalhekk l-Arbitru sewwa sab li t-talbiet tal-appellati kellhom jiġu milqugħa, filwaqt li l-eċċezzjonijiet u l-kontro-talba tal-appellanti kellhom jiġu miċħuda. Il-Qorti tikkondividi għal kollox ir-raġunament tal-Arbitru, u filwaqt li tagħmlu tagħha, tgħid li m'għandhiex iktar x'iżżid miegħu.

<u>Decide</u>

Għar-raġunijiet premessi l-Qorti taqta' u tiddeċiedi dwar l-appell odjern, billi tiċħad l-appell tal-appellanti, filwaqt li tikkonferma l-lodo arbitrali appellat fl-intier tiegħu.

L-ispejjeż tal-preżenti proċeduri fiż-żewġ istanzi, għandhom ikunu a karigu tal-appellanti.

Moqrija.

Onor. Dr Lawrence Mintoff LL.D.
Imħallef

Rosemarie Calleja
Deputat Reġistratur