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

Rikors Nru. 93/14VG

Melita p.l.c.

Vs

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni

Illum 24 ta' Settembru 2015

It-Tribunal,

Ra r-Rikorsipprezentat mis-socjetà Melita p.l.c. fit-28 ta' Ottubru 2010 quddiem il-Bord ta' l-Appelli dwar il-Komunikazzjoni, in segwitu trasferit quddiem dan it-Tribunal, permezz ta' liema titlob li: (i) id-decizjoni ta' l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni fil-konfront taghha datat 28 ta' Settembru 2010 u intitolata *Final decision subsequent to letter of warning about failure to provide letter of comfort on Melita plc's billing system* tigi imhassra u revokata; u li (ii) l-ordni li permezz taghha gew imposti multi amministrattivi fuqha tigi annullata;

Ra d-dokumenti annessi mar-Rikors promotur markati Dok. "A' sa' Dok. "D";

Ra r-Risposta ta' l-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni permezz ta' liema topponi ghall-appell tas-socjetà Rikorrenti u titlob li l-istess jigi michud, bl-ispejjez kontra s-socjetà Rikorrenti;

Ra n-Noti ta' l-Awtorità Intimata pprezentati quddiem il-Bord ta' l-Appelli dwar il-Komunikazzjoni permezz ta' liema esebiet numru ta' dokumenti markati Dok. "MCA1" sa' Dok. "MCA6" u Dok. "MS1" sa' Dok. "MS3" u Dok. "MCA7" sa' Dok. "MCA11" u ra d-dokument intitolat *Complaints regarding billing issues lodged at the MCA in Q1, Q2, Q3 of 2010 with respect to Melita – Doc. MS2*;

Ra t-traskrizzjonijiet tax-xhieda moghtija quddiem il-Bord ta' l-Appelli dwar il-Komunikazzjoni, ra l-affidavit ta' l-Avukat Dottor Paul Edgar Micallef, l-

affidavit ta' Celia Falzon flimkien mad-dokumenti annessi mieghu markati Dok. "CF1" sa' Dok. "CF4", l-affidavit ta' l-Avukat Dottor Theresienne Mifsud u l-affidavit ta' George Sammut, ra n-Nota ta' l-Awtorità Intimata li biha pprezentat id-domandi taghha ghall-Avukat Dottor Theresienne Mifsud u George Sammut in segwitu ghall-affidavits taghhom u ra r-Risposti ta' l-Avukat Dottor Theresienne Mifsud u ta' George Sammut ghal tali mistoqsijiet u ra r-risposti tal-Melita Billing Representative ghall-mistoqsijiet li sarulu mill-Awtorità Intimata u ra l-verbali tas-seduti mizmuma quddiem il-Bord ta' l-Appelli dwar il-Komunikazzjoni;

Ra li waqt is-seduta tas-26 ta' Frar 2015 id-difensur tas-socjetà Rikorrenti talbet sabiex it-Tribunal jiehu in konsiderazzjoni l-pregudizzju minnha soffert minhabba l-imposizzjoni tal-multa amministrattiva *per diem*, dwar liema multa amministrattiva ma kenitx intalbet is-sospensjoni, fid-dawl tal-fatt li l-kaz in ezami ma giex deciz mill-Bord ta' l-Appelli dwar il-Komunikazzjoni minhabba ragunijiet fuq liema l-istess socjetà ma kellha l-ebda kontroll;

Ra n-Nota ta' Sottomissjonijiet tas-socjetà Rikorrenti pprezentata fis-26 ta' Frar 2015 u ra n-Nota Responsiva ta' l-Awtorità Intimata pprezentata fis-7 ta' April 2015;

Ra l-atti l-ohra kollha tal-kawza;

Ikkonsidra:

B'decizjoni datata 28 ta' Settembru 2010 intitolata *Final decision subsequent to letter of warning about failure to provide letter of comfort on Melita plc's billing system* (iktar 'l quddiem f'din is-sentenza indikata bhala d-Decizjoni) l-Awtorità Intimata, a tenur ta' l-Artikoli 32 u 33 tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, sabet li *Melita has acted in breach of its regulatory obligations under article 4(10) of Cap. 418 in failing to provide the requested information – namely to provide the Authority with a letter of comfort from an independent auditor stating that Melita's billing system is operating satisfactorily and that it is meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers. Consequently the Authority orders Melita to pay: (a) a one off administrative fine of €5000; and (b) a daily administrative fine of €100, effective as from the date of this decision which daily fine shall continue to subsist until such time as Melita furnishes the Authority with a suitable letter of comfort from an independent auditor concerning the adequate operation of Melita's billing system.*

Is-socjetà Rikorrenti appellat mid-Decizjoni in kwistjoni in bazi ghas-segwenti aggravji:

- <u>In kwantu rigwarda d-Decizjoni per *se*</u>:

A. Id-Decizjoni hija nulla u bla effett fil-Ligi stante li hija *ultra vires* il-poteri moghtija lill-Awtorità Intimata bil-Ligi.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li *huwa car li l-Awtorità tista' biss tohrog decizjoni fejn issib prima facie ksur tal-ligi. Jekk l-Awtorità tixtieq tohrog l-ordni ghall-verifika minn awditur indipendenti, trid bilfors tkun mizura ikkontemplata bhala funzjoni, dmir jew obbligu taghha fil-Ligi. Ghaldaqstant, id-Decizjoni ghandha tigi ddikjarata nulla u bla effett billi hija ultra vires il-poteri moghtija lill-Awtorità ghaliex ordni ghal verifika ta' awditur ma taqax taht id-dmirijiet jew l-obbligi ta' l-Awtorità ai termini ta' l-Artikolu 4 tal-Kap.418 jew l-Artikolu 4 tal-Kap.399. … l-Awtorità qeghda tizbalja meta tikkonkludi li ghandha d-dritt taghmel ordni ghal verifika ai termini ta' l-Artikoli* [4(c)(ii), (iv) u 8(a) tal-Kap.399] *ghaliex din il-mizura ma taqax taht il-poteri ta' l-Awtorità elenkati f'dawn l-Artikoli. Addizzjonalment, it-terminologija ta' l-Artikoli hija generika u huwa ingust li l-Awtorità tinterpreta dan kif jaqbel lilha. Di più, il-Melita tissottometti illi kieku l-Awtorità kellha l-poter li tordna access ghall-verifika ta' l-awditur bhala 'informazzjoni' dovuta lilha, l-inkluzjoni ta' l-istess fl-emendi tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 ma kienx jigi kkontemplat*[1];

B. Id-Decizjoni hija bbazata fuq apprezzament zbaljat tal-fatti u interpretazzjoni zbaljata tal-Ligi.

Dwar l-allegati ilmenti da parte tal-konsumaturi s-socjetà Rikorrenti tikkontendi li ghalkemm fid-Decizjoni l-Awtorità Intimata tghid li *the number of billing complaints in relation to Melita plc have significantly increased during the first quarter of 2010… l-Awtorità qatt ma ikkwantifikat in-numru ta' ilmenti li irceviet minghand il-klijenti tal-Melita, izda qalet biss li kien hemm 'significant increase' ta' l-istess. Il-Melita ma tistax tiddetermina n-natura u z-zieda sostanzjali allegata ta' ilmenti u dan minhabba li l-Awtorità qatt ma pprovdiet provi konkreti lil Melita dwar dawn. F'dan ir-rigward, il-Melita qeghda taghmel referenza ghall-Artikolu 4(11) tal-Kap.418, liema artikolu jipprovdi li "meta tkun qed titlob xi informazzjoni bhal dik hawn qabel imsemmija", l-Awtorità ghandha tiddikjara <u>ghaliex</u> tkun qed tehtieg dik l-informazzjoni mitluba". Addizjonalment, l-Artikolu 4(12) tal-Kap. 418 jindika li l-Awtorità ghandha tipprovdi certu 'livell ta' dettal' lill-persuna li tkun avzata bil-htiega ta' l-informazzjoni rikjesta, madanakollu, l-Awtorità qatt ma pprovdiet dan id-dettal fuq l-*

[1] Para. 3.1 tar-Rikors promotur.

ilmenti. Ghal dawn ir-ragunijiet, il-Melita ma tistax tifhem x'inhi tfisser l-Awtorità b' 'significant increase' u wisq inqas tista' tiddetermina jekk jezistix xi detriment ghall-klijenti taghha, specjlament dwar inakkuratezza fil-kontijiet mahruga mis-socjetà. Di più, u minghajr pregudizzju ghas-supespost, kif gie spjegat lill-Awtorità, fil-bidu ta' l-2010 l-Melita ghamlet bidliet fir-rati tal-kontijiet kif ukoll fil-layout tal-kontijiet u ghaldaqstant, huwa naturali li seta' kien hemm zieda fl-ilmenti u/jew diffikultà tal-klijenti sakemm jindara u jinfitehem il-layout il-gdid[2].

Dwar l-allegat ksur ta' obbligazzjonijiet is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li d-Decizjoni hija in gran parte bbazata fuq konkluzzjoni zbaljata li hija qed tagixxi in vjolazzjoni ta' l-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta peress illi dak pretiz mill-Awtorità Intimata minghandha, ossia li tipprovdi verifika minn awditur indipendenti li s-sistema tal-*billing* taghha *is operating satisfactorily and is meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers* ma hijiex "informazzjoni" ai termini ta' l-imsemmi Artikolu tal-Ligi. Skond is-socjetà Rikorrenti *d-dritt ta' l-Awtorità ghal access ta' 'informazzjoni' imsemmija fl-Artikolu 4(10)* [tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta] *tirrigwarda, fost affarijiet ohra, records u rapport tal-kontijiet, prospetti u rendikontijiet finanzjarji, kopji ta' rcevuti, u kull forma ohra ta' fatti u data li l-Melita tista' tipproduci hi stess, izda bl-ebda mod ma tinkludi verifika li ghandha tithejja minn awditur jew terz iehor. Ghaldaqstant, l-obbligu imsemmi fl-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 ma japplikax ghall-Melita f'dan il-kaz u ma kien hemm l-ebda ksur tal-ligi min-naha taghha*[3].

C. Id-Decizjoni m'hijiex proporzjonali.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li anke kieku kellu jitqies li l-verifika mitluba mill-Awtorità Intimata taqa' taht l-informazzjoni li tista' tigi mitluba minnha bis-sahha ta' l-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz it-talba ghal tali verifika ma hijiex wahda proporzjonali, ossia ma hemmx proporzjonalità bejn l-ghan li l-Awtorità trid tilhaq u l-mizura rikjesta, u dan bi ksur ta' l-Artikolu 4(11) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta. Skond is-socjetà Rikorrenti *r-rikjesta ghall-verifika mhix proporzjonata minhabba li l-mizura ta' l-Awtorità ma taqa' taht l-ebda funzjoni jew obbligu ta' l-Awtorità imsemmija fil-Ligi. Addizzjonalment, u dejjem jekk l-allegati ilmenti huma fondati, hemm certament modi ohra kif dawn jistghu jigu indirizzati bejn il-Melita u l-klijenti taghha u ghal din ir-raguni l-htiega ghall-verifika*

[2] Para. 3.2.1 sa' para. 3.2.3 tar-Rikors promotur.
[3] Para. 3.2.6 u 3.2.7 tar-Rikors promotur.

tmur oltre l-ghan li l-Awtorità trid tilhaq f'dan ir-rigward. Di più din ir-rikjesta ghal verifika intalbet ukoll li ssir a spejjez tal-Melita[4].

- In kwantu rigwarda l-Multi Amministrattivi imposti bid-Decizjoni:

A. Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li ladarba d-Decizjoni mhux fondata fil-fatt u fid-dritt u ghandha tigi dikjarata nulla u bla effett fil-Ligi u b'hekk annullata u revokata, il-multi amministrattivi imposti b'dik id-Decizjoni ghandhom jigu annullati wkoll.

B. Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi wkoll li ma hemmx *standards* stabbiliti fuq liema tista' tigi mhejjija l-verifika mitluba mill-Awtorità Intimata sabiex jigi determinat li s-sistema tal-billing taghha *is operating satisfactorily and meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to customers*[5].

L-Awtorità Intimata topponi ghall-appell tas-socjetà Rikorrenti u titlob li l-istess jigi michud u minflok tigi kkonfermata d-Decizjoni. L-Awtorità tikkontesta l-aggravji sollevati mis-socjetà Rikorrenti bil-mod segwenti:

- In kwantu rigwarda l-aggravju li d-Decizjoni hija *ultra vires,* l-Awtorità Intimata tikkontendi li kuntrarjament ghal dak pretiz mis-socjetà Rikorrenti hija effettivament ghandha l-*vires* necessarju biex titlob minghandha *letter of comfort* minn awditur indipendenti li s-sistema tal-*billing* taghha qed topera b'mod sodisfacenti u dana bis-sahha ta' dak provdut fl-Artikoli 4(c)(ii) u (iv) u 8(a) tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta. L-Awtorità Intimata tissottometti li *minn qari ta' dawn id-disposizzjonijiet johrog car li l-Awtorità ghandha mhux biss il-funzjoni imma d-dmir li tagixxi f'kazijiet bhalma huma l-kazijiet relatati mal-kwistjoni odjerna dwar il-billing tal-Melita. Hu pertinenti li wiehed jaqra sew x'jinghad fid-disposizzjonijiet gja citati. L-artikolu 4(c)(ii) tal-Kap.399 jipprovdi bhala oggettiv ta' l-Awtorità fl-ezercizzju tal-funzjonijiet taghha li l-Awtorità: "tizgura livell gholi ta' protezzjoni ghall-konsumaturi meta dawn ikollhom x'jaqsmu mal-provdituri…". Illi hu sottomess li l-Awtorità tenut kont tas-suespost kienet qed tagixxi entro l-funzjonijiet taghha. Hu importanti li wiehed hawn jinnota li l-ligi tesigi li l-Awtorità tizgura* ***livell gholi ta' protezzjoni***[6]*. L-Awtorità tqis li jekk hi ma haditx il-passi li hadet kienet tkun qed tonqos mid-dover legali li ghandha li tassigura livell ta' harsien gholi ta' protezzjoni ghall-konsumaturi – f'dan il-kaz l-utenti tal-Melita – fir-rigward tal-firxa ta' ilmenti varji dwar il-billing mahrug mill-istess Melita fil-konfront taghhom. Illi fil-kuntest partikolari tal-kwistjoni in ezami fejn allura kien hemm diversi ilmenti dwar il-billing issir ukoll*

---

[4] Para. 3.3.3 tar-Rikors promotur.
[5] Para. 3.5.1 tar-Rikors promotur.
[6] Enfasi ta' l-Awtorità Intimata.

referenza ghall-Artikolu 4(c)(iv) tal-Kap.399 fejn oggettiv iehor ta' l-Awtorità fl-ezercizzju tal-funzjonijiet taghha hu li ggib 'il quddiem kull interess ta' l-utenti billi: "iggib 'il quddiem il-provvediment ta' infomrazzjoni cara, partikolarment fejn tkun tenhtieg it-trasparenza fit-tariffi u kondizzjonijiet biex jintuzaw servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici li jkunu disponibbli pubblikament". Illi din id-disposizzjoni tassumi sinifikat partikolari tenut kont li l-kwistjoni wkoll tirrelata proprju dwar in-nuqqasijiet fil-hrug ta' kontijiet mill-Melita lill-utenti taghha. Illi bla pregudizzju ghas-suespost il-Melita targumenta li t-terminologija tad-disposizzjonijiet tal-ligi gja citati "hija generika" … Anke jekk ghall-grazzja ta' l-argument it-terminologija hi wahda generika kif qed targumenta l-Melita, dan b'daqshekk ma jfissirx li l-ligi ma taghtix l-Awtorità l-vires li tagixxi. Illi fir-rigward tad-disposizzjonijiet fuq iccitati hu pertinenti li jigi notat li dawn id-disposizzjonijiet huma direttament ispirati minn disposizzjonijiet simili tal-"Framework" ta' l-Unjoni Ewropeja dwar il-Komunikazzjonijiet Elettronici. Illi fil-kuntest tas-suespost wiehed ukoll ghandu jqis l-obbligu onoruz fuq il-Melita li din tikkonforma ruhha mad-disposizzjoni ta' l-artikolu 8(a) tal-Kap.399 li jipprovdi li impriza bhalma hi l-Melita (li allura hi awtorizzata tipprovdi servizz ta' komunikazzjonijiet elettronici li huma pubblikament disponibbli) ghandha: "tipprovdi dawk is-servizzi efficjentement, filwaqt li tikkonforma ruhha ma' kull standard ta' kwalità generalment accettat fl-industrija jew skond ma' jista' minn zmien ghal zmien ikun specifikat mill-Awtorità". Illi bir-rispett fid-dawl tas-suespost l-argument tal-Melita … li l-Awtorità ma kellhiex il-vires li tintervjeni ma jregix. Illi l-Melita wkoll taghmel referenza ghal emenda proposta mill-Gvern ghall-Ligi Sussidjarja S.L. 399.28 fejn gie propost li l-Awtorità tista' titlob lil xi intrapriza biex taghmel audit indipendenti fir-rigward tal-billing taghha… Illi l-Awtorità tissottometti li l-fatt li qed issir proposta legislattiva mill-Gvern f'dan is-sens ma naqasx mill-fakoltà ta' l-Awtorità li din tista' tesigi li jigi fornit lilha taghrif a bazi ta' l-artikolu 4(10) tal-Kap.418, kif allura sar fil-kaz odjern. Li l-Gvern qed jipproponi din l-emenda ma naqqasx mill-validità tal-mizuri li l-Awtorità iddecidiet li tiehu. Jekk xejn il-fatt li l-Melita qed tikkontesta il-mizuri li l-Awtorità hadet a tenur ta' l-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 juri li l-leigslatur kien gustifikat li jikkonsulta dwar il-htiega o meno dwar jekk ghandhiex issir l-emenda in kwistjoni wkoll biex zgur jigi eliminat il-possibilità li operatur, bhall-Melita, li ma jkunx konformi ma' l-obbligazzjonijiet tieghu jittenta xi argument ingustifikat sabiex jittenta jevita li jittiehdu passi kontra tieghu[7].

[7] Para. 3.1 tar-Risposta ta' l-Awtorità Intimata.

- In kwantu rigwarda l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti li l-Awtorità Intimata ibbazat id-Decizjoni taghha fuq apprezzament zbaljat tal-fatti u interpretazzjoni zbaljata tal-Ligi, l-Awtorità Intimata tikkontendi li:

(a) Fejn is-socjetà Rikorrenti ssostni li l-Awtorità qatt ma ikkwantifikat in-numru ta' ilmenti ricevuti minghand il-klijenti ta' l-istess socjetà Rikorrenti, l-Awtorità tirribatti billi *inter alia* tikkontendi li *waqt il-kors ta' dan l-appell bi hsiebha tressaq provi dwar l-ilmenti li saru ma' l-Awtorità u li sussegwentement gew riferuti lill-Melita. Kif diga gie spjegat l-Awtorità kienet diga f'Settembru 2009 tkellmet direttament mar-rapprezentanti tal-Melita dwar din il-kwistjoni tal-billing u dwar in-numru sostanzjali ta' ilmenti li kienu qed isiru. Addirittura l-Awtorità rat li s-sitwazzjoni marret ghall-aghar u kienet kostretta li tibghat l-ittra tat-22 ta' April 2010. ... Il-Melita fil-paragrafu 3.2.1 targumenta li l-artikolu 4(11) tal-Kap.418 jipprovdi li l-Awtorità trid tghid ghaliex hi mehtiega l-informazzjoni mitluba. Bir-rispett il-komunikazzjoni inizjali tat-22 ta' April 2010 ... jghid li l-Awtorità kienet qed titlob il-Melita biex taghtiha t-taghrif rikjest – precizament "letter of comfort" minn awditur indipendenti li turi li sistema tal-billing qed topera b'mod sodisfacenti – minhabba li n-numru ta' ilmenti dwar il-billing kienu zdiedu b'mod partikolari fir-rigward tal-korrettezza ("accuracy") tal-kontijiet. ... Illi l-Melita f'dan il-kuntest targumenta wkoll li l-Artikolu 4(12) tal-Kap.418 jindika li l-Awtorità ghandha tipprovdi ceru livell ta' dettall lil persuna li tkun avzata li tipprovdi l-informazzjoni rikjesta. ... Illi bir-rispett kuntrarju ghal dak li qed targumenta l-Melita, skond l-istess disposizzjoni citata mill-Melita, suppost l-istess Melita kellha tikkonforma ruhha minnufih – haga li l-Melita sa' llum naqset li taghmel – u tipprovdi dak id-dettal ta' taghrif li l-Awtorità setghet titlob, haga li wkoll l-Melita naqset li taghmel. Certament tenut kont ta' dak li jipprovdi l-Artikolu 4(12) ma jregix l-argument tal-Melita li l-Awtorità kellha xi obbligu li hi taghti xi "livell ta' dettal" lill-Melita. Se mai l-obbligu hu fuq il-Melita li din taghti dak it-taghrif mitlub skond il-livell ta' dettal li tista' tesigi l-Awtorità (ma hemm l-ebda obbligu fuq l-Awtorità li din ta' bilfors tiddetta l-livell ta' dettal). Fil-kaz in ezami l-Melita giet mitluba li tforni ittra minn awditur fejn dan jghid li s-sistema ta' billing qed topera b'mod sodisfacenti, haga li qatt ma saret mill-Melita u li di più qed tikkontesta li ghandha taghmel*[8].

(b) Fejn is-socjetà Rikorrenti ssostni li mhux minnu li kisret xi obbligu imposta fuqha bil-Ligi stante li l-verifika minnha mitluba

[8] Para. 3.2 – Apprezzament zbaljat tal-fatti u interpretazzjoni zbaljata tal-Ligi – tar-Risposta ta' l-Awtorità Intimata.

mill-Awtorità Intimata ma tistax titqies "informazzjoni" a tenur ta' l-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Awtorità Intimata tikkontendi li *l-Ligi tghid bl-aktar mod car li l-Awtorità tista' titlob kull informazzjoni li hi tqis li jkun mehtieg. F'dan il-kaz l-informazzjoni li riedet l-Awtorità kienet f'forma ta' ittra minn awditur li turi li s-sistema ta' billing tal-Melita hi wahda sodisfacenti.* Tikkontendi wkoll li minn qari akkurat ta' l-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta jirrizulta li *l-Awtorità ghandha d-dritt li tesigi li l-Melita tipprovdilha kull informazzjoni, minghajr l-ebda kwalifika ta' xejn, ghajr li l-informazzjoni hi mehtiega fir-rigward tal-funzjonijiet ta' l-Awtorità a tenur tal-ligijiet li tamministra. Hu sottomess li t-talba maghmula mill-Awtorità lill-Melita biex din tforni letter of comfort minn awditur indipendenti li s-sistema tal-billing hi wahda sodisfacenti, taqa' fl-ambitu ta' informazzjoni li l-Awtorità tista' tesigi fil-qadi tal-funzjonijiet taghha skond il-ligi b'mod partikolari biex tassigura livell gholi ta' harsien tad-drittijiet ta' l-utenti ta' l-istess Melita. ... Illi hu ferm pertinenti li wiehed jinnota li l-oggettiv espressament dettat fil-ligi fil-konfront tal-qadi tal-hidma ta' l-Awtorità, hu precisament il-provediment ta' informazzjoni cara b'mod partikolari fir-rigward tat-trasparenza fit-tariffi. Dan ifisser li l-legislatur ra htiega partikolari li tigi assikurata t-trasparenza u kjarezza fil-hrug tal-kontijiet ta' l-utenti. Mhux hekk biss, imma l-Awtorità hi fuq kollox marbuta li tassigura livell gholi ta' protezzjoni ghall-konsumaturi[9].*

- In kwantu rigwarda l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti li d-Decizjoni ma hijiex proporzjonali, l-Awtorità Intimata tikkontendi li *kuntrarju ghal dak li qed targumenta l-Melita, il-mizura mehuda mill-Awtorità hi wahda proporzjonata meta wiehed iqis li l-ghan ahhari ta' l-Awtorità hu li tassigura livell ta' protezzjoni gholja ghal konsumaturi tal-Melita u wkoll li l-informazzjoni li tinghata tkun wahda cara u trasparenti. F'dan ir-rigward issir riferenza ghall-Artikolu 4(c)(ii) tal-Kap.399 li jipprovdi li bhala oggettiv ta' l-Awtorità fl-ezercizzju tal-funzjonijiet taghha, l-Awtorità tird "tizgura livell gholi ta' protezzjoni ghall-konsumaturi meta dawn ikollhom x'jaqsmu mal-provdituri...". Inoltre l-Artikolu 4(c)(iv) tal-Kap.399 ikompli jipprovdi li bhala oggettiv iehor ta' l-Awtorità fl-ezercizzju tal-funzjonijiet taghha, l-Awtorità ghandha id-dover li ggib 'il quddiem kull interess ta' l-utenti billi: "iggib 'il quddiem il-provdiment ta' informazzjoni cara, partikolarment fejn tkun tenhtieg trasparenza fit-tariffi u kondizzjonijiet biex jintuzaw servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici li jkunu disponibbli pubblikament". Illi tenut kont tas-suespost hu sottomess li hu car li t-*

[9] Para. 3.2 – L-Allegat ksur ta' obbligazzjonijiet – tar-Risposta ta' l-Awtorità Intimata.

talba li saret mill-Awtorità kienet wahda proporzjonata fl-ambitu ta' l-ezercizzju tal-funzjonijiet ta' l-istess Awtorità kif imfassla fil-Ligi. L-Awtorità ghall-kumment maghmul mill-Melita fit-tieni parti tas-subparagrafu 3.3.3 fejn allura l-Melita tghid li hemm modi ohra kif l-ilmenti setghu jigu indirizzati. Il-Melita però tonqos milli tghid x'inhuma dawn il-'modi ohra' u l-Awtorità ghaldaqstant tirriserva li twiegeb jekk u meta l-Melita telabora fuq dan il-punt. Apparti din il-konsiderazzjoni l-Awtorità tirrileva li diversi drabi tul medda ta' zmien konsiderevoli gibdet l-attenzjoni tal-Melita dwar l-ilmenti fir-rigward tal-billing, u kien biss wara li ghaddew numru ta' xhur li l-Awtorità kienet kostretta li tiehu l-passi regolatorji approprjati kontra l-Melita[10].

- In kwantu rigwarda l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti dwar il-multi amministrattivi imposti fuqha bid-Decizjoni, l-Awtorità Intimata tikkontendi li ghall-istess ragunijiet minnha moghtija ghalfejn id-Decizjoni ghandha tigi kkonfermata ghandhom jigu kkonfermati wkoll il-multi amministrattivi imposti bis-sahha ta' l-imsemmija Decizjoni.

- In fine, in kwantu rigwarda l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti dwar l-istandards pretizi mill-Awtorità Intimata, l-Awtorità tikkontendi li *r-riferenza ghal 'standards' giet mehuda mill-ittra tat-22 ta' April 2010 ... u per se ma tifformax parti mid-decizjoni appellata. Hu importanti li wiehed jara sew il-kuntest li ghalih sar il-kumment dwar l-istandards. L-ittra tat-22 ta' April 2010 li tghid hi li Melita qed tigi mitluba biex tipprovdi letter of comfort minn awditur indipendenti li s-sistema tal-billing tal-Melita qed tahdem b'mod sodisfacenti "and meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers". Jigi rilevat li r-riferenza ghall-istandards hi espressament fir-rigward tal-korrettezza (accuracy) tal-kontijiet mahruga. Illi l-Awtorità tiqs li whud mill-ilmenti li saru mill-utenti fir-rigward tal-korrettezza imorru oltre dak li wiehed normalment ikun gustifikat li jistenna f'cirkustanzi ta' din ix-xorta. In oltre issir wkoll refrenza ghal dak li jipprovdi l-Artikolu 8(a) tal-Kap.399 fejn il-Melita bhala provditur ta' servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici ghandha: "tipprovdi dwak is-servizzi efficjentement, filwaqt li tikkonforma ruhha ma' kull standard ta' kwalità generalment accettat fl-industrija..." Illi hu f'dan is-sens li l-Awtorità uzat il-kelma "standards"*[11].

Esposti l-posizzjonijiet rispettivi tal-partijiet kontendenti t-Tribunal hu tal-fehma li l-ewwel kwistjoni li ghandha tigi trattata hija dik sollevata mis-socjetà Rikorrenti fl-ewwel aggravju ta' l-appell taghha u cioè li d-Decizjoni hija *ultra vires*.

[10] Para. 3.3 tar-Risposta ta' l-Awtorità Intimata.
[11] Para. 3.5 tar-Risposta ta' l-Awtorità Intimata.

Kif già iktar 'l fuq osservat is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li l-Awtorità Intimata ma kellha l-ebda setgha w awtorità bil-Ligi li titlob verifika minn awditur indipendenti dwar is-sistema tal-*billing* taghha u konsegwentement ghalhekk id-Decizjoni, li biha l-Awtorità sabitha in vjolazzjoni ta' l-obbligu taghha *qua* provditur ta' servizzi ta' komunikazzjoni elettronici li tipprovdi lill-istess Awtorità b'informazzjoni minnha mehtiega ai termini ta' l-Artikolu 4(10) tal-Kap.499 tal-Ligijiet ta' Malta u konsegwentement ikkundannata ghall-hlas ta' multa amministrattiva ta' €5,000 u multa amministrattiva ulterjuri ta' €100 kull jum, ghandha titqies nulla u bla effett fil-Ligi u per konsegwenza tigi annullata u revokata.

L-Awtorità Intimata tibbaza s-setgha partikolari taghha li tesigi minghand is-socjetà Rikorrenti verifika minn awditur indipendenti dwar is-sistema tal-*billing* taghha, fuq il-funzjonijiet u setghat ta' l-istess Awtorità kif stipulati fl-Artikolu 4 tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta u fl-Artikolu 4 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta u fuq l-obbligi specjali ta' provdituri ta' servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici li jkunu pubblikament disponibbli kif specifikati fl-Artikolu 8(a) tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta.

Is-socjetà Rikorrenti tikkonstesta l-posizzjoni adottata mill-Awtorità Intimata billi tikkontendi li ghalkemm il-funzjonijiet u setghat lilha moghtija fil-Ligi huma wiesgha, l-istess Awtorità ma ghandhiex u ma jistax ikollha diskrezzjoni infinita li biha taghmel li trid izda trid tezercita tali diskrezzjoni entro l-parametri tan-necessità u tar-ragonevolezza, parametri li skontha fil-kaz in ezami ma gewx osservati mill-Awtorità Intimata. Apparte minn hekk tikkontendi ukoll li l-verifika mitluba mill-Awtorità Intimata ma tista' qatt tikkwalifika bhala "informazzjoni" kif kontemplat fl-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta.

Wara li qies sew il-provvedimenti tal-Ligi citati mill-partijiet kontendenti kif ukoll id-Direttivi Ewropeji dwar is-settur tal-Komunikazzjonijiet Elettronici, it-Tribunal hu tal-fehma li kuntrarjament ghal dak pretiz mis-socjetà Rikorrenti d-Decizjoni ma hijiex *ultra vires* izda kien pjenament fis-setghat u entro l-funzjonijiet ta' l-Awtorità Intimata li fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz tesigi minghand l-imsemmija socjetà *a letter of comfort from an independent auditor stating that Melita's billing system is operating satisfactorily and is meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers.*

A tenur ta' l-Artikolu 4 tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, senjatament a tenur tal-paragrafu (t) ta' l-imsemmi artikolu tal-Ligi, l-Awtorità Intimata ghandha l-ghan *inter alia* li *<u>ggib 'il quddiem l-interessi u d-drittijiet ta' l-utenti kollha f'Malta</u>, inkluzi utenti finali b'dizabilità, utenti finali anzjani w utenti finali li jkollhom bzonnijiet spejcali, <u>specjalment dwar il-prezzjijiet li jithallsu ghal u</u>*

il-kwalità u l-varjetà ta' dawk is-servizzi[12] u a tenur ta' l-Artikolu 4 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta, senjatament a tenur tal-paragrafu (c)(ii) u (iv) ta' l-imsemmi Artikolu tal-Ligi, l-Awtorità Intimata ghandha bhala objettiv *inter alia* li ggib 'il quddiem l-interessi u d-drittijiet ta' l-utenti fl-Unjoni Ewropea billi *– tizgura livell gholi ta' protezzjoni ghall-utenti meta dawn ikollhom x'jaqsmu ma' l-imprizi, partikolarment billi tizgura li jkun hemm proceduri ta' risolviment ta' tilwim semplici u mhux kostuzi li jsiru minn korp li jkunu indipendenti mill-partijiet involuti* u billi *iggib 'il quddiem il-provvediment ta' informazzjoni cara, komprensiva u aggornata, partikolarment fejn tkun tehtieg it-trasparenza tat-tariffi u kondizzjonijiet biex jintuzaw servizzi ta' komunikazzjonijiet elettronici li jkunu disponibbli pubblikament*[13].

Ma hemmx dubju li l-objettivi li ghandha l-ghan li twettaq l-Awtorità Intimata huma objettivi ta' certa portata w importanza li necessarjament jirrikjedu setghat b'certa latitudini ghall-fini li effettivament jistghu jitwettqu. Madanakollu però it-Tribunal ma jaqbilx ma' l-osservazzjoni tas-socjetà Rikorrenti li l-Awtorità Intimata ghandha jew tippretendi li ghandha diskrezzjoni assoluta f'dak li taghmel u fil-mod ta' kif tenforza s-setghat taghha ghall-fini li twettaq l-objettivi imposti fuqha bil-Ligi. In effetti li d-diskrezzjoni ta' l-Awtorità Intimata ma hijiex illimitata jew biex jintuzaw l-espressjonijiet utilizzati mis-socjetà Rikorrenti *arbitrary and unfettered*, jirrizulta b'mod car mill-Artikolu 4(4) u (5) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta: *(4) l-Awtorità jkollha d-dmir, biex tkun tista' twettaq il-funzjonijiet taghha kif stabbiliti b'dan l-Att jew tahtu jew b'kull ligi ohra b'mod imparzjali u trasparenti u tempestiv u li tizgura konformità relattiva, u minghajr pregudizzju ghall-generalità ta' dak hawn qabel imsemmi, li tizgura li persuni li jipprovdu servizzi, prodotti, operazzjonijiet u attivitajiet f'Malta jew minn Malta li jkollhom x'jaqsmu ma' xi haga regolata mill-Awtorità, ikunu jikkonformaw ma' dan l-Att u ma' kull ligi ohra li l-Awtorità jkollha jedd tenforza, u ma' kull decizjoni mahruga b'dan l-Att jew tahtu jew b'kull ligi ohra bhalu. (5) L-Awtorità jkollha wkoll dawk il-funzjonijiet, responsabbiltajiet u setghat ohra kif inhuma stipulati b'dan l-Att jew tahtu jew skond ma jistghu jigu assenjati lilha bi jew taht xi ligi ohra inkluzi dawk is-setghat kollha li huma mehtiega ghal jew incidentali ghall-ezekuzzjoni tal-funzjonijiet taghha b'dan l-Att jew tahtu jew kull ligi ohra. L-Awtorità ghandha, fit-twettiq tal-funzjonijiet taghha, tfittex li tizgura li l-mizuri mehuda jkunu proporzjonati meta jitqiesu wkoll x'inkunu l-oggettivi ta' l-Awtorità*[14].

Stabbilit ghalhekk li ghalkemm is-setghat ta' l-Awtorità Intimata huma, fid-dawl tan-natura ta' l-objettivi u l-ghanijiet li ghandha twettaq, ta' certa latitudini, dawn is-setghat xorta wahda ghandhom jigu ezercitati entro l-parametri ta' l-imparzjalità, trasparenza, tempestività u proporzjonalità – u

[12] Sottolinear tat-Tribunal.
[13] Sottolinear tat-Tribunal.
[14] Sottolinear tat-Tribunal.

konsegwentment ghalhekk li jkunu ezercitati b'mod ragonevoli – jehtieg issa jigi determinat jekk ir-rikjesta ta' l-Awtorità Intimata lis-socjetà Rikorrenti ghal *letter of comfort from an independent auditor stating that Melita's billing system is operating satisfactorily and is meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers* kienetx rikjesta lilha kompetenti ai termini tal-Ligi.

Huwa inkontestat bejn il-partijiet kontendenti li l-Awtorità Intimata tibbaza r-rikjesta taghha ghal tali *letter of comfort* fuq dak provdut fl-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, liema subartikolu tal-Ligi jipprovdi li *minghajr pregudizzju ghas-setghat ta' infurzar li l-Awtorità ghandha skond il-Ligi, l-Awtorità tista' titlob lil persuna biex tipprovdilha kull informazzjoni, inkluza informazzjoni finanzjarja, li l-Awtorità tqis li tkun mehtiega bil-ghan li tigi zgurata konformità mad-disposizzjonijiet ta' dan l-Att, jew decizjonijiet jew direttivi maghmulin skond dan l-Att jew kull ligi ohra li l-Awtorità ikollha jedd tinforza*[15].

Din is-setgha ta' l-Awtorità Intimata li titlob **kull informazzjoni, inkluza informazzjoni finanzjarja**, issib l-origini taghha fid-Direttivi relattivi ghall-Komunikazzjonijiet, senjatament fil-Framework Directive [16], fl-Authorisation Directive[17] u fil-Universal Service Directive[18], liema Direttivi illum jinsabu trasposti fil-Legislazzjoni nostrali. Din is-setgha ghandha l-ghan specifiku li l-Awtorità Intimata, *qua* National Regulatory Authority tkun tista' twettaq il-funzjonijiet taghha fosthom il-funzjoni principali li l-operaturi/provdituri fis-settur tal-Komunikazzjonijiet Elettronici jkunu in konformità ma' dak minnhom mehtieg minn tali Direttivi u naturalment u konsegwentement mill-Ligijiet lokali relattivi. Li dan huwa l-ghan wara tali setgha johrog ferm car mill-Preambolu 13 u mill-Artikolu 5 tal-Framework Directive li rispettivament jipprovdu: *National regulatory authorities need to gather information from market players in order to carry out their tasks effectively. Such information may also need to be gathered on behalf of the Commission, to allow it to fulfil its obligations under Community Law. Requests for information should be proportionate and not impose an undue burden on undertakings. Information gathered by national regulatory authorities should be publicly available, except in so far as it is confidential in accordance with national rules on public access to information and subject to Community and national law on business confidentiality* [Preambolu 13]. *Member States shall ensure that undertakings providing electronic communications networks and services provide all the information, including financial information, necessary for national regulatory authorities to ensure conformity with the provisions of, or decisions made in accordance with this Directive and the Specific Directives. These*

[15] Sottolinear tat-Tribunal.
[16] Directive 2002/21/EC.
[17] Directive 2002/20/EC.
[18] Directive 2002/22/EC.

undertakings shall provide such information promptly on request and to the timescales and level of detail required by the national regulatory authority. The information requested by the national regulatory authority shall be proportionate to the performance of that task. The national regulatory authority shall give the reasons justifying its request for information[19].

Fil-fehma tat-Tribunal fil-kaz in ezami huwa ferm importanti l-kuncett ta' *conformity with the Specific Directives* ossia, kif traspost fil-Ligi nostrali, konformità ma' kull ligi ohra li l-Awtorità Intimata jkollha jedd tenforza. Hawnhekk it-Tribunal jaghmel referenza specifika ghall-Authorisation Directive u ghall-Universal Service Directive u ghall-Att biex Jirregola l-Komunikazzjonijiet Elettronici, Kap. 399 tal-Ligijiet ta' Malta, u r-Regolamenti dwar Networks u Servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici (Generali), Legislazzjoni Sussidjarja 399.28, bis-sahha ta' liema l-imsemmija Direttivi gew trasposti fil-Ligi nostrali. Dawn id-Direttiri u l-Legislazzjoni nostrali relattiva jiffukaw fost affarijiet ohra fuq *consumer protection* fl-ambitu tas-settur tas-servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici, anke fejn jirrigwarda *itemized billing* disponibbli lill-konsumatur bhala mod kif jista' jivverifika l-infieq tieghu in konnessjoni mas-servizz elettroniku lilu provdut.

Ai termini ta' l-Artikoli 10(1) ta' l-Authorisation Directive *National regulatory authorities may require undertakings providing electronic communications networks or services covered by the general authorization or enjoying rights of use for radio frequencies or numbers to provide information necessary to verify compliance with the conditions of the general authorization or of rights of use or with the specific obligations referred to in Article 6(2), in accordance with Article 11.* L-Artikolu 11(1) ta' l-imsemmija Direttiva jipprovdi li *without prejudice to information and reporting obligations under national legislation other than the general authorization, national regulatory authorities may only require undertakings to provide information under the general authorization, for rights of use or specific obligations referred to in Article 6(2) that is proportionate and objectively justified for:... (b) case-by-case verification of compliance with conditions as set out in the Annex where a complaint has been received or where the national regulatory authority has other reasons to believe that a condition is not complied with or in case of an investigation by the national regulatory authority of its own initiative.* L-Annex tad-Direttiva jistipula bhala kondizzjoni annessa mal-general authorization fost ohrajn – *consumer protection rules specific to the electronic communications sector including conditions in conformity with Directive 2002/22/EC (Universal Service Directive).*

Il-premabolu 15 tal-Universal Service Directive jipprovdi li *Member States should monitor the situation of consumers with respect to their use of*

[19] Dana evidentement huwa dak provdut fl-Artikolu 4 tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta.

publicly available telephone services and in particular with respect to affordability. The affordability of telephone service is related to the information which users receive regarding telephone usage expenses as well as the relative cost of telephone usage compared to other services, and is also related to their ability to control expenditure. Affordability therefore means giving power to consumers through obligations imposed on undertakings designated as having universal service obligations. These obligations include a specified level of itemized billing, the possibility for consumers to selectively block certain calls (such as high-priced calls to premium services), the possibility for consumers to control expenditure via pre-payment means and the possibility for consumers to offset up-front connection fees. Such measures may need to be reviewed in the light of market developments. Current conditions do not warrant a requirement for operators with universal service obligations to alert subscribers where a predetermined limit of expenditure is exceeded or an abnormal calling pattern occurs. Review of the relevant legislative provisions in future should consider where there is a possible need to alert subscribers for these reasons. L-Artikolu 10(1) u (2) ta' l-imsemmija Direttiva jipprovdi li: *(1) Member States shall ensure that designated undertakings, in providing facilities and services additional to those referred to in Articles 4,5,6,7 and 9(2), establish terms and conditions in such a way that the subscriber is not obliged to pay for facilities or services which are not necessary or not required for the service requested. (2) Member States shall ensure that designated undertakings with obligations under Articles 4,5,6,7 and 9(2) provide the specific facilities and services set out in Annex 1, Part A, in order that subscribers can monitor and control expenditure and avoid unwarranted disconnection of service*. L-Annex I tad-Direttiva, li huwa traspost fil-Ligi nostrali fir-Regolamenti dwar Networks u Servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici (Generali), kemm dawk vigenti fiz-zmien pertinenti ghall-kaz in ezami kif ukoll illum, jipprovdi *Description of Facilities and Services Referred to in Article 10 (Control of Expenditure) and Article 29 (Additional Facilities)* u l-paragrafu (a) jittratta b'mod specifika dwar *itemized billing* u jipprovdi li *Member States are to ensure that national regulatory authorities, subject to other requirements of relevant legislation on the protection of personal data and privacy, may lay down the basic level of itemized bills which are to be provided be designated undertakings (as established in Article 8) to consumers free of charge in order that they can: (i) allow verification and control of the charges incurred in using the public telephone network at a fixed location and/or related publicly available telephone services; and (ii) adequately monitor their usage and expenditure and thereby exercise a reasonable degree of control over their bills. Where appropriate, additional levels of detail may be offered to subscribers at reasonable tariffs or at no charge. Calls which are free of charge to the calling subscriber, including calls to helplines, are not to be identified in the calling subscriber's itemized bill.*

Fid-dawl ta' dan kollu ghalhekk, fejn l-importanza li tinghata lill-protezzjoni tal-konsumatur fis-settur tal-Komunikazzjonijiet Elettronici hija ferm evidenti

u fejn il-provvista ta' *itemized billing* hija intiza ghall-kontroll ta' l-infieq da parte tal-konsumatur, u kwindi l-korrettezza ta' tali *itemized billing* hija ta' importanza kardinali, it-Tribunal huwa tal-fehma li ghall-fini li l-Awtorità Intimata *qua* awtorità regolatorja taccerta ruhha mill-konformità da parte tal-provditur tas-servizz ma' dawn il-kondizzjonijiet partikolari, tista' effettivament tesigi minghandu – partikolarment fejn tkun irceviet ilmenti dwar il-konformità ma' tali kondizzjonijiet – verifika minn awditur indipendenti li s-sistema tal-*billing*, partikolarment fejn jirrigwarda l-korrettezza ta' l-istess, tahdem b'mod sodisfacenti. B'hekk jigi ribadit li kuntrarjament ghal dak pretiz mis-socjetà Rikorrenti r-rikjesta ta' l-Awtorità Intimata u l-konsegwenti Decizjoni taghha fil-konfront ta' l-imsemmija socjetà ma humiex *ultra vires* il-poteri taghha.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi wkoll illi tant ir-rikjesta ta' l-Awtorità Intimata ma kenitx tikkompeti lilha ai termini tal-Ligi li f'emendi proposti ghar-Regolamenti dwar Networks u Servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici (Generali), Legislazzjoni Sussidjarja 399.28, kien hemm is-suggeriment li tiddahhal is-setgha specifika ta' l-Awtorità li tista' thejji jew tehtieg lill-intrapriza thejji verifika indipendenti jew revizjoni biex tigi zgurata l-korrettezza tal-kontijiet mahruga minnha. Fir-Rikors promotur is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li *kieku l-Awtorità kellha il-poter li tordna access ghall-verifika ta' l-awditur bhala 'informazzjoni' dovuta lilha, l-inkluzjoni ta' l-istess fl-emendi tal-Legislazzjoni Sussidjarja 399.28 ma kienx jigi ikkontemplat* [20] u fin-Nota ta' Sottomissjonijiet taghha zzid illi *addizzjonalment, il-provi prodotti fil-mori ta' l-appell juru wkoll li l-Awtorità ma kellhiex is-setgha li tistaqsi ghal tali verifika. In fatti din is-setgha iddahhlet biss permezz ta' emenda fil-LS 399.28, specifikatament fl-Artikolu 38(3), li dahal in vigore wara d-Decizjoni Appellata. Skont l-AL 485 ta' l-2011: "8. Minflok is-sub-regolament (3) tar-regolament 38 tar-regolamenti principali ghandu jidhol dan li gej: "(3) L-Awtorità tista' thejji, jew tehtieg lil intrapriza li dan ir-regolament jirreferi ghaliha thejji verifika indipendenti jew revizjoni biex tigi zgurata konformità mas-subregolament (1)"*[21].

Wara li qies dak kollu iktar 'l fuq osservat dwar il-kriterji specifici stabbiliti fil-Framework Directive, fl-Authorisation Directive u fil-Universal Service Directive, liema kriterji, jigi ribadit, gew a tempo debito trasposti fil-Ligijiet nostrali, it-Tribunal assolutament ma jaqbilx ma' din is-sottomissjoni avvanzata mis-socjetà Rikorrenti. Id-dover ta' l-Awtorità Intimata *qua* awtorità regolatrici li tassigura konformità mal-kriterji hekk nascenti mid-Direttivi u konsegwentement mill-Ligijiet nostrali minn dejjem kien hemm u l-obbligu ta' provvista ta' *itemized billing*, liema *itemized billing* bla dubju ta' xejn ghandu jkun korrett stante li huwa intiz ghall-kontroll ta' l-infieq da parte tal-konsumatur, huwa specifikatament kontemplat u ilu hekk kontemplat zmien, kemm fid-Direttivi kif ukoll fil-Ligijiet nostrali. Konsegwentement

[20] Para. 3.1 tar-Rikors promotur.
[21] Para. 30 tan-Nota ta' Sottomissjonijiet tas-socjetà Rikorrenti.

ghalhekk jigi ribadit li l-Awtorità Intimata necessarjament kellha s-setgha li titlob verifika indipendenti biex tigi zgurata l-konformità mal-kriterju li l-konsumatur ta' servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici jkollu l-mezzi adegwati, permezz ta' *itemized billing* korrett, biex jikkontrolla l-infieq tieghu.

Fil-fehma tat-Tribunal l-emenda imsemmija mis-socjetà Rikorrenti tpoggi tali setgha *in black and white* proprio biex jigi evitat li l-operaturi u provdituri fis-settur tal-Komunikazzjonijiet Elettronici jadottaw il-linja hawn adottata mis-socjetà Rikorrenti u jirrifjutaw li jottemperaw ruhhom mar-rikjesti legittimi u gustifikati ta' l-Awtorità Intimata a bazi ta' l-iskuza li tali rikjesta hija *ultra vires* il-poteri taghha ai termini tal-Ligi.

Trattat l-ewwel aggravju tas-socjetà Rikorrenti, liema aggravju huwa fil-fehma tat-Tribunal ghal kollox ingustifikat u b'hekk ma jisthoqqx li jigi milqugh, jehtieg issa jigi trattat it-tieni aggravju minnha sollevat vis-à-vis id-Decizjoni u cioè li d-Decizjoni hija bbazata fuq apprezzament zbaljat tal-fatti u interpretazzjoni zbaljata tal-Ligi.

In kwantu rigwarda l-allegat apprezament zbaljat tal-fatti s-socjetà Rikorrenti tishaq li l-Awtorità Intimata, kuntrarjament ghall-obbligi imposti fuqha bil-Ligi, qatt ma pprovdietha b'livell ta' dettal dwar l-ilmenti li rceviet (ossia l-Awtorità) dwar il-kontijiet mahruga lill-klijenti, b'dana li ma tistax tifhem xi trid tfisser l-Awtorità b'*significant increase* fl-ilmenti dwar kontijiet u ma tistax tiddetermina jekk jezistix xi detriment ghall-klijenti taghha, specjlament dwar in-nuqqas ta' korrettezza (*accuracy*) fil-kontijiet mahruga minnha.

Wara li qies sew l-Artikoli tal-Ligi citati mis-socjetà Rikorrenti in sostenn ta' l-aggravju taghha u l-provi prodotti, it-Tribunal hu tal-fehma li dan l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti huwa guridikament u fattwalment infondat bil-konsegwenza ghalhekk li ma jisthoqqx li jigi milqugh.

Fir-Rikors promotur is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li a tenur ta' l-Artikolu 4(11) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, l-Awtorità Intimata hija bil-Ligi obbligata li meta titlob informazzjoni minghand persuna, ossia operatur jew provditur fis-settur tas-servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici, trid tiddikjara ghaliex tkun qed titlob tali informazzjoni u izzid tghid li a tenur tas-subartikolu (12) ta' l-imsemmi artikolu tal-Ligi, l-Awtorità Intimata ghandha l-obbligu wkoll li tipprovdi lil tali persuna b'certu livell ta' dettal ghall-fini ta' l-ghoti ta' tali informazzjoni. Filwaqt li t-Tribunal jaqbel li ai termini ta' l-Artikolu 4(11) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, meta l-Awtorità Intimata titlob informazzjoni minghand operatur jew provditur fis-settur tas-servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettronici ghandha tiddikjara ghaliex tehtieg tali informazzjoni, tant illi l-imsemmi subartikolu tal-Ligi testwalment jipprovdi *kull informazzjoni mehtiega mill-Awtorità taht is-subartikolu (10) ghandha tkun proporzjonata ma' l-esekuzzjoni tal-funzjonijiet u l-obbligi taghha taht dan l-Att u meta tkun qed titlob xi informazzjoni bhal dik hawn qabel imsemmija, <u>l-Awtorità ghandha tiddikjara ghaliex tkun qed tehtieg dik l-</u>*

informazzjoni mitluba [22], ma jaqbilx ma' l-interpretazzjoni tas-soċjetà Rikorrenti fir-rigward ta' dak provdut fis-subartikolu (12) ta' l-imsemmi artikolu tal-Liġi.

Kuntrarjament għal dak pretiż mis-soċjetà Rikorrenti, is-subartikolu (12) ta' l-Artikolu 4 tal-Kap.418 tal-Liġijiet ta' Malta jipprovdi li *persuna li tkun avżata bi ħtieġa taħt is-subartikolu (10) għandha tikkonforma ruħha minnufih mal-ħtieġa fil-parametri tar-regolament ta' żmien u skond kull livell ta' detall li jista' jkun meħtieġ mill-Awtorità* [23]*:...* Huwa evidenti li hija l-persuna li hija meħtieġa tipprovdi l-informazzjoni mitluba mill-Awtorità li għandha tikkonforma ruħha ma' tali rikjesta entro ż-żmien mogħti u skond il-livell ta' detall meħtieġ mill-Awtorità u mhux vice-versa kif tippretendi s-soċjetà Rikorrenti.

Detto ciò ma hemmx dubju, u dana anke għaliex hekk speċifikatament prefiss fil-Liġi, li persuna li tiġi mitluba tipprovdi informazzjoni mill-Awtorità Intimata għandha tiġi infurmata għaliex dik l-informazzjoni qed tiġi mitluba u hija meħtieġa. Dana huwa neċessarju mhux biss sabiex dik il-persuna tipprovdi l-informazzjoni effettivament rilevanti u pertinenti għall-kwistjoni sotto esami iżda għaliex għandha dritt tkun taf għalfejn l-operat jew is-sistemi tagħha qed jiġu skrutinizzati jekk mhux addirittura investigati mill-Awtorità Intimata.

Fil-każ in eżami jirriżulta bl-iktar mod ċar li l-Awtorità Intimiata effettivament iddikjarat lis-soċjetà Rikorrenti għalfejn kienet qed tintalab tipprovdi *a letter of comfort from an independent auditor, that Melita plc's billing system is operating satisfactorily and meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers*. In effetti fl-ittra ta' l-Awtorità datata 22 ta' April 2010, l-istess Awtorità għarrfet lis-soċjetà Rikorrenti bis-segwenti: *The Malta Communications Authority, in line with its functions at law in protecting the interests of consumers in the electronic communications sector, monitors the nature of complaints being lodged with the Authority. The MCA would like to express its concern at the number of complaints regarding billing in relation to Melita plc. As you are aware the MCA has raised this issue with Melita on a number of occasions, including a letter sent to Mr. Stephen Wright on the 26 August 2009 and during a meeting held at your offices on the 17 September 2009 to discuss consumer related issues, and had received assurances from Melita that billing issues had been resolved. Despite this, the numbers of billing complaints in relation to Melita plc have significantly increased during the first quarter of 2010, with the issue of billing accuracy being the major concern. In view of the above the MCA is requesting Melita plc to provide it with a letter of comfort from an independent auditor, that Melita plc's billing system is operating*

[22] Sottolinear tat-Tribunal.
[23] Sottolinear tat-Tribunal.

satisfactorily and meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers.

Minn din l-ittra w anke mill-provi prodotti mill-Awtorità Intimata jirrizulta b'mod car li l-kwistjoni jew preokkupazzjoni dwar il-*billing system* tas-socjetà Rikorrenti kienet ilha tipperdura, ta' mill-inqas minn sena qabel ma' l-Awtorità Intimata effettivament harget id-Decizjoni hawn appellata fil-konfront tas-socjetà Rikorrenti. Fl-atti gew ipprezentati provi ampji li juru li s-socjetà Rikorrenti tul dan iz-zmien kollu kienet a konoxxenza ta' l-ilmenti li l-Awtorità Intimata kienet qed tircievi fir-rigward tal-kontijiet li l-istess socjetà Rikorrenti kienet qed tohrog lill-klijenti taghha u tar-rikjesti persistenti ta' l-Awtorità biex dawn il-problemi jigu indirizzati, haga li baqghet ma saritx tant illi l-istess Awtorità kellha tiehu azzjoni billi appuntu titlob verifika indipendneti li s-sistema tal-*billing* tahdem sew u in segwitu, wara li anke din it-talba giet injorata, li timponi multi amministrattivi fuq is-socjetà Rikorrenti.

Apparte l-ittra datata 27 ta' Awwissu 2009[24], indirizzata lil Stephen Wright dak iz-zmien CEO tas-socjetà Rikorrenti, li tittratta *inter alia* dwar l-ilmenti fir-rigward tal-*billing* tas-socjetà Rikorrenti, u provi ta' laqghat li nzammu bejn l-Awtorità Intimata u rapprezentanti tas-socjetà Rikorrenti, fosthom il-laqgha li inzammet fis-17 ta' Settembru 2009 ghal liema min-naha tas-socjetà Rikorrenti kien hemm prezenti Dr. Theresienne Bezzina – Head of Legal and Regulatory Affairs fi hdan is-socjetà Rikorrenti, Kevin Borg u Joe Cocchiara – Call Centre Operations Manager fi hdan is-socjetà Rikorrenti, fejn *inter alia* giet diskussa l-kwistjoni tal-*billing* kif jirrizulta mill-minuti tal-laqgha esebiti bhala Dok. "CF3" ma' l-affidavit ta' Celia Falzon, l-Awtorità Intimata esebit numru ta' *e-mails* li jikkonsistu fil-korrispondenza bejn il-klijenti tas-socjetà Rikorrenti u rapprezentanti ta' l-Awtorità Intimata u l-istess rapprezentanti ta' l-Awtorità ma' rapprezentanti tas-socjetà Rikorrenti dwar diversi ilmenti li l-Awtorità kienet qed tircievi anke fir-rigward ta' *billing* u korrettezza tal-kontijiet mahruga mis-socjetà Rikorrenti.

Minn dawn l-*e-mails* jirrizulta ferm car li apparte l-fatt li l-ilmenti li kienet qed tircievi l-Awtorità Intimata kienu qed jingiebu a konjizzjoni ta' rapprezentant mill-*billing section* jew tal-*customer care section* tas-socjetà Rikorrenti, l-istess ilmenti kienu qed jingiebu a konjizzjoni wkoll ta' Joe Cocchiara li kif iktar 'l fuq osservat kien Call Centre Operations Manager fi hdan is-socjetà Rikorrenti. Fid-dawl ta' dan ghalhekk it-Tribunal assolutament ma jistax jifhem kif is-socjetà Rikorrenti tippretendi li tkun kredibbli meta tikkontendi li l-Awtorità ma taghtha l-ebda informazzjoni jew dettal dwar l-ilmenti li fuqhom kienet qed tibbaza t-talba taghha ghal verifika indipendenti minn awditur dwar is-sistema tal-*billing* tas-socjetà Rikorrenti.
A bazi ta' l-istess osservazzjoni t-Tribunal ma jistax jifhem kif is-socjetà Rikorrenti tippretendi li tigi accettata sottomissjoni bhal dik minnha

[24] Dok. "CF2" anness ma' l-affidavit ta' Celia Falzon.

avvanzata fil-paragrafu nru.9 tan-Nota ta' Sottomissjonijiet taghha: *huwa minnu li l-Awtorità u l-customer care department tal-Melita kienu ikkorispondew dwar xi mistoqsijiet li kien ikollhom l-abbonati tas-socjetà appellanti madanakollu, din il-korrispondenza kienet qed issir biss f'livell ta' rapprezentanti tal-customer care taz-zewg partijiet u qatt ma eskalat f'livell ghola ta' management. Kif gie kkonfermat mix-xhud ta' l-Awtorità l-Av. Paul Edgar Micallef, informazzjoni bhal dik ipprezentata mill-Awtorità fil-mori ta' l-appell ma nghatax lill-Melita fl-istadju li l-Awtorità kienet qed tikkunsidra li timponi penali kif ukoll meta ttiehdet id-Decizjoni Appellata.*

Fil-fehma tat-Tribunal jekk is-socjetà Rikorrenti tqis lill-*customer care department* taghha u lill-*management level* taghha bhala zewg entitajiet mhux biss distinti w indipendenti minn xulxin imma daqslikieku lanqas jiffurmaw parti mill-istess struttura kummercjali – tant illi informazzjoni li tasal ghand dipartiment wiehed ma tigix mghoddija jew provduta lil dipartiment iehor, partikolarment meta din tittratta dwar ilmenti ripetuti fir-rigward tas-servizzi provduti, fosthom il-kontijiet mahruga minnha – allura l-istess socjetà ghandha problemi serji hafna fil-mod ta' kif tmexxi n-negozju u l-operat taghha. Huwa ghal kollox inkoncepibbli li s-socjetà Rikorrenti targumenta li ma kellhiex informazzjoni dwar l-ilmenti li waslu ghand l-Awtorità Intimata ghaliex din l-informazzjoni inghatat lill-*customer care department taghha* u mhux lill-*management level*. Fil-fehma tat-Tribunal is-socjetà Rikorrenti hija struttura wahda, iva b'diversi dipartimenti li però certament huma kollha jew ta' l-inqas wiehed jippretendi li jkunu b'mod jew iehor relatati partikolarment meta jkun hemm ilmenti serji u persistenti dwar kwistjonijiet partikolari, bhalma hija l-kwistjoni tal-*billing*.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi wkoll li fi kwalunkwe kaz il-kawza ta' l-ilmenti dwar il-*billing* kienet l-introduzzjoni da parte taghha fl-2010 ta' bidliet fir-rati tal-kontijiet kif ukoll fil-*layout* tal-konijiet, bidliet li necessarjament joholqu ftit ilmenti sakemm jindraw u allura ma huwiex minnu li kien hemm problema *per se* fis-sistema tal-*billing* kif pretiz mill-Awtorità Intimata. Din il-pretensjoni tas-socjetà Rikorrenti però tirrizulta ghal kollox kontradetta mill-*e-mails* esebiti mill-Awtorità Intimata, liema *e-mails* jirrizultaw li huma fil-pussess tas-socjetà Rikorrenti in kwantu kjarament indirizzati lil rapprezentant taghha. Mill-ilmenti li l-Awtorità irceviet tul l-ewwel erba' xhur ta' l-2010, l-ebda wiehed minnhom ma jittratta dwar diffikulatjiet nascenti minn rati godda jew *layout* gdid ta' kif jigi pprezentat il-kont imma jittrattaw dwar problemi relatati mat-terminazzjoni tal-kuntratt u dwar problemi relatati mal-korrettezza ta' kontijiet mahruga. In effetti ben hames ilmenti mit-tmien ilmenti li dahlu tul dan il-perijodu[25] kienu jittrattaw dwar il-korrettezza tal-konijiet mahruga mis-socjetà Rikorrenti, kwindi altru milli l-problema kienet wahda temporaneja sakemm il-klijenti jidraw ir-rati godda u il-*layout* gdid tal-konijiet.

---

[25] Ilmenti minghand Lawrence Briffa, Gilbert Camilleri, Ania Dingli Slota, Joanna Decesare u Valerie Farrugia.

B'hekk fil-fehma tat-Tribunal il-kontestazzjoni tas-socjetà Rikorrenti li *when MCA requested Melita to submit the audit, Melita could not identify the billing concerns related to the alleged complaints since as already stated, MCA never substantiated its claim* u li *kif gie spjegat lill-Awtorità, fil-bidu ta' l-2010 l-Melita ghamlet bidliet fir-rati tal-kontijiet kif ukoll fil-layout tal-kontijiet u ghaldaqstant, huwa naturali li seta' kien hemm zieda fl-ilmenti u/jew diffikultà tal-klijenti sakemm jindara u jinfitehem il-layout il-gdid,* u l-konsegwenti aggravju bbazat fuq tali kontestazzjonijiet ma huma xejn ghajr skuzi fiergha da parte mis-socjetà Rikorrenti biex tiggustifika n-nuqqas taghha li tipprovdi lill-Awtorità Intimata bl-informazzjoni minnha mitluba kif kienet obbligata li tipprovdi ai termini tal-Ligi.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li l-Awtorità Intimata qatt ma setghet issibha hatja ta' ksur ta' l-obbligazzjonijiet taghha a tenur ta' l-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta stante li dak minnha mitlub fl-ittra tat-22 ta' April 2010, ossia *a letter of comfort from an independent auditor, that Melita plc's billing system is operating satisfactorily and meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to customers* ma jikkostitwixxix *informazzjoni* ai termini ta' l-imsemmi provvediment tal-Ligi. In sostenn ta' tali kontestazzjoni s-socjetà Rikorrenti tirriproduci l-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta u tissottometti li *l-Awtorità m'ghandhiex dritt fondat fil-ligi biex taghmel ordni lil Melita ghall-ghotja ta' verifika minn awditur indipendenti u dan minhabba li verifika mhijiex 'informazzjoni' ai termini tal-artikolu suespost. Fil-fehma tal-Melita, id-dritt ta' l-Awtorità ghal access ta' 'informazzjoni' imsemmija fl-Artiklu 4(10) tirrigwarda, fost affarijiet ohra, records u rapport tal-kontijiet, prospetti u rendikonti finanzjarji, kopji ta' ricevuti u kull forma ohra ta' fatti u data li l-Melita tista' tipproduci hi stess, izda bl-ebda mod ma tinkludi verifika li ghandha tithejja minn awditur jew terz iehor*[26].

It-Tribunal ma jaqbilx ma' l-interpretazzjoni li s-socjetà Rikorrenti taghti ta' l-**informazzjoni** li tista' tigi mitluba mill-Awtorità Intimata ai termini ta' l-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta. Kif già iktar 'l fuq osservat fil-kuntest ta' l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti li l-Awtorità Intimata agixxiet *ultra vires* il-poteri taghha, is-setgha ta' l-Awtorità Intimata li titlob informazzjoni minn persuna involuta fil-provvista ta' servizzi ta' Komunikazzjonijiet Elettornici ghandha l-ghan specifiku li l-Awtorità tkun tista' twettaq il-funzjonijiet taghha, fosthom il-funzjoni li l-operaturi/provdituri f'dan is-settur ikunu in konformità ma' dak minnhom mehtieg mid-Direttivi relattivi ghas-settur tal-Komunikazzjonijiet Elettronici u naturalment u konsegwentement mill-Ligijiet lokali relattivi. B'hekk il-kuncett ta' "kull informazzjoni" kif utilizzat fl-Artikolu 4(10) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta ma ghandux jigi kkunsidrat mill-perspettiva ferm limitata u

[26] Para. 3.2.6. tar-Rikors promotur.

maghluqa ta' informazzjoni li l-persuna koncernata tista' tipprovdi hija stess u mhux tramite l-assisstenza, ghajnuna jew intervent ta' terzi, kif pretiz mis-socjetà Rikorrenti, izda ghandu jigi ikkunsidrat fil-perspettiva reali tieghu u cioè li kull informazzjoni li l-Awtorità Intimata jidhrilha mehtiega biex twettaq il-funzjonijiet taghha tista' tigi minnha mitluba mill-persuna koncernata u ghandha tigi hekk provduta minn dik il-persuna.

Hu u jittratta l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti li l-Awtorità Intimata aggixxiet *ultra vires* il-poteri taghha, it-Tribunal dahal fid-dettal fil-kwistjoni tas-setgha ta' l-Awtorità Intimata li titlob kull informazzjoni, inkluza informazzjoni finanzjarja, mehtiega bi tigi zgurata l-konformità mad-disposizzjonijiet tar-regime statutorju u legali fis-settur tal-Komunikazzjonijiet Elettronici u jqis li dak minnu hemm osservat japplika anke ghal din il-kontestazzjoni partikolari tas-socjetà Rikorrenti u ghaldaqstant a skans ta' ripetizzjoni inutili, jaghmel ampja referenza ghal dak minnu già osservat iktar 'l fuq f'din id-decizjoni u jikkonkludi li dan l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti wkoll huwa ghal kollox ingustfikat u b'hekk ma jisthoqqx li jigi milqugh.

Kif iktar 'l fuq osservat, ghalkemm l-Awtorità Intimata ghandha s-setgha li titlob kull informazzjoni li jidhrilha li hija mehtiega bil-ghan li tizgura konformità mad-disposizzjonijiet tal-Ligijiet relattivi ghas-settur in kwistjoni u li ghandha l-jedd tenforza u/jew mad-decizjonijiet jew direttivi maghmula ai termini ta' l-imsemmija Ligijiet, din is-setgha hija cirkoskritta bl-obbligu tal-proporzjonalità a tenur ta' l-Artikolu 4(11) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta: *kull informazzjoni mehtiega mill-Awtorità taht is-subartikolu (10) <u>ghandha tkun proporzjonata ma' l-ezekuzzjoni tal-funzjonijiet u l-obbligi taghha taht dan l-Att</u>*[27] *u meta tkun qed titlob xi informazzjoni bhal dik hawn qabel imsemmija l-Awtorità ghandha tiddikjara ghaliex tkun qed tehtieg dik l-informazzjoni mitluba.*

Bhala fatt is-socjetà Rikorrenti tattakka d-Decizjoni a bazi ta' l-aggravju li r-rikjesta ta' l-Awtorità Intimata ghal *letter of comfort from an independent auditor, that Melita plc's billing system is operating satisfactorily and meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to customers* ma hijiex wahda proporzjonata. Hija tikkontendi li tali rikjesta ma hijiex proporzjonata ghaliex: (a) fl-ewwel lok skontha ma taqa' taht l-ebda funzjoni jew obbligu ta' l-Awtorità imsemmija fil-Ligi; u ghaliex (b) fit-tieni lok skontha certament hemm modi ohra kif l-ilmenti dwar il-kontijiet mahruga minnha jistghu jigu indirizzati bejnha u l-klijenti taghha minghajr il-htiega ta' verifika indipendenti.

L-ewwel element fuq liema s-socjetà Rikorrenti tibbaza dan l-aggravju taghha u cioè li r-rikjesta ta' l-Awtorità Intimata ghal verifika indipendenti ma hijiex proporzjonata in kwantu ma taqa' taht l-ebda wahda mill-funzjonijiet jew

[27] Sottolinear tat-Tribunal.

obbligi ta' l-Awtorità ai termini tal-Ligi, già gie ampjament trattat f'din is-sentenza u ghalhekk a skans ta' ripetizzjoni inutili t-Tribunal jaghmel ampja referenza ghal dak iktar 'l fuq già osservat u jikkonkludi li minn dan l-aspett l-aggravju tas-socjetà Rikorrenti ma huwiex gustifikat u ma jisthoqqx li jigi milqugh.

In kwantu rigwarda l-element ta' proporzjonalità jigi osservat li rikjesta jew mizura adottata mill-Awtorità Intimata fl-ezercizzju tal-funzjonijiet taghha titqies li hija proporzjonali ghall-oggettiv li jrid jintlahaq kemm-il darba tissodisfa tlett elementi, u cioè li *the measure must be* ***useful****, it must be* ***necessary****, and it* ***may not be excessive***[28]. Fir-rigward ta' kull wiehed minn dawn l-elementi jigi osservat is-segwenti: ***Useful measure*** *– under the first test, the body carrying out the control must verify that the measure is useful for the realization of a legitimate objective. Under this test, the idea is to verify whether the measure contributes to the realization of the objective in question. The purpose is to avoid non-relevant justifications.* ***Necessary measure*** *– Another test is to determine whether the measure is necessary. Under this test, the intention is to verify whether another measure could be used to attain the objective. The authority making the assessment then attempts to find possible alternative measures. The question is whether the objective can be realized otherwise than through the measure causing the hinderance. In the assessment, a preference is given to alternative measures if, and to the extent that, the objective (or a similar goal) can be attained while hindering freedom of commerce and market activity to a lesser degree. Under this second test, the measure adopted by the national authority will be deemed satisfactory in the absence of a plausible, satisfactory, alternative measure.* ***Absence of excessive effect*** *– The last test concerns the effects produced by the measure at stake. Where for example, a national measure leads to the realization of a legitimate objective and cannot be replaced by another, the first and second tests are fulfilled. However, necessary as it may be, such a measure may be set aside if the negative consequences would be excessive in relation to freedom of commerce and market activity. Here a balance is struck between values and effects. The reasoning is as follows. One value is affected by the national restriction. At the same time, that restriction brings about the attainment of a legitimate value. What situation should be preferred in the light of the positive, and the negative, consequences produced by the measure in regard to the various valued involved?* ***Necessity and absence of excessive effect*** *– Of the three tests composing the proportionality assessment, the second and the third are generally used by the supervisory entity to set aside the measures or behaviour examined. Parties are generally able to establish a link between the measure and a legitimate objective (usefulness test). By contrast,*

[28] Enfasi tat-Tribunal.

justification becomes more difficult when other possible measures are considered or an excessive effect must be avoided[29].

Fil-kaz in ezami kunsidrat illi l-Awtorità Intimata kienet ilha sa' mill-2009 iggib a konjizzjoni tas-socjetà Rikorrenti l-ilmenti li kienet qed tircievi fir-rigward taghha, inkluzi ilmenti dwar *billing*, u titlobha tiehu l-mizuri mehtiega biex ma jkunx hemm lok ghal iktar ilmenti da parte tal-klijenti taghha u kunsidrat li minkejja dan kollu fl-ewwel erba' xhur tas-sena 2010 kien hemm zieda fl-ilmenti dwar l-korrettezza tal-kontijiet, ghaliex kif iktar 'l fuq osservat minn circa tmien ilmenti li tressqu f'dan il-perijodu hamsa minnhom kienu dwar il-korrettezza tal-kontijiet mahruga mis-socjetà Rikorrenti, it-Tribunal hu tal-fehma li r-rikjesta ta' l-Awtorità Intimata ghal verifika indipendenti dwar is-sistema tal-*billing* tas-socjetà Rikorrenti kienet fic-cirkostanzi *a useful measure* ghall-fini ta' l-oggettiv li finalment l-Awtorità Intimata trid, u in verità hija fl-obbligu li tottjeni, u cioè tal-protezzjoni tal-konsumatur/utenti vis-à-vis operatur jew provditur ta' servizz ta' Komunikazzjonijiet Elettronici.

It-Tribunal iqis li tali rikjesta kienet ukoll *a necessary measure* ghar-raguni li minkejja d-diversi talbiet ta' l-Awtorità Intimata biex is-socjetà Rikorrenti tindirizza l-problemi li kienu qed jaghtu lok ghal ilmenti da parte tal-klijenti taghha, mhux talli ma jidher li kien sar xejn tangibbli fir-rigward da parte tas-socjetà Rikorrenti talli, kif appena osservat, fl-ewwel erba' xhur tas-sena 2010 kien hemm zieda fl-ilmenti partikolarment dwar il-korrettezza tal-kontijiet. F'tali cirkostanzi huwa lecitu w anke necessarju li l-Awtorità Intimata jkollha verifika indipendenti dwar is-sistema tal-*billing* tas-socjetà Rikorrenti ghall-fini li jigi determinat li *Melita plc's billing system is operating satisfactorily and meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers*.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontendi li tali rikjesta ma kenitx mehtiega ghaliex *hemm certament modi ohra kif dawn jistghu jigu indirizzat bejn il-Melita u l-klijenti taghha u ghal din ir-raguni l-htiega ghall-verifika tmur oltre l-ghan li l-Awtorità triq tilhaq f'dan ir-rigward*[30], izda ma tghidx jew ghall-inqas tipproponi x'jistghu jkunu l-modi ohra li skontha bihom jistghu jigu inidirizzati l-kwistjonijiet dwar il-korrettezza tal-kontijiet bejnha u l-klijenti taghha. It-Tribunal jemmen li jekk is-socjetà Rikorrenti verament tqis li r-rikjesta ta' l-Awtorità Intimata ma hijiex necessarja ghaliex hemm modi ohra kif il-kwistjoni tista' tigi trattata u risolta, huwa fl-interess taghha li tghid x'inhuma dawn il-modi l-ohra ghaliex fin-nuqqas necessarjament ghandu japplika dak iktar 'l fuq osservat u cioè li *the measure adopted by the national authority will be deemed satisfactory in the absence of a plausible, satisfactory, alternative measure*.

[29] EU Electronic Communications Law – Competition and Regulation in the European Telecommunications Market, Paul Nihoul & Peter Rodford – 2nd Edition – pg. 61 u 62.
[30] Para. 3.3.3 tar-Rikors promotur.

Ghalkemm is-socjetà Rikorrenti tilmenta mill-fatt li l-verifika mitluba mill-Awtorità Intimata trid issir a spejjez taghha, it-Tribunal ma jqisx li tali ilment jista' b'xi mod iwassalu biex jikkonkludi li tali rikjesta hija eccessiva. Fl-ewwel lok minn dak iktar 'l fuq osservat dwar it-test ta' *absence of excessive effect* jirrizulta li l-elementi li jridu jigu kkunsidrati huma ferm differenti mill-piz ta' spejjez li jistghu jigu sopportati mill-operatur jew provditur biex iwettaq rikjesta ta' l-Awtorità Intimata. Di fatti dana l-element ta' *absence of excessive effect* iktar jiffoka fuq il-kuncett li *such a measure may be set aside if the* *<u>negative consequences would be excessive in relation to freedom of commerce and market activity</u>*[31]. Apparte minn hekk ma tressqet l-ebda prova sodisfacenti da parte tas-socjetà Rikorrenti li fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz l-ispejjez li potenzjalment tista' tinkorri biex issir il-verifika indipendenti mitluba mill-Awtorità Intimata ma humiex gustifikati u gustifikabbli fil-kuntest ta' l-oggettiv li jrid jintlahaq mill-istess Awtorità.

Fil-fehma tat-Tribunal ghalhekk ir-rikjesta ta' l-Awtorità Intimata biex is-socjetà Rikorrenti tipprovdi *a letter of comfort from an independent auditor stating that Melita's billing system is operating satisfactorily and that it is meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers* tissodisfa t-tlett elementi mehtiega biex rikjesta maghmula minnha jew mizura minnha adottata titqies proporzjonata. Konsegwentement ghalhekk u kuntrarjament ghal dak pretiz mis-socjetà Rikorrenti, it-talba ta' l-Awtorità Intimata ghal tali verifika indipendenti dwar il-*billing system* ta' l-imsemmija socjetà kienet proporzjonali ghall-oggettiv/ghan li riedet tilhaq l-istess Awtorità.

Fid-dawl ta' dan kollu osservat ghalhekk, ladarba jirrizulta li l-Awtorità Intimata kienet legittimata f'li titlob lis-socjetà Rikorrenti tipprovdilha *a letter of comfort from an independent auditor stating that Melita's billing system is operating satisfactorily and that it is meeting generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers,* l-istess imsemmija socjetà kellha l-obbligu, a tenur ta' l-Artikolu 4(12) tal-Kap.418 tal-Ligijiet ta' Malta, tipprovdi tali *letter of comfort*. Ladarba dan is-socjetà Rikorrenti ma ghamlitux l-Awtorità Intimata gustament ghaddiet biex timponi multi amministrattivi fuqha a tenur ta' l-Artikoli 32 u 33 tal-Kap.399 tal-Ligijiet ta' Malta.

Is-socjetà Rikorrenti tikkontesta wkoll il-multi amministrattivi imposti fuqha bid-Decizjoni u tikkontendi li tali multi amministrattivi gew ingustament imposti fuqha ghaliex il-verifika indipendenti tas-sistema tal-*billing* taghha mitluba mill-Awtorità Intimata ma setghetx tigi provduta peress li ma hemmx *standards* stabbiliti fuq liema tista' tigi mhejjija tali verifika. In sostenn ta' tali kontestazzjoni s-socjetà Rikorrenti ressqet bhala xhud lil George Sammut, Partner: Systems & Process Assurance Services ma' PWC, l-awdituri tas-

[31] Sottolinear tat-Tribunal.

socjetà Rikorrenti, li fl-affidavit tieghu ddikjara li *in order to ensure that we would be able to issue a letter of comfort that meets the expectations of MCA, we need to know to which standards MCA is referring. Although there are a number of standards relating to Information Security, IT Governance, IT Service Management, these would not directly satisfy the objective of bill accuracy. The objective that the "Billing system is Operating Satisfactorily" goes beyond the financial audit objectives for information processing, i.e. completeness, accuracy, validity and restricted access. However, it may or may not be adequate or proportionately addressed by other international standards relating to software quality such as: ISO 14598 – Software product evaluation; ISO 14756 – Measurement and rating of performance of computer-based software systems; ISO 15026 – Systems and software assurance. We are not awar of the "Generally Accepted Standards" to which MCA refers, against which we would be expressing an opinion.*

Fil-fehma tat-Tribunal din ukoll ma hija xejn ghajr skuza fiergha da parte tas-socjetà Rikorrenti sabiex tevita li tipprovdi lill-Awtorità Intimata bil-verifika indipendenti minnha mitluba.

Fl-ewwel lok u jekk xejn, jekk kien hemm xi dubju dwar l-istandards li kellha f'mohha l-Awtorità Intimata l-inqas li setghet taghmel is-socjetà Rikorrenti kien li titlob kjarifika ulterjuri minghand l-istess Awtorità, haga li però baqghet ma ghamlitx ghaliex minflok, ghal ebda raguni logika u valida fil-Ligi, ghazlet li tibqa tinsisti ghal informazzjoni li già kienet fil-pussess taghha. Apparte minn hekk l-Awtorità Intimata kienet cara fit-talba taghha u cioè li l-verifika kellha fost affarijiet ohra tistabilixxi li s-sistema tal-*billing* tas-socjetà Rikorrenti *is meeting <u>generally accepted standards with regards to accuracy of bills issued to consumers</u>*[32] fejn allura s-socjetà Rikorrenti setghet anke taghmel referenza ghal *generally accepted standards* f'pajjizi ohra dwar *accuracy of bills issued to consumers* bhal ad ezempju ghad-dokument *Office of Telecommunicaionts Standard for Telecommunications Metering Systems and Billing Systems OTR 003:2001* pubblikat mill-Office of Telecommunications fl-Ingilterra fl-2001, liema dokument huwa facilment accessibbli ghall-pubbliku fuq il-website ta' l-istess Office of Telecommunications.

Fil-fehma tat-Tribunal ghalhekk l-Awtorità Intimata gustament ikkunsidrat li is-socjetà Rikorrenti naqset mill-obbligi taghha ai termini tal-Ligi u konsegwentement ghalhekk gustament imponiet fuqha l-multa amministrattiva ta' €5,000 u l-multa amministrattiva ulterjuri ta' €100 *per diem* effettiva mid-data tad-Decizjoni sad-data meta s-socjetà Rikorrenti effettivament tipprovdi l-verifika indipendenti minnha miltuba. B'hekk kuntrarjament ghal dak pretiz mis-socjetà Rikorrenti tali multi

[32] Sottolinear tat-Tribunal.

amministrattivi hekk imposti fuqha bid-Decizjoni ma ghandhomx jigu annullati u revokati.

It-Tribunal jaghmel referenza ghat-talba tas-socjetà Rikorrenti avvanzata waqt is-seduta tas-26 ta' Frar 2015, fis-sens illi Hu u jikkonsidra l-multa amministrattiva ta' €100 *per diem* imposta fuqha bid-Decizjoni, dwar liema ma intalbitx is-sospensjoni u li skond l-istess Decizjoni ghandha tkun effettiva *as from the date of this decision which daily fine shall continue to subsist until such time as Melita furnishes the Authority with a suitable letter of comfort from an independent auditor concerning the adequate operation of Melita's billing system*, jiehu konjizzjoni tal-fatt li l-proceduri odjerni twalu u ma gewx decizi quddiem il-Bord ta' l-Appelli dwar il-Komunikazzjoni, quddiem min kienu gew origianrjament intavolati, ghal ragunijiet 'l barra mill-kontroll taghha.

Ghal tali talba l-Awtorità Intimata tissottometti li *waqt li ma' l-appell originali ma jirrizultax li kien hemm xi talba ghal sospensjoni tal-multi amminsitrattivi in kwistjoni, tissottmetti li l-multa per diem ghandha tiddekorri mid-data ta' l-ghoti tad-decizjoni appellata – cioè it-28 ta' Settembru 2010 – sad-data ta' l-ahhar seduta quddiem il-Bord ta' l-Appelli fuq imsemmi li skond ir-records ta' l-Awtorità kienet fit-2 ta' Frar 2012. L-Awtorità mhux qed tesigi li ghal perijodu sussegwenti u cioè wara it-2 ta' Frar 2012 ghandha tibqa' tiddekorri l-multa per diem u dan proprju ghaliex anke kif spjegat mill-Melita matul is-seduta tas-26 ta' Frar 2015, ma gietx moghtija decizjoni f'waqtha certament mhux tort ta' hadd mill-partijiet fil-proceduri odjerni.* L-Awtorità Intimata zzid tghid li *dan qed jinghad bla pregudizzju ghal kunsiderazzjoni li jekk it-Tribunal jikkonferma d-decizjoni appellata, it-Tribunal jikkunsidra li tigi ffissata data sa' meta l-informazzjoni mitluba tramite l-letter of comfort mertu tal-proceduri odjerni ghandha tinghata lill-Awtorità, u l-mizuri approprjati fil-kuntest ta' l-istess sakemm tinghata l-istess informazzjoni lill-Awtorità*[33].

Filwaqt illi fic-cirkostanzi ta' dan il-kaz li originarjament inbeda quddiem l-Bord ta' l-Appelli dwar il-Komunikazzjoni u gie trasferit quddiem dan it-Tribunal biss fl-2014 wara li dak il-Bord naqas milli jaghti decizjoni finali fir-rigward, it-Tribunal jifhem il-posizzjoni tas-socjetà Rikorrenti fir-rigward tal-multa amministrattiva ta' €100 *per diem* li ghandha tiddekorri mid-data tad-Decizjoni sa' meta tipprovdi l-verifika indipendenti minnha mitluba mill-Awtorità Intimata u japprezza l-posizzjoni adottata mill-Awtorità Intimata, josserva li Huwa ftit li xejn jista' jaghmel fir-rigward stante li a tenur ta' l-Artikolu 39(1) tal-Kap. 418 tal-Ligijiet ta' Malta, huwa jista' biss *ghal kollox jew f'parti, jikkonferma jew jannulla d-decizjoni appellata*[34]. Dan ifisser li ai termini tal-Ligi t-Tribunal ma jistax ivarja d-Decizjoni limitatament dwar il-*qunatum* jew dekorrenza tal-multi amministrattivi imposti jew b'xi mod

[33] Nota Responsiva ta' l-Awtorità Intimata.
[34] Sottolinear tat-Tribunal.

jissosstitwixxi d-diskrezzjoni tieghu ghal dik ta' l-Awtorità Intimata billi jimponi terminu fuq is-socjetà Rikorrenti entro liema ghandha tipprovdi l-verifika indipendenti minnha mitluba mill-Awtorità Intimata. Madanakollu però it-Tribunal jappella ghall-buon sens ta' l-Awtorità Intimata u jaghmel rakkomandazzjoni fis-sens illi l-istess Awtorità ma tinsistix mas-socjetà Rikorrenti ghall-hlas tal-multa amministrattiva ta' €100 *per diem* ghall-perijodu bejn it-3 ta' Frar 2012, id-data ta' l-ahhar seduta quddiem il-Bord ta' l-Appelli dwar il-Komunikazzjoni, u d-data ta' din is-sentenza.

Ghaldaqstant, ghal dawn ir-ragunijiet it-Tribunal jaqta' u jiddeciedi l-kawza billi jichad l-appell tas-socjetà Rikorrenti mid-Decizjoni ta' l-Awtorità Intimata datata 28 ta' Settembru 2010 u minflok jikkonferma l-istess imsemmija Decizjoni, b'dana però li jappella lill-Awtorità Intimata li ssegwi r-rakkomandazzjoni Minnu maghmula fir-rigward tal-multa amministrattiva ta' €100 *per diem* imposta fuq is-socjetà Rikorrenti bid-Decizjoni in kwistjoni.

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

MAGISTRAT

DEPUTAT REGISTRATUR