# L-Għażla

Rivista ta' tagħrif għall-konsumatur

MARZU 2014, ĦARĠA NRU 05

## Il-Jum Dinji għad-Drittijiet tal-Konsumatur 2014

Consumers International

Fix our phone rights!

**F'DIN IL-ĦARĠA**

L-indikazzjonijiet dwar is-saħħa fuq it-tikketti jew il-pakketti tal-ikel

Il-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar

Id-drittijiet tiegħek meta twaqqaf servizz tat-telekomunikazzjoni

u oħrajn...

ŻUR IS-SIT ELETTRONIKU TAL-MCCAA

**www.mccaa.org.mt**

# L-Għażla

Rivista ta' tagħrif għall-konsumatur


03 Ninvestu fil-ħarsien tal-konsumatur

04 **Importanti li tkun taf...**

06 Ix-xiri ta' servizzi

08 **Każijiet mit-Tribunal**
Ix-xiri ta' vetturi second hand

08 It-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumatur

10 **Marki u Tikketti... Xi jfissru?**
It-tikkettar taż-żraben

11 L-indikazzjonijiet dwar is-saħħa fuq it-tikketti jew il-pakketti tal-ikel

12 Il-Jum Dinji għad-Drittijiet tal-Konsumatur 2014

14 Is-servizzi ta' għajnuna għall-klijenti tal-Enemalta

15 **L-Entitajiet fi ħdan l-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur**
Id-Direttorat tal-Istandardizzazzjoni

16 Proġett biex jissaħħaħ l-għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur

17 **Paġna għat-Tfal**
Insewwi jew nibdel?

18 Il-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar

20 **Is-Servizz tal-Veterinarji**
Niltaqgħu ma' Dr Victor Vassallo, il-President tal-Assoċjazzjoni Maltija tal-Veterinarji

22 Id-drittijiet tiegħek meta twaqqaf servizz tat-telekomunikazzjoni



MARZU 2014, ĦARĠA NRU 05

**Editur**
Sandro Camilleri

**Bord Editorjali**
Marcel Pizzuto
Godwin Mangion
Joyce Borg
Michael Cassar
Odette Vella
Paul Edgar Micallef


**Ittri** jistgħu jintbagħtu bil-posta lill-Editur Sandro Camilleri, **L-Għażla**, L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur, Mizzi House, Triq Nazzjonali, Il-Blata l-Bajda ĦMR 9010 jew fl-indirizz elettroniku sandro.a.camilleri@mccaa.org.mt.

L-ittri għandu jkollhom l-isem u l-indirizz ta' min jibgħathom u ma jistgħux ikunu itwal minn 120 kelma. L-editur iżomm id-dritt li jqassar kull ittra, basta jinżamm il-punt tagħha.


L-iskop tal-artikli ta' din ir-rivista huwa biss li jipprovdi informazzjoni u mhux li jagħti parir legali. F'każ ta' lment jew bżonn ta' iktar tagħrif, il-qarrej jista' jikkuntattja lill-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur, mingħajr ħlas, fuq il-linja **8007 4400**.






# Ninvestu fil-ħarsien tal-konsumatur

**Dr Helena Dalli**
*Ministru għad-Djalogu Soċjali, l-Affarijiet tal-Konsumaturi u l-Libertajiet Ċivili*

L-Unjoni Ewropea ddedikat is-sena 2013 bħala s-Sena Ewropea taċ-Ċittadini. Matulha l-gvernijiet tal-Istati Membri tagħha, flimkien mal-istituzzjonijiet Ewropej, għamlu sforz biex aktar nies ikunu jafu bid-drittijiet tagħhom bħala ċittadini Ewropej. Fost dawn id-drittijiet hemm dawk li jolqtu direttament lill-konsumaturi.

Il-ħarsien tal-konsumaturi, u t-tisħiħ ta' kompetizzjoni ġusta u b'saħħitha, huma prijorità għall-Gvern.

Waħda mill-ewwel azzjonijiet li ħadna bħala Ministeru responsabbli mill-affarijiet tal-konsumatur kien l-awditjar tal-operat tal- Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall--Affarijiet tal-Konsumatur sabiex nidentifikaw fejn hemm nuqqasijiet u nindirizzawhom minnufih. B'hekk, l-Awtorità ssir aktar effiċjenti, tkun proattiva u twettaq aħjar il-funzjonijiet tagħha, kif fil-fatt hu mistenni minnha.

It-tisħiħ tal-Awtorità huwa pass wieħed fost ħafna affarijiet importanti li rridu nagħmlu. Konxji li biex intejbu dan il-qasam irridu wkoll ninvestu ħafna aktar fl-edukazzjoni tal-konsumaturi ta' kull età.

Irridu li l-konsumaturi Maltin u Għawdxin ikollhom aktar għarfien dwar kif jixtru bil-għaqal, irridu li jkollhom gwida prattika u sempliċi fuq kif jagħmlu lment u jitolbu rimedji, irridu li l-poplu jkun mgħarraf sew bid-direttivi u r-regolamenti li joħorġu minn żmien għall-ieħor mill-Unjoni Ewropea.

Jeħtieġ li l-konsumaturi jkollhom għarfien sħiħ tad-drittijiet, kif ukoll tal-obbligi tagħhom, qabel jixtru servizz jew prodott, jew qabel ma jiffirmaw kuntratt ta' xiri.

Hemm bżonn li l-Awtorità tkun eqreb tan-nies. Irriduha preżenti aktar fil-postijiet kummerċjali ħalli tinforma kemm lill-konsumaturi, kif ukoll lill-bejjiegħa.

Aspett ieħor li se nkunu qed nindirizzaw f'dan is-settur huwa s-sorveljanza tas-suq. L-Awtorità għandha l-obbligu li tagħmel dan biex jonqsu l-abbużi ta' dawk in-negozji li jadottaw prattiċi ħżiena u li ma jirrispettawx lill-konsumaturi tagħhom.

Hawnhekk għad fadlilna ħafna x'naqdfu, imma persważa li bl-investiment fir-riżorsi umani li se nagħmlu fl-Awtorità se nkunu aktar effiċjenti u se nagħtu aktar riżultati f'dan ir-rigward ukoll.

Għall-Gvern, il-ħarsien tal-konsumatur mhux xi ġlieda bejn il-konsumatur u l-bejjiegħa. Il-Gvern irid li jkun hemm rispett reċiproku u lealtà bejn min ibigħ u min jixtri. Relazzjoni tajba bejn il-konsumaturi u l-bejjiegħa tħalli benefiċċji għaż-żewġ naħat.

Fil-fatt, għandna wkoll il-ħsieb li nagħtu rikonoxximent lin-negozji li jadottaw l-aħjar prattiċi favur il-konsumaturi. Fl-istess ħin irridu nippromwovu dawn il-prattiċi tajba kemm mal-konsumaturi kif ukoll mal-komunità kummerċjali nnifisha.

Persważa li bil-ħidma kollettiva ta' kulħadd – il-gvern, il-ħaddiema tal-Awtorità, il-bejjiegħa u l-konsumaturi – nistgħu nagħmlu passi 'l quddiem fil-ħarsien tal-konsumaturi u fit-tisħiħ tal-fiduċja reċiproka ta' bejn il-konsumaturi u l-bejjiegħa f'pajjiżna.

Nagħti ħajr lill-Bord, lill-*management* u lill-ħaddiema kollha tal-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall--Affarijiet tal-Konsumatur tax-xogħol li qed jagħmlu, u li se jkunu qed jagħmlu fiż-żmien li ġej.

# Importanti li tkun taf...

Il-Bord tal-Gvernaturi tal-MCCAA ġie appuntat fl-1 ta' Ġunju 2013. Iċ-*Chairman* tal-Bord huwa Marcel Pizzuto waqt li d-Deputat *Chairman* huwa John A. Abela. Il-membri l-oħra tal-Bord huma Dr Gordon Cordina, Joseph Sciberras, Anna Spiteri, Mario Cassar, Dr Phyllis Aquilina u Benny Borg Bonello.

## Faċilitajiet tal-logħob fuq ġewwa għat-tfal

L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur għadha kif ippubblikat Standard Malti ġdid SM 3600:2014 għas-sigurtà fit-tmexxija ta' faċilitajiet tal-logħob fuq ġewwa għat-tfal. L-istandard jispeċifika l-ħtiġijiet minimi għall-ippjanar, id-disinn, it-tħaddim sigur u l-amministrazzjoni ta' dawn il-faċilitajiet. Aktar dettalji jistgħu jinkisbu mil-Librerija tal-Istandards li għandha l-istess Awtorità.

## Insaħħu aktar id-drittijiet tal-konsumatur

Ir-Regolamenti dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur se jidħlu fis-seħħ fit-13 ta' Ġunju 2014. Dawn ir-regolamenti jassiguraw li jkun hemm trasparenza fl-informazzjoni li tingħata lill-konsumaturi fil-bejgħ ta' prodotti jew fil-provvista ta' servizzi; jassiguraw id-dritt tal-konsumatur li jirtira minn kuntratt li jsir mill-bogħod jew lil hinn mill-post tan-negozju; u jipprojbixxu spejjeż żejda meta l-konsumatur iħallas lil-kummerċjant, u spejjeż eċċessivi tat-telefown meta l-konsumatur jipprova jaqbad lin-negozjant fuq kuntratti eżistenti

## Biex il-konsumatur ikun infurmat aktar

L-Awtorità nediet proġett pilota bit-twaqqif ta' erba' postijiet ta' informazzjoni f'zoni kummerċjali. Dawn jinsabu f'Main Street Complex, Raħal Ġdid, fil-Plaza Shopping Centre, Tas-Sliema, f'Daniel's Shopping Centre, il-Ħamrun u fl-Embassy Shopping Complex, Il-Belt. L-għan ta' dawn l-*information desks* huwa li jipprovdu informazzjoni lill-konsumaturi dwar affarijiet li jaqgħu taħt l-Att dwar il-Konsumatur u li joffru għajnuna liċ-ċittadini, f'dak li għandu x'jaqsam mas-servizzi pprovduti mill-Awtorità.

## KUN AF MINGĦAND MIN QED TIXTRI

**L-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur se jibda jippubblika l-ismijiet ta' dawk in-negozjanti li ma jkunux qed jonoraw id-deċiżjoni tat-Tribunal għat-Talbiet tal-Konsumaturi. Din il-lista, li se tkun ippubblikata, fost l-oħrajn, fis-sit tal-Awtorità, għandha tiftaħ għajnejn il-konsumaturi li jkunu se jixtru jew jakkwistaw xi servizz mingħand dawn in-negozjanti.**

## Fiduċja fil-kummerċjant

In-numru ta' intrapriżi li jaqblu mal-kodiċi ta' etika mfassal mill-Awtorità u li l-applikazzjoni tagħhom intlaqgħet, kulma jmur qed jiżdied. L-għan ta' din l-iskema huwa li l-konsumaturi jkunu jistgħu jserrħu rashom meta jixtru xi prodott jew jieħdu xi servizz mingħand min qed jipparteċipa fl-Iskema ta' Fiduċja *Trust You*. Il-lista tal-parteċipanti hija din:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Anthony Preca Jewellery** | Il-Belt Valletta | **Intercomp** | Il-Marsa | **Portughes Dry Cleaning Ltd** | L-Imrieħel |
| **Art at Home** | Ħ'Attard | **Is-sit elettroniku** | www.offertispecjali.com | **Terranova** | Tas-Sliema, San Ġiljan |
| **ARtech** | Birkirkara | **J. Azzopardi Jewellers** | Il-Belt Valletta | | Raħal Ġdid, Il-Belt Valletta, |
| **Ascot House** | Il-Belt Valletta | **Jane Norman** | Il-Belt Valletta, Tas-Sliema | | Santa Venera |
| **Ave Maria Jewellery** | Il-Belt Valletta | **King Shoe Shop** | San Ġiljan | **The Pent House** | Il-Mosta |
| **Bayley's** | San Ġwann | **Landau** | Birkirkara | **Tower Shoes** | Tas-Sliema |
| **Big-Ben Interiors Ltd** | Birkirkara | **M Vintage Fashion Jewels** | Tas-Sliema, San Ġiljan, | **Trioligy Ltd, Armani Jeans** | Tas-Sliema, San Ġiljan |
| **Calliope** | San Ġiljan, Tas-Sliema | | Raħal Ġdid | **Trioligy Ltd, Tommy Hilfiger** | San Ġiljan, Tas-Sliema |
| **City Jewellery** | Il-Belt Valletta | **Malta International** | | **Ventura** | Iż-Żejtun |
| **Conimex Bargain Shop** | Ħaż-Żabbar, Ħ'Attard, | **Training Centre** | L-Imrieħel | **Vigo's Men Wear** | Il-Belt Valletta |
| | Birkirkara, San Ġwann, | **Miss Sixty** | Il-Belt Valletta, Tas-Sliema | **Vodafone Retail Store** | Birkirkara, Il-Belt Valletta, |
| **Debenhams** | Raħal Ġdid, Tas-Sliema | **MSV Life PLC** | Il-Furjana | | Il-Mosta, Raħal Ġdid, |
| **Exit** | Raħal Ġdid, Tas-Sliema | **Nectar Group** | Ta' Qali | | Ħal Luqa, Ir-Rabat (Għawdex), |
| **Exit Men** | Il-Belt Valletta | **Nine West** | Tas-Sliema | | San Ġiljan, Tas-Sliema, |
| **Flock Image Co. Ltd** | San Pawl il-Baħar | **Novelty** | Il-Belt Valletta | | Ħaż-Żebbuġ, Il-Ħamrun |
| **Gio Battia Delia** | Il-Belt Valletta | **Oasis** | Tas-Sliema, Il-Belt Valletta | **White Shop** | Il-Belt Valletta |
| **Golden Island Ltd** | San Ġiljan | **Paul Stationery and Bazaar** | Il-Mosta | | |
| **Homemate** | L-Imrieħel | **PAVI Supermarket Ltd** | Ħal Qormi | | |

TRUST YOU MCCAA 2014
MALTA COMPETITION AND CONSUMER AFFAIRS AUTHORITY

## Abbozz ta' Regolamenti dwar l-Immunità minn Multi u t-Tnaqqis ta' Multi f'Investigazzjonijiet dwar Kartelli

L-Uffiċċju għall-Kompetizzjoni nieda abbozz ta' regolamenti dwar l-immunità minn multi u t-tnaqqis ta' multi f'investigazzjonijiet dwar kartelli. Fit-termini tar-regolamenti proposti se jkun possibbli li d-Direttur Ġenerali jagħti immunità jew tnaqqis mill-multi lill-intrapriżi li jippreżentaw ruħhom u jiżvelaw il-parteċipazzjoni tagħhom f'kartell u jipprovdu l-informazzjoni fuq il-kartell li fih huma involuti.

# Ix-xiri ta' servizzi

## *Id-drittijiet u d-dmirijiet tagħna l-konsumaturi*

*Odette Vella*
*Senior Information Officer, MCCAA*

Bħala konsumaturi jista' jkollna bżonn nixtru tipi differenti ta' servizzi. Nistgħu, ngħidu aħna, inqabbdu lil xi ħadd isewwilna oġġett jew jagħmlilna xi xogħol fid-dar. Jista' jkollna bżonn ukoll is-servizz professjonali ta' avukat, perit, jew *accountant*. Tip ta' xiri ta' servizz komuni ħafna magħna l-konsumaturi huwa x-xiri tas-servizzi ta' komunikazzjoni bħalma huma s-servizzi tat-telefonija ċellulari, it-televiżjoni u l-internet. Meta nixtru servizzi bħal dawn tajjeb li nżommu f'moħħna li għandna xi drittijiet u numru ta' dmirijiet.

### L-obbligi tagħna l-konsumaturi meta nixtru servizz

L-ewwel dmir tagħna hu li niksbu kemm nistgħu informazzjoni fuq is-servizz li jkollna bżonn ħalli naraw x'qed joffri s-suq. Għandna nqabblu l-prezzijiet, il-kwalità tax-xogħol, u r-reputazzjoni ta' min qed joffri s-servizz.

Qabel ma niddeċiedu, tajjeb li nistaqsu lil min ikun diġà xtara jew uża s-servizz li nkunu beħsiebna nixtru aħna wkoll ħalli naraw jekk kienx sodisfatt bih u b'min ipprovdihulu.

### Il-ftehim għandu jsir bil-miktub

Meta nagħmlu l-għażla tagħna għandna naċċertaw li dak kollu li niftiehmu fuqu ma' min ikun se jipprovdilna s-servizz, jitniżżel bil-miktub. Il-ftehim għandu jinkludi d-dettalji ta' min ikun se jipprovdilna s-servizz u kif nistgħu nikkuntattjawh; deskrizzjoni dettaljata tas-servizz li qed nixtru; meta jkun se jsir ix-xogħol jew jibda s-servizz, il-prezz miftiehem u kif se jsir il-ħlas.

Jekk jingħatalna kuntratt standard, stampat lest biex niffirmawh, hija r-responsabbiltà tagħna l-konsumaturi li naqraw u nifhmu dak li nkunu se niffirmaw għalih. F'każ li niltaqgħu ma' xi terminu jew kundizzjoni li ma nifhmux, għandna nistaqsu u niċċaraw id-dubji tagħna qabel niffirmaw. Meta ma naqblux ma' xi kundizzjoni għandna nippruvaw nibdluha. Jekk ma jirnexxilniex naslu għal ftehim sodisfaċenti, nistgħu nfittxu lil ħaddieħor li jkun jista' jipprovdilna s-servizz li nkunu neħtieġu, b'kundizzjonijiet aħjar. Importanti li jekk isir xi tibdil fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt, dan il-bdil ikun jidher fuq il-kuntratt, li mbagħad jiġi ffirmat u ddatat.

### Il-prezz

Malli jiġi miftiehem il-prezz tas-servizz, li jkun se jiġi pprovdut, u mbagħad ikkonfermat fil-kuntratt tax-xiri, dan ma jistax jinbidel. Hija meqjusa bħala prattika inġusta li tiġi pprovduta informazzjoni qarrieqa dwar il-prezz jew dwar kif il-prezz huwa kkalkulat.

### Garanzija fuq ix-xogħol

F'każ li nkunu qed nagħmlu ftehim fuq xi xogħol, huwa fl-interess tagħna li nitolbu xi tip ta' garanzija fuqu. Jekk min ikun se jagħmlilna x-xogħol jaċċetta li jagħtina garanzija, importanti li din tingħata bil-miktub u li tkun tispjega xi tkun qed tkopri u x'rimedji qed toffri.



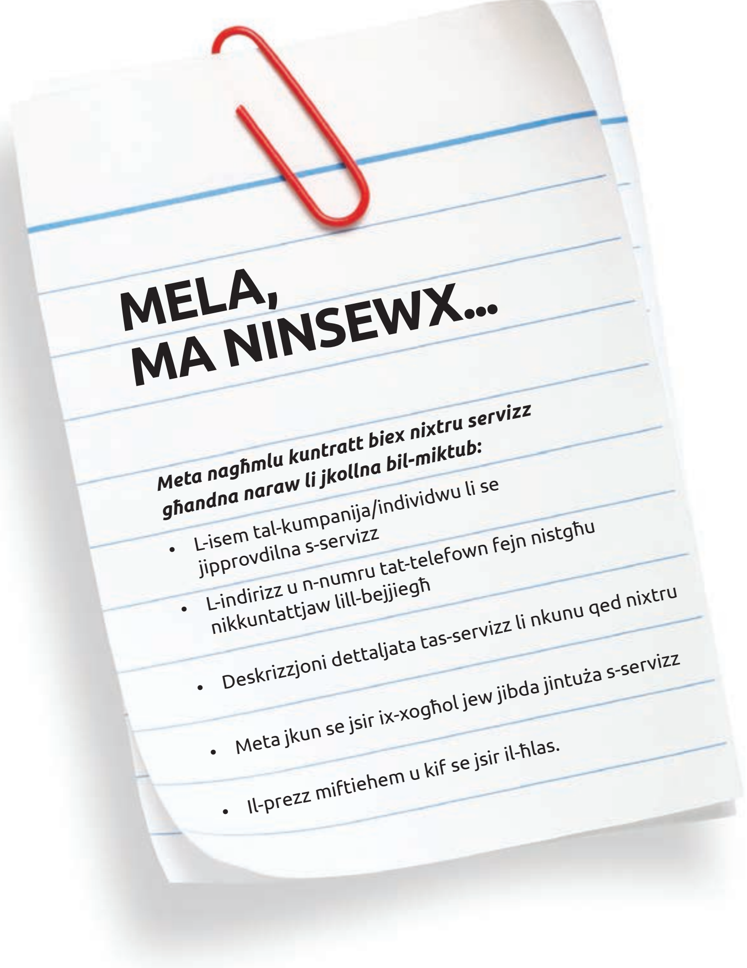
### Nilmentaw meta s-servizz ma jkunx sodisfaċenti

Bħala konsumaturi għandna d-dritt nistennew li s-servizz li qed inħallsu għalih jingħatalna skont is-sengħa u li jkun ta' kwalità sodisfaċenti. Is-servizz għandu wkoll ikun skont il-ftehim li jkun sar waqt ix-xiri. Meta ma nkunux sodisfatti bis-servizz jew il-ftehim ma jiġix onorat, bħala konsumaturi għandna d-dritt nilmentaw u nitolbu rimedju jew kumpens. F'każ ta' problema għandna l-ewwel nilmentaw ma' min ipprovdilna s-servizz jew għamlilna x-xogħol, u nagħtuhom il-possibbiltà jsolvulna l-problema mingħajr ma jdaħħluna fi spejjeż żejda.

### Nilmentaw mill-ewwel

Importanti li nilmentaw minnufih għaliex id-dewmien żejjed jista' jiġi interpretat li nkunu aċċettajna s-servizz. Meta s-servizz li nixtru jkollu x'jaqsam ma' xogħlijiet li jkunu qed isiru fid-dar, importanti li regolarment niċċekkjaw li x-xogħol ikun qiegħed isir sew u skont il-ftehim. B'hekk, f'każ ta' nuqqas inkunu nistgħu nigbdu l-attenzjoni tal-ħaddiema minnufih u mhux wara li x-xogħol ikun tlesta.

F'każ li min ipprovdilna s-servizz ma jilqax it-talba tagħna għal rimedju jew kumpens, imbagħad inkunu nistgħu nifthu lment mal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur għal medjazzjoni. Jekk din ma tirnexxix, imbagħad nistgħu nirreferu l-każ tagħna quddiem it-Tribunal għat-Talbiet tal-Konsumatur.



## Każijiet mit-Tribunal

# Ix-xiri ta' vetturi *second hand*

*Joyce Borg*
*Direttur Informazzjoni, Edukazzjoni u Riċerka, MCCAA*

### Il-każ

Konsumatur xtara vettura *second hand*. Madwar 10 xhur minn mindu xtraha, żviluppat diversi ħsarat, tant li kellhom jinbidlulha diversi partijiet.

### X'passi ħa l-konsumatur?

Il-konsumatur talab kumpens lill-bejjiegħ għax kieku, qabel xtraha, kien jaf li kellha ħsara avvanzata f'diversi partijiet, kien joffrilu prezz inqas għall-vettura. Qabel ma xtara l-vettura l-konsumatur ħadha għand l-importatur u għand *sprayer* tal-fiduċja tiegħu biex jeżaminawha, imma dawn ma setgħux jindunaw bil-problemi moħbija tal-użu (*wear and tear*). Il-konsumatur irrapporta l-każ lill-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur biex issir medjazzjoni mal-bejjiegħ. Meta t-tentattivi tal-medjazzjoni fallew, il-konsumatur għażel li jressaq il-każ quddiem it-Tribunal għat-Talbiet tal-Konsumatur.

### Id-deċiżjoni tat-Tribunal

It-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumatur ikkonsidra li fil-każ tax-xiri ta' vetturi *second-hand*, hija r-responsabbiltà ta' min jixtri li jieħu persuni kompetenti biex jeżaminaw kull aspett tal-vettura.

Il-konsumatur xehed li, għalkemm il-vettura ġiet eżaminata, ma nstaqetx u ma ġietx eżaminata biżżejjed fid-dettall. Barra minn hekk, m'hemmx provi li l-vettura mixtrija kienet ta' kwalità differenti minn dik miftiehma mal-bejjiegħ.

Għalhekk, it-Tribunal ikkonsidra li:

- kien biss wara x-xiri tal-vettura li l-konsumatur sab li kellhom jinbidlu xi partijiet minnha;
- fir-rigward tal-allegazzjoni fuq id-difetti moħbija fil-vettura mixtrija, il-konsumatur allega li ma setax jinduna bihom;
- għalhekk jiġi kkonfermat li mhux kull tiswija f'vettura *second hand* tista' tiġi deskritta bħala difett u f'dan il-każ, din kellha ssir b'riżultat ta' *wear and tear* u mhux minħabba xi difett mekkaniku;
- il-konsumatur seta' faċilment jieħu l-vettura għand persuna kkwalifikata biex jeżaminaha u mbagħad jagħtih parir jixtrihiex jew le.

Għar-raġunijiet imsemmija hawn fuq u fiċ-ċirkostanzi tal-każ, u wara li ra l-Kap. 378 tal-Liġijiet ta' Malta, it-Tribunal iddeċieda li jilqa' l-eċċezzjonijiet tal-bejjiegħ u jiċħad it-talba tal-konsumatur, u li l-ispejjeż ta' dawn il-proċeduri jitħallsu mill-konsumatur.

## It-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumatur

*Dr Gabrielle Buttigieg*
*Arbitru tat-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumatur*

It-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumatur huwa l-mekkaniżmu legali u uffiċjali li jħares id-drittijiet tal-konsumatur u li anke joffri d-dritt għal rimedju effettiv għat-tilwim ta' bejn il-konsumatur u l-kummerċjant/bejjiegħ.

Wara li l-konsumatur ikun: (1) ressaq l-ilment tiegħu mal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur, (2) għadda mill-proċedura tal-medjazzjoni mingħajr suċċess; u (3) ġie infurmat li għandu bażi legali biex jagħmel it-talba tiegħu, ikun jista' jipproċedi billi jiftaħ kawża quddiem it-Tribunal għat-Talbiet tal-Konsumatur, ippresedut minn arbitru.

Meta tinfetaħ il-kawża, huwa fl-interess tal-partijiet li jattendu għas-seduta li tkun ġiet iffissata u mgħarrfa lilhom, għas-smigħ. Jekk il-konsumatur ma jattendix għas-seduta quddiem it-Tribunal, l-arbitru jista' jiċħad it-talba, bl-ispejjeż tal-kawża kontra l-istess konsumatur; filwaqt li jekk il-kummerċjant jonqos milli jattendi għas-seduta, l-arbitru jista' jisma' l-provi fl-assenza tiegħu u jiddeċiedi l-każ fuq il-provi li jkunu tressqu mill-konsumatur biss.

Meta l-partijiet jidhru quddiem it-Tribunal, huwa importanti, bħala turija ta' rispett, kemm lejn it-Tribunal u kemm lejn il-ġurament li jkunu se jieħdu, li ż-żewġ partijeit jilbsu kif jixraq - l-irġiel bil-ġlekk u l-ingravata u n-nisa b'tibdila diċenti li tkun tgħattilhom spallejhom. Importanti wkoll li meta l-partijiet jixhdu quddiem l-arbitru, jagħtu spjegazzjoni ċara u konċiża tal-fatti tal-każ u jżommu l-kalma fil-konfront tal-kontroparti.

Il-partijiet iridu jkunu mħejjija meta jattendu għas-smigħ tal-kawża, billi jieħdu ħsieb itellgħu x-xhieda tagħhom u jieħdu magħhom kull dokument relevanti għall-kawża, bħal irċevuti, ritratti, garanziji eċċ. ħalli dawn jiġu esebiti fl-atti tal-kawża.

Huwa possibbli li kull parti tqabbad is-servizzi ta' avukat biex jiddefendiha tul il-kawża. Il-partijiet għandhom ikunu jafu li kull parti għandha tħallas l-ispejjeż tal-avukat tagħha hi stess, irrispettivament minn kif tinqata' l-kawża.

Ħaġa li kull negozjant għandu jżomm f'moħħu fl-ambitu tas-servizzi li qed joffri lill-konsumatur hija li servizz tajjeb huwa negozju tajjeb!

## Fejn tista' tagħmel l-ilment tiegħek

**L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur**
**Mizzi House**
**Triq Nazzjonali**
**Il-Blata l-Bajda ĦMR 9010**

8007 4400
2395 2000
fair.trading@mccaa.org.mt

**Miftuħin għall-pubbliku:**

Fis-sajf mit-Tnejn sal-Ġimgħa bejn id-9:00 a.m. u n-12:30 p.m.

Fix-xitwa: it-Tnejn, it-Tlieta, il-Ħamis u l-Ġimgħa bejn it-8:30 a.m. u n-12:30 p.m. L-Erbgħa bejn it-8:30 a.m. u l-16:00 p.m.

## Marki u Tikketti... Xi jfissru?

# It-tikkettar taż-żraben

*Shirley Mifsud*
*Senior Scientist, MCCAA*

Id-dispożizzjonijiet dwar it-tikkettar taż-żraben japplikaw għall-materjal użat fihom, inkluż għall-partijiet mibjugħin separatament.

Għal kull par, għandu mill-inqas f'waħda miż-żraben ikun hemm informazzjoni fuq il-materjal tal-wiċċ, l-inforra u s-suletta, u l-pett ta' barra. It-tagħrif jista' jitwassal permezz ta' pittogrammi approvati jew ta' informazzjoni testwali, kif imfisser u muri f'dan l-artiklu, u għandu jkun fih deskrizzjoni ta' mill-inqas 80% tal-ispazju tan-naħa ta' fuq tal-wiċċ, tal-inforra u tas-suletta taż-żarbun, u mill-inqas 80% tal-volum tal-wiċċ ta' barra.

Jekk ma jkun hemm ebda materjal li minnu huma magħmula mill-inqas 80% taż-żarbun, għandha tingħata informazzjoni fuq iż-żewġ għamliet ta' materjal prinċipali użati fil-kompożizzjoni taż-żraben. Kull indikazzjoni bil-miktub għandha tingħata f'mill-inqas waħda mil-lingwi li ġejjin: il-Malti, l-Ingliż, u/jew it-Taljan.

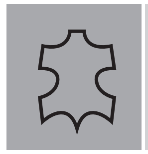
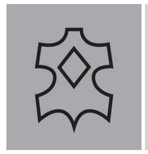
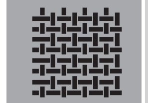
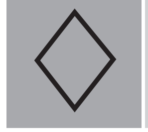
Minħabba li l-għan tal-miżuri ta' hawn fuq huwa li jipprovdu informazzjoni, it-tikketta għandha tkun tinqara, durabbli u aċċessibbli, u l-manifattur jew l-aġent awtorizzat tiegħu stabbilit fil-Komunità huwa responsabbli mit-tikketta u mill-eżattezza tat-tagħrif ta' fuqha.

***Definizzjonijiet u stampi, jew indikazzjonijiet miktuba, li jridu jikkorrispondu mal-partijiet taż-żraben li għandhom ikunu identifikati.***

| | | |
|---|---|---|
| **IL-WIĊĊ** | **L-INFORRA U S-SULETTA** | **IL-PETT TA' BARRA** |
| Il-wiċċ ta' barra l-istruttura taż-żarbun, li hu mwaħħal mal-pett ta' barra. | L-inforra tal-wiċċ u tas-suletta, li tifforma l-parti ta' ġewwa taż-żarbun. | Il-parti ta' taħt taż-żarbun, li ġeneralment tillixxa mal-mixi, bl-użu. u titwaħħal mal-wiċċ. |

***Definizzjonijiet u stampi li jikkorrispondu mal-materjal.***

***L-istampi li għandhom x'jaqsmu mal-materjal taż-żarbun għandhom jidhru fuq it-tikketta ħdejn is-simboli tat-tliet partijiet taż-żarbun.***

| | |
|---|---|
|  | Ġilda |
|  | Ġilda miksija |
|  | Materjal tessili naturali u materjal tessili sintetiku jew mhux minsuġ |
|  | Kull materjal ieħor |

# L-indikazzjonijiet dwar is-saħħa fuq it-tikketti jew il-pakketti tal-ikel

*Mark Anthony Cassar*
*Senior Scientist, MCCAA*

### X'inhuma l-indikazzjonijiet dwar is-saħħa?

Dawn huma stqarrijiet miktuba fuq il-pakketti tal-ikel, li jistgħu jinkludu wkoll stampi jew grafika, relatati mas-saħħa, fuq l-ippakkjar, is-supplimenti, il-kategorija u l-kostitwenti tal-ikel, bħan-nutrijenti.

L-Unjoni Ewropea fasslet sett ta' kriterji stretti għall-manifattura tal-prodotti tal-ikel biex ikunu jistgħu jitqiegħdu fis-suq. Dawn huma stipulati fir-Regolament (KE) Nru 1924 tal-2006 tal-Parlament Ewropew u l-Kunsill dwar l-indikazzjonijiet tan-nutrizzjoni u s-saħħa mogħtija fuq l-ikel. Partijiet relevanti minnu ssibhom fis-sit tal-MCCAA: **http://mccaa.org.mt/en/foodstuffs.** Barra minn hekk, ir-Reġistru tal-UE għall-indikazzjonijiet tan-nutrizzjoni u s-saħħa tal-ikel hu aċċessibbli minn kulħadd u l-partijiet kollha tal-katina tal-produzzjoni tal-ikel, bħall-konsumaturi, il-manifatturi u l-awtoritajiet nazzjonali tal-infurzar, jistgħu jirreferu għalih mis-sit **http://ec.europa.eu/nuhclaims..**

### L-importanza tal-indikazzjonijiet dwar is-saħħa

Għall-konsumaturi huwa importanti ħafna li l-indikazzjonijiet dwar is-saħħa li jiġu ddikjarati fuq l-ikel jew fuq is-supplimenti tiegħu ikunu vverifikati u konsistenti mal-leġiżlazzjoni u, għaldaqstant, xjentifikament fondati.

### It-tipi differenti ta' indikazzjonijiet dwar is-saħħa

Hemm ħafna tipi ta' indikazzjonijiet dwar is-saħħa, madankollu l-aktar ħaġa importanti għall-konsumatur hi li jkunu awtorizzati mil-leġiżlazzjoni tal-Unjoni Ewropea.
Biex tara jekk l-indikazzjonijiet mogħtija fuq it-tikketta jew fuq il-pakkett ta' prodott tal-ikel humiex permessi jew le, tista' tiċċekkja r-Reġistru tal-UE dwar l-indikazzjonijiet fuq in-nutrizzjoni u s-saħħa mis-sit tal-Kummissjoni Ewropea: http://ec.europa.eu/nuhclaims. Tista' tagħmel dan billi ddaħħal in-nutrijent jew is-sustanza msemmija fuq il-prodott fil-kaxxa indikata fis-sit.

Huwa fatt li l-lista hi kemxejn kbira għax hemm 'il fuq minn 2000 indikazzjoni, madankollu, biex it-tfittxija tkun eħfef, fil-parti ta' fuq tal-lista ssib l-indikazzjonijiet tas-saħħa li huma awtorizzati, qabel l-indikazzjonijiet l-oħra.

**Għal tagħrif ieħor idħol fis-sit tal-MCCAA: http://mccaa.org.mt jew ikkuntattja lid-Direttorat għall-Affarijiet Regolatorji, fi ħdan id-Diviżjoni tar-Regolamenti Tekniċi, fuq 2395 2000.**

Tista' tniżżel il-liġi relevanti minn: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2006R1924:20121129:MT:PDF

# Il-Jum Dinji għad-Drittijiet tal-Konsumatur 2014

***Din is-sena l-Consumers International għażlet it-tema 'Fix Our Phone Rights!' biex tfakkar dan il-jum.***

*Joyce Borg*
*Direttur Informazzjoni, Edukazzjoni u Riċerka, MCCA*

### Għaliex intgħażlet din it-tema?

Fi ftit snin, il-mowbajl sar parti integrali minn ħajjitna. Kemm-il darba tkun ħiereġ u terġa' lura d-dar għaliex tkun insejt tieħu l-mowbajl miegħek? Kważi 7 biljun ruħ madwar id-dinja jużaw dan is-servizz. Barra minn hekk, il-funzjoni ta' dawn it-telefowns tal-but hija iktar minn servizz ta' linja tat-telefown, għaliex saru kompjuters żgħar li qed jagħtuna aċċess għal informazzjoni u servizzi kruċjali għal ħajjitna u saħħitna. Mhux talli huma konvenjenti, imma talli saru wkoll għodda importanti ta' għajnuna għaċ-ċittadini u l-konsumaturi. Il-mowbajl sar ħtieġa.

F'dan is-settur il-konsumaturi qed jiltaqgħu ma' ħafna problemi, fosthom:

- Kuntratti mhux ġusti b'nuqqas ta' informazzjoni.
- Provvedimenti moħbija li l-kuntratt jiġġedded awtomatikament mingħajr ma jinduna l-konsumatur.
- Penali imposti jekk wieħed jaqleb minn kumpanija għal oħra jew itemm il-kuntratt.
- Linja li mhix konsistenti u li tvarja minn post għal ieħor
- Ilmenti li ma jiġux segwiti tajjeb, li jieħdu tul ta' żmien mingħajr ma tinstab soluzzjoni għas-sodisfazzjon tal-konsumatur

### Involvi ruħek

Il-*Consumers International* tappella lill-konsumaturi mad-dinja kollha biex jinvolvu ruħhom fl-attivitajiet tagħha għall-Jum Dinji għad-Drittijiet tal-Konsumatur. Iktar ma jersaq dan il-Jum, il-*Consumers International* qed tidentifika l-problemi u l-isfidi li l-konsumaturi mad-dinja kollha qed iħabbtu wiċċhom magħhom f'dan is-settur. Dawn l-attivitajiet jilħqu l-qofol tagħhom b'azzjoni globali fil-ġimgħa li twassal għall-15 ta' Marzu. B'dawn l-attivitajiet nazzjonali nittamaw li nġibu bidliet sinifikanti fil-mod li bih qed ikunu megħjuna l-konsumaturi tal-mowbjals.

### L-aġenda tal-*Consumers International* għad-drittijiet marbuta mat-telefowns

Il-*Consumers International* qed tfassal aġenda għall-Jum Dinji tal-Konsumatur fuq id-drittijiet relatati mat-telefowns li, b'mod jew b'ieħor, jaffettwaw lill-konsumaturi ta' dan is-servizz. Għalhekk, se jiġu indirizzati dawn it-temi:

**1. Nipprovdu lill-konsumaturi b'kuntratti ġusti u ċari u b'lingwaġġ li jinftiehem**

Mhux l-ewwel darba li konsumatur iħossu mqarraq mill-kumpanija li tkun qed tipprovdilu dan is-servizz, jew għaliex il-kuntratt ikun fih termini u kundizzjonijiet li mhumiex ġusti, inkella għax ma jkunx jista' jifhem x'iffirma.

Il-kumpaniji tat-telefonija għandhom jipprovdu lill-konsumatur kuntratti ġusti li jkun fihom it-tagħrif kollu relevanti spjegat b'mod ċar ħalli l-konsumatur ikun jista' jeżerċita d-dritt tiegħu li jagħmel għażla infurmata.

**2. Nipprovdu lill-konsumaturi l-valur tal-flus li jħallsu għalih**

Il-konsumaturi jħallsu għas-servizz tal-mowbajl biex ikunu jistgħu jikkomunikaw u jaċċesaw l-informazzjoni. Għalhekk, bir-raġun, jistennew li dawn is-servizzi jkunu konsistenti u ta' kwalità għolja.

**3. Nipprovdu lill-konsumaturi b'kontijiet ġusti u trasparenti**

Mhux suppost li l-konsumaturi jkollhom iħallsu għal servizzi li ma jkunux talbu.

# World Consumer Rights Day
## 15 March 2014
## #phonerights

Aħna nitolbu ġustizzja u trasparenza fil-kontijiet, u protezzjoni minn kontijiet qarrieqa.

**4. Il-konsumaturi għandu jkollhom kontroll fuq it-tagħrif personali tagħhom!**

Il-kumpaniji tat-telefonija u r-regolaturi għandhom jipproteġu d-*data* personali li jġaddulhom il-konsumaturi tagħhom biex jużaw is-servizzi tal-mowbajl. Filwaqt li l-konsumaturi jagħtu l-kunsens biex tintuża d-*data* personali tagħhom għal dan is-servizz, ikunu qed jirriskjaw id-dritt għas-sigurtà tagħhom. Il-konsumaturi għandhom jitħallew jiddeċiedu huma stess it-termini ta' kif għandha tintuża din id-*data*.

**5. Nagħtu importanza lill-ilmenti tal-konsumaturi**

Il-kumpaniji tat-telefonija għandu jkollhom sistema effettiva għall-ilmenti tal-konsumaturi tagħhom. Jekk il-konsumaturi ma jkunux sodisfatti, għandu jkun hemm mekkaniżmi ta' kumpens li jassiguraw riżultati ġusti.

Il-kumpaniji għandhom jiġu ppenalizzati għall-prattiċi abbużivi u inġusti tagħhom.

### Għaliex l-għaqdiet tal-konsumaturi qed jiġġieldu għal dawn id-drittijiet?

Għalkemm l-industrija tat-telefonija tal-mowbajl għamlet suċċess, għad hemm tħassib dwar id-drittijiet tal-konsumatur għall-informazzjoni, is-sigurtà, il-privatezza, il-fiduċja reċiproka u l-ġustizzja. F'ħafna pajjiżi madwar id-dinja, il-konsumaturi jiġu abbużati bi prattiċi inġusti u inkonsistenti fis-settur tas-servizzi tat-telekomunikazzjoni tal-mowbajl.

*Referenza:* **www.consumersinternational.org**

**L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur se tfakkar il-Jum Dinji għad-Drittijiet tal-Konsumatur b'żewġ attivitajiet:**

Serata għall-familja fis-7 ta' Marzu fis-6.00 p.m. Matulha se jingħataw ir-rigali lir-rebbieħa tal-kompetizzjonijiet li dehru fis-Sagħtar u fir-rivista L-Għażla (ara l-programm tas-serata minn hawn taħt). Se ttella' wkoll seminar bit-tema **"Taf X'Fih il-Kuntratt tal-Mowbajl jew Lanqas Biss Qrajtu?"**, fl-14 ta' Marzu bejn it-8.30 a.m. u s-1.00 p.m.

**PROGRAMM**
**IL-JUM DINJI GĦAD-DRITTIJIET TAL-KONSUMATUR**
**GRAND HOTEL EXCELSIOR**
**7 TA' MARZU, 2014**
**Ħin: 6:00 p.m. – 8:00 p.m.**

Diskors tal-ftuħ mis-Sur Marcel Pizzuto, iċ-*Chairman* tal-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur

Wirja bil-pupazzi

Reċta fuq 'Il-Garanziji' mid-*Drama Unit*

Kor tat-Tfal ta' Phylisienne Brincat

Reċta fuq l-Iskema ta' Fiduċja 'Trust You' mid-*Drama Unit*

Żfin minn Skolasport

Reċta fuq 'Il-Bejgħ Elettroniku' mid-*Drama Unit*

Gaia Cauchi

Diskors minn Dr Helena Dalli, il-Ministru għad-Djalogu Soċjali, l-Affarijiet tal-Konsumatur u l-Libertajiet Ċivili, u preżentazzjoni tar-rigali lit-tfal li pparteċipaw fil-kompetizzjonijiet tar-rivisti *Sagħtar.*

**Kulħadd Mistieden**

# Is-servizzi ta' għajnuna għall-klijenti tal-Enemalta

It-taqsima tas-Servizz tal-Konsumatur tal-Korporazzjoni Enemalta toffri servizzi differenti biex tilqa' u toffri assistenza lil aktar minn 3,400 talba għall-għajnuna fil-ġimgħa.

It-tim ta' impjegati ta' din it-taqsima huma mħarrġa biex joffru l-assistenza lil dawk li jkollhom xi diffikultà fis-servizzi tal-Enemalta jew li jkunu jixtiequ jirċievu xi prodott jew servizz ġdid, kif ukoll lil entitajiet kummerċjali jew governattivi li jkunu jeħtieġu l-għajnuna mill-istess Korporazzjoni. Fost l-oħrajn, din it-taqsima tassisti lill-pubbliku fuq l-applikazzjonijiet ġodda għal servizzi tal-elettriku, tibdil fis-servizzi mogħtija mill-Korporazzjoni, diffikultajiet fil-provvista tal-elettriku u talbiet għall-għajnuna dwar id-dwal tat-toroq. Il-pubbliku jista' wkoll jikkuntattja t-taqsima ta' dan is-servizz biex jagħmel suġġerimenti dwar kif l-Enemalta tista' ttejjeb il-prodotti u s-servizzi tagħha.

L-aktar mezz popolari li bih jiġi kkuntattjat il-*Customer Care* huwa bit-telefown. Kull ġimgħa jitwieġbu madwar

2,900 telefonata. Is-servizz ta' għajnuna bit-telefown huwa offrut b'numru bla ħlas, u ieħor miftuħ 24 siegħa kuljum. Dawk li għandhom l-aċċess għas-servizzi elettroniċi jistgħu jikkuntattjaw lill-Korporazzjoni mis-sit **www.enemalta.com.mt** jew b'ittra elettronika fuq customercare.emc@enemalta.com.mt. Mod ieħor kif tista' tintalab l-għajnuna jew isiru s-suġġerimenti hu bil-posta tradizzjonali.

Sistema oħra ta' kif tintalab l-għajnuna hija bl-użu tas-servizzi tal-Gvern elettroniku, li jista' jiġi aċċessat ukoll mill-uffiċċji tal-kunsilli lokali. Dawk li jkunu jixtiequ jirrapurtaw xi bozza tat-triq maqtugħa, jistgħu jikkuntattjaw lill-kunsill lokali tal-lokalità fejn tinsab il-bozza ħalli jsiru t-tiswijiet meħtieġa mill-entità responsabbli. F'Malta, id-dwal tat-toroq jitmexxew taħt sistemi differenti - mill-kunsilli lokali, l-Enemalta, Transport Malta jew mid-Dipartiment tax-Xogħlijiet. Il-kunsilli lokali għandhom l-informazzjoni kollha meħtieġa biex jiggwidaw l-ilmenti skont il-każ.

Mis-sit tal-Korporazzjoni, il-pubbliku jista' jagħmel ukoll rapporti kunfidenzjali fuq każijiet ta' serq ta' elettriku. It-telf tal-elettriku għandu impatt dirett fuq it-tariffi tal-elettriku u l- ambjent u għalhekk huwa fl-interess ta' kulħadd li abbużi bħal dawn jitwaqqfu.

## Għal aktar tagħrif ikkuntattja:

**Il-*Customer Care* tal-Enemalta**

**It-Taqsima tas-Servizz tal-Konsumatur**
**Il-Korporazzjoni Enemalta**
**Triq Belt il-Ħażna**
**Il-Marsa MRS 1571**

8007 2224 (bla ħlas)
2122 3601 (24 siegħa kuljum)
customercare.emc@enemalta.com.mt
www.enemalta.com.mt

**Għajnuna dwar kontijiet tad-dawl jew is-servizzi tal-ilma:**

*Mistoqsijiet dwar il-kontijiet tad-dawl u tal-ilma: ARMS Ltd*
8007 2222 (bla ħlas)
customercare@arms.com.mt

*Mistoqsijiet dwar is-servizzi tal-ilma: Il-Korporazzjoni għas-Servizzi tal-Ilma*
8007 6400 (bla ħlas)
customercare@wsc.com.mt





# L-entitajiet tal-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur

## *Id-Direttorat tal-Istandardizzazzjoni fi ħdan l-Istitut tal-Istandards u l-Metroloġija*

*Francis P. Farrugia*
*Direttur tal-Istandardizzazzjoni, MCCAA*

L-Istitut tal-Istandards u l-Metroloġija hu magħmul minn tliet direttorati: id-Direttorat tal-Istandardizzazzjoni, id-Direttorat tal-Metroloġija u d-Direttorat tas-Servizzi tal-Laboratorji. F'din il-ħarġa se nagħtu ftit informazzjoni fuq id-Direttorat tal-Istandardizzazzjoni.

Dan id-Direttorat hu l-vuċi Maltija fl-Ewropa u madwar il-bqija tad-dinja li jirrappreżenta l-interessi tal-konsumatur Malti. Mhux biss, imma jħares ukoll l-interessi tal-kummerċ u tal-industrija fl-iżvilupp ta' standards tekniċi, b'mod partikolari dawk maħsuba biex jappoġġjaw l-implimentazzjoni tal-liġijiet Ewropej u tal-politika nazzjonali. Minkejja li dan jista' ma jinstemax daqstant importanti jew interessanti, l-istandards jipprovdu l-bażi u l-qofol ta' soċjetà moderna. Qatt ħsibt, fil-fatt, kif jaħdem it-telefown ċellulari tiegħek meta tkun imsiefer? Kollu bis-saħħa ta' dawn l-istandards. U qatt ħsibt għaliex tkun trid iġġorr basket mimli *adaptors* tal-elettriku kull darba li ssiefer? Iva, minħabba n-nuqqas ta' standards!

Iżda l-istandards jindirizzaw aktar minn dak li jista' jikkonċerna lill-konsumaturi. L-użu tal-istandards huwa vast ħafna u jinkludi:

- il-ħarsien tal-konsumaturi u l-ħaddiema għal inqas riskji ta' inċidenti;
- il-ħarsien tal-ambjent;
- titjib u konsistenza fil-kwalità tas-servizzi; u
- aċċess indaqs għall-prodotti u s-servizzi għal kulħadd.

Bis-saħħa ta' esperti volontarji mill-industrija u ta' dawk l-entitatjiet kummerċjali u pubbliċi, u l-istituzzjonijiet akkademiċi, dan id-Direttorat jipparteċipa fit-tnedija tal-istandards tat-tliet organizzazzjonijiet rikonoxxuti mill-Unjoni Ewropea, is-CEN (**www.cen.eu**), is-CENELEC (**www.cenelec.eu**), u l-ETSI (**www.etsi.org**), kif ukoll l-ISO (**www.iso.ch**) u l-IEC (**www.iec.ch**) li huma l-organizzazzjonijiet internazzjonali għall-istandardizzazzjoni.

Id-Direttorat tal-Istandardizzazzjoni għandu wkoll ir-responsabbiltà li jiżviluppa standards nazzjonali fuq bażi volontarja li huma relevanti għal Malta. L-aħħar standards li tnedew kienu jikkonċernaw il-bżonnijiet lokali tad-distributuri tal-ħalib, tal-kumpaniji li jwettqu xogħol fil-qasam tal-logħob fuq l-internet (*remote gaming*), tal-garaxxijiet fejn jissewwew il-karozzi, u fuq is-sigurtà tal-ġonna u l-bandli tat-tfal. Għal aktar informazzjoni fuq is-servizzi li joffri dan id-Direttorat idħol fis-sit: **http://mccaa.org.mt/en/standardization-directorate.**

# Proġett biex jissaħħaħ l-għarfien tad-drittijiet tal-konsumatur

*Godwin Mangion*
*Direttur Ġenerali*
*Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur, MCCAA*

L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur (MCCAA) qed twettaq proġett li 85% minnu hu ffinanzjat mill-Fond Soċjali Ewropew u 15% mill-Gvern Malti. In-nefqa fuq dan il-proġett bl-isem *Training of Consumer & Competition Officials and Awareness Campaign*, se tlaħħaq €534,024.

### Taħriġ

Wieħed mill-għanijiet tal-proġett huwa li jsir taħriġ lill-uffiċjali li jaħdmu fl-Uffiċċju għall-Kompetizzjoni u fl-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur. It-taħriġ se jkabbar il-ħiliet, l-għarfien u l-kapaċitajiet tal-uffiċjali tal-Awtorità, u għandu l-għan li jtejjeb is-servizzi pprovduti minn din l-Awtorità. It-taħriġ qed ikun offrut b'kollaborazzjoni mal-AGCM (*Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*), li hija l-awtorità Taljana għall-Kompetizzjoni.

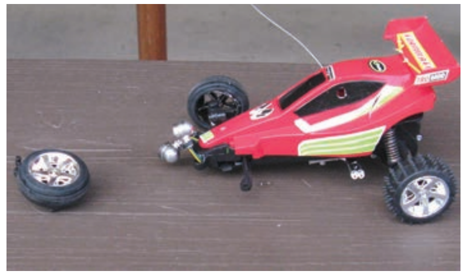
### Kampanja pubbliċitarja ta' għarfien

L-emendi fil-liġijiet għandhom impatt dirett fuq iċ-ċittadin u l-intrapriżi u għalhekk huwa importanti li dawn il-gruppi jkunu infurmati sewwa u konxji mid-drittijiet u l-obbligi tagħhom fuq kif għandhom iġibu ruħhom f'każijiet speċifiċi. Bis-saħħa ta' dawn il-fondi, qed tittella' kampanja ta' għarfien f'Malta kif ukoll f'Għawdex biex ikun jista' jintlaħaq l-akbar ammont ta' nies possibbli. Diġà saru ħames seminars fuq temi li għandhom x'jaqsmu mal-konsumaturi u l-kompetizzjoni, kif ukoll serje ta' reklami televiżivi filgħaxija biex tintlaħaq faxxa akbar ta' nies. Din il-kampanja se tkompli tinfirex ukoll permezz ta' *spots* fuq ir-radju. Barra minn hekk, qed jiġu stampati numru ta' fuljetti informattivi, bil-Malti u bl-Ingliż, dwar il-liġijiet tal-konsumatur. Mhux biss. Se jiġu ppubblikati wkoll kotba apposta għat-tfal kif ukoll għall-anzjani.

### L-Iskema *Trust You*

Parti minn din il-kampanja se toħloq aktar għarfien fuq l-Iskema ta' Fiduċja *Trust You*. F'din l-iskema, is-sidien tan-negozji jintrabtu li jimxu mal-kodiċi ta' etika mfassal mill-Awtorità u b'hekk jagħtu servizz aħjar lill-konsumaturi tagħhom. Il-konsumaturi qed jiġu mħeġġa biex jixtru mill-ħwienet li jħaddnu din l-iskema, li għandha twassal għal relazzjoni kummerċjali aħjar bejn in-negozjant u l-konsumatur f'suq liberalizzat.

# Insewwi jew nibdel?



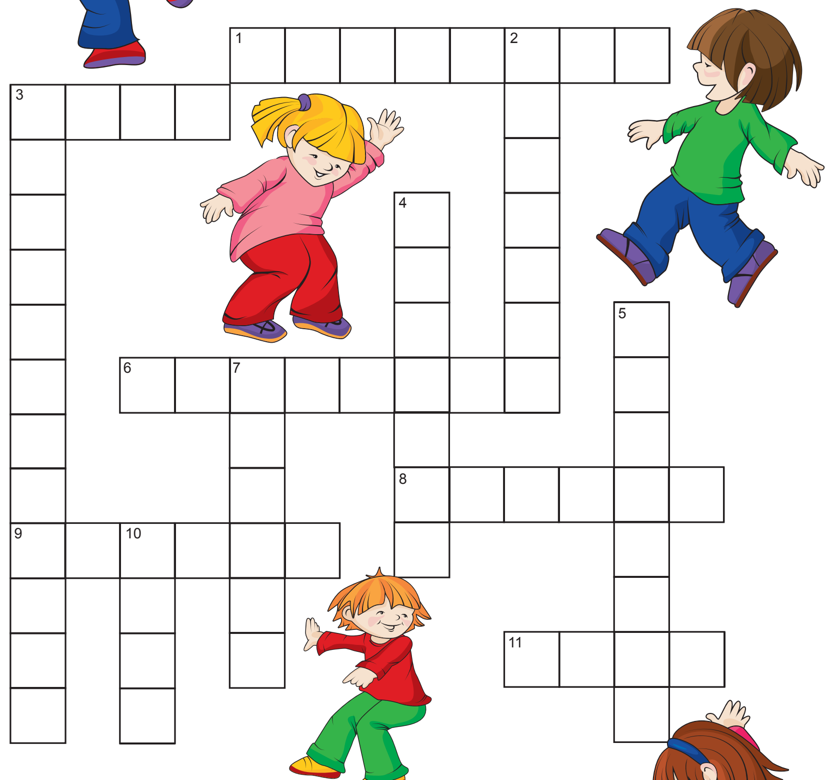
Meta aħna l-konsumaturi nixtru oġġett, il-liġi tipproteġina jekk dan l-oġġett li nixtru jinzertalna difettuż jew ma jkunx kif inkunu ftehemna mal-bejjiegħ. Il-liġi tagħtina d-dritt nitolbu rimedju bla ħlas mingħand il-bejjiegħ sa sentejn wara li nkunu xtrajna l-oġġett.

Jekk nixtru oġġett u wara ftit żmien ma jibqax jaħdem tajjeb jew kif suppost, il-liġi tagħtina d-dritt li nitolbu lil tal-ħanut biex isewwihulna jew jibdilhulna. Jekk tal-ħanut jiddeċiedi li jsewwilna, għandna naċċettaw dan sakemm it-tiswija ma tkunx se toħolqilna xi inkonvenjent.

X'jiġifieri 'inkonvenjent'? Dan ifisser li nkunu se nsofru minn skumdità kbira sakemm l-oġġett tagħna jissewwa. Dan jista' jiġri jekk, pereżempju, l-oġġett ikun se jdum ħafna biex jissewwa għax inkunu rridu nistennew xi parti minnu ġejja minn barra. Meta jiġri hekk, tal-ħanut jista' joffrilna oġġett ieħor biex ninqdew bih sakemm tagħna jissewwa. Jekk ma jkunx se jagħmel hekk, nistgħu ma naċċettawx it-tiswija u nitolbuh li jibdlilna l-oġġett difettuż. Għandna wkoll id-dritt li nitolbu l-flus lura meta l-oġġett li jkollna xi problema fih la jkun jista' jissewwa u lanqas jinbidel.

# PAĠNA GĦAT-TFAL

*Odette Vella*
*Senior Information Officer, MCCAA*




### WEQFIN

2. Meta oġġett ikollu difett ikun hemm bżonn li ssirlu ...
3. Meta ssofri minn skumdità jkollok ....
4. Kelma oħra għal soluzzjoni
5. Meta oġġett ma jaħdimx tajjeb ikun ....
7. Dan tixtrih minn ħanut
10. Dan irridu nagħmluh meta nixtru oġġett

### MIMDUDIN

1. Taqbel ma' dak li jgħidulek
3. Jieħu tul ta' żmien
6. Il-kuntrarju ta' 'soluzzjoni'
8. Ma jħallix l-istess
9. Il-kuntrarju ta' 'ma jaħdimx'
11. Bihom tixtri dak kollu li jkollok bżonn

## KOMPETIZZJONI

Numru tal-Permess: DPL 03/2014

**Imlew it-tisliba u ibagħtuhielna sa nhar it-Tnejn, 15 ta' Marzu 2014, f'dan l-indirizz:**

L-Awtorità ta' Malta
għall-Kompetizzjoni
u għall-Affarijiet tal-Konsumatur
L-Uffiċċju għall-Affarijiet
tal-Konsumatur
*Mizzi House*
Triq Nazzjonali
Il-Blata l-Bajda ĦMR 9010

***Jintgħażlu tliet risposti tajbin bix-xorti u kull rebbieħ jingħata rigal b'valur ta' €25 f'kotba.***

Isem u kunjom: ____________
Età: ____ Numru tat-telefown: ____________
Indirizz: ____________

# Il-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar

*Dr Lisa D'Amato*
*Legal Officer, ECC Malta*

Jekk ikollok tilwima ma' bejjiegħ minn pajjiż ieħor tal-Unjoni Ewropea, u ċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumaturi ma jkunx jista' jasal għal soluzzjoni jew għax il-kwistjoni ma tkunx taqa' fil-kompetenza tiegħu, tista' tikkunsidra rimedju ieħor billi tressaq talba kontra l-bejjiegħ permezz tal-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar .

## X'inhi dil-proċedura?

Din il-Proċedura hija waħda bil-miktub u tista' tirrikorri għaliha f'każ ta' tilwima fuq prodott jew servizz li l-valur tagħhom ma jaqbiżx l-2,000 ewro. Mhux bilfors li tqabbad avukat. Il-vantaġġ tagħha hu li mhix proċedura li ddum fit-tul bħal kawżi oħrajn. Il-proċedura Ewopea għal Talbiet Żgħar tista' ssir bejn kull Stat Membru tal-UE, ħlief id-Danimarka.

## Kif taħdem?

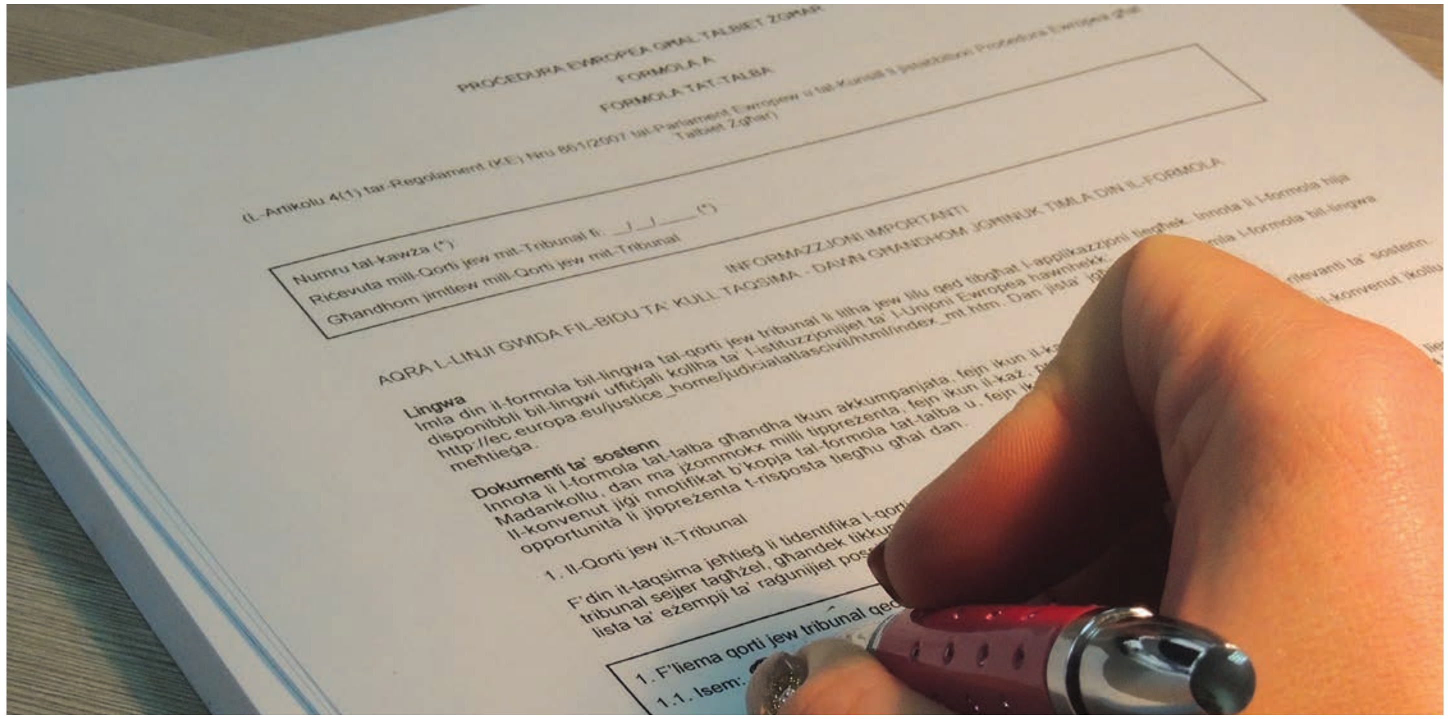
Biex tibda dil-proċedura għandek tmur ir-Reġistru Ċivili fit-Taqsima tat-Tribunal għat-Talbiet Żgħar (fil-bini tal-Qorti, Triq ir-Repubblika, il-Belt) u timla l-formoli. Dawn tista' tniżżilhom ukoll mis-sit: **https://e-justice.europa.eu/content_small_claims_forms-177-mt.do** u tippreżentahom il-Qorti.

It-tariffa li tkun trid titħallas hi l-istess waħda li tapplika għat-Tribunal tat-Talbiet Żgħar jekk il-kawża ssir Malta.

Għalkemm il-proċedura ssir bil-miktub, il-Qorti tista' titlob li xi darba jkun hemm xi smigħ bil-fomm, u għalhekk tista' tintalab titla' l-Qorti f'xi stadju jew ieħor.

L-ewwel li trid timla' hija l-formola A, b'waħda mil-lingwi uffiċjali tal-Qorti fejn tiġi ppreżentata – fil-każ tagħna, il-Malti, flimkien ma' formola oħra miktuba bi lsien li l-bejjiegħ ikun jifhem.

Fil-Formola A għandek tagħti d-dettalji dwar x'inhija t-talba tiegħek u trid tgħid jekk hix talba għall-flus jew talba sabiex jingħatalek xi servizz. Agħti wkoll ir-raġunijiet li wassluk tressaq din it-talba u ehmeż xi dokumenti u provi oħra li jista' jkollok. Importanti li tniżżel ukoll l-indirizz u l-isem tal-bejjiegħ/persuna li tkun qed tagħmel il-kawża kontrih/a.




Jekk ma tkunx niżżilt id-dettalji kollha, il-Qorti tista' tibgħatlek il-Formola B biex tirranġa l-formola.

Imbagħad, il-Qorti tibgħat kopja lill-parti l-oħra, il-Formola Ċ, fi żmien 14-il jum. Il-bejjiegħ jingħata 30 jum biex jagħti risposta. Wara, il-ġudikant jikkunsidra t-talba u jagħti deċiżjoni fi żmien 30 jum; kopja tas-sentenza tintbagħat liż-żewġ partijiet bil-posta.

Is-sentenza li tkun ingħatat fi Stat Membru tkun rikonoxxuta u tiġi infurzata fi Stat Membru ieħor. Il-Qorti li tkun ħarġet is-sentenza toħroġ ċertifikat billi tuża l-Formola D.

## Meta ma nistax nirrikorri għal din il-Proċedura?

Ma tkunx tista' tuża dan ir-rimedju f'kawżi li għandhom x'jaqsmu ma' taxxi jew dwana, kwistjonijiet kontra l-Istat, sigurtà soċjali, wirt, manteniment jew malafama, falliment ta' kumpaniji jew każi bejn l-impjegat u min iħaddmu (liġi industrijali).

## Id-differenza bejn il-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar u t-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumatur

Tista' tirrikorri għall-Proċedura Ewropea għal Talbiet Żgħar jekk ikollok tilwima ma' bejjiegħ fi stat ieħor tal-Unjoni Ewropea u l-kawża tinstema' fil-bini tal-Qorti tal-Ġustizzzja (it-Tribunal għat-Talbiet Żgħar).

Mill-banda l-oħra, il-konsumaturi residenti f'Malta li jkollhom tilwima ma' bejjiegħ ibbażat f'Malta, jistgħu jressqu talba kontrih fit-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumatur li jinsab f'Consumer House, 47A, Triq in-Nofsinhar, il-Belt Valletta. Dan it-Tribunal jisma' biss talbiet ta' konsumaturi residenti f'Malta kontra bejjiegħa li joperaw f'Malta. Tista' tiftaħ talba għand it-Tribunal wara li jkun infetaħ każ ta' medjazzjoni mal-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur, jew ma' għaqda rreġistrata tal-Konsumaturi u li permezz tagħha xorta waħda ma tkunx wasalt għal ftehim.

## Għal iktar tagħrif ikkuntattja:

**ECC Malta**
**47A**
**Triq in-Nofsinhar**
**Il-Belt Valletta VLT 1101**

2122 1901
2122 1902
ecc.malta@gov.mt
www.eccnetmalta.gov.mt

Iċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumatur f'Malta (ECC Malta) huwa kofinanzjat mill-Kummissjoni Ewropea u mill-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur.

# Niltaqgħu ma' Dr Victor Vassallo,

*il-President tal-Assoċjazzjoni Maltija tal-Veterinarji*

## Is-Servizz tal-Veterinarji

***Biex wieħed isir veterinarju xi kwalifiki jrid ikollu?***

**VICTOR VASSALLO:**
Biex wieħed isir veterinarju jrid jikseb Dottorat fil-Mediċina u l-Kirurġija Veterinarja. Peress li f'Malta m'għandniex dan il-kors ta' studju, dak li jkun irid isiefer biex jikseb dawn il-kwalifiki. Il-kors idum bejn ħamsa u sitt snin.

***Tista' tgħidli ftit dwar il-Kodiċi ta' Prattika tal-veterinarji?***

**VICTOR VASSALLO:**
Meta xi ħadd isir veterinarju jaħlef dan li ġej:
*"Jiena solennement naħlef li nuża l-għarfien u l-ħiliet xjentifiċi tiegħi għall-benefiċċju tas-soċjetà permezz tal-protezzjoni tas-saħħa u l-benesseri tal-annimali, u għall-prevenzjoni u l-għajnuna tat-tbatija tal-annimali, għall-konservazzjoni tar-riżorsi tal-annimali, u għall-promozzjoni tas-saħħa pubblika, u l-avvanz fl-għarfien mediku."*

***X'inhuma l-għanijiet tal-Assoċjazzjoni Maltija tal-Veterinarji?***

**VICTOR VASSALLO:**
Din l-assoċjazzjoni ma toperax bi qligħ u, fost l-oħrajn, l-għanijiet tagħha huma:

- li taġġorna u tippromwovi l-interessi tal-professjoni veterinarja Maltija;
- li tħares l-interessi tal-veterinarji b'mod kollettiv u individwali, kif ukoll li tteġjeb il-kundizzjonijiet u l-istandards li taħdem bihom din il-professjoni;
- li tħares id-drittijiet u l-privileġġi ta' din il-professjoni f'Malta;

Din l-assoċjazzjoni tirrappreżenta l-veterinarji li jaħdmu f'kull qasam ta' dan is-settur. Din il-professjoni hija mifruxa f'diversi oqsma biex tippromwovi s-saħħa u l-benesseri tal-annimali, kif ukoll is-saħħa pubblika f'dak li jirrigwarda l-iġene fl-ikel u f'mard ieħor li jikkonċerna l-annimali u l-bniedem.

F'Marzu tal-2001, l-Assoċjazzjoni tal-Veterinarji kienet strumentali biex tiddaħħal l-identifikazzjoni elettronika permanenti tal-klieb, qtates, żwiemel u annimali oħra f'pajjiżna. Fl-2011 għaddiet liġi li biha sar obbligatorju li l-klieb kollha ta' pajjiżna jkollhom din l-identifikazzjoni elettronika (*microchip*) qabel ma jagħlqu l-ħames xhur.

***Hawn min jgħid li l-microchipping jagħmel ħsara lill-annimal. Kemm hu minnu dan?***

**VICTOR VASSALLO:**
Mhu veru xejn. M'hemm l-ebda evidenza xjentifika li turi li dawn iċ-ċipep żgħar ta' identifikazzjoni jikkawżaw mard jew tbatija lill-annimali. L-iskop ta' din il-liġi hu li kull kelb ikollu persuna responsabbli għalih, ħalli b'hekk jinqata' dejjem aktar l-abbandun tal-klieb. Sfortunatament dan il-fenomenu għadu komuni wisq f'pajjiżna. Barra minn hekk, hemm il-vantaġġ li jekk kelb jintilef huwa iżjed faċli li jerġa' jinstab.

***Kemm hu importanti li l-annimali jissewwew?***

**VICTOR VASSALLO:**
It-tiswija (*neutering*) tal-annimali hi importanti għax tippreveni mard serju, b'mod speċjali fl-annimali femminili. Wieħed għandu dejjem jitkellem mal-veterinarju tiegħu qabel jieħu d-deċiżjoni li jopera l-annimal tiegħu. Barra minn hekk, meta ssewwi l-annimali tkun qed tgħin biex jitnaqqas in-numru ta' annimali abbandunati.

***Jeżisti xi servizz ta' emerġenza għall-annimali?***

**VICTOR VASSALLO:**
Fl-1998 din l-assoċjazzjoni introduċiet servizz ta' emerġenza biex il-pubbliku jkun jista' jsib veterinarju fil-ħinijiet li l-kliniċi jkunu magħluqa. Min iċempel fuq 5250 2000 jaqbad direttament mal-veterinarju li jkun disponibbli biex jagħti parir jew jikkura l-annimal fil-klinika tiegħu. Illum hawn kliniċi li joffru xi forma ta' servizz ta' emerġenza lill-klijenti li jkunu rreġistrati magħhom. Barra minn hekk, Ta' Qali hemm sptar tal-annimali, miftuħ24 siegħa kuljum.

***Jekk inkun se nsiefer nista' nieħu l-pet miegħi?***

**VICTOR VASSALLO:**
Iva, dan jista' jsir bis-saħħa tar-regolamenti magħmula għal dan l-għan. L-annimal domestiku jrid ikun iċċipjat (b'*microchip*) u mlaqqam kontra r-*rabies*. Imbagħad jinħariġlu passaport uffiċjali mill-awtoritajiet kompetenti. Dan il-passaport jista' jsir mingħand kwalunkwe veterinarju.

### Għal iktar tagħrif ikkuntattja:

**L-Assoċjazzjoni Maltija tal-Veterinarji**
**The Professional Centre**
**Triq Tas-Sliema**
**Il-Gżira GŻR 1633**

Servizz ta' Emerġenza għal annimali żgħar
5250 2000
info@mva.org.mt

# Id-drittijiet tiegħek meta twaqqaf servizz tat-telekomunikazzjoni

*Mandy Calleja*
*Communications Coordinator, MCA*

Is-servizzi u t-teknoloġiji l-ġodda li qed joħorġu sena wara l-oħra juru li l-industrija tat-telekomunikazzjoni (jiġifieri s-servizzi tat-telefonija fissa u mobbli u s-servizz tat-televiżjoni u tal-internet bi ħlas) hija fost l-industriji li qed jikbru bl-aktar pass mgħaġġel. L-iżviluppi fit-teknoloġija jġibu magħhom kompetizzjoni dejjem ikbar, li tirriżulta f'numru kbir ta' servizzi ta' kwalità aħjar u ta' valur aqwa. B'hekk, l-operaturi jagħmlu mill-aħjar tagħhom biex lill-konsumatur jagħtuh l-aqwa offerti possibbli. Iżda bħala konsumaturi, qegħdin nieħdu l-aqwa valur għal flusna? F'dan ir-rigward, l-Awtorità Maltija tal-Komunikazzjoni (MCA), li tirregola dan is-settur, nediet sit - **www.telecosts.com** - li jipprovdilek l-għajnuna biex tkun tista' tagħżel l-aktar pjan xieraq ta' tariffi għall-bżonnijiet tiegħek li bih tista' tqabbel il-prezzijiet tad-diversi servizzi ta' operaturi differenti.

Meta tiġi biex tagħżel xi pjan ta' tariffi ġodda, jista' jkun li tkun tixtieq tittermina s-servizz attwali tiegħek. F'dan il-każ, jiġu infurzati t-termini u l-kundizzjonijiet li tkun qbilt magħhom meta abbonajt għas-servizz. Importanti li qabel ma twaqqaf il-kuntratt tas-servizz:

- Issegwi l-proċedura ta' terminazzjoni kif speċifikat fil-kuntratt tiegħek. Uħud mill-operaturi jistgħu jitolbuk tibgħat notifika bil-miktub bl-intenzjoni tiegħek li twaqqaf is-servizz, flimkien ma' kopja tal-karta tal-identità tiegħek. Il-perjodu ta' notifika bil-quddiem ma jistax ikun itwal minn xahar. F'każijiet bħal dawn, xorta jkollok tħallas għas-servizz matul dan il-perjodu ta' notifika.
- Tħallas il-kontijiet pendenti; u
- Tirritorna t-tagħmir li jkun ġie installat għandek.

Il-kuntratti li jistabbilixxu perjodu kuntrattwali minimu normalment ikunu soġġetti għal penali ta' ħlas jekk it-terminazzjoni ssir qabel il-waqt. Tista' tara l-kuntratt tiegħek jew issaqsi lill-operatur tiegħek biex tivverifika jekk dan huwiex applikabbli.

F'każ li taqleb is-servizz tat-telefonija, mobbli jew fissa, minn operatur għal ieħor u żżomm l-istess numru (proċess magħruf aħjar bħala *porting*), tkun qiegħed awtomatikament twaqqaf l-abbonament tas-servizz oriġinali tiegħek u għalhekk din titqies bħala terminazzjoni tas-servizzi. Għaldaqstant, il-penali msemmija hawn fuq jistgħu japplikaw. Tagħmel sew jekk tiċċekkja minn qabel mal-operatur.

Fil-qasam tal-internet, tista' twaqqaf is-servizz tiegħek mingħajr ma titlef l-ittri elettroniċi (*emails*) li jintbagħtu fl-indirizz elettroniku tiegħek (proċess magħruf bħala *email forwarding*). Għandek dritt titlob lill-operatur tiegħek biex jgħaddilek l-ittri elettroniċi kollha li jaslu fl-indirizz elettroniku oriġinali tiegħek fl-indirizz elettroniku l-ġdid. Meta jagħmel hekk, l-operatur tiegħek jissettja s-sistema biex tibda tibgħat ukoll tweġiba awtomatika għal kull ittra elettronika li tasal fl-indirizz l-antik, biex jinforma lil min ikun kitiblek bl-indirizz elettroniku l-ġdid tiegħek. Għandek dritt titlob għal dan is-servizz b'xejn, għal perjodu minimu ta' sena.

Għal aktar informazzjoni fuq it-terminazzjoni tas-servizzi fil-qasam tat-telekomunikazzjoni, idħol fis-sit tal-Awtorità tal-Komunikazzjoni: **www.mca.org.mt**
kif ukoll
**www.mca.org.mt/consumer/assistance/frequently-asked-questions**

## Meta tabbona għal servizz ta' żmien definit

***L-abbonament għal servizz ta' żmien definit jeħtieg ftehim bil-miktub bejn l-operatur u l-abbonat.***

***Il-kuntratt tas-servizz jista' jiġġedded awtomatikament għal żmien indefinit. L-abbonat għandu d-dritt li jirrifjuta t-tiġdid tal-kuntratt u jittermina s-servizz.***

Bidu tal-kuntratt — Sena 1 — Sena 2 — Żmien indefinit

**F'dan il-perjodu, l-operatur ma jistax joffrilek kuntratt li jorbtok għal aktar minn sentejn**

1. Jekk twaqqaf il-kuntratt f'dan il-perjodu, tista' **teħel xi penali**, kif imniżżel fil-kuntratt.
2. Jekk tkun ibbenefikajt minn xi tagħmir issussidjat, jew li ngħatalek b'xejn, hemm il-possibbiltà li tħallas id-differenza jew l-ammont sħiħ dovut.
3. F'każ li l-operatur ibiddel xi termini u kundizzjonijiet tas-servizz, dan għandu l-obbligu li jinfurmak b'dawn it-tibdiliet, bil-miktub mill-inqas **30 ġurnata qabel** ma dawn it-tibdiliet jidħlu fis-seħħ. Jekk ma taqbilx mat-tibdiliet proposti, **għandek id-dritt li twaqqaf is-servizz mingħajr ma teħel penali.**

**F'dan il-perjodu, għandek id-dritt twaqqaf is-servizz fi kwalunkwe żmien, mingħajr ma teħel penali**

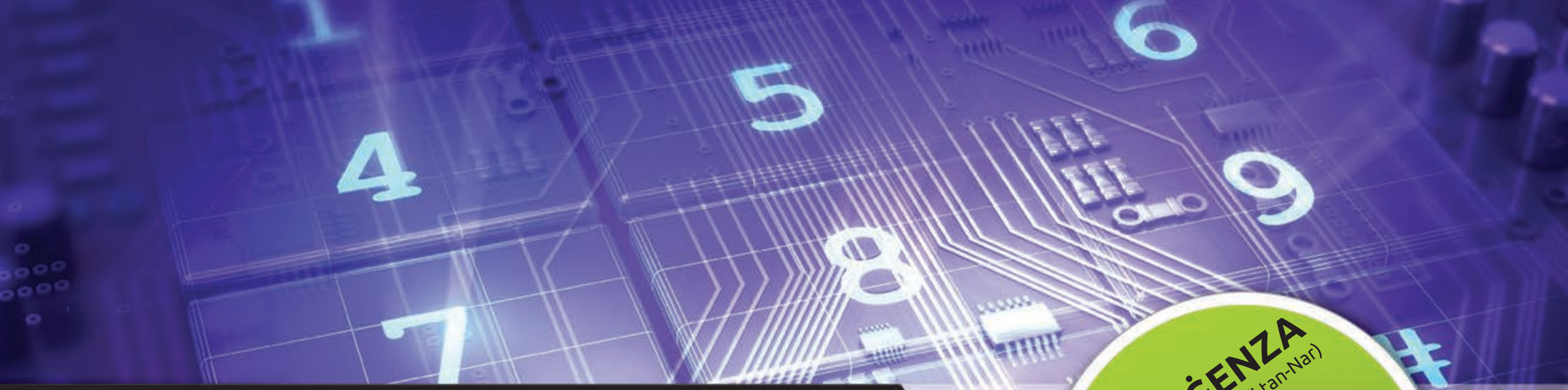
1. Jekk l-operatur ibiddel xi termini u kundizzjonijiet tas-servizz f'dan il-perjodu, xorta waħda għandu l-obbligu li jinfurmak b'dawn it-tibdiliet, bil-miktub, mill-inqas **30 ġurnata qabel** ma dawn it-tibdiliet jidħlu fis-seħħ. Jekk ma taqbilx mat-tibdiliet proposti, **għandek id-dritt li twaqqaf is-servizz mingħajr ma teħel penali.**

MALTA COMMUNICATIONS AUTHORITY

## Għal iktar tagħrif ikkuntattja:

**L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni**
***Valletta Waterfront***
**Ix-Xatt Ta' Pino**
**Il-Furjana FRN 1913**

2133 6840
info@mca.org,mt
www.mca.org.mt




# Numri tat-Telefown Utli għall-Konsumaturi

**L-EMERĠENZA**
(Ambulanza, Pulizija, Tifi tan-Nar)
**112**

| | |
|---|---|
| L-Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur | 2395 2000 |
| Linja bla ħlas tal-MCCAA | 8007 4400 |
| Direttorat dwar il-Metroloġija - MCCAA | 2124 2420 |
| Direttorat dwar Servizzi Laboratorji - MCCAA | 2146 9016 |
| Iċ-Ċentru Ewropew għall-Konsumaturi ta' Malta | 2122 1901 |
| L-Għaqda tal-Konsumaturi | 2123 9091 |
| L-Assoċjazzjoni għad-Drittijiet tal-Konsumatur | 2124 6982 |
| It-Tribunal għal Talbiet tal-Konsumaturi | 2122 7070 |
| Tagħrif dwar il-Prezzijiet tal-Mediċini | 2395 2000 |
| Tagħrif dwar is-Sigurtà tal-Prodotti | 2395 2000 |
| L-Awtorità dwar il-Mediċini | 2343 9000 |
| L-Awtorità għas-Saħħa u s-Sigurtà fil-Post tax-Xogħol (OHSA) | 2124 7677 |
| L-Awtorità għas-Servizzi Finanzjarji ta' Malta | 8007 4924 |
| L-Awtorità għat-Trasport f'Malta | 2122 2203 |
| L-Awtorità ta' Malta dwar l-Ambjent u l-Ippjanar | 2290 0000 |
| L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni | 2133 6840 |
| L-Awtorità ta' Malta dwar ir-Riżorsi | 2122 0619 |
| L-Awtorità dwar il-Lotteriji u l-Logħob | 2546 9000 |
| L-Awtorità tat-Turiżmu ta' Malta | 8007 2230 |
| L-Awtorità tax-Xandir | 2122 1281 |
| L-Awtorità tad-Djar | 8007 2232 |
| ARMS Ltd | 8007 2222 |
| Malta Public Transport | 2122 2000 |
| Id-Dipartiment għas-Saħħa Ambjentali | 2133 7333 |
| Id-Dipartiment tal-VAT | 8007 4404 |
| Id-Dipartiment tat-Taxxi Interni | 2296 2296 |
| Id-Diviżjoni tal-Kummerċ | 2124 2270 |
| Gozo Channel Co. Ltd | 2156 1622 |
| Ħsarat fis-servizz tat-telefonija - Go | 8007 2121 |
| Inċidenti tat-traffiku (Gwardjani lokali) | 2132 0202 |
| Informazzjoni fuq linji fissi - Go | 1182 |
| Informazzjoni fuq linji fissi - Melita | 2727 5000 |
| Il-Korporazzjoni Enemalta | 8007 2224 |
| Il-Korporazzjoni għas-Servizzi tal-Ilma | 8007 2222 |
| Is-Servizz ta' Informazzjoni tal-Gvern | 153 |
| Wasteserv Malta | 8007 2200 |
| Il-Forzi Armati ta' Malta | 2249 4202 |
| L-Isptar Mater Dei | 2545 0000 |
| L-Isptar Ġenerali ta' Għawdex | 2156 1600 |