



Il-Kummissjoni
Ewropea



ID-DRITTIJET TAL- KONSUMATURI Ewropej tal-Energija

Dak li tikseb bħala konsumatur
tal-enerġija bil-legiżlazzjoni Ewropea

**Europe Direct huwa servizz li jgħinek issib tweġibiet
għall-mistoqsijiet tiegħek dwar l-Unjoni Ewropea.**

**Numru tat-telefown waħdieni bla ħlas (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) L-informazzjoni mogħtija hija b'xejn, kif ukoll it-telefonati ġeneralment huma b'xejn
(għalkemm xi operaturi, kabini tat-telefown jew lukandi jistgħu jitolbu ħlas).

Ħafna informazzjoni addizzjonali dwar l-Unjoni Ewropea hija disponibbli fuq l-Internet. Jista' jsir aċċess għaliha permezz
tas-server Europa (<http://europa.eu>).

Il-Lussemburgu: L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet tal-Unjoni Ewropea, 2015

Print ISBN 978-92-79-45148-5 doi:10.2833/89606 MJ-04-15-029-MT-C

PDF ISBN 978-92-79-45128-7 doi:10.2833/952180 MJ-04-15-029-MT-N

© L-Unjoni Ewropea, 2015

Ir-riproduzzjoni hija awtorizzata kemm-il darba jissemma s-sors oriġinali.

Printed in Belgium

STAMPAT FUQ KARTA BAJDA HIJLSA MILL-KLORUR ELEMENTARI (ECF)

Ritratti:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock;
©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Think-
stock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock;
©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



Minbarra d-drittijiet generali tal-konsumaturi ggarantiti fil-legiżlazzjoni tal-UE¹, mill-ftuħ tas-suq tal-forniment tal-enerġija 'l hawn, l-UE ddefinixxiet għadd ta' drittijiet li jgawdu minnhom iċ-ċittadini kollha tal-UE bħala konsumaturi tal-enerġija. L-għan ta' dawn id-drittijiet huwa li jgħinu lilek, fost oħrajn, tikkorda arrangamenti aħjar, u ssegwi u tiggestjona l-użu tiegħek tal-enerġija.

Id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur tal-enerġija jridu jkunu stabbiliti b'mod ċar fil-liġijiet nazzjonali ta' pajjiżek u jridu jirriflettu d-dispożizzjonijiet fil-legiżlazzjoni tal-UE². Fuq din il-bażi, il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

¹ Il-legiżlazzjoni favur il-konsumaturi: Id-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar id-drittijiet tal-konsumatur. Id-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE dwar klawżoli inġusti f'kuntratti mal-konsumatur; Id-Direttiva 2005/29/KE dwar prattici kummerċjali żleali fin-negozju mal-konsumatur.

² Legiżlazzjoni dwar l-enerġija: Il-legiżlazzjoni dwar l-enerġija Id-Direttiva 2009/72/KE dwar ir-regoli komuni għas-suq intern fil-qasam tal-elettriku u d-Direttiva 2009/73/KE dwar ir-regoli komuni għas-suq intern tal-gass naturali. Id-Direttiva 2012/27/UE dwar l-effiċjenza fl-enerġija u d-Direttiva 2010/31/UE dwar ir-rendiment tal-bini fl-użu tal-enerġija. Id-Direttiva 2010/30/UE dwar l-indikazzjoni permezz ta' tikkettar u l-informazzjoni standard tal-prodott dwar il-konsum tal-enerġija u rizorsi oħra minn prodotti marbutin mal-enerġija. Id-Direttiva 2009/28/KE dwar il-promozzjoni tal-użu tal-enerġija minn sorsi rinnovabbli u li temenda u sussegwentement tħassar id-Direttivi 2001/77/KE u 2003/30/KE.

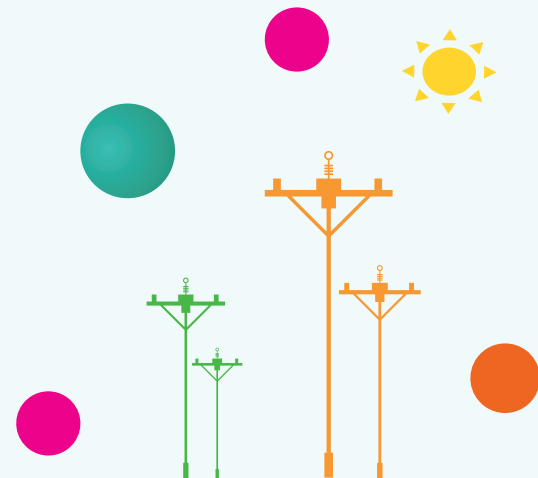
1. Konnessjoni mal-elettriku

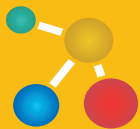


Il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... qabbad darek man-netwerk tal-elettriku lokali għall-forniment tal-elettriku.

Għandek id-dritt li **tqabbad darek** man-netwerk tal-elettriku lokali għall-forniment tal-elettriku. Il-konnessjoni jagħmilhielek l-operatur tan-netwerk li jhaddem l-infrastruttura tal-elettriku allokata għaż-żona lokali tiegħek (kull netwerk lokali għandu biss operatur wieħed allokata). It-termini, il-kundizzjonijiet u t-tariffi għal din il-konnessjoni jiġu ssorveljati mill-Awtorità Regolatorja Nazzjonali ta' pajjiżek. Dan il-korp jissorvelja wkoll lill-operatur tan-netwerk lokali biex jara li dan qiegħed jiżgura l-funzjonament tajjeb tal-infrastruttura lokali.





2. Għażla tal-fornitur

Il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... aghżel il-fornitur tiegħek u aghmel kuntratt ma' kwalunkwe fornitur tal-elettriku u/jew tal-gass fl-UE li joffrilek servizz.

Minkejja li ma tistax tiegħu sehem fid-deċiżjoni ta' min jintgħażel bħala operatur tan-netwerk taż-żona tiegħek, inti liberu li tagħżel il-fornitur tal-enerġija li trid int minn fost **il-fornituri kollha tal-UE** li jagħtu servizz fiż-żona tiegħek. L-operatur tan-netwerk ma jistax joffri l-forniment tal-enerġija hu. F'każ li l-operatur tan-netwerk jiffirma parti minn kumpanija ikbar li tforni l-enerġija, l-operatur tan-netwerk għandu jkollu identità viżiva separata biex ma jithallatx mal-parti tal-kumpanija li tforni l-enerġija. Tista' tagħżel fornitur tal-elettriku u/jew tal-gass li jkun irregiſtrat fi Stat Membru ieħor, sakemm dan il-fornitur joffri s-servizz fiż-żona tiegħek ukoll u lest li jftiehem miegħek dwar kuntratt.



3. Tibdil tal-fornitur faċli u malajr



Il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... ibdel il-fornitur tal-elettriku u/jew tal-gass tiegħek faċilment u malajr, mingħajr ma tħallas iżjed.



Jekk inti tiddeciedi li **tibdel il-fornitur** tal-elettriku jew tal-gass, ma tigix iċċarġjat tal-bidla. L-operatur tan-network fiż-żona tiegħek huwa obbligat li jwettaq il-bidla fi żmien tliet ġimgħat, sakemm inti tirrispetta t-termini u l-kundizzjonijiet tal-kuntratt oriġinali (eż. il-perjodu tan-now-tis, it-tul minimu miftiehem tal-kuntratt). Il-fornituri tal-elettriku u/jew tal-gass ma jstgħux jimponu obbligi sproporzjonati li jwaqqfuk milli tibdel minn wieħed għall-ieħor. Għandek tircievi l-aħħar għeluq tal-kont tiegħek mingħand il-fornitur ta' qabel fi żmien sitt ġimgħat, u mhux aktar tard, wara li tibdel il-fornitur,



4. Informazzjoni ċara dwar il-kuntratt u d-dritt li tirtira minnu

Il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... qabel ma tiffirma kuntratt, tiegħu l-informazzjoni ċara dwaru, u tigi avżat minn qabel jekk ikunu se jsiru xi tibdiliet fil-kuntratt, ikollok ukoll il-possibbiltà li twaqqaf il-kuntratt jekk il-kundizzjonijiet il-godda ma jkunux aċċettabbli għalik. Għandek id-dritt ukoll li tirtira minn kuntratt ġdid sa 14-il jum wara li dan ikun gie ffirmat jekk il-kuntratt ikun sar barra mill-post tan-negozju tal-fornitur jew permezz ta' komunikazzjoni mill-bogħod (bħall-Internet jew it-telefown).

Il-**kuntratt** tiegħek mal-fornitur tal-elettriku u/jew tal-gass tiegħek irid jinkludi d-dettalji li juru:

- isem il-fornitur u l-indirizz tiegħu;
- it-tip ta' forniment jew servizz, il-kwalità u d-data tal-bidu tiegħu;
- it-tip ta' servizz ta' manutenzjoni offrut;
- kif għandek tikseb l-informazzjoni dwar it-tariffi u spejjeż tal-manutenzjoni;
- għal kemm żmien hu l-kuntratt, il-kundizzjonijiet biex jiġġedded, biex tirtira minnu jew biex ittemmu;
- il-kumpens jew ir-rifużjoni li għandek dritt għalihom jekk il-fornitur ma jissodisfax l-obbligi tiegħu;
- x'għandek tagħmel jekk ikollok xi lment, u kif jissolva t-tilwim.



Il-fornitur huwa meħtieġ li jipprovdi lek din l-informazzjoni qabel ma tiffirma l-kuntratt. Il-kuntratt irid ikun ċar u li jinftiehem u jevita ostakoli li mhumiex kuntrattwali (eż. dokumentazzjoni eċċessiva).

Jekk ikkonkludejt il-kuntratt għall-forniment tal-elettriku u/jew tal-gass barra mill-istabbiliment tal-fornitur (pereżempju f'darek jew fil-post tax-xogħol tiegħek) jew permezz ta' komunikazzjoni mill-bogħod (bħall-Internet jew it-telefown), xorta għad għandek il-possibbiltà li tirtira minnu (eż. jekk tbiddel fehmtek) fi żmien 14-il jum mill-konkluzjoni tiegħu.

Jekk il-kuntratt jippermetti lill-fornitur tal-elettriku u/jew tal-gass ivarja l-prezzijiet tal-enerġija, il-kuntratt għandu jiddikjara b'mod ċar għal liema raġunijiet jista' jsir hekk u l-metodu li bih għandhom jinbidlu l-prezzijiet. Il-fornitur irid jinfurmak minn qabel jekk ikun beħsiebu jdaħħal xi tibdil fil-kuntratt jew fil-prezzijiet. Iż-żidiet fil-prezzijiet iridu jiġu kkomunikati lilek b'mod trasparenti u li jinftiehem. Inti liberu li ttemm il-kuntratt jekk ma taċċettax il-kundizzjonijiet il-ġodda jew iż-żidiet fil-prezzijiet decizi mill-fornitur.



5. Informazzjoni preċiża dwar il-konsum tiegħek u l-kontijiet abbażi ta' dan il-konsum

Il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... ikollok aċċess għal informazzjoni preċiża dwar il-konsum tiegħek tal-elettriku u/jew tal-gass sabiex tkun tista' tirregola l-konsum tal-enerġija tiegħek, u l-kontijiet li tirċievi jkunu bbażati fuq il-konsum reali.

L-informazzjoni dwar l-użu reali tiegħek tal-enerġija trid tintbagħatlek biżżejjed spiss li tkun tista' tirregola kemm tuża enerġija. Inti intitolat li jkollok għad-dispożizzjoni tiegħek id-dejta dwar il-konsum tiegħek, mingħajr ma tħallas iżjed. Għandek id-dritt li tagħti l-istruzzjonijiet lill-maniger tad-dejta li jagħti aċċess għal din id-dejta lil fornituri tal-elettriku u/jew tal-gass oħrajn, u ma għandekx tiġi ċċarġjat għal dan is-servizz.

Jekk ikollok miter intelligenti, inti intitolat għal aċċess faċli u bla ħlas għal informazzjoni storika dettalljata dwar il-konsum tal-enerġija tiegħek (għal kuljum, kull ġimgħa, kull xahar u kull sena) taħt il-kuntratt ta' forniment attwali tiegħek mill-inqas għas-sentejn preċedenti. Inti intitolat ukoll għal aċċess għal dejta kumulattiva dwar il-konsum tiegħek mill-inqas għat-tliet snin preċedenti jew sa mill-bidu tal-kuntratt tal-forniment attwali tiegħek, jekk dan il-perjodu jkun iqsar.

Għandek id-dritt li jkollok miter li jagħti kejl preċiż individwali għall-elettriku u/jew għall-gass bi prezz kompetittiv (minbarra t-tiżnin/t-tkessiñ tad-dar u miżħun approvduti mid-distrett) meta ssir konnessjoni f'bini ġdid jew meta binja ssirilha rinnovazzjoni kbira. F'każijiet oħra, japplika d-dritt li wieħed ikollu miter individwali li jagħti kejl preċiż bi prezz kompetittiv, sakemm ma jkunux ġew identifikati ostakoli tekniċi jew finanzjarji għal dan fuq livell nazzjonali.



6. Informazzjoni dwar kif għandek tuża l-enerġija b'mod aktar effiċjenti u dwar x'tibbenifika jekk tuża l-enerġija minn sorsi rinnovabbli

Il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... kun infurmat tajjeb dwar x'tista' tibbenefika bl-użu ta' tagħmir u vetturi li jużaw l-enerġija rinnovabbli u kun infurmat tajjeb dwar kemm tuża enerġija u kif għandek tagħmel biex tagħmel użu aktar effiċjenti mill-enerġija.

Sakemm ma jiddeċidux mod ieħor l-awtoritajiet nazzjonali tiegħek, il-kontijiet tal-enerġija, il-kuntratti, it-transazzjonijiet u r-riċevuti tiegħek għandhom juru b'mod ċar:

- il-prezzijiet reali kurrenti u kemm tkun użajt enerġija;
- paragon ma' kemm tkun użajt fl-istess perjodu fis-sena ta' qabel;
- lil min għandek tkellem biex issir taf kif għandek tagħmel biex tiffranka l-enerġija, pereżempju organizzażjonijiet għall-konsumaturi, aġenziji tal-enerġija jew korpi simili, bl-indirizzi tas-siti tal-internet u, jekk ikun possibbli u utli, paraguni ma' tipi ta' klijenti simili.



Meta tixtri apparati elettrodomestiċi (bħal frigis, frizers, magni tal-ħasil, tumble driers, dixwoxers, fran tal-elettriku, televisins, lampi u air conditioners), għandek id-dritt li tkun infurmat dwar kemm jaħlu enerġija dawn l-apparati u tagħżel prodotti iżjed effiċjenti. Il-ħwienet iridu juru **t-tikketta tal-enerġija tal-UE** flimkien ma' fuljett b'informazzjoni ddettaljata dwar il-prestazzjoni tal-prodott.

Meta tkun qed tikkunsidra tqiegħed jew tbiddel stallazzjoni li tipproduċi l-elettriku jew it-tiħin/it-tekessiħ minn sorsi tal-enerġija rinnovabbli, inti intitolat li tirċievi informazzjoni mill-fornitur tat-tagħmir jew mill-awtorità nazzjonali maħtura dwar il-benefiċċji, l-ispejjeż u l-effiċjenza enerġetika ta' tali tagħmir.

Il-fornitur tal-elettriku tiegħek għandu jipprovdi lek l-informazzjoni dwar il-kombinazzjoni tas-sorsi tal-enerġija tiegħu (rinnovabbli, nukleari, eċċ) u l-impatt ambjentali ta' dawn. Din l-informazzjoni għandha tintwera b'mod li tintfiehem faċilment u tista' titqabbel.



7. Miżuri speċifiċi għall-protezzjoni tal-konsumatur, jekk inti klijent “vulnerabbli”



Il-leġiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... inti tirċievi salvagwardji adegwati, jekk tkun definit bħala “klijent vulnerabbli” mir-regoli nazzjonali rilevanti.

L-Istati Membri għandhom jiddefinixxu **l-kuncett ta’ klijenti vulnerabbli** fil-leġiżlazzjoni nazzjonali tagħhom, u jiżguraw li jkun hemm miżuri xierqa li jipproteġu lill-klijenti vulnerabbli. L-Istati Membri għandhom ċerta flessibbiltà meta jiddefinixxu klijenti vulnerabbli skont is-sitwazzjoni partikolari tagħhom stess iżda jridu jiżguraw li d-drittijiet tal-klijenti vulnerabbli jiġu infurzati u li l-faqar enerġetiku jiġi indirizzat minn miżuri xierqa.



8. Soluzzjoni faċli għall-ilmenti u għat-tilwim

Il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... irregistra lment mal-fornitur tal-gass jew tal-elettriku tiegħek u, jekk dan l-ilment ma jigix indirizzat b'mod li jissodisfak, ibgħat l-ilment tiegħek lil korp indipendenti għal soluzzjoni barra mill-qrati li ma tigix tiswilek kienet flus, tkun ta' malajr u giusta.

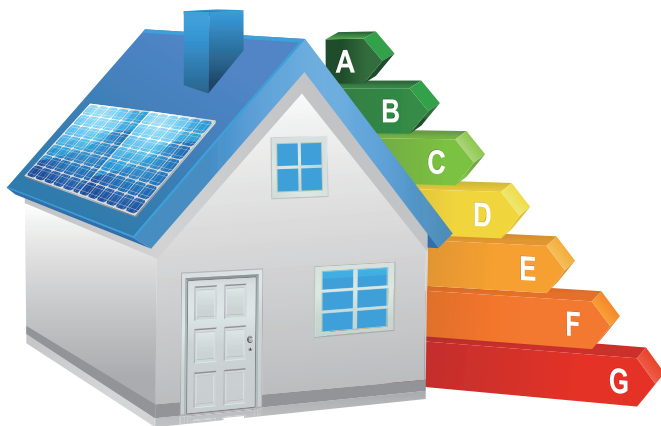
Il-fornitur tal-elettriku u/jew tal-gass tiegħek irid jipprovdule l-informazzjoni dwar kif tista' tirregistra lment. Tista' **tirregistra lment** mal-fornitur tal-gass jew tal-elettriku tiegħek u inti intitolat li tistenna standard għoli ta' servizz fil-mod kif il-fornitur jindirizza l-ilment tiegħek. Dan għandu jipprovdule soluzzjoni malajr għat-tilwim u rimborż u/jew kumpens f'każ iggustifikat. Jekk l-ilment tiegħek ma jigix indirizzat għas-sodisfazzjon tiegħek, għandek id-dritt ukoll li tibgħat l-ilment tiegħek lil **korp indipendenti għal soluzzjoni barra mill-qrati**, pereżempju ombudsman inkarigat mill-enerġija. Dawn l-għażliet ma jnaqqasulek id-dritt li wara dan kollu tiegħu l-każ tiegħek quddiem il-qorti.

9. Ċertifikat tal-prestazzjoni tal-enerġija tad-dar tiegħek



Il-legiżlazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... ikseb l-informazzjoni dwar l-effiċjenza fl-użu tal-enerġija tal-proprjetà li tixtrieg tixtri jew tikri.



Għandek id-dritt li tkun infurmat dwar kemm hemm użu effiċjenti f'proprjetà meta tkun qed tfittex post biex tixtrih jew tikrih. Qabel ma tiffirma kuntratt għandek tircievi **ċertifikat tal-prestazzjoni tal-enerġija** li jispjega l-klassifikazzjoni tal-proprjetà fejn għandu x'jaqsam mal-użu effiċjenti tal-enerġija. Dan iċ-ċertifikat għandu jinkludi wkoll rakkomandazzjonijiet biex ittejjeb l-effiċjenza enerġetika ta' darek.



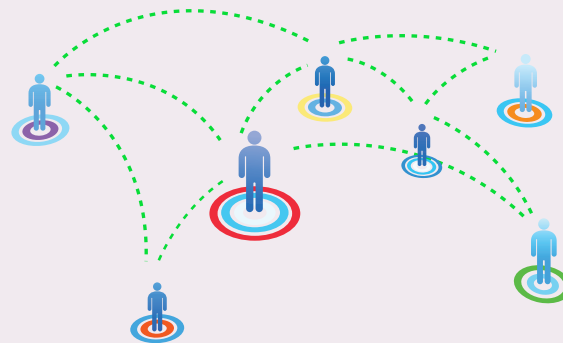
10. Punt ta' kuntatt nazzjonali dwar l-enerġija

Il-leġislazzjoni nazzjonali trid tiggarrantilek id-dritt għal...

... għandek post wieħed f'pajjiżek fejn tista' tagħmel kuntatt biex tikseb aktar informazzjoni dwar dawn id-drittijiet.

Jeżtieg li jkollok aċċess f'pajjiżek għal **punt ta' kuntatt wieħed** minn fejn tkun tista' tikseb l-informazzjoni kollha li jkollok bżonn dwar id-drittijiet tiegħek tal-enerġija, dwar il-leġislazzjoni attwali u kif għandek tagħxi b'mod effettiv f'każ ta' tilwima mal-fornitur tal-gass jew tal-elettriku tiegħek.

Id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur tal-enerġija fl-UE għandhom ikunu stabbiliti fil-liġijiet nazzjonali ta' pajjiżek. **L-awtoritajiet regolatorji nazzjonali** huma fid-dmir li jgħinu biex jiżguraw li d-drittijiet tal-konsumaturi jiġu rispettati, u li l-konsumaturi jkunu protetti bi qbil mal-liġi tal-UE.



Biex issir taf iżjed dwar id-drittijiet tiegħek, ikkuntattja:

**Il-punt uniku ta' kuntatt
f'pajjiżek**

L-awtorità regolatorja f'pajjiżek

<http://mra.org.mt/>
Triq Aldo Moro
Marsa - MRS 9065
Malta
Phone: +356 2295 5000
Fax: +356 2295 5200
Email: enquiry@mra.org.mt

**Sistema ta' risoluzzjoni tat-til-
wim barra mill-qrati stabbilita
f'pajjiżek**

Ombudsman

<http://www.ombudsman.org.mt/?lang=mt>
11, Triq San Pawl
Valletta VLT 1210 Malta
Tel: 2248 3200 Fax: 21 24 79 24
Email: office@ombudsman.org.mt
Email: pro@ombudsman.org.mt

Għal aktar informazzjoni dwar id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur, ara L-Ewropa tiegħek (http://europa.eu/youreurope/citizens/index_mt.htm) jew l-assoċjazzjonijiet għall-konsumaturi f'pajjiżek.

KIF GĦANDEK TAGĦMEL BIEX TIKSEB IL-PUBBLIKAZZJONIJIET TAL-UE

Pubblikazzjonijiet bla ħlas:

- kopja waħda:
permezz tal-EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- iżjed minn kopja waħda jew posters/mapep:
mir-rappreżentanzi tal-Unjoni Ewropea (http://ec.europa.eu/represent_mt.htm),
mid-delegazzjonijiet f'pajjiżi li mhumiex fl-UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_mt.htm),
billi tikkuntatja s-servizz Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_mt.htm)
jew ċempel 00 800 6 7 8 9 10 11 (numru tat-telefown bla ħlas minn kullimkien fl-UE) (*).

(*) L-informazzjoni mogħtija hija b'xejn, kif ukoll it-telefonati generalment huma b'xejn (għalkemm xi operaturi, kabini tat-telefown jew lukandi jistgħu jitolbu ħlas).

Pubblikazzjonijiet bi ħlas:

- permezz tal-EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

