Stqarrija għall-istampa:

REWS /PR / 3/2016/MT

Marsa, 02 ta' Ġunju 2016

Dħul fis-seħħ ta' Regolamenti dwar ir-Riżoluzzjoni ta' Kwistjonijiet (Proċeduri), 2016

Jidħlu fis-seħħ regolamenti ġodda li jirregolaw proceduri dwar ir-riżoluzzjoni ta' kwistjonijiet mir-Regolatur għas-Servizzi tal-Enerġija u l-Ilma. Dawn ir-Regolamenti qegħdin jidħlu fis-seħħ wara perjodu ta' konsultazzjoni dwar is-suġġett li sar mir-Regolatur għas-Servizzi tal-Enerġija u l-Ilma aktar kmieni din is-sena.

Wieħed mill-għanijiet ewlenin ta' l-Att dwar ir-Regolatur għas-Servizzi tal-Enerġija u l-Ilma, li jwaqqaf ir-Regolatur, huwa r-regolamentazzjoni tas-servizzi tal-enerġija u l-ilma u r-riżorsi sabiex ikun hemm ħarsien akbar u aktar protezzjoni tal-konsumatur. Il-funzjonijiet tar-Regolatur m'humiex biss ristretti għal riżoluzzjoni ta' kwistjonijiet tal-konsumaturi ma' negozjanti, iżda jestendu ukoll għal riżoluzzjoni ta' kwistjonijiet u, jew ilmenti, jiġu kif jiġu deskritti, relatati ma' kull ħaġa regolata mill-Att, u għalhekk jinkludu ukoll kwistjonijiet li jinqalgħu bejn provdituri awtorizzati.

Għalhekk, ir-Regolamenti dwar ir-Riżoluzzjoni ta' Kwistjonijiet (Proċeduri), 2016:

1. japplikaw għal riżoluzzjoni ta' kwistjonijiet bejn konsumaturi u provdituri awtorizzati, kif ukoll kwistjonijiet bejn provdituri awtorizzati u provdituri awtorizzati oħra.

2. jistabbilixxu il-proċedura li għandhom jiġu segwiti għar rigward ta' riżoluzzjoni ta' kwistjonijiet u dawn jiċċaraw u jisimplifikaw l-affarijiet għall-konsumaturi.

3. jipprovdu qafas legali u ċar kemm għall-konsumatur, kif ukoll għall-provdituri awtorizzati, kif jiġu notifikati kwistjonijiet lir-Regolaturi, u l-mod ta' kif dawn il-kwistjonijiet jiġu indirizzati.

Il-proċeduri stabbiliti permezz ta' Avviz Legali jagħtu dritt legali lill-konsumaturi sabiex jirreferu lir-Regolatur fejn l-ilment tagħhom ma jkunx trattat b'mod meqjus minn provditur awtorizzat. Il-mekkaniżmu jiffaċilita r-riżoluzzjoni ta' ilmenti mill-konsumaturi billi jistabbilixxi skadenza u data stabbilita għal riżoluzzjoni tal-kwistjonijiet.

Millennia, 2nd Floor, Aldo Moro Road, Marsa MRS 9065, Malta
Tel: +356 21220619 Fax: +356 22955200
Email: enquiry@rews.org.mt www.rews.org.mt