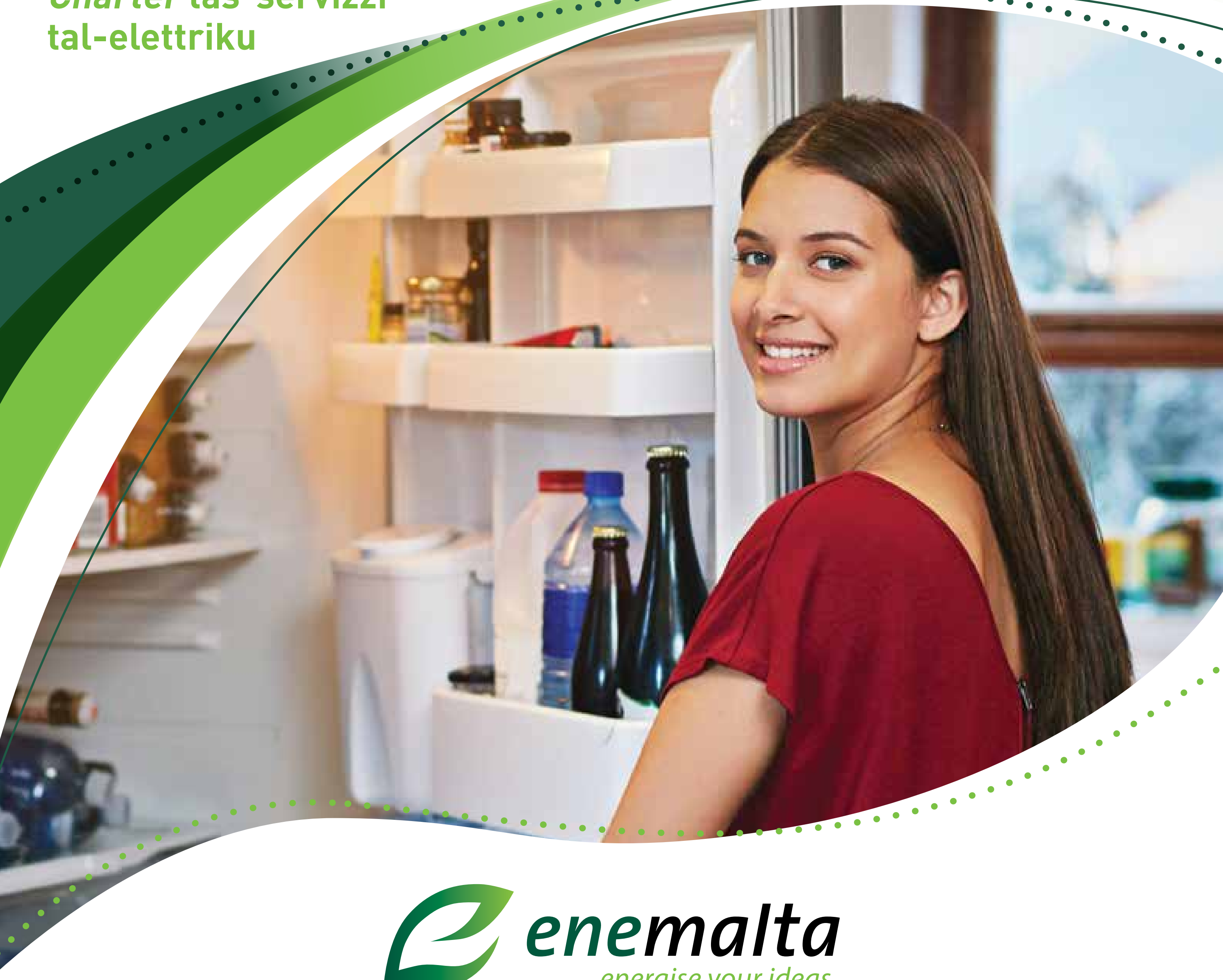
L-impenn tagħna lejn il-klijenti

Charter tas-servizzi tal-elettriku



enemalta
energise your ideas

enemalta

energise your ideas

WERREJ

1 Introduzzjoni 6

2 Tkellem magħna 7

3 Kif issir klijent ta' Enemalta 12

4 L-impenji tagħna lejk 14

5 Ir-responsabbiltajiet tiegħek 20

6 Il-kejl tal-konsum tiegħek 25

7 Ħlas tal-kontijiet 27

8 Serq u irregolaritajiet oħra 33

9 Emerġenza u għajnuna 34

10 Rikonoxximent ta' servizz tajjeb 39

1. MERĦBA

Enemalta plc hija l-operatur tas-sistema tad-distribuzzjoni tal-elettriku u l-kumpanija li tipprovdi s-servizzi tal-elettriku fil-Gżejjer Maltin. L-għan tagħna huwa li nagħtuk soluzzjonijiet tal-enerġija sikuri, sostenibbli u bi prezz raġjonevoli, filwaqt li nistinkaw biex noffrulek dak kollu li tistenna mingħandna, billi nħeġġu 'l-ħaddiema tagħna jwasslulek servizzi effiċjenti li tista' tafda.

Dan iċ-*charter* jispjega t-termini u l-kundizzjonijiet tas-servizzi tagħna, fosthom l-impenji u r-responsabbiltajiet lejk bħala klijent tagħna, l-obbligi tiegħek lejn il-Kumpanija tagħna, kif ukoll tagħrif dwar l-għajnuna li nistgħu noffrulek meta tinqala' xi diffikultà.

Is-servizzi tagħna huma liċenzjati, awtorizzati u rregolati mir-Regolatur għas-Servizzi tal-Enerġija u l-Ilma, li kkontribwixxa fit-tfassil ta' dan id-dokument. Is-servizzi tagħna huma wkoll primarjament immexxija mill-Att dwar it-Trasferiment tal-Attiv, id-Drittijiet, id-Debiti u l-Obbligi ta' Enemalta (Kap. 536), ir-Regolamenti fuq il-Provvista tal-Elettriku (S.L. 545.01), ir-Regolamenti dwar is-Suq tal-Elettriku (S.L. 545.13), in-Network Code u kwalunkwe leġiżlazzjoni oħra applikabbli. L-installazzjonijiet tad-dawl f'Malta u Għawdex huma rregolati mir-Regolamenti dwar l-Installazzjonijiet Elettriċi (S.L. 545.24). Ir-regolamenti applikabbli, in-Network Code, kif ukoll l-aktar verżjoni riċenti ta' dan id-dokument jistgħu jitniżżlu mis-sit tagħna **www.enemalta.com.mt**.

2. TKELLEM MAGĦNA

Kemm it-tim li jgħin lill-klijenti ta' Enemalta, u kif ukoll il-kumpanija sussidjarja tagħna Automated Revenue Management Services (ARMS) Ltd, li toffri servizzi ta' kontijiet u ħlasijiet u appoġġ ieħor lill-klijenti, jistgħu jwieġbu l-mistoqsijiet tiegħek u jagħtuk l-għajnuna li teħtieġ biex tuża s-servizzi tagħna.

Aħna nfittxu li nagħtuk l-għajnuna jew it-tagħrif li jkollok bżonn mill-aktar fis.

Meta għandek tikkuntattja lil ARMS Ltd?

ARMS tagħti lil Enemalta plc għadd ta' servizzi. Fost oħrajn, tilqa' u tipproċessa l-applikazzjonijiet għal servizzi tal-elettriku mill-klijenti u tieħu ħsieb il-proċeduri ta' kontijiet u ħlasijiet. Inħeġġuk tikkuntattjaw lil ARMS meta jkollok bżonn:

- tapplika għal konnessjoni ġdida tal-elettriku fid-dar jew negozju tiegħek, jew għal konnessjoni temporanja tal-elettriku;
- tapplika għal servizzi relatati, bħaż-żieda jew it-tneħħija ta' *load* tal-elettriku, biex tressaq il-*meter* tiegħek, jew biex tqabbad sistemi ta' enerġija li jiġġeddu sabiex titma' l-elettriku fis-sistema tal-elettriku nazzjonali;
- tħallas il-kontijiet tal-elettriku (aktar dettalji f'Taqsima 7 ta' dan id-dokument);
- tistaqsi għal tagħrif dwar il-kontijiet tal-elettriku tiegħek;
- tipprovdi qari tal-*meter* u titlob kontijiet aġġornati;
- twaqqaf is-servizz tal-elettriku tiegħek.

Tista' tikkuntattja lil ARMS billi ċċempel b'xejn fuq **8007 2222**, jew billi tibgħat ittra elettronika fuq **customercare@arms.com.mt**.

Barra minn hekk, tista' wkoll iżżur wieħed miċ-Ċentri tal-Kuntatt li għandhom ARMS:

- **Gattard House, Triq Nazzjonali, Blata l-Bajda, Malta;**
- **Triq l-Ifran, Il-Belt Valletta, Malta;**
- **Triq il-Kapuċċini, Ir-Rabat, Għawdex;**
- **Triq il-Ħamrija, Ix-Xewkija, Għawdex.**

Dawn iċ-ċentri jkunu miftuħin mit-Tnejn sal-Ġimgħa mit-tmienja ta' filgħodu (08:00) sas-siegħa u nofs ta' waranofsinhar (13:30). Fis-sajf, iċ-ċentri jagħlqu f'nofsinhar (12:00). Aktar tagħrif dwar ARMS, ngħidu aħna biex issib xi formoli ta' applikazzjoni għal servizzi, jinsabu fis-sit **www.smartutilities.com.mt.**

Meta għandek tikkuntattja t-tim tal-assistenza ta' Enemalta?

Inħeġġuk tikkuntattja lil dan it-tim biex:

- tirrapporta qtugħ fil-provvista jew diffikultajiet tekniċi oħra fis-servizz tal-elettriku tiegħek;
- titlob dettalji tekniċi dwar is-servizzi tal-elettriku tagħna;
- tavżana dwar ħsarat fl-infrastruttura tad-distribuzzjoni tal-elettriku tagħna, bħal *wires* tal-elettriku fit-toroq, *cables* ta' taħt l-art, *substations* u apparat ieħor relatat;
- tirrapporta irregolarità, bħal serq tal-elettriku jew konnessjonijiet illegali mas-sistema tal-elettriku;
- tissuġġerixxi titjib jew servizzi ġodda;
- tgħaddilna lment;
- tirrapporta ħsarat oħra.

Tista' tagħmel kuntatt magħna b'dawn il-modi:

Bil-linja ta' assistenza 24/7

8007 2224

Tista' ċċemplilna kull ħin u kull ġurnata tas-sena, anki f'festi pubbliċi, sabiex titlob l-għajnuna tagħna. Filwaqt li nistgħu nipprovduk b'għajnuna teknika ta' emerġenza f'kull ħin, xi drabi oħra jkollna bżonn nerġgħu nkellmuk waqt il-ħinijiet tal-uffiċċju sabiex nagħtuk aktar tagħrif u għajnuna.

Aħna nippruvaw inweġbuk fil-pront meta ċċempel, iżda jkun hemm mumenti meta jkun hemm aktar persuni jippruvaw iċemplulna mis-soltu. Dan iseħħ l-aktar meta jkun hemm diffikultajiet fis-sistema tad-distribuzzjoni tal-elettriku li jaffettwaw il-provvista tal-elettriku ta' bosta klijenti f'salt. Dawn il-ħsarat fis-sistemi tagħna jiġu kkawżati l-aktar minħabba kundizzjonijiet ħżiena tat-temp, iżda kultant inkunu esposti għal diffikultajiet oħrajn li ma jkollniex kontroll fuqhom. Sakemm tistenna sabiex inweġbuk, nistgħu insemmgħuk messaġġi rrekordjati biex ngħarrfuk dwar inħawi li fihom ikollna ħsarat u dwar meta l-provvista mistennija terġa' tingħata. Jekk taħseb li s-servizz tiegħek jinstab fil-postijiet imsemmija f'dawn in-notifiki, ġentilment nitolbuk ittemm it-telefonata tiegħek sabiex tgħinna nżommu l-linji disponibbli għall-klijenti li jirrappurtawlna emerġenzi oħrajn li jista' ma nkunux għadna nafu bihom.

Waqt kundizzjonijiet ħżiena tat-temp, nitolbuk li kull domanda jew rapport dwar ħsarat li mhumiex jaffettwaw il-provvista tal-elettriku jew joħolqu xi periklu pubbliku,

tgħadduhomlna permezz ta' ittra elettronika sabiex il-linji tat-telefown tagħna jinżammu disponibbli għal dawk li jeħtieġu l-għajnuna b'urġenza.

B'ittri elettroniċi u bil-posta

customercare.em@enemalta.com.mt

Enemalta plc,
Customer Care,
Ċentru Amministrattiv,
Moll Il-Knisja,
Il-Marsa MRS1571.

It-tim tal-assistenza tagħna għall-ittri elettroniċi huwa disponibbli mit-Tnejn sal-Ġimgħa waqt il-ħinijiet tal-uffiċċju (irreferi għas-sezzjoni "Billi żżurna", aktar 'il quddiem f'din it-taqsima). Tista' tibagħtilna mistoqsijiet jew talbiet oħrajn għall-għajnuna u nagħmlu l-almu tagħna sabiex inwieġbuk mill-aktar fis. Jekk ikollok xi talbiet urġenti għall-għajnuna dwar qtugħ tal-provvista tal-elettriku, xi tħassib dwar saħħa u sigurtà jew xi emerġenzi oħra, ġentilment nitolbuk tikkuntattjana bin-numru tal-assistenza tagħna 24/7, u mhux b'ittra elettronika.

Tista' wkoll tibagħtilna lmenti jew suġġerimenti bil-posta. Jekk tixtieq tibagħtilna ittra, nirrakkomandaw li tinkludi wkoll in-numru tat-telefown u anki l-indirizz elettroniku, sabiex inkunu nistgħu nwieġbuk aktar malajr.

B'responsabbiltà, aħna għandna d-dmir li nwieġbu l-ittri elettroniċi jew l-ittri postali mill-aktar fis, u f'kull każ, fi żmien sebat ijiem kalendarju. Jekk ikollna bżonn aktar ħin sabiex ngħinukom, nibagħtulek tweġiba provviżorja ħalli nżommuk aġġornat.

Permezz tas-sit elettroniku u l-medja soċjali

www.enemalta.com.mt

Tista' titlob informazzjoni jew għajnuna wkoll permezz tas-sit tagħna fuq l-Internet. Hawnhekk, tista' wkoll tirrapporta irregolaritajiet, bħal serq tal-elettriku, b'mod anonimu.

Dan is-sit fih tagħrif dwar is-servizzi u l-proġetti li nkunu qed naħdmu fuqhom, l-aħħar aħbarijiet dwar il-kumpanija tagħna, kopji tal-formoli tal-applikazzjoni għas-servizzi tagħna, u tagħrif dwar mezzi tal-medja soċjali li nkunu qed nużaw minn żmien għal żmien.

Żur is-sit tagħna wkoll biex tkun taf minn qabel dwar xogħlijiet ta' manutenzjoni u tisħiħ tas-sistema tad-distribuzzjoni tal-elettriku li jkunu jeħtieġu qtugħ fil-provvista f'lokalitajiet differenti.

Billi żżurna

Enemalta plc,
Customer Care,
Ċentru Amministrattiv,
Moll il-Knisja,
Il-Marsa MRS1571.

Tista' tiltaqa' mat-tim tal-assistenza tagħna billi żżur l-uffiċċju tagħna waqt il-ġranet tax-xogħol, mit-tmienja ta' filgħodu (08:00) sa nofsinhar (12:00) u mis-siegħa (13:00) sat-tlieta (15:00) ta' waranofsinhar. Fis-sajf, il-ħinijiet tal-ftuħ ikunu bejn it-tmienja ta' filgħodu (08:00) u nofsinhar (12:00). Hawnhekk, inkunu nistgħu nwieġbu l-mistoqsijiet tiegħek u ngħinuk tikseb is-servizzi jew l-għajnuna li tkun qiegħed tfittex.

=H21
VALLETTA 2
B1
B0
B2

3. KIF ISSIR KLIJENT TA' ENEMALTA

Ħafna drabi, issir klijent ta' Enemalta għall-ewwel darba meta tkun qiegħed tiżviluppa jew tixtri l-ewwel propjetà tiegħek. F'dan il-każ, jew ikollok bżonn tapplika għal servizz tal-elettriku ġdid, jew inkella taqleb servizz eżistenti f'ismek.

Biex titlob servizz tal-elettriku ġdid (Formola tal-Applikazzjoni Ae) jew biex tittrasferixxi servizz eżistenti f'ismek (Formola tal-Applikazzjoni F), inti mitlub timla l-formoli rispettivi, tehmeż id-dokumenti speċifiċi u tgħaddihom lil ARMS (irreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument għal aktar dettalji).

Dawn il-formoli tal-applikazzjoni jinsabu fis-sit ta' ARMS Ltd fuq **www.smartutilities.com.mt**. Aqra dawn il-formoli bir-reqqa, kif ukoll il-lista tad-dokumenti li għandna bżonn nirċievu sabiex inkunu nistgħu nipproċessaw l-applikazzjoni tiegħek. Il-formoli fihom ukoll tagħrif dwar it-tariffi applikabbli.

Trasferiment ta' kont eżistenti

Jekk qiegħed tixtri propjetà li diġà għandha provvista tal-elettriku, nitolbuk tiżgura li s-sidien ta' qablek jimlew u jiffirmaw miegħek il-partijiet relevanti tal-formola rispettiva u li jħallsu d-djun kollha pendenti fuq il-kont tas-servizz tal-elettriku sad-data tal-bejgħ. Jekk is-sidien tal-propjetà li qiegħed tixtri mingħandhom ma jħallsux il-kontijiet tal-ilma jew tal-elettriku pendenti, inti ma tkunx tista' taqleb il-kont f'ismek.

Sabiex nagħtuk konnessjoni ġdida

Jekk qiegħed tapplika għal servizz ġdid, kun ċert li ċ-ċirkwiti tad-dawl tiegħek jissodisfaw l-istandards u r-regolamenti meħtieġa, skont ir-Regolamenti fuq il-Provvista tal-Elettriku (S.L. 545.01), ir-Regolamenti dwar l-Installazzjonijiet Elettriċi (S.L. 545.24) u n-Network Code. Għandek bżonn ukoll tlesti spazju xieraq sabiex fih ninstallaw il-*fuse box*, il-*meter* u kull tagħmir ieħor meħtieġ biex noffrulek is-servizz. Dan l-ispazju għandu jkun kemm jista' jkun qrib tal-entratura tal-bini. F'ċerti każijiet, nistgħu nipprovdulek ukoll istruzzjonijiet speċifiċi dwar il-post fejn għandhom jitwaħħlu l-*fuse box* prinċipali u l-*meter*, skont il-liġijiet applikabbli.

Malli l-applikazzjoni tiegħek għal servizz ġdid tiġi pproċessata u t-tariffi applikabbli jitħallsu kollha, aħna nipprovdulek provvista

tad-dawl mill-aktar fis, propju fi żmien 21 jum kalendarju, dment li ma jkun hemm bżonn ebda żvilupp addizzjonali tas-sistema tad-distribuzzjoni tal-elettriku. Xogħlijiet ta' estensjoni u żvilupp ta' din in-*network* huma neċessarji meta titlob servizz ġdid f'żoni li jkun għadhom ma jintlaħqux mis-sistema eżistenti, jew meta l-kapaċità eżistenti jkollha bżonn titkabbar sabiex tilqa' għad-domanda tas-servizz li tkun qed titlob.

Dawn ix-xogħlijiet jistgħu jinkludu l-estensjoni jew l-installazzjoni ta' linji ġodda tal-elettriku jew *cables* ġodda taħt l-art, u kull apparat ieħor tad-distribuzzjoni tal-elettriku li jkun hemm bżonn sabiex nagħtuk provvista xierqa. F'sitwazzjonijiet bħal dawn, ikollna bżonn aktar ħin sabiex nagħtuk is-servizz meħtieġ, skont ix-xogħol involut.

Kultant nużaw ukoll apparat u materjali addizzjonali li jkunu meħtieġa speċifikament għall-konnessjoni ġdida tiegħek. Jekk jiġri hekk, nipprovdulek stima tal-ispejjeż meħtieġa fi żmien 30 ġurnata tax-xogħol, mid-data tal-validazzjoni tal-applikazzjoni. Malli tħallas dawn l-ispejjeż addizzjonali (f'ammont ta' żmien fiss), aħna nwettqu x-xogħlijiet neċessarji sabiex nagħtuk il-provvista tal-elettriku malajr kemm jista' jkun. Jekk ma taqbilx ma' dawn l-ispejjeż addizzjonali, għandek l-għażla li tirtira l-applikazzjoni tiegħek jew tirreferi l-każ għall-kunsiderazzjoni tar-Regolatur għas-Servizzi tal-Ilma u l-Enerġija. Malli l-applikazzjoni tiegħek tiġi rtirata, aħna nħallsuk lura t-tariffi li tkun ħallast, ħlief miżata għax-xogħol amministrattiv li jkun sar.

4. L-IMPENJI TAGĦNA LEJK

Livelli tas-Servizz

Aħna impenjati li nagħtuk servizz mill-aqwa, li jilħaq il-livelli stabbiliti mir-regolamenti applikabbli u standards internazzjonali.

Hawn taħt tista' ssib il-livelli tas-servizz tekniku tal-provvista tad-dawl li nipprovdulkom:

Vultaġġ tas-sistema

Is-sistema tad-distribuzzjoni tal-elettriku ta' Malta topera bil-vultaġġi nominali f'tabella 1:

Tabella 1: ***Vultaġġi nominali***

Vultaġġ baxx	230 V – minn *phase* għal *neutral* 400 V – minn *phase* għal *phase*
Vultaġġ medju	11,000 V (11 kV) 33,000 V (33 kV)

Tabella 2: ***Tolleranza fi stat stabbli***

Vultaġġ nominali	Tolleranza fi stat stabbli	Vultaġġ tal-impuls
230 V (single phase)	±10%	6 kV
400 V (bejn il-*phases*)	±10%	6 kV
11 kV (bejn il-*phases*)	+5, -5%	75 kV
33 kV (bejn il-*phases*)	+5, -10%	170 kV

L-inġiniera u t-tekniċi tagħna jissorveljaw u joperaw is-sistema tad-distribuzzjoni sabiex jaċċertaw li l-vultaġġ tal-provvista tiegħek iżomm ma' dawn il-livelli. Servizzi tal-elettriku residenzjali jingħataw provvista permezz tas-sistema ta' vultaġġ baxx. It-tolleranza ta' din is-sistema hija ta' 230 V +/- 10% (minn *phase* għal *neutral*). Il-vultaġġ li jirriżulta f'punti differenti tas-sistema jiddependi fuq bosta fatturi, imma huwa mistenni li jaqbel maċ-ċifri f'tabella 2, fi stat stabbli taħt kundizzjonijiet operazzjonali normali.

Frekwenza tas-sistema

Il-frekwenza nominali tas-sistema tal-vultaġġ hija 50 Hz. Aħna nimmiraw li nżommu t-tendenza tal-frekwenza kumulattiva, f'perjodu ta' 30 ġurnata, kemm jista' jkun qrib żero. Taħt kundizzjonijiet operattivi normali, il-valur medju tal-frekwenza mkejjel fuq medda ta' 10 sekondi għandu jkun fil-limiti ta':

- 50 Hz ± 1% (jiġifieri 49.5 sa 50.5 Hz) matul 99.5% tas-sena;
- 50 Hz -5/+4% (jiġifieri 47.5 sa 52.0 Hz) matul 100% tal-ħin.

Tista' tirreferi għal Taqsima 9 ta' dan id-dokument għal tagħrif dwar kif tirrapporta diffikultajiet tal-vultaġġ jew tal-frekwenza li jkunu qegħdin jaffettwaw is-servizz tiegħek.

Sigurtà u kontinwità tal-provvista

Aħna impenjati li nipprovdulek servizz tal-elettriku mingħajr qtugħ fil-provvista. Madankollu, xi drabi jkun hemm bżonn li

l-provvista tiegħek tintefa sabiex il-ħaddiema tagħna jkunu jistgħu jagħmlu xogħol ta' tiswija, manutenzjoni jew tisħiħ tan-*network* b'mod sikur.

Meta niżviluppaw sistemi tal-ġenerazzjoni u tad-distribuzzjoni tal-elettriku, aħna nfittxu li niksbu l-flessibiltà meħtieġa biex naċċertaw li, f'każ ta' ħsara f'parti tal-infrastruttura tagħna, ikun hemm konnessjonijiet alternattivi sabiex is-servizz tiegħek jiġi rrestawrat immedjatament. Enemalta tinvesti fi proġetti ta' tkabbir u mmodernizzar tas-sistemi tagħha b'mod kontinwu sabiex dan il-livell ta' flessibiltà jinżamm u jissaħħaħ.

Sabiex innaqqsu r-riskju ta' interruzzjonijiet mhux mistennija fis-servizz tiegħek minħabba ħsarat fis-sistema, aħna noperaw programm kontinwu ta' manutenzjoni metikoluża tal-ekwipaġġ tal-ġenerazzjoni u d-distribuzzjoni tagħna. F'ċerti każi, dan ix-xogħol ippjanat minn qabel jista' jseħħ biss jekk il-provvista tal-elettriku tiegħek tiġi interrotta temporanjament. Permezz ta' mezzi differenti, infittxu li ngħarrfuk dwar dawn it-tifjiet tal-provvista minn jumejn qabel. F'ċerti każijiet ikollna bżonn ninterrompulek il-provvista għal raġunijiet ta' sigurtà jew għal tiswijiet ta' emerġenza, u f'dawn is-sitwazzjonijiet jaf ma jkunx possibbli li ninfurmawk minn qabel. Lista aġġornata kuljum tax-xogħlijiet ta' manutenzjoni skedati għall-jiem li ġejjin tinsab fuq is-sit tagħna fuq **www.enemalta.com.mt**.

Permezz tas-sit tagħna, tista' wkoll tabbona ruħek għas-servizz tan-notifiki b'xejn. Malli tabbona u tkun għażilt it-toroq li tkun interessat fihom, aħna nibdew navżawk dwar interruzzjonijiet ippjanati tas-servizz minn tal-inqas jumejn qabel, permezz ta' messaġġ SMS u/jew b'ittra elettronika, skont l-għażla tiegħek.

Filwaqt li l-għan tagħna huwa li nevitaw kull interruzzjoni tal-provvista tiegħek, aħna nfittxu li inti ma tiġix affettwat minn aktar minn ħames interruzzjonijiet skedati ta' manutenzjoni kull sena.

Minkejja l-miżuri kontinwi ta' prevenzjoni li nieħdu, ikun hemm interruzzjonijiet tas-servizz li ma jkollniex kontroll fuqhom u li ma jistgħux jiġu evitati. Enemalta hija marbuta li tipprovdi l-ħaddiema tekniċi u l-ekwipaġġ meħtieġ f'kull ħin, sabiex

kull tiswijiet meħtieġa jsiru mill-aktar fis, mingħajr ma tiġi pperikolata s-saħħa u s-sigurtà tal-klijenti, tal-pubbliku u tal-impjegati tagħna.

Meta tiġi affettwat minn interruzzjoni mhux ippjanata, aħna nfittxu li nibagħtu t-timijiet ta' għajnuna teknika sabiex jagħtuk lura l-provvista mill-aktar fis; normalment fi żmien 24 siegħa. F'ċirkostanzi eċċezzjonali, bħal diffikultajiet kbar f'*substations* ewlenin jew infrastruttura kritika oħra, jaf ikun hemm bżonn aktar ħin. Fejn possibbli, jistgħu jsiru wkoll arranġamenti għal provvista alternattiva.

It-tekniċi tagħna jżommu lit-tim tal-assistenza lill-klijenti tagħna aġġornat dwar l-iżviluppi kollha sakemm il-provvista tiegħek tingħata lura. Tista' tirreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument għal dettalji ta' kif tista' tikkuntattja t-tim tal-assistenza lill-klijenti 24/7 tagħna.

Servizzi Relatati

Taf tiġi bżonn ukoll servizzi oħrajn tal-elettriku mill-Kumpanija tagħna. Ninsabu fid-dmir li noffrulek dawn is-servizzi bi prezz ġust u fi żmien raġjonevoli. Sabiex titlob wieħed minn dawn is-servizzi, ġentilment mitlub timla l-formola tal-applikazzjoni rispettiva u tissottomettiha lil ARMS kif spjegat f'Taqsima 2 ta' dan id-dokument. Kull formola tinkludi dettalji dwar ir-regolamenti relevanti u t-termini u l-kundizzjonijiet, kif ukoll lista ta' dokumenti li huma neċessarji għas-servizz li inti interessat fih. Aktar dettalji dwar it-tariffi għal dawn is-servizzi huma speċifikati fir-Regolamenti fuq il-Provvista tal-Elettriku (S.L. 545.01).

Lista sħiħa tas-servizzi tagħna hija disponibbli fuq is-sit ta' ARMS Ltd fuq **www.smartutilities.com.mt**. Hawn taħt tista' ssib uħud mill-aktar servizzi popolari li noffru:

Tibdil fis-servizz tad-dawl (Formola Be): Din il-formola tista' tintuża meta jkollok bżonn iżżid jew tnaqqas il-*load* tal-provvista tal-elettriku tiegħek, jew meta jkollok bżonn iċċaċlaq il-*meter* tal-elettriku tiegħek għal post ieħor fl-istess propjetà.

Tneħħija tas-Servizz (Formola Ce): Dan is-servizz huwa meħtieġ meta ma jkollokx aktar

bżonn il-provvista li nagħtuk u tkun tixtieq tneħħi l-*meter* u kwalunkwe tagħmir relatat. Din il-formola trid tiġi sottomessa dejjem meta bini provdut b'servizzi ta' Enemalta jkun se jitwaqqa'.

Devjazzjonijiet/*Gaiters*/Tifi ta' *Feeder* ta' Vultaġġ Baxx (Formola De): Permezz ta' dawn is-servizzi, aħna nistgħu ngħinuk billi niddevjaw jew ngħattu l-linji tal-elettriku viċin xi sit jew bini, sabiex inti tista' twettaq xogħol ta' manutenzjoni, twaqqigħ jew bini b'mod sikur. F'ċerti każi, tista' titlob ukoll li xi *wires* ta' vultaġġ baxx – li jgħaddu minn ġo sit/bini jew inkella minn ħdejhom – jintfew temporanjament, sabiex xogħol simili jitwettaq b'mod sikur.

Konnessjoni ta' installazzjoni ta' enerġija li tiġġedded mal-*grid* (Formoli CHP, PV u We, skont il-bżonn): Bħala l-operaturi tan-*network* tad-distribuzzjoni tal-elettriku, aħna responsabbli li nipprovdulek l-ekwipaġġ tal-*metering* u tal-konnessjoni neċessarju sabiex tkun tista' tuża l-ġeneraturi ta' enerġija li tiġġedded (bħal turbini tar-riħ jew pannelli fotovoltaiċi) u titma' l-elettriku fil-*grid*. Għal aktar tagħrif dwar il-proċess biex tqabbad dawn il-ġeneraturi mal-*grid*, żur is-sit tagħna jew ikkuntattja l-inġiniera li jieħdu ħsieb in-*network* fuq **resconsult.em@enemalta.com.mt**. Ġeneraturi konnessi mal-*grid* huma rregolati mir-Regolatur għas-Servizzi tal-Enerġija u tal-Ilma. Għal aktar informazzjoni dwar l-awtorizzazzjonijiet meħtieġa għal ġeneraturi ġodda, irreferi għall-formola tal-applikazzjoni ta' ARMS Ltd għal dan is-servizz jew żur **www.rews.org.mt**.

Kunfidenzjalità

Meta ssir klijent ta' Enemalta, inti taqbel li tipprovdina b'informazzjoni personali kemm dwarek innifsek kif ukoll dwar il-propjetà, il-familja, jew il-kumpanija tiegħek. Flimkien ma' ARMS, aħna impenjati li din l-informazzjoni tintuża biss fi proċeduri li huma direttament relatati mas-servizz li tkun qiegħed tirċievi skont il-provvedimenti tal-Att dwar il-Protezzjoni u l-Privatezza tad-Data. Inti żżomm id-dritt li taċċessa, tikkoreġi u, fejn applikabbli, tħassar data li għandha x'taqsam miegħek. ARMS u Enemalta jiggarantixxu proċessar ġust tad-data personali tiegħek.

Inħarsu l-Ambjent

Impenn ieħor tagħna huwa li nnaqqsu kemm jista' jkun l-impatti negattivi fuq l-ambjent. Għalhekk, l-operat tal-ġenerazzjoni u d-distribuzzjoni tal-elettriku tagħna huwa msejjes fuq sistema stretta tal-immaniġġjar tal-ambjent. Din il-proċedura tiżgura li nsegwu l-aħjar prattiċi – anki fuq livell internazzjonali – sabiex inħarsu l-ambjent u nikkontrollaw it-tniġġis. Barra minn hekk, taċċerta wkoll li aħna kontinwament nirrevedu l-operat tagħna sabiex dejjem innaqqsu aktar u aktar l-impatt tagħna fuq l-ambjent.

Is-sistema tagħna tal-immaniġġjar tal-ambjent hija ċċertifikata bl-istandard internazzjonali tal-ISO 14001:2015. Bħala parti mill-impenn tagħna lejk u għall-ġid tal-ġenerazzjonijiet ta' għada, kull sena nikkummissjonaw entitajiet internazzjonali u indipendenti sabiex jeżaminaw u jiċċertifikaw l-operat u s-servizzi tagħna u jikkonfermaw ir-riċertifikazzjoni ta' dan l-istandard prestiġġjuż.

viewingmalta.com - J. Azzopardi

5. IR-RESPONSABBILTAJIET TIEGĦEK

Aħna nifhmu li bħala klijent li tħallas għal servizz, m'intix mistenni tidħol f'impenji żejda sabiex tirċievi s-servizzi li jkollok bżonn. Madankollu, aħna niddipendu fuq l-appoġġ u l-kollaborazzjoni min-naħa tiegħek sabiex insostnu l-operat tagħna u nżommu livell xieraq ta' servizz. Nitolbuk ukoll iżżomm dejjem f'moħħok li kull servizz tal-elettriku jrid jintuża b'mod sikur u bil-galbu sabiex jonqos ir-riskju ta' ħsara jew ġrieħi.

Dettalji preċiżi tal-kont

Huwa ferm importanti li tavżana b'kull bidla li tagħmel lill-indirizz tal-kont (*account*) tiegħek, dettalji tal-kuntatt, jew kull tip ta' informazzjoni oħra li għandha x'taqsam mas-servizz tal-elettriku tiegħek. Jaf ma nkunux nistgħu nipprovdulek l-għajnuna amministrattiva jew teknika li tkun tixtieq jekk l-indirizz tal-kont tiegħek jew dettalji oħrajn relatati ma jkunux korretti jew aġġornati. Hija wkoll ir-responsabbiltà tiegħek li tgħarrafna dwar kull bidla fl-indirizz fejn tixtieq li tirċievi l-kontijiet tiegħek sabiex tiżgura li tkompli tirċievi t-talbiet ta' ħlasjijiet tagħna fil-ħin u tevita l-miżati dovuti għal pagamenti li jsiru tard jew xi konsegwenza oħra. Jekk tinnota li l-indirizz tal-kont jew tas-servizz tiegħek imsemmi fit-talbiet ta' ħlasijiet mhuwiex korrett jew li fih dettalji neqsin, jekk jogħġbok informa lil ARMS mill-aktar fis.

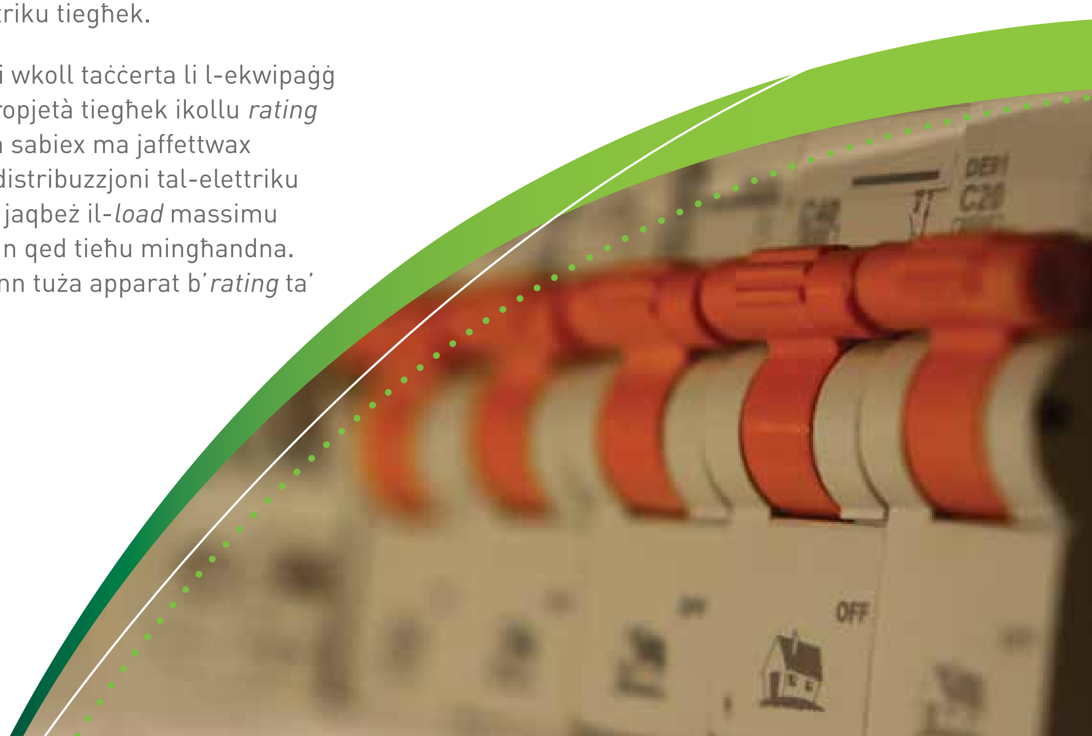
Ċirkwit sikur

Meta tapplika għal servizz ġdid tal-elettriku, nitolbuk tipprovdilna ċertifikazzjoni minn provveditur awtorizzat (elettriċista liċenzjat) u, fejn applikabbli, inġinier tal-elettriku awtorizzat. F'din iċ-ċertifikazzjoni għandek tikkonferma li ċ-ċirkwit intern tal-propjetà tiegħek josserva kull leġiżlazzjoni u regolament applikabbli, waqt li jsegwi l-aħjar prattiċi tal-inġinerija elettrika. Barra minn hekk, iċ-ċertifikazzjoni tikkonferma wkoll li ċ-ċirkwit ikun sikur u lest li jiġi enerġizzat. Inti dejjem tibqa' personalment responsabbli tas-sigurtà u tal-manutenzjoni ta' kull apparat elettriku fil-propjetà tiegħek, lilhinn mill-*meter* tagħna. Inti obbligat li minn żmien għal żmien tistaqsi lill-provveditur awtorizzat (elettriċista bil-liċenzja) u (fejn applikabbli) lill-inġinier tal-elettriku liċenzjat sabiex jittestjawlek u jiċċertifikawlek l-installazzjoni interna tiegħek. Jekk taħseb li hemm difett fis-sistema tal-elettriku tiegħek, itfiha mill-ewwel u qis li tiġi ċċekkjata minn elettriċista liċenzjat u, fejn applikabbli, inġinier awtorizzat.

Skont il-leġiżlazzjoni lokali (S.L. 545.24 Regolamenti dwar l-Installazzjonijiet

Elettriċi), inti obbligat taċċerta li s-sistema tal-elettriku tiegħek tkun protetta sew mill-effetti ta' diffikultajiet jew ħsarat interni kif ukoll esterni. Dawn is-salvagwardji jinkludu *circuit breakers* ta' *rating* xieraq, apparat protettiv għal vultaġġ eċċessiv u *residual current device* (salvavita) b'konnessjoni tal-*earth* effettiva. Huwa rakkomandat ukoll li tinstalla apparat xieraq li jħares il-propjetà tiegħek minn żidiet f'salt tal-enerġija, bħala protezzjoni addizzjonali minn diffikultajiet ikkawżati minn sajjetti jew inċidenti oħrajn inevitabbli. Nitolbuk li tikkonsulta provveditur awtorizzat (elettriċista liċenzjat), u, fejn applikabbli, inġinier tal-elettriku awtorizzat, sabiex taċċerta li dan it-tagħmir ta' protezzjoni jiġi inkluż b'mod tajjeb fis-sistema tal-elettriku tiegħek.

Inti responsabbli wkoll taċċerta li l-ekwipaġġ elettroniku fil-propjetà tiegħek ikollu *rating* ta' qawwa xierqa sabiex ma jaffettwax in-*network* tad-distribuzzjoni tal-elettriku b'mod ħażin jew jaqbeż il-*load* massimu tas-servizz li tkun qed tieħu mingħandna. Jekk ikollok bżonn tuża apparat b'*rating* ta' qawwa ogħla, kun ċert li l-ewwel titlob u tikseb is-servizz tal-elettriku rispettiv mill-proċedura relevanti tal-applikazzjoni (Irreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument). Apparat jew makkinarju elettroniku li jkollu *rating* 'il fuq minn 1.5 kW ma jistax jitqabbad mas-sistema tal-provvista tad-dawl jekk ma jkunx mgħammar biex jopera b'fattur tal-qawwa ta' mhux inqas minn 0.9 *lagging* bil-qawwa massima stabbilita. Provvedimenti speċjali dwar il-konnessjoni u l-istartjar ta' muturi kbar tal-elettriku huma inklużi fir-Regolamenti fuq il-Provvista tal-Elettriku (S.L. 545.01). Inti obbligat li ssegwi sew dawn il-provvedimenti sabiex tevita diffikultajiet lil klijenti oħrajn.



Żomm f'moħħok li l-elettriku jista' jkun perikoluż ferm, u kull tibdil fiċ-ċirkwiti għandu jitwettaq biss minn dawk li huma ċċertifikati għal dan x-xogħol. Kull ħsara fis-sistema tal-elettriku tista' tikkawża ħsarat, feriti gravi jew anke fatali.

Il-*meters* u l-apparat tagħna

Sabiex nipprovdulek provvista tal-elettriku, hemm bżonn li ninstallaw l-ekwipaġġ neċessarju, li jista' jinkludi l-*meters*, *fuse boxes* u *wires* kemm ġewwa kif ukoll barra l-propjetà tiegħek. Dan l-ekwipaġġ jibqa' dejjem propjetà ta' Enemalta. Madankollu jeħtieġ li sakemm dan l-apparat jibqa' fil-propjetà tiegħek, tħarsu minn kull forma ta' ħsara jew interferenza. Jekk tagħmel ħsara jew tinterferixxi dan l-ekwipaġġ elettriku ta' Enemalta, ġewwa jew barra l-propjetà tiegħek (anke l-linji mwaħħla mal-bini jew fuq arbli u l-*cables* ta' taħt l-art), tkun qed twettaq reat kriminali li jista' jwassal ukoll għat-tneħħija tas-servizz tiegħek u passi legali oħra.

Għandek taċċerta wkoll li l-ekwipaġġ ta' Enemalta fil-propjetà tiegħek ikun imħares minn kull użu ħażin jew vandaliżmu minn terzi. Enemalta żżomm id-dritt li taċċessa u teżamina l-apparat tiegħek kull meta jkun meħtieġ. Meta jkun meħtieġ li ssir manutenzjoni jew tiswijiet ta' xi ekwipaġġ ta' Enemalta fil-propjetà tiegħek, aħna nippruvaw ninfurmawk minn qabel sabiex tkun tista' tipprovdilna aċċess f'ħin tajjeb għalik. F'ċerti każijiet, però, nistgħu wkoll nikkuntattjawk sabiex isiru spezzjonijiet jew tiswijiet ta' emerġenza mingħajr ma navżawk minn qabel.

Evita l-irregolaritajiet

Bħala sid il-kont, inti responsabbli taċċerta li s-servizz tal-elettriku tiegħek ma jiġix affettwat minn irregolaritajiet. Huwa eċċezzjonalment perikoluż li jsir serq tal-elettriku jew tbagħbis tal-*meters* jew tagħmir ieħor ta' Enemalta, għaliex dan jista' jirriżulta f'feriti gravi jew anke fatali. Barra minn hekk, dan huwa wkoll reat serju. Ir-Regolamenti fuq il-Provvista tal-Elettriku (S.L. 545.01) jawtorizzaw lil Enemalta li timponi ħlasijiet sostanzjali lil kull min jinqabad jisraq l-elettriku.

M'intix awtorizzat testendi s-servizz tal-elettriku tiegħek sabiex jintuża fi propjetà, residenza, kumpanija jew kwalunkwe attività oħra, ħlief għall-użu jew il-propjetà mniżżla fil-formola li permezz tagħha tkun applikajt għas-servizz tiegħek. Ma tistax lanqas issellef is-servizz tal-elettriku tiegħek biex tissupplixxi propjetà oħra viċin fuq bażi temporanja, anke jekk il-propjetà tkun tiegħek ukoll.

Kull forma ta' tbagħbis, serq tad-dawl jew konnessjonijiet elettriċi illegali jistgħu jwasslu għall-qtugħ immedjat tas-servizz tal-elettriku involut (u kull servizz ieħor irreġistrat taħt ismek), kif ukoll pieni oħrajn u azzjonijiet legali skont il-liġi sabiex l-interessi ta' Enemalta jiġu ssalvagwardjati u l-ispejjeż tad-dawl misruq jiġu rkuprati.

Irrapporta d-diffikultajiet mill-ewwel

Jekk tinduna b'xi ħsarat li jsiru lill-ekwipaġġ ta' Enemalta, kemm fil-propjetà tiegħek kif ukoll f'xi post ieħor, għandek tinfurmana fil-pront sabiex inkunu nistgħu nagħmlu t-tiswijiet u l-ispezzjonijiet neċessarji. Jekk jogħġbok infurmana wkoll malli tinduna li l-provvista tal-elettriku tal-propjetà tiegħek ma tkunx qiegħda tingħata b'mod xieraq. Fejn possibbli, itfi l-iswiċċ prinċipali tal-provvista tal-elettriku tiegħek sakemm naslu fil-post u nagħtuk l-għajnuna teknika meħtieġa.

Inti wkoll responsabbli li tinfurmana jekk tinnota li l-*meter* tiegħek waqaf jaqra l-konsum, jew li mhuwiex jaqra l-konsum b'mod preċiż. F'dan il-każ, inti xorta waħda suġġett li tħallas għall-elettriku li tikkonsma, anki jekk dan ma jkunx irreġistrat minħabba tbagħbis jew ħsara. F'sitwazzjonijiet hekk, konsum mhux irreġistrat jiġi kkalkulat b'mod ġust u miżjud mal-kont tiegħek malli dan it-tnaqqis fil-qari jiġi kkonfermat.

Inħeġġuk ukoll tgħarrafna meta tinduna b'xi apparat tal-elettriku perikoluż jew bil-ħsara f'postijiet pubbliċi, sabiex inkunu nistgħu nintervjenu mill-aktar fis u nevitaw aktar konsegwenzi tekniċi, fosthom qtugħ tal-provvista tal-elettriku tiegħek jew ta' klijenti oħra.

Tmiem tas-servizz

Jekk tkun tixtieq twaqqaf il-provvista tal-elettriku tiegħek, inti mitlub tgħarraf lil ARMS billi timla l-formola applikabbli (irreferi għal Taqsima 4 ta' dan id-dokument) u billi tħallas id-djun kollha fil-kont tiegħek, sabiex inkunu nistgħu nżuru l-propjetà tiegħek u nneħħulek il-*meter* u kull ekwipaġġ relatat.

Jekk tabbanduna l-propjetà tiegħek mingħajr ma jitwaqqaf is-servizz, inti xorta waħda tkun suġġett li tħallas kull ammont dovut li jkun fadal, kif ukoll tariffi jew interessi oħrajn li jakkumulaw sakemm is-servizz jitwaqqaf kif suppost. Aħna nistgħu wkoll nieħdu passi oħra, hekk kif stipulat fil-liġi, sabiex inħarsu l-interessi tagħna. Barra minn hekk, ma tkunx tista' tapplika għal servizzi oħra tal-elettriku sakemm jitħallsu dawn id-djun kollha fuq il-kontijiet pendenti tiegħek.

6. IL-KEJL TAL-KONSUM TIEGĦEK

Il-konsum tal-elettriku tiegħek jitkejjel bil-*kilowatts* fis-siegħa (kWh; bl-Ingliż *kilowatt hour*). *Kilowatt* fis-siegħa huwa l-ammont ta' enerġija kkunsmat meta apparat tal-elettriku b'*rating* ta' 1,000 *watt* jinxtegħel għal siegħa. Fil-kont tiegħek, *kilowatt* fis-siegħa huwa rrappreżentat bħala unità (*unit*) waħda.

Klijenti b'livelli għoljin ta' konsum tal-elettriku li jkunu konnessi b'*cables* iddedikati biss għall-provvista tagħhom jirċievu l-qari tal-konsum fil-forma ta' *kilovolt-ampere* fis-siegħa (kVAh; bl-Ingliż *kilovolt-ampere hours*). Din l-unità tirrappreżenta qawwa elettrika ta' 1,000 *volt-ampere* ikkunsmata kontinwament għal temp ta' siegħa.

Il-konsum tal-elettriku jitkejjel permezz ta' *meters* installati fil-propjetà tiegħek. Aħna nkejlu l-konsum tad-dawl permezz ta' *smart meters* li kapaċi jittrażmettu tagħrif dwar il-konsum tal-elettriku tiegħek b'mod awtomatiku. *Smart meters* jipprovdulek infomazzjoni addizzjonali, bħal qari tal-konsum ta' jum wieħed biss. Dan il-qari tista' tiksbu billi sempliċiment tagħfas il-buttuna tal-*meter* u b'hekk tkun tista' tiċċekkja u tikkontrolla l-użu tal-enerġija tiegħek.

F'ċerti każijiet, jista' jkun li ARMS xorta jkollha bżonn tibgħatlek il-qarrej tal-*meter* jieħu nota tal-qari tal-konsum tal-i*smart meter* tiegħek sabiex jinħadimlek il-kont. Jekk ħadd ma jipprovdilna aċċess għall-propjetà tiegħek, il-qarrej tal-*meter* iħallilek nota li tindika appuntament għall-qari

tal-*meter* f'data oħra. Jekk anki dan it-tieni appuntament ma jirnexxix, issib nota titolbok tissottometti l-qari tal-*meter* lil ARMS fi żmien ħamest ijiem. Wara dan il-perjodu, xorta waħda tkun tista' tibagħtilna l-qari tal-*meter* sabiex titlob kont aġġornat, iżda jkollok bżonn tħallas miżata amministrattiva żgħira. Tista' tirreferi għas-sit ta' ARMS għal aktar informazzjoni dwar kif tista' tgħaddilna l-qari tal-konsum tiegħek.

Jekk għad għandek *meters* antiki installati fil-propjetà tiegħek, inti mħeġġeġ tgħarrafna sabiex dawn jinbidlu ma' *smart meter*. Sakemm dan il-meter jinbidel, il-qarrejja tal-*meters* ta' ARMS ikomplu jżuru l-propjetà tiegħek regolarment biex jinżamm rendikont tal-konsum tiegħek.

Flimkien ma' ARMS, aħna nistgħu noffrulek ukoll servizzi addizzjonali *online* li jkunu relatati mal-i*smart meter* tiegħek. Inżommukom aġġornati bid-dettalji dwar dawn is-servizzi.

Għal aktar informazzjoni dwar l-i*smart meters* tista' żżur is-sit tagħna.

Testijiet tal-*meter*

Jekk ikollok raġuni valida għaliex tissuspetta li l-*meter* tiegħek mhuwiex jaqra l-konsum tal-elettriku b'mod tajjeb, inti tista' tapplika għal test tal-*meter* billi tissottometti l-formola tal-applikazzjoni rispettiva, flimkien mal-ħlas tal-miżata applikabbli, lil ARMS, hekk kif spjegat f'Taqsima 2 ta' dan id-dokument. Aħna responsabbli li nittestjawlek il-*meter* u ngħarrfuk dwar ir-riżultat fi żmien 30 jum kalendarju mid-data tal-applikazzjoni għal das-servizz.

Jekk it-test jikkonferma li l-*meter* mhuwiex jirreġistra l-konsum sew, hekk kif speċifikat fir-Regolamenti fuq il-Provvista tal-Elettriku (S.L. 545.01), il-ħlas tal-miżata tal-applikazzjoni tat-test jingħatalek lura, waqt li tittieħed azzjoni immedjata sabiex il-*meter* jiġi rranġat jew mibdul. Enemalta titlob ukoll lil ARMS sabiex tirrevedi l-konsum tal-passat irreġistrat mill-*meter* u tirranġa l-kontijiet tiegħek skont kif meħtieġ.

7. ĦLAS TAL-KONTIJIET

Il-proċessi tal-ħruġ u l-ħlasijiet tal-kontijiet tal-elettriku jitmexxew minn ARMS.

Tariffi applikabbli

It-tariffi applikabbli għas-servizzi tal-elettriku huma rregolati mir-Regolamenti fuq il-Provvista tal-Elettriku (S.L. 545.01) u awtorizzati mir-Regolatur għas-Servizzi tal-Enerġija u l-Ilma. It-tariffi tal-elettriku jinkludu tariffa fissa annwali għas-servizz, kif ukoll rata tal-konsum skont kull unità tal-elettriku li tiġi kkunsmata. Dawn it-tariffi jvarjaw skont it-tip ta' servizz (residenzjali, domestiku jew nonresidenzjali), kif ukoll skont l-ammont ta' elettriku użat.

It-tariffi tagħna huma bbażati fuq konsum annwali u kumulattiv; madankollu, minħabba l-fatt li l-*meter* jinqara aktar spiss minn darba fis-sena, it-tariffi japplikaw fuq bażi prorata, skont in-numru ta' ġranet tal-perjodu ta' kull kont li tirċievi. Fejn applikabbli, din il-proċedura tapplika wkoll għall-ekoriduzzjoni.

Invoices u modi ta' ħlas

ARMS tfittex li tibgħatlek *invoices* (kontijiet) tal-elettriku kull xahrejn. Kull *invoice* ikun fiha:

- informazzjoni dettaljata dwar il-konsum propju tiegħek;
- pagamenti dovuti, kif ukoll taxxi u ħlasijiet oħra applikabbli;
- modi ta' ħlas disponibbli;
- data finali sa meta għandek tħallas;
- tagħrif dwar is-sorsi li minnhom jiġi ġġenerat l-elettriku li tuża u dwar l-impatt ambjentali tagħhom.

Irreferi għas-sit ta' ARMS għal aktar spjegazzjonijiet dwar kif jiġu kkalkulati l-*invoices* tiegħek.

F'xi każijiet, jekk għal xi raġuni ma nkunux nistgħu niksbu l-qari *attwali* tal-*meter* tiegħek, tista' tirċievi xi *invoices* ibbażati fuq stima tal-konsum. Kull diskrepanza bejn il-konsum imniżżel fil-kont ta' stima u l-qari propju tiġi rrikonċiljata malli l-qari tal-*meter* attwali jkun disponibbli. Tista' tirreferi għal Taqsima 6 ta' dan id-dokument għal aktar dettalji dwar il-qari tal-*meter*.

Meta, għal xi raġuni, ma nkunux nistgħu niksbu l-qari propju tal-*meter* tiegħek, aħna xorta nibagħtulek *invoice* ibbażata fuq stima tal-konsum. F'dawn il-każijiet, ARMS tfittex li tikseb il-qari attwali tal-konsum tiegħek u tibgħatlek kontijiet ibbażati fuq il-konsum attwali minn tal-inqas darbtejn fis-sena. Jekk tirċievi kontijiet ibbażati fuq stima, tista' tissottometti l-qari tal-*meter* tiegħek lil ARMS sabiex tirċievi *invoice* aġġornata bil-konsum attwali. Tista' żżur **www.smartutilities.com.mt** għal għażliet differenti dwar kif tista' tibgħat il-qari tal-*meter* lil ARMS. Permezz ta' dan is-sit, tista' wkoll tuża servizzi elettroniċi oħra marbuta mal-qari tal-*meter*, tagħrif dwar il-konsum ta' qabel u kif jitqabbel ma' dak preżenti u anke dwar il-kontijiet.

ARMS normalment tibgħatlek *invoices* bil-posta. Jekk tippreferi, ARMS tista' wkoll toffrilek li tibgħathomlok elettronikament.

Jeħtieġ li tħallas kull *invoice* sad-data tal-ħlas imniżżla sabiex tevita li teħel ħlasijiet u interessi addizzjonali. ARMS toffrilek modi differenti ta' ħlas għall-kumdità tiegħek u kull metodu huwa spjegat tajjeb fit-tagħrif li tirċievi ma' kull *invoice*.

L-aħjar metodu ta' ħlas

Il-mod ta' ħlas l-aktar irrakkomandat għall-klijenti b'servizzi tal-elettriku domestiċi u residenzjali huwa l-ħlas dirett mill-kont tal-bank tiegħek (*direct debit*). Permezz ta' dan is-servizz, inti tiżgura li tevita l-konsegwenzi ta' ħlas tard, kif ukoll tgawdi minn skont ta' 2% (jew €3, skont liema jkun l-ogħla) minn kull *invoice* li tirċievi. Il-ħlas tal-kont iseħħ awtomatikament mill-kont tal-bank tiegħek 15-il ġurnata wara li l-*invoice* tkun intbagħtitlek. Għal aktar tagħrif dwar kif tapplika għal dan il-metodu ta' ħlas vantaġġjuż, tista' tirreferi għall-informazzjoni pprovduta fl-*invoice* tiegħek, tikkuntattja lil ARMS, jew iżżur **www.smartutilities.com.mt**.

Il-ħlas bid-*direct debit* ma jnaqqaslek xejn mid-dritt li toġġezzjona dwar l-eżattezza tal-*invoices* tiegħek. Dan jiġi spjegat aktar 'il quddiem f'din it-taqsima. Xorta waħda tkun tista' titlob lil ARMS biex jiċċekkjaw u jirrevedu l-kontijiet tiegħek jekk temmen li għandhom jiġu kkoreġuti. Jekk it-talba tiegħek tiġi kkonfermata, inti titħallas lura skont kif meħtieġ.

Diffikultajiet fil-ħlas

Aħna nifhmu li kultant jista' jkun li ssibha diffiċli tħallas il-kontijiet fil-ħin. F'sitwazzjonijiet hekk, kun ċert li tikkuntattja

lil ARMS mill-aktar fis qabel id-data ta' ħlas speċifikata fl-*invoice* tiegħek, sabiex tfittex soluzzjonijiet alternattivi. Fost dawn l-għażliet, jista' jsir qbil li tħallas l-*invoices* tiegħek bin-nifs b'pagament kull xahar. Aġenti tal-għajnuna lill-klijenti ta' ARMS jgħinuk tidentifika l-aħjar għażla sabiex tħallas id-djun waqt li tevita kumplikazzjonijiet oħra.

Nuqqas ta' ħlas u sospensjoni tal-provvista tad-dawl

Jekk tonqos milli tħallas l-*invoices* fiż-żmien speċifikat, inti teħel ħlasijiet addizzjonali. Nibagħtulek notifiki biex infakkruk sabiex tħallas id-djun li jkollok fl-*invoices* li jkun imiss, kif ukoll avviż finali ta' sospensjoni li jinfurmak biex tħallas id-djun tiegħek fi żmien stipulat sabiex tevita li l-provvista tiegħek tiġi sospiża.

Sfortunatament, hemm sitwazzjonijiet fejn Enemalta u ARMS ma jkollhom ebda għażla oħra ħlief li jitolbu s-sospensjoni tal-provvista tiegħek. Dawn is-sitwazzjonijiet jinkludu:

(i) meta tonqos li tħallas il-kontijiet tiegħek jew li tilħaq arranġamenti ta' ħlas bin-nifs ma' ARMS;
(ii) meta ma żżommx mal-kundizzjonijiet ta' ftehim ta' ħlas bin-nifs billi ma tħallasx il-pagamenti;
(iii) meta ma tħallasx *invoice* li tkun tinkludi ħlasijiet għal konsum ta' elettriku mhux irreġistrat minħabba serq jew irregolaritajiet oħrajn.

Ħlief għas-sitwazzjonijiet (i) u (ii), qabel ma tinqatagħlek il-provvista, jintbagħatlek avviż ta' sospensjoni.

Dan l-avviż jinfurmak b'mod ċar meta l-provvista se tinqatagħlek. Javżak ukoll li l-provvista tkun tista' tingħatalek lura biss wara li tħallas id-djun kollha (jew tilħaq ftehim ta' ħlas bin-nifs ma' ARMS) kif ukoll tħallas il-miżati applikabbli biex tingħata lura l-provvista.

Malli tħallas, il-provvista tista' ddum sa 24 siegħa sakemm tingħata lura. Il-konnessjoni mill-ġdid tista' ddum anke aktar waqt sitwazzjonijiet ta' emerġenza, ngħidu aħna waqt kundizzjonijiet gravi tat-temp, jew meta t-tim li jagħti għajnuna teknika lill-klijenti jkollu bżonn jagħti prijorità lil talbiet aktar urġenti ta' klijenti oħra.

Din it-twissija finali ta' sospensjoni ma tintbagħatlekx jekk tonqos milli tħallas għal elettriku mhux irreġistrat minħabba serq (jew irregolaritajiet oħrajn) jew jekk ma tħallasx il-pagamenti ta' ftehim ta' ħlas bin-nifs. F'dawn iż-żewġ każijiet, nistgħu nissospendu l-provvista mill-ewwel.

Jekk ma tħallasx id-djun tiegħek u l-provvista tiġi sospiża, ir-rikonnessjoni tista' sseħħ biss malli tilħaq il-kundizzjonijiet imsemmija fl-avviż tas-sospensjoni, li jinkludu l-ħlas tad-djun pendenti u l-interess akkumulat (jew ftehim ta' ħlas bin-nifs) kif ukoll il-miżati applikabbli għal ħlas tard u biex tingħata lura l-provvista.

Il-qtugħ tal-provvista ma jneħħilekx l-obbligu li tħallas il-kontijiet li jkun għad fadallek. Jekk l-ammonti dovuti ma jitħallsux, aħna nieħdu aktar passi sabiex niżguraw li d-djun jitħallsu. Jekk il-kont tiegħek jibqa' sospiż għal aktar minn sitt xhur, malli tħallas id-djun dovuti, ikollok bżonn tipprovdi, spejjeż tiegħek, ċertifikazzjoni teknika tas-sistema interna tal-elettriku tiegħek minn provveditur awtorizzat (elettriċista liċenzjat) jew (skont kif meħtieġ) inġinier tal-elettriku awtorizzat, sabiex il-provvista tingħatalek lura.

Jekk ikun hemm diversi okkażjonijiet fejn ma tħallasx l-*invoices* fil-ħin, aħna nżommu d-dritt li nintroduċu miżuri addizzjonali sabiex nissalvagwardjaw l-interessi tagħna.

Tista' tirreferi għar-Regolamenti fuq il-Provvista tal-Elettriku (S.L. 545.01) jew iżżur **www.smartutilities.com.mt** għal aktar dettalji.

Mistoqsijiet u nuqqas ta' qbil dwar il-kontijiet

ARMS impenjata li taċċerta li l-*invoices* li tirċievi huma preċiżi u li jinftiehmu faċilment. Jekk għandek xi mistoqsijiet dwar dawn il-kontijiet, tista' tikkuntattja lil ARMS (irreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument) sabiex tingħata spjegazzjoni.
Jekk taħseb li l-*invoices* tiegħek jeħtieġ li jiġu rriveduti, inħeġġuk tavża lil ARMS immedjatament. Aħna nirrakkomandawlek tħallas l-ammont li temmen li int verament infaqt sakemm din il-problema tiġi solvuta. B'hekk jiġu evitati l-konsegwenzi ta' nuqqas ta' ħlas li jissemmew hawn fuq, jekk jinstab li t-talba tiegħek ma kinitx ġustifikata.

Jekk ikollok argumenti validi u raġjonevoli għaliex m'intix taqbel mal-*invoice*, aħna nevitaw li naqtgħulek il-provvista sakemm id-diffikultà tiġi ċċarata. Madankollu, jekk in-nuqqas ta' qbil ma jkunx ġustifikat, inżommu d-dritt li nieħdu kull pass applikabbli bil-liġi, fosthom is-sospensjoni tal-provvista, sabiex nirkupraw l-ispejjeż dovuti.

Jekk naqtgħulek il-provvista minħabba nuqqas ta' ħlas jew xi irregolarità oħra, it-tariffi applikabbli tas-servizz xorta jibqgħu applikabbli u jiżdiedu fl-*invoices* tiegħek, anki waqt li s-servizz ikun sospiż.

Jekk ma tkunx sodisfatt bir-reviżjoni ta' ARMS dwar l-ammonti dovuti minnek, tista' tikkunsidra metodi oħra li noffrulek sabiex l-ilment tiegħek jiġi meqjus. Irreferi għal Taqsima 9 ta' dan id-dokument għal aktar informazzjoni.

Tneħħija ta' responsabbiltà

Jitneħħielek l-obbligu li tkompli tħallas il-miżati tas-servizz u l-ħlasijiet tal-konsum biss meta ssegwi l-proċedura rispettiva sabiex jitwaqqaflek is-servizz (Formola tal-Applikazzjoni Ce – irreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument għal aktar informazzjoni dwar kif takkwista u tissottometti din il-formola). Permezz ta' din il-proċedura, int tista' titlob għat-tneħħija tal-*meter* tal-elettriku u kull apparat relatat, waqt li tħallas id-djun kollha marbuta mas-servizz. Jekk tabbanduna l-propjetà tiegħek mingħajr ma twaqqaf is-servizz permezz ta' dan il-proċess, xorta waħda tibqa' responsabbli li tħallas il-miżati tas-servizz, kif ukoll l-elettriku li jista' jiġi kkunsmat minn terzi persuni.

enemalta
CONTROL CENTRE

8. SERQ U IRREGOLARITAJIET OĦRA

Jekk tinqabad tisraq l-elettriku jew tikseb provvista irregolari tal-elettriku b'xi mod ieħor, aħna obbligati li immedjatament nirrappurtaw il-każ tiegħek lill-Pulizija għal aktar investigazzjoni.

Malli xi irregolarità tiġi identifikata, is-servizz tiegħek jista' jiġi sospiż u tintalab tħallas il-miżati applikabbli tal-qtugħ u r-rikonnessjoni mill-ġdid. Jaf ikollna bżonn xogħol addizzjonali sabiex inneħħu l-irregolarità, anki jekk dan ikun jinsab fl-apparat installat fil-propjetà tiegħek. Inti tirċievi kont għall-ispejjeż kollha li l-kumpanija tkun għamlet biex tneħħi dawn l-illegalitajiet.

Malli dawn l-irregolaritajiet jieqfu, aħna nikkalkolaw stima ta' kemm jiswa l-elettriku misruq, u tirċievi kont bl-ammont dovut.

Barra minn hekk, inti tintalab tħallas ukoll il-penali applikabbli għas-serq tal-elettriku.

Inżommu d-dritt li nħallu l-provvista tiegħek maqtugħa sakemm inkunu sodisfatti li kull irregolarità tneħħiet, u li l-ħlasijiet, penali u tariffi relatati mas-serq tal-elettriku jkunu tħallsu, hekk kif titlob il-liġi.

9. EMERĠENZI U APPOĠĠ

It-timijiet li joffru għajnuna teknika lill-klijenti u għajnuniet oħrajn huma kontinwament imħarrġa sabiex jgħinuk meta tgħaddi minn diffikultajiet fl-użu tas-servizzi tagħna. Huwa essenzjali li l-ħaddiema tagħna jkollhom imġiba tajba u jkunu lesti li jifhmu u jgħinu lill-klijenti f'kull waqt, sabiex jaċċertaw li tkun sodisfatt bl-għajnuna li jagħtuk. B'mod simili, aħna napprezzaw turija ta' rispett indaqs min-naħa tiegħek lejn il-ħaddiema tagħna, anki jekk tkun qiegħed tesperjenza diffikultajiet fis-servizzi tagħna.

Taqsima 2 ta' dan id-dokument tispjega l-mezzi differenti li bihom tista' tikkuntattjana. Jekk jogħġbok, dejjem żomm dawn id-dettalji fil-qrib sabiex tkun tista' tilħaqna immedjatament meta jkollok bżonn l-għajnuna tagħna.

Qtugħ tal-provvista u emerġenzi tekniċi oħrajn

Jekk il-provvista tal-elettriku tiegħek tinqata', għandek iċċempel il-linja tal-għajnuna lill-klijenti tagħna 24/7 fuq **8807 2224**. Irreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument għal aktar dettalji. It-tim li jgħin lill-klijenti tagħna lest jiggwidak permezz ta' numru ta' passi sabiex tagħraf il-kawża tal-qtugħ tal-provvista. Dan jista' jkun minħabba

ħidmiet ta' manutenzjoni tan-*network* fl-inħawi tal-propjetà tiegħek, minħabba nuqqas ta' ħlas ta' kontijiet, difetti jew ħsarat fiċ-ċirkwit intern li jkollok, jew minħabba ħsarat fis-sistema tad-distribuzzjoni tal-elettriku.

Meta tirrapporta qtugħ fil-provvista, nistgħu ninfurmawk li aħna diġà mgħarrfin dwar dan il-qtugħ fl-inħawi tiegħek u li t-tekniċi tagħna qed jaħdmu sabiex jirrestawraw il-provvista. F'każijiet oħrajn – pereżempju, jekk problema teknika taf tkun qed taffettwa l-provvista tal-propjetà tiegħek biss, nibagħtulek it-tim ta' għajnuna teknika sabiex jidentifika l-ħsara u jirrestawra l-provvista mill-aktar fis.

Tista' tikkuntattjana wkoll sabiex ngħinuk b'diffikultajiet oħrajn relatati, bħal:

- rapporti ta' konnessjonijiet dgħajfin, dawl ipetpet jew kwalunkwe diffikultà teknika oħra fil-provvista tal-elettriku;
- rapporti ta' apparat tad-distribuzzjoni tal-elettriku li jkun perikoluż jew bil-ħsara, bħal *wires* tal-elettriku maqtugħin, linji mdendlin fil-baxx, *brackets* tal-*wires* maqlugħa, u xrar;
- talbiet għal għajnuna ta' emerġenza jew biex tinqatagħlek il-provvista minħabba ħsarat gravi fil-propjetà tiegħek (bħal nirien);
- rapporti ta' diffikultajiet bil-*meter*, ngħidu aħna xi meters li waqfu jirreġistraw il-konsum, *meters* li qegħdin jirrekordjaw wisq jew ftit konsum, u siġilli neqsin jew maqtugħin tal-*meter*.

Livelli tas-servizz

Jekk taħseb li l-livelli tal-vultaġġ u tal-frekwenza tas-servizz tagħna mhumiex fil-limiti speċifikati f'Taqsima 4 ta' dan id-dokument, inti mħeġġeġ tirrapporta t-tħassib tiegħek lit-tim li jgħin lill-klijenti tagħna immedjatament (irreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument), u r-rapport tiegħek jiġi investigat f'temp ta' 30 jum kalendarju. Jekk ikun hemm bżonn xi intervent sabiex negħlbu d-diffikultajiet tiegħek, infittxu li nwettquhom fi żmien 30 jum kalendarju wara l-għeluq tal-investigazzjonijiet, sakemm ma jkunx hemm bżonn xogħlijiet estensivi ta' żvilupp tan-*network* tad-distribuzzjoni tal-elettriku. Meta tirraporta diffikultajiet fil-livelli tas-servizz tal-elettriku, nistgħu nitolbuk tgħaddilna

ċertifikat ta' test tal-installazjoni interna tiegħek, iffirmat minn provveditur awtorizzat (elettriċista liċenzjat) jew, fejn applikabbli, inġinier tal-elettriku awtorizzat.

Negħlbu d-diffikultajiet

Jekk m'intix kuntent b'xi servizz tagħna jew bil-livell tal-għajnuna li nipprovdulek, jekk jogħġbok infurmana u agħtina l-opportunità li ntejbu l-esperjenza tiegħek. Ikkuntattjana b'ittra elettronika, ċemplilna, jew żur l-uffiċċji tat-tim ta' għajnuna lill-klijenti tagħna sabiex inkunu nistgħu nieħdu l-passi meħtieġa u ntejbu s-servizzi tagħna, filwaqt li nevitaw li nirrepetu sitwazzjonijiet simili ma' klijenti oħrajn.

Filwaqt li nifhmu d-diżappunt tiegħek, ġentilment nitolbuk tibqa' kalm u tispjega d-diżappunt tiegħek b'rispett. Ftakar li jaf ma nkunux dejjem kapaċi nipprovdulek soluzzjoni mill-ewwel, speċjalment jekk tkun qiegħed tikkuntattjana bit-telefown. Madankollu, aħna responsabbli li nagħtuk tweġiba f'ammont ta' żmien raġjonevoli, u li ninfurmawk dwar il-passi li ttieħdu sabiex negħlbu d-diffikultajiet tiegħek.

Talbiet għad-danni

Jekk tħoss li wieħed mis-servizzi, mill-operat jew l-impjegati tagħna għamlu ħsarat lill-propjetà tiegħek, tista' tgħaddilna Applikazzjoni għal Talba għad-Danni lit-tim ta' għajnuna lill-klijenti tagħna (irreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument għal aktar dettalji). Aħna ninvestigaw it-talba tiegħek

filwaqt li neżaminaw il-fatti dwar il-każ u r-regolamenti relatati. Jekk nikkonfermaw li aħna responsabbli tal-ħsarat li sofrejt skont il-leġiżlazzjoni applikabbli, noffrulek kumpens xieraq.
Tista' ssib aktar dettalji dwar il-proċedura tagħna għall-kumpens fil-Formola tal-Applikazzjoni għal Talba tal-Danni, disponibbli fuq is-sit tagħna **www.enemalta.com.mt**.

Talbiet li mhumiex raġjonevoli jew iġġustifikati, jew talbiet li mhumiex sostnuti bl-evidenza dokumentata tal-ħsarat involuti, ma jistgħux jiġu kkunsidrati.

Bord ta' Konsultazzjoni

Jekk ma taqbilx mad-deċiżjoni tagħna dwar it-talba għad-danni tiegħek, dwar il-kontijiet li tirċievi, jew kwalunkwe diffikultà oħra marbuta mas-servizzi tagħna, tista' tressaq il-każ tiegħek quddiem Bord ta' Konsultazzjoni indipendenti.

Tista' tissottometti l-appell tiegħek lill-Bord Konsultattiv billi tissottometti l-Formola tal-Bord ta' Konsultazzjoni (disponibbli fuq is-sit tagħna) lit-tim li jgħin lill-klijenti tagħna (irreferi għal Taqsima 2 ta' dan id-dokument għal aktar dettalji).

Il-Bord jista' jirrevedi każijiet li jinvolvu ammonti ta' kumpens sa massimu ta' €3,500. Huwa jagħtik opportunità tispjega l-każ tiegħek qabel ma jiġu kkunsidrati l-perspettivi tal-persuni kollha involuti, fosthom Enemalta u ARMS. Il-Bord imbagħad jippubblika rapport bir-rakkomandazzjonijiet tiegħu fi żmien ftit ġimgħat.

Aħna nikkunsidraw ir-rakkomandazzjonijiet ta' dan il-bord u nieħdu l-passi xierqa, kif ikun hemm bżonn. Inti tirċievi kopja ta' dawn ir-rakkomandazzjonijiet ukoll.

Tista' wkoll tikkunsidra li tissottometti l-ilment tiegħek sabiex tingħata riżoluzzjoni mir-Regolatur għas-Servizzi tal-Enerġija u tal-Ilma, bħalma hu speċifikat fir-Regolamenti dwar il-Proċeduri għad-Determinazzjoni ta' Kwistjonijiet (S.L. 545.30).

10. RIKONOXXIMENT TA' SERVIZZ TAJJEB

Jekk tkun impressjonat bil-livell tas-servizz tal-ħaddiema tagħna, inħeġġuk li tgħidilna. Kritika pożittiva mhux biss tagħtina ċ-ċans li nirrikonoxxu l-impenn tal-impjegati involuti, iżda wkoll nispiraw lil ħaddiema oħrajn jagħmlu l-istess. Fl-istess waqt, inkunu nistgħu nagħrfu aħjar liema prattiċi għandhom jiġu mħeġġa u appoġġjati.

Ibagħtilna dwar l-esperjenza tajba li kellek, jew kwalunkwe suġġeriment għat-titjib tas-servizzi tagħna, b'ittra elettronika fuq **customercare.em@enemalta.com.mt**. Ftit minuti minn ħinek iħallu impatt qawwi għaliex tkun qiegħed tgħinna nimmotivaw l-impjegati tagħna sabiex jipprovdu servizz aħjar lill-klijenti kollha.

enemalta

energise your ideas

✆ 8007 2224

www.enemalta.com.mt