



IL-KUMMISSJONI
EWROPEA

Brussell, 29.11.2012
COM(2012) 698 final

GREEN PAPER

Suq integrat għall-konseja tal-pakketti għat-tkabbir tal-kummerċ elettroniku fl-UE

(Test b'rilevanza għaż-ŻEE)

1. Introduzzjoni

Il-kummerċ elettroniku huwa ġeneralment rikonoxxut bħala kontributor ewlieni għat-tkabbir ekonomiku u għal livelli oġhla ta' okkupazzjoni fl-Unjoni Ewropea¹. Il-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni dwar il-kummerċ elettroniku u s-servizzi onlajn² tidentifika l-konsenja ta' oġġetti mixtrija onlajn bħala waħda mill-hames prijoritajiet ewlenin biex tinghata spinta lill-kummerċ elettroniku sal-2015 u l-importanza tagħha kienet imtennija mill-Kunsill tal-Unjoni Ewropea u l-Parlament Ewropew³. Il-konsenja hija tabilhaqq kruċjali peress li għandha impatt sostanzjali fuq l-iffaċilitar tal-kummerċ elettroniku u hija element ewlieni biex tinbena l-fiduċja bejn il-bejjieġha u x-xerrejja⁴.

Ir-relazzjoni kummerċjali – u b'mod aktar ġenerali – dik ekonomika bejn il-bejjieġha elettroniċi u l-konsumaturi hija kkaratterizzata minn sensiela ta' operazzjonijiet ta' loġistika kumplessi. It-terminu 'konsenja' kif użat f'dan id-dokument jirreferi għat-trasportazzjoni ta' oġġetti fiżiċi ordnati onlajn sal-punt tad-destinazzjoni finali tal-konsenja meta jilhqu lill-konsumatur aħhari. Ħafna operaturi għandhom rwol f'dan il-proċess ta' konsenja. Dan id-dokument jirreferi għalihom bħala "operaturi tal-konsenja" u jinkludu: trasportaturi, operaturi tas-servizzi postali u express, u fornituri oħra ta' loġistika. Għall-finijiet ta' din il-Green Paper, pakkett hawnhekk huwa ddefinit fis-sens l-iktar wiesa' u jinkludi l-oġġetti kollha li jiżnu sa 30 kg⁵.

Il-mod li bih jinxtraw l-oġġetti u jiġu kkunsinjati fl-Ewropa bħalissa għaddej minn bidla mgħaġġla u fundamentali. Peress li l-konsumaturi tal-UE qed ifittxu u jixtru dejjem iktar onlajn, partikolarment xiri transfruntiera, hemm bżonn dejjem ikbar ta' sistema tal-konsenja li tissodisfa l-aspettattivi tagħhom u li taħdem mingħajr intoppi biex tiffaċilita l-hajja ta' kuljum tagħhom u b'hekk tiġġenera iktar fiduċja fil-kummerċ elettroniku u jizjed l-użu tiegħu⁶. Il-prestazzjoni u l-affordabbiltà tas-sistema tal-konsenja huma wkoll katalizzaturi ewlenin tas-sostenibbiltà tal-mudelli tan-negozju ta' hafna SMEs u b'mod partikolari tal-hila tagħhom li jaqdu lill-konsumaturi. Peress li l-SMEs huma l-ixpruni tal-innovazzjoni u t-tkabbir fl-Ewropa⁷, it-titjib tas-sistema kumplessiva tal-konsenja għall-

¹ L-ekonomija tal-internet wasslet għal kwazi 21 % tat-tkabbir fil-PDG fl-aħħar hames snin. Tiġġenera wkoll 2.6 impjiegi għal kull sensja u f'xi perjodi tammonta wkoll għal 25 % tal-holqien nett tal-impjeg (COM(2011) 942 finali)

² "Qafas koerenti għall-bini ta' fiduċja fis-Suq Uniku Diġitali tal-kummerċ elettroniku u tas-servizzi online", COM(2011) 942 finali.

³ Kunsill tal-UE, Konkluzjonijiet dwar is-Suq Uniku Diġitali u l-Governanza tas-Suq Uniku, 31 ta' Mejju 2012; Riżoluzzjoni (P7_TA82010)0320 tal-21 ta' Settembru 2010 dwar l-ikkompletar tas-suq intern għall-kummerċ elettroniku.

⁴ 42 % tan-negozji onlajn fir-Renju Unit jagħtu prijorità lis-servizzi mtejbja tal-konsenja meta mqabbla mat-18 % għal investiment fi broadband iktar veloċi.

⁵ Fil-qosor, kwanlunkwe oġġett żgħir li tista' timmanigġah persuna waħidha.

⁶ 66% tax-"xiri abbandunat" huwa kkawżat minn fatturi ta' konsenja '2011 consumer trends in multi-channel retailing', Royal Mail

⁷ Skont l-istimi tal-FTI Consulting, il-bejjieġha ż-żgħar jammontaw għal 22 % tal-volumi tal-kummerċ elettroniku transfruntiera. Skont stimi tal-Eurostat, iktar minn kwart tal-intraprizi kollha jibagħtu ordnijiet ta' kummerċ elettroniku lill-pajjiżi oħra tal-UE : minn dawn, 23 % huma intraprizi żgħar, 41 % intraprizi kbar u 33 % intraprizi medji.

oggetti ordnati onlajn fl-Ewropa tkun mistennija li thalli rizultati sinifikanti hafna f' termini ta' tkabbir u impjeggi⁸.

Hafna stharrig u rapporti tal-industrija⁹ kif ukoll intervisti ma' diversi partijiet interessati li saru matul il-preparazzjoni ta' din il-Green Paper jikkonvergu u jikkonfermaw l-analizi tas-servizzi tal-konsenja kif ipprezentati fil-Komunikazzjoni dwar il-kummerç elettroniku u s-servizzi onlajn.

Il-konsenja transfruntiera hija meqjusa bhala ostaklu minn 57 % tal-bejjiegha¹⁰, filwaqt li 46.7 % tal-konsumaturi jiddikjaraw li huma mhassbin dwar il-konsenja fi tranzazzjonijiet transfruntiera. It-thassib dwar il-konsenja u dak relatat mar-ritorn ta' prodotti huma l-aktar żewġ elementi ta' thassib fir-rigward tax-xiri onlajn¹¹. Oggetti li ma jgħux konsenjati, dawk bi hsara jew mitlufa u spejjeż għoljin hafna għall-konsenja huma wkoll fost l-iktar għaxar elementi ta' thassib tal-konsumaturi, li jikkontribwixxu għal fiduċja baxxa tal-konsumatur fil-kummerç elettroniku transfruntiera. Konsumaturi fiduċjuzi se jkunu inklinati dejjem iktar biex jixtru onlajn jekk ikunu kunfidenti li x-xiri tagħhom se jasal f'kundizzjoni tajba, fil-perjodu ta' żmien avżat u jekk ikun hemm proċeduri faċli għar-ritorn tal-prodotti¹². Id-disponibbiltà ikbar u l-użu ta' teknoloġiji ġodda joffru sensiela ġdida ta' opportunitajiet li jtejbu l-kwalità tas-servizzi tal-konsenja kif ukoll is-sodisfazzjoni tal-konsumaturu. Il-holqien u t-tkabbir ta' netwerks soċjali kellhom ukoll impatt sinifikanti fuq il-mod li bih il-konsumaturi jinteragixxu ma' ditti u jixtru oggetti onlajn. Mezzi innovattivi ta' komunikazzjoni elettronika bejn il-bejjiegha elettronici, il-fornituri tas-servizzi u l-konsumaturi jistgħu jikkontribwixxu għal konsenja u proċessi ta' ritorn ta' prodotti iktar effiċjenti u konvenjenti u perċezzjoni ta' kwalità oghla. Funzjonament aħjar tas-suq tal-kummerç elettroniku se jwassal għal benefiċċji reciproċi tangibbli għall-konsumaturi u l-SMEs, kif ukoll għall-atturi u s-setturi tal-industrija kollha involuti fl-attività tal-kummerç elettroniku.

⁸ Studju mwettaq mis-Civic Consulting jistma li l-UE mhux qed tisfrutta l-potenzjal tal-kummerç elettroniku: il-gwadanji totali fil-benessri għall-konsumaturi tal-UE minn sitwazzjoni ipotetika fejn is-sehem tal-kummerç elettroniku fil-kummerç totali fil-livell tal-konsumatur se jkun 15 % (minflok 3.5% tal-livell tal-2010) huma stmati li jammontaw għal EUR 204.5 biljun fis-sena jew 1,7 % tal-PDG tal-UE.

⁹ "Focus on the Future" minn BCG, Mejju 2012; IMRG; ACSEL; "Intra-community cross-border parcel delivery", FTI 2011; Set of national On line barometers minn E-bay; "The evolution of the European Postal market since 1997", ITA/ WIK 2009; IPC Cross border E-commerce report 2010, Eurobarometer, "Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods", Civic 2011.

¹⁰ Eurobarometer, Business attitude Towards cross-border sales and consumer protection, Analytical report, Flash Eurobarometer 224, Lulju 2008, Kapitolu 2, taqsima 2.1, paġna 21

¹¹ "Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods", Civic Consulting, Settembru 2011, pġ 132

¹² Stharrig riċenti li sar fir-Renju Unit jindika li kważi 65 % ta' dawk li wiegħbu semmew li r-riskju ta' oggetti li ma jaslux (minhabba li ma jkun hemm hadd id-dar biex jirċivihom) iżommhom lura milli jixtru onlajn. Perjodi ta' żmien wisq vagi għall-konsenja u r-riskju li l-oggett jista' ma jasalx fil-hin huma wkoll ta' thassib għal madwar 43 % ta' dawk li wiegħbu. ("A study of online fulfilment requirements", IMRG UK Consumer Home Delivery Review 2012).

L-importanza tat-trasportazzjoni u l-konsenja hija amplifikata iktar fil-kuntest internazzjonali. Peress li iktar konsumaturi qed jixtru mill-Asja u l-Paċifiku u mill-Amerika ta' Fuq, u iktar bejjiegha elettronici Ewropej iridu jespertaw lejn dawn ir-reġjuni, il-flussi tal-kummerċ bejniethom qed jizjedu drastikament. F'dan il-kuntest, it-trasportazzjoni u l-elementi tal-konsenja huma saħansitra iktar kumplessi, u joħolqu sett addizzjonali ta' kwistjonijiet ta' thassib u kunsiderazzjonijiet dwar is-sigurtà u jirrapprezentaw sfida ewlenija iżda wkoll opportunità unika għall-iżvilupp tal-kummerċ elettroniku Ewropew u speċjalment għall-SMEs¹³

Id-disinn iktar xieraq tal-katina tal-konsenja għall-kummerċ elettroniku fl-UE, ikollu wkoll implikazzjonijiet pozittivi għal għadd ta' oqsma politici bħal:

- **Koeżjoni:** il-benefiċċji tal-kummerċ elettroniku isiru aċċessibbli għaċ-ċittadini u n-negozji kollha, irrispettivament mid-daqs tagħhom, permezz ta' operazzjonijiet tal-konsenja li jaħdmu tajjeb fl-Ewropa kollha.
- **Impjiegi:** jiġu żgurati kundizzjonijiet responsabbli tal-impjiegi fis-settur tal-konsenja, li jopera taht pressjonijiet intensi biex inaqqsu l-ispejjeż u jzidu l-flessibilità.
- **Innovazzjoni:** jiġi promoss l-użu mifrux ta' teknoloġiji tal-informazzjoni godda fis-sistemi tal-konsenja li jkollhom benefiċċju immedjat għaċ-ċittadini u n-negozji kollha, u li jkunu adattati għall-ambjent gdid tal-midja soċjali.
- **Ambjent:** jiġu promossi l-iżvilupp sostenibbli u logistika tal-konsenja ottimizzata li jippermettu iktar iffrankar tal-enerġija u tnaqqis kumplessiv ta' esternalitajiet negattivi.
- **Kompetittività tal-industrija Ewropea:** nibnu fuq l-elementi b'saħħithom tal-industrija Ewropea (bejjiegha elettronici u operaturi tal-konsenja) biex ikun promoss l-investment f'network Ewropew tal-konsenja li jaffaċċja kompetizzjoni intensa fl-ambjent internazzjonali

Din il-Green Paper teżamina kif qed jevolvu l-kummerċ elettroniku u s-swieq tal-konsenja fl-Ewropa, tesplora x'inhu meħtieġ għall-ħolqien tas-Suq Uniku għall-konsenja, tanalizza l-isfidi ewlenin għall-atturi differenti u tenfasizza l-opportunitajiet għat-titjib tal-proċess ta' konsenja fl-interess taċ-ċittadini u n-negozji, b'mod partikolari l-SMEs. Abbażi tal-informazzjoni miġbura mill-konsultazzjoni, il-Kummissjoni se tidentifika b'mod iktar preċiż il-kwistjonijiet li għandha tindirizza u tislet konkluzjonijiet, fir-rebbiegha tal-2013, dwar is-sett ta' azzjonijiet li għandha tiehu għall-ikkompletar tas-suq uniku għall-pakketti.

¹³ Il-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni "Negozju Żgħir, Dinja Kbira - sħubija għdida li tghin lill-SMEs jaħtfu l-opportunitajiet globali" COM(2011) 702

2. Is-sitwazzjoni u l-perspettiva attwali tas-suq

2.1 Is-suq Ewropew tal-kummerċ elettroniku u l-importanza tal-konsenja

Is-swieq tal-kummerċ elettroniku fl-UE huma diversifikati hafna u fi stadji ta' maturità differenti, minhabba Prattiki differenti tal-konsumatur, kunsiderazzjonijiet fiskali, disponibbiltà tal-prodotti, aċċess għall-broadband u swieq kompetittivi tal-konsenja. Il-profili kummerċjali tas-swieq nazzjonali¹⁴ ukoll għandhom implikazzjonijiet kbar għall-konsenja¹⁵, filwaqt li konsenja transfruntiera fl-Ewropa tibqa' sfida għall-konsumaturi u l-bejjiegha elettronici¹⁶. Barra minn hekk, konsenja transfruntiera effiċjenti se ssostni l-potenzjal tat-tkabbir ta' swieq godda speċjalizzati, bis-sahha tal-effett ta' "denb twil" (long-tail)¹⁷.

Is-suq tal-kummerċ elettroniku qed jevolvi malajr u qed ikun iktar esigenti kemm mil-lat tas-soluzzjonijiet innovattivi għan-negozju kif ukoll mil-lat tal-aspettattivi tal-konsumatur. Il-ħtiġijiet relatati mal-konsenja tas-settur qed ikunu dejjem iktar differenti minhabba l-ghadd kbir ta' segmenti ta' prodotti (bħal kotba, DVDs, hwejjeg, oġġetti elettronici zghar, prodotti elettronici għad-dar, għamara, apparat domestiku) b'valur differenti, piżijiet u daqsijiet differenti tal-pakketti. In-netwerks soċjali, it-teknoloġiji tal-informazzjoni istantanji u l-ġeneralizzazzjoni ta' apparat mobbli u li jingarr fl-idejn, ziedu wkoll l-aspettattivi tal-konsumaturi ta' soluzzjonijiet ibbażati fuq informazzjoni f'ħin reali u għażliet ta' konsenja flessibbli.

Il-bejjiegha elettronici jinsabu taħt pressjoni ta' zmien. Jeħtieġ li jkunu implimentati malajr kuncetti u ideat godda. Il-vijabbiltà u s-suċċess tan-negozji tagħhom jiddependu fuq il-hila tas-settur tal-logistika li jikkunsinja oġġetti bi prezz baxx, u b'mod konvenjenti¹⁸ Dan japplika b'mod partikolari għal parteċipanti iżghar fis-suq tal-kummerċ elettroniku, li la għandhom is-setgħa li jinneogzjaw biex jiksbu skonti mill-operaturi tal-konsenja u lanqas il-kapaċità li jinvestu f'network proprju ta' logistika. F'ambjent ikkaratterizzat minn ekonomiji ta' skala, dawn ir-riskji jnaqqsu l-kompetittività tagħhom

¹⁴ E-commerce in the Nordics 2012, Postnord.

¹⁵ Ġew stabbiliti mudelli differenti għat-trasporatazzjonijiet transfruntiera partikolarment il-kooperazzjoni bejn is-servizzi postali nazzjonali permezz ta' injezzjoni diretta fis-sistema postali nazzjonali jew permezz ta' arrangamenti oħra ma' operaturi tal-logistika.

¹⁶ FI-UE-27, 9 % biss tal-konsumaturi tal-UE u 18 % tal-bejjiegha tal-UE jużaw kummerċ elettroniku transfruntiera; 48 % tal-konsumaturi rrappurtaw li għandhom iktar fiduċja fix-xiri onlajn domestikament milli dak transfruntiera (European Commission, Consumer Conditions Scoreboard, Consumers at home in the single market, March 2011).

¹⁷ Jekk il-bejjiegha jkunu jistgħu joffru għażla usa', il-bejgħ totali tal-prodotti li għalihom id-domanda hi baxxa jew li l-volum tal-bejgħ tagħhom huwa baxx jista' jkun ugwali għal jew saħansitra jissupera s-sehem tas-suq tal-prodotti li jinbiegħu l-aktar.

¹⁸ Pereżempju, 57 % tal-bejjiegha jqisu l-konsenja transfruntiera bħala ostaklu (Flash Eurobarometer 224, Lulju 2008). 78 % tal-bejjiegha fuq eBay jidentifikaw l-ispejjeż tal-konsenja bħala ostaklu ewlieni għall-kummerċ elettroniku transfruntiera, 42 % jirreferu għall-kwalità hażina tas-servizzi tal-konsenja (FreshMinds, Crossborder trade survey in the UK, Germany and France).

vis-à-vis bejjiegħa elettroniki ikbar, peress li l-konsumaturi qieghdin dejjem aktar jistennew offerti ta' "konsenja b'xejn" meta jixtru onlajn¹⁹.

2.2 Is-suq Ewropew tal-konsenja

Is-suq tal-pakketti tal-UE huwa stmat li jiswa EUR 42,4 biljun fl-2008 fejn is-settur tan-Negozju għall-Konsumaturi jirrapprezenta 15 % ta' dan is-suq²⁰ Matul l-aħħar 5 snin, u minhabba t-tkabbir tal-kummerċ elettroniku, it-taqsima B2C tas-swieq tal-pakketti kibret b'mod mgħaġġel. Stimi tal-volumi tal-lum jindikaw li dan is-settur issa jirrapprezenta bejn 20 % u 40 % tal-volumi totali ta' swieq ta' kummerċ elettroniku iktar maturi bħar-Renju Unit.

Is-suq tradizzjonalment huwa maqsum f'konsenja ta' pakketti express u standard. Madankollu, dawn id-definizzjonijiet attwali²¹ ma jirriflettux il-kumplessitajiet u l-importanza relattiva tal-offerti differenti (konsenja standard, differita, express jew konsenja fl-istess gurnata, traċċar, prova tal-konsenja u konsenja rreġistrata) u r-realtà tas-settur tal-kummerċ elettroniku li tirreferi wkoll għall-użu tal-pakketti (oġġetti żgħar taħt iż-2 kg).

Il-Eurostat jikkalkula li iktar minn kwart tal-intraprizi kollha jibagħtu ordnijiet ta' kummerċ elettroniku lill-pajjiżi oħra tal-UE. Minnhom, 23 % huma intraprizi żgħar, filwaqt li dan il-persentaġġ huwa 41 % għall-intraprizi ż-żgħar u 33 % għall-intraprizi medji²². Dawk il-klijenti żgħar u mhux frekwenti li għandhom volumi baxxi u li għaldaqstant għandhom setgħa limitata biex jinnegozjaw ma' operaturi għandhom hafna inqas għazliet ta' konsenja. Skont l-istimi tal-FTI, prezzijiet ippubblikati għall-pakketti transfruntiera (għall-klijenti li ma jkollhomx kont) imposti mill-operaturi postali nazzjonali bħala medja huma għoljin id-doppju meta mqabbla ma' prezzijiet domestiċi.

In-netwerks postali jimmanigġaw parti biss mill-volum tal-pakketti (b'ishma tas-suq differenti hafna għal kull pajjiż)²³ u persentaġġ żgħir biss (minn 5 sa 10%) ta' dawn il-volumi huwa suġġett għall-obbligi tas-servizz universali li jesigū li l-Istati Membri jiżguraw konsenja bażika ta' pakketti kemm fuq livell nazzjonali kif ukoll fuq livell transfruntiera għad-destinazzjonijiet kollha fit-territorju tagħhom bi prezzijiet affordabbli għall-utenti kollha²⁴. Peress li dawk l-obbligi kienu miftiehma hafna qabel feġġ il-kummerċ elettroniku, ma kinux imfassla bl-għan speċifiku li jiġu ssodisfati l-bżonnijiet attwali ta' dan is-settur li qed jiżviluppa dejjem aktar malajr. Id-diviżjoni tal-pakketti tan-netwerk

¹⁹ Fi sħarriġ li sar fir-Renju Unit, il-konsenja b'xejn kienet l-iktar fattur imsemmi minn 67 % ta' dawk li wiegħbu li wassalhom biex ikomplu jew iżidu l-użu tagħhom ta' bejjiegħ elettroniku (Delivery Matters, 2011 Consumer Trends in multi-channel retailing _Royal Mail)

²⁰ ITA/WIK 2009. Dawn iċ-ċifri jirreferu għall-2008 u jinkludu is-suq tal-pakketti u s-suq express. Studju iehor mill-IPC jindika li l-valur tas-suq CEP tal-UE fl-2008 huwa ta' EUR 37,38 biljun (inkluzi pakketti) filwaqt li s-settur B2C jirrapprezenta 26 % tas-suq CEP totali tal-UE.

²¹ Fid-Direttiva Postali (Direttiva 97/67/KE, kif emendata bid-Direttivi 2002/39/KE u 2008/6/KE), oġġetti ta' korrispondenza jew dokumenti sa 2kg huma meqjusa bħala ittri, oġġetti sa 20 kg huma meqjusa li huma pakketti.

²² Eurostat (Isoc_ec_ebuyn2) Fig 11

²³ Is-Suq tal-Fornituri tas-Servizzi Universali jvarja b'mod sinifikanti fl-Istati Membri kollha : inqas minn 10 % fi Stati Membri bħall-Bulgarija, Spanja u r-Renju Unit; bejn 10% u 15 % fi Stati Membri bħall-Ungerija jew l-Italja; u iktar minn 25 % fi Stati Membri bħar-Repubblika Ċeka, id-Danimarka, Franza, Estonja – The Evolution of the European Postal Market since 1997, ITA/WIK 2009.

²⁴ Ara l-Kapitolu 4 għal iktar informazzjoni dwar id-Direttiva dwar is-Servizzi Postali.

postali tradizzjonalment kienet organizzata biex tittrasporta pakketti bejn 2 u 30 kg iżda minghajr il-flessibbiltà u l-kapaċità meħtieġa mit-tkabbir tal-bejgħ onlajn²⁵. Madankollu, fl-aħħar snin, xi operaturi kienu kapaċi jirriorganizzaw in-netwerk tagħhom tal-pakketti, jew jinsabu fil-proċess li jagħmlu dan, peress li jaffaċċjaw livelli għolja ta' kompetizzjoni fis-suq domestiku tagħhom.

Operaturi express bnew is-suċċess u l-infrastruttura tagħhom fuq netwerk integrat apposta maħsub għall-konsenji fis-settur tan-negozju lin-negozju billi joffru l-aħjar servizzi (veloċità u fakultajiet li jittraċċaw l-ordnijiet). Billi rrikonoxxew l-opportunitajiet tat-tkabbir tal-kummerċ elettroniku u n-nuqqas ta' soluzzjonijiet sodisfaċenti għall-atturi tal-kummerċ elettroniku madwar l-Ewropa, dawn issa qed ikunu dejjem iktar attivi fis-settur tan-Negozju għall-Konsumatur.

Parteċipanti oħra fil-logistika fil-qasam – bħall-konsolidaturi, sensara, servizzi ta' eżekuzzjoni, fornituri ta' logistika għal partijiet terzi²⁶ għandhom irwol ikbar fil-vojt bejn il-kummerċ elettroniku u l-operaturi tal-konsenja f'termini ta' innovazzjoni, flessibbiltà, ġestjoni tal-istokk, it-trasportazzjoni u r-ritorn ta' pakketti. Is-soluzzjonijiet offruti minnhom għandhom mħumiex magħrufa ħafna, b'mod partikolari fost l-SMEs. B'vizibbiltà ikbar, jista' jkollhom rwol ikbar fl-iffaċilitar ta' operazzjonijiet ta' logistika għall-bejgiegħa onlajn fil-futur. Billi jkunu kkonsolidati sorsi differenti ta' volum baxx, dawn jistgħu jkunu wkoll f'pożizzjoni li jiksbu termini/ftehimiet favorevoli għall-konsenja li mbagħad ikunu jistgħu jgħadduhom lill-kuntratturi tagħhom u fl-aħħar mill-aħħar lill-konsumaturi.

Qed jitfaċċaw **xi parteċipanti speċjalizzati** Dawn huma l-operaturi li ddisinjaw soluzzjonijiet speċifiċi għal settur ta' prodott partikolari (pereżempju, trasportazzjoni apposta u servizzi ta' konsenja għal hwejjeġ ordnati onlajn). Barra minn hekk, aktar riċentament, xi **bejgiegħa elettronici ewlenin** qed ikunu involuti dejjem iktar fil-logistika u l-konsenja u qed jespandu s-servizzi ta' logistika tagħhom biex jinkludu l-bejgiegħa elettronici iżgħar.

Kioskijiet tal-pakketti (lokals awtomatizzati fejn il-pakketti jkunu depożitati sabiex jingabru mill-konsumaturi billi dawn jużaw kodiċi speċjali) qed jiġu ttestjati minn operaturi f'pajjiżi differenti u l-użu ġeneralizzat tagħhom se jiddependi fuq jekk il-konsumaturi jsibuhomx konvinjenti biżżejjed u jekk jiġux konsenjati volumi suffiċjenti b'dan il-mod.

Punti ta' konsenja (netwerk ta' hwienet appoġġjati minn pjattaforma teknoloġika minn fejn il-konsumaturi jistgħu jiġbru l-pakketti tagħhom) storikament intużaw għas-settur tal-bejgħ mill-bogħod. Dawk in-netwerks ġew aġġornati b'sistemi ta' informazzjoni ġodda u jirrapprezentaw alternattiva għal servizzi ta' konsenja sad-dar li jiswew iktar flus. Is-suċċess tagħhom jiddependi fuq il-preferenzi lokali u prattiki storiċi iżda hemm indikazzjonijiet li jirrapprezentaw alternattiva vijabbli u promettenti għall-konsenja tal-kummerċ elettroniku.

²⁵ U speċjalment għall-konsumaturi u l-SMEs: in-nuqqas ta' għażla rħisa għall-pakketti (ehfef minn 2 kg); elementi tas-servizzi bħall-fakultà ta' kif ordni tista' tkun ittraċċata jeżistu iżda jistgħu jkunu offruti biss f'kombinazzjoni ma' elementi ta' valur addizzjonali oghla.

²⁶ Fornituri ta' logistika għal partijiet terzi jipprovdu assistenza lill-konsumaturi għal servizzi esternalizzati għal parti mil-logistika jew għal-logistika kollha (bħal pick and pack, warehousing, documentation, labelling procedures and distribution). Sensara online u konsolidaturi ta' pakketti joffru skontijiet fuq trasportazzjoni unika minn integraturi jew operaturi nazzjonali

2.3 L-interkonnessjoni bejn il-kummerċ elettroniku u s-swieq tal-konsenja

L-operaturi tal-konsenja jirrikonoxxu l-opportunitajiet ipprezentati mill-kummerċ elettroniku. Il-holqien ta' mmudelli godda ta' konsenja għas-Settur ta' min-Negożju għall-Konsumaturi jista' jesigi invstiment sinifikati u ddisinjar mill-gdid estensiv tal-operazzjonijiet tagħhom. Madankollu, l-operazzjonijiet isiru kumplessi²⁷ meta l-għan ikun li jintlahqu d-destinazzjonijiet kollha fit-territorju fi sfond ta' volumi li huma inkonsistenti u li diffiċli tipprevedihom.

Qed jiġu offruti għażliet addizzjonali għall-konsenja finali, bħal konsenja fl-uffiċju jew għand il-girien, bl-introduzzjoni progressiva ta' informazzjoni u għażla aħjar, u b'hekk il-konsumaturi jkunu jistgħu jiddeċiedu fejn u meta jridu jirċievu l-pakketti. Barra minn hekk qed ifeġġu xi mudelli godda ta' negożju li joffru servizzi aħjar għar-ritorn ta' prodotti.

Minkejja dan, dawn is-soluzzjonijiet godda jitfaċċaw bil-mod u hafna drabi għadhom akkumpanjati minn fatturi ta' valur miżjud li jiswew il-flus li mhux dejjem huma meħtieġa. Hemm domanda għal pakketti żgħar individwalizzati, b'soluzzjonijiet sempliċi ta' traċċar²⁸ u prezz affordabbli²⁹ li bhalissa mhix qed tkun issodisfata.

Minn perspettiva operazzjonali, is-servizzi tal-konsenja huma kumplessi u suġġetti għal hafna restrizzjonijiet. Servizzi tradizzjonali ta' pakketti (b'aspetti bażiċi u tariffi transfruntiera għoljin) jew operazzjonijiet express ta' valur miżjud għoli (storikament imfassla għas-settur ta' min-Negożju għan-Negożju) għadhom mhumiex adattati għall-bżonnijiet speċifiċi mahluqa mid-dinja tal-kummerċ elettroniku. L-interkonnessjoni bejn l-operaturi postali f'konsenja transfruntiera qed titjeb, partikolarment permezz tal-Grupp Ewropew tal-Pakketti³⁰. Madankollu, parti biss mill-flussi qed tgħaddi minn dan il-kanal, u mhija offruta ebda alternattiva għal servizzi ta' pakketti ttraċċati jew għall-pakketti mhux prijoritarji.

²⁷ Stimu ta' volumi u pjanar ta' kapaċità, skedi ta' hin fejn il-volumi, ir-rotot kif ukoll l-aspettattivi tal-konsumatur għandhom ikunu kkunsidrati.

²⁸ Stharriġ mill-IRMG għall-"UK Consumer Home Delivery Review 2012" tagħhom, wera li 85 % ta' dawk li wieġbu semmew l-aċċess għal informazzjoni onlajna dwar traċċar bħala l-iktar mod importanti uniku biex il-konsenji jsiru iktar konvenjenti. ("IRMG UK Consumer Home Delivery Review 2012 – a study of online fulfilment requirements"). Fi stharrig tal-2011 dwar il-kummerċ elettroniku Ewropew minn by Accenture for the European Retail Round Table, il-katina tal-provvista u l-kwistjonijiet tal-konsenja kienu identifikati minn 34 % ta' dawk li wieġbu bħala ostakoli għat-tqeghid fis-suq, filwaqt li 42 % ta' dawk li wieġbu indikaw problemi tal-infrastruttura tat-trasportazzjoni (European Cross-border E-commerce – the challenge of achieving profitable growth", Accenture January 2012).

²⁹ FTI (2011); Civic Consulting (2011); Mystery Shopping Evaluation of Cross-Border e-commerce in the EU (2009).

³⁰ Operaturi postali li jikkonsenjawn prodotti f'pakkett prijoritarji permezz tan-netwerk integrat tal-konsenja tal-Grupp Ewropew tal-Pakketti jibbenefikaw minn sistema ta' traċċar u sistema awtomatizzata ta' servizz għall-konsumatur li tikkonnettja kull ċentru postali ta' sejhiet bl-operatur.

Fil-fatt, jeżistu żewġ dinjiet b'mod simultanju, waħda xprunata mill-kummerċjalizzazzjoni (kummerċ elettroniku) filwaqt li l-oħra (loġistika) hija xprunata minn sensiela ta' talbiet operazzjonali. It-tnejn għandhom oqfsa taż-żmien kummerċjali, sfond differenti, użu differenti tas-sistemi tal-IT u soluzzjonijiet u indikaturi ta' prestazzjoni differenti għan-negozji tagħhom. Għaldaqstant, kemm il-kummerċ elettroniku kif ukoll is-swieq tal-konsenja huma jaffrontaw sfidi ewlenin u fundamentali: il-mudell tal-kummerċ elettroniku għadu ma stabbilizzax ruħu bis-sħiħ filwaqt li s-settur tal-loġistika għad irid jadatta bis-sħiħ għall-htigijiet u d-domandi tal-kummerċ elettroniku. F'ambjent li qed jinbidel daqstant malajr, diffiċli li wiehed jagħmel għażliet u deċiżjonijiet tal-investment.

3. Sfidi ewlenin għall-atturi differenti

3.1 Esperjenza u aspettattivi tal-konsumatur

Il-konsumaturi jridu konsenji iktar konvenjenti: iktar alternattivi ta' konsenja bil-possibbiltà li wiehed jiddeċiedi dik preferuta tiegħu, informazzjoni aħjar minn qabel dwar il-proċess tal-konsenja, proċedura ta' ritorn eħfef u servizzi li huma faċli biex jintużaw bl-użu ta' teknoloġiji ġodda li jantiċipaw il-konsenja (smart phones, tablets, avvizi bl-SMS)³¹. Dawn jistennew iktar trasparenza fir-rigward tal-kundizzjonijiet li skonhom jiġu trasportati l-ordnijiet tagħhom u partikolarment meta pakketti, jdumu, jgarrbu hsara jew jintilfu. Fl-istess ħin, huma jistennew li jkun hemm trasparenza fir-rigward taċ-ċarezza u tal-komparabbiltà tal-prezzijiet kif ukoll fir-rigward tal-livell ta' kompetizzjoni.

Bħala riċevitur ta' oġġetti, id-deċiżjoni tal-konsumatur li jixtri hija influwenzata ħafna mid-disponibbiltà ta' konsenja b'xejn jew irħisa (u proċeduri ta' ritorn). Il-konsumaturi qedgħin dejjem ifittxu iktar swieq nazzjonali oħra, iżda l-kumplessità ta' konsenja transfruntiera u n-nuqqas ta' trasparenza fiha huma ostaklu ewleni. Bħala dawk li jibagħtu l-pakketti, u speċjalment meta jirritornaw l-oġġetti ordnati, il-konsumaturi jirrappreżentaw suq relattivament magħluq, u l-konsenja relattivament għolja hija msemmija bħala waħda mir-raġunijiet ewlenin għan-nuqqas ta' sodisfazzjon tagħhom bix-xiri onlajn³². Kumplessivament, il-fattur tal-prezz jibqa' l-iktar katalizzatur dominanti meta wiehed jiġi biex jagħzel servizz ta' konsenja transfruntiera³³.

Il-konvenjenza tvarja bejn is-swieq nazzjonali u t-tip ta' prodotti kkunsinjati. Stharriġiet dwar il-preferenzi tal-konsumatur juru li aspetti ta' konvenjenza jistgħu jkunu relatati mal-proċess kollu tal-konsenja.

³¹ Saru għadd ta' stharrigiet biex jidentifikaw il-htigijiet tal-konsumaturi vis-à-vis l-konsenja ta' oġġetti ordnati onlajn. Perezempju, "Home delivery in the UK 2011" minn Snow Valley, IPC Cross border E-commerce report 2010; IRMG (2012), CIVIC (2011).

³² Studju dwar esperjenzi tal-konsumatur bix-xiri onlajn juri li l-biċċa l-kbira tal-problemi li jesperjenzaw il-konsumaturi meta jixtru oġġetti jikkonċernaw il-konsenja: konsenja li ddum ma tasal (28 % tal-konsumaturi rrapportaw problema), prodotti li jaslux danneġġjati (20%), prodotti li ma jaslux (17 %), konsenja ta' prodotti żbaljati (14%) u spejjeż tal-konsenja jew prezz finali kienu għola milli jidher fuq il-website (7%).

³³ Rapport tal-IPC dwar il-kummerċ elettroniku transfruntiera

Pereżempju, stharrig fir-Renju Unit identifika sitt oqsma ewlenin ta' preferenzi tal-konsumatur: alternattivi flessibbli tal-konsenja, tariffi affordabbli tal-konsenja, flessibbiltà dwar fejn l-ordni tista' tigi kkonsenjata, komunikazzjoni effikaċi dwar il-konsenja tagħhom, eżekuzzjoni rapid u esperjenza tajba ta' konsenja sad-dar³⁴. B'mod partikolari, il-forniment ta' informazzjoni f'ħin reali qed isir dejjem iktar importanti, speċjalment għall-ġenerazzjoni iżgħar³⁵. Huma jixtiequ li jikkontrollaw il-konsenj tagħhom u jistennaw li jkunu offruti soluzzjonijiet ta' traċċar u bl-sms (jigifieri avviz b'SMS)³⁶.

3.2 Sfidi affrontati mill-bejgiegħa elettronici meta jikkunsinjaw oġġetti lill-konsumaturi tagħhom

Il-bejgiegħa elettronici jixtiequ jirreaġixxu għall-ħtiġijiet u l-aspettattivi tal-konsumaturi b'servizzi ta' trasportazzjoni sempliċi, trasparenti u affidabbli³⁷. Huma konxji ħafna tal-fatt li r-reazzjoni tal-konsumaturi hija kkundizzjonata ħafna mill-esperjenza tal-konsenja li min-naħa tagħha għandha impatt dirett fuq l-isem u d-dehra tad-ditta tagħhom.

Għandhom bżonn iktar alternattiva, li suq tal-konsenja iktar kompetittiv (jigifieri b'iktar parteċpanti li jipprovdu offerti differenti u alternattivi ta' konsenja alternattivi) għandu jkun f'pozizzjoni li joffrihom. Huma jistgħu jkollhom ħtiġijiet ta' konsenja speċifiċi għal prodotti partikolari (pereżempju mediċini, prodotti friski jew oġġetti b'valur għoli). Madankollu, anke fl-iktar swieq kompetittivi, għadha tippersisti d-diskrepanza bejn offerti tal-kummerċ elettroniku xprunati mill-kummerċjalizzazzjoni u proċessi ta' loġistika xprunati mill-operat.

Il-parti tal-loġistika hija kritika għas-sostenibbiltà tan-negozju tal-bejgiegħa elettronici, u partikolarment għall-SMEs. Id-disponibbiltà ta' soluzzjonijiet affordabbli u effiċjenti hija partikolarment rilevanti għal dawk l-SMEs u mikrokompaniji li joperaw minn żoni remoti u reġjuni periferali.

F'ambjent kompetittiv ħafna, il-prezzjoni fuq il-prezzijiet hija fattur determinanti ewleni ta' min jikseb sehem mis-suq. SMEs li jfittxu opportunitajiet ta' dħul bejn il-fruntieri jiddependu ħafna fuq sistema ta' konsenja Ewropea integrata li għadha trid tfeġġ. Qed ifittxu t-tkabbir fi swieq nazzjonali oħra iżda huma kkonfrontati bi spejjeż oghla, kumplessità ikbar u nuqqas ta' trasparenza fir-rigward ta' trasportazzjoni transfruntiera³⁸. Bejgiegħa kbar huma f'sitwazzjoni ħafna aħjar biex jinnegozjaw tariffi u kundizzjonijiet ma' operaturi tal-konsenja.

Il-bejgiegħa elettronici kemm kbar kif ukoll dawk iżgħar jeħtieġu aktar flessibbiltà mis-servizzi tal-konsenja b'mod ġenerali u speċjalment f'termini tal-kapaċità tat-trasportatur u l-livell ta' innovazzjoni

³⁴ The 2011 online retail delivery report, Snow Valley.

³⁵ Consumer Focus.

³⁶ Dejjem iktar konsumaturi fir-Renju Unit jixtiequ jirċievu sms b'informazzjoni ta' konferma dwar l-istatus tal-konsenja: 80% tax-xerrejja onlajn jgħidu li jixtiequ jirċievu aġġornamenti f'kull stadju tal-konsenja, Delivery matters, 2011.

³⁷ Rapport tal-IPC tal-2010 dwar il-kummerċ elettroniku transfruntiera.

³⁸ Żewġ ostakli kbar għat-trasportazzjoni transfruntiera fi Franza huma l-ispejjeż għoljin tat-trasportazzjoni (78%) u s-servizzi ta' trasportazzjoni ħżiena (42%), mqabbla ma' 28% nuqqas ta' domanda jew 12% għal differenzi kulturali (rapport tal-eBay).

teknoloġika. Il-bejgiegħa elettronici għandhom sfida speċifika matul perjodi ta' quċcata bħall-Milied fejn il-kapaċità tal-operatur tista' ma tkunx suffiċjenti biex taqdi d-domanda. Din hija kwitsjoni ewlenija għat-tkabbir u l-bejgħ, minħabba l-importanza ta' dan il-perjodu għall-fatturat annwali.

Il-bejjiegha elettronici jixtiequ jikkontrollaw il-proċess tat-trasportazzjoni/tal-konsenja, u qed jidhlu fi shubijiet ma' operaturi tal-konsenja. Kemm jekk jagħzlu li jzommu l-immaniġġjar tal-operazzjonijiet ta' logistika fuq livell intern kif ukoll jekk jagħzlu li jissottokuntrattawhom, xorta għandhom bżonn iktar informazzjoni u trasparenza mill-fornituri tas-servizz tal-konsenja tagħhom. Għandhom bżonn ukoll indikaturi tal-prestazzjoni miftiehma b'mod komuni għat-trasportazzjonijiet tagħhom li jgħinuhom jadattaw il-mudelli tan-negozju tagħhom għall-htigijiet f'hin reali (immaniġġjar ta' stokks, hlasijiet, ritorn).

L-iżvilupp ulterjuri tan-negozji tagħho mhuwa mxekkel min-nuqqas ta' netwerk ta' konsenja strutturat madwar il-htigijiet speċifiċi tagħhom (għall-kuntrarju ta' sempliċi adattament tal-parti storika jew il-mudelli tal-logistika express). Tehtieg iktar integrazzjoni biex jiġu sfruttati l-opportunitajiet tat-tkabbir. Il-kondiviżjoni aħjar tal-informazzjoni u soluzzjonijiet iktar flessibbli li jirreaġixxu għall-offerti ta' kummerċjalizzazzjoni tagħhom għandhom itejbu drastikament l-operazzjonijiet tagħhom.

3.3 Sfidi affrontati minn operaturi tal-konsenja

L-operaturi tal-konseni huma dawk il-parteciċipanti kollha li għandhom parti fit-trasportazzjoni ta' oġġetti ordnati onlajn sal-konsenja finali lill-konsumatur u jinkludu: trasportaturi, operaturi tal-pakketti u tal-logistika, fornituri ta' servizzi oħra ta' logistika, operaturi postali u express għas-Settur ta' min-Negozju għall-Konsumaturi. Is-settur tal-logistika tradizzjonalment jopera b'marġni ta' profitt baxx fi struttura ta' spejjeż għoljin. Operaturi tal-konsenja jinsabu taht pressjoni enormi mill-bejjiegha elettronici kbar (bejjiegha li jittrasportaw hafna) biex jinnegozjaw tariffi baxxi.

Min-naħa l-oħra, operaturi tal-konsenja jesigū tariffi sostenibbli f'terminu ta' żmien twil biex ikunu jistgħu jindirizzaw il-kostijiet fissi għoljin³⁹. Ir-regimi nnegozjati tal-prezz mogħtija lil bejjiegha li jittrasportaw hafna ma jistgħux ikunu estizi għal bejjiegha li jibagħtu volumi baxxi, u naturalment lanqas għal konsumaturi individwali.

L-operaturi tal-konsenja qed ikunu dejjem iktar konfrontati mit-talbiet tal-bejjiegha elettronici li joffru, f'perjodu qasir hafna ta' żmien, servizzi u alternattivi godda, bi prezz baxx. Madankollu, jehtiegu ż-żmien biex jadattaw l-operazzjonijiet logistiċi tagħhom li huma kumplessi u suġġetti għal hafna limitazzjonijiet esterni. Il-livell ta' flessibilità li hu mistenni minnhom (u l-haddiema tagħhom) huwa wkoll impenjattiv hafna.

Barra minn hekk, in-nuqqas ta' integrazzjoni bejn is-sistemi ta' komunikazzjonijiet elettronici tal-intrapriżi fil-katina tat-trasport u l-logistika huwa ostaklu ewlieni, speċjalment għat-trasportaturi iżgħar, u jillimita serjament l-għażliet tagħhom rigward it-trasport disponibbli u l-għażliet logistiċi. Iktar interoperabbiltà tista' thaffef l-iskambju tal-informazzjoni, tiffaċilita l-konsolidazzjoni tal-bżonnijiet tat-trasport, il-konsenja tal-pakketti u l-fatturar, tiffaċilita t-trasport komodali u tnaqqas l-ispejjeż amministrattivi u ta' implimentazzjoni tal-IT⁴⁰.

³⁹ Inkluzi l-ispejjeż għat-tiġdid tal-flotta sabiex tinzamm aġġornata biex tilhaq l-istandards ambjentali.

⁴⁰ Ara l-azzjoni ta' dimostrazzjoni DiSCwise, (<http://www.discwise.eu/>).

4. L-adegwatezza tal-qafas regolatorju u istituzzjonali attwali

Is-settur tal-konsenja huwa sugġett għal varjetà ta' regoli u regolamenti li għandhom impatt fuq il-mod li bih jistgħu jkunu rranġati t-trasportazzjoni u l-konsenja. L-iktar rilevanti huma dawk deskritti u vvalutati hawn taħt:

- **Id-Direttiva dwar is-Servizzi Postali**⁴¹ Id-dispożizzjonijiet tad-Direttiva dwar is-Servizzi Postali huma ffukati fuq il-garanzija ta' servizz postali universali (bażiku). Il-biċċa l-kbira tad-dispożizzjonijiet tagħha huma applikabbli biss għall-parti ż-żgħira tas-suq tal-pakketti li jaqa' taħt l-obbligu tas-servizz universali (madwar 10 % tal-volumi tal-pakkett)⁴².

Ir-regoli li jikkonċernaw il-forniment ta' standard ta' kwalità (minimu), il-prinċipji li jikkonċernaw l-ispejjeż u l-prezzijiet, ir-regolamentazzjoni tal-prezzijiet u l-informazzjoni u l-gbir tad-dejta, huma direttament u f'hafna każijiet marbuta esklussivament mal-obbligu tas-servizzi universali (USO).

Ftit dispożizzjonijiet – speċjalment l-Artikolu 19 dwar proċeduri ta' ilmenti – jippermettu xi miżuri regolatorji addizzjonali fir-rigward tal-konsenja tal-pakketti lil hinn mill-kamp ta' applikazzjoni tal-USO. Dawk id-dispożizzjonijiet fit-teorija jistgħu jkunu xierqa sabiex jiġi indirizzat tħassib relatat mal-kwalità tas-servizz. Madankollu, hafna mill-problemi li kienu identifikati (konsenja mhix adattata, nuqqas ta' servizz ta' gbir tal-prodotti, nuqqas ta' alternattivi ta' traċċar u nuqqas ta' proċeduri ta' ritorn; nuqqas ta' ċarezza rigward ir-responsabbiltà f'każijiet ta' telf, serq, ħsara jew dewmien u nuqqas ta' trasparenza/informazzjoni dwar is-servizzi), mhux se jkunu koperti. Fl-aħħar nett, il-qafas regolatorju attwali għal servizzi postali mhuwiex imfassal biex jindirizza l-htigijiet tal-konsumaturi li jixtru onlajn.

- **Il-qafas dwar il-protezzjoni tal-konsumatur:** Għandu jkun mistenni titjib ulterjuri fir-rigward tal-kwalità tas-servizzi u l-protezzjoni tal-konsumatur (speċjalment fil-qasam tax-xiri onlajn) wara l-applikazzjoni sħiħa tar-regoli nazzjonali li jimplementaw id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur (CRD) sat-13 ta' Ġunju 2014. Bosta dispożizzjonijiet tas-CRD se jżidu l-informazzjoni u t-trasparenza, bħal (a) l-eliminazzjoni ta' tariffi mohbija u trasparenza akbar tal-prezzijiet għall-kuntratti mill-bogħod u dawk mhux fuq il-post; (b) perjodu itwal għad-dritt tal-irtirar (14-il ġurnata); (c) drittijiet aħjar għal rifużjoni (pereżempju rimborż tal-ispejjeż tal-konsenja fejn applikabbli); (d) il-possibbiltà għall-konsumatur li juża mudell ta' formola għall-irtirar (fejn id-dettalji ta' kuntatt u l-indirizz tar-ritorn għandhom ikunu speċifikati b'mod ċar); (e) rekwiżiti ta' informazzjoni ċari dwar l-ispejjeż ta' ritorn tal-oġġett mixtri fil-każ ta' irtirar.

⁴¹ Id-Direttiva 97/67/KE kif emendata mid-Direttivi 2002/39/KE u 2008/6/KE.

⁴² 36% biss tas-suq tal-pakketti huwa miżmum mill-fornituri tas-servizz universali; u minn dawk is-36% ammont żgħir biss jaqa' taħt l-obbligi tas-servizz universali. Ir-rekwiżiti minimi fid-Direttiva Postali jinkludu l-forniment ta' servizzi bażiċi tal-pakketti jew over the counter. L-obbligi minimi tas-servizz universali huma spjegati sew fl-Artikolu 3 tad-Direttiva Postali iżda l-Istati Membri jistgħu jmorru lil hinn minn dawn ir-rekwiżiti.

Is-CRD se jkollha impatt ukoll fuq servizzi ta' konsenja ta' pakketti, minhabba li dawn is-servizzi, speċifikament fir-rigward tal-konsenja tal-oġġetti lill-konsumaturi, jiffurmaw parti mill-kuntratti mill-bogħod u mhux fuq il-post koperti mis-CRD. Is-CRD, ladarba tkun implimentata, għandha l-potenzjal li żżid il-fiduċja tal-konsumatur f'xirjiet transfruntiera. Madankollu, ma tindirizzax tħassib dwar prezzijiet għall-konsenja ta' pakketti; is-CRD lanqas ma tipprova bazi għall-kjarifikazzjoni tar-responsabbiltà potenzjali tal-operaturi tal-konsenja jew għal fatturi addizzjonali tal-kwalità (għażliet ta' traċċar, servizzi ta' għbir, eċċ) li jistgħu jkunu mistennija min-naħa tal-konsumaturi onlajn.

Il-proposta għal Regolament dwar Liġi Ewropea Komuni dwar il-Bejgħ (Common European Sales Law (CESL)⁴³, tistabbilixxi sett ta' regoli kuntrattwali uniformi awtonomi applikabbli f'kuntratti transfruntiera B2C u B2B. Il-proposta tinkludi regoli dwar konsenja ta' oġġetti u kontenuti diġitali, b'mod partikolari għall-kuntratti tal-bejgħ li jinvolvu l-garr ta' oġġetti minn trasportatur. Dawn ir-regoli japplikaw biss meta l-partijiet jagħzlu l-Liġi Ewropea Komuni dwar il-Bejgħ. Bhad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur, CESL futura mhix se tindirizza t-tħassib dwar konsenja ta' pakketti relatat ma' prezzijiet eċċessivi jew ċerti fatturi ta' kwalità.

Il-proposta ġdida tal-Kummissjoni għal Soluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim⁴⁴ (ADR) għal tilwim tal-konsumatur għanda l-għan li ttejjeb iktar il-protezzjoni tal-konsumatur f'termini ta' soluzzjoni ta' tilwim Dispożizzjonijiet eżistenti dwar il-protezzjoni tal-konsumatur li jindirizzaw il-konsenja (postali) tal-pakketti, (Artikolu 19 tad-Direttiva dwar is-Servizzi Postali) se jkunu msahha iktar mil-leġiżlazzjoni ADR⁴⁵.

- **Il-liġi tal-kompetizzjoni:** Prezzijiet għall-konsenja tal-pakketti barra mis-servizz universali mhumiex suġġetti għal regolamentazzjoni speċifika għas-settur, iżda huma suġġetti għal-liġi tal-kompetizzjoni. L-Artikoli 101 u 102 tat-TFUE huma applikabbli direttament. Fis-suq tal-pakketti transfruntiera intra-UE, il-liġi tal-kompetizzjoni (hawnhekk: l-Artikolu 102 TFUE) pereżempju tinkiser jekk operatur tal-konsenja tal-pakketti (transfruntiera) dominanti ikun involut f'imgiba kummerċjali predatorja sabiex jevita d-dhul għas-suq transfruntiera tal-pakketti.

L-Artikolu 101 tat-TFUE jipprojbixxi ftehim bejn imprizi li jistgħu jaffettwaw il-kummerċ bejn l-Istati Membri u li għandhom bhala għan jew effett tagħhom il-prevenzjoni, ir-restrizzjoni jew id-distorsjoni tal-kompetizzjoni fis-suq intern.

⁴³ COM (2011) 635 finali 11.10.2011

⁴⁴ Proposta tal-Kummissjoni għal Direttiva tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar soluzzjoni alternattiva għat-tilwim, għat-tilwim tal-konsumaturi u li temenda r-Regolament (KE) Nru 2006/2004 u d-Direttiva 2009/22/KE (id-Direttiva dwar l-ADR tal-konsumatur) COM(2011) 793 finali adottata fid-29 ta' Novembru 2011

⁴⁵ Artikolu 19 tad-Direttiva Postali jistieden lill-Istati Membri biex jinkoraġġixxu l-iżvilupp ta' skemi indipendenti barra mill-qorti għas-soluzzjoni ta' tilwim.

- F'ċerti limiti, is-settur tal-konsenja huwa suġġett ukoll għad-dispożizzjonijiet tad-**Direttiva dwar is-Servizzi**⁴⁶ u l-miżuri ta' implimentazzjoni nazzjonali rispettivi. Iż-żewġ aspetti li ġejjin haqqhom enfasi speċjali fil-kuntest tal-kummerċ elettroniku u l-konsenja relatata:
 - Fl-Artikolu 20(2) tagħha, id-Direttiva dwar is-Servizzi tinkludi projbizzjoni ta' diskriminazzjoni fil-kundizzjonijiet ġenerali tal-aċċess għal servizz abbażi tal-post ta' residenza tar-riċevitur. Għaldaqstant għandu l-għan li jiffaċilita s-servizzi tal-konsenja fuq bażi transfruntiera. Fit-8 ta' Ġunju 2012, is-servizzi tal-Kummissjoni harġu gwida dwar l-applikazzjoni ta' dan l-obbligu ta' nondiskriminazzjoni mill-awtoritajiet nazzjonali⁴⁷. Dan għandu jirriżulta fi trasparenza msahha fl-applikazzjoni tar-restrizzjonijiet ta' konsenja (qabel l-obbligu stabbilit fl-Artikolu 8 tad-Direttiva Ewropea tad-Drittijiet tal-Konsumatur) u għandu jnaqqas il-frustrazzjonijiet tal-konsumatur meta jkun imċaħhad forniment abbażi tar-residenza. Il-gwida tiċċara wkoll li l-argument minn negozju li mhemmx alternattiva għall-konsenja rarament jista' jiġi invokati bhala raġuni legittima għar-rifjut tal-konsenja ta' oġġett mixtri fi Stat Membru speċifiku minhabba l-eżistenza ta' servizzi postali universali bażiċi.
 - L-Artikolu 22 tad-Direttiva dwar is-Servizzi, li għandu x'jaqsam ma' rekwiziti ta' informazzjoni għal fornituri ta' servizzi, għandu l-għan li jiżgura li informazzjoni partikolari dejjem hija pprovduta b'mod aċċessibbli faċilment għar-riċevituri tas-servizz (pereżempju l-isem u d-dettalji ta' kuntatt tal-fornitur; termini u kundizzjonijiet ġenerali; prezz tas-servizz).
- **It-trasport** u kwistjonijiet relatati ma' logistika fil-livell tal-UE u dak internazzjonali huma koperti minn għadd ta' regoli, speċjalment fil-kuntest tat-tlestija tas-suq intern għal kwistjonijiet ta' trasport, ambjentali (pereżempju d-dekarbonizzazzjoni tal-katina tal-provvista, it-tnaqqis tat-tniġġis mill-vetturi) u ta' sigurtà. Inizjattivi ta' politika ewlenin huma stabbiliti fil-White Paper tal-Kummissjoni "Pjan Direzzjonali għal Żona Unika Ewropea tat-Trasport" u l-inizjattiva li ġejja dwar it-trasport tal-merkanzija elettroniku⁴⁸.
- **Regoli rilevanti oħra** li jistgħu jaffettwaw is-settur jinkludu dawk li jittrattaw kwistjonijiet bhall-ippjanar urban, is-sorveljanza tas-suq, il-VAT, il-kundizzjonijiet tax-xogħol, u fil-każ ta' kummerċ estern, id-dwani, is-sigurtà u kwistjonijiet internazzjonali oħrajn:
 - L-ippjanar urban: Riċentiment, hafna Stati Membri bdew jintroduċu regoli speċifiċi dwar it-traffiku fiċ-ċentri tal-bliet (u anke lil hinn minn dawn l-inħawi) sabiex pereżempju, jnaqqsu t-tniġġis tal-arja bhala parti mill-politika usa' tagħhom dwar kwalità tal-arja⁴⁹ ahjar jew biex jippreservaw il-wirt kulturali tagħhom. Dawn ir-regoli

⁴⁶ Direttiva 2006/123/KE

⁴⁷ http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/servicesdir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf

⁴⁸ White paper tal-KE: Pjan direzzjonali għal Żona Unika Ewropea tat-Trasport, COM(2011) 144 finali u l-inizjattiva trasport elettroniku tal-merkanzija: http://ec.europa.eu/governance/impact/planned_ia/docs/2013_move_001_e_freight.pdf

⁴⁹ Pereżempju id-Direttiva 2008/50/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-21 ta' Mejju 2008 dwar il-kwalità tal-arja fl-ambjent u arja iktar nadifa għall-Ewropa, ĠU L 152, 11 ta' Ġunju 2008, jipprovdi qafas regolatorju fir-rigward tal-oġġettivi tal-kwalità tal-arja fl-UE.

nazzjonali jistgħu jaffettwaw is-soluzzjonijiet kummerċjali ta' operaturi tal-konsenja li jehtieġ li jaġġustaw il-hinijiet tal-ġbir u tal-konsenja tagħhom f'perjodi ta' hin disponibbli jew saħansitra biex jiżguraw konsenja b'mezzi oħra (pereżempju bir-roti) peress li t-traffiku urban jista' jkun ipprojbit f'ċertu hinijiet.

- Is-sorveljanza tas-suq għall-prodotti is-settur tal-konsenja huwa suġġett ukoll għad-dispożizzjoni tas-sorveljanza tas-suq⁵⁰. Dawn japplikaw irrispettivament mill-kanal tad-distribuzzjoni, inkluża d-distanza u l-bejgħ elettroniku u jipprevedu kontrolli ta' prodotti li jidhlu fis-suq tal-UE mill-awtoritajiet tad-dwana u tas-sorveljanza tas-suq. Pereżempju, meta l-awtoritajiet tas-sorveljanza tas-suq isibu li prodott li jidhol fl-UE, permezz ta' operatur tal-konsenja, ma jikkonformax mal-leġiżlazzjoni tal-UE, l-awtoritajiet għandhom jieħdu azzjoni xierqa, li tista' tinkludi, jekk ikun hemm bżonn, li l-prodott jiġi pprojbit milli jitqiegħed fis-suq. Dan għandu impatt dirett fuq l-operatur tal-konsenja li jista' jkollu jirritorna l-prodotti jew li, f'xi każijiet jistgħu jsibu ruħhom f'sitwazzjoni li fiha l-prodotti jinqerdu mill-awtoritajiet ta' sorveljanza tas-suq.
- VAT: Regoli u rati nazzjonali tal-VAT jista' jkollhom impatt fuq ix-xerrejja u fuq l-għażla tas-servizzi tal-konsenja. Jekk servizz tal-konsenja huwa parti minn servizzi postali pubbliċi, dan ikun eżentat mill-VAT, jekk le, l-utenti ta' tali servizz (jistgħu) jgħarrbu l-ispejjeż tal-VAT⁵¹. Ir-rati tal-VAT għas-servizzi tal-konsenja jvarjaw ukoll fost l-Istati Membri. Dan jista' jkollu impatt fuq il-flussi kummerċjali intra-UE.
- Il-kundizzjonijiet tax-xogħol: Is-settur tal-konsenja huwa tradizzjonalment meqjus bħala wiehed intensiv mil-lat ta' haddiema, fejn l-ikbar sehem tal-ispejjeż huwa relatat mal-aħhar mil tal-konsenja. Fl-isfond ta' dan, ġew żviluppanti hafna soluzzjonijiet ta' "hallas għas-servizz tal-konsenja" fis-settur tal-konsenja (pereżempju tariffa fissa għall-konsenja; għal kull oġġett ikkonsenjat), anke skont il-qafas regolatorju applikabbli⁵².
- Dwana u kwistjonijiet internazzjonali oħrajn: Hemm varjetà ta' regoli oħra li jirriżultaw jew mill-ftehimiet kummerċjali internazzjonali jew mid-dritt tal-UE, li jista' jkollhom impatt fuq soluzzjonijiet transfruntiera tal-konsenja, inklużi flussi intra-UE. Pereżempju, operaturi tal-konsenja li jesportaw lejn u li jimportaw minn pajjiżi terzi huma suġġetti għall-proċeduri ta' dwana u r-reqwiziti ta' sigurtà li jirriżultaw minn ftehimiet internazzjonali (pereżempju r-regoli tal-Unjoni Postali Universali

⁵⁰ Kif stipulat fir-Regolament (KE) Nru 765/2008 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-9 ta' Lulju 2008 li jistabbilixxi r-reqwiziti għall-akkreditament u għas-sorveljanza tas-suq relatati mal-kummerċjalizzazzjoni ta' prodotti, u li jhassar ir-Regolament tal-Kunsill (KEE) Nru 339/93 u d-Direttiva 2001/95/KE dwar is-sigurtà ġenerali tal-prodotti.

⁵¹ Iktar dwar l-ambitu tal-eżenzjoni tal-VAT fis-settur postali: ara d-deċiżjoni preliminari tal-Qorti Ewropea tal-Ġustizzja fil-kawża C-357-07, *The Queen*, fuq talba ta': *TNT Post UK Ltd The Commissioners for Her Majesty's Revenue and Customs*, Ġabra [2009] 03025, paragrafi 36-40.

⁵² Pereżempju, il-punt 19 tal-Artikolu 2 tad-Direttiva dwar is-Servizzi Postali jidentifika konformità mat-termini u l-kundizzjonijiet tal-impjeg bħala waħda mir-reqwiziti essenzjali għal-fornituri tas-servizz postali meta japplikaw għall-awtorizzazzjoni.

(UPU); ir-regoli tal-ICAO) jew mid-dritt tal-UE (pereżempju Kodiċi Doganali Komunitarju⁵³; ir-Regolament 2320/2002 dwar is-sigurtà tal-avjazzjoni).

- Barra minn hekk, l-operaturi postali nazzjonali huma suġġetti għal regoli speċifiċi tal-Unjoni Postali Universali.

Mistoqsijiet: il-qafas regolatorju u istituzzjonali għas-suq tal-konsumazzjoni tal-pakketti fl-UE

- 1) Għall-finijiet ta' din il-Green Paper, 'pakkett' huwa ddefinit fis-sens l-iktar wiesa' u jinkludi l-oġġetti kollha li jiżnu sa 30 kg. Hemm xi elementi partikolari li fl-opinjoni tiegħek huma ta' rilevanza kruċjali għall-kwalifika bħala "pakkett" fil-kuntest tal-ambizzjoni biex jinkiseb suq tal-konsumazzjoni tal-pakketti iktar integrat u li jiffunzjona aħjar fl-UE⁵⁴?
- 2) Il-qafas eżistenti huwa ostaklu għall-holqien ta' suq tal-konsumazzjoni tal-pakketti integrat u verament Ewropew li jaqdi l-htigijiet u l-aspettattivi kemm tal-bejjiegha elettronici, tal-konsumaturi u tal-haddiema f'dan is-settur? Jekk iva b'liema mod?
- 3) Liema huma l-iktar tliet sfidi importanti li jipprezenta l-qafas regolatorju? X'jista' jsir biex jgħinek tirreagixxi, fuq medda qasira ta' zmien u fit-tul, għal dawn l-isfidi?
- 4) Fil-fehma tiegħek hemm diskrepanzi regolatorji jew bżonn għal miżuri/regolamentazzjoni addizzjonali? Jekk iva, jekk jogħġbok speċifika.

5. Lejn suq tal-konsumazzjoni tal-pakketti integrat verament Ewropew

Abbażi ta' analizi tal-qafas regolatorju u istituzzjonali eżistenti, il-kapitoli li ġejjin se jiffukaw fuq tliet kwistjonijiet ewlenin li huma meqjusa bħala strumentali għall-holqien ta' suq tal-konsumazzjoni tal-pakketti tal-UE integrat li jipprovdi, kemm lill-bejjiegha elettronici kif ukoll lill-konsumaturi tagħhom, is-soluzzjonijiet ta' konsumazzjoni li jeħtieġu:

- Konvenjenza: Konvenjenza u trasparenza ikbar għall-konsumaturi⁵⁵.
- Spejjeż: Iktar soluzzjonijiet tal-konsumazzjoni kosteffettivi speċjalment fuq livell transfruntiera.
- Interoperabbiltà: Livell ikbar ta' interoperabbiltà bejn operaturi fil-katina tal-konsumazzjoni kollha, u koordinazzjoni aħjar bejn il-bejjiegha elettronici u l-operaturi tal-konsumazzjoni.

Fit-taqsimiet li ġejjin, qed jiġu ttestjati aspetti differenti ta' dawn it-tliet għanijiet sabiex ikunu identifikati bl-aħjar mod soluzzjonijiet possibbli għat-titjib tas-sitwazzjoni attwali. Barra minn hekk, qed titiqes l-evalwazzjoni tal-limitu safejn swieq effiċjenti jistgħu jkunu jistgħu jipproduċu r-riżultati mixtieqa, jew jekk għandhomx jiġu pjanati bidliet għall-qafas supervizorju jew regolatorju attwali.

⁵³ Regolament (KEE) Nru 2913/92 tal-Kunsill tat-12 ta' Ottubru 1992 li jwaqqaf il-Kodiċi Doganali tal-Komunità, ĠU L 302, 19.10.1992.

⁵⁴ Jekk jogħġbok innota li l-mistoqsijiet sussegwenti għandhom ikunu bbażati fuq id-definizzjoni kif stabbilita fil-Green Paper.

⁵⁵ 47% tal-konsumaturi jindikaw li n-nuqqas ta' konsumazzjoni konvenjenti tista' żżommhom lura milli jixtru onlajn. (Consumer Focus research on consumer needs, November 2010).

5.1 Titjib tal-esperjenza tal-konsumatur u tal-konvenjenza

5.1.1 *Iktar trasparenza*

Meta wiehed jixtri onlajn, jistenna li l-konsumaturi jkunu pprovduti iktar informazzjoni dwar alternattivi ta' konsenja possibbli, il-prezzijiet assoċjati tagħhom u l-livelli ta' servizz, u l-modalitajiet prattiċi tal-konsenja (jiġifieri l-hin u l-post tal-konsenja).⁵⁶

⁵⁶ Minbarra r-rekwiżiti fil-leġiżlazzjoni tal-UE dwar il-konsumatur li jobbligaw lill-bejjieġha jipprovdu informazzjoni ċara u trasparenti lill-konsumaturi, speċjalment id-drittijiet tagħhom li jirtiraw minn kuntratt mill-bogħod.

Matul il-proċess tal-konsenja u wara, il-konsumaturi għandhom ikunu jistgħu jikkondividu l-opinjoni tagħhom dwar il-kwalità reali tas-servizzi ta' konsenja li jkunu rievew. Informazzjoni iktar trasparenti dwar il-prestazzjoni attwali tal-konsenji, speċjalment għax-xiri transfruntiera, tista' taqdi diversi għanijiet. L-ewwel u qabel kollox, se tippermetti lill-konsumaturi jagħmlu għażliet iktar infurmati għax-xiri sussegwenti tagħhom - u fejn possibbli, – jagħzlu l-alternattiva ta' konsenja li jafdaw l-iktar u li hija l-iktar adattata għall-htigijiet tagħhom. It-tieni, trasparenza msahha se tohloq ukoll inċentiv għall-operaturi tal-konsenja biex itejbu iktar il-prestazzjoni tagħhom. It-tielet, il-ftuh ta' din il-“kaxxa sewda” ta' konsenja se jgħin ukoll biex tinbidel il-perċezzjoni tal-konsumaturi tal-konsenja reali f'kazijiet fejn din il-perċezzjoni kienet żbaljata jew mhux realistika.

Qed jiġu alternattivi differenti biex tiżdied it-trasparenza fir-rigward tal-prestazzjoni tal-konsenja għall-pakketti.

Mistoqsijiet: titjib tal-esperjenza u tal-konvenjenza tal-konsumatur – iktar trasparenza

5) Informazzjoni dwar alternattivi u modalitajiet tal-konsenja

- a) Liema informazzjoni⁵⁷ għandha tkun disponibbli għall-konsumaturi fuq is-sit elettroniku tal-bejjiegha elettronici (isem u dettalji ta' kuntatt tal-operatur(i) tal-konsenja, il-prezz tal-konsenja, il-hin u l-post tal-konsenja, informazzjoni dwar kif inhuma indirizzati l-ilmenti, l-alternattivi ta' traċċar, l-alternattiva tar-ritorn)?
- b) B'kunsiderazzjoni għar-riskju ta' informazzjoni eċċessiva, x'jista' jsir biex il-konsumaturi jkunu pprovduti fil-hin opportun informazzjoni ċara, trasparenti u komparabbli dwar il-konsenja?

6) Informazzjoni dwar il-kwalità/il-prestazzjoni tal-konsenja

- a) **Indikaturi tal-prestazzjoni** huma relatati pereżempju mal-konsenja mgħaġġla, mal-kopertura ġeografika tal-operatur tal-konsenja, ma' oġġetti li jaslu tard, bil-ħsara jew li jintilfu. Kif tista' tkun imkejla u miġbura din l-informazzjoni relatata mal-prestazzjoni? Il-pubblikazzjoni tar-riżultati ta' dawn l-indikaturi tal-prestazzjoni tohloq valur miżjud għall-konsumaturi? Hemm bżonn li jkunu żviluppatti standards li jimmonitorjaw tali livelli ta' prestazzjoni?
- b) **It-tikketti ta' fiduċja** (pereżempju ċertifikat maħruġ minn assoċjazzjoni tal-industrija li l-proċess tal-konsenja ta' operatur jista' jkun fdat peress li jissodisfa r-rekwiżiti bbażati fuq l-aħjar Prattika), joffru mod iktar effiċjenti li jzid il-fiduċja tal-konsumaturi?
- c) Ċertifikazzjoni ISO ta' proċess tal-kwalità li jimmira lejn konsenja effiċjenti, tkun għodda xierqa li żżid il-fiduċjatal-konsumaturi?

7) Superviżjoni indipendenti:

Min għandu jmexxi l-monitoraġġ tal-prestazzjoni: organizzazzjoni industrijali, korp, regolatur?

⁵⁷ Minbarra r-rekwiżiti ta' informazzjoni fil-legiżlazzjoni tal-UE dwar il-konsumatur u d-Direttivi dwar is-Servizzi u l-Kummerċ Elettroniku (2006/123/KE u 2000/31/KE).

5.1.2 Jiġu pprovduti servizz ahjar u iktar salvagwardji għall-konsumaturi

Filwaqt li l-konsumaturi jagħtu importanza lill-konsenja tal-pakketti tagħhom, mhux neċessarjament jafu hafna dwar it-tip ta' operatur tal-konsenja li jipprovdi servizzi ta' konsenja. Dak li jikkonċernahom l-iktar huwa lil min jistgħu jikkuntatjaw meta jkollhom mistoqsijiet dwar il-konsenja u min se jagħtihom risposti malajr u informazzjoni preċiża. Dan huwa partikolarment rilevanti f'sitwazzjonijiet transfruntiera, li normalment jinvolvu diversi operaturi tal-konsenja.

Il-qafas regolatorju eżistenti jkopri biss parti mill-htigijiet tal-konsenja ta' konsumaturi li jixtru onlajn. Id-Direttiva tal-UE dwar is-Servizzi Postali ma kinitx imfassla għall-ambjent tal-kummerċ elettroniku, u operaturi postali huma biss wiehed mill-għadd ta' parteċipanti fil-konsenja tal-pakketti. Id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur tipprevedi hafna salvagwardji għall-konsumaturi li jixtu onlajn bħan-notifikazzjoni tal-prezz, il-konsenji mdewma u l-proċessi ta' ritorn. Kwistjonijiet speċifiċi relatati mal-konsenja jistgħu jibqgħu ta' thassib għall-konsumaturi u jistgħu jkunu mehtieġa iktar salvagwardji speċifiċi.

Is-servizz postali universali attwali jipprovdi biss 'xibka ta' sikurezza' għal dawk li jibagħtu pakketti okkażjonalment. Xi partijiet interessati argumentaw li t-tkabbir tal-kummerċ elettroniku fit-taqsmima B2C u l-importanza ta' konsenja konvenjenti tul-ahhar mil tista' tesigi definizzjoni ġdida (ta' servizz universali) li tehtieġ li tkun allinjata aktar mill-qrib mal-aspettattivi ta' konsumaturi onlajn. Tali servizz universali "ġdid" għandu jissodisfa d-domandi tal-konsumaturi f'termini ta' livell minimu ta' konvenjenza – speċjalment f'termini ta' informazzjoni dwar il-proċess tal-konsenja u l-alternattivi għar-ritorn ta' oġġetti u jissodisfa d-domandi tal-bejjieġha elettronici f'termini ta' traċċar u affordabbiltà tal-offerta kummerċjali tagħhom. Huwa argumentat li, meta konsumaturi jridu elementi li jmorru lil hinn minn dawn l-istandards minimi ta' kwalità; is-swieq joffru opzjonijiet u servizzi alternattivi li jissodisfaw dawk il-htigijiet iktar avvanzati.

Mistoqsijiet: iktar esperjenza u konvenjenza tal-konsumatur – servizzi aħjar u iktar salvagwardji

8) Skop u ambitu possibbli ta' servizzi ta' konsenja universali għall-pakketti:

- a) Hemm bżonn ta' obbligu ta' servizz universali ġdid li jindirizza l-ubikwità, l-affordabbiltà u l-kwalità tas-servizzi tal-konsenja tal-pakketti?
- b) Jekk iva, x'jistgħu jkunu l-karatteristiċi ewlenin ta' dan is-servizz universali 'ġdid' (f'termini ta' livelli ta' servizz, konvenjenza u affordabbiltà)?
- c) Mill-perspettiva ta' operatur tal-konsenja, taħseb li servizz universali (tal-pakketti) jkun fattibbli f'termini ta' spiża/profittabbiltà? Jekk iva, f'liema livell?
- d) Liema jkunu l-aħjar għodod sabiex ikun implimentat tali kunċett (pereżempju linjigwida; revizjoni tad-Direttiva Postali; strument regolatorju ġdid b'setgħat imsaħħa tal-awtoritajiet regolatorji nazzjonali)?

9) Titjib tal-esperjenza tal-konsumatur

- a) B'kunsiderazzjoni għas-sett ta' drittijiet tal-konsumatur eżistenti, kif jistgħu jkunu indirizzati b'mod effettiv it-tfassib u l-ilmenti tal-konsumatur dwar il-konsenja?
- b) Għandek xi tħassib dwar reġimi ta' responsabbiltà⁵⁸ fil-każ ta' telf jew dannu tal-pakketti? X'jista' jsir biex titjeb is-sitwazzjoni?
- c) Jistgħu l-industrija tal-kummerċ elettroniku u l-operaturi tal-konsenja jipprezentaw soluzzjonijiet iktar proattivi biex jirreaġixxu aħjar għall-konsumaturi? X'azzjonijiet jistgħu jittiehdu malajr biex itejbu s-sitwazzjoni fuq medda qasira ta' żmien? Liema soluzzjonijiet fuq medda medja sa medda twila ta' żmien jistgħu jithejjew?

5.2 Soluzzjonijiet tal-konsenja iktar effettivi u kompetittivi

Il-konsumaturi u l-bejjiegha elettronici kumplessivament iqisu l-livelli tal-prezzijiet attwali bhala għoljin wisq. B'kuntrast, l-operaturi jargumentaw li diġà qed jahdmu b'marġnijiet baxxi u li huma meħtieġa prezzijiet sostenibbli sabiex tkun żgurata l-vijabbiltà ekonomika tagħhom fit-tul.

⁵⁸ Dwar is-sugġett speċifiku ta' responsabbiltà multimodali, il-Kummissjoni qed tistenna l-eżitu tal-proċess ta' ratifikazzjoni tar-Regoli ta' Rotterdam mill-Istati Membri.

5.2.1 Kontroll tal-ispejjeż

Kif deskritt hawn fuq, il-prezzijiet għall-konsenja transfruntiera ta' pakketti hija meqjusa għolja hafna b' mod partikolari għal dawk li jibagħtu volumi żgħar. Din it-taqsimha tesplora l-alternattivi li jistgħu jsaħħu l-kosteffiċjenza tas-servizzi ta' konsenja, li permezz tagħhom jista' jkun tnaqqis fl-ispejjeż li jgħaddi għand l-utenti ta' dawn is-servizzi.

L-istrutturi tal-ispiza ivarjaw konsiderevolment bejn l-operaturi peress li fatturi ġeografici u individwali (bħad-densità, il-volumi, il-limitazzjonijiet taż-żmien) jistgħu jvarjaw. It-tariffi ppubblikati huma tipikament ibbażati fuq piż medju, livelli tal-assigurazzjoni u velocità, iżda dawn mhux neċessarjament ikopru l-ispejjeż reali mgarrba mill-operaturi⁵⁹. Il-konsenja B2C, speċjalment għall-pakketti, hija meqjusa bħala wahda għaja mill-operaturi tal-konsenja. Is-soluzzjonijiet li qed jithejjew sabiex jiżguraw is-suċċess tal-ewwel tentattiv ta' konsenja (bħal bazi tad-dejta aġġornata bl-indirizzi, informazzjoni minn qabel dwar il-konsenja) jistgħu jnaqqsu l-ispejjeż żejda. Disinn differenti tal-operazzjonijiet tal-konsenja (bħal punti ta' konsenja jew kjoskijiet tal-pakketti) jista' jkollhom ukoll il-potenzjal li jillimitaw l-ispejjeż tal-konsenja.

Konsolidament akbar ta' volumi żgħar, speċjalment mill-SMEs, joffri wkoll potenzjal għat-tnaqqis kumplessiv tal-ispejjeż. Iktar sinerġiji bejn l-operaturi se jiġġeneraw iktar effiċjenza f'suq xprunat mill-ekonomiji ta' skala. F'kuntest transfruntiera, huma se jsaħħu wkoll il-fluwidità tal-flussi tal-pakkett.

Mistoqsijiet: soluzzjonijiet iktar kosteffettivi u kompetittivi tal-konsenja– kontroll tal-kostijiet

10) Jistgħu jkunu previsti alternattivi differenti biex ikunu kkontrollati l-ispejjeż:

- a) Hemm xi eżempji pendenti ta' soluzzjonijiet alternattivi għall-konsenja jew Prattiki tajbin għalihom li jippermettu tnaqqis tal-kostijiet?
- b) Hemm xi eżempju pendenti tal-aħjar Prattiki biex tizzied l-effiċjenza⁶⁰?
- c) X'tip ta' teknoloġija tista' tnaqqas l-ispiza tal-konsenja?
- d) Fil-fehma tiegħek, x'jista' jsir biex jitneħhew jew jitnaqqsu l-limitazzjonijiet regolatorji nazzjonali mingħajr ma jitpogġa f'riskju l-kisb tal-obiettivi sottostanti tagħhom⁶¹?

⁵⁹ Għall-finijiet ta' allokkazzjoni tal-ispejjeż, "il-piż, il-livelli tal-assigurazzjoni u l-veloċità" mhumiex neċessarjament xpruni tal-ispejjeż li huma assoċjati mal-attivitajiet postali kollha (il-gbir, it-trasportazzjoni, l-issortjar u l-konsenja). Barra minn hekk, l-allokkazzjoni ta' spejjeż komuni għad-diversi prodotti postali ġenerlament tinvolvi l-użu ta' allokkatur ġenerali (bħall-EPMU – Equally proportionate mark-up price), fejn l-attribwiti differenti tal-ispiza bħall-piż mhumiex rilevanti direttament. Dan ifisser li dan il-kalkolu tal-ispiza bbażat fuq il-prinċipji tal-allokkazzjoni tal-ispiza msemija hawn fuq mhux neċessarjament irendi l-istess riżultat bħall-użu tal-piż u attribwiti individwali oħrajn, bħala indikatur għall-ispiza.

⁶⁰ Pereżempju zieda fil-livell ta' armonizzazzjoni tal-proċess ta' konsenja, titjib fl-effiċjenza, konsolidazzjoni u kondivizjoni tal-faċilitajiet fiċ-ċentri tal-logistika lokali. Ara wkoll [l-inizjattiva tat-trasport elettroniku tal-merkanzija](http://ec.europa.eu/governance/impact/planned_ia/docs/2013_move_001_e_freight.pdf) http://ec.europa.eu/governance/impact/planned_ia/docs/2013_move_001_e_freight.pdf

⁶¹ Ara l-Kapitolu 4 dwar il-qafas regolatorju kurrenti.

5.2.2 *Prezzijiet kompetittivi iżda sostenibbli*

Il-htieġa ta' tariffi sostenibbli

L-operaturi ta' pakketti huma mhassba miż-żidiet potenzjali fl-ispejjeż li jistgħu jkunu riflessi fi prezzijiet oġhla għall-konsumaturi. Fl-istess hin, il-konsumaturi qed jidraw 'offerta ta' trasportazzjoni b'xejn', li minhabba fihom jistgħu jissottovalutaw l-ispejjeż operazzjonali u soċjetali reali marbuta mal-operazzjonijiet tal-konsenja.

Bejjieġha elettronici kbar jistgħu jinnegozjaw tariffi minhabba l-volumi tagħhom. Il-pessjoni fuq il-margnijiet tal-operaturi tista' tkun sinifikanti, filwaqt li jehtieġ li dawn l-operaturi jagħmlu investimenti godda biex jadattaw l-operazzjonijiet tagħhom għad-domandi tal-kummerċ elektroniku.

Il-kuncett ta' "sostenibbiltà" ta' prezzijiet f'din it-taqsimha jirreferi għal prezzijiet li jirriflettu l-ispejjeż reali tas-servizz sottostanti kemm għall-fornituri tas-servizz (jiġifieri il-profitabbiltà fit-tul tagħhom) kif ukoll għas-soċjetà b'mod ġenerali (pereżempju f'termini ambjentali u soċjali) – fuq is-suppożizzjoni, madankollu li s-swieq nazzjonali u dawk transfruntiera tal-konsenja huma kompetittivi bizzejjed u għaldaqstant effiċjenti.

Mistoqsijiet: prezzijiet kompetittivi iżda sostenibbli – sostenibbiltà u trasparenza tat-tariffi

11) Sostenibbiltà tat-tariffi:

- a) Tahseb li l-livell attwali tat-tariffi imposti fuq il-konsumaturi għal konsenji sad-dar huwa sostenibbli fuq medda qasira jew twila ta' zmien? Jekk le, x'għandu jsir biex dan ikun mitigat?
- b) L-ispiza reali tal-konsenja mgarrab mill-bejjieġha elettronici għandha tkun iktar trasparenti għall-konsumaturi? Jekk iva, għalfejn?
- c) L-ispejjeż reali tal-konsenja għas-soċjetà iġenerali għandhom ikunu iktar trasparenti? Jekk iva, għalfejn? U kif?

Swieq tal-konsenja iktar kompetittivi

Il-konsumaturi hafna drabi jipperċepixxu l-għażla tas-soluzzjonijiet tal-konsenja bħala wahda limitata hafna minhabba n-nuqqas tat-trasparenza tas-suq, u l-istat reali - jew l-istat perċepit – tal-kompetizzjoni fis-suq. F'xi każijiet, is-swieq tal-konsenja rilevanti jistgħu jkunu ddominati minn għadd żgħir ta' operaturi li l-imġiba tagħhom żzomm lura lill-bejjieġha elettronici u lill-konsumaturi milli jibbenefikaw mill-benefiċċji shaħ ta' swieq verament kompetittivi.

Jistgħu jkunu previsti soluzzjonijiet regolatorji *ex-ante* speċifiċi għall-benefiċċju tal-konsumaturi billi s-swieq tal-konsenja jsiru kompetittivi fuq bażi sostenibbli.

Mistoqsijiet: prezzijiet kompetittivi iżda sostenibbli – swieq tal-konsenja iktar kompetittivi

12) Livell ta' kompetizzjoni fis-swieq tal-konsenja:

- a) Fl-liema swieq jew setturi tas-swieq tkun essenzjali iktar kompetizzjoni?
- b) Il-pubblikazzjoni tat-tqabbil tal-prezzijiet tkun tista' tipprovdi iktar ċarezza għall-konsumaturi u l-SMEs Kif jista' jsir dan? X' se jkunu l-vantaġġi u l-iżvantaġġi?

13) Sorveljanza u regolamentazzjoni:

Miżuri regolatorji *ex-ante* (bhall-obbligi tat-trasparenza, l-obbligi tal-forniment ta' aċċess għal netwerks tal-konsenja, u l-obbligu li t-tariffi jkunu orjentati lejn l-ispiza) imposti fuq operaturi tal-konsenja b'saħħa sinifikanti fis-suq, jistgħu jwasslu għal swieq iktar kompetittivi.

- a) Liema jkunu s-swieq rilevanti li għandhom jitqiesu f'dan ir-rigward?
- b) X'inhuma l-ispeċifitàjiet tal-operazzjonijiet transfruntiera li jistgħu jiġġustifikaw il-limitazzjonijiet tal-ispiza? Jekk jogħġbok speċifika:
- c) Ir-regolatur għandu jkollu iktar informazzjoni dwar dejta għall-kontabbiltà tal-ispejjeż biex jivvaluta ahjar l-istruttura tal-prezzijiet u tal-ispejjeż tal-pakketti?
- d) Ir-regolaturi u/jew l-awtoritajiet dwar il-kompetizzjoni għandu jkollhom rwol iktar attiv fis-sorveljanza tas-swieq nazzjonali jew is-setturi tas-suq ikkonċernati?

Iktar prezzijiet kompetittivi għal servizzi ta' konsenja transfruntiera

Il-prezzijiet għal servizzi transfruntiera huma ta' thassib partikolari għall-konsumaturi u l-bejjiegha elettronici, speċjalment l-SMEs. It-tariffi jvarjaw b'mod sinifikanti⁶² anke għal ordnijiet li jinkludu l-istess varjetà ta' oġġetti u mibgħuta fl-istess destinazzjoni. Għaldaqstant jehtieg li jkunu identifikati soluzzjonijiet li jillimitaw l-impatt fuq il-prezzijiet tal-konsenja transfruntiera u li jnaqqsu d-diskrepanza eżistenti bejn il-prezz domestiku u l-prezz transfruntiera, fejn dan mhux iġġustifikat oġġettivament.

⁶² FTI, CIVIC (2011), Eurobarometer, Accenture 'European cross border e-commerce' (2011), YouGov Psychonomics "Mystery Shopping Evaluation of Cross-Border e-commerce in the EU" (2009). Il-YouGov Psychonomics jirrapporta li l-prezz tal-konsenja impost mill-kummerċ elettroniku u l-bejjiegha mill-bogħod fuq il-konsumaturi bhala medja huwa d-doppju għall-konsenji transfruntieri milli għall-konsenji domestiċi. L-ispiza medja tat-trasportazzjoni għal offerri domestiċi kienet EUR 8 filwaqt li għal offerri transfruntieri kienet EUR 16.

Mistoqsijiet: prezzijiet kompetittivi iżda sostenibbli – prezzijiet iktar kompetittivi għal servizzi ta' konsenja transfruntiera

14) Kif jistgħu jkunu żgurati tariffi transfruntiera kompetittivi u trasparenti?

- a) Il-forzi tas-suq għandhom jithallew jipprovdu l-livelli ta' tariffi u l-livelli ta' trasparenza mitluba mill-bejjiegha elettronici u mill-konsumaturi?
- b) Iktar supervizjoni regulatorja tikkontribwixxi għall-kisba ta' prezzijiet sostenibbli għall-konsumaturi?
- c) Tahseb li jekk ikun applikat xi tip ta' limitu fuq il-konsenja transfruntiera ta' pakketti individwali ikun alternattiva fattibbli u effettiva li tindirizza l-htigijiet tal-bejjiegha elettronici u l-konsumaturi? X'se jkun l-impatt ta' dan il-limitu tal-prezz fuq l-offerti u l-kompetizzjoni tas-suq?

5.3 Titjib tal-interoperabbiltà tul il-katina tal-konsenja

Huma mehtieġa iktar trasparenza u shubijiet aħjar sabiex ikun indirizzat il-htieġa tal-bejjiegha elettronici li jifhmu aħjar x'jikkostitwixxu l-aħjar prattiki ta' loġistika u konsenja u biex jikkomunikaw b'mod effettiv l-alternattivi ta' konsenja li huma disponibbli għall-konsumaturi. Shubijiet ta' suċċess fiż-żewġ setturi u bejniethom se jkunu deċiżivi għall-futur tal-kummerċ elettroniku.

5.3.1 Investiment sabiex jiżdied l-użu tat-teknoloġija

Użu iktar generalizzat ta' traċċar jista' jagħti s-setgħa lill-konsumaturi, u jippermettilhom jiddettaw il-post u l-hin tal-konsenja. Dan itejjeb ir-rata ta' suċċess tal-ewwel tentattivi tal-konsenja u għaldaqstant inaqqsu l-ispejjeż. Fl-istess hin, il-bejjiegha elettronici jistgħu jiksbu informazzjoni xierqa u rilevanti u għaldaqstant ikunu f'pożizzjoni li jimmaniġġjaw aħjar l-istokks, jottimizzaw ir-rifużjoni u l-proċessi ta' ritorn u jissimplifikaw il-proċessi tal-amministrazzjoni.

Mistoqsijiet: titjib l-interoperabbiltà—investiment fit-teknoloġija

15) Livelli ta' investiment mehtieġa:

- a) Safejn hu possibbli li tkun evalwata, kemm fil-livell mikro kif ukoll fil-livell makro, l-ispiza approssimattiva ta' sistema ta' traċċar generalizzata għall-pakketti? Liema jkunu l-iktar parametri rilevanti li għandhom ikunu kkunsidrati?
- b) Liema proġetti pilota speċifiċi għall-konsenja ta' prodotti ta' kummerċ elettroniku jistgħu jkunu promossi possibbilment fi programmi usa' li għandhom l-għan li jrawmu l-investiment fit-teknoloġiji tal-informazzjoni u l-komunikazzjoni⁶³?

⁶³ Programm Qafas għall-Kompetittività u l-Innovazzjoni, Programm Operazzjonali ta' Konverġenza Diġitali, jew inizjattivi oħra għall-iżvilupp ta' teknoloġiji speċifiċi, bħall-użu ta' Dejta ta' Identifikazzjoni tal-Frekwenza tar-Radju.

5.3.2 *Shubijiet imsaħha bejn il-bejjiegha elettronici u l-operaturi tal-konsenja*

L-operaturi normalment jiffukaw fuq il-klijenti l-kbar tagħhom b'volumi kbar u għandhom inqas incentiv biex jinvestu fil-kummerċjalizzazzjoni tas-servizzi tagħhom għal trasportaturi iżgħar, għalkemm fil-prinċipju jkollhom il-potenzjal li jkabbri n-negożju tagħhom. Barra minn hekk, il-bejjiegha elettronici mhux dejjem huma konxji mis-soluzzjonijiet alternattivi possibbli u l-offerti disponibbli.

Mistoqsijiet: intejbu l-interoperabbiltà – shubijiet imsaħha

16) Shubijiet u kooperazzjoni:

- a) Kooperazzjoni aħjar bejn bejjiegha kummerċkali u operaturi tal-konsenja mistennija żżid l-interoperabbiltà tal-operazzjonijiet? Jekk iva, x'jistgħu jagħmlu b'mod speċifiku l-bejjiegha u l-operaturi biex jwaqqfu shubiji godda jew itejbu dawk eżistenti?
- b) Il-kapaċitajiet ta' kontingenza għandhom ikunu żviluppati b'mod kongunt biex jindirizzaw il-perjodi l-iktar attivi? Jekk iva, dan kif jista' jsir?
- c) Se tkun teħtieġ is-servizzi ta' faċilitaturi jew ta' fornituri ta' loġistika għal partijiet terzi? Kif jistgħu jiżviluppaw, isiru magħrufa iktar jew iktar vizibbli dawk is-servizzi godda jew eżistenti?

5.3.3 *Networks u pjattaformi interkonnessi*

Il-bejjiegha elettronici jiddependu fuq l-ikkompletar tas-suq Uniku għall-konsenja ta' xirjiet ta' kummerċ elettroniku. In-nuqqas ta' integrazzjoni u n-nuqqas ta' kapaċità ta' trasferiment tad-dejta bejn sistemi ta' informazzjoni differenti, huma ostaklu kbir għall-kummerċ transfruntiera u se jkunu meħtieġa investimenti sinifikanti sabiex ikunu adattati s-sistemi kurrenti.

Madankollu, meta operaturi postali li jittrasportaw oġġetti internazzjonalment tpoġġew taħt pressjoni mil-linji tal-ajru u l-awtoritajiet tad-dwana biex jilhqgħu standards tas-sigurtà oġhla, wara l-identifikazzjoni ta' riskji sinifikanti għas-sigurtà, irnexxielhom isibu soluzzjonijiet biex jiskambjaw id-dejta meħtieġa. Jista' jkun meħtieġ sforz simili li jiżgura li l-htigijiet tal-kummerċ elettroniku jkunu indirizzati b'mod kongunt mal-bejjiegha elettronici.

Is-servizzi tal-Kummissjoni diġà nidew għadd ta' azzjonijiet ta' dimostrazzjoni li għandhom l-għan li jtejbu l-kompetittività tas-settur tat-trasport u tal-loġistika fl-Ewropa, permezz tal-użu intelligenti ta' teknoloġiji tal-informazzjoni u b'mod partikolari jikkonnettjaw intrapriżi iżgħar mal-ktajjen ta' valur tat-trasport u l-loġistika diġitali⁶⁴.

⁶⁴ Il-proġett DiSCwise (<http://www.discwise.eu/>), ifffinanzjat mid-DĠ ENTR, għandu l-għan li jikkonnettja iktar partijiet interessati, billi jassisti l-integrazzjoni tagħhom fi ktajjen tal-provvista effiċjenti u komodali. Huwa jippermetti lill-utenti u l-fornituri tas-servizz tat-trasport u l-loġistika, b'mod partikolari l-SMEs, biex jipparteċipaw b'mod iktar faċli fl-ippjanar u l-eżekuzzjoni tat-trasport, billi juża alternattivi sostenibbli tat-trasport.

Mistoqsijiet: Titjeb l-interoperabbiltà - interkonnessjoni

17) Interkonnessjoni ahjar:

- a) Jistgħu l-pjattaformi tal-logistika⁶⁵ għal gruppi ta' operaturi jissodisfaw ahjar il-htigijiet tal-bejjiegha elettronici? Jekk iva, kif?
- b) Tista' task force industrijali⁶⁶ tikkontribwixxi għall-promozzjoni tal-innovazzjoni u żżid l-użu ta' teknoloġiji godda li jiffacilitaw livell oghla ta' interkonnessjoni? Jekk iva, kif?
- c) Jistgħu jitjiebu l-proċessi użati għar-ritorn ta' oġġetti (kemm fuq livell domestiku kif ukoll fuq livell transfruntiera)? Jekk iva, kif?
- d) Ir-rekwiziti tal-interoperabbiltà u l-promozzjoni ta' teknoloġiji godda huma diffiċli għall-SMEs li joperaw fil-katina tal-konsenja? Liema azzjonijiet jistgħu jghinu biex jiġu mitigati dawn id-diffikultajiet?
- e) Liema huma (jekk hemm) it-tliet azzjonijiet ewlenin li jistgħu jtejjbu l-interoperabbiltà fuq il-fruntieri tal-UE għat-trasportazzjoni ta' oġġetti ordnati onlajn⁶⁷? X'jista' jsir biex titjeb is-sitwazzjoni fuq medda qasira ta' żmien, x'inizjattivi jistgħu jittiehdu fuq medda medja sa medda twila ta' żmien? Barra minn hekk, x'hemm bżonn li jsir biex titjeb l-interoperabbiltà fil-livell internazzjonali?

6. Governanza għal suq Ewropew integrat għall-konsenja tal-pakketti

Ix-xenarju futur tal-kummerċ elettroniku Ewropew se jkun iffurmat b'mod partikolari mill-kapaċitajiet u n-netwerks tal-konsenja li se jkunu stabbiliti fil-futur qrib? Dawn il-bidliet u l-impatt tagħhom fuq is-settur tal-kummerċ elettroniku jehtieg li jkunu mmonitorjati u għandhom ikunu kkoordinati sforzi li jippromwovu ambjent ta' konsenja Ewropew effiċjenti u sostenibli għall-kummerċ elettroniku.

Xi parteċipanti ewlenin diġà għandhom pjattaformi għall-koordinazzjoni, pereżempju il-Grupp Ewropew tal-Pakketti li jlaqqa' flimkien operaturi postali ezistenti. Fir-rigward tar-regolaturi, il-Grupp Ewropew tar-Regolaturi tas-Servizzi Postali⁶⁸ għandu l-għan li jiffacilita l-koordinazzjoni u l-kooperazzjoni bejn awtoritajiet regolatorji nazzjonali indipendenti bl-għan li jiżgura applikazzjoni

⁶⁵ Idealment, dawk il-pjattaformi jirrazzjonalizzaw il-konsenja għall-kummerċ elettroniku, jintegraw is-servizzi tal-logistika b'sistemi ta' informazzjoni kondivizi, itejbu l-koordinazzjoni u jużaw trasportatur komuni jew miftiehem għall-konsenja (li jillimita l-impatt ambjentali u li jiffacilita l-immaniġġar ta' oġġetti ritornati u l-immaniġġar tal-istokks).

⁶⁶ Eżempju ta' tali task force kien il-US Mailing Industry Task Force li għet stabbilita fis-snin 90 u li għebet flimkien ufficjali għoljin tat-teknoloġija mill-partijiet interessati ewlenin tal-industrija sabiex issib soluzzjonijiet innovattivi u intelliġenti sabiex il-posta tasal ahjar.

⁶⁷ Bhalissa madwar 30 % tax-xerrejja onlajn fir-Renju Unit jindikaw li jixtru oġġetti minn websajts barranin (anke barra mill-Ewropa). Il-medja intra-UE għal xiri onlajn transfruntiera huwa madwar 10 %. F'dak l-isfond, l-importanza ta' qbil dwar standards Ewropej u internazzjonali u l-iżgurar ta' livell oghla ta' konnettività jsir ċar, speċjalment għall-SMEs u l-konsumaturi li huma affettwati b'mod disproporzjonat.

⁶⁸ Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2010/C217/07.

konsistenti tad-Direttiva dwar is-Servizzi Postali Bhalissa l-attivitajiet u r-rwoli tagħhom ma jkoprux il-firxa shiha tal-attività tal-kummerċ elettroniku. Fora godda jistgħu jkollhom parti fil-holqien ta' suq uniku Ewropew tal-konsenja għall-kummerċ elettroniku.

Jinhtiegu kooperazzjoni, superviżjoni u infurzar iktar iffukati sabiex tinghata spinta lill-koordinazzjoni tal-isforzi biex ikun promoss is-settur tal-konsenja għall-kummerċ elettroniku. Dan se jżid il-momentum sabiex tkun iffacilitata konsenja mtejba għall-oġġetti tal-kummerċ elettroniku.

Mistoqsijiet: governanza:

18) Hemm xi ideat li jistgħu jkunu trattati b'mod effiċjenti mill-industrija li jindirizzaw il-kwistjonijiet identifikati f'din il-Green Paper? Kif jista' jkun promoss dan⁶⁹? Kif jistgħu jiġu involuti kemm il-kummerċ elettroniku kif ukoll l-assoċjazzjonijiet industrijali tal-konsenja?

19) Kif jistgħu jiġu indirizzati aspetti ta' governanza attwali ta' standardizzazzjoni u interoperabbiltà⁷⁰? Hemm bżonn li jiżdied l-involvement ta' rappreżentanti tal-kummerċ elettroniku, speċjalment l-SMEs u l-konsumaturi?

7. Segwitu u l-passi li jmiss:

Il-partijiet interessati kollha huma mistiedna jipprezentaw l-opinjoni tagħhom b'reazzjoni għall-mistoqsijiet ta' hawn fuq. Il-kontribuzzjonijiet għandhom jintbagħtu mhux iktar tard mill-15 ta' Frar 2013 fl-indirizzi li ġejjin:

markt-delivery@ec.europa.eu

jew

European Commission

DG Internal Market and Services

On line services unit

Rue de la Loi 200

1049 Brussell

M'hemmx bżonn li l-kontribuzzjonijiet mibgħuta jkopru l-kwistjonijiet kollha mqajma f'din il-Green Paper. Għaldaqstant, jekk jogħġbok indika b'mod ċar l-aspetti li magħhom huwa relatat il-kontribut tiegħek. Fejn possibbli, jekk jogħġbok aġti argumenti speċifiċi favur jew kontra l-alternattivi u l-approċċi pprezentati f'din il-paper. Fil-kontribut tiegħek, inti mistieden ukoll li tagħti opinjonijiet dwar jekk hemmx aspetti/kwistjonijiet ohra li jehtieg li jkunu indirizzati biex jinkiseb suq integrat tal-konsenja tal-pakketti fl-Unjoni Ewropea.

⁶⁹ Pereżempju, il-promozzjoni tal-aħjar Prattiki, ftehimiet ta' shubija u kodiċijiet ta' kondotta; standards għat-trasferimenti elettronici tad-dejta, tikketti, bażijiet tad-dejta bl-indirizzi; l-iżvilupp tikketta Ewropea ta' konsenja.

⁷⁰ Bhalissa, il-kwistjonijiet ta' standardizzazzjoni huma trattati fil-Kumitat Tekniku CEN għas-servizzi postali u kwistjonijiet ta' interoperabbiltà fost xi operaturi postali huma trattati mill-Grupp Ewropew tal-Pakketti.

Il-kontributi se jkunu ppubblikati fuq is-sit elettroniku tad-DĠ tas-Suq Intern u s-Servizzi. Ir-reazzjonijiet li jaslu se jkunu disponibbli fuq is-sit elettroniku tal-Kummissjoni sakemm ma tigix mitluba b'mod specifiku l-kunfidenzjalità.

Bhala segwitu ghal din il-Green Paper u abbażi tar-reazzjonijiet li jkunu waslu, fir-rebbiegħa 2013, il-Kummissjoni se tidentifika sett ta' azzjonijiet li għandhom jittiehdu sabiex ikun ikkompletat is-suq uniku għall-pakketti.