

Opinjoni tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew dwar “Il-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni – Pjan direzzjonali dwar l-ikkompletar tas-suq uniku għall-konsenja tal-pakketti – It-tiswir tal-fiduċja fis-servizzi ta’ konsenja u l-ghoti ta’ spinta lill-bejgħ onlajn”

COM(2013) 886 final

(2014/C 451/08)

Relatur: **is-Sinjura RONDINELLI**

Nhar is-16 ta’ Diċembru 2013, il-Kummissjoni ddecidiet, b’konformità mal-Artikolu 304 tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE), li tikkonsulta lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew dwar

il-Komunikazzjoni tal-Kummissjoni – Pjan direzzjonali dwar l-ikkompletar tas-suq uniku għall-konsenja tal-pakketti – It-tiswir tal-fiduċja fis-servizzi ta’ konsenja u l-ghoti ta’ spinta lill-bejgħ onlajn

COM(2013) 886 final.

Is-Sezzjoni Speċjalizzata għas-Suq Uniku, il-Produzzjoni u l-Konsum, inkarigata sabiex tipprepara l-hidma tal-Kumitat dwar is-sugġett, adottat l-opinjoni tagħha nhar it-23 ta’ Ġunju 2014.

Matul il-500 sessjoni plenarja tiegħu li saret fid-9 u l-10 ta’ Lulju 2014 (seduta tal-10 ta’ Lulju), il-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew adotta din l-Opinjoni b’107 voti favur, 2 voti kontra u 6 astensjonijiet.

1. Konkluzjonijiet u rakkomandazzjonijiet

1.1 Il-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew (KESE) jilqa’ b’sodisfazzjon il-pjan direzzjonali għall-ikkompletar tas-suq uniku tal-konsenja tal-prodotti mibjugħin onlajn li jirrappreżenta potenzjal sostanzjali mil-lat tal-iżvilupp u l-impjieg. Servizzi effiċjenti u affidabbli ta’ konsenja jirrappreżentaw pilastru essenzjali għall-promozzjoni tal-kummerċ elettroniku u t-tishih tal-fiduċja bejn il-bejjiegha u x-xerrejja.

1.2 Fil-fehma tal-KESE, l-ikkompletar tas-suq intern għall-konsenja tal-prodotti u t-tnehhija tad-disparitajiet sinifikanti li jeżistu bejn l-aspettattivi, il-protezzjoni u d-disponibbiltà effettiva jitolbu: responsabbiltà kongunta; traċċabbiltà shiha; interoperabbiltà u aċċess għal firxa usa’ ta’ għażla fit-territorju kollu tal-UE, inklużi l-gżejjer; l-iżgurar tad-drittijiet u d-dmirijiet tal-partijiet interessati – b’mod partikolari, l-SMEs u l-konsumaturi – speċjalment għall-ilmenti u l-każijiet ta’ ritorn; għbir sempliċi u komparabbli ta’ data u dimensjoni soċjali u edukattiva soda.

1.3 Il-KESE jiddikjara ⁽¹⁾ li dan l-ghan ma għandux ikun ibbażat biss fuq ftehimiet u kodiċijiet volontarji, għalkemm dawn huma mixtieq ħafna, iżda wkoll fuq qafas minimu regolatorju Ewropew li, b’mod effiċjenti u flessibbli, jista’ jindirizza n-nuqqasijiet fis-suq li għadhom ma ssolvewx li jiskoraġġixxu lill-konsumaturi u l-SMEs milli jagħmlu kummerċ elettroniku, u jista’ wkoll isolvi l-problemi relatati ma’:

- il-koresponsabbiltà tal-operaturi tal-katina shiha tal-bejgħ onlajn;
- it-traċċabbiltà shiha tal-konsenji;
- ir-rispett esplicitu tal-liġijiet Ewropej fil-qasam tal-protezzjoni tad-data personali;
- l-għażla ċara bejn diversi alternattivi ta’ konsenja;
- id-definizzjonijiet komuni ta’ kuncetti u interoperabbiltà shiha;
- l-aċċessibilità u l-obbligu ta’ servizz universali bi spejjeż raġonevoli;
- il-għbir ta’ statistika komparabbli u kategorizzata, iżda ssemplifikata għall-operaturi ż-żgħar;
- l-obbligu li t-taxxa fuq il-valur miżjud tiġi applikata b’mod uniformi;

⁽¹⁾ ĠU C 161, 6.6.2013, p. 60

- l-approvazzjoni transkonfinali reċiproka tas-sistemi f'network taċ-ċentri nazzjonali għas-soluzzjoni tal-problemi u l-metodi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim ⁽²⁾;
- l-obbligu li jiġu rispettati l-kundizzjonijiet tax-xogħol ġusti;
- it-trasparenza fil-kundizzjonijiet u l-prezzijiet tas-servizzi;
- it-taħriġ vokazzjonali permanenti lill-persunal;
- sanzjonijiet jekk ma jiġux rispettati l-obbligi, liema nuqqasijiet jinkixfu permezz ta' sistema ta' twissija msejha RAPEX-IMI ⁽³⁾;
- il-holqien tal-marka Ewropea ta' fiduċja abbażi ta' standards tekniċi u regolatorji, permezz tal-ġhoti ta' mandat lis-CEN ⁽⁴⁾, bil-ghan li jistabbilixxi indikaturi ta' kwalità;
- miżuri favur l-intrapriżi ż-żgħar u ta' daqs medju għas-semplifikazzjoni u l-aċċess għas-suq u għal pjattaformi onlajn taht kundizzjonijiet ugwali.

1.4 Il-KESE jitlob li l-pjan direzzjonali jindika b'mod ċar il-perjodi ta' żmien mehtieġa u jistabbilixxi l-kalendarju definittiv għall-implimentazzjoni, kemm mil-lat regolatorju kif ukoll mil-lat ta' awtoregolamentazzjoni, bil-ghan li jkun hemm l-ogħla livell ta' fiduċja possibbli fost l-operaturi kollha involuti u, b'mod partikolari, iċ-ċittadini Ewropej, filwaqt li jiġu rispettati u mharsa bis-shiħ id-drittijiet rispettivi tagħhom.

1.5 Il-KESE jitlob biex il-pjan direzzjonali jipprevedi żewġ miżuri addizzjonali, waħda dwar l-aċċessibilità tas-servizz bi spejjeż raġonevoli, u l-oħra dwar id-dimensjoni soċjali tas-suq.

1.6 Il-KESE jirrakkomanda lill-Kummissjoni, lill-PE u lill-Kunsill li:

- qafas regolatorju Ewropew jippermetti li l-operaturi kollha fis-settur ikollhom aċċess għas-suq uniku tal-konsenja tal-pakketti u jiżgura li tinghata attenzjoni partikolari lill-problemi tas-servizz univali bi spejjeż raġonevoli, b'mod partikolari fir-rigward taż-żoni periferiċi, dawk muntanjużi, il-gżejjer u dawk żvantaġġati;
- in-nuqqas ta' qafas statistiku dettaljat u komparabbli dwar il-katina minn meta ssir l-ordni onlajn sal-konsenja transkonfinali tal-prodotti jiġi indirizzat bi proċeduri semplifikati skont il-prinċipju ta' approċċ "wiehed tajjeb għal kulhadd";
- tiġi stabbilita struttura komuni u miftuħa abbażi ta' definizzjonijiet kondiviżi bil-kunsens tal-partijiet interessati kollha, b'mod partikolari l-SMEs, għall-ġestjoni interoperattiva ta' pjattaformi onlajn interattivi li faċilment jistgħu jintużaw mill-utenti, taht il-kontroll tal-Kummissjoni Ewropea (KE);
- jinghataw indikazzjonijiet ċari dwar strumenti finanzjarji tal-UE f'dawn l-oqsma: ir-riċerka u l-innovazzjoni teknoloġika; l-ambjent u l-klima; l-enerġija u t-trasport; il-professjonijiet ġodda u t-taħriġ; il-koeżjoni, it-territorju u l-intrapriżi ż-żgħar;
- jinghata appoġġ adegwat lill-SMEs fl-implimentazzjoni tal-pjan direzzjonali billi tipprevedi miżuri konkreti u fondi adatti għall-promozzjoni tal-partecipazzjoni tagħhom fil-kummerċ onlajn taht kundizzjonijiet ugwali;
- fl-ispiritu tas-"Small Business Act", tiġi implimentata regolamentazzjoni adattata għall-problemi tal-SMEs fis-setturi kollha tat-trasport u tal-loġisika, bil-kontribut tal-organizzazzjonijiet ta' referenza tagħhom;
- is-CEN jinghata, b'mod mill-izjed urġenti, mandat biex jistabbilixxi standards għall-indikaturi ta' kwalità għal marka Ewropea ta' sikurezza u kwalità għall-konsenja sabiex jiġu żgurati l-kwalità, l-affidabbiltà, is-sostenibbiltà u l-garanziji soċjali u ta' sikurezza;
- tiġi żgurata dimensjoni soċjali soda u koerenti li tiggarantixxi djalogu soċjali Ewropew settorjali wiesa': l-aċċess għal opportunitajiet adegwati ta' taħriġ u kwalifika mill-gdid vokazzjonali; kundizzjonijiet tax-xogħol u salarji ġusti u decenti; l-eliminazzjoni tax-xogħol prekarju u mhux iddikjarat preżenti l-izjed fix-xogħol esternalizzat fl-aħħar fażi tal-konsenja, l-hekk imsejjah "last mile".

⁽²⁾ ODR: soluzzjoni online għat-tilwim, u ADR: Soluzzjoni Alternattiva għat-Tilwim.

⁽³⁾ IMI: Sistema ta' Informazzjoni tas-Suq Intern.

⁽⁴⁾ Kumitat Ewropew għall-Istandardizzazzjoni.

1.7 Il-KESE jitlob li l-KE, bl-appoġġ tal-Eurofound, thejji rapport ta' kull sentejn dwar il-kundizzjonijiet tal-impjeg u tax-xogħol fis-settur, dwar il-kundizzjonijiet tal-konsumaturi u tal-operaturi tas-settur u l-prospetti ta' żvilupp tagħhom, bil-ghan li jitressaq quddiem il-KESE, il-Parlament (PE), il-Kunsill u l-partijiet soċjali.

2. Mill-Green Paper għall-pjan direzzjonali

2.1 Fl-Ewropa, il-kummerċ elettroniku jirrappreżenta xprun potenzjali għat-tkabbir ekonomiku u okkupazzjonali ta' l-fuq minn 10 % fis-sena għall-perjodu 2013-2016 ⁽⁵⁾. 45 % taċ-ċittadini tal-UE għamlu akkwisti onlajn fl-aħhar 12-il xahar u ġie konfermat li l-biċċa l-kbira tal-problemi huma marbuta mal-konsenja jew id-dewmien fil-konsenja ⁽⁶⁾.

2.2 Il-KE identifikat ⁽⁷⁾ il-“hames ostakli prinċipali għas-Suq Uniku Digitali u (...) pjan ta' azzjoni biex jitnehhew”, iżda “10 % tal-persuni bhalissa ma jixtrux onlajn ⁽⁸⁾ għaliex huma mhassba dwar l-ispejjeż tas-servizzi tal-kunsinna, partikolarment fir-rigward tal-kunsinna transkonfinali, u dwar il-kwalità tas-servizz”.

2.3 Fl-Opinjoni tiegħu dwar il-Green Paper ⁽⁹⁾, il-KESE talab għal direttiva biex tiġi definita sistema ta' responsabbiltà kongunta li tapplika għall-operaturi, it-traċċabbiltà shiha tal-konsenji, l-obbligu li jiġu offerti iżjed alternattivi ta' konsenja, netwerk Ewropew ta' ċentri nazzjonali għas-soluzzjoni tal-problemi, u l-obbligu kemm li jiġu rispettati l-kundizzjonijiet tax-xogħol ġusti, kif ukoll t-trasparenza dwar il-kundizzjonijiet u l-prezzijiet.

2.4 Id-dibattitu dwar il-Green Paper ġie segwit f'Diċembru 2013 minn komunikazzjoni dwar il-pjan direzzjonali għall-ikkompletar tas-suq uniku għall-konsenja tal-pakketti ⁽¹⁰⁾.

2.5 Skont sħarriġ reċenti flivell dinji ⁽¹¹⁾, il-fatturi l-iżjed problematiċi għall-iżvilupp tal-kummerċ elettroniku min-negozju għall-konsumatur (B2C) huma:

- l-impossibbiltà li l-bejjiegha jkunu jafu b'mod immedjat l-alternattivi ta' konsenja, u li jkollhom iċ-ċertezza tal-ispiza globali tax-xiri onlajn;
- l-impossibbiltà li l-bejjiegha jirċievu aġġornamenti dwar il-qagħda attwali tal-konsenji u t-traċċabbiltà tagħhom;
- it-tul taż-żmien biex il-konsenja tintbagħat u/jew in-nuqqas ta' indikazzjoni/flessibbiltà fit-tul taż-żmien li jiehdu l-konsenji;
- il-ġestjoni kkumplikata u għalja tal-merkanzija li tiġi ritornata jew tinbidel ma' oħra;
- in-nuqqas ta' għajjnuna lill-klijenti b'persuni ddedikati għal dan is-servizz f'lin reali.

2.6 Il-KE tiddikjara li għadha mhijiex kompluta d-data tas-suq dwar il-flussi ta' pakketti nazzjonali u transkonfinali li jgħaddu minn taht idejn il-fornituri kollha ta' servizzi postali li huma attivi fis-swieq B2C u B2B, inklużi l-intermedjarji, il-konsolidaturi u l-operaturi alternattivi ⁽¹²⁾.

2.7 Diversi studji jikkonfermaw li l-potenzjal ta' mġiba li tmur kontra l-kompetizzjoni jidher iktar qawwi f'ċerti oqsma tas-servizz postali meta mqabbla ma' oħrajn, u għalhekk jidher li tkun adatta sorveljanza regolamentarja, pereżempju: ... suq B2C fir-rigward tas-servizzi B2B; servizzi transkonfinali fir-rigward ta' servizzi postali domestiċi ⁽¹³⁾.

2.8 Il-KESE jilqa' b'sodisfazzjon il-fatt li ammont sostanzjali tal-konklużjonijiet tal-Opinjoni tiegħu dwar il-Green Paper ġew adottati. Fil-fatt, anke l-Kunsill ⁽¹⁴⁾ u l-PE ⁽¹⁵⁾ stiednu lill-KE tidentifika l-ostakli attwali għas-servizzi transkonfinali tal-konsenja, u tadotta miżuri adegwati biex jiġu indirizzati. Il-PE talab ukoll ⁽¹⁶⁾ servizzi ta' konsenja aċċessibbli, ekonomikament affordabbli, effiċjenti u ta' kwalità għolja u pjattaformi ta' kooperazzjoni u skambju ta' informazzjoni bejn is-servizzi tal-konsenja, b'ġestjoni rapida u bl-inqas spiża possibbli f'każ ta' lmenti u tilwim.

⁽⁵⁾ MEMO-13-1151, KE.

⁽⁶⁾ Sħarriġ tal-Ewrobarometru Speċjali 398 Suq Intern – Ottubru 2013.

⁽⁷⁾ COM(2011) 942 final, 11.1.2012.

⁽⁸⁾ Eurostat, sħarriġ dwar il-familji, 2009.

⁽⁹⁾ ĠU C 161 tas-6.6.2013, p.60

⁽¹⁰⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹¹⁾ L-istudju flivell dinji “2013 UPS Pulse of the Online Shopper: A Customer Experience Study”.

⁽¹²⁾ COM(2013) 886 final.

⁽¹³⁾ WIK Consult Final Report 8/2013.

⁽¹⁴⁾ Kunsill “Kompetittività” – konklużjonijiet dwar il-governanza tas-suq uniku u s-suq uniku diġitali, 30.5.2012 (mhux disponibbli bil-Malti).

⁽¹⁵⁾ Riżoluzzjonijiet tal-PE 4.2.2014 2013/2043(INI), 11.12.2012 u 4.7.2013.

⁽¹⁶⁾ Riżoluzzjoni tal-PE 4.2.2014.

3. Kummenti ġenerali

3.1 Fil-fehma tal-KESE, huwa importanti li tinkiseb mill-ġdid il-fiduċja tal-SMEs u tal-konsumaturi onlajn permezz ta' networks u sistemi interoperattivi b'ġestjoni rapida u bi spejjeż baxxi fi hdan qafas adatt ta' awtoregolamentazzjoni li jkun aċċettat mill-operaturi kollha fil-katina bil-ghan li jkun hemm suq intern hieles u miftuh, u b'hekk tiġi evitata kwalunkwe regolamentazzjoni żejda mhux mehtieġa. Għaldaqstant, jitlob biex il-pjan direzzjonali jiġi implimentat fi żmien definit b'mod ċar abbażi ta' kalendarju definittiv bi previżjoni ta' 18-il xahar.

3.2 Il-KESE jemmen li l-UE għandha tkompli bl-ikkompletar tas-suq intern tal-konsenji tal-pakketti u tiżgura heffa, kwalità, affidabbiltà u spejjeż raġonevoli għall-konsumaturi, il-haddiema u l-operaturi kollha, inklużi l-SMEs tas-settur tal-kummerċ elettroniku, tat-trasport u tal-logistika, u b'hekk jiġu remedjati n-nuqqasijiet u l-irregolaritajiet attwali tas-suq uniku.

3.3 Madankollu, il-KESE stenna li l-Komunikazzjoni tirriferi wkoll b'mod speċifiku għas-sitwazzjoni ta' reġjuni bi żvantaġġi ġeografiċi, bħall-gżejjer, ir-reġjuni ultraperiferiċi u dawk muntanjużi, peress li l-KESE jifhem li dawn ir-reġjuni johlqu sfidi speċifiċi li huma diffiċli li jinghelbu, b'mod partikulari għal raġunijiet ekonomiċi: suq uniku li hu tabilhaqq komplet għall-konsenja tal-pakketti jista' jintlaħaq biss jekk dawn ir-reġjuni jiġu kkunsidrati b'mod adatt u jitwettqu azzjonijiet favurijhom.

3.4 Fil-fehma tal-KESE, il-qafas tal-azzjonijiet proposti huwa bbażat essenzjalment fuq proċessi volontarji ta' awtoregolamentazzjoni, fuq l-azzjoni tal-Grupp ta' Regolaturi Ewropej għas-Servizzi tal-Posta u fuq prinċipji ta' implimentazzjoni ġusta tal-liġijiet Ewropej li diġà huma fis-sehh, minghajr ma jiġi indikat qafas uniku għall-operaturi kollha u minghajr ma jiġu definiti skadenzi speċifiċi fi hdan it-18-il xahar indikati.

3.5 Il-KESE josserva li l-pjan direzzjonali għadu ma jipprevedix, flimkien mal-proċessi ta' awtoregolamentazzjoni, il-bżonn ta' **direttiva** – li kienet diġà giet mitluba mill-KESE ⁽¹⁷⁾ – li tista' tissodisfa **b'mod shih, koerenti u konsolidat** il-htigijiet tal-ikkompletar tas-suq intern tal-konsenja tal-pakketti transkonfinali għall-operaturi kollha tas-settur.

3.6 Il-Kumitat huwa tal-fehma li l-UE trid toffri soluzzjoni Ewropea fil-forma ta' promozzjoni tal-awtoregolamentazzjoni u tar-regolamentazzjoni sabiex jiġu indirizzati l-problemi li għadhom ma ġewx solvuti fis-suq u sabiex jiġu protetti l-konsumaturi u l-SMEs (B2B) fir-rigward ta':

- **il-koresponsabbiltà tal-operaturi kollha tal-katina shiha tal-bejgħ onlajn** fil-konfront tax-xerrej;
- l-obbligu ta' **traċċabbiltà u l-lokalizzazzjoni shah tal-konsenji**;
- ir-rispett esplicitu tar-regoli tas-sikurezza u dwar il-**protezzjoni tad-data personali**, b'konformità mad-Direttiva 95/46/KE;
- l-obbligu li l-konsumaturi jkollhom l-għażla ta' **diversi alernattivi ta' konsenja**;
- l-obbligu ta' definizzjonijiet komuni ta' kunċetti u ta' **interoperabbiltà shiha**;
- l-obbligu ta' servizz **universali bi spejjeż raġonevoli għall-operaturi kollha tas-suq hieles**, li jqis in-normi Ewropej pertinenti li huma fis-sehh; **inkluż id-Direttivi dwar is-servizzi postali u r-regolamenti rilevanti l-ohra tal-UE**;
- ġbir ta' **statistika** komparabbli u kategorizzata;
- l-obbligu li t-taxxa fuq il-valur miżjud tiġi applikata b'mod uniformi;

⁽¹⁷⁾ Ara Nota 1

- **l-aċċettazzjoni transkonfinali reċiproka** tas-sistemi f'network taċ-ċentri nazzjonali għas-soluzzjoni tal-problemi u l-ODR/ADR;
- l-obbligu li jiġu rispettati **l-kundizzjonijiet tax-xogħol ġusti**;
- l-obbligu ta' **trasparenza fil-kundizzjonijiet u l-prezzijiet tas-servizz**;
- l-obbligu ta' **tahriġ vokazzjonali** permanenti tal-persunal biex jiġi żgurat **il-professjonalizmu** fid-dawl tal-introduzzjoni ta' teknoloġiji godda fis-settur;
- **sanzjonijiet** jekk ma jiġux rispettati l-obbligi, anke permezz ta' sistema ta' twissija msejha RAPEX-IMI, u sanzjonijiet bbażi ta' indikaturi ta' kwalità;
- **miżuri favur l-SMEs**, fir-rigward tas-semplifikazzjoni burokratika u amministrattiva, l-aċċess għas-suq u l-partecipazzjoni fil-holqien konġunt ta' applikazzjonijiet komuni ta' teknoloġiji godda u portali u pjattaformi onlajn.

3.7 Allavolja l-proposti jagħmlu referenza għall-kompatibbiltà mal-qafas finanzjarju tal-UE għall-perjodu 2014-2020, il-KESE huwa tal-fehma li l-pjan direzzjonali ma jistax ma jsemmix indikazzjonijiet espliciti dwar **strumenti finanzjarji rilevanti tal-UE** fil-qasam ta':

- r-riċerka u l-innovazzjoni teknoloġika (Orizzont 2020, il-programmi Galileo, l-ISA u l-Aġenda Digitali) għall-interoperabbiltà, it-traċċabbiltà u s-sikurezza;
- l-ambjent, il-klima, l-enerġija u t-trasport (is-Seba' Programm ta' Azzjoni Ambjentali, il-qafas tal-2030 għall-enerġija u l-klima u l-inizjattiva "EU Transport GHG: Routes to 2050 II") rigward l-impatt tal-hekk imsejjah "last mile";
- l-SMEs: interventi tal-BEI għal intrapriżi innovattivi, il-programm COSME u r-riżorsi Ewropej kollha disponibbli għall-kompetittività skont l-istess kundizzjonijiet li japplikaw għall-operaturi l-oħra;
- il-koeżjoni territorjali (programmazzjoni għidha tal-fondi strutturali għall-perjodu 2014-2030 u tal-interventi għall-gżejjer, iż-żoni rurali u daww ultraperiferiċi);
- l-impjieġ u t-tahriġ (l-"Aġenda għall-Hiliet Godda u l-Impjieġi"; l-"Aġenda għall-Konsumaturi Ewropej – Spinta lill-fiduċja u lit-tkabbir"; Erasmus Plus 2014-2020; Tagħlim u Tahriġ).

3.8 Il-KESE jirrakkomanda li l-KE tagħti mandat lis-CEN biex tistabbilixxi standards tekniċi u regolatorji Ewropej bil-partecipazzjoni shiha tal-partijiet interessati kollha, b'mod partikolari l-SMEs u l-konsumaturi, u huwa tal-fehma li jeħtieġ li jinholqu **indikaturi għal marka Ewropea ta' sikurezza u kwalità** għall-konsenji biex jiġu żgurati l-kwalità, l-affidabbiltà, is-sostenibbiltà u l-garanziji soċjali u ta' sikurezza.

4. Kummenti speċifiċi

4.1 Il-KESE jipprevedi l-bżonn ta' żewġ azzjonijiet oħra fir-rigward tal-garanzija ta' aċċessibbiltà u tad-dimensjoni soċjali tas-suq.

4.1.1 Azzjoni – aċċessibbiltà għas-suq u l-użu bi spejjeż raġonevoli

4.1.1.1 Il-KESE jitlob li, fil-kuntest tal-ghoti tal-marka ta' kwalità, jiġi previst l-obbligu li jiġi żgurat l-aċċess għas-suq u l-użu tas-servizz bi spejjeż raġonevoli fit-territorju kollu tal-UE. Il-KESE jiddispijaċih jara li ż-żoni periferiċi u l-gżejjer ma ġewx ikkunsidrati b'mod speċifiku u għallhekk jistenna li r-regolament il-gdid ikopri l-mira ta' vulnerabilità ġeografika fis-suq tal-kummerċ elettroniku għaliex persentaġġ sostanzjali taċ-ċittadini Ewropej jgħixu f'dawn iż-żoni.

4.1.1.2 Fil-fehma tal-KESE, irid ikun hemm aċċess shih **għall-operaturi kollha** għall-istrutturi u r-riżorsi informativi użati waqt l-ghoti ta' servizzi ta' konsenja sabiex jiġu protetti l-interessi tal-utenti u/jew sabiex tiġi promossa effiċjenza kompetittiva.

4.1.1.3 Il-KESE jitlob li l-KE tirrivedi l-Avviz 1998 dwar l-applikazzjoni tar-regoli ta' kompetizzjoni fis-settur, fid-dawl tal-iżviluppi regolamentari u fis-suq li jaffettwaw is-servizzi transkonfinali u l-ispejjeż standard, għal politiki iżjed liberali u mmirati lejn l-ispejjeż⁽¹⁸⁾, b'konformità mad-dispożizzjonijiet tal-Protokoll Nru 26 meħmuż mat-Trattat ta' Lisbona, speċjalment għal dak li għandu x'jaqsa mal-aċċess universali għas-servizzi ta' interess ekonomiku ġenerali u l-prezzijiet affordabbli tagħhom.

⁽¹⁸⁾ Pożizzjoni komuni UE & l-Istati Uniti fiċ-Ċiklu ta' Doha, WTO, 2006.

4.1.2 Azzjoni – dimensjoni soċjali tas-suq

4.1.2.1 Il-KESE jitlob li tiġi assigurata dimensjoni soċjali soda u koerenti li tista' tiggarrantixxi, flimkien ma' sforzi innovattivi promossi mill-intrapriżi tas-setturi kkonċernati, impjeg ta' kwalità għolja u professjonali, anke permezz tal-aċċess għal opportunitajiet adegwati ta' taħriġ u kwalifika professjonali mill-ġdid.

4.1.2.2 Il-KESE jtenni l-hteġa għal kundizzjonijiet tax-xogħol u salarji ġusti u decenti għall-eliminazzjoni tax-xogħol prekarju u mhux iddikjarat, preżenti fix-xogħol esternalizzati matul l-hekk imsejjah "last mile", u jenfasizza t-termini tar-Regolament tal-UE Nru 1071/2009 dwar l-aċċess għall-professjoni, id-Decizzjoni 2009/992/UE u r-Regolament tal-UE Nru 1213/2010 li jistabbilixxu definizzjoni ta' "relazzjoni ta' impjeg" b'tali mod li tippermetti azzjonijiet kontra l-impjeg indipendenti falz, kif ġie mfakkar f'opinjoni reċenti tal-KESE ⁽¹⁹⁾.

4.1.2.3 Il-KESE jirrakkomanda li jitnieda dialogu soċjali Ewropew wiesa' li jinvolvi l-partijiet soċjali rappreżentattivi tas-settur involuti fil-katina shiha tal-bejgħ onlajn u tal-konsenja tal-pakketti (kummerċjali, postali, trasport u logistika) li jiffaċċjaw kwistjonijiet marbuta ma' kundizzjonijiet tax-xogħol u prospetti ta' żvilupp, innovazzjoni u valorizzazzjoni tar-riżorsi umani.

4.1.2.4 Il-KESE għanda thejji, bl-appoġġ tal-Fondazzjoni Ewropea għat-Titjib tal-Kundizzjonijiet tal-Hajja u tax-Xogħol, rapport ta' kull sentejn dwar il-kundizzjonijiet tal-impjeg u tax-xogħol fis-settur, u dwar il-prospetti ta' żvilupp bil-ghan li jittressaq quddiem il-KESE, il-PE, il-Kunsill u l-partijiet soċjali.

4.2 Azzjoni 1: informazzjoni għall-konsumaturi dwar il-karatteristiċi u l-ispejjeż ta' soluzzjonijiet ta' konsenja u ta' ritorn

4.2.1 Il-KESE huwa tal-fehma li l-kodiċijiet ta' mġiba volontarji u l-iskambju ta' Prattiki tajbin għandhom jirrappreżentaw direzzjonijiet li jikkomplementaw lil xulxin fil-livell tal-UE jekk ikunu żviluppati u aċċettati mill-partijiet interessati kollha tas-suq tal-bejgħ onlajn u fi hdan qafas regolatorju Ewropew li jirregola l-aspetti kollha relatati mal-konsenji transkonfinali tal-prodotti onlajn għall-konsumaturi, l-operaturi ż-żgħar u l-SMEs b'kundizzjonijiet indaqs u minghajr ma jiġu imposti pizijiet insostenibbli fuqhom.

4.3 Azzjoni 2: informazzjoni aħjar għall-bejjiegha onlajn dwar is-servizzi ta' konsenja

4.3.1 Hemm il-periklu li l-iżvilupp min-naħa tal-operaturi ta' konsenja u tal-bejjiegha onlajn ta' definizzjonijiet komuni ta' kunċetti fundamentali tas-servizzi, minghajr il-partecipazzjoni tar-rappreżentanti tal-konsumaturi, iwassal biex jiġu ttraskurati elementi importanti għall-għażla tal-konsumaturi u tiġi ristretta l-firxa tal-għażliet disponibbli.

4.3.2 Il-KESE jitlob li tiġi definita, bil-qbil tal-partijiet interessati kollha, struttura komuni miftuħa interattiva abbażi tal-proġett e-freight ⁽²⁰⁾.

4.3.3 Il-KESE jitlob lill-KE tiżgura l-kontroll tal-ġestjoni adatta tal-pjattaforma onlajn abbażi ta' kriterji oġġettivi definiti minn qabel li jqisu l-htigijiet tal-konsumatur, fi hdan il-qafas regolatorju mitlub mill-KESE.

4.4 Azzjoni 3: trasparenza fis-swieq tal-konsenja, servizzi integrati u standards ta' kwalità

4.4.1 In-nuqqas ta' qafas statistiku dettaljat u komparabbli fil-katina tal-operazzjonijiet u l-partijiet interessati mill-ordni onlajn sal-konsenja transkonfinali tal-prodotti għandu jiġi remedjat billi l-awtoritajiet doganali u postali u dawk fiskali u finanzjarji, kif ukoll is-settur kummerċjali, jiksibu data rilevanti, uniformi u komparabbli dwar il-flussi tal-pakketti transkonfinali mill-fornituri kollha tas-servizzi attivi fis-swieq, dwar il-kopertura tas-servizzi universali u dwar is-servizz tar-ritorn u l-ipproċessar tal-ilmenti.

4.4.2 Il-ġbir tad-data għandu jsir abbażi tal-approċċ "wiehed tajjeb għal kulhadd" minghajr pizijiet addizzjonali u dupplikazzjonijiet burokratiċi. Il-KESE għandha tivvaluta l-potenzjal u l-ispejjeż relatati mal-possibbiltà li jkun hemm assigurazzjoni b'rata fissa u bi spiża baxxa fuq il-konsenji transnazzjonali b'rabta mal-ghoti ta' marka ta' kwalità Ewropea.

4.5 Azzjoni 4: l-interoperabilità fl-operazzjonijiet ta' konsenja tal-pakketti

4.5.1 Ikun tajjeb li l-operaturi tas-servizzi ta' konsenja u l-bejjiegha onlajn jiżviluppaw soluzzjonijiet fuq bażi volontarja bil-ghan li jikkollegaw is-sistemi ta' informazzjoni u l-interfaċċi miftuħa ma' sistema ta' konsenja u ta' ritorn bi spejjeż raġonevoli f'dak li jirrigwarda l-hekk imsejjah "last mile".

4.5.2 Izda, il-KESE huwa tal-fehma li dawn l-iżviluppi għandhom isiru abbażi ta' kriterji ta' interoperabbiltà definiti minn qabel fi hdan qafas regolatorju komuni.

⁽¹⁹⁾ GU C 161 tas-6.6.2013, p. 14

⁽²⁰⁾ L-inizjattiva "e-Freight" 2010-2014 tas-seba' programm qafas ta' riċerka, b'31 imsieheb minn 14-il-pajjiż, għandha l-ghan li tqiegħed fin-network is-sogġetti kollha li joperaw fil-logistika permezz ta' pjattaformi onlajn interattivi u faċli li jintużaw mill-utenti. Waħda mir-rakkomandazzjonijiet tgħid li l-Kummissjoni Ewropea għandha tohroġ Direttiva jew strument simili mill-aktar fis li jiżgura li l-interfaċċi għall-punti uniċi ta' servizz fil-livell nazzjonali (l-hekk imsejha National Single Windows) li jitwaqqfu minn issa 'l quddiem jużaw l-iskema Komuni ta' Rappurtar – li ġiet żviluppata fi hdan il-merkanzija onlajn – bħala l-format għall-input.

4.6 Azzjoni 5: protezzjoni aħjar tal-konsumatur

4.6.1 Il-KESE jappoġġja l-inizjattiva tal-mandati ta' standardizzazzjoni tas-CEN kif ukoll dik li l-Istati Membri jinghataw linji gwida għall-implimentazzjoni shiha u uniformi tad-Direttiva 2011/83/UE, u li jithegħeġ l-użu iżjed mifrux ta' mekkaniżmi alternattivi ta' soluzzjoni tal-kunflitti fil-qafas tad-Direttiva 2013/11/UE dwar metodi ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim.

4.6.2 Il-KESE jemmen li mhuwiex biżżejjed li s-soluzzjoni għall-problema tal-ilmenti tisseyjes biss fuq il-fatt li: "l-operaturi tal-konsenja, il-bejjieġha onlajn u l-assocjazzjonijiet tal-konsumaturi (...) (flimkien) jiżguraw kooperazzjoni aħjar fir-rigward tat-trattament tal-ilmenti u s-sistemi ta' protezzjoni tal-konsumatur". Il-KESE huwa tal-fehma li tali kooperazzjoni hija pożittiva bil-kundizzjoni li ssir fi hdan qafas regolatorju komuni.

Brussell, 10 ta' Lulju 2014.

Il-President
tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew
Henri MALOSSE

APPENDIĊI

ghall-OPINJONI tal-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew

L-emenda li ġejja nċahdet waqt id-diskussjoni iżda rċeviet aktar minn kwart tal-voti (Artikolu 39(2) tar-Regoli ta' Proċedura):

Punt 1.6

Ibdel it-test kif ġej:

1.6 Il-KESE jirrakkomanda lill-Kummissjoni, lill-PE u lill-Kunsill li:

- ~~il-qafas regolatorju Ewropew, inklużi d-Direttivi Postali, jippermetti li l-operaturi kollha fis-settur ikollhom~~ jggarantixxi aċċess għas-suq uniku tal-konsenja tal-pakketti u ~~jżgura~~ jggarantixxi li tingħata attenzjoni partikolari lill-problemi tas-servizz univaleri bi spejjeż raġonevoli, b'mod partikolari fir-rigward taż-żoni periferiċi, muntanjużi, gżejjer u dawk żvantaġġati;

Riżultat tal-votazzjoni:

Favur: 35

Kontra: 67

Astensjonijiet: 10
