SENTENZA TAL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA(It-Tielet Awla)

13 ta' Ottubru 2011 *

Fil-Kawża C-148/10,

li għandha bħala suġġett talba għal deċiżjoni preliminari skont l-Artikolu 267 TFUE, imressqa mill-Hof van beroep te Brussel (il-Belġju), permezz ta' deċiżjoni tat-23 ta' Marzu 2010, li waslet fil-Qorti tal-Ġustizzja fid-29 ta' Marzu 2010, fil-proċedura

DHL International NV, li kienet Express Line NV

vs

Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie,

IL-QORTI TAL-ĠUSTIZZJA (It-Tielet Awla),

komposta minn K. Lenaerts, President tal-Awla, J. Malenovský, R. Silva de Lapuerta (Relatur), E. Juhász u D. Šváby, Imħallfin,

Avukat Ġenerali: N. Jääskinen,
Reġistratur: M. Ferreira, Amministratur Prinċipali,

* Lingwa tal-kawża: l-Olandiż.

wara li rat il-proċedura bil-miktub u wara s-seduta tas-17 ta' Marzu 2011,

wara li kkunsidrat l-osservazzjonijiet ippreżentati:

— għal DHL International NV, li kienet Express Line NV, minn F. Vandendriessche u J. Roets, avukati,

— għall-Gvern Belġjan, minn M. Jacobs, bħala aġent, assistita minn F. Petillion, avukat, u J. Jansen, avukat,

— għall-Gvern Pollakk, minn M. Szpunar, bħala aġent,

— għall-Kummissjoni Ewropea, minn L. Lozano Palacios u P. Van Nuffel, bħala aġenti,

wara li semgħet il-konklużjonijiet tal-Avukat Ġenerali, ippreżentati fis-seduta tas-26 ta' Mejju 2011,

tagħti l-preżenti

Sentenza

1 It-talba għal deċiżjoni preliminari tirrigwarda l-interpretazzjoni tad-Direttiva 97/67/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tal-15 ta' Diċembru 1997, dwar regoli komuni għall-iżvilupp tas-suq intern tas-servizzi postali tal-Komunità u t-titjib fil-kwalità tas-servizz (ĠU Edizzjoni Speċjali bil-Malti, Kapitolu 6, Vol. 3, p. 71) u

b'mod partikolari l-Artikolu 19 tagħha, ta' din id-direttiva kif emendata bid-Direttiva 2002/39/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tal-10 ta' Ġunju 2002 (ĠU Edizzjoni Speċjali bil-Malti, Kapitolu 6, Vol. 4, p. 316) u ta' din l-istess direttiva kif emendata bid-Direttiva 2008/6/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tal-20 ta' Frar 2008, (ĠU L 52, p. 3), kif ukoll tal-Artikolu 49 TFUE.

2 Din it-talba tressqet fil-kuntest ta' kawża bejn DHL International NV, li kienet Express Line NV (iktar 'il quddiem "Express Line") u Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (Istitut Belġjan tas-servizzi postali u l-komunikazzjonijiet, iktar 'il quddiem l-"IBPT"), dwar il-ħlas ta' kontribuzzjoni għas-servizz ta' medjazzjoni tas-servizz postali li Express Line ġiet ikkundannata tħallas.

Il-kuntest ġuridiku

Id-dritt tal-Unjoni

3 Il-premessi 10 u 35 tad-Direttiva 97/67 jipprovdu:

"(10) Billi, skond il-prinċipji tas-sussidjarjetà, sett ta' prinċipji ġenerali għandu jiġi adottat fuq livell Komunitarju, waqt li l-għażla tal-proċeduri eżatti għandha tibqa' f'idejn l-Istati Membri, li għandhom ikunu ħielsa li jagħżlu s-sistema l-aktar adattata għaċ-ċirkostanzi tagħhom;

[…]

(35) Billi l-ħtieġa ta' titjib fil-kwalità tas-servizz tfisser li l-kwistjonijiet għandhom jissolvew malajr u b'mod effiċjenti; billi, minbarra l-forom ta' rimedju legali disponibbli taħt il-liġi nazzjonali u tal-Komunità, għandha tiġi pprovduta proċedura għall-ilmenti, li għandha tkun trasparenti, sempliċi u ma tiswiex ħafna u għandha tkun tippermetti lill-partijiet relevanti li jipparteċipaw".

4 L-Artikolu 2(1), (14) u (17) tad-Direttiva 97/67 jipprovdi:

"Għall-iskopijiet ta' din id-Direttiva, it-tifsiriet li ġejjin għandhom japplikaw:

1) servizzi postali: servizzi li jinvolvu l-ikklerjar, l-issortjar, it-trasport u l-kunsinna ta' oġġetti postali;

[…]

14) awtorizzazzjonijiet: tfisser kull permess li jistabbilixxi d-drittijiet u l-obbligi speċifiċi għas-settur postali u li jippermettu lill-intrapriżi li jipprovdu servizzi postali u, fejn japplika, li jiġu stabbiliti u/jew jitħaddmu networks postali għall-provvista ta' dawk is-servizzi, fil-forma ta' 'awtorizzazzjoni ġenerali' jew 'liċenzja individwali' kif imfisser hawn taħt:

— 'awtorizzazzjoni ġenerali' tfisser awtorizzazzjoni, irrispettivament jekk tkunx regolata minn 'klassi ta' liċenzji' jew taħt liġi ġenerali u irrispettivament

jekk dik ir-regolamentazzjoni teħtieġx reġistrazzjoni jew proċeduri ta' dikjarazzjoni, li ma teħtieġx li l-intrapriża involuta tikseb deċizjoni espliċita mill-awtorità nazzjonali regolatorja qabel ma teżerċita d-drittijiet li joħorġu mill-awtorizzazzjoni,

— 'liċenzja individwali' tfisser awtorizzazzjoni li tingħata mill-awtorità nazzjonali regolatorja u li tagħti lill-intrapriża drittijiet speċifiċi jew li tissuġġetta t-tħaddim ta' l-intrapriża għall-obbligi speċifiċi li jissupplimentaw l-awtorizzazzjoni ġenerali meta din tkun applikabbli, meta l-intrapriża ma tkunx intitolata teżerċita d-drittijiet konċernati sakemm ma tkunx irċeviet id-deċiżjoni mill-awtorità nazzjonali regolatorja;

[…]

17) 'konsumaturi': kull persuna fiżika jew ġuridika li tibbenefika minn provvista ta' servizz universali bħala l-mittenti jew id-destinatarju."

5 Skont l-Artikoli 3 u 4 tad-Direttiva 97/67, l-Istati Membri għandhom jaħtru fornitur jew fornituri tas-servizz universali, fejn dan is-servizz ikun jikkorrispondi għal offerta ta' servizzi postali ta' kwalità partikolari pprovduti b'mod permanenti fuq kull parti tat-territorju għal prezzijiet konvenjenti għall-utenti kollha. F'dak li jikkonċerna l-fornituri mhux magħżula, l-Istati Membri jistgħu jintroduċu, skont l-Artikolu 9 tad-Direttiva 97/67, jew awtorizzazzjonijiet ġenerali, għas-servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali, jew proċeduri ta' awtorizzazzjoni, inkluż liċenzji individwali, għas-servizzi postali li jaqgħu taħt is-servizz universali.

6 Barra minn hekk, l-Istati Membri setgħu, b'mod ġenerali, jirriżervaw, sal-31 ta' Diċembru 2010, sa fejn dan kien neċessarju għaż-żamma tas-servizz universali, servizzi postali għall-fornitur(i) tas-servizz universali, skont l-Artikolu 7 tad-Direttiva 97/67.

7 Skont l-Artikolu 19 tad-Direttiva 97/67:

"L-Istati Membri għandhom jiżguraw li proċeduri trasparenti, sempliċi u rħas jiġu stabbiliti sabiex jittrattaw l-ilmenti tal-konsumaturi, b'mod partikolari fil-każijiet li jinvolvu telf, serq, ħsara jew nuqqas ta' konformità ma' l-istandards ta' kwalità tas-servizz.

L-Istati Membri għandhom jadottaw miżuri sabiex jiżguraw li dawk il-proċeduri li jippermettu li l-kwistjonijiet jiġu solvuti b'mod ġust u malajr u li jipprovdu, fejn meħtieġ, għal sistema ta' rifużjoni u/jew kumpens.

Mingħajr preġudizzju għall-possibiltajiet l-oħra ta' appell taħt leġislazzjoni nazzjonali jew tal-Komunità, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-konsumaturi, waqt li jaġixxu individwalment jew, meta dan ikun permess mill-liġi nazzjonali, flimkien ma' organizzazzjonijiet li jirrappreżentaw lill-utenti u/jew konsumaturi, jkunu jistgħu jressqu quddiem l-awtorità kompetenti nazzjonali każijiet fejn l-ilmenti tal-konsumatur lill-fornitur ta' servizz universali ma jkunux ġew riżolti b'mod sodisfaċenti.

Skond l-Artikolu 16, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-forniturі ta' servizzi universali jippubblikaw, flimkien mar-rapport annwali dwar is-sorveljanza tal-prestazzjoni tagħhom, tagħrif dwar in-numru ta' lmenti u l-mod li bih ikunu ġew trattati".

8 Il-premessa 28 tad-Direttiva 2002/38 tipprovdi:

"Jista' jkun approprjat għal awtoritajiet regolatorji nazzjonali li jorbtu l-introduzzjoni ta' liċenzi mal-ħtiġiet li konsumaturi tas-servizzi tal-liċenzjati għandu jkollhom proċeduri trasparenti, sempliċi u mhux għoljin disponibbli lilhom biex jittrattaw l-ilmenti tagħhom, minkejja l-fatt ta' jekk jirrelatawx għas-servizzi tal-provditur (i) tas-servizz universali jew għal dawk ta' operaturi fil-pussess ta' awtorizzazzjonijiet, inklużi detenturi individwali ta' liċenza, Jista' wkoll ikun approprjat li dawn il-proċeduri jkunu disponibbli lill-utenti tas-servizzi postali kollha, kemm jekk huma servizzi universali u kemm jekk le. Dawn il-proċeduri għandhom jinkludu proċeduri biex tiġi determinata responsabbiltà fil-każ ta' telf ta', jew ħsara lil, oġġetti tal-posta".

9 L-Artikolu 19 tad-Direttiva 97/67, kif emendata bid-Direttiva 2002/39 jipprovdi:

"Stati Membri għandhom jassiguraw li proċeduri trasparenti, sempliċi u mhux għaljin jitfaslu biex jiġu trattati ilmenti ta' utenti, partikolarment f każijiet li jinvolvu telf, serq, ħsara jew non-konformità ma' standards ta' kwalità ta' servizz (inklużi proċeduri biex jiġideterminat fejn hi r-responsabbiltà f'każijiet fejn iktar minn operatur wieħed hu involut).

L-Istati Membri jistgħu jipprovdu li dan il-prinċipju huwa wkoll applikat lil benefiċjarji ta' servizzi li huma:

— barra l-qasam ta' applikazzjoni tas-servizz universali kif definit fl-Artikolu 3, u

— fil-qasam ta' applikazzjoni tas-servizz universali kif definit fl-Artikolu 3, imma li mhumiex provduti mill-provditur tas-servizz universali.

L-Istati Membri għandhom jadottaw miżuri sabiex jasiguraw li l-proċeduri msemmija fl-ewwel subparagrafu jippermettu li disputazzjonijiet jiġu riżoluti b'mod ġust u malajr b'disposizzjoni, meta garantita, għal sistema ta' rimbors u/jew kumpens.

Mingħajr preġudizzju għall-possibiltajiet l-oħra ta' appell taħt leġislazzjoni nazzjonali jew tal-Komunità, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-konsumaturi, waqt li jaġixxu individwalment jew, meta dan ikun permess mill-liġi nazzjonali, flimkien ma' organizzazzjonijiet li jirrappreżentaw lill-utenti u/jew konsumaturi, jkunu jistgħu jressqu quddiem l-awtorità kompetenti nazzjonali każijiet fejn l-ilmenti tal-konsumatur lill-fornitur ta' servizz universali ma jkunux ġew riżolti b'mod sodisfaċenti.

Skond l-Artikolu 16, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-fornituri ta' servizzi universali jippubblikaw, flimkien mar-rapport annwali dwar is-sorveljanza tal-prestazzjoni tagħhom, tagħrif dwar in-numru ta' lmenti u l-mod li bih ikunu ġew trattati."

10 Il-premesa 42 tad-Direttiva 2008/6 tipprovdi:

"(42) F'konformità mar-regoli fis-seħħ f'oqsma oħrajn tas-settur tas-servizzi biex tiżdied il-protezzjoni tal-konsumatur, jixraq li tiġi estiża l-applikazzjoni tal-prinċipji minimi dwar il-proċeduri ta' lment lil hinn mill-fornituri ta' servizz universali. Bil-ħsieb li tiżdied l-effettività tal-proċeduri tat-trattament ta' ilmenti, jixraq li jkun imħeġġeġ l-użu ta' proċeduri ta' riżoluzzjoni barra mill-qorti, kif stabbilit fir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni 98/257/KE tat-30 ta' Marzu 1998 rigward il-prinċipji applikabbli għall-korpi responsabbli għar-riżoluzzjoni ta' tilwim tal-konsumaturi [ĠU L 115, p. 31] barra mill-qorti u r-Rakkomandazzjoni 2001/310/KE tal-Kummissjoni ta' l-4 ta' April 2001 rigward il-prinċipju għall-korpi extraġudizzjarji involuti fis-soluzzjoni konsenswali ta' tilwim tal- konsumaturi [ĠU L 109, p. 56]. L-interessi tal-konsumaturi jkomplu

javvanzaw ukoll permezz ta' l-interoperabbiltà msaħħa bejn l-operaturi li tirriżulta mill-aċċess għal ċerti elementi ta' l-infrastruttura u s-servizzi, u l-ħtieġa għal kooperazzjoni bejn l-awtoritajiet regolatorji nazzjonali u l-korpi għall-protezzjoni tal-konsumaturi.

Sabiex jiġu protetti l-interessi ta' l-utenti fil-każ ta' serq jew telf ta', jew ħsara għal, oġġetti postali, meta jkunu garantiti, l-Istati Membri għandhom jintroduċu, fejn xieraq, sistema ta' rimborż u/jew kumpens".

11 L-Artikolu 2(1) tad-Direttiva 97/67, kif emendata bid-Direttiva 2008/6 jipprovdi:

"Għall-iskopijiet ta' din id-Direttiva, it-tifsiriet li ġejjin għandhom japplikaw

[…]

(17) utent: kull persuna fiżika jew ġuridika li tibbenefika minn forniment ta' servizz postali bħala mittenti jew indirizzat".

12 L-Artikolu 19 tad-Direttiva 97/67, kif emendata bid-Direttiva 2008/6 jipprovdi:

"1. L-Istati Membri għandhom jiżguraw li jkunu disponibbli proċeduri trasparenti, sempliċi u mhux għaljin mill-fornituri ta' servizz postali kollha biex jiġu ttrattati lmenti ta' utenti tal-posta, b'mod partikolari f'każijiet li jinvolvu telf, serq, ħsara jew non-konformità ma' l-istandards ta' kwalità tas-servizz (inklużi proċeduri biex jiġi determinat min hu responsabbli f'każijiet fejn ikunu involuti aktar minn operatur

wieħed), mingħajr preġudizzju għad-dispożizzjonijiet internazzjonali u nazzjonali rilevanti dwar l-iskemi ta' kumpens.

L-Istati Membri għandhom jadottaw miżuri sabiex jiżguraw li l-proċeduri msemmijin fl-ewwel subparagrafu jippermettu li t-tilwim jiġi solvut b'mod ġust u malajr, bil-forniment ta' sistema ta' rimborż u/jew kumpens, meta dan ikun iġġustifikat.

L-Istati Membri għandhom ukoll jinkoraġġixxu l-iżvilupp ta' skemi indipendenti ta' barra mill-qorti għar-riżoluzzjoni ta' tilwim bejn il-forniturі ta' servizz postali u l-utenti.

2. Mingħajr preġudizzju għal possibilitajiet oħrajn ta' appell jew ta' mezzi għal rikors skond il-leġislazzjoni nazzjonali u Komunitarja, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-utenti, filwaqt li jaġixxu individwalment jew, meta dan ikun permess mil-leġislazzjoni nazzjonali, flimkien ma' organizzazzjonijiet li jirrappreżentaw l-interessi ta' l-utenti u/jew tal-konsumaturi, jkunu jistgħu jressqu quddiem l-awtorità kompetenti nazzjonali każijiet fejn l-ilmenti ta' l-utenti lill-impriżi li jipprovdu servizzi postali fl-ambitu tas-servizz universali ma jkunux ġew solvuti b'mod sodisfaċenti.

Bi qbil ma' l-Artikolu 16, l-Istati Membri għandhom jiżguraw li l-forniturі ta' servizzi universali u, fejn ikun il-każ, l-impriżi li jipprovdu servizzi fl-ambitu tas-servizz universali, jippubblikaw, flimkien mar-rapport annwali dwar is-sorveljanza tal-prestazzjoni tagħhom, tagħrif dwar in-numru ta' lmenti u l-mod li bih ikunu ġew ittrattati".

Id-dritt nazzjonali

13 Il-liġi tal-21 ta' Marzu 1991, li tirriforma ċerti impriżi pubbliċi ekonomiċi (*Belgisch Staatsblad* tas-27 ta' Marzu 1991, p. 6155), kif emendata bid-Digriet Irjali tad-9 ta' Ġunju 1999 (*Belgisch Staatsblad* tat-18 ta' Awwissu 1999, p. 30697), ittrasponiet, fost liġijiet oħra, id-Direttiva 97/67 fl-ordinament ġuridiku Belġjan.

14 Din il-liġi taħtar fornitur tas-servizz universali u tirriżerva għal dan il-fornitur ċerti servizzi postali. Il-fornitura ta' servizz postali mhux irriżervat li taqa' taħt is-servizz universali hija suġġetta għall-għoti ta' liċenzja individwali. Barra minn hekk, il-forniment ta' servizz postali li ma jkunx jaqa' taħt is-servizz univerali huwa suġġett, fost kundizzjonijiet oħra, għal dikjarazzjoni lill-IBPT.

15 L-imsemmija liġi, kif emendata bil-liġi tal-21 ta' Diċembru 2006, li tinkludi dispożizzjonijiet intiżi għall-ħolqien tas-servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali u li temenda l-liġi tat-13 ta' Ġunju 2005, dwar il-komunikazzjonijiet elettroniċi (*Belgisch Staatsblad* tat-23 ta' Jannar 2007, p. 2965, iktar 'il quddiem il-"liġi tal-1991"), tipprovdi fl-Artikolu 43b:

"§ 1. Qed jiġi stabbilit, fi ħdan l-[IBPT], servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali, li għandu jkun kompetenti f'oqsma li jikkonċernaw l-utenti tal-impriżi segwenti

1° [il-fornitur tas-servizz universali];

2° l-impriżi li joffru servizzi postali […] li l-offerta tagħhom tirrikjedi liċenzja […];

3° l-impriżi li joffru servizzi postali […], li l-offerta tagħhom tirrikjedi dikjarazzjoni […].

L-oqsma li jikkonċernaw lill-utenti, huma dawk l-oqsma li jikkonċernaw l-interessi tal-utenti li ma joffrux is-servizz postali huma stess.

[…]

§ 3. Is-servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali għandu l-għanijiet segwenti:

1° jinvestiga l-ilmenti kollha tal-utenti relatati:

(a) mal-attivitajiet [tal-fornitur tas-servizz universali], […]

(b) mal-attivitajiet postali tal-impriżi stabbiliti f'punti 2 u 3 tal-ewwel paragrafu ta' dan l-Artikolu.

2° Għall-applikazzjoni ta' dan il-kapitolu, b'attivitajiet postali għandu jinftiehem:

[…]

3° l-intervent biex jiġi ffaċilitat il-kompromess amikevoli tal-kwistjonijiet bejn l-impriżi msemmija fl-ewwel paragrafu ta' dan l-artikolu u l-utenti;

4° li tindirizza rakkomandazzjoni lill-impriżi msemmija fl-ewwel paragrafu ta' dan l-artikolu f'każ fejn ma jistax jintlaħaq kompromess amikevoli. Għandha tintbagħat kopja tar-rakkomandazzjoni lil min iressaq l-ilment;

5° li tiggwida fl-aħjar interess u drittijiet tagħhom, lill-utenti li jduru fuqu bil-miktub jew bil-fomm; […].

6° li tagħti, fuq talba tal-ministru li għandu s-settur postali taħt ir-responsabbiltà tiegħu jew tal-ministru responsabbli għall-protezzjoni tal-konsumaturi jew tal-[IBPT] u tat-telekomunikazzjoni jew tal-kumitat konsultattiv għas-servizzi postali, opinjonijiet fil-kuntest tal-missjonijiet tagħhom;

7° tikkollabora ma':

(a) kummissjonijiet settorjali indipendenti oħra ta' tilwim u medjaturi indipendenti, […];

(b) il-medjaturi barranin jew istanzi li l-funzjoni tagħhom hija ekwivalenti li jaġixxu kemm bħala istanza ta' rikors għas-smigħ tal-ilmenti li hu kompetenti għalihom is-servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali.

Jekk ikun il-każ, għandhom jiġu konklużi protokolli ta' kollaborazzjoni mill-ministru responsabbli għall-konsum.

§ 4. L-ilmenti tal-utenti finali huma ammissibbli biss meta l-persuna tressaq l-ilment skont il-proċedura interna tal-impriża kkonċernata. L-ilmenti tal-utenti finali huma inammissibbli meta dawn jitressqu b'mod anonimu jew ma jitressqux bil-miktub, fis-servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali.

[…]

§ 5. Is-servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali jista', fil-kuntest ta' lment imressaq quddiemu, jkollu aċċess, fuq il-post, għall-kotba, il-korrispondenza, minuti u b'mod ġenerali d-dokumenti kollha u l-kitbiet tal-impriża jew impriżi kkonċernati li jkollhom direttament x'jaqsmu mas-suġġett tal-ilment bl-eċċezzjoni għad-dokumenti li jaqgħu taħt is-sigriet tal-ittri. Jista' jitlob mingħand l-organi amministrattivi u mingħand il-persunal tal-impriżi kkonċernati l-ispjegazzjonijiet jew l-informazzjoni kollha u jagħmel il-verifiki li huma meħtieġa għall-eżami tiegħu.

L-informazzjoni hekk miksuba hija kunfidenzjali peress li x-xandir tagħha jista' jippreġudika l-impriża fuq livell ġenerali.

Fil-limiti tal-attribuzzjonijiet tiegħu, is-servizz ta' medjazzjoni ma jirċievi ordnijiet mingħand l-ebda awtorità.

L-eżami ta' lment jispiċċa meta dan isir is-suġġett ta' rikors ġuridiku.

§ 6. L-impriża kkonċernata għandha terminu ta' għoxrin ġurnata ta' xogħol sabiex timmotiva d-deċiżjoni tagħha fil-każ fejn ma ssegwix ir-rakkomandazzjoni msemmija fil-paragrafi 3 u 4 ta' dan l-artikolu. Id-deċiżjoni motivata għandha tintbagħat lil min iressaq l-ilment u lis-servizz ta' medjazzjoni.

Wara li jiskadi t-terminu msemmi fil-paragrafu preċedenti, is-servizz ta' medjazzjoni għandu jibgħat tfakkira lill-impriża kkonċernata. Din għandha terminu ġdid ta' għoxrin ġurnata ta' xogħol sabiex timmotiva d-deċiżjoni tagħha fil-każ fejn ma ssegwix ir-rakkomandazzjoni msemmija fil-paragrafi 3 u 4 ta' dan l-artikolu. Id-deċiżjoni motivata għandha tintbagħat lil min iressaq l-ilment u lis-servizz ta' medjazzjoni.

Meta ma tosservax it-terminu previst, l-impriża kkonċernata timpenja ruħha li tapplika l-opinjoni sa fejn tikkonċerna l-kumpens speċifiku u personali ta' dak li jagħmel l-ilment inkwistjoni.

§ 7. Jekk l-ilment ta' utent jiġi ddikjarat ammissibbli mis-servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali, il-proċedura ta' rkupru tiġi sospiża mill-operatur għal perijodu massimu ta' 4 xhur, li jibdew jiddekorru mill-introduzzjoni tal-ilment quddiem is-servizz ta' medjazzjoni jew sakemm is-servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali jħejji r-rakkomandazzjoni jew sakemm ikun jista' jintlaħaq kompromess amikevoli."

16 L-Artikolu 45b tal-liġi tal-1991 jirregola l-finanzjament tas-servizz ta' medjazzjoni għas-settur postali, billi jistabbilixxi "kontribuzzjoni għall-medjazzjoni" annwali li għandha titħallas lill-IBPT mill-impriżi msemmija fl-Artikolu 43b(1) ta' din il-liġi, li d-dħul mill-bejgħ tagħhom jaqbeż il-EUR 500 000.

17 L-ammont tal-kontribuzzjoni dovut għandu jiġi ddeterminat annwalment mill-IBPT skont formula li, essenzjalment tieħu inkunsiderazzjoni, minn naħa, id-dħul mill-bejgħ tal-impriża inkwistjoni miksub matul is-sena ta' qabel għall-attivitajiet li jaqgħu taħt il-kamp tal-kompetenza tas-servizz ta' medjazzjoni, u, min-naħa l-oħra, tan-numru ta' lmenti kontra din l-impriża kkunsidrati s-sena ta' qabel mis-servizz ta' medjazzjoni. Il-kontribuzzjonijiet mhux imħallsa fl-iskadenza stabbilita jikkostitwixxu *ipso iure* interessi legali ta' 2 %.

Il-kawża prinċipali u d-domandi preliminari

18 Express Line tagħmel parti mill-grupp ta' impriżi DHL, li għandu l-uffiċċju rreġistrat tiegħu f'Bonn (il-Ġermanja). L-attività ta' Express Line tikkonsisti b'mod partikolari fil-provvista ta' servizzi ta' posta espress, jiġifieri, skont din, it-trasport individwalizzat ta' dokumenti, pakketti, palits jew tagħbija sħiħa permezz tal-ajru jew fuq l-art.

19 Fil-bidu tas-sena 2006, l-IBPT bagħtet ittra ta' intimazzjoni lil Express Line u diversi impriżi ta' messaġġi u ta' posta espress sabiex jitolbu liċenzja individwali jew jiddikkjaraw, skont id-dispożizzjonijiet relevanti tal-liġi tal-1991, dwar il-forniment tas-servizzi li l-IBPT kienet tikkunsidra bħala servizzi postali mhux irriżervati li jaqgħu taħt is-servizz universali, jiġifieri bħala servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali.

20 Fit-23 ta' Novembru 2006, Express Line għamlet, skont il-liġi tal-1991, għal ċerti servizzi li kienet toffri, dikjarazzjoni dwar il-forniment ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali. Madankollu mad-dikjarazzjoni żiedet riżerva espressa, fis-sens li ma kinitx taċċetta l-kwalifika bħala "servizzi postali" tas-servizzi ta' posta espress.

21 Permezz ta' ittra tal-11 ta' Lulju 2007, l-IBPT, minn naħa, informa lil Express Line li kienet taqa' taħt is-servizz ta' medjazzjoni u li kienet ikkunsidrata bħala responsabbli għall-ħlas tal-kontribuzzjoni għall-medjazzjoni u, min-naħa l-oħra, talbitha informazzjoni sabiex tikkalkola l-ammont tal-kontribuzzjoni dovut.

22 Express Line, permezz ta' ittra rreġistrata, żammet il-pożizzjoni tagħha, li tikkuntesta l-fatt li hija suġġetta għas-servizz ta' medjazzjoni tas-settur postali u, konsegwentement, responsabbli għall-ħlas tal-kontribuzzjoni intiża għall-finanzjament tas-servizz. Skont din, is-servizzi tagħha ta' posta espress ma humiex servizzi postali, iżda servizzi ta' trasport u ta' loġistika b'valur miżjud intiżi għall-impriżi.

23 Fit-13 ta' Novembru 2008, l-IBPT ikkonstatat li Express Line kienet wettqet ksur tal-liġi tal-1991 u intimatha tikkomunikalha l-informazzjoni neċessarja sabiex tikkalkola l-ammont tal-kontribuzzjoni għall-medjazzjoni li hija responsabbli għaliha, taħt piena ta' multa amministrattiva. Express Line ippreżentat rikors kontra din l-intimazzjoni quddiem il-qorti tar-rinviju.

24 Huwa f'dan il-kuntest li l-Hof van beroep te Brussel (Qorti tal-Appell ta' Brussell) iddeċidiet li tissospendi l-proċeduri quddiemha u tagħmel lill-Qorti tal-Ġustizzja d-domandi preliminari segwenti:

(1) Id-dispożizzjonijiet tad-Direttiva 97/67 […], kif emendata bid-Direttiva 2002/39 […] u b'mod partikolari, iżda mhux biss, l-Artikolu 19 tagħha, speċifikament fir-rigward tal-emendi li saru bid-Direttiva 2008/6 […], li għandhom jiġu trasposti fid-dritt nazzjonali sa mhux iktar tard mill-31 ta' Diċembru 2010, għandhom jiġu interpretati fis-sens li l-Istati Membri mhumiex awtorizzati jimponu sistema

mandatorja ta' lmenti esterni fuq il-fornituri ta' servizzi postali mhux universali peress li:

(a) fir-rigward tal-proċeduri ta' lmenti applikabbli għall-protezzjoni tal-utenti ta' servizzi postali, id-Direttiva tipprovdi armonizzazzjoni kompleta; jew peress li

(b) dan l-obbligu ġie impost bid-Direttiva 2002/39 biss fuq il-fornitur tas-servizz universali u, b'effett mid-Direttiva 2008/6 […], fuq il-fornituri ta' servizzi universali kollha, minkejja li, skont it-tielet paragrafu tal-Artikolu 19(1) [97/67, kif emendata bid-Direttiva] tad-Direttiva 2008/6 […], l-Istati Membri jistgħu sempliċement jinkoraġġixxu, iżda mhux jimponu, l-iżvilupp ta' sistemi indipendenti ta' riżoluzzjoni ta' tilwim bejn il-fornituri ta' servizzi postali, minbarra l-fornituri ta' servizzi universali u l-konsumaturi finali?

(2) Jekk ir-risposta għall-ewwel domanda hija li d-Direttiva dwar il-Posta ma tipprekludix fiha nnifisha li l-Istati Membri jimponu obbligu fuq il-fornituri ta' servizz postali mhux universali ta' sistema ta' pproċessar ta' lmenti kif previst fl-ewwel paragrafu tal-Artikolu 19(2) [tad-Direttiva 97/67, kif emendata bid-Direttiva 2008/6], għall-fornituri tas-servizzi postali universali, il-prinċipji tal-moviment liberu tas-servizzi (Artikoli 49 KE *et seq*, [li saru] Artikoli 56 TFUE *et seq*) għandhom jiġu interpretati fis-sens li r-restrizzjonijiet għall-moviment liberu ta' servizzi introdotti minn Stat Membru bbażati fuq raġunijiet mandatorji ta' interess ġenerali tal-protezzjoni tal-konsumaturi, li bis-saħħa tagħhom il-fornituri ta' servizzi postali mhux universali huma suġġetti għal sistema esterna mandatorja ta' pproċessar ta' lmenti prevista fl-ewwel paragrafu tal-Artikolu 19(2) [tad-Direttiva 97/67, kif emendata bid-Direttiva 2008/6], għall-fornituri ta' servizzi postali universali, huma kompatibbli mat-[trattat FUE], anki jekk, fil-kuntest tal-applikazzjoni tas-sistema ta' pproċessar tal-ilmenti inkwistjoni, ma ssir ebda distinzjoni bejn l-ilmenti li joriġinaw minn konsumaturi u dawk li

joriġinaw minn utenti finali oħra, minkejja li l-parti l-kbira tal-utenti ta' dawn is-servizzi (f'dan il-każ servizzi ta' posta espress u servizzi ta' messaġġi) huma utenti professjonali?"

Fuq id-domandi preliminari

Osservazzjonijiet preliminari

25 Skont Express Line, minn naħa, il-qorti tar-rinviju kellha tagħmel lill-Qorti tal-Ġustizzja domanda addizzjonali li din il-qorti espressament irrifjutat li tagħmel, jiġifieri, jekk l-Artikolu 2(1) tad-Direttiva 97/67 għandux jiġi interpretat fis-sens li jipprekludi leġiżlazzjoni nazzjonali li tikkunsidra bħala servizzi postali mhux biss is-servizzi li jikkonsistu kumulattivament fl-ikklerjar, l-issortjar, it-trasport u l-kunsinna ta' oġġetti postali, iżda wkoll is-servizzi li jikkonsistu f'wieħed jew iktar minn dawn l-operazzjonijiet.

26 Min-naħa l-oħra, ir-rikorrenti fil-kawża prinċipali tikkunsidra li, minħabba r-rinunzja fil-kawża prinċipali tal-motivi tagħha li jikkonċernaw id-dritt tal-Unjoni, ir-rinviju għal deċiżjoni preliminari sar mingħajr skop.

27 F'dan ir-rigward, għandu jitfakkar li, fil-kuntest tal-kooperazzjoni bejn il-Qorti tal-Ġustizzja u l-qrati nazzjonali, kif prevista fl-Artikolu 267 TFUE, hija biss il-qorti nazzjonali, li quddiemha titressaq il-kawża u li għandha tagħti d-deċiżjoni, li għandha

tevalwa, fid-dawl taċ-ċirkustanzi partikolari tal-kawża li tinsab quddiemha, kemm il-ħtieġa ta' deċiżjoni preliminari biex tkun f'pożizzjoni li tagħti d-deċiżjoni tagħha, kif ukoll ir-rilevanza tad-domandi li hija tagħmel lill-Qorti tal-Ġustizzja (ara, b'mod partikolari, is-sentenzi tas-7 ta' Jannar 2003, BIAO, C-306/99, Ġabra p. I-1, punt 88; tal-14 ta' Diċembru 2006, Confederación Española de Empresarios de Estaciones de Servicio, C-217/05, Ġabra p. I-11987, punt 16, u tat-2 ta' April 2009, Pedro IV Servicios, C-260/07, Ġabra p. I-2437, punt 28).

28 Il-fakultà li jiġu ddeterminati d-domandi li għandhom isiru lill-Qorti tal-Ġustizzja hija mogħtija biss lill-qorti nazzjonali u l-partijiet ma jistgħux jibdlu l-kontenut tagħhom. Barra minn hekk, bdil fis-sustanza tad-domandi preliminari jew risposta għad-domandi addizzjonali msemmija mir-rikorrenti fil-kawża prinċipali fl-osservazzjonijiet tagħhom huwa inkompatibbli mar-rwol mogħti lill-Qorti tal-Ġustizzja permezz tal-Artikolu 267 TFUE kif ukoll mal-obbligu tal-Qorti tal-Ġustizzja li tiżgura l-possibbiltà lill-gvernijiet tal-Istati Membri u lill-partijiet interessati li jippreżentaw osservazzjonijiet skont l-Artikolu 23 tal-Istatut tal-Qorti tal-Ġustizzja, fid-dawl tal-fatt li, skont din id-dispożizzjoni, huma biss id-deċiżjonijiet tar-rinviju li jiġu nnotifikati lill-partijiet interessati (ara s-sentenza tal-15 ta' Ottubru 2009, Hochtief u Linde-Kca-Dresden, C-138/08, Ġabra p. I-9889, punti 21 u 22 kif ukoll il-ġurisprudenza ċċitata).

29 Barra minn hekk, għalkemm il-Qorti tal-Ġustizzja ma tistax tiddeċiedi meta l-proċeduri quddiem il-qorti tar-rinviju jkunu magħluqa (sentenza tas-16 ta' Lulju 1992, Lourenço Dias, C-343/90, Ġabra p. I-4673, punt 18), l-Artikolu 267 TFUE lanqas ma jippermetti lill-Qorti tal-Ġustizzja tevalwa l-interess attwali, fil-kuntest tal-proċedura quddiem il-qorti nazzjonali, tad-domanda magħmula, anki fil-preżenza ta' emendi fid-dritt intern li jikkonċerna l-każ preżenti (sentenza tal-14 ta' Diċembru 1971, Politi, 43/71, Ġabra p. 1039, punt 3).

30 F'dan il-każ, minn naħa, peress li l-qorti tar-rinviju ma ammettiet la l-ħtieġa u lanqas ir-relevanza ta' kwistjoni dwar in-natura kumulattiva jew alternattiva tal-operazzjonijiet inklużi fil-kunċett ta' "servizzi postali" fis-sens tal-Artikolu 2(1) tad-Direttiva 97/67, il-Qorti tal-Ġustizzja ma tistax tagħmel analiżi f'dan ir-rigward.

31 Min-naħa l-oħra, peress li l-qorti tar-rinviju ma rtiratx formalment it-talba tagħha għal deċiżjoni preliminari, minkejja t-talba f'dan is-sens tar-rikorrenti fil-kawża prinċipali, u peress li l-proċeduri fil-kawża prinċipali għadhom ma ntemmux, għandu jiġi kkonstatat li r-risposta tal-Qorti tal-Ġustizzja għal dawn id-domandi magħmula minn din il-qorti għadha neċessarja għal din sabiex tkun f'pożizzjoni li tagħti d-deċiżjoni tagħha.

Fuq l-ewwel domanda

32 Permezz tal-ewwel domanda, il-qorti tar-rinviju tistaqsi, essenzjalment, jekk id-Direttiva 97/67, fid-dawl tal-emendi li saru bid-Direttivi 2002/39 u 2008/6, għandhomx jiġu interpretati fis-sens li jipprekludu leġiżlazzjoni nazzjonali li trendi obbligatorju għall-forniturі ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi.

33 Preliminarjament, għandu jiġi rrilevat li d-Direttiva 97/67, kemm fil-verżjoni inizzjali tagħha kif ukoll dik li tirriżulta mill-emendi li saru bid-Direttivi 2002/39 u 2008/6, tipprovdi, fl-Artikolu 19 tagħha, żewġ tipi ta' proċedura ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti tas-servizzi postali, jiġifieri proċedura interna fi ħdan il-fornitur tas-servizzi u proċedura esterna fi ħdan l-awtorità kompetenti.

34 Il-qorti tar-rinviju tesprimi dubji fir-rigward tal-possibbiltà li ssir obbligatorja, għall-forniturі ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali, il-proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti, peress li, skont din il-qorti, id-Direttiva 97/67 twassal għal armonizzazzjoni kompleta f'dak li jikkonċerna l-proċeduri ta' pproċessar tal-ilmenti

u imponiet tali obbligu biss lill-fornitur tas-servizz universali, wara l-emendi li saru mid-Direttiva 2002/39, u lill-forniturі kollha l-oħra ta' servizzi postali li jaqgħu taħt is-servizz universali, wara l-emendi bid-Direttiva 2008/6.

35 F'dan ir-rigward, għandu jiġi rrilevat, fl-ewwel lok, li, kuntrarjament għal dak li tqis il-qorti tar-rinviju, id-Direttiva 97/67 ma twassalx għal armonizzazzjoni kompleta fir-rigward tal-proċeduri ta' pproċessar tal-ilmenti li tipprovdi għalihom.

36 Fil-fatt, minn naħa, kif jirriżulta mill-premessa 2 tad-Direttiva 97/67, din tal-aħħar tidher bħala qafas ta' prinċipji ġenerali adottati fuq il-livell tal-Unjoni, fejn huma l-Istati Membri li jiffissaw il-proċeduri preċiżi (sentenza tal-11 ta' Marzu 2004, Asempre u Asociación Nacional de Empresas de Externalización y Gestión de Envíos y Pequeña Paquetería, C-240/02, Ġabra p. I-2461, punt 30), liema Stati għandhom jagħżlu s-sistema li hija l-iktar adattata għas-sitwazzjoni partikolari tagħhom.

37 Min-naħa l-oħra tali nuqqas ta' armonizzazzjoni kompleta hija iktar evidenti f'dak li jikkonċerna l-proċeduri ta' pproċessar tal-ilmenti previsti bid-Direttiva 97/67.

38 Għalhekk, mill-premessa 35 u mill-Artikolu 19 tad-Direttiva 97/67, fil-verżjoni inizzjali kif ukoll fil-verżjonijiet ulterjuri tagħha, jirriżulta li l-proċeduri ta' pproċessar tal-ilmenti, li għandhom ikunu trasparenti, sempliċi u ma jiswewx ħafna flus, minn naħa, huma intiżi għat-titjib tal-kwalità tas-servizz billi jipprovdu għas-soluzzjoni rapida, ekwa u effikaċi tat-tilwim eventwali u, min-naħa l-oħra, jikkumplimentaw ir-rimedji miftuħa bid-dritt nazzjonali u d-dritt tal-Unjoni.

39 Fit-tieni lok, id-dubji l-oħra espressi mill-qorti tar-rinviju f'dak li jikkonċerna l-konformità tal-liġi tal-1991 mad-Direttiva 97/67 għandhom jitwarrbu għaliex lanqas dawn ma jikkorrispondu mal-kontenut tad-dispożizzjonijiet rilevanti ta' din id-direttiva, fil-verżjoni tagħha inizzjali bħal fil-verżjoni tagħha emendata, fir-rigward tal-proċeduri ta' pproċessar tal-ilmenti.

40 Fil-fatt, id-Direttiva 97/67 dejjem żammet in-natura kumplimentari tal-imsemmija proċeduri meta mqabbla mar-rimedji miftuħa mid-dritt nazzjonali u, għaldaqstant, il-marġni ta' manuvra tal-Istati Membri f'dan ir-rigward. Għalkemm l-emendi li saru għal din id-direttiva llimitaw progressivament dan il-marġni ta' manuvra, għandu jiġi rrilevat li l-limiti u l-orjentazzjonijiet hekk imposti huma intiżi sabiex jestendu l-proċeduri ta' pproċessar tal-ilmenti għal kull fornitur tas-servizzi postali.

41 Għalhekk, l-ewwel nett, skont l-ewwel u t-tielet paragrafi tal-Artikoli 2(17) u (19) tad-Direttiva 97/67, l-Istati Membri kellhom jaraw li l-fornitur tas-servizzi jistabbilixxi proċeduri interni u esterni ta' pproċessar tal-ilmenti, sempliċement dwar il-prestazzjonijiet tal-imsemmi servizz. L-obbligu li kellhom l-Istati Membri għalhekk kien limitat għal dawn il-fornimenti u għall-imsemmi fornitur, fejn madankollu l-imsemmija Stati kellhom marġni ta' manuvra li jippermettilhom li jiftħu mezzi oħra ta' rikors.

42 Sussegwentement, id-Direttiva 2002/39 żiedet b'mod partikolari paragrafu ġdid għall-imsemmi Artikolu 19, li jipprovdi li, l-Istati Membri jistgħu jipprevedu li l-"prinċipju" li jikkonsisti fil-fatt li l-istabbiliment ta' proċeduri ta' pproċessar ta' ilmenti kien ġie applikat ukoll għall-benefiċjarji ta' servizzi li ma jaqgħux taħt is-servizz universali jew li, għalkemm jaqgħu taħt dan is-servizz, ma kinux forniti mill-fornitur tas-servizz universali.

43 Essenzjalment, peress li t-termini tat-tielet paragrafu tal-Artikolu 19 fil-verżjoni inizzjali tiegħu ma ġewx emendati, l-obbligu u l-marġni ta' manuvra tal-Istati Membri, invokati fil-punt 41 ta' din is-sentenza, jibqgħu l-istess f'dawn il-verżjonijiet tad-Direttiva 97/67. Madankollu, kif jirriżulta mill-premessa 28 tad-Direttiva 2002/39, l-emendi inklużi fl-Artikolu 19 tad-Direttiva 97/67 għandhom l-għan li jinkoraġġixxu l-Istati Membri jestendu l-proċeduri interni ta' pproċessar tal-ilmenti għall-benefiċċju tal-utenti tas-servizzi postali kollha, kemm jekk ikunu servizzi postali jew le u li l-fornitur tal-imsemmija servizzi jkun il-fornitur tas-servizz universali jew il-pussessur ta' tali awtorizzazzjoni.

44 Fl-aħħar nett, id-Direttiva 2008/6 emendat b'mod partikolari l-Artikolu 2(17) tad-Direttiva 97/67 u l-ewwel paragrafu tal-Artikolu 19 ta' din id-direttiva, kif emendata bid-Direttiva 2002/39, billi pprovdiet għall-istabbiliment mill-forniturі kollha ta' servizzi postali ta' proċeduri interni ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti, fejn dawn tal-aħħar huma ddefiniti bħala kwanlunkwe persuna fiżika jew ġuridika benefiċjarja ta' forniment ta' servizz postali.

45 It-tielet paragrafu tal-Artikolu 19(1) tad-Direttiva 97/67, kif emendat bid-Direttiva 2008/6, li hija dispożizzjoni ġdida jipprovdi li l-Istati Membri għandhom jinkoraġġixxu wkoll l-implementazzjoni ta' sistemi indipendenti ta' soluzzjoni amikevoli tat-tilwim bejn il-forniturі ta' servizzi postali u l-utenti. L-ewwel subparagrafu tal-paragrafu 2 tal-imsemmi artikolu jinkludi wkoll obbligu ġdid peress li testendi l-proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti għall-impriżi li jipprovdu servizzi postali li jaqgħu taħt is-servizz universali.

46 Kif jirriżulta mill-premessa 42 tad-Direttiva 2008/6, dawn l-emendi huma intiżi sabiex ma jillimitawx iżjed l-applikazzjoni tal-prinċipji minimi stabbiliti għall-ipproċessar tal-ilmenti sempliċement għall-forniturі tas-servizz universali.

47 Minn dan isegwi li d-Direttiva 97/67, fil-verżjoni inizzjali tagħha bħal fil-verżjonijiet emendati, tikkonċepixxi l-proċeduri ta' pproċessar tal-ilmenti li tipprovdi bħala qafas minimu li jikkumplimenta rimedji miftuħa mid-dritt nazzjonali u d-dritt tal-Unjoni, u li l-Istati Membri għalhekk għandhom marġni ta' manuvra sabiex jiffissaw il-proċeduri preċiżi u jagħżlu sistema li hija l-aktar adattata għas-sitwazzjoni partikolari tagħhom, filwaqt li jiġu rrispettati l-limiti u l-orjentazzjonijiet imposti minn din id-direttiva.

48 Tali limiti u orjentazzjoni jikkonsistu, qabelxejn, fl-obbligu tal-implementazzjoni tal-proċeduri interni u esterni ta' pproċessar tal-ilmenti mill-fornitur jew fornituri tas-servizz universali, obbligu li huwa diġà previst fil-verżjoni inizzjali tad-Direttiva 97/67.

49 Sussegwentement, id-Direttiva 97/67 imponiet l-obbligu li tiġi żgurata l-implementazzjoni tal-proċeduri, interni, mill-fornituri tas-servizzi postali u esterni, mill-impriżi li jipprovdu servizzi postali li jaqgħu taħt is-servizz universali, li huwa obbligu introdott bid-Direttiva 2008/6, li jikkompleta l-orjentazzjoni diġà stabbilita bid-Direttiva 2002/39.

50 Fl-aħħar nett, mid-Direttiva 97/76 jirriżulta l-obbligu li jiġu implementati sistemi indipendenti ta' soluzzjoni bonarja tat-tilwim bejn il-fornituri ta' servizzi postali u l-utenti, obbligu li ġie introdott bid-Direttiva 2008/6.

51 Għalhekk, leġiżlazzjoni nazzjonali, bħal-liġi tal-1991, li trendi obbligatorja għall-fornituri ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi, mhux biss ma tipprekludix id-Direttiva 97/67, fil-verżjoni inizzjali tagħha kif ukoll fil-verżjonijiet emendati, iżda tirrispondi, fil-fatt, għall-obbligu previst minn din tal-aħħar, sa mill-emendi

bid-Direttiva 2008/6, li tinkoraġġixxi l-implementazzjoni ta' sistemi indipendenti ta' soluzzjoni bonarja tat-tilwim bejn il-forniturі ta' servizzi postali u l-utenti.

52 Konsegwentement, ir-risposta għall-ewwel domanda mressqa għandha tkun li d-Direttiva 97/67, fil-verżjoni inizzjali u kif emendata bid-Direttivi 2002/39 u 2008/6, għandha tiġi interpretata fis-sens li ma tipprekludix leġiżlazzjoni nazzjonali li trendi obbligatorju għall-fornituri ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi.

Fuq it-tieni domanda

53 Permezz tat-tieni domanda, il-qorti tar-rinviju tistaqsi, essenzjalment, jekk l-Artikolu 56 TFUE għandux jiġi interpretat fis-sens li jipprekludi leġiżlazzjoni nazzjonali li trendi obbligatorju għall-fornituri ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi.

54 Preliminarjament, għandu jiġi rrilevat li, għalkemm Express Line hija kumpannija taħt id-dritt Belġjan, hija madankollu tagħmel parti mill-grupp ta' impriżi DHL, li l-uffiċċju rreġistrat tiegħu jinsab fil-Ġermanja. Barra minn hekk, mid-deċiżjoni tar-rinviju jew mill-preċedenti tal-kawża prinċipali ma jirriżultax li din il-kawża għandha fl-oriġni tagħha forniment ta' servizzi partikolari f'żewġ Stati Membri jew iktar.

55 F'dawn il-kundizzjonijiet, il-libertà kkontestata fil-kawża prinċipali hija mhux il-libertà li jiġu pprovduti servizzi, iżda l-libertà ta' stabbiliment. Konsegwentement, it-tieni domanda magħmula għandha tinftiehem fis-sens li qed tistaqsi dwar jekk l-Artikolu 49 TFUE għandux jiġi interpretat fis-sens li jipprekludi leġiżlazzjoni nazzjonali li, bħal-liġi tal-1991, trendi obbligatorju għall-forniturі ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi.

56 Skont il-qorti tar-rinviju, l-obbligu li tintuża tali proċedura jikkostitwixxi restrizzjoni għal-libertà ta' stabbiliment tal-forniturі ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali oriġinarji minn Stati Membri barra r-Renju tal-Belġju u li jixtiequ jistabbilixxu ruħhom f'dan l-Istat Membru. Issa, għalkemm l-imsemmija restrizzjoni tista' tiġi ġġustifikata b'raġuni imperattiva ta' interess ġenerali ta' protezzjoni tal-konsumaturi, l-Artikolu 49 TFUE ma jippermettix li din il-proċedura ssir obbligatorja fir-rigward ta' tilwim li jikkonċerna servizzi postali bħall-posta espress, fejn il-parti l-kbira tal-utenti huma professjonisti.

57 F'dan ir-rigward, għandu jiġi rrilevat li, kif imfakkar fil-punt 35 ta' din is-sentenza, id-Direttiva 97/67 ma twassalx għal armonizzazzjoni kompleta f'dak li jirrigwarda l-proċeduri ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti tas-servizzi postali, u li, konsegwentement, l-Istati Membri għandhom marġni ta' manuvra f'dan ir-rigward, dwar il-limiti li jirriżultaw mid-dritt tal-Unjoni.

58 Fir-rigward tal-libertà ta' stabbiliment taċ-ċittadini ta' Stat Membru fuq it-territorju ta' Stat Membru ieħor, għandu jitfakkar li, skont ġurisprudenza stabbilita, tali libertà tinkludi l-aċċess għall-attivitajiet mhux imħallsa u l-eżerċizzju tagħhom, kif ukoll il-kostituzzjoni u t-tmexxija ta' impriżi taħt il-kundizzjonijiet stabbiliti mil-leġiżlazzjoni tal-Istat ta' stabbiliment għaċ-ċittadini tiegħu stess (ara s-sentenza tal-1 ta' Ottubru

2009, Gaz de France — Berliner Investissement, C-247/08, Ġabra p. I-9225, punt 54 u l-ġurisprudenza ċċitata).

59 F'dak li jikkonċerna l-kumpanniji inkorporati skont il-leġiżlazzjoni ta' Stat Membru u li jkollhom l-uffiċċju rreġistrat, it-tmexxija ċentrali jew is-sede prinċipali tagħhom ġewwa l-Unjoni Ewropea, din il-libertà tinkludi, skont l-Artikolu 54 TFUE, id-dritt li jeżerċitaw l-attività tagħhom fl-Istat Membru kkonċernat permezz ta' fergħa, sussidjarja jew aġenzija (ara, b'mod partikolari, is-sentenzi tal-21 ta' Settembru 1999, Saint-Gobain ZN, C-307/97, Ġabra p. I-6161, punt 35; tat-12 ta' Settembru 2006, Cadbury Schweppes u Cadbury Schweppes Overseas, C-196/04, Ġabra p. I-7995, punt 41, kif ukoll tat-13 ta' Marzu 2007, Test Claimants in the Thin Cap Group Litigation, C-524/04, Ġabra p. I-2107, punt 36).

60 Il-Qorti tal-Ġustizzja fakkret diversi drabi li l-Artikolu 49 TFUE jipprekludi kull miżura nazzjonali li, anki jekk tapplika mingħajr distinzjoni minħabba ċittadinanza, tista' tostakola jew tagħmel inqas attraenti l-eżerċizzju, miċ-ċittadini tal-Unjoni, tal-libertà ta' stabbiliment iggarantita mit-Trattat u li tali effetti restrittivi jistgħu jirriżultaw meta, minħabba leġiżlazzjoni nazzjonali, kumpannija tiġi skoraġġuta milli toħloq entitajiet subordinati, bħal stabbiliment stabbli, fi Stati Membri oħra u li teżerċita l-attivitajiet tagħha permezz ta' tali entitajiet (sentenza tal-11 ta' Marzu 2010, Attanasio Group, C-384/08, Ġabra p. I-2055, punti 43 u 44, kif ukoll il-ġurisprudenza ċċitata).

61 F'dan il-każ, il-miżura inkwistjoni ma tinkludi l-ebda restrizzjoni għal-libertà ta' stabbiliment.

62 Fil-fatt, l-ewwel nett, din il-miżura hija applikata mingħajr distinzjoni ta' nazzjonalità, għal kull fornitur ta' servizzi postali li ma jaqax taħt is-servizz universali stabbilit fil-Belġju. Sussegwentement, kif irreleva l-avukat ġenerali fil-punt 77 tal-konklużjonijiet tiegħu, l-operaturi ma jistgħux jippretendu li Stat Membru ma jkollux strutturi ta' protezzjoni ġuridika fl-interessi tal-klijenti tagħhom li joffru metodi għas-soluzzjoni

extraġudizzjarja tat-tilwim. Fl-aħħar nett, il-kważi-totalità tal-Istati Membri estendew is-sistemi esterni ta' pproċessar tal-ilmenti lill-fornituri ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali.

63 F'dawn il-kundizzjonijiet, ma jistax jiġi utilment sostnut li s-sempliċi fatt li proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi ssir obbligatorja għall-fornituri ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali huwa suxxettibbli li jtellef jew irendi inqas attraenti l-eżerċizzju, miċ-ċittadini tal-Unjoni, il-libertà ta' stabbiliment iggarantita mit-trattat.

64 Konsegwentement, ir-risposta għat-tieni domanda mressqa hija li l-Artikolu 49 TFUE għandu jiġi interpretat fis-sens li ma jipprekludix leġiżlazzjoni nazzjonali li trendi obbligatorja għall-fornituri li ma jaqgħux taħt is-servizz universali proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi.

Fuq l-ispejjeż

65 Peress li l-proċedura għandha, fir-rigward tal-partijiet fil-kawża prinċipali, in-natura ta' kwistjoni mqajma quddiem il-qorti tar-rinviju, hija din il-qorti li tiddeċiedi fuq l-ispejjeż. L-ispejjeż sostnuti għas-sottomissjoni tal-osservazzjonijiet lill-Qorti tal-Ġustizzja, barra dawk tal-imsemmija partijiet, ma jistgħux jitħallsu lura.

Għal dawn il-motivi, il-Qorti tal-Ġustizzja (It-Tielet Awla) taqta' u tiddeċiedi:

1. **Id-Direttiva 97/67/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tal-15 ta' Diċembru 1997, dwar regoli komuni għall-iżvilupp tas-suq intern tas-servizzi postali tal-Komunità u t-titjib fil-kwalità tas-servizz, fil-verżjoni inizjali tagħha kif ukoll kif emendata bid-Direttiva 2002/39/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tal-10 ta' Ġunju 2002, u 2008/6/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill, tal-20 ta' Frar 2008, għandha tiġi interpretata fis-sens li ma tipprekludix leġiżlazzjoni nazzjonali li trendi obbligatorju, għall-fornituri ta' servizzi postali li ma jaqgħux taħt is-servizz universali, proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi.**

2. **L-Artikolu 49 TFUE għandu jiġi interpretat fis-sens li ma jipprekludix leġiżlazzjoni nazzjonali li trendi obbligatorja għall-fornituri li ma jaqgħux taħt is-servizz universali proċedura esterna ta' pproċessar tal-ilmenti tal-utenti ta' dawn is-servizzi.**

Firem