

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 56/26/DTC/CP

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NIELSEN COMMUNICATION/POSTE ITALIANE S.P.A.
(CP 53/26)**

IL DIRETTORE

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il Regolamento (UE) 2018/644 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018 relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi ed in particolare il punto 16) dei considerati e l'art. 2, comma 1;

VISTO il decreto-legge del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21, che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione del settore postale dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013, recante “*Approvazione del regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*” (nel seguito anche “*Regolamento Controversie*”);

VISTO, in particolare, il comma 2 dell'art. 10 del predetto Regolamento, ai sensi del quale è il Direttore a definire le controversie aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500 euro, eventualmente, ove infondate archiviale, ai sensi del successivo comma 6;

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

VISTA la delibera n. 323/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante “*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*” (nel seguito anche “*Regolamento Indennizzi*”);

VISTA la delibera n. 109/25/CONS, del 30 aprile 2025, recante “*Adozione della nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza*”;

VISTA l'istanza presentata dalla Società Nielsen Communication (nel seguito anche "l'Utente" o "l'Istante") acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0149281 del 21/4/2026, con la quale lo stesso ha richiesto la definizione della controversia con Poste Italiane (di seguito "Poste Italiane" o "l'Operatore") inerente alla spedizione n. 3UW114X001xxx;

VISTA la nota del 6/5/2026, prot. n. 0168256, con cui la Direzione competente ha comunicato alle Parti l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7 del *"Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale"* di cui all'allegato A della citata delibera n. 184/13/CONS;

VISTA la memoria difensiva trasmessa da Poste Italiane in data 3/6/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0203543 del 4/6/2026;

CONSIDERATO che, nell'ambito di tale memoria, Poste Italiane ha evidenziato che la spedizione in questione, del peso unitario di 246 kg, *"non è una spedizione postale, in quanto eccede i limiti di peso che, in base alla normativa vigente, individuano un pacco postale"*;

RILEVATO che il suddetto valore del peso della spedizione è confermato da quanto riportato nella lettera di vettura allegata dall'Operatore alla citata memoria difensiva del 4/6/2026;

CONSIDERATO che, stante tale caratteristica di peso, si determina l'incompetenza dell'Autorità ai sensi del combinato disposto dell'art. 3, comma 2, lett. b) del d. lgs 22 luglio 1999, n. 261 e del punto 16) dei considerati e dell'art. 2, comma 1 del Regolamento (UE) 2018/644 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018 relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi, atteso che solo i pacchi contenenti beni, con o senza valore commerciale, di peso inferiore o pari a 31,5 kg sono annoverabili nell'ambito dei servizi postali laddove gli invii più pesanti, rientrando nel settore del trasporto di merci e nel settore logistico, appartengono ad ambiti commerciali esulanti dalle precipue attribuzioni d'istituto di questa Autorità;

DETERMINA

il procedimento relativo all'istanza avanzata ai sensi del Regolamento approvato con delibera n. 184/13/CONS dalla Società Nielsen Communication nei confronti della Società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma in viale Europa n. 175, avviato nota prot. n. 0168256 del 6/5/2026, è archiviato per incompetenza.

Ai sensi dell'art 10, comma 8, dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale subito.

La presente determina è trasmessa alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

Il Direttore
Giovanni Santella