



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
MARIA ANNUNZIATA ASTONE	Membro scelta dall'IVASS
ROSARIA LIMONCIELLO	Componente designata dalle imprese di assicurazione
BARTOLOMEO FRANCESCO GRIPPO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore MARIA ANNUNZIATA ASTONE

Riunione del 07/05/2026

FATTO

Con ricorso depositato in data 19 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 15 maggio 2025), la ricorrente si rivolgeva all'Arbitro, chiedendo il rimborso delle spese alberghiere sostenute in occasione del guasto della propria autovettura, per un importo pari a euro 500,00.

Rappresentava la ricorrente che, in data 22 dicembre 2024, il proprio veicolo subiva un guasto, a seguito del quale essa contattava il servizio di assistenza garantito dalla società automobilistica venditrice dell'autoveicolo. In tale occasione, l'autovettura veniva trasportata presso un'autofficina e la ricorrente, autorizzata dal *call center*, provvedeva a raggiungere con taxi una struttura alberghiera, anticipandone le relative spese.

In data 3 gennaio 2025, la ricorrente richiedeva in prima istanza il rimborso delle spese alberghiere sostenute. Con comunicazione del 5 marzo 2025, l'impresa respingeva la richiesta, adducendo incongruenze nella documentazione prodotta. La ricorrente presentava quindi reclamo in data 6 marzo 2025, anche all'IVASS, lamentando il mancato riconoscimento del rimborso previsto dal servizio di assistenza, quantificato in euro 50,00 per il taxi ed euro 500,00 per le spese alberghiere.



Riferisce la ricorrente che, con nota del 9 aprile 2025, l'impresa convenuta evidenziava, in via preliminare, che la vicenda non traeva origine da un contratto assicurativo, bensì da un contratto di servizio stipulato tra la casa automobilistica e una società di servizi, nell'ambito di una garanzia convenzionale post-vendita. Nella medesima comunicazione, l'impresa dava atto dell'avvenuto rimborso delle spese di trasporto mediante taxi, confermando tuttavia il diniego in ordine alle spese alberghiere.

Persistendo il diniego, la ricorrente inoltrava ulteriore reclamo in data 15 maggio 2025, insistendo per il rimborso delle spese alberghiere e precisando di aver prodotto documentazione integrativa per distinguere le spese rimborsabili da quello non rimborsabili.

Costituitasi l'impresa convenuta, ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per incompetenza dell'Arbitro e per carenza di legittimazione passiva, sostenendo che la controversia non concerne un contratto di assicurazione, bensì un servizio di assistenza riconducibile esclusivamente al rapporto intercorrente tra la casa automobilistica e la società di servizi incaricata e avente ad oggetto specifiche attività (come ad esempio il soccorso, l'auto sostitutiva, il *depannage*). Nel merito, l'impresa ha contestato la fondatezza della domanda.

La ricorrente, con memoria di replica, insisteva nelle proprie richieste, deducendo di essersi attenuta alle istruzioni fornite dal *call center* e sostenendo che l'intervento dell'impresa nella gestione dell'evento comportasse la responsabilità della stessa anche in ordine al rimborso delle spese alberghiere. L'impresa, con controrepliche, ribadiva le eccezioni già sollevate, precisando che la società di servizi operava per conto della casa automobilistica. Alla luce di quanto prodotto il ricorrente domanda il rimborso delle spese alberghiere per euro 500,00. L'impresa, alla luce di quanto eccepito e controdedotto, chiede di dichiarare l'inammissibilità del ricorso ovvero, in subordine, il rigetto dello stesso.

DIRITTO

La controversia verte sul diritto al rimborso delle spese alberghiere sostenute da parte ricorrente in occasione del guasto della propria autovettura, la cui richiesta è stata indirizzata alla impresa assicuratrice convenuta. Nel caso di specie, dalla documentazione in atti e dagli atti allegati dalle parti emerge che la pretesa al rimborso, trova fondamento in un servizio di assistenza post-vendita correlato all'acquisto dell'autoveicolo, gestito mediante una società di servizi incaricata dalla casa automobilistica. Attraverso tale garanzia convenzionale di assistenza post-vendita vengono erogate agli acquirenti dell'autoveicolo prestazioni quali soccorso stradale, trasporto e servizi accessori. Ciò trova conferma nelle stesse dichiarazioni di parte ricorrente che dichiara di aver trasmesso la denuncia di guasto della propria automobile alla società di servizi, su indicazione del call center. Alla luce di tali circostanze, l'impresa convenuta, sul presupposto che il rapporto sotteso alla controversia non trae origine da un contratto di assicurazione, si è dichiarata del tutto estranea al rapporto ed ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per incompetenza dell'Arbitro e per carenza di legittimazione passiva. Ciò premesso, in via preliminare, questo Collegio ritiene opportuno pronunciarsi sulla eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dalla resistente. L'eccezione di incompetenza per materia di questo Collegio appare fondata. Ai sensi dell'art. 3, commi 1 e 4, del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* 6 novembre 2024,



n. 215 (di seguito “Decreto”) “sono rimesse alla cognizione dell’Arbitro Assicurativo le controversie derivanti da un contratto di assicurazione, aventi le caratteristiche di cui al comma 3, e come oggetto l’accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi o l’inosservanza delle regole di comportamento previste dal Titolo IX, Capo II, sezione IV, Capi III, III-bis e III-ter del codice delle assicurazioni, inerenti all’esercizio dell’attività di distribuzione assicurativa”, mentre il comma 4 dello stesso articolo nel fissare la competenza per valore, fa riferimento a tutti i contratti stipulati nell’esercizio dei rami di cui all’art. 2, comma 1 e 3, del codice delle assicurazioni private (di seguito CAP). E precisamente ai sensi dell’art. 1, comma 1, lett. ss), CAP, il riferimento è ai “prodotti assicurativi” intesi come “tutti i contratti emessi da imprese di assicurazione nell’esercizio delle attività rientranti nei rami vita o nei rami danni come definiti all’articolo 2”, ossia i medesimi contratti cui fa riferimento l’art. 3, comma 4, del Decreto.

Dall’insieme di queste disposizioni emerge che la disciplina regolamentare deve pertanto ritenersi riferita non soltanto al tipo contrattuale di cui all’art. 1882 cod. civ. – il quale, come di recente confermato in sede di legittimità, “è tale se l’obbligazione dell’assicurato e quella dell’assicuratore sono basate sulla tecnica assicurativa: ovvero la comunione dei rischi, l’accantonamento del premio puro, il calcolo del rischio” (Cass. civ., sez. III, 26 luglio 2024, n. 21022) – ma anche ai prodotti assicurativi emessi nell’esercizio dell’attività assicurativa, così come definita dall’art. 1, comma 1, lett. c), CAP, quale attività di “assunzione e gestione dei rischi effettuata da un’impresa di assicurazione”. Tale assunto trova conferma nell’art. 187.1, comma 1, CAP, il quale stabilisce l’adesione di imprese e intermediari di assicurazione “ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti da tutti i contratti di assicurazione, senza alcuna esclusione”.

Nella fattispecie de qua, e tenuto conto delle disposizioni normative citate, si è in presenza di un servizio di assistenza post-vendita riconducibile – come si è già detto – a un rapporto intercorrente tra la società di servizi e la casa automobilistica. Il predetto contratto di servizi, pertanto, non solo non integra la fattispecie di cui all’art. 1882 cod. civ., ma neppure appare inquadrabile nell’ambito dei prodotti assicurativi, mancandone i presupposti. In tale prospettiva rileva altresì l’art. 346, comma 1, CAP il quale, nel delimitare l’ambito delle attività delle imprese di assicurazione, distingue tra attività assicurativa in senso proprio e attività diverse o accessorie, e precisamente afferma che “non costituisce esercizio di attività assicurativa nel ramo assistenza: a) la prestazione di servizi di manutenzione o riparazione, di assistenza a clienti e la sola indicazione o messa a disposizione, in qualità di semplice intermediario, di un aiuto”. In tal senso si esprime pure l’art. 5, Reg. ISVAP 16 marzo 2009, n. 29, ove, al comma 4, si stabilisce che: “Non costituiscono attività assicurativa le prestazioni di assistenza, di manutenzione e di riparazione offerte dal venditore di beni di consumo ai propri clienti, anche a fronte di un corrispettivo anticipato, in assenza di elementi tipici del rapporto assicurativo quali, in particolare, l’organizzazione imprenditoriale basata sulla comunione dei rischi e la determinazione del corrispettivo su basi tecnico-assicurative”.

Sulla base di tale ricostruzione, si deve ritenere, secondo questo Collegio, che il rapporto controverso e la pretesa della parte ricorrente si devono ricondurre a un servizio di assistenza organizzato dalla casa automobilistica nell’ambito della garanzia post-vendita. Ne consegue



che la controversia esula dall'ambito oggettivo di competenza dell'Arbitro Assicurativo, attenendo all'esecuzione di un contratto di servizi. L'accoglimento dell'eccezione di incompetenza per materia assorbe l'esame della ulteriore eccezione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA