



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro scelto dall'IVASS
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
STEFANO CHERTI	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore ENRICO CAMILLERI

Riunione del 21/05/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 22 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 26 giugno 2025), il ricorrente affermava di avere avuto un guasto al veicolo in data 11 gennaio 2025 (alle ore 21:30 circa), di avere tentato più volte ma invano di contattare il numero verde dell'impresa convenuta ed infine, vista l'ora e la posizione di pericolo in cui si trovava (una piazzola di sosta all'inizio di un tunnel), di aver contattato la società concessionaria della rete stradale e autostradale, la quale provvedeva a inviare un carro attrezzi. Trainato il veicolo, gli veniva quindi richiesto di versare anticipatamente la somma di euro 231,00 in contanti.

Di qui, tenuto conto del fatto che la propria polizza includeva il traino gratuito del mezzo in caso di guasto, nonché considerati i plurimi ma vani tentativi di contattare, in prima battuta,



il numero verde dell'impresa, la decisione del ricorrente di chiedere a quest'ultima il rimborso della somma pagata per il servizio di assistenza stradale, pari ad euro 231,00.

Regolarmente costituitasi, l'impresa eccepiva l'inammissibilità del ricorso, ai sensi dell'art. 9, comma 1, lett. g) del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito "Decreto"), in quanto "privo dell'esatta individuazione dell'impresa" con la quale è stato sottoscritto il contratto.

Al riguardo, rammentava che il ricorso all'Arbitro Assicurativo avesse come oggetto controversie derivanti da un contratto di assicurazione, riguardanti l'accertamento di diritti (anche risarcitori), nonché obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi, inclusa l'inosservanza delle regole di comportamento nella distribuzione del prodotto assicurativo, e che legittimati passivi sono imprese, intermediari assicurativi e collaboratori operanti sotto la responsabilità degli stessi.

In particolare, aggiungeva che, in caso di controversie sorte nel corso del contratto ed inerenti all'esecuzione di prestazioni contrattualmente previste, il ricorso dovesse essere destinato all'impresa di assicurazione.

Nel caso di specie, rappresentava come il ricorrente avesse concluso la polizza oggetto di controversia con una impresa terza e come non risultassero sottoscritte polizze a copertura del medesimo rischio con la convenuta. Ciò detto, per la gestione dei sinistri di cui al ramo danni 18 (Assistenza), coperti da tale polizza, soggiungeva come la riferita impresa terza avesse sottoscritto un apposito "Mandato per la gestione sinistri ramo assistenza" con una società appartenente al medesimo gruppo assicurativo di essa convenuta, la quale avrebbe – da contratto – provveduto all'erogazione in natura delle prestazioni di assistenza stradale, ivi compreso l'invio del soccorso stradale.

Conseguentemente, la convenuta, non avendo alcun contratto assicurativo in essere con il ricorrente, riteneva di non poter essere l'impresa destinataria del ricorso, rappresentando di averne già dato contezza al ricorrente, oltre che all'IVASS, in sede di riscontro al reclamo all'IVASS del 21 novembre 2025, invero rubricato come non trattabile.

In conclusione, non risultando il ricorrente assicurato con la resistente, né concernendo, l'istanza avanzata, di prodotti emessi dalla stessa, l'impresa chiedeva di accertare e dichiarare l'inammissibilità del ricorso.

Il ricorrente, in sede di repliche, tenuto conto di quanto eccepito da controparte circa la non sussistenza di un contratto in essere, chiedeva all'impresa di indicare la base giuridica delle richieste da essa avanzate nel corso dell'anno precedente, volte ad ottenere svariate diverse "prove" o riscontri.

Inoltre, domandava di conoscere il motivo per cui, a distanza di mesi, gli fosse stato negato - come da *e-mail* di controparte del 12 giugno 2025, allegata al ricorso - il rimborso richiesto, con la motivazione che lo stesso avrebbe dovuto "trainare il veicolo presso un punto aperto al momento della consegna".

Lamentava, altresì, di non essere stato reso edotto sin dall'inizio, del fatto che la responsabilità fosse ascrivibile all'impresa terza stipulante.

Con riferimento, poi, a quanto affermato da controparte in ordine al riscontro asseritamente fornito sul punto, rappresentava di non aver ricevuto alcuna *e-mail* leggibile, bensì unicamente una *e-mail*, in data 7 gennaio 2026, con accluso un allegato impossibile da aprire.



Da ultimo, precisava di essersi recato, nel corso dell'anno precedente, presso l'agenzia dell'impresa terza stipulante, ove gli veniva indicato di presentare formale reclamo nei confronti dell'odierna convenuta e gli veniva fornito il relativo numero verde, che tentava di contattare senza esito.

L'impresa, per parte sua, ribadiva quindi quanto già rappresentato nelle controdeduzioni, affermando nuovamente la propria estraneità al rapporto assicurativo in analisi. Precisava altresì che il ricorrente si fosse interfacciato con la propria controllata, la quale, nell'esercizio degli obblighi previsti dal "Mandato per la gestione sinistri ramo assistenza" sottoscritto con l'impresa terza stipulante, chiedeva al ricorrente la documentazione necessaria alla gestione e alla valutazione della pratica. Per quanto concerne, invece, le indicazioni fornite dall'agenzia della stipulante, rappresentava di non poter entrare nel merito dei relativi rapporti, in quanto estranea agli stessi.

Concludeva insistendo con le domande già formulate in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio verte sulla pretesa, avanzata dal ricorrente, volta ad ottenere il rimborso delle spese sostenute per un intervento di soccorso stradale, asseritamente rientranti tra quelle oggetto di copertura nell'ambito della polizza sottoscritta.

Rilievo preliminare presenta nondimeno l'eccezione di inammissibilità del ricorso, sollevata dall'impresa, ai sensi dell'art. 9, comma 1, lett. g) del Decreto, legata al fatto che lo stesso sarebbe "privo dell'esatta individuazione [...] dell'impresa [...]". Visto che il ricorrente ha concluso la polizza oggetto di controversia con un soggetto terzo.

L'eccezione appare fondata, benché alla pronuncia di inammissibilità concorrano a giudizio del Collegio, anche profili ulteriori rispetto a quelli sollevati dalla parte e rilevabili d'ufficio.

Risulta, infatti, acclarato che il ricorrente abbia concluso un contratto di assicurazione con impresa diversa da quella convenuta nel presente procedimento.

Di qui, però, non solo o tanto l'inesatta individuazione dell'impresa contro cui il ricorso è stato indirizzato ma altresì il difetto, in capo al ricorrente, della stessa posizione di cliente del soggetto convenuto.

Ai sensi del Decreto, infatti, "Il ricorso è presentato dalla clientela personalmente, o, per essa, da un soggetto munito di procura" (gli artt. 8, comma 4, II alinea, Decreto), laddove per "clientela" deve intendersi qualsiasi soggetto che abbia o abbia avuto "con un'impresa o un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto prestazioni o servizi assicurativi o al quale la legge riconosce azione diretta nei confronti dell'impresa, o che ha comunque titolo a ricevere prestazioni assicurative" (art. 1, lett. b, Decreto). A meno, dunque, di previsioni di legge o di altro titolo che giustifichino il diritto del ricorrente a ricevere una prestazione assicurativa (anche o esclusivamente) da un soggetto diverso da quello con cui abbia intrattenuto o intrattenga la relazione contrattuale, risulta imprescindibile che il procedimento introdotto con il ricorso all'Arbitro si instauri tra parti del medesimo contratto di assicurazione, presupposto questo che tuttavia non è dato riscontrare nel caso di specie. Di qui l'applicazione dell'art. 9 del Decreto, a tenore del quale il ricorso è inammissibile quando "è presentato con modalità diverse da quelle indicate dall'articolo 8, comma 4, o da un soggetto non legittimato" (art. 9, comma 1, lett. d), oltre che, come argomentato



dall'impresa, laddove sia "privo dell'esatta individuazione del ricorrente, dell'impresa o dell'intermediario" (art. 9, comma 1, lett. g).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA