



IL COLLEGIO

composto da:

GIOVANNI STELLA	Presidente
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS	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 09/07/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 12 febbraio 2026 (e reclamo presentato il giorno 31 agosto 2025), il ricorrente, titolare – unitamente al cointestatario, anch'egli aderente al presente ricorso – di una polizza comprendente la garanzia di assistenza denominata (*omissis*), deduceva che, in data 29 agosto 2025, verificatasi un'avaria al proprio veicolo nel corso di un viaggio con la propria famiglia, attivava le prestazioni di assistenza previste in polizza; l'intervento, gestito dalla centrale operativa dell'impresa resistente, non si svolgeva tuttavia con la tempestività dovuta, determinando una sosta prolungata in autostrada in fascia notturna, in presenza dei familiari (inclusi minori e animali domestici).

Il ricorrente, in particolare, deduceva che il soccorso veniva prestato solo "*in tarda serata*", dopo "*oltre tre ore*" dalla richiesta di assistenza, senza peraltro aver ricevuto supporto per le esigenze di trasferimento e pernottamento, che venivano pertanto organizzate e sostenute autonomamente, sebbene la relativa copertura fosse prevista dalla polizza. Il giorno successivo, il ricorrente richiedeva l'auto sostitutiva prevista dalle condizioni di polizza, ricevendo inizialmente riscontri ritenuti ostativi o comunque non risolutivi; l'auto



sostitutiva veniva infine resa disponibile, ma dopo tre ore dalla richiesta, avendo dunque il ricorrente già provveduto ad un noleggio a proprie spese.

Il ricorrente, a fronte del diniego dell'impresa di rimborsare integralmente le spese sostenute in conseguenza dell'avaria occorsa al veicolo (trasferimento, pernottamento, noleggio auto sostitutiva), ne deduceva l'inadempimento contrattuale alla luce dei principi di buona fede e di correttezza nell'esecuzione del rapporto. Deduceva altresì di aver formulato reclamo all'impresa e all'intermediario in data 31 agosto 2025.

In sede di ricorso, concludeva chiedendo all'Arbitro l'integrale refusione delle spese sostenute in conseguenza del sinistro, così come quantificate sulla base delle fatture allegate al ricorso (euro 465,66).

Regolarmente costituitasi, l'impresa confermava che, in data 29 agosto 2025, il ricorrente aveva richiesto l'attivazione della procedura di assistenza rientrante nella garanzia "soccorso stradale super" prevista della relativa polizza, in conseguenza del verificarsi di un'avaria del proprio veicolo in corso di viaggio. Con riferimento alle operazioni di assistenza, l'impresa contestava però la ricostruzione del ricorrente, deducendo di aver tempestivamente gestito la richiesta di soccorso e di aver espletato le relative attività in conformità alle condizioni contrattuali. In particolare, affermava che l'asserito ritardo non potesse ritenersi addebitabile né alla gestione della centrale operativa, né al soggetto erogatore del soccorso, in quanto il soccorso del veicolo sarebbe avvenuto sulla base delle iniziali indicazioni del ricorrente. In ogni caso, riferiva di aver già riconosciuto al ricorrente, in via transattiva, unicamente le spese di pernottamento, come da contabile di pagamento allegata alle controdeduzioni, negando le ulteriori voci di rimborso perché ritenute prive dei presupposti contrattuali.

In merito alla dinamica dell'intervento, l'impresa sosteneva che la centrale operativa, ricevuta la segnalazione trasmessa dal ricorrente via applicazione digitale, avrebbe aperto automaticamente la procedura alle ore 22:25 e incaricato un soccorritore di recarsi sul posto per il carico e il trasporto presso un deposito autorizzato. L'impresa affermava che la posizione sarebbe stata comunicata tramite applicazione dall'assicurato e che il soccorritore si sarebbe recato presso il luogo indicato, ossia *"una piazzola di sosta sulla A1 al km 44+100 direzione nord"*, senza rinvenire il veicolo. In particolare, il soccorritore avrebbe effettuato due passaggi consecutivi nella zona, senza esito, poiché il veicolo si sarebbe trovato, invece, al km 49+500 della medesima autostrada; evidenziava, inoltre, che il veicolo sarebbe stato senza alcuna luce di segnalazione accesa, circostanza che avrebbe reso più difficoltoso il rinvenimento da parte dell'incaricato. L'impresa sosteneva poi che, una volta ricevuta la corretta indicazione della posizione alle ore 00:24, il soccorritore sarebbe intervenuto tempestivamente e con esito positivo.

In merito alle doglianze circa il rifiuto di concedere l'auto sostitutiva, l'impresa rappresentava che il ricorrente avrebbe chiesto l'attivazione del servizio alle ore 7:30 del 30 agosto 2025, mentre la centrale operativa avrebbe disposto la prenotazione del veicolo richiesto alle ore 10:29 del medesimo giorno. Tuttavia, nonostante la messa a disposizione dell'auto sostitutiva richiesta, questa non sarebbe stata ritirata, poiché il ricorrente avrebbe scelto autonomamente un diverso noleggiatore; l'impresa riferiva inoltre che il ricorrente sarebbe



stato informato che, in tal caso, non avrebbe avuto diritto a rimborso, in conformità a quanto previsto dalle condizioni contrattuali.

Quanto alle ulteriori voci di spesa di cui il ricorrente chiedeva la refusione (trasferimenti in taxi e via treno), l'impresa ne deduceva la non indennizzabilità in applicazione delle condizioni contrattuali, debitamente sottoscritte ed accettate dall'assicurato al momento della stipula del contratto.

L'impresa concludeva chiedendo all'Arbitro, dato atto dell'avvenuta liquidazione di euro 152,50, di rigettare il ricorso poiché infondato.

Regolarmente costituitosi, l'intermediario deduceva preliminarmente la propria carenza di legittimazione passiva per il presente procedimento, rimarcando di non essere un'impresa di assicurazione e di non esercitare attività assicurativa.

Quanto ai fatti di causa, l'intermediario riproduceva la ricostruzione già offerta dall'impresa con le relative controdeduzioni, precisando che quest'ultima avrebbe già riconosciuto al ricorrente, in via transattiva, il rimborso delle spese di pernottamento. Quanto alle restanti voci di spesa, l'intermediario ne reiterava la non indennizzabilità in conformità alle condizioni contrattuali sottoscritte dal ricorrente.

Concludeva chiedendo all'Arbitro, in via principale, di dichiarare la propria carenza di legittimazione passiva nel presente procedimento; in via subordinata, dato atto dell'avvenuta liquidazione di euro 152,50, di rigettare il ricorso poiché infondato.

Nelle repliche, il ricorrente contestava la ricostruzione delle controparti sulla posizione del veicolo. Affermava di non aver mai comunicato un riferimento chilometrico, in quanto non visibile dalla piazzola di sosta in cui era ubicato il veicolo, e che la richiesta di intervento sarebbe stata inoltrata tramite l'applicazione fornita dall'impresa, con geolocalizzazione automatica. Inoltre, la posizione effettiva (poi risultata corrispondente al km 49,500) sarebbe stata confermata dall'operatore intervenuto sul posto. Pertanto, secondo il ricorrente, l'eventuale errore di localizzazione sarebbe imputabile unicamente alla centrale operativa dell'impresa, per omessa verifica dei dati trasmessi tramite applicazione.

Quanto all'adempimento del servizio, il ricorrente contestava la ricostruzione delle controparti circa la tempestività dell'intervento di soccorso prestato.

In ordine alle limitazioni contrattuali invocate dalle controparti, il ricorrente sosteneva che, in presenza di un inadempimento contrattuale, tali limitazioni non sarebbero applicabili e che le spese sostenute sarebbero conseguenza diretta della gestione carente dell'impresa.

Con specifico riferimento al noleggio dell'auto, il ricorrente deduceva di aver richiesto l'attivazione del servizio sin dalla sera precedente e di aver atteso per diverse ore senza alcuna soluzione concreta da parte dell'impresa. In particolare, sosteneva che nessun operatore avrebbe comunicato che fosse in corso una prenotazione e che, al contrario, gli sarebbe stato ripetutamente riferito che non sussisteva il diritto al veicolo sostitutivo o che l'attivazione era subordinata a condizioni non praticabili. Rappresentava che il messaggio di conferma prenotazione del veicolo sostitutivo, ricevuto alle ore 10:29, sarebbe risultato tardivo e privo di utilità, avendo egli già provveduto autonomamente.



In merito a quanto eccepito dall'intermediario convenuto, il ricorrente contestava il difetto di legittimazione passiva, ritenendo che l'intermediario avrebbe operato quale "*manufacturer de facto*", risultando così parte del rapporto e responsabile dell'adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto.

Con le controrepliche l'impresa contestava le repliche del ricorrente e ribadiva la propria ricostruzione. Quanto alla geolocalizzazione, affermava che l'eventuale errore non sarebbe imputabile né alla centrale operativa, né all'incaricato del soccorso, sostenendo che la geolocalizzazione dipenderebbe dalla rete cellulare del ricorrente.

Quanto ai tempi di intervento, sosteneva che, al netto dell'errore di posizione, il soccorso sarebbe arrivato dopo tre ore e che, considerata la fascia notturna e il contesto autostradale, tale tempo sarebbe risultato ragionevole. In merito alle limitazioni contrattuali, l'impresa rilevava la genericità di quanto dedotto dal ricorrente, che non avrebbe replicato puntualmente sull'operatività delle limitazioni contrattuali richiamate dall'impresa. L'impresa ribadiva, inoltre, che il veicolo sostitutivo sarebbe stato messo a disposizione alle ore 10:29 del giorno successivo e sosteneva che il ricorrente avrebbe scelto di procedere autonomamente con diverso operatore, in assenza di autorizzazione da parte della centrale operativa, senza dimostrare di aver ottenuto un veicolo sostitutivo in significativo anticipo rispetto al servizio offerto.

L'intermediario, nelle controrepliche, contestava le repliche del ricorrente e si allineava alle argomentazioni dell'impresa. Affermava che l'eventuale errore di geolocalizzazione non sarebbe stato imputabile al soccorso, ribadiva che i tempi di intervento sarebbero stati compatibili con l'intervento notturno in autostrada, contestava la dedotta omissione relativa alle autorità, sostenendo poi sostiene che le deduzioni sulle clausole contrattuali sarebbero state generiche. Ribadiva che l'auto sostitutiva sarebbe stata messa a disposizione alle 10:29 e che il ricorrente avrebbe scelto un noleggio autonomo.

Quanto alla propria legittimazione passiva, contestava la ricostruzione del rapporto offerta dal ricorrente, reiterando di non essere un'impresa di assicurazione e di non esercitare attività assicurativa, con ciò configurandosi come soggetto estraneo al rapporto contrattuale e non responsabile in ordine all'esecuzione del contratto.

DIRITTO

La questione sottoposta alla cognizione del Collegio concerne le doglianze del ricorrente in ordine alle condotte dell'impresa e dell'intermediario, esecutive di una polizza comprendente la garanzia di assistenza denominata "*soccorso stradale super*". Il ricorrente lamenta segnatamente una gestione negligente delle parti convenute, nonché il mancato rimborso delle spese che è stato costretto a sostenere, in parte evitabili ove la prestazione di soccorso stradale fosse stata esattamente adempiuta; in parte comunque rimborsabili secondo termini di polizza.

Rilievo preliminare presenta l'eccezione sollevata dall'intermediario e diretta all'accertamento della propria carenza di legittimazione passiva, deducendo di non essere impresa di assicurazione, di non esercitare in alcun modo attività assicurativa e di non potere essere ritenuto parte del rapporto contrattuale intercorrente tra impresa e ricorrente.



L'eccezione merita di essere accolta.

Il ricorrente, nelle proprie repliche, ha per vero contestato tale eccezione di parte, deducendo che dal set informativo di polizza emergerebbe il pieno coinvolgimento dell'intermediario nel rapporto contrattuale, quale "*manufacturer de facto*" chiamato a rispondere direttamente delle obbligazioni derivanti dal prodotto assicurativo distribuito.

Senonché, l'intermediario convenuto opera quale soggetto iscritto nella sezione A del Registro Unico degli Intermediari (di seguito, "RUI"), ricomprensente soggetti che agiscono in nome o per conto di una o più imprese di assicurazione o di riassicurazione, in base a rapporti di mandato e distribuzione. Sotto il profilo operativo, esso intermediario convenuto si presenta quale 'agenzia assicurativa' attiva nella distribuzione di prodotti su base massiva per conto di diverse imprese di assicurazione, anche mediante tecniche di comunicazione a distanza, e sulla base di un mandato tipicamente ricomprensente l'espletamento di attività ulteriori per conto dell'impresa preponente, quali la gestione dei sinistri e le procedure di liquidazione.

Nel caso di specie, tuttavia, dalla documentazione allegata al ricorso e dalla prospettazione delle parti, emerge che l'intermediario sia intervenuto esclusivamente nella fase distributiva del prodotto assicurativo *de quo*, laddove invece il sinistro risulta gestito dalla centrale operativa facente capo all'impresa convenuta. Del resto, non emergono, dell'esposizione dei fatti di cui al ricorso, né dalla documentazione versata in atti dal ricorrente, doglianze che quest'ultimo riferisce a specifiche condotte ascrivibili all'intermediario. Di qui, dunque, la rilevata carenza di legittimazione passiva dell'intermediario stesso, siccome non altrimenti coinvolto che nella distribuzione del prodotto assicurativo, mentre non anche nell'esecuzione del relativo rapporto contrattuale.

Volgendo al merito del ricorso, deve preliminarmente osservarsi l'appalesarsi, dalla documentazione in atti, di una grave negligenza, imputabile all'impresa, nell'esecuzione del contratto di assicurazione, limitatamente alla tenuta delle condotte attuative della garanzia di soccorso stradale.

In ordine, infatti, alla ritardata identificazione del veicolo, avvenuta dopo quasi tre ore (alle ore 01:00) rispetto alla richiesta di soccorso alla centrale operativa (delle ore 22:25), essa non appare minimamente rispondente ad uno standard di esatta, tempestiva esecuzione della prestazione dovuta da parte di soggetto professionale; non minimamente invocabile dall'impresa, a sostegno della pretesa non imputabilità a sé del grave ritardo occorso, può d'altra parte ritenersi l'errata localizzazione del veicolo, operata mediante segnale gps collegato all'uso di *app* da parte dell'assicurato (odierno ricorrente).

È senz'altro da reputare incombente sull'impresa e inerente agli oneri organizzativi rientranti nella sua sfera di azione e controllo, la predisposizione di efficienti sistemi di localizzazione, tali da assicurare al cliente un esatto tracciamento ed un soccorso nel più breve tempo possibile, sette giorni su sette e senza che determinate fasce orarie possano legittimamente implicare attenuazioni del livello qualitativo atteso. Senz'altro non rispondente a *standard* di diligente esecuzione del contratto e, prima ancora, di altrettanto diligente predisposizione delle misure più adeguate allo scopo deve dirsi un intervento non solo ritardato negli esposti



termini, ma altresì organizzato intorno ad un meccanismo di identificazione dell'auto da soccorrere che metta capo ad un errore di oltre circa cinque km.

Tanto premesso, l'articolo 6.6.3 delle CGA, dedicato al "*Rientro, Proseguimento o Pernottamento*" nei casi di immobilizzazione o non immediata riparabilità del veicolo dell'assicurato, prevede che la "*Struttura organizzativa*" metta a disposizione dell'assicurato, in alternativa ad altre opzioni, anche quella (sub b) di prosecuzione del viaggio con altro mezzo di trasporto "*per consentire di raggiungere il luogo di destinazione del viaggio*". Secondo l'art 6.3 delle stesse CGA, invocato dall'impresa, l'auto sostitutiva, quale prestazione di assistenza, avrebbe però dovuto essere attivata tramite la Struttura Organizzativa, non potendo essere fruita a mediante iniziative autonome dell'assicurato con successiva richiesta di rimborso.

Senonché, stando a quanto la stessa parte resistente ha confermato con le sue controdeduzioni, a fronte della richiesta di auto sostitutiva, rivolta dal ricorrente alle ore 7:30 del 30 agosto 2025, la comunicata disponibilità dell'auto sostitutiva sarebbe intervenuta solo alle ore 10:29, senza peraltro che al ricorrente venisse data – come viceversa dovuto – immediata certezza della ricerca del mezzo. Un lasso di tempo di ben tre ore, intercorso tra la richiesta dell'auto sostitutiva spettante a termini di polizza e la messa a disposizione di questa non risulta ancora una volta minimamente compatibile con una condotta improntata a diligenza professionale ed esatta esecuzione delle prestazioni contrattuali da parte dell'impresa.

Di più, una condotta che, per le sue modalità, legittima pienamente l'assicurato ad adoperarsi da sé per la salvaguardia del proprio interesse primario alla prosecuzione del viaggio, lo stesso interesse, giova aggiungere, in funzione del quale una polizza del genere di quella in esame viene sottoscritta dalla clientela.

Ricorrendo, dunque, senza meno un inadempimento contrattuale imputabile all'impresa, il Collegio ritiene che su di essa gravi l'obbligo di risarcire al ricorrente il danno emergente sopportato, corrispondente alla spesa sostenuta e documentata per il noleggio di auto sostitutiva, pari ad euro 269,56.

Quanto alla spesa sostenuta per il servizio di taxi, oggetto di specifica domanda del ricorrente, mette conto rilevare come, ai sensi dell'art. 6.7.2 delle CGA, il diritto al suo rimborso risulti circoscritto al ricorrere delle specifiche circostanze ivi meglio dettagliate, non corrispondenti a quelle esposte dal ricorrente. Per tale ragione, tale voce di spesa non può essere oggetto di un diritto al rimborso da parte del ricorrente.

Parimenti deve dirsi in ordine alla spesa sostenuta (e documentata) per il biglietto ferroviario; spesa che, infatti, risulta a termini di polizza (art. 6.6.3) rimborsabile solo in alternativa all'opzione dell'auto sostitutiva, in tal caso viceversa prescelta.

Risulta infine comprovata dall'impresa l'avvenuta rifusione delle spese di pernottamento alberghiero (di ricorrente e cointestatario), giusto bonifico del 21 ottobre 2025, pari ad euro 152,50, effettuato in favore della cointestatario e riscontrato in atti.



Arbitro Assicurativo

Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 731 del 16 luglio 2026

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei confronti dell'impresa e dispone che l'impresa corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 269,56, oltre interessi dal reclamo al soddisfo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'impresa corrisponda a IVASS la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

Il Collegio non accoglie il ricorso nei confronti dell'intermediario.

Il Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA