



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA

Presidente

ENRICO CAMILLERI

Membro scelto dall'IVASS

GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS

Membro scelto dall'IVASS

ILARIA RIVA

Componente designata dagli intermediari assicurativi

STEFANO CHERTI

Componente designato dai clienti consumatori

Relatore ILARIA RIVA

Riunione del 23/07/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo presentato in data 20 febbraio 2026 (e reclamo del 13 gennaio 2026), il ricorrente riferisce di avere acquistato, nel mese di novembre 2025, una polizza R.C. Auto per il tramite dell'intermediario resistente, corrispondendo un premio complessivo pari a euro 825,35. Successivamente, in data 12 gennaio 2026, il ricorrente dichiara di avere venduto il veicolo assicurato e, alle ore 09:48 dello stesso giorno, di avere contattato telefonicamente il servizio di assistenza dell'intermediario chiedendo la sospensione della polizza. In tale occasione, secondo il ricorrente, l'operatore dell'intermediario avrebbe suggerito di non richiedere la sospensione, bensì di interrompere la polizza, rassicurandolo sul fatto che avrebbe ottenuto in tempi rapidi il rimborso integrale del residuo dei mesi non goduti.

Il ricorrente afferma che, circa due ore dopo il contatto telefonico, gli sarebbe stato accreditato, a titolo di rimborso, un importo pari a euro 137,88; riferisce, inoltre, di aver nuovamente contattato l'intermediario alle ore 12:03 del medesimo giorno e di aver appreso, in tale occasione, che il rimborso riguardava esclusivamente la quota residua della garanzia



R.C. Auto, come previsto nel fascicolo informativo, e non anche le quote di premio relative alle garanzie accessorie.

Il ricorrente contesta la chiarezza del fascicolo informativo e, soprattutto, la condotta dell'operatore nella fase di gestione della richiesta di sospensione della polizza, sostenendo di essere stato indotto a interrompere il contratto anziché sospenderlo, senza che fossero rese sufficientemente chiare le condizioni di rimborso della quota non goduta del premio.

Nel ricorso all'Arbitro Assicurativo, il ricorrente chiedeva il rimborso del "*resto del valore della polizza non goduta e non rimborsata*", che quantificava in euro 533,79.

Nelle sue controdeduzioni, l'intermediario convenuto deduceva l'infondatezza di quanto dedotto dal ricorrente, in quanto la vendita del veicolo avrebbe determinato la cessazione del rischio e, conseguentemente, lo scioglimento automatico del contratto, rendendo così inaccoglibile la richiesta di sospensione della polizza. Deduceva inoltre che, a seguito della comunicazione inviata dal ricorrente in data 12 gennaio 2026, con la quale lo stesso avrebbe espressamente richiesto "*la chiusura della polizza*", l'intermediario provvedeva prontamente al rimborso della quota di premio non goduta. Precisava di avere correttamente restituito soltanto la quota di premio relativa alla copertura R.C. Auto, al netto delle imposte e del contributo al Servizio Sanitario Nazionale, senza estendere il rimborso alle garanzie accessorie in conformità al dettato normativo e alle condizioni generali di polizza.

Il ricorrente ribadisce che l'oggetto principale delle proprie doglianze riguarderebbe la condotta non chiara e fuorviante del *customer care* nell'iniziale gestione della richiesta del 12 gennaio 2026, quando, a fronte della richiesta di sospendere la polizza in attesa dell'acquisto di un nuovo veicolo, sarebbe stato indotto a procedere all'interruzione del contratto, con la rassicurazione circa il rimborso dei mesi non goduti, senza che gli venissero prospettate altre opzioni e senza informarlo del mancato rimborso della quota di premio relativa alle garanzie accessorie.

L'intermediario, con le controrepliche, ribadiva le osservazioni già proposte e insisteva per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio verte sulla pretesa del ricorrente di ottenere la restituzione della quota di premio relativa al periodo di assicurazione non goduto a seguito della cessione dell'autovettura assicurata.

Dalla documentazione prodotta risulta che il ricorrente ha sottoscritto, nel novembre 2025, per il tramite dell'intermediario resistente, una polizza R.C. Auto e altre garanzie accessorie (nella specie, infortuni conducente, furto e incendio, assistenza stradale, tutela legale, eventi naturali, protezione rivable, bonus protetto, cristalli, Kasko collisione), versando un premio complessivo di euro 825,35 (di cui il premio imponibile relativo alle garanzie diverse dalla R.C. Auto ammontava a euro 542,41) e che il 12 gennaio 2026 ha venduto l'autoveicolo a cui tali coperture si riferivano.

La questione prospettata impone al Collegio di definire preliminarmente le ripercussioni giuridiche della vendita del veicolo assicurato sulle polizze stipulate.



L'evento in discussione trova espressa regolamentazione nella normativa di settore.

L'art. 171, comma 1, Codice delle Assicurazioni Private (di seguito, "CAP") in tema di trasferimento di proprietà del veicolo assicurato, inserito nel capo rubricato *"Assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti"*, dispone che: *"Il trasferimento di proprietà del veicolo o del natante determina, a scelta irrevocabile dell'alienante, uno dei seguenti effetti:*

- a) la risoluzione del contratto a far data dal perfezionamento del trasferimento di proprietà, con diritto al rimborso del rateo di premio relativo al residuo periodo di assicurazione al netto dell'imposta pagata e del contributo obbligatorio di cui all'articolo 334;*
- b) la cessione del contratto di assicurazione all'acquirente;*
- c) la sostituzione del contratto per l'assicurazione o, rispettivamente, di un altro natante di sua proprietà, previo l'eventuale conguaglio del premio".*

La disciplina di dettaglio è contenuta nel D.M. del 1° aprile 2008, n. 86, il cui art. 10 prevede che: *"1. In caso di documentato trasferimento di proprietà del veicolo o del natante che comporti la sostituzione del contratto per l'assicurazione di altro veicolo o natante di proprietà dell'alienante, l'alienante richiede all'impresa di assicurazione la sostituzione del contratto per altro veicolo o natante di sua proprietà, del quale fornisce gli elementi identificativi.*

2. L'impresa, ricevuta la richiesta di sostituzione, procede al ricalcolo del premio ed all'eventuale conguaglio. L'impresa, entro cinque giorni dal pagamento del conguaglio di premio, se dovuto, ovvero, ove non sia dovuto alcun conguaglio, dalla richiesta, rilascia il certificato di assicurazione e il contrassegno relativi al nuovo veicolo.

3. La garanzia è valida dalla data del rilascio del nuovo certificato e del nuovo contrassegno previo l'eventuale conguaglio del premio.

4. In caso di documentato trasferimento di proprietà del veicolo o del natante che comporti la risoluzione del contratto, l'impresa restituisce al contraente la parte di premio pagata e non goduta al netto dell'imposta pagata e del contributo obbligatorio di cui all'articolo 334 del Codice.

5. La disposizione di cui al comma 4 si applica anche in caso di documentata demolizione o cessazione dalla circolazione del veicolo che comporti la risoluzione del contratto".

La disciplina citata si pone in deroga ai principi di diritto comune fissati dall'art. 1896 cod. civ., in materia di cessazione del rischio, secondo cui *"il contratto si scioglie se il rischio cessa di esistere dopo la conclusione del contratto stesso"*. In tal caso, quanto al pagamento dei premi, gli effetti dello scioglimento non decorrono dal momento della cessazione del rischio, bensì da quando l'assicuratore ne ha notizia, e in ogni caso, per il principio di indivisibilità del premio, gli sono dovuti i premi relativi al *"periodo di assicurazione in corso"*: con tale locuzione, deve intendersi la durata alla quale è rapportato il premio convenuto.

La questione relativa all'estensibilità o meno alle garanzie accessorie della disciplina speciale prevista dall'art. 171 CAP in materia di rimborso del premio non goduto merita un approfondimento, dal momento che, sul piano letterale, né tale disposizione né l'art. 10,



comma 4, del D.M. n. 86 del 2008 precisano espressamente se il rimborso debba comprendere anche la quota di premio riferibile alle garanzie accessorie stipulate congiuntamente alla R.C. Auto. Il richiamo al contributo previsto dall'art. 334 CAP (che grava esclusivamente sulla quota di premio relativa alla R.C. Auto) potrebbe non essere di per sé risolutivo, laddove lo si interpretasse non già come elemento delimitativo dell'ambito oggettivo del rimborso, ma come mera indicazione delle componenti che devono essere detratte dalla somma da restituire.

In proposito, merita segnalare che l'art. 170-bis CAP, dedicato al diverso evento della risoluzione alla scadenza naturale, contiene un apposito comma (comma 1-bis), volto ad estendere tale regola dettata per l'assicurazione R.C. Auto anche ai rischi accessori assicurati contestualmente. Si evince da qui una scelta legislativa di assoggettare ad un regime unitario sia la garanzia R.C. Auto, sia le polizze accessorie contestualmente sottoscritte.

Senonché, tale argomento potrebbe essere agevolmente ribaltato osservando che l'espressa estensione alle polizze accessorie, dettata per il caso della scadenza naturale, rivelerebbe che, di per sé, la regola primaria opera soltanto nell'area della R.C. Auto, occorrendo per l'ampliamento del suo ambito operativo una previsione normativa *ad hoc*. Previsione normativa che manca nel contesto dell'art. 171 CAP.

A ciò si aggiunga la considerazione della *ratio* dell'estensione operata dal comma 1-bis menzionato, che è stato introdotto dalla Legge annuale per il mercato e la concorrenza 4 agosto 2017, n. 124, con la precipua finalità di incentivare la concorrenza nel mercato delle polizze auto accessorie. L'applicazione estensiva ad altri ambiti imporrebbe la presenza di un'analogia *ratio* giustificatrice.

A ciò si aggiunga che, con riferimento all'ipotesi di vendita dell'autoveicolo sul quale insistono polizze attinenti al ramo danni, esiste un'espressa normativa dettata dall'art. 1918 cod. civ., rubricato "Alienazione delle cose assicurate", ai sensi del quale *"L'alienazione delle cose assicurate non è causa di scioglimento del contratto di assicurazione. L'assicurato, che non comunica all'assicuratore l'avvenuta alienazione e all'acquirente l'esistenza del contratto di assicurazione, rimane obbligato a pagare i premi che scadono posteriormente alla data dell'alienazione. I diritti e gli obblighi dell'assicurato passano all'acquirente, se questi, avuta notizia dell'esistenza del contratto di assicurazione, entro dieci giorni dalla scadenza del primo premio successivo all'alienazione, non dichiara all'assicuratore, mediante raccomandata, che non intende subentrare nel contratto. Spettano in tal caso all'assicuratore i premi relativi al periodo di assicurazione in corso"*. In deroga alla disciplina generale di cui all'art. 1896 cod. civ., si prevede dunque che il contratto di assicurazione non si sciogla per effetto dell'alienazione delle cose assicurate, ma si trasferisca all'acquirente, salvo il caso di disdetta da parte dell'acquirente stesso o da parte dell'assicuratore. La giurisprudenza ritiene non applicabile l'art. 1918 cod. civ. alla assicurazione della responsabilità civile, giacché in questa il rischio non riguarda una cosa determinata, ma l'intero patrimonio dell'assicurato, onde oggetto del contratto è la responsabilità civile di lui verso i terzi e non già la cosa dal cui uso essa può derivare (Cass. Civ., n. 678/1966).



Alla luce di tali rilievi, questo Collegio ritiene che debba darsi primaria rilevanza, al fine di dirimere la questione, alla connotazione di specialità propria della disciplina dettata in materia di R.C. Auto, giustificata dalla sua natura obbligatoria, e come tale non estensibile, salva espressa previsione di legge, ad altre coperture assicurative di carattere facoltativo per rischi differenti, a prescindere dal fatto che siano state sottoscritte contestualmente.

Per tali ultime tornerà a valere la disciplina di diritto comune, salva una deroga pattizia, con il solo limite delle norme inderogabili di cui all'art. 1932 cod. civ. Da ciò discende che il contratto potrebbe ben prevedere, con previsione di favore per il contraente, il diritto alla restituzione della quota parte di premio pagata e non goduta anche con riferimento alle garanzie accessorie, seppur in assenza di un obbligo legislativo in tal senso.

Nel caso di specie, le condizioni generali di contratto prodotte dal ricorrente rivelano una disciplina derogatoria dell'art. 1918 cod. civ. Tra le "Norme Generali", applicabili indistintamente al *"Contratto di assicurazione per la responsabilità civile e altri danni per Autovetture"*, si prevede all'art. 1.16 *"Trasferimento della proprietà o perdita del possesso del veicolo assicurato"*, che *"Il Contraente deve comunicare alla Compagnia (...) la vendita (...) del veicolo assicurato. A seguito del verificarsi di uno degli eventi sopra descritti, il Contraente dovrà scegliere tra: la sostituzione del veicolo indicato in Polizza con altro veicolo; la cessione del Contratto di Assicurazione al nuovo Proprietario del veicolo; la Risoluzione del contratto con restituzione del Premio non goduto della RCA, al netto delle imposte e del contributo al Servizio Sanitario Nazionale"*. In tal modo, le parti estendono di fatto la disciplina speciale dettata dall'art. 171 CAP per l'assicurazione R.C. Auto anche alle garanzie connesse e accessorie, ma specificando che il rimborso ha per oggetto il solo premio non goduto della R.C. Auto.

Il successivo art. 1.17 delle Condizioni Generali di Assicurazione, di seguito CGA, chiarisce che la prima opzione (sostituzione del veicolo) è consentita a patto che il proprietario sia lo stesso o il suo coniuge in comunione dei beni, mentre l'art. 1.18 delle CGA precisa che la cessione del contratto al nuovo proprietario va fatta *"contestualmente al trasferimento della proprietà del veicolo"*. L'art. 1.19 delle CGA ribadisce infine che, a seguito della Risoluzione del contratto, il contraente *"ha diritto di ricevere dalla Compagnia il rimborso della parte di Premio non goduto della R.C. auto, al netto delle imposte e del contributo al Servizio Sanitario Nazionale"*.

Ora, nel caso di specie, il ricorrente si rivolge al *call center* dell'intermediario per ottenere informazioni successivamente alla vendita del veicolo, e non risulta essere in quel momento proprietario di altro veicolo. Pertanto, questo Collegio ritiene che l'unica opzione possibile fosse la Risoluzione del contratto, con restituzione del premio non goduto della R.C. Auto, al netto delle imposte e del contributo al Servizio Sanitario Nazionale: di tale rimedio il ricorrente si è effettivamente avvalso, chiedendo con *e-mail* del 12 gennaio 2026 la *"chiusura della polizza"*. Gli effetti della risoluzione, nel caso di specie, sono dettati dall'art. 171 CAP, per quanto concerne la polizza R.C. Auto, e dall'art. 1.19 delle CGA, per quanto concerne le altre coperture accessorie. Correttamente, il rimborso ha avuto ad oggetto la sola quota di premio non goduto della R.C. Auto, al netto delle imposte e del contributo al Servizio Sanitario Nazionale.



Non ha pertanto fondamento la richiesta avanzata dal ricorrente di restituzione del *“resto del valore della polizza non goduta e non rimborsata”*, laddove tale richiesta si ritenga trovi titolo nello scioglimento del contratto di assicurazione.

Occorre tuttavia ora indagare il secondo profilo della controversia, ovvero la questione della condotta dell'operatore nella fase di gestione della richiesta di sospensione della polizza, ritenuta dal ricorrente inadeguata e lacunosa. Egli lamenta di non avere ricevuto un'informazione completa in ordine alle opzioni possibili, e di essere stato indotto alla risoluzione del contratto da un'informazione ingannevole, o quantomeno reticente, sull'entità del rimborso a cui avrebbe avuto diritto. Nell'esercizio del potere-dovere di qualificare la domanda, la richiesta di restituzione del *“resto del valore della polizza non goduta e non rimborsata”*, potrebbe essere intesa quale domanda di risarcimento del danno per condotta scorretta dell'operatore.

A livello normativo, si rileva che l'art. 54 del Regolamento IVASS 2 agosto 2018, n. 40 stabilisce che, *“nello svolgimento dell'attività di distribuzione e nella gestione del rapporto contrattuale”*, i distributori devono *“comportarsi con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza nel miglior interesse dei contraenti e degli assicurati e in modo da non recare pregiudizio agli stessi”*; devono inoltre acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali del cliente ed *“operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati”*. Si tratta di regole di condotta che operano non solo nella fase di primo collocamento del prodotto assicurativo ma, finanche nella *“gestione del rapporto contrattuale”*.

Con specifico riguardo alla gestione della richiesta per il tramite del *call center*, sebbene dettato specificamente per la fase di collocamento a distanza dei prodotti assicurativi, l'art. 76 del Regolamento IVASS 2 agosto 2018, n.40 definisce una serie di regole generali cui tale canale di contatto con la clientela deve conformarsi. In particolare, l'intermediario che si avvale di un *call center* assume *“la piena responsabilità dell'operato degli addetti”* e individua, per ogni sede, *“un collaboratore iscritto nella sezione E del Registro, incaricato del coordinamento e del controllo della relativa attività”*. La norma aggiunge che gli addetti preposti al *call center* devono possedere *“adequate competenze professionali e di una appropriata conoscenza delle caratteristiche dei contratti e dei servizi offerti (...) fornire risposte uniformi e conformi alle condizioni contrattuali”*, oltre a rendere al contraente informazioni in lingua italiana *“in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile”*.

Opera in ogni caso la regola generale fissata dall'art. 1228 cod. civ. secondo cui *“il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si vale dell'opera di terzi, risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro”*.

Tornando al caso di specie, il ricorrente lamenta che l'operatore dell'intermediario avrebbe suggerito di non procedere alla sospensione, bensì di interrompere la polizza, rassicurandolo sul fatto che avrebbe ottenuto in tempi rapidi il rimborso *“integrale”* del residuo dei mesi non goduti. Egli lamenta, in sostanza, un inesatto adempimento degli obblighi accessori, nella specie quello di corretta ed esaustiva informazione, discendenti dal contratto di assicurazione.



Sotto il profilo probatorio, si richiama il costante orientamento della giurisprudenza secondo cui “[...] *il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale per il risarcimento del danno ovvero per l’adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento [...]*” (Cass. Civ., n. 13533/21), applicabile anche agli obblighi *in executivis*, quali quello di informazione.

La replica dell’intermediario attiene alla circostanza che, una volta venduto il veicolo, la sospensione non sarebbe stata attivabile, operando invece – in astratto – le opzioni dettate dall’art. 1.16 delle CGA sopra riportato, delle quali soltanto la terza – risoluzione del contratto con rimborso dei premi limitatamente alla copertura R.C. Auto – sarebbe stata in concreto attivabile.

Questo Collegio ritiene che la soluzione scelta dall’assicurato, rivolta alla risoluzione del contratto, fosse, in quelle circostanze, l’unica possibile, al di là delle informazioni ricevute dal *call center*. E che gli effetti restitutori conseguenti fossero ineludibili.

Ne consegue che la contestazione del ricorrente si risolve in una parzialità informativa inidonea a pregiudicare realmente il consenso, e come tale non suscettibile di risarcimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA