Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	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
BARTOLOMEO FRANCESCO GRIPPO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS

Riunione del 15/10/2026

FATTO

Con ricorso depositato il 9 febbraio 2026 (preceduto da reclamo del 23 gennaio 2026), la ricorrente lamenta che il proprio veicolo, a seguito di sinistro, sarebbe rimasto in riparazione dal 30 luglio 2024 al 4 dicembre 2024. Riferisce, quindi, che la carrozzeria le aveva messo a disposizione un veicolo sostitutivo solo a far data dal 12 ottobre 2024 e, per il periodo antecedente, la ricorrente dichiara di aver dovuto provvedere autonomamente al noleggio di un'autovettura al fine di recarsi sul luogo di lavoro. Produce, a tal fine, la relativa documentazione delle spese sostenute. La ricorrente deduce, tuttavia, che l'impresa aveva proceduto al rimborso soltanto parziale delle spese di noleggio sostenute, sebbene — a suo dire — il protrarsi dei tempi di riparazione fosse imputabile ad un inadempimento della stessa assicurazione. In particolare, evidenzia che il perito incaricato effettuava il sopralluogo presso la carrozzeria soltanto in data 29 agosto 2024, mentre lo sblocco della pratica interveniva soltanto il 14 ottobre 2024 con l'autorizzazione ad acquistare i pezzi di ricambio. La ricorrente lamenta quindi che, nonostante i reiterati solleciti, l'impresa abbia negato il ristoro integrale del danno da fermo tecnico del veicolo, benché l'ulteriore pregiudizio subito sia ascrivibile ai ritardi imputabili alla stessa assicurazione e ai suoi incaricati.

L'impresa, dopo aver brevemente riportato nelle controdeduzioni le doglianze della ricorrente, afferma che la prospettazione della stessa risulti infondata in fatto e in diritto e, pertanto, chiede il rigetto del ricorso. In fatto, l'impresa riferisce di aver avviato tempestivamente la gestione della pratica del sinistro denunciato in data 31 luglio 2024, conferendo il relativo incarico peritale il 19 agosto 2024. Il sopralluogo era stato poi effettuato il 29 agosto 2024 e la perizia quantificava il fermo tecnico in n. 7 giorni ritenuti necessari per effettuare le riparazioni. Riferisce, inoltre, che la carrozzeria incaricata aveva evidenziato che i ritardi nelle riparazioni erano dipesi dalla natura del sinistro (monofirma) e dalle tempistiche necessarie per le autorizzazioni e la fornitura dei ricambi. Questi, infatti, venivano ordinati il 14 ottobre 2024 per essere però consegnati progressivamente fino al 21 novembre 2024. Nonostante ciò, l'impresa, in via conciliativa, aveva rimborsato euro 600,00 per il noleggio di un veicolo sostitutivo nel periodo 7 agosto – 4 settembre 2024, ritenendo però di dover negare il rimborso di ulteriori euro 800,00 per il noleggio dell'auto per il periodo 4 settembre – 12 ottobre 2024. Sotto tale ultimo profilo, infatti, l'impresa riteneva la richiesta non congrua rispetto alla perizia anche sulla scorta del fatto che, dal 12 ottobre al 4 dicembre 2024, l'assicurata avrebbe usufruito gratuitamente di un'auto sostitutiva. Tale posizione sarebbe stata confermata anche dall'Ufficio Reclami, che aveva escluso qualunque responsabilità in capo all'impresa ritenendo che la dilatazione delle tempistiche fosse attribuibile al periodo estivo e alla difficoltà nel reperire i ricambi. In punto di diritto, l'impresa contesta integralmente la sussistenza di un inadempimento, evidenziando di aver gestito la pratica con diligenza, nominando il perito in tempi congrui e svolgendo il sopralluogo durante il periodo coincidente con le ferie estive. Ribadisce che il protrarsi dei tempi di riparazione sarebbe invece imputabile a fattori esterni e, in particolare, alle difficoltà di reperimento dei ricambi da parte della carrozzeria. Rappresenta, inoltre, che il danno da fermo tecnico necessita di essere provato e deve essere circoscritto al tempo strettamente necessario alle riparazioni che era stato quantificato dal perito in 7 giorni. La richiesta della ricorrente di un rimborso per un periodo molto più lungo risultava, quindi, sproporzionata e priva di giustificazione, evidenziando di aver comunque già liquidato euro 600,00 per il noleggio di un mezzo sostitutivo e che tale somma risultasse superiore al dovuto. Infine, rileva che l'utilizzo gratuito di un'auto sostitutiva per un periodo successivo esclude ulteriori pretese risarcitorie. Insiste, quindi, per il rigetto del ricorso.

La parte ricorrente, in sede di repliche, evidenzia che in sede di controdeduzioni l'impresa abbia confermato di aver proceduto all'espletamento della perizia soltanto a distanza di circa un mese dall'evento e di aver autorizzato l'ordine dei ricambi unicamente in data 14 ottobre 2024. La ricorrente sottolinea altresì che, nelle more, il rimborso relativo al noleggio del veicolo sostitutivo è stato riconosciuto soltanto fino al 4 settembre 2024 nonostante la stessa impresa abbia ammesso che, sino al 14 ottobre 2024, non sia stato possibile procedere alle riparazioni in assenza della necessaria autorizzazione. Da ciò, parte ricorrente, ne fa conseguire che la fattura relativa al secondo periodo di noleggio – della quale chiede il rimborso - coinciderebbe integralmente con l'intervallo temporale intercorrente tra l'esecuzione della perizia e il rilascio dell'autorizzazione alla riparazione. Tale rallentamento della pratica non sarebbe imputabile né alla condotta dell'assicurata né a quella della carrozzeria incaricata, ma ricadrebbe sotto l'esclusiva responsabilità dell'impresa.

Ciononostante, l'impresa ha negato il relativo rimborso, escludendo la sussistenza del nesso causale tra il proprio operato e il pregiudizio lamentato assumendo che il ritardo sarebbe dipeso dall'indisponibilità dei ricambi.

L'impresa, nelle proprie controrepliche, evidenzia come parte ricorrente si sia limitata ad una parziale e soggettiva rilettura dei fatti non idonea a scalfire la correttezza, in fatto e in diritto, della posizione della impresa. A detta di quest'ultima, infatti, la ricorrente non contesta le circostanze oggettive emerse ma tenta solo di attribuire all'impresa le conseguenze di ritardi derivanti da fattori esterni a lei non imputabili in violazione, quindi, dei principi in materia del risarcimento del danno da fermo tecnico. Smentisce inoltre la tesi della ricorrente – secondo cui il prolungamento del fermo del veicolo sia dipeso da presunte "*lungaggini burocratiche*" della stessa impresa – facendo rinvio alla documentazione allegata che dimostrerebbe come la gestione della pratica è iniziata a fine luglio 2024 in concomitanza con il periodo estivo - che normalmente comporta fisiologici rallentamenti - e, quindi, lo svolgimento della perizia in data 29 agosto 2024 rientrerebbe in tempistiche normali. In diritto, in ordine all'insussistenza di un nesso causale tra la condotta della impresa e il prolungamento del fermo tecnico, riferisce che il ritardo nell'autorizzazione alla riparazione non sarebbe a lei imputabile ma dipenderebbe dalla complessità del sinistro come, peraltro, riconosciuto dalla stessa carrozzeria. La principale causa del ritardo sarebbe quindi da rinvenirsi nella difficoltà nel reperire i pezzi di ricambio e, tutto ciò, avrebbe l'effetto di interrompere il nesso causale tra il sinistro e il danno lamentato dalla ricorrente. In ordine ai limiti della risarcibilità del danno da fermo tecnico, e sul corretto assolvimento dell'onere probatorio, l'impresa evidenzia che – contrariamente a quanto sostenuto dalla ricorrente – la giurisprudenza di legittimità qualifica il danno da fermo tecnico non come un danno *in re ipsa*, ma quale danno che deve essere rigorosamente allegato e provato dal danneggiato non solo nella sua esistenza, ma anche nella sua derivazione causale diretta e immediata. Da ciò ne fa derivare che la pretesa di parte ricorrente di ottenere il rimborso per un periodo più esteso rispetto a quello indicato in perizia, si scontra con il consolidato orientamento giurisprudenziale che esclude la risarcibilità dei periodi di fermo dovuti a fattori non direttamente imputabili al sinistro quali le scelte organizzative del riparatore o, come nel caso in esame, l'eccezionale attesa per la fornitura dei ricambi. Conclude, quindi, che il danno risarcibile è solo quello che costituisce una conseguenza immediata e diretta dell'evento dannoso, non potendosi estendere a coprire pregiudizi derivanti da cause sopravvenute, indipendenti e non controllabili dall'impresa. In ordine all'assenza di un ulteriore pregiudizio risarcibile e sulla correttezza del suo operato, l'impresa riferisce di aver già dimostrato un atteggiamento collaborativo e di massima tutela nei confronti della propria assicurata, avendo – a fronte di una stima peritale di soli 7 giorni di fermo tecnico – provveduto comunque a rimborsare integralmente la prima fattura di noleggio per un importo di euro 600,00, coprendo il periodo dal 07 agosto 2024 al 04 settembre 2024. A detta dell'impresa tale liquidazione sarebbe già di per sé superiore a quanto strettamente dovuto sulla base delle risultanze tecniche. Inoltre, l'impresa sottolinea che la ricorrente ha comunque beneficiato di un'auto sostitutiva a titolo gratuito, fornita direttamente dalla carrozzeria, per il lungo periodo dal 12 ottobre 2024 al 4 dicembre 2024. Chiede, quindi, che il ricorso venga respinto.

Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto la richiesta di accertamento della responsabilità dell'impresa derivante da *mala gestio* in relazione alla fase di valutazione e liquidazione del sinistro denunciato da parte della ricorrente. Da tale gestione inadeguata sarebbe derivato un lungo fermo tecnico del veicolo incidentato. In particolare, a fronte di un sinistro aperto dalla ricorrente in data 31 luglio 2024, l'impresa affidava l'incarico peritale ad un proprio fiduciario in data 19 agosto 2024. L'elaborato peritale viene consegnato in data 29 agosto 2024 ma lo sblocco della pratica con l'autorizzazione all'acquisto dei pezzi di ricambio veniva effettuato solo il 14 ottobre 2024. In tale ultima data, quindi, la carrozzeria incaricata delle riparazioni effettua l'ordine dei pezzi da sostituire mentre l'automobile viene riconsegnata alla ricorrente solo il 4 dicembre 2024. Va sottolineato che, stante l'impossibilità per il veicolo di circolare, la ricorrente provvedeva a noleggiare un'automobile dal 7 agosto al 4 settembre 2024 con un esborso di euro 600,00 già indennizzato dall'impresa. Quest'ultima, tuttavia, rifiuta di indennizzare il costo di noleggio sostenuto dalla ricorrente dal 4 settembre 2024 al 12 ottobre 2024, per un ulteriore importo di euro 800,00, sottolineando l'assenza di una propria responsabilità da *mala gestio* e che il rimborso della prima fattura, anche alla luce delle risultanze della perizia che stabiliva un fermo tecnico di 7 giorni per le necessarie riparazioni, avesse già compensato più del dovuto il pregiudizio asseritamente sofferto dalla ricorrente per fermo tecnico del veicolo. Va ulteriormente segnalato che, dal 12 ottobre 2024 al 4 dicembre 2024 – giorno in cui il veicolo è stato riconsegnato –, la ricorrente avrebbe beneficiato di un veicolo sostitutivo messo a disposizione gratuitamente dalla carrozzeria incaricata delle riparazioni.

Prima di entrare nel merito della controversia va sottolineato che, ricostruendo il tenore della domanda formulata in ricorso, la ricorrente chiede di accertare una *mala gestio* propria dell'impresa di assicurazione e per tal via, facendo leva sull'inadempiente di quest'ultima nei confronti del contraente/assicurato, chiedere il risarcimento dei danni subiti. La somma richiesta da parte della ricorrente, quindi, troverebbe la sua giustificazione nell'asserita responsabilità da inadempimento dell'impresa che, violando i canoni di buona fede e correttezza nell'esecuzione della prestazione, potrà essere chiamata a risarcire i danni eventualmente cagionati ai sensi dell'art. 1218 cod. civ. La richiesta del danno da fermo del veicolo, quindi, non trova il suo fondamento nell'esecuzione del contratto e nell'attivazione delle relative coperture.

Venendo, quindi, al merito della controversia, va detto che l'art. 1218 cod. civ. prevede che il debitore sia responsabile dei danni sofferti dal creditore ove non dimostri che "*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*". Va ancora sottolineato che, in generale, il nostro ordinamento richiami l'obbligo per le parti di eseguire il contratto conformando le proprie condotte al canone della buona fede ai sensi degli artt. 1375 e 1175 cod. civ. e che, ai sensi dell'art. 1176, comma 2 cod. civ., si richieda al debitore di eseguire la prestazione uniformandosi al canone della diligenza che risulta più marcata ove l'obbligazione da eseguire nasca all'interno di una attività di natura professionale. Calando tale compendio normativo all'interno della corretta esecuzione di un contratto di assicurazione, quindi, all'impresa si

richiede una diligenza nell'esecuzione dei contratti che sia in linea con la "*natura dell'attività esercitata*".

Così descritto il quadro normativo, la ricorrente lamenta ed allega la sussistenza di un inadempimento che, ricostruendo le vicende oggetto del giudizio, va individuato nel tempo inutilmente trascorso fra la perizia con la quale l'impresa ha stimato i danni subiti dal veicolo dell'assicurata, consegnata in data 29 agosto 2024, e l'autorizzazione all'acquisto dei pezzi di ricambio avvenuta solo in data 14 ottobre 2024. Si tratta, oggettivamente, di un lasso di tempo eccessivo, in linea di principio, non giustificabile alla luce dell'obbligo dell'impresa di adempiere diligentemente la propria obbligazione. In relazione a tale lasso di tempo, infatti, l'impresa si limita ad affermare che la lunga fase liquidativa del sinistro sia da attribuire a non meglio precisate "*complessità*" che avrebbero caratterizzato lo stesso ed a difficoltà, non rimproverabile all'impresa, nel reperimento dei pezzi di ricambio necessari a riparare il mezzo. Sotto il primo profilo va sottolineato che l'impresa, al di là di allegare la suddetta "*complessità*" del sinistro, non dimostra in cosa consista tale difficoltà che giustifichi un lasso di tempo di circa un mese e mezzo fra la consegna dell'elaborato peritale e l'autorizzazione all'esecuzione dei lavori sul mezzo. Sotto il secondo profilo, le difficoltà incontrate dal riparatore nel reperire i pezzi di ricambio, sicuramente verificatesi, riguardano però evidentemente la fase successiva all'ordine dei pezzi di ricambio avvenuta, come detto in narrativa, proprio a seguito dell'autorizzazione rilasciata dall'impresa in data 14 ottobre 2024.

Alla luce di quanto detto, quindi, l'impresa non ha correttamente assolto l'onere probatorio sulla stessa gravante dimostrando che il ritardo nell'adempimento della prestazione sia dovuto a fatti a lei non imputabili e, pertanto, dovrà essere chiamata a risarcire i danni che siano causalmente riconducibili al suddetto inadempimento. Tali sono, sicuramente, i costi inutilmente sostenuti da parte della ricorrente per noleggiare un veicolo sostitutivo nel periodo che va dal 4 settembre 2024 al 12 ottobre 2024 data, quest'ultima, dalla quale la stessa ha usufruito di un veicolo sostitutivo messo a disposizione gratuitamente dalla carrozzeria. Va sotto evidenziato che il suddetto periodo cade esattamente all'interno dell'intervallo che va dalla consegna dell'elaboro peritale (29 agosto 2024) all'autorizzazione all'acquisto dei pezzi di ricambio (14 ottobre 2024). Ciò lascia chiaramente emergere uno stretto nesso causale fra mancata tempestiva autorizzazione all'acquisto dei pezzi di ricambio e necessità di procurarsi un veicolo sostitutivo. Se il contratto di assicurazione fosse stato eseguito con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività svolta da parte del creditore, il costo che la ricorrente ha dovuto sostenere al fine di soddisfare tale legittima esigenza sarebbe stato sicuramente evitabile. Appare dunque evidente che l'inadempimento imputabile all'impresa abbia generato un danno in capo alla ricorrente che dovrà essere oggetto di risarcimento (analoghe considerazioni in Decisione AAS n. 338/2026).

Sotto il profilo della quantificazione del suddetto danno, risulta versata in atti la fattura relativa al noleggio dell'auto avvenuto dal 4 settembre 2024 al 12 ottobre 2024 per un importo complessivo di euro 800,00 che rappresenta, quindi, la misura del pregiudizio risarcibile sofferto da parte della ricorrente.

Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'impresa corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 800,00, oltre interessi dal reclamo al soddisfo.

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

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA