



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 16/04/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 19 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 5 novembre 2025), il ricorrente deduceva di essere stato coinvolto in un sinistro R.C. Auto e di aver riportato danni per euro 3.070,00. Asseriva che, sulla base degli elementi forniti all'impresa, questa gli avrebbe riconosciuto la minor somma di euro 740,00, senza tuttavia fornire motivazioni. Di qui il reclamo, inoltrato all'impresa in data 5 novembre 2025 e rimasto tuttavia senza esito, nonché il citato ricorso, con cui chiedeva all'Arbitro Assicurativo che gli venisse riconosciuto il diritto a una liquidazione del danno "congrua".

Regolarmente costituitasi, l'impresa convenuta ha eccepito di non aver mai ricevuto alcun reclamo da parte del ricorrente; a tal fine, in sede di controdeduzioni ha versato in atti lo stesso documento già allegato al ricorso dal consumatore, disconoscendo l'indirizzo di posta elettronica al quale esso sarebbe stato inviato. Ha concluso pertanto per la declaratoria di inammissibilità del ricorso, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Decreto del Ministro delle Imprese e del *Made in Italy* 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito "Decreto").



DIRITTO

La controversia portata all'attenzione del Collegio verte sulla contestazione della misura dell'indennizzo offerto dall'impresa in relazione a un sinistro R.C. Auto.

Rilievo pregiudiziale assume tuttavia l'eccezione di inammissibilità dello stesso ricorso, sollevata dalla parte resistente ex art. 8, comma 2, del Decreto.

Ai sensi del Decreto il reclamo è "una dichiarazione scritta di insoddisfazione della clientela, avente ad oggetto una prestazione o un servizio assicurativo o un comportamento relativi ad un contratto assicurativo, ricevuta da un'impresa o da un intermediario" (art. 1, comma 1, lett. i); la presentazione del reclamo costituisce d'altra parte presupposto necessario ai fini della successiva proposizione del ricorso, sotto pena di inammissibilità di quest'ultimo (art. 8, comma 1).

La contestazione di mancato ricevimento di un reclamo integra eccezione soggetta al regime di prova dettato dall'art. 2697, comma 2, cod. civ.. Come chiarito, infatti, dalla giurisprudenza di legittimità, la prova dei fatti costitutivi, come delle eccezioni, quand'anche avente a oggetto fatti negativi, segue le regole generali di cui all'art. 2697 cod. civ. e può essere assolta mediante la dimostrazione, anche in via presuntiva, di uno specifico fatto positivo contrario (Cass. civ., sez. trib., 17 luglio 2019, n. 19171).

Incombe dunque sulla parte eccepente l'onere di provare le circostanze eccepite: direttamente, allorché di segno positivo, indirettamente, ossia mediante ricorso a presunzione relativa, laddove di segno negativo, in tale seconda ipotesi dovendo comunque fornire evidenza del fatto probante dal quale risalire al fatto da provare.

Nel caso di specie, l'impresa ha sì affermato il mancato ricevimento del reclamo, disconoscendo l'indirizzo di posta elettronica utilizzato da controparte per il suo inoltro, ma non ha fornito alcuna evidenza utile a far desumere presuntivamente quanto eccepito.

Giova d'altra parte segnalare come la vigente normativa di settore preveda che i recapiti delle imprese di assicurazione siano obbligatoriamente pubblicati sui siti internet delle stesse, "nella home page, ovvero in un'apposita pagina direttamente accessibile dalla home page", (art. 41, comma 1, lett. c), Reg. IVASS 2 agosto 2018 n. 41) e così pure "i recapiti per la presentazione di reclami" (art. 41, comma 1, lett. g), del medesimo Regolamento, nonché art. 8, comma 5, Reg. ISVAP 19 maggio 2008 n. 24). Il Collegio rileva che l'impresa avrebbe dunque potuto fornire riscontro del corretto recapito (oggetto di pubblicità), da utilizzare ai fini dell'inoltro dei reclami, al pari di altri possibili fatti valutabili come probanti. Nessuna evidenza essendo stata invece al riguardo fornita, l'eccezione non appare meritevole di accoglimento.

Venendo al merito del ricorso, la domanda formulata appare del tutto indeterminata in ordine ai fatti che ne integrano i presupposti, non essendo stati forniti dettagli e documentazione inerenti al sinistro R.C. Auto e alla sua dinamica.



Tanto premesso, ai sensi dell'art. 9, comma 1, lett. h) del Decreto, il ricorso va dichiarato inammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile per genericità della domanda.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA