



## IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
MARIA ANNUNZIATA ASTONE	Membro scelta dall'IVASS
ROSARIA LIMONCIELLO	Componente designata dalle imprese di assicurazione
CLAUDIO COLOMBO	Componente designato dai clienti non consumatori

Relatore CLAUDIO COLOMBO

Riunione del 07/05/2026

## FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 29 gennaio 2026 (preceduto da reclamo presentato il 9 dicembre 2025, seguito anche da reclamo all'IVASS del 12 dicembre 2025), la società ricorrente allegava che in data 21 ottobre 2025 si era verificato un sinistro stradale, in conseguenza del quale un veicolo di sua proprietà aveva riportato danni.

Il veicolo in questione era assicurato per la R.C. Auto con l'impresa resistente, e nell'ambito del contratto di assicurazione era stata convenuta una garanzia accessoria denominata "Collisione".

Proseguiva la ricorrente esponendo di avere comunicato di aver chiesto l'apertura del sinistro in pari data, chiedendo l'attivazione della predetta garanzia. Contestualmente, veniva dato incarico a un riparatore convenzionato con una società *partner* dell'impresa (incaricata della gestione di questa tipologia di sinistri), per la verifica, la valutazione e la riparazione dei danni.



All'esito delle attività di verifica e di valutazione, l'impresa aveva comunicato alla ricorrente, domandando ad essa conferma per accettazione, che una parte del costo di riparazione sarebbe rimasto a suo carico. Più in particolare, l'impresa aveva fatto presente alla cliente che nel calcolo dell'indennizzo avrebbe trovato applicazione una svalutazione dovuta al "Degrado d'uso", pari al 38% sul prezzo dei ricambi necessari al ripristino del veicolo, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni di contratto (CGA) all'art. 3.13.5 (clausola "Valore reale").

La ricorrente contestava quanto rappresentato dall'impresa e con il reclamo insisteva affinché venisse correttamente applicata la garanzia "Collisione", a copertura dell'intero ammontare delle spese di ripristino del veicolo, con invito a compiere senza ulteriori ritardi i lavori di riparazione e a garantire la disponibilità dell'auto sostitutiva o, in alternativa, a riconoscere il rimborso delle spese di noleggio.

Al riscontro negativo del reclamo seguiva una proposta di risoluzione bonaria, formalizzata dalla ricorrente, con richiesta di autorizzazione alla riparazione del veicolo, senza alcuna svalutazione sul prezzo dei ricambi, e con riconoscimento di una somma forfettaria pari ad euro 3.800,00, a fronte del fermo tecnico, della mancata disponibilità del veicolo sostitutivo, dei disservizi che riteneva di avere subito e della perdita di tempo lavorativo, nonché di opportunità professionali.

Anche questa proposta veniva respinta dall'impresa, e dunque con il ricorso sono state articolate le seguenti richieste:

- (i) "accertare se l'applicazione automatica e forfettaria della clausola "Valore reale", priva di motivazione tecnica sui singoli ricambi, sia compatibile con la funzione della garanzia Collisione effettivamente acquistata dall'Assicurato";
- (ii) "valutare se tale applicazione abbia determinato una riduzione ingiustificata dell'indennizzo e un blocco ingiustificato della riparazione, in violazione dei principi di correttezza, buona fede e proporzionalità";
- (iii) "in caso di accoglimento (...) che la Compagnia sia tenuta a definire il sinistro in modo coerente con la copertura sottoscritta, consentendo la riparazione del veicolo senza decurtazioni non tecnicamente giustificate".

Successivamente alla presentazione del ricorso (e più precisamente in data 2 febbraio 2026), la cliente ha trasmesso una comunicazione, nella quale ha affermato di aver ricevuto una "rinuncia all'incarico di riparazione" in assistenza diretta, presso le aut carrozzerie convenzionate, da parte della società *partner* dell'impresa, incaricata della gestione del sinistro. La rinuncia sarebbe dipesa dalla mancata accettazione della richiesta di sostenere una quota parte del costo di riparazione del veicolo.

Nelle proprie controdeduzioni, l'impresa convenuta ha dedotto che, a seguito dell'apertura del sinistro, essa aveva provveduto ad incaricare una carrozzeria convenzionata, ai fini della valutazione dei danni e della riparazione degli stessi, conformemente alle condizioni di polizza. In data 6 novembre 2025 veniva comunicato all'assicurata che una parte del costo di riparazione, pari a euro 1.546,06, sarebbe rimasto a suo carico. Con la medesima comunicazione, veniva richiesta alla cliente un'espressa accettazione in tal senso, con la precisazione che, in mancanza, sarebbe stato necessario sospendere le riparazioni e



proseguire il procedimento di liquidazione mediante conferimento di un apposito incarico ad un perito assicurativo.

Quanto alle contestazioni della ricorrente in ordine all'interpretazione delle clausole contrattuali, ed in particolare della clausola "Valore reale", l'impresa ha affermato che la stessa sarebbe destinata a trovare applicazione per tutte le garanzie "Auto Rischi Diversi", ivi compresa la garanzia "Collisione", non comportando a suo dire alcuna riduzione ingiustificata dell'indennizzo.

Il contratto, infatti, stabilirebbe che, nella determinazione dell'indennizzo, vada considerata la svalutazione correlata alla vetustà del veicolo, indipendentemente dall'usura dei singoli elementi sostituiti (nella specie, cofano, paraurti, fari, supporti, griglie).

Relativamente, infine, alla proposta di definizione bonaria della lite avanzata dalla ricorrente, l'impresa ha ribadito l'impossibilità di accettarla, in quanto l'art. 3.8.1. ("Rischio assicurato") circoscriverebbe la garanzia "Collisione" soltanto al danno diretto, escludendo le ulteriori ipotesi prospettate dalla ricorrente.

Ha concluso, dunque, l'impresa, per il non accoglimento del ricorso.

In sede di repliche, la ricorrente non ha contestato la presenza nel contratto della clausola "Valore reale", ma ne ha denunciato l'erronea interpretazione ed applicazione da parte dell'impresa. Più precisamente, essa ritiene che sarebbe ingiustificata una decurtazione dell'indennizzo, pari al 38%, applicata in modo uniforme e senza valutazioni sullo stato effettivo delle componenti da sostituire, individuate come non soggette ad usura fisiologica.

La ricorrente ha rilevato, infine, che dagli atti emergerebbe un'incertezza sulla competenza decisionale delle diverse strutture dell'impresa, nonché una durata ingiustificatamente prolungata del procedimento di liquidazione del sinistro, non supportata da motivazioni tecniche aggiuntive.

Sulla scorta di queste ulteriori deduzioni, la ricorrente ha riformulato le proprie conclusioni richiamando anzitutto quelle di cui al ricorso, ed integrandole tuttavia come segue:

- (i) accertare "l'insufficienza motivazionale dell'applicazione del degrado nel caso concreto";
- (ii) valutare "la rideterminazione dell'indennizzo in misura coerente con i principi di proporzionalità e correttezza";
- (iii) tenere conto "della gestione frammentata e della durata anomala del sinistro nella valutazione complessiva della controversia".

L'impresa non ha controreplicato.

Successivamente alla chiusura del fascicolo del procedimento, la ricorrente, con pec del 1° aprile 2026, ha rappresentato che l'impresa, in data 31 marzo 2026, gli aveva notificato un'offerta ancora più bassa della precedente, in quanto, oltre alla detrazione del 38% in considerazione del degrado d'uso dei pezzi da sostituire, sarebbe stata altresì raddoppiata la franchigia a carico della cliente, per aver provveduto alla riparazione del veicolo presso un centro non convenzionato. Siffatta condotta dell'impresa configurerebbe ulteriori profili di illegittimità, a conferma di una complessiva *mala gestio* nella trattazione del sinistro.



## DIRITTO

In via preliminare, ritiene il Collegio di dover dichiarare l'inammissibilità – ai sensi dell'art. 10, comma secondo, del Decreto del Ministro delle Imprese e del *Made in Italy* 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito "Decreto") – della domanda, formulata per la prima volta nella memoria di replica dalla ricorrente, ed intesa a che il Collegio tenga conto "della gestione frammentata e della durata anomala del sinistro nella valutazione complessiva della controversia" [richiesta *sub iii*]).

In disparte dai profili, pure sussistenti, di una complessiva genericità della stessa, vi è che, a norma del menzionato art. 10, comma secondo, del Decreto, "Con le memorie di replica e controreplica non possono essere proposte domande nuove o nuove eccezioni procedurali e di merito sulle circostanze del ricorso non contestate con la memoria di controdeduzione".

Ebbene, mentre le prime due domande, come riformulate in sede di replica, risultano essere delle mere specificazioni di quelle già proposte con il ricorso, e dunque sono senz'altro ammissibili, la testé trascritta richiesta *sub (iii)* integra un *petitum* sostanzialmente nuovo, con conseguente sua inammissibilità [a riguardo, cfr. Cass. civ., sez. II, 2 agosto 2019, n. 20870; nonché, in sede arbitrale, Collegio di Coordinamento dell'Arbitro Bancario e Finanziario (la cui disciplina, sul punto, è del tutto analoga a quella dell'Arbitro Assicurativo) decisione n. 4519 del 10 maggio 2023].

Analogamente, devono essere dichiarate inammissibili la comunicazione e la documentazione fatte pervenire dalla ricorrente in epoca posteriore alla formazione del fascicolo del procedimento, in virtù di quanto disposto dell'art. 10, commi secondo e terzo, del già menzionato Decreto.

Passando al merito della controversia, osserva il Collegio che la stessa concerne l'interpretazione di alcune clausole di un contratto di assicurazione R.C. Auto, contenente però alcune garanzie accessorie.

Più precisamente, il contratto contempla una garanzia assicurativa, denominata "Collisione", la quale prevede che l'impresa "indennizza l'Assicurato per i Danni materiali e diretti subiti dal Veicolo indicato in Polizza, durante la circolazione in aree pubbliche o private in conseguenza di: a) collisione con Velocipedi (compresi i monopattini elettrici), veicoli a braccia o con uno o più veicoli identificati con la targa o altro dato di immatricolazione; b) collisione con persona identificata, lesa a seguito del Sinistro; c) collisione con animali".

La determinazione dell'ammontare del danno, nei sinistri a cui sia applicabile la garanzia "Collisione", è disciplinata dagli artt. 8.2.2 e ss. delle Condizioni generali di assicurazione (CGA). In particolare, per le ipotesi di "Danno Parziale" (in cui pacificamente rientra il caso di specie), la polizza prevede che "La Società riconosce l'Indennizzo relativo al "Danno Parziale" determinato dal costo delle riparazioni e/o sostituzioni necessarie al ripristino del Veicolo indicato in Polizza senza l'applicazione per i pezzi di ricambio della svalutazione dovuta ad usura, stato di conservazione o manutenzione o vetustà (Degrado d'uso)" e "fino



alla concorrenza del limite di massimale/somma assicurata indicata in Polizza. Nella garanzia sono compresi gli Accessori aggiuntivi non di serie”.

Tuttavia, in parziale deroga di quanto stabilito con la sopra trascritta clausola – la quale esclude qualsivoglia rilevanza, con conseguente diminuzione dell’indennizzo, del c.d. degrado d’uso – le parti hanno convenuto, con diversa pattuizione contrattuale, l’applicazione della clausola “Valore reale”, la quale prevede che “La Società riconosce l’importo relativo al “Danno Parziale” determinato dal costo delle riparazioni e/o sostituzioni necessarie al ripristino del Veicolo indicato in Polizza con l’applicazione per i pezzi di ricambio - comprese le ruote (pneumatici e cerchi) - della svalutazione dovuta ad usura, stato di conservazione o manutenzione o vetustà (Degrado d’uso)” (art. 3.13.5 CGA).

Ebbene, come si è detto, le parti non controvertono in ordine all’esistenza, nel contratto, della clausola in questione, ma ne forniscono interpretazioni contrapposte. La ricorrente, infatti, ritiene ingiustificato che la decurtazione venga applicata sempre nella medesima misura (pari al 38%, determinata rapportando il valore commerciale del veicolo al momento del sinistro a quello al momento della sua prima immatricolazione, sulla scorta del listino pubblicato su una delle principali riviste del settore e richiamato in contratto), anche in relazione a componenti, quali quelle danneggiate in occasione del sinistro, che a suo dire non sarebbero soggette ad usura e degrado d’uso. Per contro, l’impresa ritiene che il tenore della clausola conduca inequivocabilmente alla conclusione alla quale essa è pervenuta e che in questa sede seguita a sostenere.

Sul punto, appare anzitutto opportuno precisare che il fatto che la percentuale di decurtazione, dovuta al degrado d’uso, sia pari al 38%, in virtù delle pattuizioni contrattuali *inter partes*, non è contestata dalla ricorrente: detto altrimenti, la ricorrente non contesta che, in applicazione del criterio richiamato nel contratto (che, come detto, contiene una *relatio* al listino pubblicato su una delle principali riviste del settore), siffatta percentuale sia pari alla quantificazione comunicata dall’impresa.

Ciò che contesta è invece il relativo perimetro di applicazione, che essa ricorrente circoscrive alle sole componenti del veicolo che a suo dire sarebbero soggette ad usura, laddove quelle interessate dal sinistro non lo sarebbero.

Ebbene, ritiene il Collegio che l’interpretazione fornita dalla ricorrente non sia condivisibile.

Fermo restando ovviamente il principio indennitario (artt. 1882, 1905 e 1908 cod. civ.), va osservato infatti in primo luogo che clausole del tipo di quelle per cui è controversia sono molto frequenti nei contratti di assicurazione e sulla relativa natura è consolidato l’orientamento della giurisprudenza togata, secondo cui esse attengono all’oggetto del contratto, riguardando le stesse il contenuto ed i limiti della garanzia assicurativa e, dunque, sono atte a specificare il rischio garantito (cfr., ad esempio, App. Milano, 8 giugno 2018, n. 2845; nella giurisprudenza di legittimità, Cass. civ., sez. III, 11 giugno 2019, n. 15598).

In termini più specifici, possono poi richiamarsi alcune pronunce di merito, nell’ambito delle quali sono state affrontate vicende del tutto analoghe a quella di cui qui si controverte.

Secondo App. Bari, 28 settembre 2021, n. 1666, “La clausola richiamata è (...) chiara nello stabilire che in caso di danno parziale, l’indennizzo dovuto è pari al valore commerciale del



veicolo al momento del sinistro con il limite della somma assicurata, tenuto conto, per i pezzi di ricambio, del degrado d'uso (...); essa non solo non desta dubbi interpretativi, ma è anche conforme al principio indennitario espresso dall'art 1905 cod. civ., per il quale l'indennizzo non può essere superiore al danno effettivamente sofferto. Infatti, le parti danneggiate del veicolo devono essere sostituite necessariamente con parti nuove, che avranno notoriamente un valore maggiore di quelle sostituite. Nel caso di specie, peraltro, diversamente da quanto assunto dall'appellante, non viene in rilievo il degrado specifico delle parti danneggiate da sostituire, ma il c.d. degrado d'uso che si esprime (...) in rapporto percentuale tra il valore a nuovo del veicolo e quello che detto veicolo aveva al momento del sinistro. La tesi sostenuta dall'appellante, secondo cui nel determinare l'indennizzo spettantegli, avrebbe dovuto tenersi conto del concreto stato di usura delle parti danneggiate, non riflette il contenuto della clausola in parola, atteso che la stessa avrebbe dovuto, in tal caso, prevedere non il degrado d'uso (che si concreta nel rapporto innanzi indicato e considera sostanzialmente la svalutazione del veicolo al momento del sinistro) ma lo stato di usura delle suddette parti. Solo in tale ultima ipotesi, non prevista nel contratto *de quo*, avrebbe dovuto in concreto accertarsi l'usura che i lamierati danneggiati avevano subito a far data dall'acquisto a nuovo del veicolo”.

Più recentemente, Trib. Potenza, 28 aprile 2025, n. 795 – in termini ancora più specificamente replicabili nella controversia posta all'attenzione dell'Arbitro Assicurativo – ha rigettato le pretese di un assicurato che reputava la clausola di degrado d'uso applicabile soltanto ai pezzi di ricambio assoggettati ad usura e non anche alla carrozzeria (in termini, dunque, esattamente identici a quelli prospettati dall'odierna ricorrente), osservando che “risulta evidente che il dato contrattuale espressamente disciplina il degrado d'uso (...) e tale clausola si pone nel solco del principio indennitario espresso dall'art. 1905 c.c., per il quale l'indennizzo non può essere superiore al danno effettivamente sofferto, onde non è predicabile in alcun modo la relativa vessatorietà (...). Quanto all'asserita indeterminatezza di tale clausola, la stessa è smentita dal principio acquisito secondo cui il degrado d'uso si esprime in rapporto percentuale tra il valore a nuovo del veicolo e quello che detto veicolo aveva al momento del sinistro (...)”.

Orbene, nel caso in esame, la clausola “Valore reale” è inequivocabilmente riferita a tutte le componenti del veicolo, senza distinzione alcuna – ad esempio – tra parti meccaniche e parti della carrozzeria. Essa, peraltro – in disparte dalla non applicabilità, al caso di specie, della disciplina consumeristica – sul piano del complessivo assetto desumibile sulla scorta di una lettura complessiva del regolamento contrattuale, risulta accompagnata (e, in qualche modo, controbilanciata) da una diminuzione dell'obbligazione gravante sulla cliente, la quale, accettando di sottoscrivere la clausola “Valore reale”, ha beneficiato di un premio assicurativo inferiore, rispetto all'ipotesi in cui avesse optato per la sola garanzia “Collisione” (che, come si è visto, non prevede decurtazioni correlate al degrado d'uso).

In conclusione, la pretesa della ricorrente non appare fondata, e dunque la stessa non merita di venire accolta.



**PER QUESTI MOTIVI**

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da  
CONCETTA BRESCIA MORRA