



## 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 FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI

Riunione del 14/05/2026

## FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo presentato in data 23 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 14 luglio 2025), il ricorrente affermava che, in data 3 luglio 2025, in sede di rinnovo della polizza assicurativa R.C. Auto per l'autoveicolo di sua proprietà e già assicurato con l'impresa convenuta, si avvedeva dell'aumento del premio assicurativo, dovuto all'applicazione del *malus* per un sinistro avvenuto in data 2 ottobre 2024, del quale non sarebbe mai stato informato. In particolare, il ricorrente sosteneva di non aver mai ricevuto una richiesta di risarcimento danni dalla controparte né di aver ricevuto alcuna comunicazione da parte della propria impresa in relazione al verificarsi del sinistro e della conseguente richiesta di descrizione della dinamica; e di aver presentato reclamo alla impresa per i fatti di cui sopra e che, in riscontro, l'impresa avrebbe trasmesso delle missive comunque prive di alcuna prova quanto all'avvenuta consegna.

Con le controdeduzioni, l'impresa sosteneva di aver riscontrato il reclamo del ricorrente in data 4 agosto 2025, evidenziando di aver inviato diverse missive all'assicurato con cui chiedeva di fornire informazioni in merito al sinistro del 2 ottobre 2024 e, più in particolare, in data 23 ottobre 2024 a mezzo raccomandata A/R presso l'indirizzo di residenza



dell'assicurato; in data 23 ottobre 2024 presso l'indirizzo *e-mail* dell'Agenzia di riferimento; in data 8 ottobre 2024 presso l'indirizzo *e-mail* dell'assicurato e della Agenzia. L'impresa affermava pertanto che le suddette missive erano state regolarmente ricevute da controparte, e mai riscontrate dal ricorrente, e produceva altresì un estratto del tracciamento della spedizione e una copia sottoscritta dell'avviso di ricevimento della raccomandata, datato 8 novembre 2024.

Pertanto, alla luce della denuncia di sinistro pervenuta dall'impresa dell'altro veicolo coinvolto – che attribuiva la responsabilità esclusiva del sinistro al ricorrente – e del mancato riscontro da parte del ricorrente, l'impresa aveva chiuso il sinistro con applicazione di maggiorazione del premio.

Con le repliche, il ricorrente contestava le affermazioni dell'impresa e, ribadendo la propria ricostruzione dei fatti operata nel ricorso, eccepiva la mancata prova della conoscenza dell'apertura del sinistro, in considerazione dell'assenza di allegazione dei documenti indicati nella memoria di controdeduzione.

Con le controrepliche, l'impresa ribadiva quanto già esposto e rappresentava di aver inviato tutti gli allegati citati nella memoria di controdeduzioni. Ad ogni buon conto, allegava nuovamente la suddetta documentazione.

A causa di un errore informatico nella ricezione della documentazione inviata dall'impresa resistente con le controdeduzioni e non addebitabile a quest'ultima, la Presidente del Collegio ammetteva l'acquisizione in atti di un'ulteriore memoria per ciascuna parte.

In data 26 marzo 2026, il ricorrente inviava *'ulteriori repliche'*, ribadendo le contestazioni in ordine alla mancata produzione documentale e, comunque, eccependo la tardività del deposito effettuato dall'impresa in sede di controrepliche (tardività, invero, dipesa da un errore informatico non imputabile alle parti, che determinava la mancata trasmissione degli allegati n. 7, 8, 9, 10 alle controdeduzioni). Inoltre, il ricorrente contestava e disconosceva la firma apposta sul modulo di ricevuta di ritorno della raccomandata dell'8 novembre 2024 prodotta dall'impresa. In particolare, secondo la tesi del ricorrente, la firma apposta sul modulo di consegna non appartenerebbe a lui *"né ad alcuna persona da egli incaricata neanche identificata"*. Detto modulo sarebbe peraltro sottoscritto con firma *"illeggibile"* e non attribuibile al ricorrente.

Con *'ulteriore controreplica'* dell'8 aprile 2026, l'impresa precisava che gli allegati contestati dal ricorrente erano già stati tempestivamente depositati con le controdeduzioni e che la mancata ricezione non era a lei imputabile. Inoltre, eccepiva l'inammissibilità della domanda di disconoscimento, in quanto tardivamente proposta ed in ogni caso estranea alla competenza dell'Arbitro Assicurativo ai sensi dell'art. 3, comma 1, del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito "Decreto"), in quanto necessita di attività istruttoria, inclusa quella necessaria al disconoscimento dei documenti.

In conclusione, il ricorrente chiedeva *"[l']annullamento immediato dell'applicazione del malus perché il sinistro è stato gestito, in assenza delle prescritte comunicazioni da inviare all'assicurato (...), a seguito della denuncia di sinistro sporta dal proprietario/conducente del veicolo antagonista"*.



L'impresa chiede il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Oggetto del contendere tra le parti è se l'impresa di assicurazione resistente abbia o meno comunicato al proprio assicurato l'apertura del sinistro, avendo ricevuto dall'impresa gestoria del sinistro una comunicazione di denuncia presentata dal proprietario del veicolo vittima di un incidente stradale che sarebbe stato provocato dal ricorrente, e di conseguenza se, avendo la controparte ottenuto il risarcimento dei danni subiti, sia o meno legittima, nel successivo rinnovo del contratto di assicurazione per la R.C. Auto, l'applicazione al ricorrente della maggiorazione di premio in virtù della clausola *bonus-malus*.

Va premesso che i contratti di assicurazione R.C. Auto possono prevedere, ai sensi del D.lgs., 7 settembre 2005, n. 209 (CAP), clausole di tipo *bonus malus* che comportano la variazione in aumento o in diminuzione del premio, al momento del rinnovo, in relazione al verificarsi o meno di sinistri nel periodo precedente. Ed è il caso di specie, in cui è pacifica la pattuizione di una clausola siffatta, avendo l'impresa versato in atti copia delle condizioni contrattuali applicabili al rapporto tra le parti, non contestate dal ricorrente, riportanti alla "Sezione 6 - Formule tariffarie", la disciplina del *bonus malus* autoveicoli (v. p. 17 e seguenti delle CGA in atti).

Sotto il profilo normativo, l'art. 134, comma 4-ter, CAP stabilisce che *"Conseguentemente al verificarsi di un sinistro, le imprese di assicurazione non possono applicare alcuna variazione di classe di merito prima di aver accertato l'effettiva responsabilità del contraente, che è individuata nel responsabile principale del sinistro, secondo la liquidazione effettuata in relazione al danno e fatto salvo un diverso accertamento in sede giudiziale"*. Coerentemente, l'art. 5 del D.P.R. n. 254/2006, dopo aver stabilito che *"Il danneggiato che si ritiene non responsabile, in tutto o in parte, del sinistro rivolge la richiesta di risarcimento all'impresa che ha stipulato il contratto relativo al veicolo utilizzato"* (comma 1), prevede che *"[l]'impresa che ha ricevuto la richiesta ne dà immediata comunicazione all'impresa dell'assicurato ritenuto in tutto o in parte responsabile del sinistro, fornendo le sole informazioni necessarie per la verifica della copertura assicurativa e per l'accertamento delle modalità di accadimento del sinistro"* (comma 3).

La giurisprudenza di legittimità ha poi affermato che *"al fine della corretta applicazione della clausola del contratto di assicurazione della responsabilità civile per la circolazione dei veicoli (o natanti) a motore, la quale preveda - in conformità del dettato legislativo - la variazione in aumento o diminuzione del premio applicato all'atto della stipulazione, in relazione al verificarsi o meno di sinistri in dato periodo di tempo (clausole bonus malus) la variazione in peius opera esclusivamente nel caso in cui sussista la prova della responsabilità dell'assicuratore per un danno risarcibile a terzi. Quindi, qualora la compagnia assicuratrice abbia ricevuto una richiesta di risarcimento di un danno asseritamente cagionato da un suo assicurato e questo ultimo venga tempestivamente a contestarne la esistenza, al fine di evitare il maggior onere economico, grava sulla impresa assicuratrice che ritenga, invece, opportuno stipulare una transazione con il terzo, ignorando o considerando infondata la opposizione dell'assicurato, fornire la prova della esistenza delle*



*condizioni al cui verificarsi opera la variazione in aumento del premio, in applicazione della clausola anzidetta e, quindi, di avere agito con la diligenza del buon padre di famiglia, nell'accertamento del danno e nella tutela degli interessi del proprio assicurato" (Cass. civ., 22 settembre 2016, n. 18603).*

Le regole sopra ricordate valgono anche per i sinistri cui è applicabile la procedura di risarcimento diretto ex art. 149 CAP, per cui l'impresa cd. "debitrice", assicuratrice del soggetto cui viene imputata la responsabilità, ricevuta una denuncia di sinistro da parte dell'impresa cd. "gestionaria", che assicura il veicolo del soggetto che ha subito i danni, è obbligata a darne comunicazione al proprio assicurato (presunto) responsabile, per consentirne la difesa e la formulazione delle proprie eventuali contestazioni circa il verificarsi stesso del sinistro, le responsabilità e l'ammontare dei danni. Infatti, la Convenzione tra Assicuratori per il Risarcimento Diretto (cd. "CARD"), adottata ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. n. 254/2006, prevede un sistema di flussi informativi tra imprese, per l'assolvimento degli obblighi sopra indicati. E l'IVASS, con lettera ai mercati del 4 luglio 2012, ha individuato le procedure cui sono tenute le imprese di assicurazione al fine di garantire una maggiore tutela degli assicurati e rafforzare presidi antifrode, imponendo obblighi organizzativi e correttivi vincolanti alle imprese. Più in particolare, l'IVASS ha chiesto alle imprese operanti "in qualità di "debitrice", fra altro, di: a) "adottare procedure di comunicazione agli assicurati dell'informativa sulla apertura di sinistri a proprio carico, mediante sistemi di spedizione che diano certezza della ricezione della informativa"; b) "procedere al rimborso della maggiorazione di premio conseguente al malus applicato e alla riclassificazione corretta del contratto nella giusta classe di merito, per le segnalazioni o reclami finora ricevuti relativi all'addebito di sinistri "fantasma" (...) per i quali non vi sia prova dell'avvenuta ricezione da parte dell'assicurato della comunicazione del presunto sinistro [e/o] (...) per i quali le circostanze del caso evidenzino elementi di anomalia".

Osserva pertanto il Collegio che nei sinistri in cui è applicabile la procedura di risarcimento diretto, in assenza della prova che l'assicurato abbia ricevuto la comunicazione della denuncia di sinistro e che sia stato dunque messo in condizione di fornire le proprie considerazioni, l'applicazione del *malus* deve ritenersi illegittima, non potendosi ritenere in tale caso che l'impresa debitrice abbia "agito con la diligenza del buon padre di famiglia, nell'accertamento del danno e nella tutela degli interessi del proprio assicurato" (Cass. civ., 22 settembre 2016, n. 18603, cit.).

Nella concreta fattispecie, il ricorrente deduce la mancata ricezione della comunicazione dell'apertura del "presunto" sinistro a lui addebitato come responsabile e contesta altresì l'omessa perizia sul proprio veicolo e la mancata richiesta di fornire la propria descrizione della dinamica dell'evento, sicché sarebbe stato impossibilitato a fornire "elementi per cui egli debba ritenersi responsabile del sinistro in oggetto", che nel caso di specie, mancherebbero.

L'impresa afferma invece di aver informato l'assicurato del sinistro denunciato dal terzo, chiedendo altresì di fornire informazioni al riguardo, per il tramite di: un messaggio di posta elettronica ordinaria, indirizzato al recapito e-mail dell'assicurato e dell'agenzia di riferimento; una raccomandata A/R consegnata presso l'indirizzo di residenza



dell'assicurato; un ulteriore messaggio di posta elettronica ordinaria, indirizzato al recapito dell'agenzia di riferimento dell'assicurato. Quanto alla comunicazione inviata con raccomandata A/R - con cui si chiedeva all'assicurato di confermare o negare l'accadimento e, nel primo caso, di fornire la propria versione dei fatti e le eventuali testimonianze raccolte, mentre, nel secondo caso, di trasmettere una "*dichiarazione di estraneità ai fatti*" con ogni altra documentazione a supporto" - il ricorrente contesta di averla mai ricevuta e ha disconosciuto la ricezione della raccomandata A/R.

Osserva innanzi tutto il Collegio che non vi è prova che l'assicurato abbia ricevuto via mail dall'impresa la comunicazione della denuncia di sinistro. Infatti, l'impresa ha prodotto solo uno *screenshot* del proprio "*Applicativo Gestione Sinistri*" in cui viene indicato, in una stringa, l'invio a mezzo mail di una comunicazione all'assicurato (peraltro ad un indirizzo che parrebbe essere di posta elettronica certificata), ma non è stato allegato il messaggio di posta elettronica né la prova della sua consegna all'assicurato. È invece irrilevante che l'impresa abbia comunicato all'agenzia l'apertura del sinistro, in assenza della prova che l'agenzia abbia inoltrato tale comunicazione all'assicurato.

Resta, dunque, da valutare se il ricorrente abbia o meno ricevuto la raccomandata A/R prodotta dall'impresa, e che sarebbe comprovata da un documento dalla stessa qualificato come "*ricevuta di consegna*".

In via preliminare l'impresa ha eccepito la tardività del disconoscimento della firma apposta sull'attestazione di consegna della raccomandata, emessa dal vettore, in data 8 novembre 2024, in quanto proposta per la prima volta in sede di '*ulteriori repliche*' del ricorrente. Tuttavia, il documento disconosciuto dal ricorrente, seppure accluso regolarmente dall'impresa alle controdeduzioni, è pervenuto a conoscenza del ricorrente soltanto in occasione della ricezione delle controrepliche a causa di un errore informatico occorso in occasione dell'invio delle controdeduzioni dell'impresa tramite il portale. Pertanto, anche se ai sensi dell'art. 10, comma 2, 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, nel caso di specie il mancato disconoscimento nelle repliche non è imputabile al ricorrente, in ragione del ricordato errore informatico e di cui le parti sono state rese edotte, per cui il disconoscimento effettuato con le ulteriore repliche concesse dalla Presidente del Collegio deve ritenersi tempestivo, in quanto formalizzato dal ricorrente nelle prima difesa utile dopo che ha potuto prendere visione del documento prodotto dalla compagnia.

Ciò chiarito, a riprova della ricezione della raccomandata, l'impresa produce una schermata tratta dal proprio gestionale "*Applicativo Gestione Sinistri*", una stampa del '*tracking*' della raccomandata estratto dal sito *web* del vettore, un documento, privo di nome, che attesterebbe la ricezione della stessa da parte di un soggetto qualificato come "*Incaricato*", con sottoscrizione illeggibile e disconosciuta, appunto, dal ricorrente.

Costituisce principio consolidato nella giurisprudenza di legittimità che l'atto stragiudiziale inviato con raccomandata a mezzo del servizio postale si presume giunto a destinazione sulla base dell'attestazione della spedizione da parte dell'ufficio postale, "*pur in mancanza dell'avviso di ricevimento*". Tuttavia, ove il destinatario contesti il fatto stesso di aver ricevuto



la raccomandata, grava sul mittente l'onere di provare detto ricevimento (Cass. civ., sez. VI, 19 marzo 2018, n. 6725; Cass. civ., sez. lav., 2 novembre 2018, n. 28026); *“in altri termini, una volta che il destinatario della spedizione della raccomandata contesti (non già la corrispondenza del contenuto del plico, che pur ammette di aver ricevuto, al contenuto preteso dal mittente, bensì) il fatto stesso della ricezione di alcunché spetta al mittente fornire la prova dell'avvenuta ricezione del plico spedito”* (App. Roma, sez. lav., 30 aprile 2020, n. 987).

Al fine di valutare se la documentazione prodotta dall'impresa sia in grado di comprovare il ricevimento della raccomandata, occorre osservare che l'“avviso di ricevimento” della raccomandata, secondo quanto previsto nel Decreto del Ministero delle Comunicazioni, 9 aprile 2001 (in Gazz. Uff., 10 maggio, n. 107 – “Carta della qualità del servizio pubblico postale”), è costituito da una *“ricevuta che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente permettendogli di avere la conferma dell'avvenuta consegna”*. Secondo tale previsione, le caratteristiche dell'avviso di ricevimento adottato dal servizio postale sono contenute in una scheda tecnica che ne definisce il layout, precisando che lo stesso contiene *“Un riquadro bianco posizionato in alto a sinistra con l'indicazione “indirizzo destinatario” che dovrà riportare lo stesso indirizzo a cui è destinato il prodotto di base ad essa associato” e “Un riquadro bianco posizionato in basso a destra con l'indicazione (...) “Da restituire a:” “Tale area dovrà riportare l'indirizzo a cui restituire l'avviso di ricevimento”*.

Confrontando le suddette specifiche tecniche con il documento prodotto dall'impresa, si constata che né il *‘tracking’* né l'attestazione indicano l'indirizzo di consegna, riportando unicamente l'indicazione dell'ufficio postale di recapito (numero e comune), il tipo di prodotto (*“racc. Indescritta”*), il nome del destinatario e la *“Qualifica Ricevente”* (*“Incaricato”*) ed una firma illeggibile.

Risultano pertanto assenti nel documento prodotto dall'impresa le caratteristiche dell'avviso di ricevimento che dunque non costituisce una valida prova della ricezione della raccomandata, con l'ulteriore precisazione che la firma apposta sotto la *“Qualifica Ricevente”* (*“Incaricato”*) sembra riferirsi all'incaricato della consegna e non al destinatario, come conferma il fatto che in detto documento non è indicata la residenza del ricorrente ma dell'ufficio postale. Per altro verso, confrontando la firma apposta sul documento di consegna con le firme, pacificamente riconducibili al ricorrente, apposte sul documento di identità e sulla procura, ne appare evidente *ictu oculi* la divergenza.

Pertanto, la contestazione e il disconoscimento di un documento che neanche assume la veste formale di *“ricevuta di consegna”*, è sufficiente ad escludere che vi sia prova della consegna della raccomandata al ricorrente.

Occorre infine comunque osservare che nelle raccomandate tra privati, diversamente da quanto accade per quelle usate per la notificazione di atti giudiziari, amministrativi o tributari (con applicazione della disciplina speciale della L. 20 novembre 1982, n. 890), la giurisprudenza ha affermato che *“basta il disconoscimento della firma, proprio perché non si tratta di attività legittimamente delegata dall'ufficiale giudiziario all'agente postale che non*



*ripete dal primo la particolare qualità”* (Cass. civ., 20 ottobre 2014, n. 1804; Cons. Stato, sez. II, 5 febbraio 2024, n. 1172).

In conclusione, manca la prova che il ricorrente sia stato reso edotto della denuncia di sinistro e che sia stato messo in grado di fornire le proprie considerazioni, con conseguente illegittimità dell'applicazione del *malus* nel successivo rinnovo contrattuale della polizza R.C. Auto.

### **PER QUESTI MOTIVI**

Il Collegio accoglie il ricorso, dichiara l'illegittimità dell'applicazione del *malus* e, per l'effetto, condanna l'impresa ad adottare i consequenziali provvedimenti.

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.

Il Presidente

Firmato digitalmente da  
GIOVANNI STELLA