



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 ENRICO CAMILLERI

Riunione del 28/05/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 19 gennaio 2026 (e reclamo presentato in data 1° dicembre 2025), la ricorrente comunicava che in data 1° dicembre 2025 l'impresa resistente oscurava l'accesso alla sezione online relativa alla polizza di tutela legale n.*****, impedendole la consultazione della documentazione ivi contenuta e la possibilità di effettuare la denuncia di nuovi sinistri, nonostante il contratto risultasse ancora vigente. La ricorrente soggiungeva di aver trasmesso nella medesima data formale reclamo all'impresa, richiedendo l'apertura del sinistro e allegando tutta la documentazione a supporto.

Inoltre, affermava che anche l'oscuramento dell'area riservata risultava essere conseguenza di un recesso unilaterale e retroattivo, esercitato dall'impresa, già specificamente contestato con un distinto ricorso all'Arbitro Assicurativo n. 1****/26 del 19 gennaio 2026.



La ricorrente comunicava inoltre che in data 7 dicembre 2025 parte resistente la invitava a trasmettere la denuncia di sinistro all'Agenzia di riferimento, richiesta tuttavia non accolta in quanto la ricorrente medesima comunicava di avere già provveduto alla denuncia del sinistro con PEC del 1° dicembre 2025, inviata anche per conoscenza all'agenzia stessa. In mancanza di qualsiasi riscontro, in data 30 dicembre 2025, la ricorrente inviava formale diffida, reiterando la richiesta di apertura del sinistro.

In data 7 gennaio 2026, l'impresa reiterava l'invito alla ricorrente di provvedere all'apertura del sinistro per il tramite della propria Agenzia, ribadendolo poi anche in 14 gennaio 2026. La ricorrente rispondeva nuovamente, fornendo prova di avere già trasmesso la denuncia di sinistro anche all'Agenzia di riferimento, sin già dal 1° dicembre 2025.

Infine, l'impresa, in data 15 gennaio 2026, prendendo atto dell'inerzia dei propri uffici e delle evidenti disfunzioni procedurali interne, richiedeva chiarimenti all'Agenzia, con la conseguenza finale che il sinistro non risulterebbe ancora aperto, nonostante la regolare denuncia di sinistro risalga al 1° dicembre 2025.

La ricorrente concludeva chiedendo all'Arbitro:

“1. accertare e dichiarare l'illegittimità del comportamento della Compagnia, per aver di fatto impedito e ritardato l'apertura del sinistro regolarmente denunciato in data 1° dicembre 2025, nonostante la polizza fosse in piena vigenza;

2. accertare e dichiarare l'illegittimità del comportamento della Compagnia resistente, manifestatosi attraverso l'inerzia, le richieste reiterate e contraddittorie e le disfunzioni procedurali interne, non imputabili alla ricorrente;

3. ordinare alla Compagnia l'immediata apertura del sinistro, con decorrenza dalla data della prima denuncia (1° dicembre 2025), e la conseguente regolare istruttoria della pratica;

4. porre a carico della Compagnia le spese della procedura, nonché ogni ulteriore conseguenza ritenuta meritevole dall'Arbitro assicurativo, o, in mancanza, prevedere alla ricorrente un congruo ristoro per le spese legali da sostenere per il sinistro in oggetto”.

Regolarmente costituitasi, l'impresa, nelle controdeduzioni, comunicava di aver accolto la pretesa della ricorrente, provvedendo in data 12/03/2026 all'apertura d'ufficio del sinistro n. ***** relativo alla polizza di tutela legale n. *****. Comunicava altresì di essere intenzionata a predisporre in favore della ricorrente il rimborso della somma di euro 20,00 versata a titolo di contributo per l'avvio della procedura dinanzi all'AAS.

Concludeva chiedendo all'Arbitro:

“1. di dichiarare la cessazione della materia del contendere per integrale soddisfacimento delle pretese del ricorrente;

2. che non venga addebitato alla Compagnia il contributo alle spese della procedura, essendo l'accoglimento intervenuto tempestivamente e prima della valutazione di merito da parte del Collegio”.

Alla luce delle controdeduzioni formulate dall'impresa, la Segreteria tecnica, in data 18 marzo 2026, richiedeva quindi alla ricorrente di confermare l'avvenuta cessazione della



materia del contendere. La ricorrente riscontrava la richiesta in data 19 marzo 2026 comunicando di non aderire alla CMC, preferendo piuttosto che si pervenga ad una decisione finale dell'AAS.

In sede di repliche, la ricorrente confermava che l'impresa aveva aperto il sinistro n. ***** in data 12/03/2026.

Tuttavia, esponeva che:

1. il suddetto sinistro sarebbe stato regolarmente denunciato in data 01/12/2025, mediante invio di PEC contenente tutta la documentazione necessaria, laddove invece la relativa apertura sarebbe intervenuta solo in data 12/03/2026, dunque con un significativo intervallo temporale di cui richiede spiegazioni;
2. nel periodo intercorrente tra la denuncia e l'apertura del sinistro, la ricorrente avrebbe ricevuto da parte della Compagnia richieste reiterate e non univoche, pur avendo già adempiuto agli obblighi contrattuali di comunicazione, circostanza che ha contribuito a determinare un prolungamento dei tempi di gestione della pratica;
3. resterebbe, pertanto, un interesse concreto ad ottenere un accertamento circa la corretta decorrenza del sinistro dalla data della prima denuncia (1° dicembre 2025), anche ai fini della piena operatività della garanzia assicurativa, avendo la ricorrente interesse a che venga chiarito che il sinistro, essendo insorto in costanza di copertura assicurativa, debba ritenersi integralmente assistito dalla garanzia di polizza anche con riferimento ad eventuali sviluppi della controversia nei successivi gradi di giudizio, nei limiti e alle condizioni contrattuali;
4. avrebbe inoltre la necessità di una più puntuale definizione dell'ambito delle spese legali e peritali effettivamente ricomprese in copertura, atteso che le comunicazioni della Compagnia resistente sul punto non sarebbero del tutto univoche e lascerebbero margini di incertezza applicativa;
5. l'apertura del sinistro sarebbe intervenuta successivamente alla proposizione del ricorso innanzi all'Arbitro Assicurativo, elemento che appare rilevante ai fini della valutazione complessiva della vicenda;
6. allo stato, la gestione del sinistro sarebbe ancora in fase istruttoria e non risulterebbero completamente definite tutte le conseguenze connesse alla vicenda.

Alla luce di quanto sopra, la ricorrente negava ricorrere i presupposti per la declaratoria di cessazione della materia del contendere, chiedendo, per l'effetto, all'AAS di:

- “1. valutare la vicenda nella sua interezza, anche con riferimento alle modalità e ai tempi di gestione del sinistro;*
- 2. accertare la decorrenza del sinistro dalla data del 1° dicembre 2025 e chiarire l'ambito di operatività della garanzia anche con riferimento agli eventuali sviluppi della controversia nei successivi gradi di giudizio;*
- 3. accertare e dichiarare il proprio diritto alla copertura e al rimborso delle spese legali come dettagliate nella comunicazione PEC già trasmessa alla Compagnia, per un importo*



complessivo stimato in euro 3.052,19 (cifra espressamente indicata come “ipotesi di compenso liquidabile”), nonché del contributo unificato pari ad euro 43,00,00 nei limiti e alle condizioni di polizza;

4. adottare ogni ulteriore determinazione ritenuta opportuna, anche in relazione alle spese della procedura, nonché ai disagi e al pregiudizio derivanti dal ritardo nella gestione del sinistro e dall'incertezza protrattasi in ordine all'effettiva operatività della garanzia assicurativa”.

L'impresa, nelle controrepliche, confermava che la decorrenza del sinistro risultava fissata al 1° dicembre 2025 e ribadiva la piena operatività della garanzia.

Comunicava altresì di aver proceduto al saldo delle spettanze del legale nominato dalla ricorrente per l'assistenza prestata nella fase giudiziale tramite bonifico bancario. Tuttavia, a fronte di un'ipotesi di compenso inizialmente stimato dalla ricorrente in complessivi 3.052,19 euro, l'impresa comunicava di aver liquidato l'importo di 1.016,60 euro, somma che corrisponderebbe esattamente a quanto attestato dai documenti fiscali prodotti dalla ricorrente stessa.

Pertanto, alla luce di ciò, chiedeva all'Arbitro di archivi il ricorso.

DIRITTO

La controversia all'attenzione del Collegio concerne le censure mosse dalla ricorrente nei riguardi dell'impresa per il ritardo e le difficoltà incontrate nell'apertura di un sinistro relativo a una polizza di tutela legale, in vigore al momento della denuncia. Di qui la domanda volta all'accertamento dell'illegittimità del comportamento dell'impresa e alla condanna della stessa all'apertura del sinistro, con decorrenza dalla data della prima denuncia (1° dicembre 2025).

Dalla documentazione in atti è acclarato che la ricorrente ha stipulato con l'impresa una polizza di tutela legale con decorrenza dall'8 agosto 2024 all'8 agosto 2025 e con una postuma di due anni, cioè un periodo successivo alla cessazione della polizza durante il quale l'assicurato può ancora denunciare controversie relative a fatti avvenuti mentre la copertura era attiva.

Ciò posto, la ricorrente deduce che l'impresa avrebbe oscurato l'accesso all'area riservata collegata alla polizza, impedendole non solo la consultazione della documentazione contrattuale, ma anche la possibilità di procedere alla denuncia *online* del sinistro. Di qui, da parte sua, l'inoltro di formale denuncia di sinistro, a mezzo *pec*, in data 1° dicembre 2025, unitamente a reclamo, allegando la documentazione necessaria e reiterando successivamente la richiesta di apertura della pratica.

Successivamente alla proposizione del ricorso l'impresa ha tuttavia modificato la propria posizione, provvedendo all'apertura d'ufficio del sinistro, in data 12 marzo 2026, riconoscendo la decorrenza dello stesso dal 1° dicembre 2025 e confermando la piena operatività della garanzia assicurativa. Ha inoltre rappresentato di avere avviato la gestione della pratica e disposto il rimborso del contributo versato per l'accesso alla procedura arbitrale.



Ciò integra, a giudizio del Collegio, una intervenuta cessazione della materia del contendere, in ordine alla domanda introdotta con il ricorso, stante l'integrale soddisfacimento delle pretese azionate dalla ricorrente.

Per vero, in sede di repliche, parte ricorrente ha introdotto significative modifiche al *thema decidendum* allorché ha chiesto che l'Arbitro accerti l'ambito di operatività della garanzia, *“anche con riferimento agli eventuali sviluppi della controversia nei successivi gradi di giudizio”*, nonché che accerti e dichiari *“il diritto della ricorrente alla copertura e al rimborso delle spese legali come dettagliate nella comunicazione PEC già trasmessa alla Compagnia, per un importo complessivo stimato in € 3.052,19 (IPOTESI DI COMPENSO LIQUIDABILE), nonché del contributo unificato pari ad € 43,00, nei limiti e alle condizioni di polizza”*.

Ebbene, tali domande, introdotte dalla ricorrente in sede di repliche, risultano, a giudizio del Collegio, nuove ed integranti *mutatio libelli*, donde la loro inammissibilità ai sensi dell'art. 10, commi 2 e 3, del Decreto del Ministro delle Imprese e del *Made in Italy*, 6 novembre 2024, n. 215, secondo cui: *“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. I termini del presente articolo sono perentori”*.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara in parte cessata la materia del contendere e in parte il ricorso inammissibile.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA