



## 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 FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI

Riunione del 28/05/2026

## FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo presentato in data 11 febbraio 2026 (e reclamo presentato il 10 gennaio 2026), il ricorrente deduceva la non corretta applicazione delle CGA in relazione alla garanzia 'Collisione' contenuta in un contratto di assicurazione concluso con l'impresa in relazione ad un sinistro verificatosi nel 2025, nonché la mancanza di trasparenza sia delle CGA sia della gestione del sinistro. Con riguardo al primo profilo, il ricorrente segnalava che le CGA, in caso di danno parziale subito dal veicolo, prevedono il riconoscimento del valore a nuovo solo entro determinati limiti temporali – 24 mesi in caso di danno parziale/sostituzione dei pezzi di ricambio – senza prevedere espressamente i criteri applicabili ai veicoli con più di 24 mesi di vita, come nel caso della propria autovettura. Il ricorrente contestava altresì la mancata indicazione dei criteri di calcolo del deprezzamento dei pezzi di ricambio. In relazione alla gestione del sinistro, il ricorrente lamentava di aver ricevuto il prospetto di liquidazione dei danni solo a seguito del reclamo



e contestava l'applicazione di criteri di calcolo del risarcimento non chiaramente rinvenibili nelle CGA, con particolare riferimento all'applicazione della franchigia del 15% dopo il deprezzamento del 30% dei pezzi di ricambio.

Con le controdeduzioni l'impresa affermava che, a seguito della denuncia del sinistro da parte del ricorrente, in data 18 novembre 2025, incaricava il perito per accertare i danni e che in data 21 novembre 2025 inviava una comunicazione integrativa al ricorrente per informarlo delle CGA che sarebbero state applicate, precisando che: "la garanzia prestata prevede una franchigia pari a euro 400 o uno scoperto del 15 % (entrambi gli importi si intendono dimezzati in caso di riparazione presso Carrozzeria Convenzionata) mentre il deprezzamento commerciale su ricambi è del 30% (come da CGA)".

In data 15 dicembre 2025 veniva consegnato l'elaborato peritale concordato per un importo totale di euro 9.550,00, con contestuale cessione del credito alla Carrozzeria. Nella stessa giornata il liquidatore provvedeva a liquidare l'indennizzo alla Carrozzeria per un importo di euro 6.855,25, specificando che il danno era stato quantificato in euro 9.550,00, ma che era stato riconosciuto un indennizzo di euro 6.855,25, al netto del deprezzamento commerciale del 30% sui ricambi (per un importo di euro 1.485,00) e dello scoperto del 15% (pari a un importo di euro 1.209,75).

Con le repliche il ricorrente sosteneva che la comunicazione integrativa trasmessa il 21 novembre 2025 dall'impresa relativa alle CGA da applicarsi al sinistro fosse essa stessa conferma della mancata trasparenza dell'impresa, in quanto tali CGA sarebbero state comunicate solo dopo il verificarsi del sinistro.

Inoltre, il ricorrente affermava che, anche accedendo tramite la propria area riservata ai dettagli della garanzia 'collisione', non sarebbe stato possibile ricavare le CGA della polizza né rinvenire il riferimento al deprezzamento commerciale, indicato dall'impresa solo in occasione del reclamo e comunque inserito in un documento di difficile consultazione.

Per tali ragioni il ricorrente riteneva che l'impresa avesse violato gli obblighi di trasparenza, non fornendo un'informativa accessibile, chiara e sintetica tale da consentire al cliente di compiere una scelta consapevole relativamente alla garanzia collisione, tenuto anche conto degli oltre tre anni di vita del proprio veicolo.

Con le controrepliche, l'impresa contestava quanto affermato dal ricorrente, precisando che: a) la lettera inviata in data 21 novembre 2025 avesse il fine di informare l'assicurato, prima di disporre la liquidazione, delle CGA sottoscritte e delle modalità di liquidazione applicate; b) alla pagina 41/42 delle CGA - garanzia collisione (Danno parziale), è indicato in maniera chiara che per la liquidazione in caso di sinistro per un veicolo di oltre due anni di vita si applichi il deprezzamento commerciale.

In conclusione, il ricorrente chiedeva di rideterminare l'importo liquidato dall'impresa, considerando esclusivamente lo scoperto del 15% contrattualmente previsto ed integrando così la liquidazione effettuata per un importo pari ad euro 1.233,00. A titolo di risarcimento per la mancanza di trasparenza delle CGA chiedeva la somma di euro 800,00 pari circa al costo di una annualità di polizza.

L'impresa chiedeva di rigettare il ricorso.



## **DIRITTO**

La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio verte sulla trasparenza e sull'interpretazione delle clausole contrattuali contenute in una polizza di assicurazione relativamente alla garanzia "Collisione", clausole dalle quali dipende il sorgere o meno, in capo all'assicurato-ricorrente, del diritto a percepire l'indennizzo nei termini indicati nel ricorso nonché, correlativamente, la legittimità o meno della liquidazione effettuata dall'impresa.

Per una migliore intelligenza delle questioni oggetto del contendere, va osservato che la garanzia "Collisione" è disciplinata dall'art. 12.5. delle CGA e dall'analogo Documento Informativo Precontrattuale ("Limiti e franchigie alla garanzia collisione") che prevede che "Una volta quantificato il danno, il Contraente deve detrarre dall'importo determinato quella parte che rimane a proprio carico cioè gli eventuali scoperti e franchigie in polizza. Gli scoperti e le franchigie variano sulla base della zona territoriale e del valore dell'auto"; nonché dall'art. 15.6.3 ("Termini per il pagamento del sinistro") che con riferimento al danno parziale prevede che "Al costo delle riparazioni e/o sostituzioni non si applica il deprezzamento commerciale nei primi 24 mesi dalla data di prima immatricolazione; dopo tale termine, quest'ultimo si applica esclusivamente sul prezzo delle parti danneggiate da sostituire e non sulla manodopera, secondo la seguente tabella basata sull'età dell'auto assicurata" (tabella che prevede deprezzamenti commerciali per fasce di anzianità dei veicoli).

Quanto al DIP Aggiuntivo, nella parte relativa alla garanzia "Collisione", indica che "ti vengono pagati i danni materiali diretti subiti dall'auto assicurata, nel limite del massimale indicato in polizza, a seguito di collisione con altro veicolo a motore identificato, nel caso in cui tu sia responsabile totalmente o parzialmente in un sinistro R.C. Auto. Ti vengono pagati anche i danni materiali e diretti subiti dall'auto assicurata per urto contro animali selvatici, fino ad € 5.000. (...) Le garanzie Incendio e Furto, Atti Vandalici ed Eventi Naturali e Collisione prevedono il riconoscimento del Valore a Nuovo: in caso di danno totale, se il sinistro avviene entro 12 mesi dalla prima immatricolazione non si applica il deprezzamento, nei limiti del Massimale indicato in polizza. In caso di danno parziale, se il sinistro avviene entro 24 mesi dalla prima immatricolazione, non si applica il deprezzamento sui pezzi di ricambio" (sezione 'Che cosa è assicurato?').

Così ricostruito il contenuto delle norme contrattuali, occorre soffermarsi a considerare quale sia il significato di tali previsioni e se esse rispettino i requisiti di chiarezza previsti dall'art. 35 del Codice del Consumo (applicabile alla controversia in quanto il ricorrente riveste la qualità di consumatore).

Il Collegio osserva che le CGA riportate, anche nel DIP, indicano in termini chiari e non equivoci che per la garanzia "Collisione" non si applica "il deprezzamento commerciale nei primi 24 mesi dalla data di prima immatricolazione", mentre "dopo tale termine, quest'ultimo si applica esclusivamente sul prezzo delle parti danneggiate da sostituire e non sulla manodopera, secondo la seguente tabella basata sull'età dell'auto assicurata", in cui vengono esplicitati in termini altrettanto chiari i criteri di deprezzamento in ragione dell'anzianità del veicolo.



Pertanto, le doglianze del ricorrente nei confronti di tali clausole non risultano fondate.

Quanto al DIP Aggiuntivo, nella parte relativa alla garanzia “Collisione” viene precisato che “in caso di danno totale, se il sinistro avviene entro 12 mesi dalla prima immatricolazione non si applica il deprezzamento, nei limiti del Massimale indicato in polizza. In caso di danno parziale, se il sinistro avviene entro 24 mesi dalla prima immatricolazione, non si applica il deprezzamento sui pezzi di ricambio”, mentre non vengono specificati i criteri di deprezzamento dopo tale periodo.

Osserva al riguardo il Collegio che la circostanza che il documento in esame rappresenti il deprezzamento commerciale in termini negativi, ossia con l’indicazione delle sole ipotesi in cui esso non trova applicazione – segnatamente entro 24 mesi dalla prima immatricolazione in caso di danno parziale sui pezzi di ricambio – non costituisce una formula contrattuale priva di chiarezza, in quanto l’assicurato viene reso edotto che solo nei primi 24 mesi il deprezzamento non viene applicato, a differenza dunque da quanto accade nei successivi mesi.

Né può ritenersi che la mancata riproduzione, anche nel DIP Aggiuntivo, della tabella delle specifiche percentuali di deprezzamento costituisca inadempimento da parte dell’impresa agli obblighi di trasparenza e chiarezza (che la esporrebbe a responsabilità nei confronti dell’assicurato: Cass. civ., sez. III, 24 aprile 2015, n. 8412).

Infatti, l’art. 185 del CAP stabilisce che il DIP Aggiuntivo deve contenere “le informazioni, diverse da quelle pubblicitarie o promozionali, integrative e complementari rispetto a quelle contenute nei documenti di cui al comma 1 [il documento informativo precontrattuale (o DIP), ndr] che, tenendo conto della complessità e delle caratteristiche del prodotto, del tipo di cliente e delle caratteristiche dell’impresa di assicurazione, sono necessarie affinché il cliente possa pervenire ad una decisione informata su diritti e obblighi contrattuali e, ove opportuno, sulla situazione patrimoniale dell’impresa”. E sulla scorta di tale previsione l’art. 29 del Reg. IVASS, 2 agosto 2018, n. 41 (e l’allegato 6 al medesimo Reg. 41/2018), ha stabilito che “il Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti assicurativi danni fornisce le informazioni integrative e complementari, diverse da quelle pubblicitarie, rispetto alle informazioni contenute nel DIP Danni, necessarie affinché il contraente possa pervenire a una decisione informata sul prodotto” (comma 1) “le informazioni contenute nel DIP aggiuntivo sono coerenti con: a) le informazioni riportate nel DIP Danni e le integrano senza apportarvi modifiche; b) le informazioni riportate nelle CGA” (art. 29, comma 1-bis del medesimo Reg. n. 41/2018)

Pertanto, il DIP Aggiuntivo non deve contenere le medesime informazioni del DIP, ma solo quelle, diverse da quelle pubblicitarie, che sono “integrative e complementari” rispetto alle informazioni contenute nel DIP e necessarie affinché il contraente possa pervenire a una “decisione informata sul prodotto”. Funzione che, ad avviso del Collegio, risulta assolta dal documento in esame, nel momento in cui indica che solo per i primi 24 mesi di vita del veicolo non si applica il deprezzamento, così consentendo all’assicurato di comprendere che dopo tale periodo viene applicato il deprezzamento. Né la mancata specificazione della misura delle riduzioni per i periodi successivi, agevolmente ricavabile dalla consultazione del DIP e delle CGA, può rappresentare un deficit informativo, avuto riguardo alle sopra



ricordate finalità di detto documento, il quale non deve costituire una riproduzione integrale del contenuto delle CGA.

Non risultano fondate neanche le ulteriori doglianze del ricorrente, il quale sostiene che la comunicazione integrativa trasmessa il 21 novembre 2025 dall'impresa relativa alle CGA da applicarsi al sinistro confermerebbe la mancata trasparenza dell'impresa, in quanto tali condizioni sarebbero state comunicate solo dopo il verificarsi del sinistro; e che accedendo tramite la propria area riservata ai dettagli della garanzia 'collisione', non sarebbe possibile ricavare le CGA della polizza né rinvenire il riferimento al deprezzamento commerciale, indicato dall'impresa solo in occasione del reclamo e comunque inserito in un documento di difficile consultazione.

Osserva il Collegio, quanto al primo profilo, che l'impresa non poteva comunicare all'assicurato che sarebbe stato applicato il deprezzamento commerciale sui ricambi se non dopo il verificarsi del sinistro e la verifica in concreto della anzianità del veicolo. Quanto alla seconda questione, la disciplina del deprezzamento commerciale sui ricambi risulta, nei diversi documenti contrattuali, graficamente distinta ed evidenziata dal restante testo e dunque è rispettosa dei requisiti previsti dall'art. 166 del CAP.

Il ricorso non può dunque trovare accoglimento

#### **PER QUESTI MOTIVI**

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da  
CONCETTA BRESCIA MORRA