



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro scelto dall'IVASS
MARIA ANNUNZIATA ASTONE	Membro scelta dall'IVASS
ROSARIA LIMONCIELLO	Componente designata dalle imprese di assicurazione
BARTOLOMEO FRANCESCO GRIPPO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore GIOVANNI STELLA

Riunione del 17/06/2026

FATTO

Con ricorso del 4 febbraio 2026 (preceduto da reclamo all'impresa del 1° luglio 2025) la ricorrente riferiva di avere subito in data 13 maggio 2025 il furto dell'autoveicolo assicurato con una polizza emessa dall'impresa convenuta e di avere, in pari data, denunciato a quest'ultima il relativo sinistro. Precisava di avere successivamente inviato all'impresa la prova dell'acquisto del veicolo, avvenuto il 31 agosto 2023 al prezzo di euro 28.300,00. Riportava di avere altresì trasmesso, a fronte di una richiesta di verifica di ipotetici danni pregressi derivanti da un incidente avvenuto antecedentemente all'acquisto, prove attestanti l'integrità del veicolo e di avere poi ricevuto una proposta di indennizzo per un importo di euro 18.090,00. Faceva presente che, a seguito del proprio reclamo, l'impresa le aveva comunicato che la liquidazione era stata eseguita in base all'art. 3.2 delle C.G.A. e alla *"mancanza di elementi utili di novità, non chiarendo se si intendessero i supposti danni pregressi"*.

Tanto premesso, la ricorrente evidenziava che il valore del veicolo era stato stimato dall'impresa in sede di stipula, solamente 8 mesi prima del furto, in euro 26.400,00 e che, proprio in virtù di tale stima, era stata indotta a contrarre la polizza. Pertanto, il decremento



di valore del 24% operato dall'impresa in sede di valutazione dell'indennizzo sarebbe ingiustificato rispetto al normale deterioramento d'uso per un veicolo integro.

Con le conclusioni la ricorrente chiedeva:

- in via principale, *“un rimborso a titolo di indennizzo di € 2.500, base minima rispetto alla non congruità del rimborso avuto”*;
- in subordine, *“il rimborso della polizza totale pagata in funzione del fatto che il preventivo non sia stato evidentemente oggetto delle medesime verifiche effettuate dalla compagnia in fase di saldo o comunque sovrastimato”*.

Con le controdeduzioni l'impresa eccepiva preliminarmente l'inammissibilità della domanda subordinata di rimborso del premio poiché non avanzata in sede di reclamo.

Nel merito, replicava che l'importo dell'indennizzo era stato calcolato in conformità a quanto previsto dall'art. 3.2 C.G.A. In particolare, tale clausola prevede che l'indennizzo sia calcolato sulla base del valore commerciale del veicolo al momento del sinistro, rilevato dal mercuriale di riferimento ^{***}, al netto di uno scoperto del 10% con un minimo di euro 200,00, e che alla data del furto il valore commerciale era pari a euro 20.100,00.

Ciò premesso, evidenziava che la differenza tra il valore inserito nella scheda di polizza e quello rilevato al momento del furto è imputabile alle ordinarie modificazioni delle condizioni di mercato, dipendenti da eventi esterni.

In ultimo, rilevava comunque l'infondatezza della domanda di rimborso del premio pagato perché priva di qualsivoglia titolo.

Con le conclusioni l'impresa chiedeva:

- in via principale, la dichiarazione di inammissibilità del ricorso;
- nel merito, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, la ricorrente osservava che la domanda di ripetizione della quota di premio imputabile alla garanzia per il furto è fondata sulle contestazioni avanzate con il reclamo in merito all'errata stima del valore del veicolo e, pertanto, non ampliirebbe il *thema decidendum* né introdurrebbe fatti nuovi. Precisava che la stima del valore di euro 26.400,00 aveva determinato il proprio consenso a contrarre e che, quindi, debba costituire il principale parametro di riferimento per il calcolo dell'indennizzo, lamentando che lo scostamento operato rispetto a tale valore non fosse stato adeguatamente motivato.

Rilevava che la condotta adottata dall'impresa dovesse essere qualificata come pratica commerciale scorretta e che, secondo la giurisprudenza, le clausole ambigue sulla determinazione del valore devono essere interpretate nel senso sfavorevole al predisponente. Eccepiva che, comunque, l'impresa ha l'onere di dimostrare analiticamente la quotazione applicata.

Con le controrepliche l'impresa ribadiva quanto già rilevato in sede di controdeduzioni e insisteva per le conclusioni ivi rassegnate.

DIRITTO

La questione sottoposta dalla ricorrente alla decisione del Collegio concerne la valutazione di congruità di un'offerta di indennizzo formulata dall'impresa resistente a seguito del furto di veicolo di proprietà della stessa ricorrente, assicurata sulla base di una polizza auto che copriva tale tipo di sinistro.



In via preliminare l'impresa eccepisce l'inammissibilità della domanda subordinata della ricorrente di rimborso del premio pagato poiché non avanzata in sede di reclamo.

In proposito, il Collegio richiama il comma 1 dell'art. 8 del Decreto delle Imprese e del Made in Italy 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, "Decreto") secondo cui *"La presentazione del ricorso, a pena di inammissibilità, è preceduta dalla presentazione di un reclamo all'impresa o all'intermediario"*; il comma 3 del medesimo articolo che dispone: *"Il ricorso ha il medesimo oggetto del reclamo di cui al comma 1, salva la possibilità di formulare richiesta di risarcimento del danno, purché tale danno sia rappresentato nel ricorso come conseguenza immediata e diretta del comportamento evidenziato nel reclamo"*; nonché gli artt. 9, comma 1, lett. a) e 11, comma 8, dello stesso Decreto i quali prevedono che il ricorso è dichiarato inammissibile quando *"è presentato senza la previa proposizione del reclamo"*.

Il Collegio fa presente infine, sul punto, che l'art. 1, comma 1, lett. i) del Decreto definisce il *"reclamo"* come *"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"*.

Dal combinato disposto delle norme sopra menzionate si desume che la mancanza di identità di oggetto fra ricorso e reclamo comporta un'inammissibilità dello stesso ricorso, inammissibilità che potrebbe anche essere parziale ove i due atti divergano solo in parte.

Lo scopo di queste regole sul funzionamento dell'Arbitro Assicurativo è di offrire la possibilità all'impresa di contraddire sulla contestazione del cliente e pervenire a una conciliazione con quest'ultimo, prima dell'eventuale procedimento arbitrale, così da consentire fra l'altro un miglioramento dei rapporti con la clientela (cfr. le premesse del Decreto, nono cpv.) ed evitare una controversia giudiziale. È evidente che questa finalità sarebbe frustrata non solo nel caso in cui il ricorso non fosse preceduto da alcun reclamo, ma anche nel caso analogo in cui il ricorso avesse ha ad oggetto una questione diversa da quella sollevata con il reclamo.

Sempre sulla base delle disposizioni richiamate, i criteri fondamentali in base ai quali valutare la corrispondenza di oggetto fra ricorso e reclamo risultano essere la condotta dell'impresa o dell'intermediario oggetto della contestazione dell'assicurato e le richieste formulate da quest'ultimo, rispettivamente, nei due atti.

Anche nel sistema dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) il procedimento, e in particolare il rapporto fra il reclamo e il ricorso, è soggetto a un regime normativo analogo a quello applicabile alla presente controversia: il § 1, sezione VI, delle *"Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari della Banca d'Italia"* prevede infatti che *"[...] Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo [...]"*. In proposito costituisce principio consolidato nell'orientamento dei Collegi che occorre avere riguardo a una congruità sostanziale dell'oggetto della pretesa fatta valere avanti all'arbitro con le contestazioni avanzate nel reclamo (ABF, Coll. Milano, decisione del 17 marzo 2022, n. 4524). Si è inoltre precisato che *"Quel che rileva è che l'oggetto del contendere sia identico, ovvero che non siano dedotte pretese diverse o ulteriori rispetto a quelle in precedenza reclamate, a prescindere dalla loro formale qualificazione [...]"* (ABF, Coll. Bologna, 23 luglio 2025, n. 7242).

Il Collegio osserva che con il reclamo in atti l'odierna ricorrente ha contestato la quantificazione dell'indennizzo operata dall'impresa e ne ha richiesto un ricalcolo sulla base



del valore di euro 26.400,00 già riconosciuto nel settembre 2024, applicando un deprezzamento congruo per il periodo intercorso rispetto alla data del furto (13 maggio 2025). Con il reclamo la ricorrente non ha chiesto all'impresa la restituzione del premio pagato, essendosi limitata a far presente che il premio era stato pagato in proporzione al valore del veicolo quantificato in polizza in euro 26.400,00. Viceversa, nel ricorso la ricorrente richiede *“il rimborso della polizza totale pagata in funzione del fatto che il preventivo non sia stato evidentemente oggetto delle medesime verifiche effettuate dalla compagnia in fase di saldo o comunque sovrastimato”*.

Ritiene pertanto il Collegio che il ricorso sia parzialmente inammissibile in relazione alla domanda di rimborso del premio perché non formulata nel reclamo (in disparte ogni valutazione circa la fondatezza nel merito della domanda medesima).

Ciò chiarito, le parti controvertono circa la congruità dell'indennizzo offerto dall'impresa in esecuzione di una polizza a garanzia del furto dell'autoveicolo di proprietà della ricorrente. La ricorrente risulta avere acquistato, nell'ambito di una polizza sottoscritta con un'impresa acquisita dalla resistente, la garanzia *“Furto e incendio”*, recante un massimale di euro 26.400,00, pari al valore assicurato dell'auto, e uno scoperto del 10%. L'assicurata ha pagato un premio pari a euro 511,47.

Nell'art. 3.2 delle C.G.A., richiamato dall'impresa e rubricato *“Determinazione dell'ammontare del danno”*, applicabile alla garanzia *“Furto e Incendio”*, si prevede – per quanto interessa in questa sede – che *“per Danno totale si intende il danno pari al 100% del valore del veicolo al momento del sinistro rilevato da Q***P*** (Info***) [...] il Risarcimento del danno è da intendersi al netto di scoperti, minimi e franchigie riportate nella Scheda di Polizza”*.

Il fatto storico del furto dell'autoveicolo denunciato dalla ricorrente non risulta contestato, né risulta contestata l'integrità dello stesso al momento del furto.

Sul punto l'impresa assume che, alla data del furto, il valore commerciale del veicolo secondo il mercuriale di riferimento era pari a euro 20.100,00, sicché l'indennizzo (euro 18.090,00) è stato calcolato applicando lo scoperto del 10% (euro 2.010,00) a tale valore.

Al riguardo la ricorrente, nelle repliche, ha contestato all'impresa che il valore del veicolo al momento del sinistro *“non è stato spiegato in modo analitico, trasparente e verificabile”*.

Il Collegio osserva che, in materia di assicurazione contro i danni, la somma corrisposta dall'assicuratore all'assicurato assolve alla funzione di reintegrare il depauperamento patrimoniale da quest'ultimo subito in seguito all'evento sinistro coperto dalla polizza, senza che tale somma – entro il massimale di polizza – possa da un lato lasciare scoperta parte della perdita patrimoniale, dall'altro comportare un arricchimento per l'assicurato. In tal senso la Suprema Corte ha osservato che *“in tema di assicurazione contro i danni, l'obbligo dell'assicuratore di pagare l'indennizzo”* assolve la *“funzione di reintegrazione della perdita subita del patrimonio dell'assicurato”* (cfr. Cass. civ., sez. III, 8 giugno 2023, n. 16229).

Nel caso di specie ai fini dell'indennizzo non rileva il valore commerciale del veicolo al momento della stipula del contratto di assicurazione, né il valore massimo indennizzabile stabilito in polizza, quanto piuttosto il valore commerciale effettivo del veicolo al momento del furto, e quindi il valore reale, individuato secondo criteri quanto il più possibile oggettivi (Trib. Torino, sez. IV, 9 gennaio 2026, n. 134; cfr. anche Trib. Torino, sez. IV, 19 giugno 2024, n. 3573: *“[...] per ‘valore commerciale’ del veicolo si intende proprio il valore che ha il*



veicolo sul mercato, in un determinato momento, e tale valore viene normalmente e comunemente stabilito (come nel caso di specie) rimandando a riviste specializzate di settore").

L'applicazione del principio indennitario si desume dall'art. 1908, commi 1, 2 e 3 cod. civ. secondo cui *"Nell'accertare il danno non si può attribuire alle cose perite o danneggiate un valore superiore a quello che avevano al tempo del sinistro. Il valore delle cose assicurate può essere tuttavia stabilito al tempo della conclusione del contratto, mediante stima accettata per iscritto dalle parti. Non equivale a stima la dichiarazione di valore delle cose assicurate contenuta nella polizza o in altri documenti"* (cfr. sul punto Trib. Milano, sez. VI, 18 febbraio 2020, n. 1527, il quale ha escluso che l'importo dell'indennizzo possa essere pari al valore del veicolo come indicato nel contrassegno di assicurazione).

In tema di riparto dell'onere probatorio, la prova del *quantum* della pretesa risarcitoria, consistente nel valore del bene assicurato ricade, ex art. 2697 cod. civ., sulla ricorrente la quale però non ha fornito detta prova (sull'onere della prova del valore del veicolo al momento del furto a carico dell'assicurato, cfr. App. Bari, sez. II, 27 gennaio 2026, n. 93; App. Cagliari, sez. civ., 24 febbraio 2026, n. 82; Trib. Torino, sez. IV, 9 gennaio 2026, n. 134; Trib. Napoli Nord, sez. II, 9 gennaio 2025, n. 88; Trib. Catania, sez. V, 17 giugno 2026, n. 2944).

In particolare la ricorrente non ha offerto alcun parametro alternativo al fine di quantificare il diverso valore commerciale del veicolo al momento del sinistro, ma ha richiesto genericamente *"un rimborso a titolo di indennizzo di € 2.500, base minima rispetto alla non congruità"*; né ha specificato per quali motivi il valore dichiarato dall'impresa e ricavato dal mercuriale menzionato fosse difforme rispetto al valore effettivo dell'autovettura o fornito evidenze di segno diverso rispetto a quanto affermato dall'impresa.

A tali rilievi consegue dunque il rigetto della domanda della ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Per la Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA