



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 il 26 novembre 2025), la ricorrente riferiva di aver ricevuto via *e-mail*, in data 26 novembre 2025, una comunicazione da parte dell'impresa, con la quale le veniva rappresentata la volontà di quest'ultima di recedere, con decorrenza 8 dicembre 2025, dalla polizza in essere. A seguito di tale comunicazione, la stessa chiedeva immediati chiarimenti alla propria agenzia di riferimento, che riferiva di essere stata informata della "risoluzione del contratto mediante lettera allegata in corrispondenza".

Sul punto, la ricorrente sottolineava, in primo luogo, che l'agenzia faceva riferimento ad una risoluzione del contratto, anziché al recesso dallo stesso, pur trattandosi di fattispecie giuridiche ontologicamente e funzionalmente distinte. In secondo luogo, evidenziava che, diversamente da quanto rappresentato dall'agenzia, la corrispondenza richiamata e trasmessa consisteva in una mera comunicazione di disponibilità alla tutela legale, dalla quale non emergeva alcuna motivazione, né indicazione chiara circa il recesso.

Nella medesima data (26 novembre 2025), pertanto, la ricorrente presentava formale reclamo, contestando la legittimità di un recesso con effetti retroattivi, considerato che il



premio assicurativo era stato integralmente corrisposto e che una tale interpretazione sarebbe stata incompatibile con la natura del contratto di assicurazione ex artt. 1882 e 1899 cod. civ., nonché nulla ai sensi dell'art. 1932 cod. civ., potendo il recesso spiegare effetti, al più, per il futuro. Successivamente, in data 2 dicembre 2025, l'impresa trasmetteva per la prima volta una nota formale di recesso, asserendo di aver già inviato una comunicazione in data 25 novembre 2025 mediante raccomandata n. ***. Detta nota, tuttavia, indicava quale data di efficacia del recesso l'8 gennaio 2026, a differenza della comunicazione dell'agenzia che faceva riferimento alla data dell'8 dicembre 2025.

In data 6 dicembre 2025 la ricorrente chiedeva all'impresa la prova legale della trasmissione della raccomandata asseritamente inviata, chiedendo l'avviso di spedizione e di avvenuta consegna. A tale richiesta facevano seguito ulteriori solleciti, inviati mediante PEC in data 7 dicembre 2025 e 31 dicembre 2025. Al momento del ricorso, tuttavia, l'impresa non avrebbe fornito alcuna prova valida della trasmissione della comunicazione di recesso, mentre la riferita raccomandata, alla luce del relativo tracciamento, risulterebbe non consegnata e in restituzione ad un mittente non riconducibile all'impresa.

La ricorrente rappresentava altresì che, in data 9 gennaio 2026, l'impresa inviava un'ulteriore comunicazione, motivando il recesso sulla base della clausola contrattuale che consente alle parti di recedere entro sessanta giorni dalla definizione di un sinistro, con effetto, una volta decorsi trenta giorni dalla data di invio della comunicazione, a riprova del fatto che il recesso può produrre effetti *ex nunc* e non *ex tunc*.

E tuttavia, a conferma dell'applicazione di fatto di un recesso retroattivo da parte dell'impresa, la ricorrente precisava come in data 1° dicembre 2025 risultasse oscurato l'accesso alla sezione *online* relativa alla polizza di tutela legale in essere tra le parti, con conseguente impossibilità per l'assicurata non solo di consultare la documentazione pregressa, ma anche di denunciare nuovi sinistri, sebbene la polizza fosse ancora pienamente attiva. L'impresa, a suo giudizio, anche con successive comunicazioni, le avrebbe negato o differito immotivatamente l'apertura del sinistro regolarmente denunciato.

La ricorrente concludeva chiedendo all'Arbitro di:

- accertare e dichiarare l'illegittimità del recesso con effetti retroattivi esercitato dall'impresa ovvero accertare se il recesso potesse produrre effetti esclusivamente per il futuro, e comunque non prima della scadenza naturale del periodo di copertura;
- accertare e dichiarare l'illegittimità del comportamento dell'impresa per avere impedito l'accesso alla polizza e la denuncia dei sinistri durante il periodo di vigenza contrattuale;
- accertare e dichiarare il diritto al ristoro del pregiudizio subito in conseguenza del comportamento illegittimo e dilatorio dell'impresa, con conseguente riconoscimento di un ristoro economico commisurato al danno subito, anche in termini di disservizio, perdita di *chance* e aggravio procedimentale, secondo criteri di equità e nel rispetto dei limiti delle competenze dell'Arbitro.

Regolarmente costituitasi, l'impresa, in primo luogo, rappresentava che la ricorrente aveva stipulato, in data 8 agosto 2025, una polizza ai fini di tutela legale, con decorrenza dall'8



agosto 2025 e scadenza in data 8 agosto 2026, in relazione alla quale la stessa formalizzava il recesso con lettera del 25 novembre 2025.

In secondo luogo, richiamava integralmente quanto disposto, in modo ampio e generico, anche per il cliente, dall'art. 1.7 delle Condizioni Generali di Assicurazione, di seguito CGA, ("Recesso in caso di sinistro"), ai sensi del quale "Dopo ogni denuncia di Sinistro e fino al 60° giorno dalla definizione dello stesso, il Contraente o la Società possono recedere dall'Assicurazione a mezzo raccomandata. Il recesso, se esercitato dal Contraente, ha effetto dalla data di invio della comunicazione risultante dal timbro postale; il recesso, da parte della Società, ha effetto trascorsi 30 giorni dalla data di invio della comunicazione risultante dal timbro postale". Aggiungeva come detta norma stabilisse per la società, in caso di esercizio di tale facoltà, il conseguente obbligo di rimborsare al contraente, entro quindici giorni dalla data di efficacia del recesso, la parte di premio, al netto dell'imposta, relativa al periodo di assicurazione non goduto.

Al riguardo, precisava che in data 26 novembre 2025, come peraltro confermato dalla stessa assicurata nel ricorso, l'agenzia informava la ricorrente della risoluzione del rapporto contrattuale e che, nella riferita comunicazione, era acclusa la lettera di reiezione del sinistro, datata 25 novembre 2025. In tale sede, veniva contestualmente richiesto il codice IBAN per procedere alla restituzione del rateo di premio non goduto, pari a euro 109,41. Sul punto, non avendo ricevuto riscontro alla richiesta, l'impresa rinnova la propria disponibilità a restituire la somma indicata non appena verranno fornite le coordinate bancarie da parte della ricorrente.

In merito alla raccomandata n. *** segnalava che la stessa, presumibilmente a causa di un disguido ascrivibile al fornitore del servizio, non risulta consegnata, né restituita al mittente.

In ogni caso, rappresentava che la problematica risultasse superata, in quanto, in data 2 dicembre 2025, facendo seguito alla richiesta di chiarimenti della ricorrente, la stessa provvedeva all'invio del recesso tramite PEC, regolarmente consegnata. Al riguardo, evidenziava altresì che, secondo il consolidato orientamento della giurisprudenza e in particolare dell'Ordinanza della Cassazione 12 aprile 2022 n. 11808, la PEC e la raccomandata A/R hanno la stessa efficacia, anche quando il contratto prevede espressamente l'uso della sola raccomandata.

In ordine alla presunta indisponibilità della posizione digitale, precisava come la polizza fosse regolarmente consultabile all'interno dell'area riservata, sezione "Archivio Polizze", e che in tale area la ricorrente potesse reperire tutte le informazioni inerenti al contratto e monitorare lo stato dei sinistri regolarmente denunciati. Con riferimento alla doglianza concernente la mancata denuncia del sinistro, rinviava alle controdeduzioni rassegnate in altro procedimento instaurato dalla ricorrente dinanzi a codesto Arbitro.

L'impresa chiedeva di rilevare l'assoluta infondatezza delle pretese avanzate dalla ricorrente.

In sede di repliche, la ricorrente chiedeva di valutare il contenuto dell'art. 1.7 delle CGA, la sua conformità alla legge, nonché l'interpretazione che di tale disposizione fornisce l'impresa.



Nel rammentare quanto stabilito dalla clausola contrattuale, la ricorrente non contestava la facoltà delle parti di recedere dal contratto, bensì l'interpretazione prospettata nella parte in cui si pretende di attribuire al recesso effetti retroattivi. Al riguardo, richiama preliminarmente la natura giuridica del recesso, che costituisce un atto unilaterale recettizio, esercitabile nei soli casi previsti dalla legge o dal contratto e che consente, purché esercitato nel rispetto delle modalità e dei limiti previsti, ad una parte di sciogliersi dal vincolo contrattuale senza necessità di allegare un inadempimento della controparte, ma in ogni caso producendo effetti *ex nunc*.

Sottolineava, invero, di aver presentato formale reclamo, già in data 26 novembre 2025, contestando la legittimità di un recesso con effetti retroattivi, in considerazione del fatto che il premio assicurativo fosse stato integralmente corrisposto e che una simile interpretazione risultasse incompatibile con la natura del contratto di assicurazione, ai sensi degli artt. 1882 e 1899 cod. civ., nonché nulla ai sensi dell'art. 1932 cod. civ., potendo nel caso di specie il recesso spiegare effetti, al più, per il futuro.

Con riferimento alla comunicazione ricevuta dall'agenzia in data 26 novembre 2025, aggiungeva che in tale sede l'impresa – come dalla stessa riconosciuto anche nelle controdeduzioni – faceva riferimento ad una “risoluzione” del contratto, allegando la nota di reiezione del sinistro n. ***007 del 25 novembre 2025 e che tale comunicazione non conteneva alcuna chiara motivazione circa la cessazione del rapporto, non qualificando correttamente l'atto come recesso, bensì limitandosi ad un generico richiamo ad una “risoluzione” (fattispecie giuridica distinta) con conseguente ulteriore incertezza circa la reale volontà dell'impresa.

Nella medesima comunicazione, l'agenzia richiedeva le coordinate IBAN per procedere alla restituzione del rateo di premio non goduto. La ricorrente, nel confermare di non aver dato seguito a tale richiesta in quanto ritenuta priva di fondamento, in assenza dei presupposti per una legittima cessazione del contratto, riteneva che detta circostanza non potesse essere valorizzata dalla controparte, atteso che la restituzione del premio costituisce effetto accessorio di un recesso valido.

Con riferimento alla raccomandata n. ***, la stessa sottolineava come l'impresa si fosse limitata ad attribuire la mancata consegna ad un disguido imputabile al fornitore del servizio, senza, tuttavia, fornire prova né della spedizione, né della presa in carico da parte del vettore. In particolare, evidenziava la mancata produzione (oltre alla prova di consegna e di restituzione al mittente) della ricevuta di accettazione e come tale carenza probatoria inducesse a ritenere che la comunicazione non fosse mai stata validamente spedita o, comunque, che non potesse in alcun modo considerarsi giunta a conoscenza della controparte.

La ricorrente riteneva, invece, pacifico il fatto che, solo in data 2 dicembre 2025, l'impresa avesse trasmesso una comunicazione formale via PEC, la quale, tuttavia, richiama la precedente raccomandata mai ricevuta, riportava una data (25 novembre 2025) non supportata da alcuna prova di effettiva trasmissione, mutando la qualificazione dell'atto da “risoluzione” a “recesso”; di qui, sempre a giudizio della ricorrente, l'incoerenza della



ricostruzione fornita dall'impresa, nonché l'assenza di un corretto e trasparente esercizio del diritto di recesso.

La stessa soggiungeva, poi, di aver dimostrato documentalmente di non essere stata posta, già a partire dal 1° dicembre 2025, nelle condizioni di accedere alla polizza e di denunciare nuovi sinistri, come provato nell'ulteriore ricorso presentato (n. 1***/2026, autonomo, ma strettamente connesso al presente ricorso), nonché confermato dal comportamento successivo dell'impresa, con conseguente cessazione, di fatto, anticipata dell'operatività della polizza, in contrasto con il termine dilatorio di trenta giorni previsto dalla clausola contrattuale, oltre che con i principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto. Sul punto riteneva significativo che, solo a seguito della proposizione di detto ulteriore ricorso, l'impresa avesse proceduto – a distanza di oltre tre mesi – all'apertura del sinistro, non avendo in precedenza, nonostante le ripetute diffide, datovi alcun seguito.

Quanto alla sezione "Archivio Polizze", prendeva infine atto che l'impresa aveva successivamente reso accessibili i dati e i sinistri pregressi, pur non giustificando tale circostanza il fatto che l'accesso fosse stato in precedenza limitato o impedito, con conseguente pregiudizio per la stessa.

In sede di controrepliche, l'impresa, facendo integrale richiamo a quanto già dedotto nelle controdeduzioni, ribadiva la piena legittimità del proprio operato, evidenziando di non avere mai asserito alcuna efficacia retroattiva del recesso ma, al contrario, come esplicitamente indicato nella comunicazione del 25 novembre 2025, inviata a mezzo PEC in data 2 dicembre 2025, sempre chiarito che la copertura assicurativa sarebbe rimasta valida ed efficace fino alle ore 24:00 dell'8 gennaio 2026. Di qui la legittimità dell'esercitato recesso, avvenuto nel rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte e accettate dalla ricorrente, con particolare riferimento all'art. 1.7 ("Recesso in caso di sinistro").

Riguardo alla mancata informazione o scarsa trasparenza eccepita dalla controparte, riteneva, infatti, documentato che, in data 25 novembre, l'agenzia provvedeva a inoltrare via *e-mail* la lettera di diniego del pagamento, la quale veniva certamente visionata dalla cliente, come comprovato dallo scambio di corrispondenza intercorso e prodotto in atti. A conferma della piena consapevolezza circa lo stato della polizza e le determinazioni dell'impresa, la stessa ricorrente ammetteva, invero, nella propria memoria replica, di aver ricevuto dall'agenzia la richiesta delle coordinate IBAN necessarie al rimborso del premio residuo.

Di qui, a giudizio dell'impresa, la natura pretestuosa delle contestazioni riguardanti il mancato invio della raccomandata, tanto più avendo assolto la riferita PEC del 2 dicembre 2025 agli obblighi di notifica.

In merito alla presunta indisponibilità dell'area riservata, confermava che l'accesso alla piattaforma sarebbe stato sempre garantito, non risultando limitazioni tecniche o impedimenti di sorta che avessero impedito alla ricorrente la consultazione della propria posizione assicurativa.

Per quanto concerne la doglianza relativa alla mancata denuncia del sinistro, ribadiva come tale aspetto esulasse dal presente procedimento, in quanto oggetto di trattazione specifica nell'ambito del distinto ricorso n. 1***/2026.



DIRITTO

La questione sottoposta alla cognizione del Collegio concerne la doglianza della ricorrente circa l'asserita illegittimità del recesso dell'impresa da una polizza di tutela legale, stipulata tra le parti in data 8 agosto 2025, con decorrenza 8 agosto 2025 e scadenza 8 agosto 2026; illegittimità di cui essa ricorrente chiede l'accertamento, con condanna dell'impresa al pagamento del ristoro economico conseguente.

Giova preliminarmente rilevare come le CGA della polizza oggetto del ricorso, versate in atti da entrambe le parti nella edizione 03/2022, riportino una disposizione (art. 1.7) espressamente dedicata al "Recesso in caso di sinistro", a mente della quale "Dopo ogni denuncia di Sinistro e fino al 60° giorno dalla definizione dello stesso, il Contraente o la Società possono recedere dall'Assicurazione a mezzo raccomandata. (...) il recesso da parte della Società ha effetto trascorsi 30 giorni dalla data di invio della comunicazione risultante dal timbro postale".

Ebbene, posto che tale disposizione chiaramente attribuisce ad entrambe le parti la facoltà di recedere dalla polizza, la ricorrente rappresenta di aver solo irritualmente appreso, in data 26 novembre 2025, della volontà dell'impresa di esercitarla; deduce per vero anche la possibile nullità della clausola contrattuale citata, ai sensi del combinato disposto degli artt. 1882, 1899 e 1932 cod. civ., puntualizzando comunque di non contestarne tanto il contenuto (la facoltà di recesso, appunto, attribuita ad entrambe le parti), bensì l'interpretazione datane dall'impresa, in forza della quale infatti l'esercizio del potere da essa attribuito spiegherebbe effetti retroattivi.

L'impresa, per contro, contesta la fondatezza della domanda di controparte, deducendo elementi in fatto e in diritto alla cui stregua il recesso esercitato dovrebbe, a suo giudizio, dirsi legittimo e, soprattutto, restare smentita ogni retroattività degli effetti da esso prodotti.

Procedendo ad una disamina analitica delle doglianze della ricorrente, deve innanzitutto rilevarsi come la contestata irritualità della comunicazione (di recesso), da essa ricevuta in data 26 novembre 2025, non risulta avere pregio, posto che la medesima comunicazione le è stata poi trasmessa a mezzo PEC, pacificamente ricevuta in data 2 dicembre 2025; PEC, giova aggiungere, sulla cui equipollenza alla raccomandata A/R è senz'altro da condividere il richiamo che l'impresa opera al consolidato orientamento della giurisprudenza di legittimità, secondo cui "(...) il D.Lgs. n. 82 del 2005, art. 48, comma 2 a tenore del quale "La trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata ai sensi del comma 1, equivale, salvo che la legge disponga diversamente, alla notificazione per mezzo della posta", ha equiparato la raccomandata postale alla trasmissione del documento via PEC (cfr. Cass. 26773/2016; Cass. 30532/2018, nelle quali si equipara la PEC alla raccomandata a mezzo posta) (...)" (cfr. Cassazione civ., ord., 12 aprile 2022 n. 11808).

Nessun elemento di illiceità è, poi, dato ravvisare nella clausola delle CGA dedicata al "Recesso in caso di sinistro", né rispetto alle disposizioni del tipo "Assicurazione", né tantomeno rispetto alla previsione della disciplina generale del contratto dedicata al recesso (art 1373, cod. civ.).



Venendo infine al profilo costituente il fulcro della domanda di parte ricorrente, quello bensì di illegittimità del recesso, deve dirsi che anch'essa appare destituita di fondamento.

Ed invero, la doglianza della ricorrente si appunta, fra l'altro, sul fatto che vi sarebbe stata scarsa chiarezza e difetto di motivazione, quantomeno nella prima comunicazione ricevuta nonché sulla censura di asserita natura retroattiva del recesso dell'impresa.

A conferma di quest'ultimo aspetto, la ricorrente indica la circostanza che, sebbene la nota formale del recesso, recapitata a mezzo PEC del 2 dicembre 2025, avesse rappresentato come la copertura assicurativa sarebbe rimasta valida ed efficace fino alle ore 24:00 dell'8 gennaio 2026, ovvero oltre "30 giorni dalla data di invio della comunicazione", in conformità alla citata disposizione contrattuale (art. 1.7), in realtà già dal 1° dicembre 2025 l'accesso alla sezione *online* relativa alla polizza sarebbe stato oscurato, risultando preclusa la consultazione della documentazione pregressa e soprattutto la denuncia di nuovi sinistri.

Senonché, riguardo intanto alla contestata carenza di motivazione del recesso, giova precisare come già sul piano dei principi generali del diritto civile costituisca una contraddizione in termini pretendere di associare qualsivoglia motivazione o giustificazione all'esercizio di un potere di recesso che – come quello di specie - sia incontrovertibilmente conferito (peraltro ad entrambe le parti) *ad nutum*. Quest'ultimo è tale, infatti, proprio perché sottratto a ogni sindacato preventivo e viceversa immediatamente produttivo di effetti, fatte salve le regole procedurali di esercizio (qui la comunicazione preventiva a mezzo raccomandata o strumento equipollente) e la eventuale modulazione nel tempo degli effetti (qui il termine dilatorio di trenta giorni), eventualmente previste dal regolamento concreto di interessi, nonché modalità o circostanze particolari che ne inverino una contrarietà ai principi di correttezza e buona fede (cfr., Cass., sez. un., 19 dicembre 2007, n. 26724).

In disparte da queste considerazioni, resta poi che nel caso concreto l'impresa abbia dichiarato di voler recedere dalla polizza giusto a seguito della denuncia di sinistri da parte della ricorrente e, comunque, entro il termine di sessanta giorni dalla definizione degli stessi, in conformità al citato art. 1.7 delle CGA.

In ordine alla presunta natura retroattiva del recesso esercitato dall'impresa, deve per il resto, osservarsi come, per stessa ammissione della ricorrente, l'impresa abbia proceduto – seppur a distanza di oltre tre mesi – all'apertura del sinistro che la ricorrente lamentava esserle stato precluso di aprire, e che, quanto alla sezione "Archivio Polizze", ancora l'impresa abbia successivamente reso accessibili i dati e i sinistri pregressi. Ciò smentisce *per tabulas* l'asserita retroattività conferita dall'impresa agli effetti dell'esercitata facoltà di recesso; per contro, seppure mette in esponente una censurabile condotta della convenuta, apprezzabile in punto di non esatta e tempestiva esecuzione del rapporto ancora in essere (nel termine dilatorio), non integra però anche evidenza di danno apprezzabile alla ricorrente.

Essendo nel nostro ordinamento esclusa la configurabilità di un danno in *re ipsa*, discendente dal mero accertamento della condotta illecita, ai sensi dell'art. 2697 cod.civ., grava sulla parte ricorrente l'onere di dimostrare sia l'*an* che il *quantum* della pretesa risarcitoria. Onere che, nella specie, parte ricorrente non risulta avere assolto.



Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 661 del 10 luglio 2026

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Per la Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA