



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro scelto dall'IVASS
EMILIO BARUCCI	Membro scelto dall'IVASS
GIOVANNI SCHIAVONE	Componente designato dalle imprese di assicurazione
GIANLUCA ROMAGNOLI	Componente designato dai clienti non consumatori

Relatore GIANLUCA ROMAGNOLI

Riunione del 25/06/2026

FATTO

Con ricorso pervenuto in data 10 febbraio 2026 (preceduto da reclamo del 8 settembre 2025) la società ricorrente, soggetto non consumatore, ha adito l'Arbitro Assicurativo in relazione alla gestione di un sinistro R.C. auto verificatosi in data 8 luglio 2025 e definito dall'impresa resistente con diniego di risarcimento.

Il sinistro ha coinvolto tre veicoli. Secondo la prospettazione della ricorrente, il veicolo targato FW***HC, di sua proprietà e assicurato con altra impresa, sarebbe stato danneggiato nell'ambito di un tamponamento a catena determinato dal veicolo targato FL***WZ, assicurato con l'impresa resistente, che avrebbe urtato il veicolo intermedio targato FX***SH, sospingendolo contro quello della ricorrente. La dinamica è stata rappresentata nel modulo di constatazione amichevole prodotto in atti.

La ricorrente riferisce di avere formulato richiesta di risarcimento e di avere ricevuto dall'impresa comunicazione di diniego nel settembre 2025, fondata sulla ritenuta incompatibilità tra i danni riscontrati sui veicoli coinvolti e la dinamica denunciata. L'impresa



ha richiamato, in particolare, gli accertamenti istruttori e peritali eseguiti sui mezzi interessati dal sinistro.

La società ricorrente deduce che il diniego sarebbe stato adottato sulla base di relazioni peritali inizialmente trasmesse in forma non integrale, con oscuramenti e cancellazioni di parti ritenute rilevanti, concernenti la compatibilità dei danni, la ricostruzione della dinamica e la coerenza del danno denunciato. Secondo la ricorrente, tali parti sarebbero state impropriamente qualificate dall'impresa come dati sensibili, mentre dalle successive versioni integrali emergerebbe che esse contenevano valutazioni tecniche incidenti sulla posizione assunta dall'impresa.

La ricorrente lamenta, inoltre, la violazione del diritto di accesso agli atti previsto dall'art. 146 CAP e dal Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 29 ottobre 2008, n. 191, deducendo l'incompletezza della documentazione inizialmente trasmessa, la mancata visione personale e integrale del fascicolo, nonché la reiterata omissione dell'indicazione del responsabile dell'ufficio cui era assegnata la trattazione del sinistro.

La ricorrente censura, infine, la successiva assegnazione della pratica alle strutture interne denominate Aree Speciali o Unità antifrode, ritenendola priva di adeguata motivazione e comunque non conforme ai principi di correttezza, trasparenza e buona fede nella gestione del sinistro.

L'impresa resistente, costituitasi nel procedimento, ha chiesto in via preliminare la declaratoria di inammissibilità del ricorso. Secondo l'impresa le doglianze della ricorrente, pur formulate come contestazioni documentali e procedurali, sarebbero in realtà dirette a ottenere una rivalutazione del diniego risarcitorio e delle risultanze tecnico-peritali poste a suo fondamento. Tale rivalutazione richiederebbe accertamenti tecnici incompatibili con la natura documentale del procedimento davanti all'Arbitro Assicurativo.

L'impresa ha inoltre dedotto che, in data 23 dicembre 2025, la pratica è stata assegnata alle competenti strutture interne deputate agli approfondimenti antifrode. Ha precisato, tuttavia, che tale assegnazione è intervenuta dopo la comunicazione del diniego risarcitorio, già adottato all'esito dell'istruttoria tecnica svolta.

Nelle repliche la ricorrente ha contestato l'eccezione di inammissibilità, sostenendo che il ricorso non mira alla ricostruzione della dinamica del sinistro né all'accertamento della sua fraudolenza, ma soltanto alla verifica della «correttezza documentale e procedimentale» della condotta dell'impresa. Ha altresì dedotto la mancata attivazione della procedura prevista dall'art. 148, comma 2-bis, CAP.

L'impresa, nelle controrepliche, ha ribadito che l'accertamento richiesto implicherebbe comunque una valutazione della rilevanza tecnica delle parti oscurate delle perizie e della loro incidenza sulla ricostruzione del sinistro. Ha quindi insistito per la declaratoria di inammissibilità e, in subordine, per il rigetto del ricorso.

La società ricorrente chiede, in sintesi, al Collegio di accertare l'illegittimità del diniego di pagamento adottato sulla base di perizie asseritamente alterate; la violazione degli obblighi di correttezza, trasparenza e buona fede; l'illegittimità dell'oscuramento di valutazioni tecniche qualificate come dati sensibili; la violazione dell'art. 5 del D.M. 29 ottobre 2008, n.



191, per mancata indicazione del responsabile dell'ufficio e per mancata visione integrale e personale del fascicolo; la non conformità ai principi regolatori dell'avocazione del sinistro alle Aree Speciali.

L'impresa chiede che il ricorso sia dichiarato inammissibile per incompetenza del Collegio sui profili connessi agli accertamenti antifrode e, comunque, ai sensi dell'art. 11, comma 8, del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* del 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, "Decreto"), per la necessità di svolgere accertamenti tecnici non esperibili nella presente sede.

DIRITTO

Il ricorso deve essere esaminato distinguendo le domande formulate dalla società ricorrente, poiché esse attengono a profili diversi: la legittimità del diniego risarcitorio; la gestione dell'accesso agli atti; l'oscuramento delle relazioni peritali; l'indicazione del responsabile dell'ufficio; la correttezza complessiva della gestione del sinistro; la successiva assegnazione della pratica alle strutture antifrode.

Occorre premettere che, ai sensi dell'art. 3, comma 3, del Decreto, le controversie davanti all'Arbitro Assicurativo sono esclusivamente documentali e l'Arbitro non può disporre l'espletamento di perizie tecniche né l'assunzione di testimonianze o dichiarazioni orali. L'art. 11, comma 8, del medesimo Decreto stabilisce che il Collegio dichiara l'inammissibilità del ricorso quando, ai fini della decisione, siano necessari accertamenti istruttori che l'Arbitro non può disporre.

La prima domanda, con cui la ricorrente chiede di accertare l'illegittimità del diniego di pagamento, è inammissibile.

Il diniego dell'impresa è fondato sulla ritenuta incompatibilità dei danni riscontrati sui veicoli coinvolti con la dinamica del tamponamento a catena denunciato. L'accertamento dell'illegittimità di tale diniego presupporrebbe quindi una valutazione della dinamica del sinistro, della compatibilità geometrica ed energetica dei danni, dell'attendibilità delle relazioni peritali e del nesso causale tra l'evento denunciato e i danni lamentati.

Si tratta di accertamenti di natura tecnico-peritale che esulano dai poteri del Collegio. L'Arbitro non può stabilire se i danni lamentati siano compatibili con la dinamica descritta nel modulo di constatazione amichevole, né può sostituire una propria valutazione tecnica a quella svolta dai fiduciari dell'impresa. Una pronuncia sul punto richiederebbe cognizioni specialistiche e, se del caso, una consulenza tecnica, attività espressamente preclusa nel procedimento arbitrale assicurativo.

Non conduce a diversa conclusione la circostanza che la ricorrente qualifichi la domanda come diretta alla verifica della correttezza documentale dell'impresa. La richiesta di dichiarare illegittimo il diniego resta infatti inscindibilmente collegata alla valutazione della rilevanza delle parti oscurate delle perizie e della loro incidenza sulla decisione di non formulare l'offerta. Anche tale verifica imporrebbe un giudizio tecnico sulla portata delle risultanze peritali e sulla loro idoneità a giustificare il diniego.



La seconda domanda concerne l'illegittimità dell'oscuramento di parti delle relazioni peritali, qualificate dall'impresa come dati sensibili. Questa non può essere accolta nei termini prospettati.

Quanto alla censura relativa all'iniziale trasmissione di relazioni peritali parzialmente oscurate, è necessario distinguere il piano dell'accesso agli atti da quello della fondatezza del diniego risarcitorio.

L'art. 146 CAP riconosce ai contraenti e ai danneggiati il diritto di accesso agli atti delle imprese esercenti l'assicurazione obbligatoria R.C. Auto a conclusione dei procedimenti di valutazione, constatazione e liquidazione dei danni che li riguardano.

Il D.M. 29 ottobre 2008, n. 191, disciplina le modalità di esercizio del diritto, prevedendo che l'accesso possa essere esercitato dopo la comunicazione dell'offerta risarcitoria o dei motivi del diniego e, in mancanza, dopo il decorso dei termini previsti per la formulazione dell'offerta. La disciplina regolamentare include le perizie dei danni materiali tra gli atti soggetti ad accesso, ferma la possibilità di limitazioni nei soli casi e limiti previsti dalla normativa di settore, in particolare per le parti concernenti terzi o dati sensibili o giudiziari.

Nel caso di specie risulta che l'impresa ha trasmesso una prima documentazione parzialmente oscurata e che, a seguito delle ulteriori sollecitazioni della ricorrente, ha poi inviato le relazioni peritali in versione integrale e non oscurata. Tale produzione è intervenuta prima della proposizione del ricorso all'Arbitro. Ne deriva che, sotto il profilo dell'accesso, non risulta più attuale una domanda volta a ottenere l'ostensione di documenti già trasmessi. Il procedimento davanti all'Arbitro non ha funzione sanzionatoria o ispettiva sulla pregressa gestione amministrativa del fascicolo, ma è diretto alla decisione della controversia sulla base di un'utilità concreta e attuale per la parte ricorrente. Tale conclusione non implica, tuttavia, un accertamento positivo della legittimità degli oscuramenti inizialmente operati. L'eventuale verifica del carattere non dovuto degli oscuramenti avrebbe, allo stato, natura meramente retrospettiva, poiché la documentazione peritale è stata successivamente trasmessa in versione integrale. Ove invece la censura sia intesa a dimostrare che le parti inizialmente oscurate avrebbero inciso sulla legittimità del diniego di risarcimento, essa incontra il limite già indicato: stabilire se quelle porzioni delle relazioni fossero tecnicamente rilevanti, se incidessero sulla valutazione di compatibilità dei danni e se potessero condurre a una diversa conclusione sulla dinamica del sinistro presupporrebbe un apprezzamento tecnico-peritale non consentito all'Arbitro assicurativo.

La terza domanda riguarda la violazione dell'art. 5 del D.M. 29 ottobre 2008, n. 191, per mancata indicazione del responsabile dell'ufficio e per mancata visione integrale e personale del fascicolo. Anche tale domanda non può essere accolta nei termini proposti perché infondata.

L'art. 5 del D.M. 29 ottobre 2008, n. 191, prevede che l'accoglimento della richiesta di accesso sia comunicato per iscritto e contenga l'indicazione del responsabile dell'ufficio cui è stata assegnata la trattazione del sinistro, del luogo in cui è possibile effettuare l'accesso e del periodo di tempo per prendere visione degli atti ed estrarne copia. La norma non introduce tuttavia un responsabile del procedimento in senso pubblicistico, né trasferisce



sull'impresa assicuratrice il regime proprio della legge n. 241/1990. La mancata indicazione del responsabile dell'ufficio, ove effettivamente non contenuta nei riscontri dell'impresa, non appare pienamente aderente al modello procedimentale delineato dall'art. 5 del D.M. 29 ottobre 2008, n. 191. Tuttavia, nel caso concreto, tale omissione non risulta avere impedito alla ricorrente di interloquire con l'impresa, di reiterare le proprie istanze e, soprattutto, di ottenere prima della proposizione del ricorso la trasmissione integrale delle relazioni peritali. Ne consegue che la doglianza, pur evidenziando un profilo di non piena conformità formale alla disciplina dell'accesso, non consente di accogliere la domanda nei termini prospettati, né di travolgere il diniego risarcitorio.

Parimenti infondata è la censura relativa alla mancata visione personale del fascicolo. La disciplina dell'accesso consente di prendere visione degli atti e di estrarne copia, ma non impone, quando la documentazione sia stata trasmessa integralmente in copia e non siano indicati ulteriori documenti specificamente esistenti e non prodotti, una necessaria duplicazione dell'accesso mediante consultazione fisica del fascicolo presso i locali dell'impresa. In mancanza dell'indicazione specifica di ulteriori atti non trasmessi, la doglianza resta priva di concreta incidenza sulla posizione della ricorrente.

La quarta domanda ha ad oggetto la violazione degli obblighi di correttezza, trasparenza e buona fede nella gestione del sinistro ed è in parte inammissibile e in parte non fondata.

È inammissibile nella misura in cui la ricorrente fonda la violazione di tali obblighi sulla pretesa erroneità del diniego risarcitorio, sulla incompletezza tecnica delle perizie o sulla non corretta ricostruzione della dinamica del sinistro. In questa prospettiva la domanda presuppone, ancora una volta, una valutazione tecnico-peritale incompatibile con il procedimento documentale davanti all'Arbitro.

È, ancora, infondata, nei limiti della cognizione del Collegio, la censura riferita autonomamente alla gestione documentale dell'accesso. Dalla sequenza degli atti emerge una prima ostensione parziale, seguita da ulteriori interlocuzioni e dalla successiva trasmissione delle relazioni in versione integrale. Tale sequenza può evidenziare una non piena linearità iniziale della gestione dell'accesso, ma non consente, alla data della proposizione del ricorso, di ravvisare una lesione attuale del diritto di accesso o una violazione sostanziale degli obblighi di correttezza e trasparenza idonea a fondare l'accoglimento della domanda. Il richiamo ai generali obblighi di diligenza, correttezza, trasparenza e buona fede non consente, del resto, di trasformare il presente giudizio documentale in una verifica tecnica della fondatezza del diniego risarcitorio, né attribuisce all'Arbitro una funzione sanzionatoria o ispettiva sulla complessiva organizzazione interna dell'impresa.

La quinta domanda riguarda la non conformità ai principi regolatori dell'avocazione del sinistro alle Aree Speciali o all'Unità antifrode.

Anche tale domanda non può essere accolta. Il Collegio non può pronunciarsi sulla fraudolenza del sinistro, né può valutare la fondatezza degli elementi posti a base di eventuali approfondimenti antifrode. L'accertamento di condotte fraudolente, o anche



soltanto la verifica della plausibilità tecnica degli indici valorizzati dall'impresa, richiederebbe attività istruttorie e valutazioni incompatibili con il procedimento arbitrale.

Nel caso concreto, inoltre, la devoluzione della pratica alle strutture antifrode risulta essere intervenuta, secondo la stessa prospettazione dell'impresa, in data successiva rispetto al diniego risarcitorio già comunicato nel settembre 2025. Non ricorre dunque, sulla base della documentazione disponibile, l'ipotesi in cui l'impresa, entro i termini per formulare l'offerta o comunicare i motivi del diniego, decida di non provvedere perché ritiene necessari ulteriori approfondimenti antifrode ai sensi dell'art. 148, comma 2-*bis*, CAP. Tale disposizione disciplina una peculiare facoltà dell'impresa nella fase ancora pendente della procedura risarcitoria: non formulare un'offerta nei termini ordinari, motivando tale decisione con la necessità di svolgere ulteriori approfondimenti in relazione al sinistro e dandone comunicazione al danneggiato e all'IVASS. Entro trenta giorni dalla comunicazione della predetta decisione, l'impresa deve poi comunicare al danneggiato le proprie determinazioni conclusive.

Nel caso in esame, invece, l'impresa aveva già comunicato il diniego sulla base degli accertamenti tecnici svolti; la successiva assegnazione alle strutture antifrode non risulta avere costituito il presupposto del mancato rispetto dei termini per l'offerta, né può riquilibrare retroattivamente la fase precedente come esercizio della facoltà prevista dall'art. 148, comma 2-*bis*, CAP. La scelta organizzativa dell'impresa di sottoporre il fascicolo a una struttura interna specializzata, se successiva alla definizione del sinistro e non utilizzata per sospendere o differire i termini della procedura risarcitoria, non integra di per sé una violazione accertabile dall'Arbitro. Diversamente, il Collegio sarebbe chiamato a sindacare l'organizzazione interna dell'impresa e le ragioni di opportunità sottese all'attivazione di controlli antifrode, profili estranei alla presente cognizione.

In conclusione, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile nella parte in cui mira a ottenere, direttamente o indirettamente, una rivalutazione del diniego risarcitorio, della dinamica del sinistro, della compatibilità dei danni e della rilevanza delle risultanze peritali. Le ulteriori domande concernenti l'accesso agli atti, l'oscuramento iniziale delle relazioni peritali, la mancata indicazione del responsabile dell'ufficio, la visione personale del fascicolo, la violazione degli obblighi di correttezza e trasparenza e la successiva assegnazione della pratica alle Aree Speciali devono essere respinte perché non fondate nei limiti e per le ragioni sopra esposte.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Per la Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA