



IL COLLEGIO

composto da:

GIOVANNI STELLA	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
STEFANO CHERTI	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore ENRICO CAMILLERI

Riunione del 09/07/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 22 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 5 gennaio 2026), il ricorrente dichiarava di aver ricevuto, in data 31 dicembre 2025, comunicazione di disdetta del rinnovo tacito della polizza assicurativa ("*Protezione animali domestici*") in scadenza il 14 febbraio 2026, nonostante la stessa fosse stata utilizzata nel rispetto dei limiti e delle condizioni contrattuali e con spese inferiori al massimale annuo previsto.

Il ricorrente riteneva che il mancato rinnovo della suddetta polizza, per decisione unilaterale dell'impresa assicuratrice, sebbene formalmente riconducibile all'autonomia contrattuale della stessa, fosse sostanzialmente in contrasto con i principi di trasparenza, correttezza e reciproca buona fede che devono informare il rapporto contrattuale. Ciò anche in quanto le condizioni di polizza non prevedevano in modo esplicito, chiaro e specifico che un utilizzo legittimo della copertura assicurativa, peraltro entro i limiti del massimale annuo, potesse comportare il mancato rinnovo, senza neppure la prospettazione di ipotesi alternative di adeguamento o rimodulazione delle condizioni contrattuali.



Il ricorrente riferiva, inoltre, di avere già preliminarmente preso contatti con l'agenzia dell'impresa presso la quale aveva originariamente sottoscritto la polizza, venendo informato della possibile intenzione dell'impresa di non procedere al rinnovo, senza che tuttavia le motivazioni addotte a fondamento di tale eventualità potessero – a suo avviso – dirsi convincenti.

Il ricorrente concludeva, dunque, chiedendo all'Arbitro di “ – accertare l'illegittimità della disdetta della polizza dal punto di vista sostanziale e non solo formale; – invitare la Compagnia, solo in caso di mancato accordo, a corrispondere un indennizzo economico proporzionale all'eventuale danno subito, incluso l'eventuale aumento di costo per la stipula di una nuova polizza o per copertura temporanea; – considerata la scadenza della polizza il 14 febbraio 2026, si segnala l'urgenza della presente richiesta e si invita la Compagnia a formulare eventuali proposte conciliative entro tale data, anche nelle more della presente procedura, al fine di ridurre il danno economico che l'assicurato subirà a seguito del mancato accordo; – qualsiasi altra misura ritenuta idonea a ristabilire i diritti dell'assicurato”.

Regolarmente costituitasi, l'impresa precisava che le doglianze formulate dal ricorrente si riferissero ad una polizza danni comprendente l'ambito di rischio Responsabilità civile della famiglia e quello Animali domestici, quest'ultimo a copertura delle spese per il cane della cointestataria, con somma assicurata per la garanzia spese veterinarie pari a euro 5.000,00.

Ciò posto, l'impresa precisava intanto di essere tenuta ad un costante monitoraggio dell'andamento e della tenuta tecnica dei propri prodotti assicurativi e dei contratti in essere e, se del caso, sulla base delle proprie valutazioni, ad assumere le opportune iniziative, sempre nel rispetto dei diritti di contraenti assicurati.

In rito, l'impresa eccepiva poi l'inammissibilità del ricorso ai sensi dell'art. 11, comma 7, lett. c) del Decreto 6 novembre 2024, n. 215 del Ministro delle Imprese e del *Made in Italy* (di seguito il “Decreto”), per intervenuta cessazione della materia del contendere, stante la sopravvenuta sottoscrizione tra le parti di un nuovo contratto in data 14 febbraio 2026, nelle more del procedimento dinanzi all'AAS. Evidenziava, infatti, che la sottoscrizione della nuova polizza rendesse superflua la prosecuzione del ricorso, essendo venuta meno la stessa ragione fondante delle doglianze formulate dal ricorrente con la presentazione dello stesso.

In subordine, eccepiva l'inammissibilità del ricorso ex art. 9, comma 1, lett. h) del Decreto, per vizio di indeterminatezza in merito alla domanda con cui il ricorrente chiedeva la “corresponsione di un indennizzo economico proporzionale all'eventuale danno subito, incluso l'eventuale aumento di costo per la stipula di una nuova polizza”, nonché a quella con cui il ricorrente chiedeva l'adozione di “qualsiasi altra misura ritenuta idonea a ristabilire i diritti dell'assicurato”; ciò, a suo avviso, non risultando precisato né altrimenti chiarito il contenuto della “misura idonea” eventualmente a sé applicabile.

Nel merito, contestando integralmente le pretese e le domande avanzate nei propri confronti, l'impresa riferiva infine di aver esercitato il diritto di disdetta nel rispetto dell'art. 8.2 delle Condizioni Generali di Assicurazione, di seguito CGA, evitando in tal modo il rinnovo automatico del contratto per un'ulteriore annualità. Con riguardo alla richiesta di



indennizzo per il danno subito dal ricorrente, evidenziava invece che la disdetta, in quanto avvenuta nel pieno rispetto delle clausole contrattuali e della legge, non avrebbe potuto dare origine ad alcun danno risarcibile, non configurandosi come inadempimento contrattuale.

L'impresa concludeva quindi chiedendo *"in via preliminare ed assorbente, [di] rigettare il Ricorso in quanto inammissibile per cessazione della materia del contendere per sopravvenuto accordo delle Parti [...]; in via subordinata, rigettare il Ricorso relativamente alla richiesta di "indennizzo economico proporzionale all'eventuale danno subito" nonché di adozione di "qualsiasi altra misura ritenuta idonea a ristabilire i diritti dell'assicurato", per indeterminatezza delle domande e per l'assenza di qualsivoglia prova documentale [...]; in via ulteriormente gradata, nel merito, rigettare il Ricorso in quanto totalmente infondato, in fatto e in diritto, per i motivi di cui al paragrafo C della trattazione che precede"*.

In sede di repliche, il ricorrente riferiva di voler ridefinire il quadro complessivo della vicenda oggetto di contestazione, alla luce delle controdeduzioni presentate dall'impresa convenuta e a seguito di sopravvenuti elementi di fatto e di diritto intervenuti nelle more del procedimento.

Precisava che la polizza oggetto di disdetta, stipulata nell'anno 2024, prevedesse la garanzia responsabilità civile e la garanzia per le spese veterinarie sostenute per gli animali domestici e che con particolare riguardo a queste ultime, la stessa prevedesse un massimale complessivo di euro 5.000,00 per annualità ed uno scoperto del 20%.

In relazione al contenuto del contratto, evidenziava come la polizza non contenesse indicazioni circa criteri, soglie o parametri utilizzati ai fini del rinnovo.

Con riferimento all'andamento del rapporto contrattuale, riferiva invece come il primo anno sarebbero stati denunciati sei sinistri, per un importo di euro 815,20, tutti regolarmente rimborsati e comunque inferiori al massimale annuo di euro 5.000,00 e la polizza è stata regolarmente rinnovata. Ed ancora, come nel corso del secondo anno di copertura, i sinistri denunciati sarebbero stati due e per un importo di euro 136,00.

Nel dettaglio, sottolineava che le spese veterinarie sostenute riguardassero prevalentemente visite di *routine*, ad eccezione di un singolo evento accidentale, e che comunque non si sarebbe trattato di visite correlate a patologie pregresse dell'animale, in conformità alle condizioni generali di polizza. Soggiungeva, poi, che il rinnovo della polizza alla scadenza del primo anno, nonostante una sinistrosità superiore rispetto a quella registrata nel secondo anno, lo avesse indotto ad attendersi la prosecuzione della copertura anche in occasione del successivo rinnovo.

Tanto premesso, precisava come, in considerazione dell'imminente scadenza della polizza oggetto della disdetta e animato dalla volontà di garantire la continuità della copertura sanitaria all'animale, si sarebbe rivolto alla stessa impresa convenuta per stipulare una nuova polizza avente il medesimo oggetto; polizza effettivamente poi perfezionata, recante il medesimo numero di serie della precedente ma condizioni economiche e contrattuali complessivamente meno favorevoli rispetto ad essa (es. la riduzione del massimale da euro 5.000,00 a euro 3.000,00 e l'introduzione, oltre allo scoperto del 20% già previsto, di un limite minimo di euro 300,00 per singolo evento). Al riguardo della intervenuta stipula di



nuova polizza, il ricorrente aveva cura di precisare come essa non potesse venire interpretata quale accettazione della legittimità della precedente disdetta né come rinuncia alle ragioni già addotte nel presente procedimento.

Evidenziava poi come, nella comunicazione di invio della nuova polizza, l'impresa avesse inserito la seguente precisazione: *“Il contraente sarà sempre libero di modificare la sua protezione, aggiungendo o togliendo ambiti di rischio se le sue necessità dovessero cambiare”*, sottolineando il fatto che tale comunicazione, pur non formalmente inserita nelle condizioni contrattuali, avesse un ruolo rilevante nella definizione del rapporto tra le parti, da valutare alla luce dei principi generali.

Sul punto, inoltre, dichiarava di avere espressamente chiesto all'impresa, prima della stipula della nuova polizza, il ripristino delle medesime condizioni previste da quella interessata invece da disdetta, ricevendone un riscontro negativo da parte dell'impresa, seppure non esplicativo delle motivazioni a sostegno. Piuttosto, successivamente alla stipula della nuova polizza, l'impresa, per il tramite dell'agenzia presso la quale erano state sottoscritte entrambe le polizze (la vecchia e la nuova) avrebbe richiesto al contraente la sottoscrizione di una dichiarazione di rinuncia al reclamo già presentato.

In relazione alle controdeduzioni prodotte dall'impresa, il ricorrente sottolineava come quest'ultima si fosse limitata a richiamare in via generica ed astratta i motivi a base della disdetta della precedente polizza, senza però fornire alcuna motivazione concreta, così da porre in essere un comportamento contrario al canone di buona fede contrattuale, valorizzato – fra l'altro anche in ordine alla fase esecutiva del rapporto – dalla stessa giurisprudenza di legittimità.

Sull'eccezione di inammissibilità del ricorso – sollevata dall'impresa – per intervenuta cessazione della materia del contendere alla luce della sottoscrizione della nuova polizza, il ricorrente precisava invece come l'art. 11, comma 7, lett. c) del Decreto riconducesse tale conseguenza o al sopravvenuto accordo fra le parti o all'accettazione di proposte conciliative, negando che la mera sottoscrizione di un nuovo contratto potesse configurare presupposto da cui far derivare la cessazione della materia del contendere.

Sull'ulteriore eccezione di inammissibilità del ricorso – sempre sollevata dall'impresa – per indeterminatezza della domanda alla luce della mancata quantificazione degli indennizzi richiesti, il ricorrente precisava che al momento del ricorso gli indennizzi non erano ancora quantificabili, in quanto era ancora vigente la polizza oggetto di disdetta, e che la quantificazione si sarebbe resa possibile solo al momento di stipula della nuova polizza.

In sede di repliche, il ricorrente chiedeva al Collegio:

“– di valutare se la disdetta della precedente polizza sia avvenuta in violazione dei principi civilistici di correttezza, buona fede sostanziale, dell'affidamento legittimo del contraente e del valore delle dichiarazioni e dei comportamenti delle parti, previsti dagli artt. 1175, 1375, 1366 e 1337 c.c., anche alla luce degli interventi della Giurisprudenza civile in materia”

“– di valutare se i comportamenti posti in essere dalla Compagnia siano anch'essi in violazione ai principi civilistici sopra enunciati ed alla luce degli interventi della Giurisprudenza civile in materia;”



“– di raccomandare alla Compagnia, per quanto riguarda le spese veterinarie, il ripristino della soluzione “Top”, in sostituzione di quella “Premium” o una soluzione equivalente, che preveda le condizioni originarie della polizza, in particolare l’aumento del massimale a € 5000 e l’eliminazione del limite minimo di € 300 per singolo evento. Tutto ciò per garantire una protezione adeguata e proporzionata al rischio reale dell’animale;”

“– in subordine, un equo risarcimento per il peggioramento delle condizioni contrattuali, derivante dalla disdetta della precedente polizza e dalla stipula della nuova polizza peggiorativa, comprensivo di: 1. rimborso della parte di eventuali futuri sinistri, eccedente il nuovo massimale di € 3000 fino al massimale di € 5000 stabilito nella vecchia polizza; 2. indennizzo dell’onere aggiuntivo derivante dall’introduzione del limite minimo di € 3000 per ogni futuro sinistro denunciato;”

Con l’atto di controreplica, l’impresa contestava le deduzioni e le argomentazioni formulate dal ricorrente. In particolare, ribadiva come l’art. 8.2 delle CGA, riferito a entrambi gli ambiti di rischio, attribuisse ad entrambe le parti la facoltà di disdetta, da esercitarsi nei termini e con le modalità ivi previste; ed ancora, come fosse comunque disposizione formulata in modo chiaro ed univoco sia con riferimento alla durata della copertura assicurativa, assistita da una scadenza predeterminata, sia riguardo al meccanismo della proroga tacita, nonché alla possibilità di impedirne l’operatività appunto mediante tempestiva disdetta.

L’impresa ribadiva di aver adottato un comportamento improntato a trasparenza e correttezza nei confronti del ricorrente, evidenziando, in relazione alla polizza avente durata annuale, di avere provveduto a comunicare formale disdetta nel pieno rispetto dei termini contrattualmente previsti, così evitando il rinnovo automatico per ulteriore annualità. Tale condotta avrebbe, inoltre, garantito al contraente un congruo margine temporale per compiere ogni opportuna valutazione, senza che fosse esercitata alcuna forma di pressione o condizionamento.

Inoltre, l’impresa ribadiva di essere tenuta ad operare secondo i principi di sana e prudente gestione, al fine di preservare gli interessi della collettività degli assicurati e la stabilità del mercato, monitorando costantemente l’andamento e la tenuta tecnica dei prodotti assicurativi e dei contratti in essere. Ribadiva il rispetto di tutte le condizioni contrattuali, anche da parte del contraente, e sottolineava il proprio pieno diritto di esercitare la disdetta conformemente a quanto previsto nelle condizioni contrattuali (art. 8.2 delle CGA), l’altro non contenente limiti di sorta né la necessità di una apposita motivazione.

L’impresa affermava altresì che la sottoscrizione della nuova polizza da parte del ricorrente, in data successiva alla presentazione del ricorso, avrebbe implicato di fatto l’accettazione della legittimità della disdetta, risultando integrati i presupposti per dichiarare la cessazione della materia del contendere.

In relazione alla possibilità di modificare la polizza, l’impresa osservava trattarsi di una precisazione standard, inserita nelle comunicazioni accessorie in fase di emissione di polizza.

Infine, l’impresa respingeva le richieste avanzate dal ricorrente soltanto con la memoria di replica, laddove questi affermava in particolare doversi intendere, le proprie deduzioni



originarie, *“superate nella parte incompatibile con quanto rappresentato. Si chiede pertanto che la decisione dell’Ill.mo Arbitro venga assunta sulla base del contenuto della presente replica alle controdeduzioni della Compagnia”*; rilevava, infatti, la parte resistente che in tal modo il ricorrente avrebbe finito con lo svuotare di efficacia quanto dedotto e richiesto in sede di reclamo e di ricorso introduttivo, ridefinendo il *thema decidendum* e il *petitum* della presente controversia.

DIRITTO

La questione sottoposta alla cognizione del Collegio concerne le pretese vantate dal ricorrente in relazione all’asserita illegittimità della disdetta di una polizza danni, involgente la copertura *“Protezione animali domestici”*, operata dall’impresa.

Rilievo pregiudiziale presentano le eccezioni sollevate dall’impresa, di intervenuta cessazione della materia del contendere, nonché di inammissibilità del ricorso ex art dell’art. 9, lett. h), del Decreto.

In ordine alla prima eccezione, in particolare, l’impresa rileva come la intervenuta sottoscrizione di nuova polizza con il ricorrente, ricomprendente altresì la voce *“Protezione animali domestici”*, già presente nella polizza interessata da disdetta, valga ad integrare appunto la cessazione della materia del contendere introdotta con il ricorso che è alla base del presente procedimento.

Il Collegio ritiene che l’eccezione non meriti accoglimento.

Valga sul punto riportarsi al consolidato orientamento giurisprudenziale *“La cessazione della materia del contendere presuppone che le parti si diano reciprocamente atto del sopravvenuto mutamento della situazione sostanziale dedotta in giudizio e sottopongano conclusioni conformi in tal senso al giudice, potendo al più residuare un contrasto solo sulle spese di lite, che il giudice con la pronuncia deve risolvere secondo il criterio della cosiddetta soccombenza virtuale”* (Cass. civ., sez. II, 29 luglio 2021, n. 21757). Ebbene, è giusto il reciproco convergere delle parti sul mutamento della situazione dedotta in giudizio che fa difetto nella specie, stante quanto specificamente affermato dal ricorrente in sede di repliche, giusto in ordine alla sollevata eccezione di parte resistente.

Con una seconda eccezione, poi, l’impresa ha chiesto che il ricorso venga dichiarato inammissibile, adducendo la genericità della domanda di corresponsione dell’indennizzo.

Invero l’eccezione, in sé fondata, deve dirsi però assorbita da altro motivo di parziale inammissibilità a rilevanza officiosa. Prima ancora, infatti che inammissibile in quanto generica, la domanda del ricorrente, volta ad ottenere l’indennizzo legato alle deteriori della seconda polizza rispetto alla prima, è inammissibile siccome integrante *mutatio libelli*.

Dichiarando, infatti, di voler ridefinire il quadro complessivo della vicenda oggetto di contestazione alla luce delle controdeduzioni presentate dall’impresa convenuta e a seguito di sopravvenuti elementi di fatto e di diritto intervenuti nelle more del procedimento, il ricorrente chiede che *“le deduzioni originarie debbano intendersi superate nella parte incompatibile con quanto [in sede di repliche] rappresentato. Si chiede pertanto che la decisione dell’Ill.mo Arbitro venga assunta sulla base del contenuto della presente replica*



alle controdeduzioni della Compagnia, quale aggiornato e completo perimetro della controversia". In questa cornice, appunto, parte ricorrente ha introdotto il *petitum* del ripristino, nel quadro della nuova polizza, di alcune condizioni già presenti in quella interessata da disdetta nonché, in subordine, quello dell'indennizzo relativo alle deteriori condizioni della prima rispetto alla seconda; *petita* tuttavia nuovi rispetto a quelli oggetto del reclamo e così pure poi del ricorso introduttivo, oltre che dipendenti da *causa petendi* (la nuova polizza) essa stessa diversa da quella originariamente dedotta, donde la inammissibilità delle relative domande (introdotte con le repliche), ai sensi dell'art 10, comma 2, del Decreto, a mente del quale *"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"*.

Volgendo al merito del ricorso ed al *thema decidendum* da esso introdotto, risulta centrale la questione della intervenuta disdetta, ad opera dell'impresa, della polizza in scadenza il 14 febbraio 2026, il cui rinnovo tacito (annuale) è stato impedito dalla tempestiva nota di disdetta da parte dell'impresa, adottata ai sensi dell'art. 8.2 delle CGA, secondo alinea delle condizioni di polizza.

Senonché, per quanto risulti incontroverso che la comunicazione di disdetta sia stata adottata – e comunicata – in piena conformità con il dettato contrattuale, il ricorrente ritiene comunque che la stessa vada censurata per illegittimità, siccome contrastante con i canoni di correttezza e buona fede oggettiva, tenuto conto che essa sarebbe intervenuta al termine del secondo anno di operatività, nel corso del quale il numero di sinistri e gli importi invocati in copertura sarebbero persino risultati inferiori rispetto a quelli verificatisi nel corso del primo anno, allorquando tuttavia il rinnovo tacito aveva avuto luogo.

L'impresa, per contro, oltre ad invocare la piena conformità del proprio operato rispetto alla previsione del regolamento negoziale di interessi, ha altresì addotto, a sostegno della propria scelta di non dar seguito al rapporto in essere, i vincoli di sana e prudente gestione aziendale, a tutela della collettività degli assicurati e della stabilità del mercato.

Orbene, a giudizio del Collegio gli argomenti dedotti dal ricorrente non hanno pregio.

Vero è, infatti, che l'art. 183 del D.lgs. 7 settembre 2005, n. 209 (Codice delle assicurazioni private, di seguito "CAP") impone alle imprese di comportarsi con diligenza, correttezza e trasparenza nei confronti dei contraenti e degli assicurati e che in forza di tale parametro possano scrutinarsi le condotte di esercizio – da parte dell'impresa stessa – delle stesse prerogative a sé spettanti.

Vero è però, del pari, che dal citato vincolo di diligenza e correttezza non può in alcun modo inferirsi un obbligo generale alla prosecuzione di un dato rapporto contrattuale, o meglio al suo rinnovo tacito. Ne deriverebbe infatti una sorta di vincolo alla prosecuzione *sine die* del rapporto contrattuale, contrastante con i principi ordinanti del sistema.

Altro è infatti valorizzare la cifra regolatoria delle disposizioni di settore – segnatamente quelle contenute nel CAP – intese a conformare le relazioni tra imprese assicurative(/intermediari) e clientela in modo da correggere, a favore di quest'ultima, un contraddittorio contrattuale e concorrenziale altrimenti assai esiguo, quasi più virtuale che



reale, giacché viziato da un'asimmetria di potere a tutto vantaggio delle parti (contrattuali) sottoposte a vigilanza IVASS (ex art 6 CAP); altro è invece ritenere che una prerogativa quale quella da disdetta di un contratto altrimenti destinato a rinnovarsi tacitamente, rispondente alla *lex contractus* (qui l'art. 8.2 delle CGA) che l'abbia peraltro riconosciuta indistintamente ad entrambe le parti, possa risultare bensì illegittima all'esito di uno scrutinio di abusività del suo esercizio da parte dell'impresa, condotto alla stregua di parametri o condizioni semplicemente non previsti e dunque enucleati solo ex post.

Riportandosi del resto alla giurisprudenza dell'Arbitro Bancario e Finanziario può bene affermarsi che, così come non è dato configurare alcun obbligo/diritto a contrarre, in capo rispettivamente agli intermediari bancari e alla loro clientela, e così pure alle imprese assicurative e alla loro clientela, non è dato parimenti configurare un obbligo/diritto alla prosecuzione di un rapporto in essere, in capo ai medesimi soggetti (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, decisione n. 6182/2013; Collegio di Milano, decisione n. 3573/2024).

Come affermato, in particolare, da una decisione di un Collegio territoriale ABF, non è dato sostituire *“alla libera volizione degli intermediari la valutazione di merito dell'Arbitro circa la fondatezza o meno delle ragioni per le quali l'intermediario reputa non conveniente avviare un rapporto bancario (...), non essendo sussistente, nel nostro ordinamento, fatta eccezione per le norme speciali di cui agli artt. 1679 e 2597 c.c. non applicabili nella specie, una norma che imponga a un intermediario bancario la conclusione di contratti con la clientela. Specularmente, non sussiste un diritto soggettivo, in capo al cliente, di pretendere la conclusione di rapporti giuridici con gli intermediari. Del resto, ciò implicherebbe la pronuncia di una decisione di tipo costitutivo, preclusa all'Arbitro”* (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 6531/2023).

Ritiene il Collegio che tale valutazione, pienamente condivisibile, si addica appieno anche alle relazioni tra imprese assicurative e loro clientela, donde l'infondatezza nel merito della censura mossa dal ricorrente all'operato dell'impresa, in ordine all'esercizio della facoltà di disdetta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Il Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA