



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
NICOLA SOLDATI	Membro scelto dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
STEFANO CHERTI	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI

Riunione del 11/06/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo presentato in data 2 febbraio 2026 (e reclamo presentato in data 22 dicembre 2025), il ricorrente riferiva di aver inviato, in data 21 luglio 2025, una raccomandata all'impresa convenuta per consentire l'apertura del sinistro verificatosi in data 7 giugno 2025, consistente nel furto del proprio motoveicolo parcheggiato nel posto auto condominiale, come si evince dalla denuncia ai Carabinieri dell'11 giugno 2025. A seguito dell'apertura del sinistro, il ricorrente sosteneva di aver consegnato all'impresa due chiavi meccaniche e un *transponder* nonché una dichiarazione della concessionaria, datata 10 ottobre 2025, con la quale veniva attestava l'autenticità del *transponder*.

Dopo aver ricevuto una richiesta di chiarimenti da parte dell'impresa, il ricorrente affermava di aver prodotto una dichiarazione di scarico di responsabilità rilasciata dalla concessionaria in data 11 aprile 2025 al momento della "consegna del mezzo in conto vendita", lamentando il diniego di indennizzo opposto dall'impresa, motivato dalla presunta esistenza di un'altra



chiave, asseritamente non consegnata. La contestazione veniva motivata dall'impresa sulla scorta di quanto dichiarato dal proprio perito incaricato circa il fatto che "dalla chiave meccanica si rilevavano segni di duplicazione".

A tale riguardo, il ricorrente sosteneva di aver chiarito all'impresa "che le chiavi esistenti erano solamente due" e "che erano state immediatamente consegnate" e che, in ogni caso, "il *transponder* del veicolo targato era stata restituito e, senza la combinazione chiave-*transponder*, la moto non era in condizioni di circolare".

Con le controdeduzioni, l'impresa deduceva che "nel modulo di ricorso veniva indicato erroneamente che il reclamo era stato presentato in data 22 dicembre 2025, giorno in cui perveniva esclusivamente l'invito alla negoziazione assistita" e che "l'unico reclamo ricevuto perveniva in data 9 febbraio 2026, gestito e riscontrato".

L'impresa, inoltre, evidenziava che "l'indennizzo veniva negato sulla scorta degli accertamenti antifrode eseguiti, ovvero il rilevamento di anomalie sulle chiavi del motociclo, in applicazione delle condizioni di polizza, come da documentazione allegata".

Con le repliche, il ricorrente affermava di aver "erroneamente edotto che, il reclamo all'impresa fosse stato presentato in data 22 dicembre 2025, con la proposta di negoziazione assistita" e di aver successivamente allegato il reclamo trasmesso all'impresa in data 9 febbraio 2026, con la relativa risposta del 26 febbraio 2026.

Nel merito, il ricorrente sosteneva che il diniego di indennizzo appariva privo di fondamento, in quanto l'asserita esistenza di una chiave ulteriore – che precisava di non aver mai duplicato – "risulta irrilevante dal punto di vista fattuale." Infatti, "l'elemento necessario al fine del funzionamento del motoveicolo, risulta essere esclusivamente il *trasponder*, e difatti in sua assenza lo stesso non verrebbe in alcun modo azionato." Pertanto, secondo il ricorrente, "la valutazione circa la sussistenza di una terza chiave, risulta pressoché irrilevante" e non idonea a giustificare il diniego di indennizzo, evidenziando che il perito incaricato e l'impresa riconoscevano che le chiavi non servivano per il suo avviamento che avviene esclusivamente attraverso il telecomando FOB e che una perizia effettuata in data 7 novembre 2025 da una società specializzata certificava che l'accensione del veicolo avveniva solo attraverso il FOB (trasmettitore automatico – telecomando). Il ricorrente affermava altresì di non aver mai fatto copia delle chiavi e di aver affidato la moto in conto vendita al concessionario nonché che il mezzo era stato condotto autonomamente presso il concessionario in quanto con assicurazione ancora attiva.

Il ricorrente ribadiva inoltre di aver consegnato all'impresa tutti i documenti in suo possesso, tra cui la scheda con i dettagli tecnici del mezzo garantito oggetto di furto, il telaio e il numero delle chiavi nonché la fattura del tagliando con voce di sostituzione del *trasponder* di avviamento ancora in garanzia. E concludeva asserendo che "le perizie e gli studi condotti consentono di constatare in maniera pacifica che, la moto necessita indispensabilmente del *trasponder*, senza il quale è impossibile poter procedere all'accensione del veicolo", per cui "risulta ingiustificato e privo di fondamento la mancata corresponsione dell'indennizzo da parte dell'assicurazione".



Con le controrepliche, l'impresa precisava che "l'assicurato risulta essere stato l'unico proprietario del motociclo" e che "le condizioni di polizza prevedono l'invio di tutte le chiavi e dispositivi di avviamento del veicolo, a prescindere dall'originalità o meno e del relativo utilizzo". Inoltre, l'impresa chiariva di aver "già soprasceduto al mancato invio del certificato di chiusa istruttoria penale rilasciato dalla Procura, seppur previsto dalle Condizioni di polizza", non ritenendo, tuttavia, "superabile la mancata presentazione dell'ulteriore chiave del motociclo per procedere all'indennizzo."

In conclusione, il ricorrente chiedeva il "risarcimento danni per il valore del mezzo assicurato, al momento della stipula la polizza assicurativa era opzionata per importo pari ad euro 22.000,00, in ogni caso si richiede il rimborso del mezzo al valore di mercato al netto della franchigia contrattuale, oltre spese legali come per legge". E nelle repliche aggiungeva che "le perizie e gli studi condotti consentono di constatare in maniera pacifica che, la moto necessita indispensabilmente del trasponder, senza il quale è impossibile poter procedere all'accensione del veicolo. Per tale motivo risulta ingiustificato e privo di fondamento la mancata corresponsione dell'indennizzo da parte dell'assicurazione."

L'impresa contestava la domanda in rito e nel merito.

DIRITTO

In via pregiudiziale si deve esaminare l'eccezione dell'impresa che ha dedotto che "nel modulo di ricorso veniva indicato erroneamente che il reclamo era stato presentato in data 22/12/25, giorno in cui perveniva esclusivamente l'invito alla negoziazione assistita", specificando che "l'unico reclamo ricevuto perveniva in data 9/2/26, gestito e riscontrato".

Rispetto a tale obiezione, il ricorrente ha chiarito che nel modulo di ricorso all'Arbitro Assicurativo è stato "erroneamente edotto che il reclamo a *omissis* fosse stato presentato in data 22.12.25, con la proposta di negoziazione assistita", ma che "in data 09.02.26 veniva formalizzato il reclamo a *omissis* e contestualmente si allegava lo stesso ai fini del ricorso (cfr. reclamo *omissis* già in atti), depositando contestualmente il diniego ricevuto in data 26.02.26 da *omissis*, che rispondeva al reclamo ribadendo l'impossibilità per la stessa di provvedere all'indennizzo".

Il ricorrente ha, dunque, riconosciuto di aver erroneamente indicato che l'invito del 22 dicembre 2025 alla stipulazione di una negoziazione assistita potesse considerarsi reclamo ai fini della proposizione del presente ricorso, così confermando di aver formalizzato il reclamo all'impresa solo in data 9 febbraio 2026, ossia successivamente alla presentazione del ricorso (2 febbraio 2026).

Osserva il Collegio che, ai sensi dell'art. 8, comma 1 del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, "Decreto"), "La presentazione del ricorso, a pena di inammissibilità, è preceduta dalla presentazione di un reclamo all'impresa o all'intermediario che si pronunciano entro il termine previsto dalle disposizioni in materia di reclami emanate in attuazione dell'articolo 7 del codice delle assicurazioni con regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008" e che, per reclamo, s'intende "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" (art. 1, comma 1, lett. i del Decreto).

Nella concreta fattispecie, la comunicazione del 22 dicembre 2025 è un sintetico invito a stipulare una negoziazione assistita, non riscontrato dall'impresa e i cui contenuti non rispecchiano i requisiti di cui all'art. 1, comma 1, lett. i del Decreto e, del resto, lo stesso ricorrente ha precisato che l'atto avente i requisiti del reclamo è stato formalizzato solo in data 9 febbraio 2026.

Risulta, pertanto, evidente che il reclamo è stato presentato dal ricorrente all'impresa successivamente al ricorso all'Arbitro e ciò in violazione dell'art. 8, comma 1 del Decreto che prescrive che la presentazione del ricorso deve essere preceduta dalla presentazione di un reclamo all'impresa, a pena di inammissibilità.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

Per la Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA