



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 FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI

Riunione del 09/07/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo presentato in data 29 gennaio 2026 (e reclamo presentato in data 19 dicembre 2025), il ricorrente esponeva che, in data 19 agosto 2025, all'atto di ritirare la propria auto, in sosta in un parcheggio, rinveniva sulla stessa danni compatibili con l'urto di un altro veicolo e che un testimone era in grado di riferire la dinamica del sinistro, avendo fornito indicazioni utili a identificare il responsabile. Detto testimone aveva altresì informato il ricorrente di aver attivato la Polizia Locale che, giunta sul luogo quando il responsabile si era già allontanato, avrebbe accertato l'accaduto e i danni arrecati all'automobile. Pertanto, il ricorrente rivolgeva richiesta risarcitoria all'impresa, con la quale aveva sottoscritto una polizza R.C. Auto, e l'impresa il 6 novembre 2025 negava l'indennizzo, motivandolo con l'incompatibilità e l'incoerenza della dinamica del sinistro



rispetto al danno allegato e richiamando a supporto una perizia tecnica e le dichiarazioni del ritenuto responsabile.

In data 19 dicembre 2025, il ricorrente presentava richiesta di riesame, evidenziando l'esistenza di plurimi elementi contrari alla ricostruzione fornita dall'impresa, la quale, tuttavia, confermava la precedente posizione e non forniva risposta in ordine alla richiesta di accesso alla perizia e agli atti istruttori. Sotto quest'ultimo profilo, l'attore lamentava la violazione dei principi di correttezza, collaborazione e trasparenza.

Ciò premesso, il ricorrente contestava il diniego opposto dall'impresa per essere lo stesso non adeguatamente motivato e fondato sulle sole dichiarazioni della controparte, portatrice di uno specifico interesse, deducendo la violazione degli obblighi di motivazione chiara, completa e comprensibile, dettati dall'IVASS, nonché del diritto dell'assicurato ad una valutazione imparziale e completa della pratica. Secondo il ricorrente, l'impresa non avrebbe tenuto in debita considerazione le dichiarazioni testimoniali del terzo presente sul luogo del sinistro, la constatazione d'incidente, l'intervento delle Autorità, la documentazione fotografica e tecnica prodotta.

Con le controdeduzioni, l'impresa eccepiva l'assenza di un preventivo reclamo, ritenendo che la comunicazione allegata come tale fosse una mera richiesta di riesame della pratica, non riscontrata dall'Ufficio Reclami. Nel merito, affermava che a sostegno dell'opposto diniego vi era una perizia di parte, dalla quale sarebbe risultata l'incompatibilità morfologica dei danni registrati sul veicolo del ricorrente con l'urto dell'auto del ritenuto responsabile. Sosteneva altresì la legittimità del predetto diniego, opposto nel rispetto della normativa in materia di R.C. Auto e dei prescritti obblighi motivazionali. Da ultimo, in ordine alla richiesta di accesso agli atti, ne giustificava il mancato riscontro per non avere il ricorrente rispettato le formalità previste dall'art. 146 CAP.

Con le repliche, il ricorrente sosteneva che la comunicazione qualificata come reclamo fosse tale sotto il profilo sostanziale e che l'eccezione sollevata dalla convenuta avesse un contenuto meramente formale, non collimando, quindi, con il principio di effettività della tutela che governa il procedimento dinanzi all'Arbitro Assicurativo. Il ricorrente riteneva del medesimo tenore il rilievo in ordine alla richiesta di accesso alla perizia, atteso che il suo legale aveva inviato a mezzo posta elettronica certificata la citata richiesta e aveva individuato in modo puntuale il documento da ostendere. Al riguardo, affermava che, anche a voler ritenere legittima tale condotta, questa assumeva, tuttavia, connotati negativi nella sede odierna perché sulla non ostesa perizia si fondavano le difese della convenuta. Secondo il ricorrente, la mancata produzione dell'atto importava una violazione del contraddittorio, con conseguente sua inutilizzabilità ai fini della decisione ed evidenziava di aver prodotto tutto quanto utile a dimostrare la fondatezza delle proprie pretese, laddove l'impresa si era limitata a mere affermazioni, non assolvendo, in tal guisa, il proprio *onus probandi*.

Con le controrepliche, l'impresa ribadiva quanto già dedotto e produceva la perizia tecnica posta a fondamento del diniego opposto alla richiesta risarcitoria del ricorrente, precisando che all'Ufficio Reclami della stessa non erano giunte da parte del ricorrente manifestazioni di insoddisfazione. Infine, chiariva che la richiesta di accesso agli atti non presentava gli



elementi prescritti dall'art. 4, commi 4 e 5, D.M., 29 ottobre 2008, n. 191 e, per questo, non veniva opportunamente gestita ed evasa.

In conclusione, il ricorrente chiedeva *“che l'Arbitro voglia accertare l'illegittimità del diniego di risarcimento opposto da [impresa], dichiarare la violazione degli obblighi di corretta istruttoria e motivazione, riconoscere il diritto del ricorrente al risarcimento del danno (quantificato in euro 1500,00 circa), ovvero ordinare alla [impresa] il riesame della pratica con istruttoria completa e motivata ed in mancanza di circostanze obbiettive e comprovabili risarcire il danneggiato”*.

L'impresa chiedeva che il ricorso fosse dichiarato inammissibile per difetto di preventivo reclamo, ai sensi dell'art. 9, comma 1, lett. a, del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, il “Decreto”).

DIRITTO

In relazione all'eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dall'impresa, in quanto non sarebbe stato preceduto da un valido reclamo, occorre ricordare che, ai sensi dell'art. 8, comma 1, 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 l'art. 1, comma 1, Decreto così recita: *“Ai fini del presente Regolamento si intende per (...) i): “reclamo: 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”*. Per altro verso, l'art. 1, comma 1 del Regolamento ISVAP del 19 maggio 2008, n. 24, prevede che *“Ai fini del presente Regolamento si intende per: [...] t bis) ‘reclamo’: una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”*.

Nel caso di specie, la comunicazione inviata dal ricorrente all'impresa contiene una dichiarazione di insoddisfazione rispetto al comportamento dell'impresa, volta ad ottenere un riesame della posizione e dunque è idonea, per forma, contenuto e finalità, ad essere considerata, secondo la definizione contenuta nell'art. 1, comma 1, Decreto, come un valido reclamo ai fini dell'ammissibilità del ricorso.

Il Collegio non ritiene pertanto fondata l'eccezione preliminare sollevata dall'impresa.

Venendo al merito del ricorso, la controversia sottoposta alla cognizione del Collegio riguarda la sussistenza del diritto del ricorrente ad essere indennizzato dalla propria impresa di assicurazione per i danni subiti dal proprio veicolo che, mentre si trovava all'interno di un parcheggio, avrebbe ricevuto un urto da parte di un veicolo che subito dopo si sarebbe allontanato. In particolare, il ricorrente, che non era presente sul luogo del sinistro, sostiene di aver dimostrato l'*an* e il *quantum* della pretesa, attraverso la produzione di una testimonianza scritta di un soggetto che ha riferito di aver assistito all'urto di un'auto e di cui



ha fornito la targa; il verbale delle Autorità giunte sul luogo del sinistro chiamate dallo stesso testimone; le foto del danno e del preventivo di riparazione. L'impresa ha contestato la dinamica del sinistro, deducendo che il danno riportato dall'auto del ricorrente non è morfologicamente compatibile con le caratteristiche del veicolo del ritenuto responsabile, come risultante da una perizia disposta dalla stessa resistente e prodotta in sede di controrepliche. Inoltre, ha prodotto la dichiarazione del soggetto indicato come responsabile dal ricorrente, il quale sostiene di non aver cagionato il danno e che al momento del sinistro si trovava presumibilmente presso la propria abitazione.

Tanto premesso in fatto, occorre ricordare che, ai sensi dell'art. 2697 cod. civ., la parte che vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento e che, essendo controverso tra le parti l'accadimento del sinistro e la compatibilità dei danni denunciati, la Corte di Cassazione ha recentemente affermato che *"in materia di responsabilità da sinistri derivanti dalla circolazione stradale, per consolidata giurisprudenza (cfr., ad es., Cass. n. 4954/2007), il danneggiato ha l'onere di provare il fatto storico della circolazione, l'evento di danno e l'imputabilità soggettiva (per la colpa) ed oggettiva (per il nesso causale, che include la dinamica dell'incidente e la compatibilità delle lesioni)"* (Cass. civ., sez. III, 25 luglio 2025, n. 21350). Anche la giurisprudenza di merito ha precisato che è *"onere della parte che agisce in giudizio per ottenere il risarcimento del danno subito dimostrare l'esistenza del fatto storico del sinistro"* (App. Bari, sez. III, 24 febbraio 2025, n. 244) e che devono essere forniti *"elementi di prova sufficientemente idonei, precisi e concordanti sulla base dei quali ritenere provati la dinamica del sinistro e il nesso di causalità tra l'evento e i danni patiti dall'attore oltre che il coinvolgimento del veicolo"* (Trib. Torre Annunziata, sez. I, 25 agosto 2025, n. 1946).

Per quanto riguarda la prova testimoniale, se è consolidato il principio generale secondo cui la valutazione della deposizione e del suo contenuto è rimessa al prudente apprezzamento del giudice di merito (Cass. civ., sez. II, 19 aprile 2023, n. 10506), rispetto alle dichiarazioni scritte provenienti da terzi estranei alla lite, la Corte di Cassazione ha affermato che *"non possono esplicitare efficacia probatoria nel giudizio se non siano convalidate attraverso la testimonianza ammessa e assunta nei modi di legge ma possono unicamente assumere valore d'indizio"* (Cass. civ., sez. II, 22 febbraio 2018, n. 4310; anche la giurisprudenza di merito ha precisato che tali dichiarazioni *"non hanno efficacia probatoria nel giudizio se non sono convalidate con apposita testimonianza"* e possono assumere valore meramente indiziario: Trib. Vicenza, sez. II, 12 gennaio 2023, n. 73). Inoltre, e in mancanza di precedenti AAS sul tema, si rileva che l'ammissibilità di dichiarazioni testimoniali scritte è stata esclusa dalla giurisprudenza dell'ABF, che ha stabilito che: *"va rammentata l'inammissibilità di una testimonianza scritta nel procedimento innanzi all'ABF: secondo Collegio di Bari, decisione n. 11909/2021, «invero, non può essere presa in considerazione in alcun modo la dichiarazione del soggetto terzo, il quale avrebbe assistito personalmente alla consegna della quietanza presso la filiale della banca resistente il giorno 4.7.2019. La c.d. testimonianza scritta, infatti, è ammessa nel processo civile - ex art. 257-bis c.p.c. ed ex art. 103-bis, disp. att. c.p.c. - a condizione che vi sia l'accordo tra le parti e subordinatamente al rispetto di uno specifico modello procedimentale, condizioni che nella fattispecie de qua non sussistono; in ogni caso, proprio alla luce delle specificità del modello procedimentale*



delineato nelle disposizioni normative citate, va ritenuto che la c.d. testimonianza scritta non possa trovare ingresso, in linea generale, nel procedimento dinanzi all'ABF»(Collegio ABF di Roma, decisione del 19 febbraio 2025 n. 1872).

Premesso dunque che la testimonianza scritta può assumere, al più, valore indiziario, nel caso di specie, l'impresa ha contestato detta testimonianza, producendo la dichiarazione del proprietario del veicolo che, secondo il ricorrente avrebbe procurato il danno, il quale nega la circostanza, nonché una perizia di riscontro che esclude la compatibilità del danno con quanto denunciato. Peraltro, la testimonianza scritta non contiene una dettagliata ricostruzione del sinistro, limitandosi a riferire genericamente di *“aver assistito, in data 19/08/2025, all'urto”*, senza alcuna indicazione delle modalità in cui sarebbe avvenuto.

Per le suesposte ragioni, non ritiene il Collegio di poter attribuire valore probatorio alla testimonianza scritta prodotta dal ricorrente, dovendo essere ricordato il principio giurisprudenziale secondo cui *“Non è configurabile la prova del fatto quando l'unica testimonianza resa presenti incongruenze interne, elementi incompatibili con la ricostruzione dedotta, incertezze sull'individuazione del mezzo investitore e sia priva di riscontri oggettivi, anche documentali. L'assenza di indizi gravi, precisi e concordanti in ordine al coinvolgimento del veicolo indicato e alla dinamica dedotta impone la conferma della decisione di rigetto della domanda per difetto di prova”* (Trib. Torre Annunziata n. 1946/2025, già citata). Sempre sull'argomento, i giudici di legittimità sono concordi nell'affermare che *“la (...) valutazione sull'attendibilità del teste (...) afferisce alla veridicità della deposizione che il giudice deve discrezionalmente valutare alla stregua di elementi di natura oggettiva (la precisione e completezza della dichiarazione, le possibili contraddizioni, ecc.) e di carattere soggettivo (la credibilità della dichiarazione in relazione alle qualità personali, ai rapporti con le parti ed anche all'eventuale interesse ad un determinato esito della lite), con la precisazione che anche uno solo degli elementi di carattere soggettivo, se ritenuto di particolare rilevanza, può essere sufficiente a motivare una valutazione di inattendibilità (Cass. n. 21239/2019)”* (v. Cass. civ., sez. lav., 9 settembre 2024, n. 24158).

Quanto al verbale redatto dalla Polizia locale, si constata che in esso si dà atto unicamente di aver rinvenuto *in loco* un testimone che dichiarava di aver assistito, durante una manovra di parcheggio, al danneggiamento della fiancata sinistra del veicolo. Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 2700 cod. civ. *“l'atto pubblico fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza del documento dal pubblico ufficiale che lo ha formato, nonché delle dichiarazioni delle parti e degli altri fatti che il pubblico ufficiale attesta avvenuti in sua presenza o da lui compiuti”* e che la giurisprudenza ha chiarito che *“le altre circostanze di fatto che egli segnali di avere accertato nel corso dell'indagine, per averle apprese da terzi o in seguito ad altri accertamenti, il verbale, per la sua natura di atto pubblico, ha pur sempre un'attendibilità intrinseca che può essere infirmata solo da una specifica prova contraria”* (Cass. civ., sez. III, ord. 17 aprile 2024, n. 10376).

Pertanto, l'efficacia di piena prova del verbale delle Autorità riguarda la sola provenienza dell'atto e del narrato avvenuto in presenza del pubblico ufficiale redigente, ma non certo la veridicità di quanto riferito dal testimone.



Quanto al preventivo e alla documentazione fotografica prodotti dal ricorrente, non possono assumere valore probatorio perché la dinamica del sinistro, per le ragioni sopra esposte, non può ritenersi dimostrata ed inoltre l'impresa, con una propria perizia, ha sostenuto l'incompatibilità dei danni rispetto all'incidente. E nessun valore probatorio può essere neanche attribuito al modello CAI prodotto dal ricorrente in quanto reca la firma solo di quest'ultimo.

Il Collegio ritiene pertanto che la parte ricorrente non abbia assolto l'onere probatorio cui è tenuta per legge, per cui il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Il Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA