



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA

Presidente

GIOVANNI STELLA

Membro scelto dall'IVASS

EMILIO BARUCCI

Membro scelto dall'IVASS

ILARIA RIVA

Componente designata dagli intermediari assicurativi

FRANCESCO ZAMPINO

Componente designato dai clienti consumatori

Relatore FRANCESCO ZAMPINO

Riunione del 25/06/2026

FATTO

Con ricorso del 15 febbraio 2026 (reclamo del 19 dicembre 2025), Il ricorrente deduce che, in data 9 dicembre 2025, si è verificato un sinistro stradale che ha coinvolto l'automobile di sua proprietà, targata FL****D, urtata da un altro veicolo, targato FR****Z.

Il ricorrente, nella esposizione dei fatti, dichiara che, nel corso di una manovra in un'area privata di parcheggio, la propria autovettura, proveniente da sinistra rispetto al senso di marcia del veicolo di controparte, veniva urtata da quest'ultimo, proveniente "da destra".

Nell'immediatezza del sinistro, le parti procedevano alla compilazione del modulo di constatazione amichevole, ma, secondo la dichiarazione del ricorrente, il modulo redatto era incompleto. In particolare, pur emergendo che il veicolo di controparte proveniva da destra e che nell'area di manovra vi era assenza di segnaletica, non era stata riportata la circostanza, ritenuta rilevante dal ricorrente, secondo cui il veicolo di controparte si era immesso nell'area di parcheggio in modo irregolare, transitando su una zona interdetta alla circolazione - nello specifico, attraversando un marciapiede e due stalli di sosta.



Secondo quanto dedotto dal ricorrente, tale circostanza non era stata originariamente indicata nel modulo CAI, in quanto rilevata solo in un momento successivo, a seguito di un sopralluogo effettuato presso il luogo del sinistro. All'esito di tale verifica, il ricorrente riferisce di aver acquisito la mappa catastale dell'area interessata, dalla quale emergeva che l'accesso all'area di parcheggio, dalla quale proveniva la controparte, era avvenuto in maniera impropria, trattandosi di un ingresso interdetto alla circolazione, delimitato dalla presenza di un basso marciapiede non superabile in condizioni ordinarie.

Il ricorrente lamenta, quindi, il mancato riesame del sinistro da parte dell'intermediario convenuto - incaricato della gestione per conto dell'impresa di assicurazione - nonostante la documentazione integrativa prodotta, dalla quale emergerebbe una diversa ricostruzione del sinistro e, conseguentemente, un differente riparto di responsabilità tra i conducenti rispetto a quello originariamente desunto dalle dichiarazioni rese nel modulo CAI.

Per la vicenda, il ricorrente deduce di aver formulato reclamo all'intermediario il 19 dicembre 2025.

Lo stesso chiede la rivalutazione del sinistro alla luce della documentazione prodotta, con conseguente rideterminazione della propria quota di responsabilità nella causazione dello stesso, chiedendo altresì l'esclusiva responsabilità della controparte.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario, costituitosi, eccepisce preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per mancata presentazione di un preventivo reclamo, oltre alla propria carenza di legittimazione passiva per la controversia in esame.

In fatto, deduce che il veicolo del ricorrente era rimasto coinvolto in un sinistro stradale in data 9 dicembre 2025, a seguito del quale l'assicurato si era rivolto alla propria compagnia, formulando domanda risarcitoria ai sensi dell'art. 149 CAP.

L'intermediario convenuto, in qualità di soggetto cui era stata demandata la gestione del sinistro per conto dell'impresa preponente, comunicava al ricorrente il diniego di indennizzo, in quanto dalla ricostruzione della dinamica dell'evento e dalle dichiarazioni presenti nel modulo CAI a doppia sottoscrizione emergeva che il sinistro si era verificato perché il ricorrente, all'interno di un'area privata di parcheggio, urtava il veicolo di controparte proveniente da destra, senza concedere la dovuta precedenza.

Secondo quanto rappresentato dall'intermediario, le successive allegazioni del ricorrente, relative al presunto attraversamento del marciapiede e degli stalli di sosta da parte del veicolo proveniente da destra, erano prive di adeguato riscontro probatorio e, peraltro, in contrasto con le dichiarazioni rese dai conducenti nel modulo CAI, compilato e sottoscritto nell'immediatezza del sinistro.

Parte resistente precisa, inoltre, che il ricorrente non aveva formulato nel ricorso alcuna domanda di risarcimento danni, comunque non quantificati, limitandosi a chiedere il solo riesame della posizione in relazione alla dinamica del sinistro e al riparto di responsabilità tra i conducenti.

L'intermediario chiede in via principale che il ricorso sia dichiarato inammissibile per carenza del preventivo reclamo 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”), e che sia altresì dichiarata la propria carenza di legittimazione passiva nel procedimento. In subordine, il rigetto del ricorso perché infondato.

DIRITTO

La controversia sottoposta all’attenzione del Collegio concerne la pretesa del ricorrente di ottenere la rivalutazione del sinistro alla luce della nuova documentazione prodotta, in quanto a suo avviso emergerebbe una esclusiva responsabilità della controparte.

Sull’eccezione formulata dall’intermediario di inammissibilità del ricorso per difetto del requisito del preventivo reclamo ex art. 8, comma 1, del Decreto, in ordine alla qualificazione giuridico-procedimentale della comunicazione del 19 dicembre 2025 qualificata dal ricorrente quale “reclamo”, il Collegio rileva che l’art.1, comma 1, lett. i), del Decreto, qualifica come 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”*. Il reclamo, pertanto, deve essere individuato quale atto scritto, riferibile ad un cliente chiaramente identificabile. Non è richiesto l’utilizzo di formule sacramentali o di modelli imposti dalla legge, purché risulti espressamente e con chiarezza la contestazione mossa.

Anche i precedenti dell’Arbitro Bancario Finanziario (di seguito, “ABF”) concordano sul punto (cfr. Collegio ABF di Milano, decisione n. 8415/2025, Collegio ABF di Roma, decisione n. 1272/2016).

Pertanto, configura reclamo ogni atto con cui un cliente chiaramente identificato contesta in forma scritta un comportamento, anche omissivo. Non deve essere inteso in senso eccessivamente formale. Anche lo scambio di *e-mail* tra il ricorrente e un’agenzia/impresa, pur non recando una formale contestazione o diffida, è valido a manifestare una doglianza del cliente rispetto all’attività svolta dall’impresa.

Il Collegio evidenzia, nel caso che ci occupa, che, dalla documentazione in atti - sebbene la comunicazione del ricorrente datata 19 dicembre 2025 non rechi l’indicazione “reclamo” - si evince ulteriore corrispondenza intercorsa tra le parti in data anteriore al “reclamo” del 19 dicembre 2025, e, in particolare, vi è una prima richiesta di risarcimento trasmessa dal ricorrente in data 9 dicembre (tuttavia non presente in atti), ed il conseguente diniego dell’intermediario datato 19 dicembre 2025, che richiama la suddetta richiesta del 9 dicembre 2025. Risulta evidente al Collegio che le varie comunicazioni inviate dal ricorrente all’intermediario, pur non recando una formale contestazione o diffida, valgono sicuramente a manifestare una doglianza del ricorrente rispetto all’attività svolta dall’intermediario.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio rigetta l’eccezione mossa dall’intermediario di inammissibilità del ricorso per difetto del requisito del preventivo reclamo.

In merito alla successiva eccezione di inammissibilità del ricorso per difetto di legittimazione passiva dell’intermediario, il Collegio osserva quanto segue.



L'intermediario deduce di non essere impresa di assicurazione e di avere agito in fase stragiudiziale esclusivamente in veste di soggetto incaricato dall'impresa della gestione del sinistro.

L'intermediario convenuto opera, infatti, quale agente regolarmente iscritto nella sezione A del Registro Unico degli Intermediari (di seguito, "RUI"), ricondotto nella categoria delle c.d. MGA (*Managing General Agents*), ossia intermediari che, pur rientrando nel perimetro ordinario della distribuzione e non costituendo una categoria autonoma sul piano normativo, operano sulla base di mandati conferiti dalle imprese con un complesso di funzioni potenzialmente più ampio rispetto alla mera distribuzione, potendo estendersi anche ad attività a contenuto tecnico-operativo connesse al ciclo di vita del prodotto e, in alcuni casi, a segmenti della gestione operativa, quale la fase di gestione dei sinistri.

L'intermediario opera quale soggetto inserito nella rete distributiva dell'impresa e, da quanto dichiarato dallo stesso, era incaricato della gestione e liquidazione del sinistro per conto dell'impresa.

Per tale motivo, l'intermediario chiede venga accertato da questo Collegio il difetto di legittimazione passiva.

Il Collegio osserva che le doglianze del ricorrente attengono unicamente alla fase di gestione del sinistro, svolta dall'intermediario per conto dell'impresa, rispetto a cui il ricorrente chiede all'Arbitro di condannare parte convenuta, quale soggetto a tal fine preposto dall'impresa, alla rivalutazione del sinistro in proprio favore, alla luce della documentazione integrativa prodotta.

Il Collegio rileva che il Decreto AAS ricomprende tra le controversie devolute all'Arbitro anche quelle aventi ad oggetto l'inosservanza delle regole di comportamento inerenti all'attività di distribuzione assicurativa: *"Sono rimesse alla cognizione dell'arbitro assicurativo le controversie derivanti da un contratto di assicurazione, aventi le caratteristiche di cui al comma 3, e come oggetto l'accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi o l'inosservanza delle regole di comportamento previste dal Titolo IX, Capo II, sezione IV, Capi III, III-bis e III-ter del codice delle assicurazioni inerenti all'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa"* (art. 3, comma 1, Decreto).

Al fine di meglio perimetrare la nozione di *"attività di distribuzione assicurativa"*, si richiama quanto espressamente previsto dal CAP, che nel fornire tale definizione precisa che *"Le attività di distribuzione assicurativa consistono nel fornire consulenza (...) in materia di contratti di assicurazione, proporre contratti di assicurazione o compiere altri atti preparatori relativi alla loro conclusione, concludere tali contratti ovvero collaborare, segnatamente in caso di sinistri, alla loro gestione ed esecuzione, inclusa la fornitura di informazioni relativamente ad uno o più contratti di assicurazione sulla base di criteri scelti dal cliente tramite un sito internet o altri mezzi e la predisposizione di una classifica di prodotti assicurativi, compreso il confronto tra prezzi e tra prodotti o lo sconto sul premio di un contratto di assicurazione, se il cliente è in grado di stipulare direttamente o indirettamente un contratto di assicurazione tramite un sito internet o altri mezzi"* (art. 106, comma 1) .



Ciò posto, si rileva che l'intermediario, come dallo stesso dichiarato nelle controdeduzioni, ha agito quale incaricato dall'impresa assicurativa alla gestione del sinistro, in forza di specifico mandato, ed è in esecuzione di tale mandato che l'intermediario, dunque, ha effettuato le valutazioni inerenti alla dinamica del sinistro e al riparto di responsabilità tra i conducenti, oggetto del presente ricorso e della domanda di rivalutazione formulata dal ricorrente.

In forza di detto mandato, pertanto, l'intermediario rigettava la richiesta di rivalutazione del sinistro a seguito di produzione di documentazione planimetrica e fotografica da parte del ricorrente, reputando il modulo CAI valido e facente piena prova sulla dinamica dei fatti, dato che era stato sottoscritto da entrambe le parti.

Pertanto, il Collegio rigetta la richiesta di inammissibilità del ricorso per difetto di legittimazione passiva.

Nel merito, si evidenzia che dalla documentazione prodotta dal ricorrente non è possibile accertare il dedotto attraversamento del marciapiede e degli stalli di sosta da parte dell'altro veicolo coinvolto nel sinistro, tale da determinare una diversa responsabilità nella causazione del sinistro, in considerazione del fatto che nel modulo CAI la dinamica del sinistro era sufficientemente descritta ed accettata da entrambe le parti.

Come noto, il modulo CAI sottoscritto congiuntamente da entrambi i conducenti coinvolti nel sinistro, genera una presunzione *iuris tantum* in ordine alla veridicità delle circostanze, della dinamica e delle conseguenze del sinistro in esse rappresentate, valevole fino a prova contraria (Cass. Civ., sez. III, 28 agosto 2025 n. 24054).

Ad avviso di questo Collegio, la documentazione prodotta da controparte non è sufficiente ad assumere il valore di "prova contraria" rispetto al modulo CAI né a superare la ricostruzione originaria del sinistro, in quanto non è possibile evincere dalla planimetria allegata dal ricorrente una diversa dinamica.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA