



IL COLLEGIO

composto da:

GIOVANNI STELLA	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 NICOLA SOLDATI

Riunione del 16/07/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 28 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 30 luglio 2025), il ricorrente rappresentava che il proprio veicolo, assicurato con l'impresa resistente, sarebbe stato oggetto di furto, ma che la compagnia avrebbe negato il risarcimento. Pertanto, chiedeva di essere indennizzato.

Il ricorrente rinviava, per la descrizione dei fatti, alla diffida presentata per il tramite del proprio legale all'impresa resistente. Dalla diffida allegata dal ricorrente, i fatti risulterebbero i seguenti.

Il ricorrente avrebbe denunciato il furto di un'autovettura coperta da polizza assicurativa per il rischio furto/incendio, aprendo il relativo sinistro presso la compagnia assicurativa. Nel corso della gestione del sinistro, il ricorrente avrebbe fornito un'integrazione alla denuncia, indicando una data di ultimo parcheggio/utilizzo del veicolo. Tale data sarebbe poi risultata non coincidente con quella emersa dagli accertamenti tecnici effettuati sulle chiavi del mezzo. Sulla base di tale discrasia temporale, la compagnia assicurativa avrebbe negato la liquidazione dell'indennizzo.



Successivamente, il ricorrente avrebbe rettificato la denuncia, indicando una data conforme alle risultanze tecniche rilevate dalla compagnia. Secondo quanto esposto nella diffida, l'errore iniziale sarebbe dipeso da confusione e turbamento conseguenti al furto, e non da intento fraudolento.

Nella diffida il ricorrente contestava, quindi, il diniego dell'assicurazione, sostenendo che la mera inesattezza iniziale, poi corretta, non sarebbe sufficiente a escludere il diritto all'indennizzo in assenza di prova di dolo o colpa grave dell'assicurato.

Parte ricorrente rappresentava, altresì, che sarebbe stato fatto reclamo all'impresa in data 30 luglio 2025, da questa riscontrato negativamente.

Il richiedente chiedeva, quindi, di condannare l'impresa alla liquidazione dell'indennizzo per il furto della vettura assicurata, quantificato in euro 18.600,00 detratti lo scoperto e la franchigia, oltre ad euro 255,00 a titolo di rimborso spese di perdita di possesso, oltre interessi e rivalutazione monetaria dalla data del sinistro al saldo effettivo.

Costituitasi ritualmente, l'impresa controdeduceva l'inammissibilità del ricorso ex art. 8, comma 1, Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, il "Decreto") per essere stato presentato senza la previa proposizione del reclamo. Specificamente, l'impresa deduceva che la comunicazione datata 30 luglio 2025 dovrebbe ritenersi una mera messa in mora, peraltro non indirizzata all'Ufficio reclami.

Parte resistente eccepiva altresì l'infondatezza della domanda per mancanza di prova, in quanto il ricorrente avrebbe omesso di produrre le Condizioni Generali di Assicurazione, asserendo che tale onere non potrebbe essere assolto neanche con il deposito delle memorie di replica, dal momento che il Decreto non contemplerebbe la possibilità di depositare detti documenti in occasione delle repliche.

Nel merito, l'impresa deduceva che il sinistro sarebbe stato respinto per carenza di prova del furto, nonché per assenza di corrispondenza tra quanto dichiarato dal ricorrente alle autorità e l'esame effettuato sulle chiavi della vettura. L'impresa rappresentava, in particolare, che l'assicurato avrebbe cambiato più volte versione sulla data del furto, recandosi reiteratamente presso l'Autorità e in ciascuna occasione rendendo versioni differenti e contrastanti.

La resistente rappresentava, dunque, che l'assicurato, nella prima denuncia, avrebbe riportato, quale data di verifica del sinistro, il 30 luglio 2025; tuttavia, dall'esame delle chiavi disposto dalla stessa compagnia, sarebbe emerso che il veicolo era stato messo in funzione per l'ultima volta quattro giorni prima dell'asserito ultimo utilizzo.

L'impresa, sempre nel merito, deduceva anche che il ricorrente non avrebbe offerto la prova che il furto sia avvenuto all'interno di box auto, non risultando sufficiente a tal fine la produzione della denuncia querela e della lettera di richiesta di risarcimento danni.

Alla luce di quanto sopra, l'impresa chiedeva il rigetto del ricorso in quanto infondato.

In sede di repliche il ricorrente deduceva preliminarmente che la comunicazione inviata alla compagnia in data primo dicembre 2025, prescindendo dal *nomen*, dovrebbe considerarsi quale reclamo. In particolare, rappresentava che la risposta dell'impresa, datata 12



dicembre 2025, proverebbe la ricezione e comprensione della lamentela contenuta nella comunicazione. Viceversa, ritenere che la nota in esame non possa definirsi reclamo, in quanto non indirizzata all'omonimo ufficio, costituirebbe un comportamento contrario a correttezza e buona fede.

Quanto alla mancata produzione delle Condizioni Generali di Assicurazione, il ricorrente deduceva di aver depositato sin dall'inizio il frontespizio della polizza, documento sufficiente a comprovare l'esistenza e l'operatività della garanzia azionata. Deduceva, dunque, che la pretesa di controparte di addossare al solo assicurato l'onere di produrre la documentazione contrattuale, comune a entrambe le parti, sarebbe ancora una volta contraria a buona fede.

Nel merito, il ricorrente riportava di aver sporto denuncia contro ignoti in data 30 luglio 2025. Deduceva, altresì, a seguito di diniego dell'impresa del 5 novembre 2025, di essersi attivato immediatamente per rettificare, il 13 novembre 2025, la precedente imprecisione, allineando la dichiarazione alla verità tecnica risultante dall'accertamento eseguito dall'impresa. Adduceva poi che l'impresa non avrebbe fornito alcuna prova dell'intento doloso o della colpa grave dell'assicurato, che, di converso, avrebbe sempre tenuto un comportamento collaborativo.

Parte ricorrente rappresentava, dunque, che, nonostante le asserzioni articolate nelle controdeduzioni, l'impresa non avrebbe sporto denuncia-querela nei confronti dell'assicurato per tentata frode o simulazione di reato; in tesi, tale circostanza indicherebbe che la stessa impresa non crederebbe alla sussistenza di un comportamento fraudolento, viceversa utilizzando tale argomento al solo fine di sottrarsi all'adempimento degli obblighi contrattuali.

Il ricorrente deduceva poi che, come risultante da tutte le denunce sporte, l'autovettura non sarebbe mai stata parcheggiata all'interno di un box, ma all'esterno, pertanto risultando inconferente la deduzione dell'impresa circa l'assenza di prove di forzatura.

In sede di controrepliche, l'impresa reiterava l'eccezione di inammissibilità del ricorso per assenza del reclamo, rilevando come, per stessa ammissione del ricorrente, tale comunicazione risulti essere un "*formale atto di costituzione in mora e diffida ad adempiere*", per l'effetto operando l'esclusione di cui all'art. 2, lett. t bis) Regolamento ISVAP n. 24/2008.

Reiterate le deduzioni già effettuate in fase di controdeduzioni, l'impresa chiedeva di stralciare dal fascicolo i documenti tardivamente depositati in sede di repliche, affermando che l'art. 10 del Decreto non prevederebbe, in tale fase, la possibilità di depositare ulteriore documentazione.

DIRITTO

La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio verte sulla richiesta di condanna dell'impresa alla liquidazione dell'indennizzo conseguente al furto di un'autovettura.

In via pregiudiziale il Collegio è chiamato a decidere sulla eccezione di inammissibilità sollevata da parte dell'impresa, la quale eccepisce preliminarmente l'inammissibilità del ricorso ex art. 8, co. 1, Decreto, per asserita carenza del preventivo reclamo. In particolare,



l'impresa deduce che la comunicazione a tal fine prodotta dal ricorrente integrerebbe piuttosto un *"formale atto di costituzione in mora e diffida ad adempiere"*.

Il ricorrente, da parte sua, con le repliche, nel confermare che la comunicazione sarebbe una costituzione in mora e diffida ad adempiere, deduce che comunque, pur non essendo intitolata *"reclamo"*, ne possiederebbe tutti i requisiti sostanziali, raggiungendo lo scopo sotteso alla normativa; adduce dunque che interpretare formalisticamente la comunicazione, anche con riguardo al mancato indirizzamento all'ufficio reclami, sarebbe comportamento contrario a correttezza e buona fede.

Nell'interpretare la normativa citata, il Collegio dell'AAS ritiene, conformemente ai propri precedenti (cfr. *Decisione AAS n. 383/2026*), che, ai fini dell'ammissibilità del ricorso, la previa presentazione del reclamo all'impresa assicurativa non richieda formule sacramentali né una specifica qualificazione formale dell'atto come *"reclamo"*: è sufficiente che la comunicazione scritta del cliente contenga una chiara manifestazione di insoddisfazione o doglianza relativa a un contratto, servizio assicurativo o comportamento dell'impresa, e ponga quest'ultima in condizione di conoscere le contestazioni e di replicare.

Ne consegue che l'eccezione pregiudiziale dell'impresa non può trovare accoglimento.

Passando al merito della controversia, il Collegio evidenzia come la controversia intercetti il tema dell'onere probatorio con riguardo alla verifica del sinistro e, specificamente, del furto di autovettura nel caso di operatività della garanzia furto/incendio.

Preliminarmente il Collegio rileva che la documentazione versata in atti dal ricorrente non risulta essere inammissibile poiché è stata prodotta al fine di puntualizzare la posizione della parte alla luce delle controdeduzioni.

Per quanto attiene alla prova del furto il Collegio rileva come il ricorrente, benché, abbia cambiato più volte versione sulla data del furto, recandosi presso l'Autorità per rendere dichiarazioni di volta in volta differenti, ma sempre a precisazione della precedente denuncia, abbia poi versato in atti documentazione idonea a provare il furto.

Infatti, oltre alla denuncia, il ricorrente ha versato in atti denuncia di perdita del possesso e ha consegnato all'impresa le due chiavi dell'autovettura, che all'esito della perizia dalla stessa effettuata risultano essere le uniche chiavi associate al veicolo; il Collegio ritiene, quindi, anche in assenza della produzione ad opera delle parti delle condizioni generali di contratto, di disporre di sufficienti elementi per potere esaminare nel merito il ricorso e ritenere provato l'evento furto oggetto di denuncia da parte del ricorrente.

Per quanto attiene alla quantificazione del danno, il ricorrente chiede il pagamento dell'indennizzo *"pari al valore commerciale del bene al momento del sinistro e comunque entro il limite del massimale di € 18.600,00, detratti lo scoperto e la franchigia come da condizioni contrattuali. A detto importo dovrà essere aggiunta la somma di € 255,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute dall'assicurato per l'autentica notarile e la trascrizione della perdita di possesso del veicolo rubato"*.



In conclusione, il Collegio ritiene che l'impresa sia tenuta a corrispondere all'assicurato l'importo previsto in polizza al netto dello scoperto e/o della franchigia, oltre interessi e rivalutazione monetaria dalla data del reclamo al saldo effettivo.

Non può, invece, essere accolta la domanda avente ad oggetto la restituzione della somma di euro 255,00 in considerazione del fatto che il ricorrente non ha fornito la prova della debenza di tale importo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'impresa corrisponda alla parte ricorrente l'indennizzo dovuto nei limiti delle condizioni contrattuali, oltre interessi e rivalutazione monetaria dal reclamo al soddisfo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'impresa corrisponda a IVASS la somma di euro 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di euro 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

Il Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA