



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro scelto dall'IVASS
MARIA ANNUNZIATA ASTONE	Membro scelto dall'IVASS
ROSARIA LIMONCIELLO	Componente designato dalle imprese di assicurazione
BARTOLOMEO FRANCESCO GRIPPO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore ROSARIA LIMONCIELLO

Riunione del 17/06/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 22 gennaio 2026 (e reclamo del 17 novembre 2025), il ricorrente, proprietario di un autoveicolo acquistato con un finanziamento in corso, riferisce di aver subito un primo furto del veicolo il 9 aprile 2025. A seguito del ritrovamento del mezzo, lo stesso veniva portato presso un'officina dove, il 15 aprile 2025, prima che la riparazione potesse avvenire, veniva nuovamente rubato.

Il ricorrente rappresenta che l'impresa negava l'indennizzo del furto totale sostenendo di non poter verificare se l'auto fosse chiusa e lamentando la mancanza della fattura di riparazione del primo danno e che era stato impossibile fornire tale fattura poiché l'auto era stata rubata prima ancora di essere riparata, lamentando, pertanto, di essere stato costretto a onorare il finanziamento in corso nonostante la perdita di possesso del veicolo.

Il ricorrente, in conclusione, contesta la condotta dell'impresa e chiede la liquidazione immediata della somma di euro 20.500,00 al soggetto finanziante per estinguere il debito, nonché il rimborso delle rate versate inutilmente dopo il furto.

Nelle controdeduzioni, l'impresa, dopo aver confermato di aver prestato la copertura assicurativa per furto, contesta in via preliminare l'inammissibilità del ricorso perché ritiene



che la comunicazione del 17 novembre 2025 del ricorrente non possa essere qualificata come reclamo.

Secondo l'impresa, un documento qualificabile come reclamo sarebbe stato inoltrato per la prima volta solo il 7 gennaio 2026 e il ricorso all'Arbitro sarebbe stato presentato il 22 gennaio 2026, senza attendere la risposta dell'impresa o la scadenza del termine di 45 giorni entro cui detta risposta sarebbe dovuta intervenire.

Nel merito, l'impresa deduce l'infondatezza della domanda del ricorrente, rappresentando che: rispetto al primo furto del 9 aprile 2025, nel quale il veicolo è stato poi ritrovato l'11 aprile 2025, il sinistro veniva chiuso per impossibilità di periziare il mezzo e quantificare i danni; rispetto al secondo furto, il sinistro veniva chiuso con diniego, poiché non vi era stata prova che al momento del furto il veicolo fosse chiuso e protetto. Peraltro, non sarebbe stata fornita fattura a riprova della riparazione dei sistemi di sicurezza, manomessi nel furto precedente.

Sul punto, l'impresa evidenzia che il ricorrente aveva affermato, in sede di ricorso, che il furto era avvenuto quando erano ancora presenti gli esiti dello scasso precedente e, quindi, il veicolo non era stato protetto.

L'impresa, infine, precisa che anche laddove dovesse essere ritenuta operante la garanzia, è previsto uno scoperto, da polizza, del 20% e con il minimo di euro 2.000.

L'impresa chiede, quindi, che il ricorso sia dichiarato, in via principale, inammissibile, e in via subordinata, nel merito, rigettato. In via ulteriormente subordinata, chiede che nel calcolo dell'indennizzo si tenga conto dello scoperto contrattualmente previsto.

Il ricorrente, in sede di repliche, contesta le eccezioni sollevate dall'impresa, evidenziando che la propria comunicazione del 17 novembre 2025 contiene un'articolata doglianza avverso il diniego dell'impresa, così come richiesto dalla normativa IVASS in materia, e che dall'invio di tale comunicazione alla presentazione del ricorso l'impresa è rimasta inerte.

Il ricorrente contesta, poi, le asserzioni dell'impresa in tema di onere della prova, richiamando anche giurisprudenza in tema, e ritiene contraria a buona fede l'asserzione dell'impresa secondo cui il veicolo al momento del secondo furto del 15 aprile 2025 non fosse regolarmente chiuso e protetto, essendo stato affidato a un'officina (presso la quale è avvenuto il secondo furto) per la riparazione, non avvenuta nel frattempo per il brevissimo lasso di tempo intercorso dal ricovero del veicolo al furto.

Il ricorrente, pertanto, stante la validità del previo reclamo proposto, chiede che venga accertata l'operatività della polizza e, di conseguenza, che l'impresa venga condannata al pagamento dell'importo di euro 20.500 in favore dell'istituto di credito, oltre interessi legali e/o moratori, onorari e spese del presente procedimento.

Con le repliche il ricorrente precisa come segue le proprie conclusioni: *"Alla luce di tutto quanto esposto, argomentato e documentato nel corso della procedura, il Sig. [ricorrente], ut supra rappresentato, difeso e domiciliato, insiste affinché il Sig. Arbitro Assicurativo adito voglia: - In via preliminare e di rito: rigettare le eccezioni avverse e dichiarare ammissibile il ricorso, in quanto validamente preceduto da idoneo e tempestivo reclamo rimasto senza riscontro nei termini di legge; - Nel merito: accertare e dichiarare l'infondatezza in fatto e in diritto delle motivazioni di reiezione addotte da [l'impresa], dichiarando per l'effetto la piena e totale operatività della garanzia Furto e Incendio di cui alla polizza in atti per il sinistro n. (omissis) (furto totale); - Per l'effetto: condannare [l'impresa] al pagamento del capitale assicurato contrattualmente dovuto, da determinarsi in Euro 20.500,00, da corrispondersi con vincolo a favore della finanziaria (omissis), oltre alla corresponsione degli interessi legali*



e/o moratori maturati dal di del dovuto saldo al concreto soddisfo, e degli onorari e spese della presente procedura ADR”.

Con le controrepliche, l'impresa contesta la ricostruzione del ricorrente evidenziando che lo stesso Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 non considera reclamo le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto e che la sola circostanza della confessione del ricorrente circa il fatto che il veicolo, al momento del furto, non fosse protetto, giustificherebbe l'inoperatività della polizza. Eccepisce, inoltre, la tardività del deposito di nuova documentazione, da parte del ricorrente, in sede di repliche, insistendo, quindi, per l'accoglimento delle conclusioni già rassegnate.

DIRITTO

Preliminarmente, questo Collegio deve affrontare l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'impresa, per mancata presentazione di un valido reclamo prima del ricorso all'Arbitro Assicurativo.

Ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. i), del D.M. 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito “Decreto”), per reclamo si 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”.*

Secondo l'orientamento espresso dall'Arbitro Assicurativo, ai fini dell'ammissibilità del ricorso, la previa presentazione del reclamo all'impresa di assicurazioni non richiede 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.

Al riguardo, il Collegio ha affermato che le disposizioni regolamentari *“non devono essere intese in senso eccessivamente formale, non essendo rilevante che la comunicazione sia qualificata come “diffida”, “sollecito di pagamento” o come “reclamo”, essendo sufficiente, perché sia soddisfatta la condizione di procedibilità, che il cliente sottoponga all'impresa la propria doglianza e che questa sia messa nelle condizioni di replicare alle contestazioni ricevute”* (Decisione AAS n. 383/2026).

Alla luce di quanto sopra riportato, questo Collegio ritiene che la comunicazione inviata dal ricorrente all'impresa in data 17 novembre 2025 costituisca un valido reclamo. Con essa, infatti, il ricorrente ha contestato in modo espresso la legittimità della chiusura del sinistro, ha censurato la motivazione addotta dall'impresa e ha richiesto la riapertura della pratica, nonché la liquidazione dell'indennizzo ritenuto dovuto. La comunicazione esponeva dunque compiutamente i fatti, le ragioni della doglianza e le pretese avanzate, consentendo all'impresa di comprendere l'oggetto della contestazione e di fornire un riscontro nel merito.

L'eccezione di inammissibilità deve, pertanto, essere respinta.

Altra questione preliminare si pone d'ufficio. Il ricorrente, con le repliche, formula delle conclusioni più articolate rispetto al ricorso introduttivo. Si pone, pertanto, il tema dell'ammissibilità di tali conclusioni.

Sulla questione si ricorda, in via generale, che la giurisprudenza di legittimità distingue tra *mutatio libelli*, che ricorre quando viene introdotta una pretesa obiettivamente diversa, tale da alterare il *thema decidendum*, ed *emendatio libelli*, che si realizza quando la domanda originaria è solo precisata o diversamente qualificata. In particolare, è stato affermato che si ha *mutatio libelli* quando si introduce *“un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima (...) di modo che si ponga al*



giudice un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia", mentre si ha emendatio "quando si incida sulla causa petendi, in modo che risulti modificata soltanto l'interpretazione o qualificazione giuridica del fatto costitutivo del diritto, oppure sul petitum, nel senso di ampliarlo o limitarlo per renderlo più idoneo al concreto ed effettivo soddisfacimento della pretesa fatta valere" (Cass. civ., sez. II, 2 agosto 2019, n. 20870). È stato, inoltre, precisato che la modifica della domanda è ammissibile purché resti "connessa alla vicenda sostanziale dedotta in giudizio e senza che per ciò solo si determini la compromissione delle potenzialità difensive della controparte ovvero l'allungamento dei tempi processuali" (Cass. civ., sez. I, 14 febbraio 2024, n. 4115).

In proposito, il Collegio ritiene che il ricorrente, in sede di memoria di replica, non abbia formulato domande nuove, eccezion fatta per la domanda di *"corresponsione degli interessi legali e/o moratori maturati dal dì del dovuto saldo al concreto soddisfo, e degli onorari e spese della presente procedura ADR"*, formulata, in maniera indeterminata, per la prima volta in sede di repliche. Pertanto, suddetta domanda risulta inammissibile.

L'impresa eccepisce, inoltre, l'inammissibilità della documentazione allegata per la prima volta nella medesima sede.

A tal proposito, si rappresenta che, invece, l'art. 10 del Decreto, che disciplina lo svolgimento del procedimento, non contiene alcuna disposizione in tema di ulteriori produzioni documentali, prevedendo solo che in queste sedi non possano essere proposte domande o eccezioni nuove.

L'eccezione è, pertanto, infondata.

L'impresa, infine, chiede che il ricorso venga respinto nel merito, in quanto il ricorrente da un lato non avrebbe dimostrato il furto totale, avendo depositato solo la denuncia-querela e, solo successivamente, il documento attestante la perdita di possesso, e, dall'altro, non avrebbe dimostrato che al momento del furto totale il veicolo era regolarmente chiuso e protetto.

Va ricordato che ai sensi dell'art. 2697 cod. civ., *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda"*.

Sul punto, la giurisprudenza di legittimità ha avuto modo di chiarire che *"In generale, nel contratto di assicurazione, poiché il fatto costitutivo del diritto dell'assicurato all'indennizzo consiste in un evento o sinistro verificatosi in dipendenza di un rischio assicurato e nell'ambito spaziale e temporale in cui la garanzia opera, è su di lui che incombe, ai sensi dell'art. 2697 c.c., l'onere di dimostrare che si è verificato un evento coperto dalla garanzia assicurativa e che esso ha causato il danno di cui si reclama il ristoro (Cass. Sez. 1 -, Ordinanza n. 15630 del 14/06/2018; Cass. Sez. 3, Ordinanza n. 30656 del 21/12/2017). Viceversa, la colpa grave dell'assicurato o del beneficiario che a norma dell'art. 1900 c.c., esclude la garanzia assicurativa si configura come un fatto che impedisce al fatto costitutivo (evento o sinistro) di operare secondo le previsioni della fattispecie legale e quindi deve essere dimostrata dall'assicuratore (Cass. Sez. 1, Sentenza n. 2005 del 08/04/1981 (Rv. 412715-01); Sez. 3, Sentenza n. 14597 del 12/07/2005; Cass. Sez. 3, Sentenza n. 14585 del 22/06/2007)"* (Cass. civ., sez. III, ord., 2 aprile 2021 n. 9205).

L'impresa ritiene che il ricorrente non abbia assolto il proprio onere probatorio, avendo prodotto solo la denuncia querela e la richiesta di risarcimento danni.



Il ricorrente, dal canto suo, in sede di repliche, evidenzia di aver fornito un solido quadro presuntivo e documentale.

In tema si richiama che, ai sensi dell'art. 2729 cod. civ., *“Le presunzioni non stabilite dalla legge sono lasciate alla prudenza del giudice, il quale non deve ammettere che presunzioni gravi, precise e concordanti.*

Le presunzioni non si possono ammettere nei casi in cui la legge esclude la prova per testimoni”.

Secondo il Tribunale di Parma (sez. II, 12 gennaio 2026 n. 37), chiamato a pronunciarsi sulla legittimità di un diniego di copertura di un furto d'auto, *“La prova dell'evento assicurato può essere evinta anche dall'apprezzamento combinato di plurimi fatti indizianti, che in una valutazione congiunta, possano essere reputati, per coerenza, logicità e concordanza, muniti dei requisiti di cui all'art. 2729 c.c. (Cass. 27/08/2025, n. 24030)”.*

La giurisprudenza di merito ha altresì chiarito che *“nell'ipotesi di furto di un'autovettura assicurata con garanzia furto, il proprietario-assicurato per ottenere l'indennizzo dovrà presentare all'assicurazione vari documenti, quali la denuncia di furto, l'estratto cronologico generale e il certificato di spossessamento da richiedere al P.R.A., la carta di circolazione o un suo duplicato, il certificato di proprietà, la fattura di acquisto quietanzata e/o documentazione attestante il pagamento (copia bonifico, assegno, ecc.), la serie completa delle chiavi (due, rilasciate dal venditore al momento della consegna), altrimenti si potrebbe ritenere che l'autovettura sia stata asportata con le chiavi inserite e, quindi, non contro la volontà del proprietario, ma con sua colpa grave, ex art. 1900 cod. civ.”* (Tribunale Napoli Nord, Sez. II, 09 gennaio 2025, n. 88).

Nel caso di specie, va evidenziato che, rispetto agli elementi valorizzati dal ricorrente, la documentazione in atti non si esaurisce nella sola denuncia di furto, ma comprende ulteriori circostanze convergenti. Risultano, infatti, documentati il precedente furto parziale e il successivo rinvenimento del veicolo, l'affidamento del mezzo a un'officina per la custodia e la riparazione, la consegna di tutti i mazzi di chiavi originali, la trascrizione della perdita di possesso presso il P.R.A. e la successiva circolazione del veicolo, desumibile dalla contestazione relativa a un pedaggio autostradale avvenuto dopo la sottrazione. Tali elementi, valutati complessivamente e non atomisticamente, costituiscono un quadro presuntivo grave, preciso e concordante, idoneo a corroborare la denuncia e a dimostrare tanto la preesistenza del veicolo quanto la sua definitiva sottrazione contro la volontà del proprietario.

Non assume, invece, rilievo dirimente di segno contrario la circostanza che il secondo furto sia intervenuto prima della riparazione dei danni conseguenti al primo evento, trattandosi di fatto compatibile con il ricovero del mezzo presso l'officina e con il limitato intervallo temporale trascorso.

Né l'impresa ha fornito elementi specifici dai quali desumere che, al momento del secondo furto, il veicolo fosse stato lasciato aperto o privo di protezione per fatto imputabile al ricorrente.

Il Collegio ritiene, pertanto, che quest'ultimo abbia assolto l'onere probatorio relativo al verificarsi del furto totale, mentre l'impresa non ha dimostrato il fatto impeditivo posto a fondamento del diniego.

Quanto alla richiesta che l'indennizzo sia corrisposto direttamente alla finanziaria, il Collegio osserva che essa non configura un'autonoma domanda proposta nell'interesse di un soggetto terzo, ma individua esclusivamente la modalità di pagamento auspicata dal ricorrente, in ragione del finanziamento ancora in corso. Dalla documentazione agli atti



risulta, peraltro, che l'istituto finanziatore ha dichiarato l'insussistenza di vincoli sull'indennizzo assicurativo a proprio favore. Ne consegue che il diritto all'indennizzo spetta alla parte ricorrente, quale assicurato e titolare dell'interesse protetto dal contratto, senza che possa essere disposto il pagamento diretto in favore della finanziaria.

La relativa quantificazione e liquidazione deve avvenire secondo le condizioni contrattuali, con applicazione dell'eventuale scoperto previsto dalla polizza.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei confronti dell'impresa e dispone che la stessa corrisponda alla parte ricorrente l'indennizzo contrattualmente dovuto a seguito del furto del veicolo, oltre interessi 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.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA