



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS	Membro scelto dall'IVASS
ROSARIA LIMONCIELLO	Componente designata dalle imprese di assicurazione
FRANCESCO ZAMPINO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore FRANCESCO ZAMPINO

Riunione del 02/07/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 09 Marzo 2026 (e reclamo del 10 Febbraio 2026), il ricorrente espone che in data 18 novembre 2025, parcheggiava il veicolo di sua proprietà su una pubblica via della sua città. Dopo pochi minuti di sosta, al suo ritorno, trovava il cristallo della portiera posteriore sinistra rotto.

Secondo il ricorrente le condizioni meteo nella sua città stavano peggiorando tanto che sarebbe stato diramato un allarme per un "vortice ciclonico" e, al fine di evitare ulteriori danni all'interno dell'autovettura per la pioggia oppure che la presenza di un cristallo rotto poteva esporre il veicolo a rischio di multe e/o di furto, contattava telefonicamente l'officina convenzionata di cui alla polizza, la quale tuttavia comunicava al ricorrente di non avere immediata disponibilità per la riparazione. Così il ricorrente decideva di recarsi d'urgenza presso un'autocarrozzeria di fiducia per la sostituzione del cristallo rotto, sostenendo una spesa di euro 462,62.

A seguito di presentazione di regolare denuncia, prosegue il ricorrente, l'impresa apriva il sinistro. Successivamente il ricorrente veniva informato che il danno non era indennizzabile in quanto la riparazione era stata eseguita presso un'officina non convenzionata.



Con *e-mail* del 10 gennaio 2026, il ricorrente contestava il motivo addotto dall'impresa, rilevando come la tempistica della sostituzione del cristallo da eseguire presso il centro convenzionato non si conciliava con l'urgenza improcrastinabile di impedire che il veicolo riportasse maggiori danni stante l'imminente peggioramento delle condizioni meteorologiche.

Tale richiesta, tuttavia, sarebbe rimasta priva di qualsiasi riscontro.

Il ricorrente chiede, quindi, la liquidazione dell'indennizzo corrispondente all'importo pagato pari ad euro 462,62, come attestato dalla fattura emessa dall'autofficina.

L'impresa nelle controdeduzioni evidenzia di aver aperto il sinistro su denuncia dell'assicurato il quale aveva allegato solamente la fattura di riparazione, mentre nessuna foto del cristallo danneggiato né ulteriori dettagli sulle modalità di accadimento del sinistro erano state prodotte.

In data 24 novembre 2025 l'impresa contestava il sinistro secondo quanto previsto dalle condizioni di polizza.

In data 10 febbraio 2026, il ricorrente presentava reclamo all'impresa insistendo per il rimborso della spesa sostenuta in ragione dell'urgenza della sostituzione del cristallo, stante le previsioni metereologiche avverse sulla città.

L'impresa confermava il diniego, secondo polizza, con lettera del 20 febbraio 2026.

L'impresa rileva quindi l'infondatezza del ricorso poiché la garanzia attivata in polizza prevede l'obbligo di utilizzare solo i centri cristalli convenzionati dell'impresa, mentre nessun indennizzo sarebbe previsto quando l'assicurato decida di rivolgersi a officine diverse da quelle convenzionate.

L'impresa specifica, inoltre, che, come previsto dai termini di polizza, l'unica eccezione all'utilizzo dei centri convenzionati, riguardi i sinistri avvenuti all'estero che richiedano una riparazione urgente. Peraltro, secondo l'impresa, non avrebbe valore l'articolo sul meteo allegato dal ricorrente in quanto mera notizia locale e non allerta meteo diramata dalla protezione civile, relativa peraltro a previsioni dal 26 al 30 novembre 2025, a fronte di un sinistro datato 18 novembre 2025.

L'impresa chiede, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

Nelle repliche il ricorrente, insistendo per l'accoglimento del ricorso, espone che l'unico aspetto in contestazione riguarderebbe la clausola contrattuale che impone all'assicurato l'obbligo di utilizzare esclusivamente i centri cristalli convenzionati, definita dal ricorrente vessatoria secondo il Codice del Consumo, non oggetto di trattativa individuale e contraria anche all'art. 2058 cod. civ. Il ricorrente insiste, pertanto, nell'accoglimento del ricorso.

Nelle controrepliche l'impresa evidenzia come il ricorrente avrebbe abbandonato le motivazioni circa l'urgenza dell'intervento a conferma dell'inconsistenza delle stesse, spostando l'attenzione sulla presunta vessatorietà della clausola de qua; l'impresa eccepisce che tale deduzione non debba essere valutata in quanto mai sollevata in precedenza.



In via subordinata, l'impresa evidenzia che la clausola sarebbe comunque valida in quanto relativa alla delimitazione del rischio e, quindi, all'oggetto del contratto.

L'impresa, pertanto, insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia sottoposta all'attenzione del Collegio concerne la pretesa del ricorrente di ottenere la liquidazione dell'indennizzo corrispondente all'importo pagato dall'assicurato pari ad euro 462,62 per la sostituzione del vetro della portiera della propria autovettura, come attestato dalla fattura emessa dall'autofficina.

L'impresa chiede il rigetto della domanda del ricorrente in quanto infondata. In particolare, poiché il ricorrente aveva sottoscritto una polizza che prevedeva l'obbligo di utilizzare solamente i centri cristalli convenzionati a fronte di una riduzione/sconto dell'importo pagato per detta copertura, nulla doveva essergli rimborsato poiché si era recato per la riparazione del cristallo presso una officina non convenzionata. Né le giustificazioni allegate dal ricorrente di un presunto peggioramento delle condizioni meteorologiche potevano ritenersi valide dato che l'articolo di giornale inviato si riferiva a previsioni dal 26 al 30 novembre 2025, mentre il sinistro era avvenuto il 18 novembre 2025.

In via preliminare, il Collegio rileva che l'esposizione dell'oggetto della controversia viene esplicitata dal ricorrente rinviando direttamente al reclamo presentato all'impresa, senza riportare materialmente i fatti nel ricorso.

Il Collegio deve rilevare che secondo le previsioni del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, 6 novembre 2024, n. 215, di seguito il "Decreto", il ricorso all'Arbitro Assicurativo è dichiarato inammissibile, fra gli altri casi, quando "è privo dell'indicazione degli elementi essenziali quali l'oggetto, il contratto di assicurazione stipulato, la domanda e l'esposizione dei fatti costituenti le ragioni della domanda, con le relative richieste" (art. 9, comma 1, lett. h).

Nel caso in esame, invece, il ricorso è senza dubbio ammissibile in quanto sia il *petitum* che la *causa petendi* sono individuabili dall'esame complessivo della documentazione disponibile in atti.

È possibile, infatti, interpretare il ricorso alla luce di quanto contenuto nella documentazione allegata allo stesso, procedendo anche a ricostruire "*per relationem*" la domanda ove questa sia carente.

Esiste un consolidato orientamento della giurisprudenza di legittimità, secondo cui il *petitum* deve essere individuato attraverso un esame complessivo dell'atto introduttivo del giudizio, non limitato alla parte di esso contenere le conclusioni, ma esteso anche alla parte espositiva (ex plurimis, Cass. Civ. sez. lav. 19 marzo 2001, n.3911).

Ciò chiarito, Il Collegio rileva altresì come l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'impresa nelle controrepliche in relazione alla presunta "*mutatio libelli*" del ricorrente – dove nelle repliche afferma che la clausola contrattuale che impone all'assicurato l'obbligo di utilizzare i centri cristalli convenzionati sia vessatoria – sia infondata.



Come noto, l'art. 10 del Decreto prevede che con le memorie di replica e controreplica non posso essere proposte domande nuove o nuove eccezioni procedurali e di merito sulle circostanze del ricorso non contestate con la memoria di controdeduzione.

Tuttavia, il Collegio rileva che, nel caso che ci occupa, non si assiste certo ad una "*mutatio libelli*", non essendo introdotta una pretesa obbiettivamente diversa tale da alterare il "*thema decidendum*".

Si tratta, invece, senza dubbio di una "*emendatio libelli*", dove la domanda originaria è stata solo precisata o comunque diversamente qualificata.

In particolare, la giurisprudenza di legittimità ha più volte 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 incide sulla domanda "modificandone soltanto l'interpretazione o qualificazione giuridica del fatto costitutivo del diritto" (Cass. civ., sez. II, 2 agosto 2019, n. 20870).

La Cassazione ha, inoltre, precisato che la modifica della domanda è ammissibile purché resti "connessa alla vicenda sostanziale dedotta in giudizio e non comprometta le difese della controparte" (Cass. civ., sez. I, 14 febbraio 2024, n. 4115).

Nel merito, sulla eccepita vessatorietà della clausola cristalli posta in essere dal ricorrente in quanto sarebbe stato oggetto di trattativa individuale e quindi sproporzionata nei confronti del ricorrente, il Collegio rileva come la stessa sia infondata.

Dalla documentazione in atti risulta che il ricorrente ha aderito alla clausola di riparazione diretta sia per la R.C. Auto che per la garanzia accessoria cristalli, usufruendo in tal modo di uno sconto sul premio.

Nel contratto depositato in atti risulta molto chiara la dicitura riportata all'art. 3.2 delle condizioni generali di assicurazione relativamente alla riparazione diretta presso centri convenzionati.

Ancora, sempre nel contratto sottoscritto dal ricorrente, risulta evidente che l'assicurato abbia scelto la clausola di riparazione diretta e che la stessa sia valida esclusivamente nelle carrozzerie convenzionate.

Il giudizio di vessatorietà di una clausola deve essere effettuato attraverso un sintetico richiamo ai parametri normativi rilevanti: innanzitutto, l'art. 1341, comma 2 cod. civ.: "In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l'esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi, tacita proroga o rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria"; l'art. 33, comma 1 Codice del consumo: "1. Nel contratto concluso tra il consumatore ed il professionista si considerano vessatorie le clausole che, malgrado la buona fede, determinano a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. 2. Si



presumono vessatorie fino a prova contraria le clausole che hanno per oggetto, o per effetto, di: [...] q) limitare la responsabilità del professionista rispetto alle obbligazioni derivanti dai contratti stipulati in suo nome dai mandatari o subordinare l'adempimento delle suddette obbligazioni al rispetto di particolari formalità [...]; l'art. 34, comma 2 Codice del consumo: "La valutazione del carattere vessatorio della clausola non attiene alla determinazione dell'oggetto del contratto, né all'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile"; l'art. 36 Codice del consumo: "1. Le clausole considerate vessatorie ai sensi degli articoli 33 e 34 sono nulle mentre il contratto rimane valido per il resto. [...] 3. La nullità opera soltanto a vantaggio del consumatore e può essere rilevata d'ufficio dal giudice. [...]".

Come noto, il giudizio di vessatorietà non può essere condotto in termini meramente formali o atomistici, ma richiede una valutazione complessiva del regolamento contrattuale nel caso concreto, avuto riguardo all'equilibrio dei diritti e degli obblighi delle parti ed alla possibile compensazione tra clausole tra loro interagenti.

Infatti, la Suprema Corte ha a tal proposito evidenziato che "la valutazione circa la natura vessatoria della clausola è un giudizio di fatto, che può essere formulato soltanto interpretando la clausola stessa nel contesto complessivo del contratto, per stabilirne significato e portata" (Cass. civ., sez. I, 30 marzo 2022, n. 10258).

Ne consegue che il sindacato sulla vessatorietà tende a sovrapporsi, almeno in parte, al controllo sulla causa in concreto del contratto, nella misura in cui entrambi sono diretti ad accertare la giustificazione dell'assetto di interessi risultante dal regolamento negoziale.

A tal riguardo, la Suprema Corte ha affermato che "Qualora, in virtù di specifiche clausole delimitative dell'oggetto del contratto a favore dell'assicuratore, la responsabilità di quest'ultimo sia eliminata o ridotta senza una corrispondente modifica del premio, occorre verificare se il piano di distribuzione dei rischi soddisfi il requisito della causa in concreto o se vi sia uno squilibrio significativo tra i diritti e gli obblighi delle parti che, difettando l'assunzione di un rischio in capo all'assicuratore, determina il venire meno dell'interesse per l'assicurato alla stipulazione del contratto, così da rendere privo di giustificazione lo spostamento patrimoniale posto a suo carico e, quindi, sanzionabili, per difetto originario o sopravvenuto di causa, le menzionate clausole delimitative dell'oggetto negoziale" (Cass. civ., sez. III, 9 luglio 2020, n. 14595. Cfr. anche Cass. civ., Sez. Un. 24 settembre 2018, n. 22437).

Il Collegio osserva come la legittimità della c.d. clausola di riparazione diretta all'interno del contratto di assicurazione per R.C. Auto sia stata oggetto di numerose pronunce da parte della giurisprudenza di legittimità.

Una sintesi dei principi affermati è stata di recente operata da Cass. civ., sez. III, (ord.) 8 aprile 2025, n. 9267: "La giurisprudenza di questa Corte si è già pronunciata in casi analoghi per l'esclusione dell'art. 1341 c.c.: la possibilità di rivolgersi a soggetti convenzionati con la compagnia di assicurazione ovvero di scegliere soggetti non convenzionati è rimessa alla valutazione della parte, la quale è libera di scegliere il percorso coperto da assicurazione con le limitazioni ivi dedotte. È evidente che la forma di attivazione del risarcimento in forma



specificata attiene all'oggetto del contratto e nulla ha a che fare con la limitazione della possibilità di sollevare eccezioni. In tal senso si è già espressa, con indirizzo divenuto consolidato, la giurisprudenza di questa Corte la quale ha espressamente statuito: "Nel contratto di assicurazione contro i danni la clausola con la quale si pattuisce che l'assicurato sia indennizzato mediante la riparazione in forma specifica del danno occorsogli in conseguenza di un sinistro stradale (nella specie, mediante riparazione del veicolo presso carrozzeria autorizzata) non è da considerarsi clausola limitativa della responsabilità agli effetti dell'art. 1341 c.c., ma delimitativa dell'oggetto del contratto, in quanto non limita le conseguenze della colpa o dell'inadempimento e non esclude, ma specifica, il rischio garantito, stabilendo i limiti entro i quali l'assicuratore è tenuto a rivalere l'assicurato" (Cass., 3, n. 11757 del 15/5/2018; Cass., 3, n. 23415 del 27/7/2022; Cass. 3, n. 25743 del 4/9/2023: "In tema di assicurazione contro i danni, la clausola contrattuale contemplante il risarcimento in forma specifica, predisposta unilateralmente dall'assicuratore, non può ritenersi vessatoria, non determinando uno squilibrio in suo favore dei diritti ed obblighi derivanti dal contratto, tenuto conto che, in linea generale, la concreta operatività di tale forma di risarcimento, ove materialmente possibile, trova un limite nelle esigenze di tutela del debitore, il quale può liberarsi mediante il risarcimento per equivalente, ove quello in forma specifica risulti per lui eccessivamente oneroso").

Nel caso che ci occupa, il Collegio osserva come, a fronte di una riduzione del premio, il ricorrente abbia scelto di aderire alla clausola di riparazione diretta sia per la R.C. Auto che per la garanzia accessoria cristalli e che la stessa risulta ben individuata ed esplicitata sia nelle condizioni di polizza che nel contratto sottoscritto con l'impresa.

Pertanto, la clausola di riparazione diretta non può qualificarsi come vessatoria.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA