



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	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
CLAUDIO COLOMBO	Componente designato dai clienti non consumatori

Relatore CLAUDIO COLOMBO

Riunione del 23/07/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 16 febbraio 2026, preceduto da reclamo presentato l'11 settembre 2025, la società ricorrente, assistita da un avvocato, esponeva che, in data 4 maggio 2025, un veicolo di sua proprietà, coperto da garanzia assicurativa "Corpi Veicoli Terrestri" (CVT) e regolarmente parcheggiato presso un'area di sosta pubblica, sarebbe stato oggetto di un tentativo di furto.

I malviventi, dopo aver infranto il vetro posteriore destro, avrebbero tentato di accedere all'abitacolo al fine di sottrarre il veicolo, senza tuttavia riuscire nell'intento. Nel corso dell'azione criminosa, gli autori avrebbero inoltre asportato alcuni effetti personali lasciati all'interno del mezzo, provocando ulteriori danneggiamenti.

La ricorrente proseguiva deducendo e documentando di avere sporto denuncia-querela presso le autorità competenti il giorno stesso dell'evento, successivamente integrata in data 16 luglio 2025 con ulteriori elementi, a suo dire idonei a qualificare l'accaduto come tentato furto del veicolo.

La ricorrente esponeva, inoltre, di avere provveduto a far eseguire le necessarie riparazioni, documentate da specifiche fatture. In particolare, rappresentava che, nel corso degli interventi tecnici, sarebbero emersi elementi indicativi di una manipolazione del sistema di sicurezza del veicolo, compatibili con un tentativo di furto dello stesso.



In data 29 maggio 2025 la ricorrente formulava richiesta di liquidazione dell'indennizzo, che veniva tuttavia respinta dall'impresa convenuta con comunicazione del 30 giugno 2025, sul presupposto che i danni denunciati non rientrassero tra quelli coperti dalle garanzie previste dalla polizza.

Contestato tale diniego con reclamo dell'11 settembre 2025, la ricorrente, con il ricorso, ha chiesto la condanna dell'impresa al pagamento della somma di euro 1.583,00, oltre interessi, nonché dell'ulteriore importo di euro 500,00, maggiorato degli oneri di legge, a titolo di rimborso delle spese di assistenza legale.

In sede di controdeduzioni, l'impresa ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità del ricorso, sul presupposto che la ricorrente non avrebbe presentato un reclamo conforme alle disposizioni che disciplinano l'accesso all'Arbitro Assicurativo, richiamando, a tal fine, quanto previsto dal Regolamento ISVAP n. 24/2008.

L'impresa ha altresì eccepito l'inammissibilità del ricorso in ragione della mancata produzione del contratto di assicurazione.

Nel merito, l'impresa ha rilevato che la ricorrente ha prodotto copia di una denuncia sporta alle autorità competenti in data 5 maggio 2025, nella quale era stata segnalata soltanto la rottura del vetro posteriore del veicolo e la sottrazione di oggetti custoditi al suo interno. Secondo l'impresa, il contenuto di tale denuncia varrebbe a qualificare l'episodio come furto di beni presenti all'interno del veicolo – fattispecie oggetto di specifica esclusione – e non come tentativo di furto del veicolo stesso, fattispecie, viceversa, inclusa nella garanzia assicurativa.

L'impresa ha inoltre osservato che, in occasione della perizia espletata nell'immediatezza dei fatti, il tecnico da essa incaricato avrebbe rilevato unicamente il danneggiamento del finestrino, senza riscontrare ulteriori segni di manomissione. Il perito avrebbe, pertanto, concluso per la non operatività della garanzia, ritenendo il danno riconducibile all'ipotesi di esclusione prevista dalle CGA relativa ai danni cagionati al veicolo allo scopo di sottrarre beni non assicurati presenti al suo interno.

Quanto all'integrazione della denuncia, intervenuta in epoca successiva al diniego dell'indennizzo, l'impresa ne ha sostenuto l'irrilevanza, assumendo che i nuovi elementi in essa contenuti sarebbero incompatibili con quanto dichiarato nella denuncia originaria e con le risultanze della menzionata perizia.

L'impresa ha, infine, evidenziato che, in data 18 luglio 2025, la ricorrente avrebbe indicato un importo dell'indennizzo inferiore a quello successivamente richiesto con il ricorso, concludendo per l'inammissibilità dello stesso e, in subordine, per il suo rigetto. In ulteriore subordine, ha chiesto il rigetto delle domande accessorie relative agli interessi e alle spese di assistenza legale.

In sede di replica, la ricorrente ha anzitutto contestato la fondatezza delle eccezioni preliminari di inammissibilità sollevate dall'impresa convenuta.

Quanto al merito, essa si è soffermata, in particolare, sull'integrazione della denuncia e sulla rilevanza attribuita dall'impresa alla circostanza che la stessa sia intervenuta in un momento successivo rispetto alla denuncia originaria. Al riguardo, ha sostenuto che l'integrazione non costituirebbe una nuova denuncia, bensì un completamento della notizia di reato iniziale, resosi necessario a seguito di elementi emersi soltanto nel corso delle operazioni di riparazione del veicolo.



La ricorrente ha affermato, infine, che dalle CGA non deriverebbe alcuna decadenza o esclusione della copertura connessa alla tempistica dell'integrazione della denuncia, tanto più quando questa sia resa necessaria dalle risultanze tecniche emerse nel corso delle riparazioni. Di conseguenza, le osservazioni formulate dall'impresa in ordine a tale profilo non inciderebbero né sulla riconducibilità causale dei danni al sinistro denunciato, né sulla prova degli stessi, né, infine, sull'adempimento degli obblighi informativi gravanti sull'assicurato.

Nelle contropliche, l'impresa, confermate le eccezioni preliminari di inammissibilità, ha ribadito che l'evento denunciato rientrerebbe tra le esclusioni di polizza, richiamando, a tal fine, l'art. 3.13 delle CGA, che esclude la copertura dei danni arrecati al veicolo allo scopo di sottrarre oggetti non assicurati presenti al suo interno.

DIRITTO

Devono essere preliminarmente esaminate le eccezioni di inammissibilità sollevate dall'impresa convenuta. Ad avviso del Collegio, entrambe risultano infondate.

Quanto alla prima, relativa all'asserita mancanza di un preventivo reclamo, rileva il Collegio che, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. i), del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy* 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, il "Decreto"), per reclamo deve intendersi *"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"*.

Nell'interpretare tale disposizione, il Collegio dell'AAS ha già avuto modo di chiarire che, ai fini dell'ammissibilità del ricorso, la previa presentazione del reclamo all'impresa assicurativa non richiede l'impiego di formule sacramentali, né una specifica qualificazione formale dell'atto come "reclamo". È, infatti, sufficiente che la comunicazione scritta del cliente contenga una chiara manifestazione di insoddisfazione o una doglianza relativa a un contratto o a un servizio assicurativo, ovvero a un comportamento dell'impresa, e sia idonea a porre quest'ultima nella condizione di conoscere le contestazioni mosse nei suoi confronti e di replicarvi (cfr. Decisione AAS, n. 383/26).

Alla luce di tali principi, il Collegio ritiene che la comunicazione dell'11 settembre 2025, espressamente qualificata dalla ricorrente come reclamo, presenti tutti i requisiti sostanziali richiesti dalla disposizione sopra richiamata e sia, pertanto, riconducibile alla definizione di cui all'art. 1, comma 1, lett. i), del Decreto.

Né può condurre a diversa conclusione il richiamo dell'impresa a definizioni contenute in fonti regolamentari previgenti, dovendo la sussistenza del requisito del preventivo reclamo essere valutata alla luce della disciplina specificamente dettata per l'accesso all'Arbitro Assicurativo.

Quanto, invece, alla seconda eccezione, inerente alla mancata produzione del contratto di assicurazione, ritiene il Collegio che la documentazione presente agli atti consenta comunque di pervenire alla decisione, non essendovi peraltro contestazioni, tra le parti, in ordine al contenuto delle clausole controverse.

Passando all'esame del merito, è dunque pacifico tra le parti che l'art. 3.2 delle CGA, relativo alla garanzia furto, sia derogato dall'art. 3.13, il quale prevede che *"l'assicurazione non comprende i danni arrecati al veicolo allo scopo di perpetrare il furto o la rapina di oggetti non assicurati"*.



La stessa prospettazione della ricorrente muove, del resto, dall'assunto dell'inapplicabilità, al caso di specie, della predetta clausola di esclusione, sul presupposto che l'evento non sarebbe consistito in un furto perpetrato all'interno del veicolo – come, peraltro, inizialmente rappresentato nella denuncia del 5 maggio 2025 – bensì in un tentativo di furto del veicolo stesso.

Tale assunto, tuttavia, non risulta adeguatamente supportato sul piano probatorio.

A prescindere, infatti, dalle difformità riscontrabili tra la denuncia originaria e la successiva integrazione, assume rilievo decisivo la circostanza che la ricorrente, sulla quale gravava il relativo onere probatorio, non abbia fornito elementi sufficienti a dimostrare che gli autori dell'illecito, oltre ad avere sottratto i beni custoditi all'interno dell'autovettura, abbiano altresì posto in essere atti concretamente diretti alla sottrazione del veicolo stesso.

In particolare, le fotografie del cruscotto, recanti la medesima data – 6 maggio 2025 – della perizia eseguita dal tecnico incaricato dall'impresa, non consentono, in assenza di un'idonea valutazione o spiegazione di carattere tecnico, di desumere l'avvenuta manomissione, o il tentativo di manomissione, del sistema di accensione del veicolo. Ciò tanto più considerando che, in occasione della perizia eseguita nell'immediatezza dei fatti, il tecnico incaricato dall'impresa aveva riscontrato unicamente la rottura del vetro posteriore destro, senza rilevare ulteriori segni di manomissione riconducibili a un tentativo di sottrazione del mezzo.

Né il relativo onere probatorio può ritenersi assolto mediante la sola produzione della fattura del 27 maggio 2025, nella quale risultano indicati interventi di ripristino dell'impianto elettrico di avviamento, nonché di codifica e aggiornamento della centralina motore e delle chiavi di avviamento. Tale documento, infatti, attesta l'esecuzione degli interventi ivi descritti, ma non consente, di per sé e in assenza di ulteriori elementi tecnici, di accertare la causa che li avrebbe resi necessari e, in particolare, di ricondurli a una manomissione del sistema di avviamento posta in essere nel corso di un tentativo di furto del veicolo.

La documentazione prodotta consente, dunque, di ritenere provata la sottrazione di beni custoditi all'interno dell'autovettura e il danneggiamento del veicolo ad essa connesso, ma non anche l'ulteriore circostanza, posta dalla ricorrente a fondamento della pretesa indennitaria, che gli autori dell'illecito abbiano tentato di sottrarre il veicolo stesso.

In difetto di prova di tale circostanza, non può ritenersi quindi dimostrato che l'evento sia riconducibile al tentativo di furto del veicolo, anziché alla diversa fattispecie del danneggiamento arrecato allo stesso allo scopo di sottrarre beni non assicurati presenti al suo interno, espressamente esclusa dalla copertura ai sensi dell'art. 3.13 delle CGA.

Il ricorso non può, pertanto, essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA