



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro scelto dall'IVASS
GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS	Membro scelto dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
STEFANO CHERTI	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore GIOVANNI STELLA

Riunione del 17/09/2026

FATTO

Con ricorso dell'11 febbraio 2026 (preceduto da reclamo del 21 gennaio 2026) il ricorrente esponeva di avere subito, in data 3 settembre 2025, un danno da perdita d'acqua occulta. Essendosi tale perdita manifestata rapidamente e in grande quantità, risultava necessario intervenire con urgenza e, per ragioni di agibilità e di sicurezza, si decideva di chiudere il cantiere dopo aver eseguito i lavori di riparazione.

Dopo la denuncia del sinistro, il perito nominato dall'impresa interveniva in data 9 settembre 2025, a riparazione già eseguita dall'idraulico (chiamato dal ricorrente) che aveva effettuato un taglio su un tubo in gomma nella parte della perdita e poi realizzato le conseguenti giunzioni.

Il ricorrente deduceva di avere inviato all'impresa foto dettagliate sul luogo e caratteristiche del sinistro, nonché il preventivo della riparazione con la descrizione dell'intervento.



L'impresa, sulla base di una perizia del tecnico fiduciario, negava l'indennizzo, per un'asserita violazione, da parte dell'assicurato, dell'art. 11.1 numero 5 delle Condizioni Generali di Assicurazione (di seguito CGA), a causa della mancata conservazione (materiale o documentata) dei residui del sinistro; nonché per la circostanza che la perdita fosse riferibile a una data antecedente rispetto alla stipula della polizza.

Il ricorrente contestava la presunta violazione dell'art. 11.1 numero 5 delle CGA, in quanto l'impresa non avrebbe indicato quali verifiche essenziali sarebbero state concretamente rese impossibili e perché la documentazione inviata non fosse sufficiente; inoltre, replicava che mancasse la prova tecnica dell'anteriorità della perdita, come affermato dall'impresa.

Con le conclusioni il ricorrente chiedeva che l'impresa *“rimborsi il danno di 2.145 € al netto della franchigia, come da preventivo allegato”*.

Con le controdeduzioni l'impresa rappresentava di aver ricevuto dal ricorrente la denuncia del sinistro in data 3 settembre 2025 con la conseguente richiesta di attivazione della garanzia *“Acqua condotta”* e che, già nella successiva giornata, lo studio peritale incaricato si metteva in contatto con l'assicurato al fine di concordare la data del sopralluogo. Un successivo contatto avveniva il 5 settembre 2025 e in quell'occasione veniva concordato l'incontro per il 9 settembre 2025.

L'impresa eccepiva che – nonostante la tempestività dell'intervento – il ricorrente aveva tenuto una condotta non conforme agli obblighi di polizza, in particolare dell'art. 11.1 n. 5 delle CGA, in quanto a seguito dell'intervento di riparazione effettuato da un suo tecnico, lo stesso ricorrente non avrebbe provveduto a conservare alcuna traccia del sinistro che consentisse di verificare la causa dell'evento, la veridicità dello stesso e l'effettività delle riparazioni di cui ha chiesto la rifusione dei costi. Sul punto, precisava che la documentazione inviata dal ricorrente non avrebbe consentito di effettuare alcuna verifica.

L'impresa osservava inoltre che la data del sinistro, 3 settembre 2025, era particolarmente ravvicinata alla data di sottoscrizione della polizza, 21 agosto 2025. Dall'analisi dei tabulati sui consumi idrici dell'annualità 2024-2025, emergeva un andamento dei consumi sostanzialmente costante fino al mese di settembre 2024 e un successivo aumento che è risultato protratto per più mesi, configurandosi come anomalia rispetto ai consumi precedenti. Ciò induceva a ritenere che ci fosse una perdita d'acqua occulta e continuativa insorta da settembre 2024 e quindi antecedente sia alla data di denuncia del sinistro e sia della stipula della polizza.

Con le conclusioni l'impresa chiedeva di respingere il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

Con memoria di replica il ricorrente contestava la ricostruzione dei fatti operata dall'impresa in quanto non provata e produceva ulteriore documentazione a sostegno della sua tesi. In particolare, deduceva che l'art. 11.1 n. 5 delle CGA non prevede una decadenza automatica dall'indennizzo in caso di mancata conservazione delle tracce e dei residui del sinistro; pertanto, sarebbe onere dell'impresa provare come la mancata conservazione abbia inciso negativamente sull'istruttoria. Inoltre, al momento del sopralluogo, erano presenti tracce



materiali dell'intervento effettuato e, laddove il perito lo avesse richiesto, si sarebbe potuto riaprire il punto interessato per effettuare altre verifiche.

Circa la tempestività dell'intervento, il ricorrente osservava che la prima *mail* ricevuta dal perito fosse del 5 settembre 2025 e che l'intervento fosse urgente in quanto il danno era in corso già al momento della denuncia. Sull'asserita impossibilità di identificare il luogo del sinistro attraverso le fotografie allegate, replicava che il preventivo dell'idraulico si riferisce allo stesso suo indirizzo e indica una serie di particolari delle fotografie che richiamano il luogo del sinistro.

Al fine di contestare la ricostruzione dell'impresa riguardo alla vicinanza temporale tra la data della stipula della polizza e la denuncia del sinistro, il ricorrente precisava (come da documentazione allegata con la memoria di replica) che già il 7 agosto 2025 aveva provato a stipulare la stessa polizza incontrando delle difficoltà informatiche. Riguardo i consumi idrici, deduceva che la ricostruzione dell'impresa è parziale in quanto il picco di consumo individuato a settembre 2024 non rimane lineare e costante, ma nel periodo da marzo a maggio 2025 ritorna ai precedenti parametri; pertanto, riteneva che l'impresa non avesse fornito la prova di una perdita occulta insorta prima del 21 agosto 2025, data della stipula del contratto.

Con le controrepliche l'impresa si riportava a quanto eccepito nelle controdeduzioni contestando le argomentazioni del ricorrente in fatto e in diritto. Eccepiva l'inammissibilità dei nuovi documenti prodotti dal ricorrente nelle repliche.

DIRITTO

La questione rimessa alla decisione del Collegio riguarda la richiesta del ricorrente di liquidazione dell'indennizzo pari alle spese sostenute per l'intervento di un idraulico per la riparazione della perdita d'acqua occulta verificatasi in area esterna al fabbricato e dipendente dal guasto di una tubazione interrata.

Come esposto nella parte in fatto, l'impresa eccepisce in sede di controrepliche l'inammissibilità della nuova documentazione prodotta dal ricorrente con la memoria di replica.

Il Collegio osserva che nel caso di specie il ricorrente, in risposta alle controdeduzioni dell'impresa resistente, ha allegato alla memoria di replica i seguenti due documenti: 1) risposta del Servizio Clienti dell'impresa del 7 agosto ad una segnalazione di problemi tecnici durante il tentativo di adesione alla polizza di inizio agosto; 2) dichiarazione, datata 30 marzo 2026, dell'idraulico intervenuto per riparare la perdita, relativa al tempo, luogo e caratteristiche del sinistro occorso, con illustrazione delle opere effettuate.

L'eccezione dell'impresa, ad avviso del Collegio, è infondata.

L'art. 10, comma 2, del Decreto prevede: *“Con le memorie di replica e controreplica non possono essere proposte domande nuove o nuove eccezioni procedurali e di merito sulle circostanze del ricorso non contestate con la memoria di controdeduzione”*.

Come risulta testualmente dalla norma citata, il Decreto non vieta la produzione di ulteriore documentazione in sede di repliche o controrepliche.



Eventuali limiti di ammissibilità per il deposito di nuovi documenti, dopo lo scambio degli atti introduttivi, devono quindi valutarsi alla luce della disposizione indicata di cui al comma 2 art. 10, Decreto, tenendo conto dell'esigenza di carattere generale che sia sempre garantita la possibilità del contraddittorio fra le parti (ciò da cui potrebbe derivare una diversa valutazione della documentazione prodotta in sede di repliche oppure di controrepliche, ma il problema non si pone in questa sede) e considerando che un certa flessibilità nelle produzioni documentali dovrebbe essere consentita dall'Arbitro, alla luce della natura eminentemente documentale del procedimento davanti all'AAS (v. art. 3, comma 3, Decreto: *"Le controversie sono esclusivamente documentali, ferma restando la facoltà dell'arbitro assicurativo di sentire le parti nei casi di cui all'articolo 11, comma 4. L'arbitro assicurativo non può disporre l'espletamento di perizie tecniche né l'assunzione di testimonianze o dichiarazioni orali"*).

In quest'ottica, l'Arbitro Assicurativo nella Decisione AAS n. 645/2026 ha già avuto modo di confermare il principio enunciato dai Collegi ABF (in relazione a un procedimento soggetto a un regime normativo analogo a quello applicabile alla presente controversia) secondo cui con le memorie di replica le parti non possono allegare documenti di supporto a domande nuove o comunque volti a un ampliamento del *thema decidendum*, mentre possono precisare e approfondire gli argomenti svolti con il ricorso, anche producendo documenti strumentali alla confutazione delle difese avversarie (cfr. Coll. Milano 20 ottobre 2023 n. 10141; Coll. Bologna, 24 agosto 2021, n. 19019).

Ciò premesso, nel caso di specie con la memoria di replica il ricorrente si è limitato a depositare due documenti a supporto di quanto già affermato nel ricorso e diretti a rispondere alle eccezioni dell'impresa di cui alle controdeduzioni, senza modificare neppure indirettamente il *petitum* o la *causa petendi* della sua domanda.

La nuova documentazione deve quindi ritenersi ammissibile, in disparte ogni valutazione di questo Collegio sulla rilevanza ed efficacia probatoria di tali documenti, in particolare della dichiarazione scritta di terzo prodotta dal ricorrente (sul punto v. *infra*).

Venendo al merito della controversia, risulta dal compendio documentale in atti che il ricorrente in data 21 agosto 2025 ha stipulato con l'impresa resistente una polizza annuale per la protezione della casa.

Il ricorrente ha denunciato il sinistro all'impresa in data 3 settembre 2025 (v. *mail* allegata agli atti: *"(...) perdita d'acqua nella parte esterna della casa sita in (...), sotto il pavimento. Un idraulico già sta intervenendo, in quanto la perdita sembra sostanziosa..."*). Il giorno stesso ha aggiornato l'impresa, riferendo tramite *mail* che *"la perdita è stata trovata e riparata: il tubo di gomma a quanto sembra è stato forato da un pezzo di mattonella o altro oggetto appuntito"*.

A seguito del sinistro descritto nel ricorso, il ricorrente ha richiesto l'attivazione della copertura assicurativa. Nel ricorso non è indicata precisamente la garanzia richiesta, peraltro dall'analisi della documentazione contrattuale, e come del resto confermato dall'impresa nelle controdeduzioni, si desume che sia stata attivata la copertura prevista dall'art. 1.6 delle CGA (*"Fuoriuscita di acqua condotta e ricerca riparazione delle tubature"*).



Segnatamente, il punto 4 dell'art. 1.6 delle CGA prevede, per quanto rileva in questa sede, che *"(...) se è stato assicurato il Fabbricato, (l'impresa) rimborsa le seguenti spese (...) ricerca guasti a tubature d'acqua e conseguente riparazione (...). Se la fuoriuscita d'acqua deriva da una rottura accidentale o guasto di tubi interrati, anche nel caso in cui non sia stato riscontrato un danno materiale al fabbricato stesso, (l'impresa) rimborsa: le spese necessariamente sostenute per la ricerca della rottura o del guasto (...) le spese sostenute per riparare o sostituire le tubature interrate (...)"*.

Il perito nominato dall'impresa ha fatto un sopralluogo nel sito del sinistro il 9 settembre 2025, a seguito di un primo contatto avvenuto il giorno successivo (4 settembre) alla data di denuncia del sinistro.

Nella perizia redatta dal tecnico dell'impresa si afferma che la causa del sinistro non risulta accertabile e non sono visibili tracce dell'intervento di ricerca guasti; che è comunque documentata la presenza dei residui ed è stata consegnata documentazione fotografica relativamente al sinistro. Il tecnico fiduciario dell'impresa dà atto che durante l'accesso è stata scattata la relativa documentazione fotografica (peraltro non riversata in atti), accertandosi che i lavori della riparazione della condotta erano già stati ultimati e il tratto della condotta danneggiata non era stato conservato. Sempre nella perizia di parte si attesta che dalle tabelle riepilogative dello storico dei consumi dell'utenza risulterebbe che il consumo idrico era maggiore nell'epoca precedente alla stipula della polizza.

L'impresa motiva il diniego di liquidazione, innanzitutto sulla base dell'asserita violazione dell'art. 11.1 n. 5 delle CGA da parte del ricorrente, per la mancata conservazione (materiale o documentata) dei residui del sinistro. Ritiene che la perizia, redatta e sottoscritta da un esperto, *"ha attestato l'assenza colpevole per omessa conservazione delle tracce dell'evento"*, e che tale comportamento del ricorrente non avrebbe consentito di verificare la rottura del tubo e di conseguenza anche la causa dell'evento e l'effettività delle riparazioni di cui si chiede la rifusione dei costi. In particolare, le fotografie fornite non consentirebbero di verificare se la tubatura ritratta fosse danneggiata, la causa del danno e non provano l'effettiva data di esecuzione dei lavori, né consentono di accertare che ciò che è stato fotografato sia una parte dell'immobile assicurato. Inoltre, l'impresa evidenzia che *"la pavimentazione attorno all'area di intervento è asciutta"* e ciò dimostrerebbe l'assenza dell'urgenza dell'intervento.

Sul punto il Collegio osserva che l'art. 11.1 (*"Cosa fare in caso di sinistro"*) delle CGA, al punto 5, prevede che l'assicurato deve, fra l'altro, *"conservare (...) le tracce e i residui del sinistro ed ogni eventuale documentazione utile a determinare il valore iniziale e data di acquisto, fino a quando il perito incaricato (dall'impresa) abbia effettuato il sopralluogo per stimare il danno; in assenza di detti elementi potrebbe essere compromesso il diritto all'indennizzo (...)"*.

Circa l'asserita mancata conservazione (materiale o documentata) delle tracce del sinistro, il Collegio ritiene che il ricorrente, per quanto non abbia conservato materialmente le tracce del sinistro (in particolare il tratto di tubo danneggiato), ha conservato adeguata documentazione sui residui di tale sinistro, in particolare sull'intervento effettuato dall'idraulico.



Il ricorrente ha infatti prodotto fotografie dettagliate sullo scavo nel pavimento e sulla ricerca della perdita di acqua con termocamera; sul punto esatto della perdita di acqua dal tubo interrato, nonché sulla riparazione effettuata tramite giuntura realizzata dall'idraulico nel tratto di tubo danneggiato. Ha inoltre depositato un "preventivo" redatto dall'idraulico intervenuto (sia pure con data del 13 settembre 2025 successiva al sinistro) nel quale vengono indicati i seguenti interventi di riparazione presso l'immobile di proprietà dell'assicurato: *"Ricerca e ripristino perdita acqua Intervento presso vostro immobile sito in (...). Ricerca perdita di acqua con termocamera presso vs abitazione. Opere murarie con demolizione massetto e pavimentazione per ricerca perdita e riparazione. Rifacimento massetto con ripristino tracce e pavimentazione"* (l'importo previsto per tali opere è di euro 2.145,00 comprensivi di Iva al 10%).

Il ricorrente in sede di repliche ha poi prodotto, come si è anticipato, una dichiarazione scritta dell'idraulico intervenuto (datata 30 marzo 2026), con la quale il tecnico ha confermato il documento del 13 settembre 2025, descrivendo più nel dettaglio le caratteristiche del sinistro occorso e dell'intervento effettuato.

A riguardo di tale ultimo documento il Collegio osserva che, ferma l'impossibilità di assumere testimonianze da parte di codesto Arbitro (cfr. art. 3, comma 3, Decreto), la dichiarazione scritta di un soggetto terzo, in quanto di per sé non incompatibile con la natura sostanzialmente documentale del procedimento avanti l'AAS, può essere ammessa e valutata soltanto quale elemento indiziario nel contesto delle risultanze probatorie emerse nel procedimento medesimo (per un precedente in tal senso di questo Arbitro, cfr. Decisione AAS n. 726/2026; con riferimento al procedimento ABF cfr. Coll. Bologna, 14 marzo 2025, n. 2824; Coll. Torino, 15 gennaio 2024, n. 639; su un piano generale v. anche Cass. civ., sez. II, 22 febbraio 2018, n. 4310: *"Le dichiarazioni scritte, provenienti da terzi estranei alla lite su fatti rilevanti, non possono esplicitare efficacia probatoria nel giudizio se non siano convalidate attraverso la testimonianza ammessa e assunta nei modi di legge ma possono unicamente assumere valore d'indizio (...)"*).

Sotto questo profilo la dichiarazione in questione viene considerata da questo Collegio come indizio confermativo delle circostanze risultanti dal quadro probatorio già delineato, in particolare di quanto indicato dal tecnico di parte nel preventivo menzionato del 13 settembre 2025.

Il Collegio ritiene, pertanto, che sulla base del compendio documentale in atti e tenuto conto dei poteri istruttori di cui può avvalersi questo Arbitro (cfr. art. 3, comma 3, Decreto), il ricorrente abbia adeguatamente provato che in data 3 settembre 2025, nell'area esterna dell'immobile di sua proprietà, si è verificata una perdita d'acqua significativa tale da richiedere un intervento urgente e tempestivo; e che immediatamente dopo tale intervento, per comprensibili e ragionevoli esigenze di sicurezza, si sia deciso di chiudere lo scavo nel luogo del sinistro, senza alcuna violazione dell'art. 11.1 n. 5 delle CGA.

Il sinistro descritto e documentato dal ricorrente risulta compatibile con quanto previsto nel punto 4 dell'art. 1.6 delle CGA in cui si dispone, fra l'altro, il rimborso delle spese sostenute per la ricerca della rottura o del guasto e delle spese sostenute per riparare o sostituire le tubature interrate, *"Se la fuoriuscita d'acqua deriva da una rottura accidentale o guasto di*



tubi interrati, anche nel caso in cui non sia stato riscontrato un danno materiale al fabbricato stesso (...)". Quanto documentato risulta coerente anche con quanto comunicato dal ricorrente all'impresa nella *mail* di denuncia del sinistro in atti (3 settembre 2025), in cui si riferisce che il tubo di gomma, secondo quanto accertato dall'idraulico in sede di intervento, potrebbe essere stato forato da un pezzo di mattonella o da altro oggetto appuntito.

Non è condivisibile, ad avviso del Collegio, l'eccezione dell'impresa circa l'impossibilità di identificare il luogo del sinistro, e in particolare l'immobile assicurato, attraverso le fotografie allegate.

Questo Arbitro ritiene che vi sia sostanziale concordanza fra quanto risulta dalle dichiarazioni del ricorrente, dal preventivo dell'idraulico intervenuto – in cui, tra l'altro, si indica l'indirizzo di ubicazione dell'immobile di proprietà dell'assicurato – e le fotografie allegate che riproducono il luogo del sinistro con dettagli sulla ricerca della perdita, il punto della perdita e l'intervento effettuato. Del resto, lo stesso perito dell'impresa che ha effettuato il sopralluogo, pur negando che siano state conservate adeguate tracce del sinistro, ha confermato quale luogo di ubicazione del sinistro la parte esterna all'immobile di proprietà dell'assicurato e, soprattutto, ha dato atto della documentazione fotografica allegata senza mettere in discussione la veridicità della foto o la loro attinenza al sinistro *de quo*.

Neppure sembra dirimente l'osservazione dell'impresa secondo cui *"la pavimentazione attorno all'area di intervento è asciutta"*, ciò che dimostrerebbe l'assenza dell'urgenza dell'intervento. Nella denuncia del sinistro il ricorrente descrive *"una perdita d'acqua nella parte esterna della casa sita in (...), sotto il pavimento"*. Sulla base delle foto allegate si può riscontrare, ad avviso del Collegio, la perdita di acqua sotto il pavimento e risultano, comunque, tracce significative di umidità nell'area del sinistro.

L'impresa ha motivato il diniego di liquidazione anche sulla base della circostanza che la perdita occulta d'acqua sarebbe riferibile ad una data antecedente rispetto alla stipula della polizza e al verificarsi del sinistro.

Al riguardo il Collegio osserva che nel corso della perizia sono state richieste al ricorrente copia delle bollette del gestore della rete idrica. Dalla documentazione agli atti risulta effettivamente che nel periodo 3 settembre 2024-25 marzo 2025 si è verificato un aumento del consumo medio giornaliero a 0.37 mc/giorno rispetto al periodo precedente tra il 4 aprile 2024 e il 2 settembre 2024 che registra un consumo medio giornaliero a 0.34 mc/giorno.

Tuttavia, dall'ultima bolletta allegata (del 2 dicembre 2025) si desume che nel periodo 26 marzo 2025-8 maggio 2025 (non è agli atti lo storico dei consumi medi giornalieri per il periodo successivo) è stato registrato un consumo medio giornaliero di 0,31 mc/giorno, addirittura inferiore a quello dei primi mesi del 2024. Tenuto conto che la polizza è stata stipulata nell'agosto del 2025 e il sinistro si è verificato il 3 settembre 2025, risulta indimostrata l'asserzione dell'impresa circa *"un'impennata"* dei consumi nella fase anteriore al sinistro, tale da far presumere che la perdita fosse già nota.

In virtù di quanto dedotto e allegato dal ricorrente nel corso del procedimento, questo Collegio ritiene che siano stati dimostrati i presupposti per il diritto all'indennizzo in relazione all'evento di danno occorso (si rammenta sul punto l'indirizzo della giurisprudenza di



legittimità secondo cui *“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. civ., sez. I, 14 giugno 2018, n. 15630; Cass. civ., sez. III, 21 dicembre 2017, n. 30656).

Per quanto concerne la quantificazione dell'indennizzo per il sinistro in questione, il ricorrente ha richiesto la liquidazione del danno pari a euro 2.145,00, comprensivi di IVA, al netto della franchigia prevista dalla polizza, applicabile al caso concreto.

A supporto della domanda di liquidazione, il ricorrente ha presentato il già menzionato preventivo dell'idraulico del 13 settembre 2025.

Come contestato dall'impresa, l'intervento di riparazione è stato effettuato in data 3 settembre 2025, mentre il cosiddetto *“preventivo”* (confermato dal tecnico intervenuto con dichiarazione in data 30 marzo 2026) risulta datato 13 settembre 2025, senza che sia stata emessa regolare fattura. Trattandosi di un rimborso spese il Collegio ritiene pertanto che la somma di euro 2.145,00, detratti l'eventuale franchigia e/o scoperto contrattuali, dovrà essere corrisposta dall'impresa previa produzione a quest'ultima della fattura quietanzata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'impresa corrisponda alla parte ricorrente l'indennizzo di euro 2.145,00, da cui detrarre l'eventuale franchigia e/o scoperto previsti nelle condizioni di polizza, oltre interessi dal reclamo al soddisfo, previa produzione all'impresa della fattura quietanzata.

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