



IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
NICOLA SOLDATI	Membro scelto dall'IVASS
ENRICO CAMILLERI	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 23/09/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 4 febbraio 2026 (e reclamo presentato il 17 aprile 2025), i ricorrenti, assistiti da procuratore, rappresentavano di avere subito gravi danni all'immobile in comproprietà, a seguito di un eccezionale nubifragio avvenuto il 28 gennaio 2025 che avrebbe causato la saturazione delle condotte dello scarico e il conseguente allagamento dello stesso.

I ricorrenti precisavano che l'immobile *de quo* era assicurato con polizza casa multirischi, comprensiva delle garanzie per eventi atmosferici e spargimenti di acqua, gli stessi, tuttavia, deducevano che l'impresa assicuratrice avrebbe ricondotto il sinistro alla sola garanzia "spargimenti di acqua", applicando il sottolimito di euro 2.000,00 ed escludendo la copertura per "eventi atmosferici".

Ritenuta erronea tale qualificazione, il 18 luglio 2025 i ricorrenti avviavano procedura di mediazione obbligatoria, conclusasi il 26 settembre 2025 per mancato accordo.

In sede di ricorso, i ricorrenti chiedevano che venisse accertata la riconduzione del sinistro del 28 gennaio 2025 all'interno della garanzia "eventi atmosferici", con conseguente



condanna dell'impresa assicuratrice al pagamento dell'indennizzo di euro 14.193,42 o della diversa somma ritenuta di giustizia, oltre rivalutazione e interessi; in subordine, accertare l'inapplicabilità del sottolimito di euro 2.000,00 e condannare l'impresa assicuratrice al pagamento dell'integrale indennizzo dovuto.

L'impresa assicuratrice si costituiva contestando l'omessa presentazione del reclamo da parte dei ricorrenti, sostenendo che né la comunicazione del 17 aprile 2025 di non accettazione della perizia, né la domanda di mediazione del 24 luglio 2025 integrerebbero un reclamo ai sensi del Regolamento Isvap, 19 maggio 2008, n. 24.

L'impresa concludeva, pertanto, per l'inammissibilità del ricorso per omessa previa presentazione del reclamo.

I ricorrenti, in sede di repliche, contestavano l'eccezione di inammissibilità sostenendo che il Regolamento citato non richieda formule sacramentali e che, in ogni caso, dalle citate comunicazioni si evinceva in maniera inequivoca la volontà dei ricorrenti di contestare la decisione dell'impresa assicuratrice.

I ricorrenti esponevano, altresì, che la condotta di controparte fosse contraria ai principi di buona fede e di correttezza e insistevano per ricondurre l'evento dannoso alla garanzia per "eventi atmosferici", stante l'erronea valutazione da parte del perito di qualificare l'evento come un mero rigurgito di fogna piuttosto che un fenomeno collegato alla precipitazione atmosferica eccezionale che si era verificata.

I ricorrenti richiamavano, quindi, giurisprudenza di legittimità e di merito in tema di eventi atmosferici, per sostenere che l'accumulo d'acqua ed il conseguente allagamento fossero conseguenze immediate e dirette del nubifragio, vera causa del danno.

I ricorrenti concludevano, conseguentemente, per il rigetto dell'eccezione di inammissibilità del ricorso e l'accoglimento delle domande formulate nello stesso.

L'impresa assicuratrice ribadiva, nuovamente, con le controrepliche la propria eccezione di inammissibilità, sottolineando come la comunicazione del 17 aprile 2025, inviata da parte di uno solo dei ricorrenti e indirizzata al perito, soggetto tra l'altro privo dei poteri di rappresentanza, non contenesse una doglianza come richiesto dalla normativa di settore ma, anzi, la stessa presentava una contestazione generica circa l'esito della perizia.

L'impresa evidenziava, altresì, la diversità delle finalità degli strumenti di reclamo e mediazione.

Quanto, poi, alla ricorrente sig.ra***, l'impresa assicuratrice eccepiva la carenza di legittimazione a proporre il ricorso in quanto non veniva fornita prova della sua qualità di proprietaria dell'immobile.

Nel merito, l'impresa evidenziava che, nel corso del nubifragio, si sarebbe verificato l'allagamento del piano terra dell'immobile assicurato, in concomitanza con l'intasamento della rete fognaria pubblica che, stante l'incapacità di smaltire le ingenti acque meteoriche, avrebbe determinato la tracimazione dei sanitari dei servizi del piano terra e che, per tale circostanza, l'evento sarebbe stato ricondotto alla garanzia facoltativa "spargimenti



d'acqua", con sottolimito di indennizzo di euro 2.000 in caso di trabocco e rigurgito della rete fognaria.

L'impresa assicuratrice aggiungeva, altresì, che a seguito della mancata accettazione da parte dei ricorrenti della perizia presentata, veniva illustrata a questi ultimi anche la procedura di Perizia Formale.

L'impresa assicuratrice sottolineava, poi, che il solo ricorrente sig. *** avrebbe proposto domanda di mediazione in data 24 luglio 2025, conclusasi negativamente per impossibilità di ricondurre l'evento alla garanzia "eventi atmosferici".

L'impresa concludeva, quindi, insistendo per la dichiarazione di inammissibilità del ricorso per mancanza del reclamo e, per la sola ricorrente sig.ra ***, per difetto di legittimazione attiva; mentre in via subordinata, nel merito, chiedeva che venisse confermata la correttezza della decisione assunta.

DIRITTO

La controversia sottoposta alla cognizione del Collegio ha ad oggetto la contestazione da parte di due ricorrenti della mancata applicazione da parte dell'impresa della garanzia "eventi atmosferici" per i danni subiti all'immobile a seguito di un nubifragio; in quanto il sinistro in questione è stato ricondotto sotto la garanzia "spargimenti d'acqua".

Il Collegio ritiene preliminarmente di dovere analizzare l'eccezione sollevata dall'impresa circa l'assenza di un previo reclamo ai sensi dell'art. 8, comma 1 del Decreto del Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, "Decreto"), che renderebbe il ricorso inammissibile.

In relazione a tale eccezione l'impresa assicuratrice sostiene che la comunicazione del 17 aprile 2025 indirizzata al perito, con cui il solo ricorrente sig. *** contestava l'atto conclusivo della perizia, nonché la domanda di mediazione presentata in data 24 luglio 2025, non integrerebbero un reclamo, ma, piuttosto una comunicazione attinente al risarcimento danni e all'esecuzione del contratto.

Il Collegio rileva che, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. i) del 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 la normativa sul punto, il Collegio AAS ha già statuito 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).

Il Collegio AAS ha anche chiarito che *"(...) l'art. 1, comma 1, lett. i) del 'Decreto' richiede, quale requisito del reclamo, una dichiarazione scritta ricevuta da un'impresa (o da un intermediario) e non prescrive che tale dichiarazione sia indirizzata specificamente all'ufficio reclami"* (Decisione AAS n. 588/2026).



Ciò premesso, il Collegio ritiene che la contestazione mossa da parte ricorrente sia in grado di assolvere alla funzione tipica dello strumento del reclamo, e cioè mettere a conoscenza l'impresa della doglianza e instaurare un contraddittorio in relazione all'insoddisfazione verso un servizio assicurativo. Sebbene, quindi, nel caso di specie la contestazione non sia stata indirizzata direttamente all'impresa assicuratrice, quest'ultima ne è in ogni caso venuta a conoscenza, riscontrando in un primo momento la comunicazione del 17 aprile 2025 e, successivamente, partecipando alla mediazione.

Sotto tale profilo il ricorso appare, quindi, ammissibile.

Passando poi all'esame dell'eccezione di carenza di legittimazione attiva della ricorrente proposta dall'impresa esclusivamente in sede di controrepliche, il Collegio rileva come nelle controdeduzioni l'impresa si sia limitata ad eccepire l'inammissibilità del ricorso per mancata presentazione del previo reclamo, senza prendere posizione nel merito.

In sede di controrepliche, invece, l'impresa formula, per la prima volta un'eccezione di carenza di legittimazione attiva della ricorrente sig.ra *** e si difende nel merito formulando nuove conclusioni.

Sul punto il Collegio richiama l'art. 10, comma 2, del Decreto secondo cui "(...) 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".

In via generale, 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*, 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 introduca "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). Inoltre, la giurisprudenza ha 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 caso di specie, il Collegio ritiene che l'eccezione proposta sia assimilabile sotto la fattispecie della *mutatio libelli* con la conseguenza che la stessa risulta inammissibile.

Pur tuttavia, sempre in via preliminare e anche in assenza di una eccezione di parte, il Collegio non può però esimersi dal valutare i profili collegati alla presenza di una legittimazione attiva della ricorrente in relazione alla domanda dalla stessa formulata unitamente all'altro ricorrente, in quanto non risulta essere stata fornita la prova della proprietà dell'immobile assicurato ed essendo le comunicazioni invocate quale reclamo, inviate dal solo ricorrente.



Si rammenta preliminarmente che, ai sensi del combinato disposto dell'art. 9, comma 1, lett. d) e dell'art. 11, comma 8, del Decreto, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile se presentato da un soggetto non legittimato.

A tal fine, rileva la definizione di "clientela" contenuta nell'art. 1, lett. b), del medesimo Decreto, secondo cui rientra in tale nozione qualsiasi soggetto, diverso da chi svolge professionalmente attività assicurativa o di intermediazione nei settori assicurativo, previdenziale, bancario e finanziario, che abbia o abbia avuto con un'impresa o un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto prestazioni o servizi assicurativi, ovvero al quale la legge riconosca un'azione diretta nei confronti dell'impresa o che sia comunque titolare del diritto a ricevere prestazioni assicurative.

Nel caso di specie, i ricorrenti assumono, in sede di ricorso, di essere comproprietari dell'immobile assicurato, ma non ne forniscono prova; mentre nel contratto di assicurazione, stipulato dal solo ricorrente sig. ***, non sono riportate precisazioni in merito ai soggetti assicurati.

Secondo codesto Collegio, pertanto, non risulta acquisita agli atti documentazione atta a provare la proprietà dell'immobile assicurato in capo a entrambi i ricorrenti.

La ricorrente, quindi, non ha assolto all'onere di provare un fatto costitutivo della propria pretesa, ossia la titolarità del diritto all'indennizzo derivante dal contratto di assicurazione.

Di conseguenza, il Collegio ritiene dirimente ai fini della valutazione dell'ammissibilità del ricorso un'altra circostanza, vale a dire che la ricorrente non riveste il ruolo di "cliente", così come definito all'art. 1, lett. b), del Decreto, con la conseguenza che il ricorso proposto dalla parte ricorrente risulta inammissibile in quanto proposto da soggetto privo di detta qualifica.

Passando all'esame del merito della controversia che può essere esaminata poiché l'altro ricorrente risulta essere cliente dell'impresa, il Collegio è chiamato a valutare in riferimento alla richiesta di parte ricorrente di accertare se il sinistro *de quo* possa rientrare nella garanzia "eventi atmosferici" e non, come sostenuto dall'impresa, nella garanzia "spargimenti di acqua".

Il Collegio ritiene che la questione possa essere risolta sul piano dell'interpretazione del contratto, a prescindere dalle diverse ricostruzioni della dinamica causale del sinistro (il ricorrente la riconduce direttamente all'evento atmosferico, mentre l'impresa individua quale fenomeno causale rilevante il rigurgito della rete fognaria pubblica, conseguente all'intenso afflusso di acqua meteorica) e del conseguente onere probatorio ricadente su ricorrente e resistente.

Analizzando, infatti, le Condizioni Generali di Assicurazione (di seguito, CGA) risulta che la garanzia "eventi atmosferici" contempla, per quanto qui rileva, i danni causati da vento e grandine e, in una distinta fattispecie, quelli da sovraccarico di neve, senza prevedere espressamente la mera precipitazione piovosa quale evento autonomamente assicurato.

Diversamente, la garanzia facoltativa D "spargimento d'acqua", all'art. 6.3, lett. D), punto 1e), delle CGA, contempla espressamente i danni verificatisi all'interno del fabbricato a seguito di "trabocco o rigurgito della rete fognaria", limitatamente ai casi di trabocco e



rigurgito della rete fognaria pubblica, prevedendo per tale fattispecie un limite di indennizzo di euro 2.000,00 per sinistro.

Il Collegio ritiene, inoltre, che, ai fini della ricostruzione sistematica della portata delle predette garanzie vada ricordata la disposizione di cui all'art. 8.2, lett. E), delle CGA, che ricomprende tra i "rischi sempre esclusi" i danni "causati da allagamenti diversi da quelli previsti dalla Condizione facoltativa D) 'Spargimenti d'Acqua'". Tale previsione evidenzia la distinzione operata dalle condizioni contrattuali tra gli allagamenti riconducibili alla garanzia D) e gli altri fenomeni di allagamento, questi ultimi espressamente esclusi dalla copertura.

Sotto il profilo interpretativo, l'individuazione della garanzia applicabile richiede anzitutto di considerare il tenore letterale delle previsioni contrattuali. Secondo la giurisprudenza di legittimità, infatti, "Nell'interpretazione del contratto, il primo strumento da utilizzare è il senso letterale delle parole e delle espressioni adoperate, mentre soltanto se esso risulti ambiguo può farsi ricorso ai canoni strettamente interpretativi contemplati dall'articolo 1362 all'articolo 1365 del codice civile e, in caso di loro insufficienza, a quelli interpretativi integrativi previsti dall'articolo 1366 del Cc all'articolo 1371 del Cc." (Cass. civ., Sez. II, 12 novembre 2024, n. 29161).

Nel caso di specie, tuttavia, non si rinvencono dubbi interpretativi nell'esame delle condizioni contrattuali, pertanto, anche alla luce della documentazione acquisita nel corso del procedimento, il Collegio ritiene che l'unica garanzia operante al caso di specie sia quella relativa a "Spargimenti di acqua", con il relativo limite di indennizzo pari ad euro 2.000,00 al netto della franchigia già applicata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'impresa corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 2.000,00 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