Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO

composto da:

GIOVANNI STELLA	Presidente
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
NICOLA SOLDATI	Membro scelto dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
STEFANO CHERTI	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore ENRICO CAMILLERI

Riunione del 23/09/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 15 gennaio 2026 (e reclamo presentato il 14 aprile 2025), la ricorrente rappresentava di aver stipulato con la convenuta una polizza sulla propria abitazione, comprensiva di tutela legale. Aggiungeva, avendo deciso di presentare domanda per il *superbonus*, di avere effettuato un accesso da cui emergevano degli abusi sull'immobile, di cui non era a conoscenza. Ne informava quindi la venditrice dell'immobile, comunicandole che avrebbe proceduto ad avviare una pratica di sanatoria, al termine della quale, quantificate esattamente le spese, le avrebbe chiesto il rimborso; la venditrice non si opponeva a tale prospettiva, dichiarandosi ignara degli abusi.

La ricorrente proseguiva l'esposizione dei fatti soggiungendo essersi protratta, la pratica di sanatoria, più del necessario, a causa, fra l'altro, di richieste di approfondimento da parte del Comune.

Lo stesso Comune aveva infine calcolato la sanzione su tutto l'immobile e non solo sulle aree oggetto di abuso, donde una spesa di gran lunga superiore a quella inizialmente preventivata. La conseguente richiesta della ricorrente alla venditrice, affinché questa si facesse carico dei costi sostenuti, non veniva positivamente riscontrata giacché la stessa venditrice si rivolgeva anzi a legale di propria fiducia.

La ricorrente si trovava così costretta a propria volta a rivolgersi ad un avvocato al fine di tutelare il proprio diritto al rimborso delle spese sostenute e contattava dunque l'assicurazione per attivare la copertura di tutela legale (12 novembre 2024).

Il 15 novembre 2024 l'agenzia dell'impresa, contattata dalla ricorrente, inoltrava richiesta di apertura sinistro al *partner* (terzo) incaricato della gestione della tutela legale, alle cui richieste l'assicurata rispondeva prontamente. In data 3 febbraio 2025, dopo che il sinistro era stato inutilmente chiuso e riaperto più volte, detto incaricato comunicava però il diniego di indennizzo senza spiegarne i motivi.

Il giorno 7 febbraio, previo sollecito, l'impresa rappresentava, quali motivi ostativi:

- che l'immobile interessato dalla richiesta di apertura di sinistro sarebbe derivato da una compravendita del 2007, antecedente alla conclusione della copertura di tutela legale;
- che la controversia insorta non sarebbe rientrata tra le prestazioni garantite dalla polizza;
- che il diritto azionato si sarebbe prescritto ai sensi dell'art. 2952, comma 2, cod. civ., essendo trascorsi più di due anni dalla data di conoscenza del vizio (anno 2022) alla data della denuncia.

La ricorrente contestava tutte le motivazioni su cui veniva fondato il diniego, rappresentando in particolare la perdita di diritti reali, nonché il fatto che l'insorgenza fosse da scorgere nel momento dell'inadempimento o dell'evento dannoso ovvero, nel caso di specie, nel momento di emersione del vizio, di molto successivo alla compravendita.

Relativamente all'affermazione secondo cui la controversia insorta non sarebbe rientrata "tra le prestazioni garantite in polizza", la ricorrente rappresentava di aver chiesto ripetutamente al soggetto incaricato le condizioni di polizza applicate per i diritti reali e di aver ricevuto in riscontro condizioni più restrittive di quelle sottoscritte. Aggiungeva di aver sì rilevato il vizio nel 2022, ma che solo al compimento della sanatoria esso si sarebbe conclamato come tale e le relative spese quantificate; di qui l'impossibilità, prima di tale momento, di azionare alcuna pretesa verso la venditrice nonché, soprattutto, la mancanza di un atto di diniego da parte di questa che potesse giustificare l'attivazione della polizza di tutela legale.

In data 13 febbraio 2025, il terzo incaricato della gestione della tutela legale ribadiva comunque il proprio diniego. La ricorrente chiedeva quindi una valutazione indipendente del caso all'impresa, la quale, tuttavia, si rivolgeva nuovamente al partner citato, conseguendone un ennesimo esito negativo.

La ricorrente concludeva chiedendo all'Arbitro il rimborso delle spese legali sostenute, pari a euro 1.580,00.

Regolarmente costituitasi, l'impresa rappresentava che la ricorrente aveva acquistato l'immobile in oggetto nel 2007, senza che al momento della compravendita risultassero note le irregolarità edilizie, né fossero state sollevate contestazioni da parte dell'acquirente o della venditrice. All'epoca dei fatti, l'assicurata non disponeva di alcuna copertura di tutela legale, attivata solo a decorrere dal luglio 2008, mediante polizza con gestione della

garanzia affidata al *partner* terzo incaricato. Per oltre tredici anni e sino al 2021, non veniva effettuata alcuna segnalazione di sinistri o di circostanze riconducibili alla vicenda in contestazione.

Soltanto nel dicembre 2021, nell'ambito di verifiche preliminari finalizzate all'accesso al *superbonus*, l'assicurata avrebbe acquisito gli atti comunali, sostenendo di aver individuato presunti abusi edilizi riferibili al costruttore. Tra gennaio e aprile 2022, la ricorrente dichiarava quindi di aver intrattenuto contatti informali con la venditrice (la quale si mostrava asseritamente disponibile a contribuire ai costi di una futura sanatoria), nonché interlocuzioni con l'Amministrazione comunale, volte a verificare la sanabilità delle opere. La procedura di sanatoria si protraeva per un arco temporale significativo.

In data 22 marzo 2023, acquisita la documentazione tecnica aggiornata, l'assicurata inviava alla venditrice la prima comunicazione formale, contestando le opere ritenute abusive e chiedendo il rimborso integrale delle spese. La venditrice, a mezzo del proprio legale, respingeva ogni addebito, per asserita decadenza dalla garanzia decennale; così, il 16 giugno 2024 l'assicurata, per il tramite del proprio legale, replicava tramite PEC, senza ricevere risposta e, trascorsi inutilmente circa 90 giorni, dichiarava di aver ritenuto necessario promuovere un'azione giudiziaria, pur avendo però omesso - a giudizio dell'impresa - di attivare la garanzia di tutela legale e di fornire tempestiva comunicazione alla compagnia. La prima interlocuzione con l'impresa interveniva infatti solo il 12 novembre 2024 e il 19 novembre 2024 l'impresa avviava l'istruttoria, richiedendo la produzione della documentazione necessaria.

All'esito degli accertamenti, in data 29 gennaio 2025, veniva comunicato il diniego di copertura, fondato su tre autonome ma convergenti ragioni:

- il derivare la controversia da fatti risalenti alla compravendita del 2007, anteriore alla stipula della polizza;

-la mancata inclusione, nella garanzia di tutela legale - garanzia a rischi nominati - di controversie derivanti da compravendite immobiliari;

- l'intervenuta prescrizione della pretesa azionata, *ex* art. 2952, comma 2, cod. civ., essendo decorso il termine biennale tra la conoscenza dei presunti vizi (2022) e la denuncia del sinistro (15 novembre 2024).

In sede di controdeduzioni, l'impresa concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, la ricorrente rappresentava numerose imprecisioni nella memoria di controparte.

In particolare, precisava di essersi rivolta all'avvocato non nel maggio 2024, bensì nel novembre 2024 (preventivo, procura, fondo cassa del legale invero risalgono al mese di novembre 2024) e di avere chiesto informazioni sulla copertura nel 2024 (e non nel 2021); ed ancora, che le "interlocuzioni con l'Amministrazione", tra gennaio e aprile 2022, erano state condotte dall'architetto di propria fiducia, al fine di verificare la fattibilità della sanatoria e preparare un primo preventivo di spesa per la sua opera e che, che nel marzo 2023, essa ricorrente aveva inviato la prima comunicazione scritta alla venditrice, formalizzando la

richiesta di rimborso per importi che sarebbero stati comunicati a sanatoria conclusa, ma senza riceverne risposta.

Inoltre, la ricorrente rilevava come l'impresa avesse omesso di far riferimento alla raccomandata che la ricorrente inviava alla venditrice il 4 aprile 2024 a sanatoria conclusa, contenente il dettaglio dei costi sostenuti più la valorizzazione dei metri quadrati persi in base alle tabelle dell'Agenzia delle Entrate. La venditrice rispondeva il 27 maggio 2024, tramite avvocato, respingendo la pretesa economica.

Con specifico riferimento alle eccezioni di merito di controparte, la ricorrente rappresentava:

- che l'insistenza dell'impresa nel collocare il sinistro in data anteriore all'emersione del vizio, avvenuta con il completamento della sanatoria, non tenesse conto del regime civilistico di cui all'art. 1489 cod. civ., ai sensi del quale la responsabilità del venditore sarebbe soggetta a prescrizione decennale, decorrente da momento della conoscenza della difformità edilizia;

- che dalle condizioni di polizza sarebbe emerso che il sinistro, in materia di diritti reali, era coperto (cfr. art. 6.1), con l'unica eccezione del valore della lite;

- di aver agito in conformità all'art. 2952 cod. civ., ai sensi del quale "gli altri diritti derivanti dal contratto di assicurazione (…) si prescrivono in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda" ovvero da quando si possono provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, giorno che, nel caso di specie, corrisponderebbe a quello del completamento della sanatoria.

Invero, la ricorrente rilevava che fino al documento ufficiale della conclusione della sanatoria non esistesse in capo a sé un diritto azionabile.

Infine, nel rappresentare l'impossibilità di denunciare il sinistro quando lo stesso non era ancora conosciuto (ovvero nell'anno 2007) o quando era ancora presunto, precisava altresì che l'azione legale, consistita nella promozione di mediazione obbligatoria, veniva intentata dopo aver preliminarmente constatato l'impossibilità di ottenere il risarcimento in via amichevole dalla venditrice.

Nelle controrepliche, l'impresa ribadiva la piena correttezza del proprio operato e rilevava, in via preliminare, come le contestazioni di controparte non fossero idonee ad intaccare la ricostruzione cronologica dei fatti dalla stessa esposta.

Aggiungeva poi di ritenere del tutto infondata la contestazione relativa al momento di coinvolgimento di un legale da parte dell'assicurata. L'assunto secondo cui la ricorrente avrebbe fatto ricorso all'assistenza legale a partire dal mese di maggio 2024 avrebbe infatti trovato preciso riscontro in una *e-mail* del 9 febbraio 2025, prodotta dalla controparte, nella quale veniva espressamente dichiarato che soltanto a seguito della risposta del 27 maggio 2024, inviata dal legale della venditrice, si sarebbe reso necessario, per la prima volta, rivolgersi a un professionista.

Ciò premesso, l'impresa precisava che le deduzioni di controparte si sarebbero fondate su una non condivisibile sovrapposizione tra il piano dei rapporti civilistici, intercorrenti tra venditore e acquirente, e quello, distinto e autonomo, del contratto di assicurazione di tutela legale, con specifico riferimento all'individuazione del fatto generatore del sinistro, da

individuare nel momento di conclusione del contratto di compravendita del bene viziato. Aggiungeva inoltre di ritenere infondato il richiamo alla garanzia concernente i diritti reali di cui all'art. 6.1, lett. m) delle condizioni di polizza, esso presupponendo la riferibilità causale e temporale dell'evento al rischio assicurato.

Infine, la resistente rappresentava che, anche a voler aderire – in via meramente ipotetica – alla tesi della ricorrente secondo cui la conoscenza delle difformità edilizie sarebbe maturata solo nel 2022, la denuncia di sinistro presentata nel novembre 2024 sarebbe comunque risultata tardiva, con conseguente intervenuta prescrizione del diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 2952 cod. civ.

DIRITTO

La questione sottoposta all'attenzione del Collegio concerne la pretesa della ricorrente volta ad ottenere, secondo polizza di copertura legale sottoscritta nel 2008, il rimborso delle spese sostenute in un procedimento di mediazione, promosso nei riguardi di soggetto terzo e avente ad oggetto l'esperimento di tutele contrattuali derivanti da un contratto di compravendita.

Nella specie, avendo acquistato un immobile nel 2007 ed essendo venuta successivamente (2022) a conoscenza dell'esistenza di vizi urbanistici a carico di quello, parte ricorrente si sarebbe adoperata per ottenere la sanatoria del bene, chiedendo alla propria dante causa, all'esito del procedimento amministrativo promosso, di farsi carico di spese e oneri sostenuti; ricevutone però un diniego, avrebbe, nel novembre 2024, agito in sede stragiudiziale per la miglior tutela delle proprie ragioni ed altresì attivato la garanzia di polizza, ricomprendente le spese legali, peritali e di giustizia per la tutela dei diritti dell'Assicurato, fra l'altro, in materia di controversie contrattuali e inerenti i diritti reali (art 6.1 delle condizioni generali di assicurazione, di seguito "CGA").

L'impresa convenuta nega tuttavia la sussistenza del diritto alla prestazione assicurativa, vantato da controparte.

Reputa innanzitutto che i vizi del bene oggetto della compravendita, per i quali la ricorrente ha promosso azione verso una terza parte, presentino carattere strutturale e siano dunque da intendere come esistenti al tempo della conclusione della compravendita (2007). Di conseguenza, l'impresa ritiene di collocare il sinistro assicurativo denunciato in epoca antecedente alla conclusione del contratto di assicurazione (2008), salve manifestazioni tardive in epoca a questo posteriore.

Soggiunge poi che, a tutto concedere, essendo quella oggetto di polizza una garanzia a rischi nominati, il sinistro denunciato dalla ricorrente sarebbe da reputare estraneo allo spettro della copertura assicurativa, non ricomprendente le controversie derivanti da compravendite di immobili già viziati prima della stipula o pretese risarcitorie derivanti da difetti edilizi strutturali.

Infine, precisa che il diritto (alla prestazione assicurativa) vantato dalla ricorrente, quando mai fondato, sarebbe comunque da intendere prescritto ai sensi dell'art. 2952 cod. civ.; difatti, risulta spirato, al tempo della denuncia del sinistro (novembre 2024), il termine di due anni dal giorno in cui si sarebbe verificato il fatto su cui il diritto si fonda, sia che esso sia

collocato al momento della compravendita (2007), sia che sia fatto coincidere nella scoperta dei vizi (2022).

Tanto premesso, giova preliminarmente precisare come la polizza in essere tra le parti effettivamente preveda una clausola di "Garanzia base" (art 6.1 CGA), a mente della quale - in linea con la previsione generale dell'art 173, comma 1, Codice delle Assicurazioni Private (di seguito "CAP"): "*La Società assicura le spese legali, peritali, di giustizia, processuali e di indagine non ripetibili dalla controparte, occorrenti all'Assicurato per la difesa dei suoi interessi in sede extragiudiziale e giudiziale nei limiti del Massimale e nell'ambito dei casi indicati in Polizza e previsti nella presente Sezione relativi alla Vita privata o alla Proprietà delle Abitazioni abituali e non abituali. Sono garantite le spese per l'intervento di un unico legale per ogni grado di giudizio e le eventuali spese di soccombenza poste a carico dell'Assicurato. Sono inoltre garantite le spese: • legali anche quando la vertenza venga trattata mediante convenzione di negoziazione assistita o tramite il coinvolgimento di un organismo di mediazione; • dell'organismo di mediazione, nei casi di mediazione obbligatoria, e dell'arbitro eventualmente sostenute dall'Assicurato; (…)*".

Sempre a termini di polizza, poi, risultano espressamente annessi alla copertura "*i diritti dell'Assicurato in relazione alla proprietà delle Abitazioni per (..) j) Controversie contrattuali, relativamente a presunte inadempienze contrattuali della controparte in relazione all'acquisto delle Abitazioni. La garanzia vale per l'acquisto della casa già adibita ad Abitazione dell'Assicurato con regolare contratto di locazione*" e "*m) Diritti Reali, per controversie relative al diritto di proprietà e agli altri diritti reali delle Abitazioni purché il valore in lite sia di almeno € 300,00 e non sia superiore a € 50.000,00*".

Quanto, infine, all'insorgenza del sinistro, altra disposizione contrattuale (l'art. 6.5 CGA) prevede che "*per insorgenza del Sinistro si intende la data in cui si verifica l'evento dannoso inteso, in base alla natura della vertenza, come: a) il danno o presunto danno extracontrattuale subìto o causato dall'assicurato; b) la violazione o presunta violazione del contratto; c) la violazione o la presunta violazione della norma di legge. In presenza di più eventi dannosi della stessa natura, per il momento di insorgenza del Sinistro si fa riferimento alla data del verificarsi del primo evento dannoso (…)*".

Orbene, contrariamente alla ricostruzione proposta dall'impresa, l'insorgenza del sinistro legato alla presenza di vizi occulti in un bene immobile compravenduto, consistenti in violazioni (irregolarità urbanistiche), non può ravvisarsi nel momento della conclusione del negozio bensì in quello di effettiva scoperta dei vizi medesimi o, più precisamente, di emersione e determinazione formale delle difformità edilizie in cui questi si risolvano.

Non solo, infatti, come chiarito da questo Collegio in altro suo precedente, unicamente alla momento di scoperta dei vizi si configura, in capo all'assicurato-compratore, "*la conoscenza […] di un evento che integri anche solo una presunta violazione*" della *lex contractus* (cfr. Decisione AAS, n. 380/2026; nella giurisprudenza di merito cfr., fra le altre, Tribunale Aosta, 30 ottobre 2023, n. 317), ma, di più, la possibilità di azionare un qualsivoglia rimedio contrattuale resta comunque subordinata alla effettiva conferma del ricorrere della violazione, alla sua perimetrazione in punto di elementi oggettivi e soggettivi, nonché alla determinazione delle eventuali sanzioni inflitte o degli oneri da assolvere per sanarla.

Ciò vale però quanto affermare che, appunto, non al momento della mera conclusione della compravendita (2007), né alla mera scoperta della ragionevole possibilità della sussistenza di irregolarità/difformità edilizie possa dirsi ancora azionabile una pretesa (*redhibitoria*) in capo al compratore, bensì solo allorché i vizi siano appunto confermati nell'*an*, precisati nella loro rilevanza sotto il profilo del menomato valore d'uso o di scambio del bene, nonché della stessa eventuale interdetta dinamica circolatoria che lo interessi.

Volgendo al caso di specie, è quindi solo al completamento del procedimento amministrativo di sanatoria (di certo successivo al marzo 2023, allorquando non erano ancora determinati sanzioni e costi complessivi) che il quadro dapprima solo prognostico, riguardante i vizi del bene, si è fatto viceversa concreto e circostanziato; di conseguenza, solo a partire da tale momento l'odierna ricorrente avrebbe potuto promuovere – come ha in effetti promosso (novembre 2024) – la tutela dei propri diritti in sede stragiudiziale ed invocare la copertura assicurativa di garanzia legale.

Detto con ciò della collocazione temporale del sinistro in epoca senz'altro successiva all'attivazione della polizza, non appare a questo Collegio fondato il secondo argomento speso dall'impresa in sede di controdeduzioni, volto a sostenere che in ogni caso il tipo di sinistro occorso risulterebbe estraneo al novero dei rischi nominati di cui alla polizza.

Ed invero, oltre alla sopra citata lettera m) dell'art. 6.1 CGA, invocata dalla ricorrente e riguardante "*la tutela dei diritti dell'Assicurato in relazione alla proprietà delle Abitazioni per: (…) Diritti Reali, per controversie relative al diritto di proprietà e agli altri diritti reali delle Abitazioni*", gli è che la medesima previsione di polizza include, alla lettera j), anche le "*Controversie contrattuali, relative a presunte inadempienze contrattuali della controparte in relazione all'acquisto delle Abitazioni*". Una previsione quest'ultima, assai ampia, tanto più dovendosi ritenere che l'ulteriore inciso per cui "*La garanzia vale per l'acquisto della casa già adibita ad Abitazione dell'Assicurato con regolare contratto di locazione*", di là dal delimitare tassativamente lo spettro applicativo della norma, valga piuttosto a fornirne esemplificativamente una ipotesi d'impiego.

Deve in altri termini ritenersi che, a mente della previsione di polizza e della sua interpretazione sistematica alla stregua dell'art. 173, comma 1, CAP, qualsivoglia controversia contrattuale che inerisca all'acquisto di un'abitazione da parte dell'assicurato integri il genere di onere economico assunto su di sé dall'impresa, ivi compresa dunque quella diretta a far valere la violazione della *lex contractus* cui mettano capo difformità edilizie di un bene compravenduto.

Quanto, infine, all'ulteriore argomento speso dall'impresa per asseverare la correttezza del diniego opposto alla richiesta prestazione assicurativa da parte della ricorrente, vale a dire quello della intervenuta prescrizione *ex* art. 2952, comma 2, cod. civ., vi è da segnalare come, alla stregua delle considerazioni prima svolte, solo dal momento di conseguita sanatoria la ricorrente avrebbe potuto azionare le pretese che l'ordinamento riconosce al compratore nei confronti del venditore. Di qui, dunque, la sicura attualità del diritto alla prestazione assicurativa di copertura legale allorquando, nel novembre 2024, la ricorrente, in uno con la promozione del procedimento di mediazione nei riguardi del terzo venditore, ha denunciato il sinistro all' impresa.

Se quanto esposto depone così nel senso della fondatezza della pretesa vantata dalla ricorrente, deve osservarsi, come in punto di prova, la stessa parte non abbia versato in atti la documentazione a supporto dell'esborso asseritamente sostenuto nell'ambito della mediazione, seppur indicandola in modo circostanziato e quantificandola con precisione.

Il Collegio, nel corso della riunione del 16 luglio 2026, con provvedimento comunicato alle parti in pari data, ha così ritenuto opportuno acquisire elementi utili ai fini della valutazione del ricorso e invitato la ricorrente "*entro cinque giorni a decorrere dalla ricezione della comunicazione, a produrre copia dei documenti attestanti le spese sostenute meglio dettagliate in seno alla comunicazione del 9 febbraio 2025*" indirizzata all'impresa.

La ricorrente, in data 19 luglio 2026, ha inoltrato documentazione integrativa e detta documentazione è stata trasmessa in data 20 luglio 2026 alla controparte.

Nella specie, ha prodotto copia di ricevuta, datata 15 settembre 2024, relativa a un bonifico di importo pari a euro 80 con valuta 17 settembre 2024 a favore del proprio legale, con causale "*visura* (*omissis)*". Quanto alle spese per il procedimento di mediazione ha versato in atti, anzitutto, copia di nota attestante il pagamento delle spese di procedura, redatta dall'organismo incaricato, per un importo totale pari a euro 247,66; infine, a riprova del pagamento al proprio legale delle spese per il procedimento di mediazione, la ricorrente ha prodotto fattura relativa all'acconto per euro 452,34 e fattura di importo pari a euro 800 relativa a una prestazione resa dal legale medesimo e riportante la dicitura "*Transazione (omissis)*".

Ciò posto, il Collegio si riporta al "principio di acquisizione probatoria", secondo cui "*le risultanze istruttorie, comunque ottenute (e quale che sia la parte ad iniziativa della quale sono state raggiunte), concorrono, tutte ed indistintamente, alla formazione del libero convincimento del giudice, senza che la relativa provenienza possa condizionare tale convincimento in un senso o nell'altro (Cass. 16 giugno 1998, n. 5980; 16 giugno 2000, n. 8195; 7 agosto 2002, n. 11911; 21 marzo 2003, n. 4126)*" (Cass. civ., sez. III, 13 aprile 2023, n. 9863).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'impresa corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1580,00, 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.

Il Presidente

Firmato digitalmente da
GIOVANNI STELLA