Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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
CLAUDIO COLOMBO	Componente designato dai clienti non consumatori

Relatore CLAUDIO COLOMBO

Riunione del 01/10/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 27 febbraio 2026, la società ricorrente contestava l'importo del risarcimento liquidato dall'impresa convenuta in relazione a un sinistro stradale verificatosi in data 25 settembre 2025, ritenendo che la somma corrisposta non fosse commisurata all'entità dei danni subiti dal proprio veicolo.

In particolare, secondo la ricorrente, il costo effettivo della riparazione sarebbe pari a euro 1.790,93, come risultante da un preventivo predisposto da una concessionaria ufficiale della casa madre. La ricorrente riferiva di non essere disponibile ad affidare la riparazione del veicolo a carrozzerie non autorizzate dalla casa costruttrice e sosteneva di avere diritto al rimborso delle spese necessarie per eseguire la riparazione presso una concessionaria e officina ufficiale, con impiego di ricambi originali.

La ricorrente rappresentava che l'impresa aveva liquidato la sola somma di euro 796,00, accettata esclusivamente a titolo di acconto. Chiedeva, pertanto, il pagamento della differenza tra l'importo indicato nel preventivo della concessionaria ufficiale e quanto già percepito, differenza quantificata in euro 994,93.

Nelle proprie controdeduzioni, l'impresa ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità del ricorso, 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"), per difetto del requisito del preventivo reclamo.

Sempre in via preliminare, la parte convenuta ha altresì eccepito l'inammissibilità del ricorso ai sensi dell'art. 11, comma 8, del medesimo Decreto, sul presupposto che la decisione della controversia richiederebbe accertamenti istruttori e tecnici non esperibili nella presente sede.

Nel merito, l'impresa – che ha gestito la posizione della ricorrente nell'ambito di una richiesta di risarcimento formulata ai sensi dell'art. 149 CAP – ha rappresentato di aver correttamente liquidato la somma di euro 796,00, nella misura quantificata dalla relazione di perizia redatta dal proprio fiduciario incaricato.

L'impresa ha inoltre dedotto che la domanda sarebbe priva di adeguata allegazione e prova, sia con riferimento all'*an debeatur*, in quanto la ricorrente non avrebbe fornito elementi idonei a dimostrare la dinamica del sinistro o a superare la presunzione di corresponsabilità, sia con riferimento al *quantum debeatur*, non risultando provata l'entità del danno lamentato. Secondo l'impresa, infatti, la ricorrente non avrebbe prodotto documentazione fotografica dei danni e l'unico documento depositato sarebbe costituito dal preventivo della concessionaria, al quale non potrebbe riconoscersi, di per sé, decisivo valore probatorio.

Con riferimento, comunque, al preventivo prodotto dalla ricorrente, l'impresa ha rilevato che esso contemplerebbe interventi relativi a danni non riscontrati dal perito incaricato dall'impresa. Ha inoltre affermato che, dopo aver conferito un nuovo incarico per ulteriori verifiche sul veicolo, la ricorrente avrebbe rifiutato di sottoporre nuovamente il mezzo a ispezione, come risulterebbe dalla documentazione peritale allegata alle controdeduzioni.

La ricorrente non ha trasmesso repliche alle controdeduzioni dell'impresa.

DIRITTO

Debbono essere anzitutto esaminate le due eccezioni preliminari di inammissibilità sollevate dall'impresa.

Il Collegio ritiene che entrambe debbano essere disattese.

Quanto alla prima, relativa all'asserita mancanza del preventivo reclamo, la parte convenuta sostiene che la comunicazione richiamata e prodotta dalla ricorrente, datata 13 novembre 2025, non sarebbe qualificabile come reclamo, trattandosi di una mera "*diffida di pagamento*", peraltro trasmessa all'indirizzo PEC generale dell'impresa e non a quello specificamente dedicato alla gestione dei reclami.

L'eccezione non è fondata.

Il tenore della comunicazione consente infatti di individuare con chiarezza tanto la manifestazione di insoddisfazione della ricorrente quanto l'oggetto della contestazione. Dalla stessa emerge che, a quella data, l'impresa aveva già formulato la propria proposta risarcitoria, pari a euro 796,00, successivamente accettata dalla ricorrente a titolo di acconto sul maggior avere, e che la comunicazione era precisamente diretta a contestare la

quantificazione del risarcimento e a richiedere il pagamento della maggiore somma poi domandata con il presente ricorso.

Tale comunicazione presenta, pertanto, tutti gli elementi necessari per essere qualificata come reclamo ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. i), del Decreto, che lo definisce come "*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*".

In proposito, l'Arbitro Assicurativo ha già avuto modo di chiarire che, ai fini dell'integrazione del requisito del preventivo reclamo, occorre avere riguardo al contenuto e alla funzione sostanziale della comunicazione, e non alla denominazione ad essa attribuita. In particolare, con la Decisione AAS, n. 383/2026, è stata riconosciuta efficacia di reclamo a una comunicazione formalmente qualificata come "*sollecito di pagamento – invito alla negoziazione assistita*", in quanto idonea, per contenuto e finalità, a rappresentare all'impresa l'insoddisfazione del cliente e le ragioni della propria pretesa.

Il medesimo criterio, improntato alla prevalenza della sostanza sulla forma, emerge anche dalla Decisione AAS, n. 449/2026, nella quale il Collegio ha ritenuto soddisfatta la condizione del previo reclamo sulla base della documentazione complessivamente acquisita al procedimento, valorizzando la circostanza che l'impresa ne avesse avuto effettiva conoscenza e avesse potuto prendere posizione sulla contestazione.

Nel caso di specie, inoltre, risulta agli atti un ulteriore scambio di corrispondenza tra le parti, anteriore alla proposizione del ricorso, che conferma come l'impresa fosse stata posta nella condizione di conoscere e valutare la contestazione formulata dalla ricorrente.

Né può assumere rilievo decisivo la circostanza che la comunicazione del 13 novembre 2025 sia stata trasmessa all'indirizzo PEC generale dell'impresa anziché a quello dell'Ufficio reclami. La definizione normativa richiede infatti che la dichiarazione scritta di insoddisfazione sia "*ricevuta da un'impresa o da un intermediario*", senza subordinare la qualificazione dell'atto come reclamo all'utilizzo di uno specifico recapito interno. Ciò che rileva, ai fini dell'ammissibilità del successivo ricorso, è che la comunicazione sia effettivamente pervenuta all'impresa e sia idonea a renderla edotta della contestazione, consentendole di riesaminare la propria posizione.

La condizione di ammissibilità prevista dall'art. 8, comma 1, del Decreto deve pertanto ritenersi, nel caso di specie, regolarmente soddisfatta.

Anche l'eccezione fondata sulla pretesa natura non esclusivamente documentale della controversia non merita, come anticipato, accoglimento.

Il Collegio ritiene infatti che, avuto riguardo alla domanda proposta dalla ricorrente, la documentazione versata in atti – costituita, in particolare, dalla perizia estimativa redatta dal fiduciario dell'impresa e dal preventivo prodotto dalla ricorrente – sia sufficiente a consentire la decisione nel merito del ricorso, senza necessità di procedere a ulteriori accertamenti istruttori o tecnici, non esperibili nella presente sede.

Venendo al merito della controversia, deve anzitutto essere disattesa l'eccezione sollevata dall'impresa con riferimento all'*an debeatur*.

Non risulta, infatti, in alcun modo – né l'impresa, sulla quale gravava il relativo onere, lo ha allegato e tantomeno provato – che la liquidazione dell'importo di euro 796,00 in favore della ricorrente sia stata effettuata sul presupposto della sussistenza di un concorso di colpa tra i conducenti dei veicoli coinvolti nel sinistro.

La controversia ha avuto, sin dall'origine, ad oggetto esclusivamente la quantificazione del danno e, dunque, il *quantum debeatur*.

Così circoscritta la materia del contendere, la controversia può essere decisa nel merito nei termini che seguono.

Occorre muovere, anzitutto, dalla documentazione disponibile in atti. Sotto tale profilo, particolare rilievo deve essere attribuito alla perizia redatta dal fiduciario dell'impresa. Le ulteriori voci di danno indicate nel preventivo prodotto dalla ricorrente, ma non riscontrate in sede peritale, non risultano invece sorrette da elementi documentali sufficienti a consentirne il riconoscimento nella presente sede.

La mancata prova dell'effettivo esborso delle somme necessarie alla riparazione non è, di per sé, idonea a escludere il diritto al risarcimento, dovendosi piuttosto verificare se i danni allegati risultino effettivamente inferti al veicolo e costituiscano conseguenza diretta e immediata del sinistro (Cass. civ., sez. III, 26 giugno 2024, n. 17670).

Ciò posto, la stima operata dall'impresa non può tuttavia ritenersi integralmente satisfattiva. Dalla documentazione prodotta emerge infatti un significativo divario tra la tariffa utilizzata dal fiduciario dell'impresa e quella applicata dall'officina autorizzata indicata dalla ricorrente. Né risulta che la ricorrente fosse contrattualmente tenuta ad avvalersi di una carrozzeria convenzionata, o che il risarcimento dovesse essere necessariamente parametrato alle tariffe praticate dai fiduciari dell'impresa.

Il preventivo prodotto dalla ricorrente, pur non potendo essere assunto integralmente quale misura del danno, costituisce dunque un elemento utile ai fini della sua quantificazione, in particolare per quanto concerne il costo della manodopera necessario al ripristino del veicolo presso un'officina autorizzata.

D'altra parte, la natura esclusivamente documentale del procedimento non consente al Collegio di disporre ulteriori accertamenti tecnici volti a verificare con maggiore precisione l'entità dei costi di riparazione. Ai sensi dell'art. 3, comma 3, del Decreto, l'Arbitro non può infatti disporre perizie tecniche né assumere testimonianze; correlativamente, l'art. 11, comma 4, del medesimo Decreto prevede che, una volta accertato il diritto, il Collegio liquidi il danno secondo equità sulla base degli elementi forniti dalle parti.

Tenuto conto, pertanto, dei danni riscontrati in sede peritale, della maggiore tariffa di manodopera risultante dal preventivo dell'officina autorizzata, dell'assenza di prova sufficiente in ordine alle ulteriori voci di danno ivi indicate e dell'importo di euro 796,00 già corrisposto dall'impresa, il Collegio ritiene equo determinare in ulteriori euro 400,00 la somma dovuta alla ricorrente a titolo di risarcimento.

Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Conseguentemente, il ricorso deve essere accolto nei limiti sopra indicati.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'impresa corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 400,00, 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