Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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
BARTOLOMEO FRANCESCO GRIPPO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore GIOVANNI MARIA BERTI DE MARINIS

Riunione del 15/10/2026

FATTO

Con ricorso depositato il 2 marzo 2026 (preceduto da reclamo del 13 gennaio 2026), il ricorrente afferma di aver denunciato in data 23 giugno 2025 un sinistro verificatosi il 21 giugno 2025 in funzione del quale il veicolo assicurato aveva subito danni da grandine. Secondo quanto rappresentato nel ricorso, nonostante la tempestiva apertura della pratica e la nomina del perito, l'impresa avrebbe provveduto alla presa in carico del mezzo soltanto in data 26 gennaio 2026 e, cioè, a distanza di oltre sei mesi dalla denuncia del sinistro. Il ricorrente riferisce di aver inviato, nel corso della gestione della pratica, dei solleciti scritti senza ricevere risposte adeguate in ordine alle tempistiche di definizione del sinistro. Il ricorrente lamenta, pertanto, che la gestione del sinistro sarebbe stata irragionevolmente dilatata e non conforme ai principi di correttezza, diligenza e buona fede contrattuale. Domanda, quindi, l'accertamento della scorretta gestione del sinistro da parte dell'impresa con contestuale riconoscimento di un danno per il disagio subito quantificato, in via equitativa, in euro 800,00 oltre interessi.

Nelle controdeduzioni, l'impresa dichiara di aver ricevuto la denuncia di sinistro in data 22 giugno 2025 relativa al danneggiamento del veicolo del ricorrente, assicurato con garanzia calamità ed eventi naturali, determinato dalla caduta di grandine. Secondo la ricostruzione dell'impresa, in data 23 giugno 2025 era stata comunicata l'apertura del sinistro con contestuale richiesta della documentazione necessaria all'istruttoria della pratica. Nella medesima data, il ricorrente avrebbe trasmesso la richiesta di apertura del sinistro anche alla concessionaria incaricata delle riparazioni. Il successivo 24 giugno 2025 avrebbe quindi inviato all'impresa il modulo di denuncia, autorizzando la liquidazione dell'indennizzo eventualmente dovuto direttamente in favore della concessionaria, quale cessionaria del credito. L'impresa riferisce, inoltre, di aver comunicato al ricorrente, in data 24 giugno 2025 e per il tramite della fiduciaria incaricata, il nominativo del perito designato per la visione del veicolo, il quale procedeva ad una prima quantificazione dei costi di riparazione indicandoli in euro 2.510,14, IVA inclusa.

A seguito della restituzione dell'elaborato peritale, l'impresa afferma di aver trasmesso in data 25 settembre 2025, una bozza di accordo conservativo per l'importo di euro 2.510,14, da cui detrarre lo scoperto contrattuale di euro 251,01 e l'IVA, ove recuperabile. Tale accordo, secondo l'impresa, aveva carattere provvisorio, in quanto fondato su una stima iniziale dei danni successivamente oggetto di aggiornamento. In data 24 ottobre 2025, il ricorrente si rivolgeva alla concessionaria incaricata delle riparazioni, dando atto dell'avvenuto ripristino del parabrezza ma lamentando di non aver ancora ricevuto indicazioni circa la fissazione dell'appuntamento per la riparazione degli ulteriori danni occorsi alla carrozzeria del veicolo. La cessionaria, in risposta al ricorrente, gli aveva comunicando di aver ricevuto il preventivo in pari data e di doverlo trasmettere all'impresa. Rimaneva, quindi, in attesa di un accordo sulla stima definitiva del danno prima di ricontattare l'assicurato per programmare l'intervento. In data 14 novembre 2025 la cessionaria trasmetteva all'impresa il preventivo aggiornato, chiedendo la revisione dell'accordo conservativo. Nella stessa data, il fiduciario incaricato dall'impresa avrebbe proceduto a una nuova valutazione peritale procedendo a nuova quantificazione del danno ed a una rideterminazione dei costi delle riparazioni in euro 13.648,34, IVA inclusa. L'impresa deduce di aver quindi predisposto un nuovo accordo conservativo per l'importo di euro 12.283,51, già al netto dello scoperto di euro 1.364,83, sottoscritto in data 19 febbraio 2026 dal ricorrente e dalla cessionaria del credito. In data 20 febbraio 2026, l'impresa deduce di aver riscontrato il reclamo formulato dal ricorrente, precisando che l'Ufficio liquidativo aveva già autorizzato la riparazione in data 25 settembre 2025 e che le successive interlocuzioni con il riparatore erano state rese necessarie dalla complessità dei danni da grandine e dalla conseguente rivalutazione della precedente stima. Le tempistiche di riparazione, secondo l'impresa, sarebbero state riconducibili unicamente alla carrozzeria incaricata anche in ragione dell'elevato numero di veicoli interessati dal medesimo evento atmosferico. L'impresa riferisce, infine, che la fattura da parte della cessionaria era stata emessa in data 20 febbraio 2026 per euro 13.648,99, IVA inclusa, e di aver provveduto alla sua liquidazione in data 27 febbraio 2026, al netto della franchigia e dello scoperto previsti dalle condizioni contrattuali. Quanto alle doglianze del ricorrente, l'impresa sostiene che il ritardo lamentato non riguarderebbe la gestione liquidativa del sinistro, bensì la fase

esecutiva delle riparazioni, rientrante nella sfera organizzativa della carrozzeria incaricata. Deduce, inoltre, che il veicolo sarebbe sempre rimasto nella disponibilità dell'assicurato, trattandosi di danni da grandine di natura meramente estetica, fatta eccezione per l'intervento sul parabrezza eseguito al fine di consentire la circolazione del mezzo. Contesta, pertanto, la richiesta di euro 800,00 a titolo di indennizzo equitativo, ritenendola priva di adeguata prova.

Il ricorrente, nelle repliche, prende atto dell'avvenuto pagamento dell'indennizzo in favore del riparatore, ma ribadisce che la gestione complessiva del sinistro sarebbe stata caratterizzata da tempistiche e modalità non conformi ai principi di correttezza, diligenza e buona fede contrattuale. Secondo quanto rappresentato dal ricorrente, il sinistro sarebbe stato denunciato il 21 giugno 2025, mentre la liquidazione sarebbe intervenuta soltanto nel mese di marzo 2026, a distanza di circa nove mesi. Il ricorrente ritiene tale tempistica ingiustificata richiamando, in particolare, l'avvenuta esecuzione della perizia già nel corso del 2025, la necessità di più revisioni e aggiornamenti della valutazione e l'invio di numerosi solleciti che sarebbero rimasti privi di riscontro concreto. Il ricorrente deduce, inoltre, una scarsa trasparenza nella gestione del sinistro, sostenendo che le interlocuzioni sarebbero avvenute prevalentemente tra l'impresa e il riparatore cessionario del credito, senza un adeguato coinvolgimento e aggiornamento dell'assicurato. Tale condotta avrebbe determinato un disagio, prolungando significativamente i tempi di riparazione e generando incertezza sull'esito della pratica.

L'impresa, nelle controrepliche, contesta quanto dedotto dal ricorrente ribadendo che la gestione del sinistro sarebbe stata corretta, diligente e tempestiva. L'impresa sostiene, in primo luogo, che il ricorrente non sarebbe legittimato a ricorrere in quanto non avrebbe interesse a dolersi della presunta tardiva liquidazione del sinistro avendo ceduto il credito alla concessionaria la quale, proprio per effetto della cessione, sarebbe divenuta interlocutrice dell'impresa per la gestione liquidativa e per la trasmissione della documentazione necessaria. Ribadisce, altresì, di aver liquidato l'indennizzo in data 27 febbraio 2026, ossia otto giorni dopo la sottoscrizione dell'accordo conservativo definitivo e sette giorni dopo la ricezione della fattura da parte della carrozzeria. Secondo l'impresa, l'arco temporale complessivo richiamato dal ricorrente non sarebbe imputabile alla gestione della procedura di liquidazione, ma alle tempistiche di esecuzione delle riparazioni da parte della carrozzeria incaricata. In particolare, le lavorazioni avrebbero richiesto più tempo del previsto in ragione della complessità dei danni da grandine e dell'elevato numero di veicoli coinvolti nello stesso evento atmosferico. Quanto ai solleciti richiamati dal ricorrente, l'impresa sostiene che gli stessi sarebbero stati rivolti unicamente alla carrozzeria incaricata delle riparazioni, non potendo quindi essere imputate all'impresa le eventuali mancate risposte. L'impresa contesta, infine, la sussistenza di un danno o disagio risarcibile in capo al ricorrente, sostenendo che i danni da grandine sarebbero stati di natura estetica, senza fermo tecnico né impedimento all'utilizzo del veicolo, in quanto il mezzo sarebbe sempre rimasto nella disponibilità dell'assicurato. Insiste, quindi, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Con il ricorso presentato, il ricorrente chiede di accertare la scorretta gestione del sinistro da parte dell'impresa la quale, a seguito di danni riportati dall'autoveicolo del ricorrente a causa della grandine, sarebbe incorsa in *mala gestio* a causa della lentezza con la quale aveva gestito la fase liquidativa. Chiedeva, quindi, un ristoro per il disagio subito quantificato in euro 800,00 oltre interessi. Tale richiesta è contrastata dall'impresa la quale, oltre ad aver eccepito nelle controrepliche la carenza di legittimazione ad agire in capo al ricorrente che aveva ceduto il credito, ritiene infondate le richieste così formulate.

Risulta dagli atti che il ricorrente denunciava il suddetto sinistro in data 22 giugno 2025 e l'impresa, il giorno successivo, comunicava l'apertura del sinistro chiedendo la necessaria documentazione per l'istruttoria. Il 24 giugno 2025, il ricorrente avrebbe inviato all'impresa l'autorizzazione a liquidare l'indennizzo direttamente in favore della concessionaria quale cessionaria del credito. In data 2 luglio 2025, avveniva una prima quantificazione del danno per un ammontare di euro 2.510,14 IVA inclusa a seguito del quale veniva stipulato un accordo conservativo. In data 14 novembre 2025, la cessionaria - a seguito di numerosi solleciti da parte del ricorrente il quale, nel frattempo, aveva ottenuto la riparazione del parabrezza - inviava richiesta di revisione dell'accordo conservativo in funzione del nuovo preventivo che metteva a disposizione dell'impresa. A seguito di tale richiesta, il fiduciario dell'impresa riquantificava il danno in euro 13.648,34 IVA inclusa e, sulla scorta di ciò, l'impresa predisponeva un nuovo accordo conservativo, definitivamente sottoscritto in data 19 febbraio 2026, per un importo pari ad euro 12.283,51 al netto degli scoperti.

Alla luce di tali considerazioni va analizzata, in primo luogo, l'eccezione di inammissibilità del ricorso per carenza in capo al ricorrente dell'interesse ad agire, avendo lo stesso ceduto il credito all'autocarrozzeria incaricata delle riparazioni. La giurisprudenza ha più volte precisato che, a seguito del perfezionamento della cessione, il credito esce dal patrimonio del cedente ed entra in quello del cessionario, il quale diviene il soggetto titolare della relativa posizione sostanziale e, in linea generale, il legittimato a pretenderne l'adempimento nei confronti del debitore ceduto (cfr. *ex multis* Cass. civ., sez. III, 17 gennaio 2012, n. 551). Nel caso in esame, tuttavia, la domanda proposta dal ricorrente non appare volta ad ottenere il pagamento dell'indennizzo assicurativo - che risulta essere stato liquidato in favore della concessionaria cessionaria del credito - bensì ad ottenere l'accertamento della dedotta non corretta gestione del sinistro ed il riconoscimento di una somma di denaro a titolo di ristoro del pregiudizio che il ricorrente assume di aver personalmente subito in conseguenza del ritardo lamentato. Sulla questione dell'interesse ad agire residuo del cedente quando questi non chieda il pagamento dell'indennizzo ceduto, ma lamenti una *mala gestio* del sinistro e richieda il ristoro di un pregiudizio asseritamente personale, è stato precisato che la cessione del credito comporta il trasferimento al cessionario dei diritti e delle azioni funzionali alla realizzazione del credito ceduto, ivi comprese quelle relative all'adempimento della prestazione. Tale cessione, tuttavia, non determina di per sé il subentro del cessionario nella complessiva posizione contrattuale del cedente, né il trasferimento delle azioni contrattuali inerenti alla titolarità del rapporto negoziale che restano, quindi, in capo al cedente (Cass. civ., Sez. II, 24 gennaio 2025, n. 1790). Tale ultima fattispecie sembra ricorrere nel caso oggetto del presente procedimento nel quale, quindi, il ricorrente chiede gli venga riconosciuto un "*indennizzo equitativo per il disagio*

subito, quantificato in euro 800, oltre eventuali interessi". Così ricostruita la domanda del ricorrente, l'eccezione volta a far valere la carenza di legittimazione ad agire in capo al ricorrente va, quindi, respinta.

Una volta circoscritto il *thema decidendum*, e venendo al merito della controversia, va in primo luogo ricordato che, ai sensi dell'art. 2697 cod. civ., chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Ciò impone al ricorrente che voglia far valere un danno derivante da un inadempimento riferibile all'impresa nella fase di liquidazione, in applicazione dell'art. 1218 cod. civ., l'onere di allegare l'inadempimento e di dimostrare l'effettiva sussistenza di un pregiudizio risarcibile - che potrà essere sia di natura patrimoniale che non patrimoniale - causalmente ricollegabile all'inadempimento. Solo dopo aver dimostrato l'effettiva presenza di un pregiudizio potrà eventualmente soccorrere una quantificazione in via equitativa del danno ove lo stesso risulti difficilmente quantificabile.

Alla luce di tali principi, vale la pena segnalare che - al di là della prolungata fase liquidativa che ha caratterizzato il sinistro oggetto di indagine - nessuna prova è stata data dal ricorrente in relazione all'effettiva sussistenza di un danno né di natura patrimoniale, né di natura non patrimoniale. Il ricorrente, infatti, non ha dato prova della presenza di alcun pregiudizio al proprio patrimonio derivante dall'eventuale procrastinarsi della fase liquidativa. Non risulta, ad esempio, che lo stesso abbia subito un fermo del veicolo che abbia imposto al ricorrente di sostenere spese per procurarsi un mezzo sostitutivo. Va peraltro sottolineato, sul punto, che la giurisprudenza ha avuto modo di affermare che il riconoscimento di un tale pregiudizio impone non solo la dimostrazione dell'impossibilità di servirsi del veicolo, ma anche della necessità di utilizzarlo e delle conseguenze cagionate dall'impossibilità di fruire del mezzo. Nel caso di specie non risulta dimostrato né che il veicolo non potesse circolare a causa del ritardo nella riparazione, né la sussistenza della necessità di servirsi del mezzo con l'adozione di soluzioni alternative che, comportando un esborso di denaro, determinino un danno indennizzabile (così Cass. civ., Sez. III, 22 ottobre 2024, n. 27343). Risulta invece dal reclamo presentato dal ricorrente che il veicolo è rimasto nella disponibilità dello stesso e che il mezzo risultasse funzionante nonostante, ovviamente, i danni estetici causati dalla grandine.

Per quanto riguarda un eventuale danno non patrimoniale derivante da un non meglio precisato "*disagio*" che il ricorrente avrebbe subito, va ancora segnalato che le Sezioni unite della Cassazione hanno precisato, in generale, che il danno non patrimoniale può essere riconosciuto solo in caso di lesioni gravi di interessi costituzionalmente rilevanti (Cass., Sez. Un., 11 novembre 2008, n. 26972). La sussistenza effettiva di tali pregiudizi deve, anche qui, essere oggetto di specifica prova da parte del soggetto che si assume danneggiato non potendosi quest'ultimo limitare ad affermarne unilateralmente ed apoditticamente la mera sussistenza. Solo nel caso in cui il danneggiato dia prova dell'effettiva sussistenza della lesione di tali interessi, potrà soccorrere la quantificazione in via equitativa del danno ai sensi dell'art. 1226 cod. civ. Nel caso di specie, però, nessuna prova è stata data dal ricorrente circa l'effettiva sussistenza dei pregiudizi lamentati, i quali vengono solo evocati nelle conclusioni ma non vengono supportati da alcuna allegazione o prova (cfr., sul punto, Decisione AAS, n. 649/2026).

Non avendo assolto l'onere probatorio circa la sussistenza di un danno risarcibile, il ricorso non può quindi trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA