Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO

composto da:

CONCETTA BRESCIA MORRA	Presidente
GIOVANNI STELLA	Membro scelto dall'IVASS
ENRICO CAMILLERI	Membro scelto dall'IVASS
FRANCESCO ALESSANDRO MAGNI	Componente designato dalle imprese di assicurazione
BARTOLOMEO FRANCESCO GRIPPO	Componente designato dai clienti consumatori

Relatore ENRICO CAMILLERI

Riunione del 22/10/2026

FATTO

Con ricorso all'Arbitro Assicurativo del 5 marzo 2026 (e reclamo presentato il 14 dicembre 2025), il ricorrente rappresentava di aver subito un furto presso la propria abitazione, assicurata con polizza multirischi (omissis), e di aver trasmesso all'impresa tutta la documentazione richiesta ai fini della liquidazione: modulo di denuncia del sinistro, verbale della denuncia sporta all'Autorità, fatture di acquisto dei beni sottratti, fotografie dei danni arrecati a zanzariere, inferriate, infissi e porte, nonché il preventivo delle relative spese di riparazione. Riferiva, altresì, che il perito incaricato dall'impresa aveva effettuato un sopralluogo, eseguendo rilievi fotografici e valutativi.

Lamentava, nondimeno, che a distanza di circa sei mesi dalla denuncia non gli era stato corrisposto alcun indennizzo, avendo l'impresa svalutato i beni sottratti in ragione della loro vetustà, sino ad attribuire loro valore pari a zero, e preteso la produzione di una fattura di riparazione, laddove nella prima richiesta documentale si faceva riferimento a "preventivi e/o fatture di riparazione dei danni cagionati dai ladri".

Chiedeva pertanto all'Arbitro, a fronte di un preventivo di oltre euro 2.000,00 per i danni cagionati dai ladri all'immobile, il riconoscimento di un indennizzo di euro 2.200,00 / 2.500,00.

Regolarmente costituitasi, l'impresa rappresentava che il ricorrente aveva denunciato in data 4 settembre 2025 un furto subito presso l'abitazione assicurata, verificatosi tra il 13 e il 28 agosto 2025; che il fiduciario incaricato aveva depositato la relazione di perizia in data 27 ottobre 2025, limitando la stima ai guasti provocati dai ladri, attesa la mancata produzione di documenti relativi al possesso, alla proprietà e alla provenienza dei gioielli sottratti; che l'atto di accertamento conservativo del danno indicava in euro 1.000,00 l'indennizzo massimo liquidabile, subordinandone il pagamento alla presentazione della fattura di riparazione; che i telefoni cellulari, pur documentati da fatture di acquisto, non erano stati stimati, trattandosi di apparecchi ormai obsoleti e privi di apprezzabile valore economico attuale.

Riferiva, quindi, di aver comunicato al ricorrente, il 30 ottobre 2025, l'impossibilità di riconoscere l'indennizzo in difetto di documenti comprovanti il possesso o la proprietà dei beni sottratti e di documentazione contabile relativa alla riparazione dei danni, e di aver confermato il diniego anche a seguito dell'ulteriore documentazione trasmessa dal ricorrente, ritenuta insufficiente, posto che la garanzia "guasti provocati dai ladri" opererebbe esclusivamente a rimborso, previa presentazione dei giustificativi delle spese sostenute. Concludeva chiedendo il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, il ricorrente contestava la riconduzione dei danni alla sola garanzia "guasti provocati dai ladri", con limite di indennizzo di euro 1.000,00, sostenendo che i danni a inferriate, vetro, serratura e cerniere del serramento del balcone dovessero ricondursi alla garanzia "Furto", con limite di euro 5.000,00, e che i danni a quattro porte interne e quattro zanzariere, non funzionali all'accesso dei ladri, rientrassero nella garanzia per "atti vandalici" provocati dai ladri, con limite di euro 2.000,00. Quanto alla prova, osservava che il preventivo prodotto quantificava il costo di ripristino di parti dell'immobile la cui distruzione era stata accertata dal perito e verbalizzata dai Carabinieri, e che la pretesa della fattura, a fronte della richiesta iniziale di "preventivo e/o fattura", sarebbe contraria ai principi di correttezza. Chiedeva quindi la condanna dell'impresa al pagamento dell'importo di euro 2.500,00, ripartito tra le garanzie "Furto" e "Atti vandalici".

Nelle controrepliche, l'impresa ribadiva che la garanzia attivata opera a rimborso, entro il limite di euro 1.000,00 per sinistro e per anno assicurativo, e che il ricorrente non aveva mai prodotto la fattura relativa alle spese di ripristino.

DIRITTO

La questione sottoposta all'attenzione del Collegio concerne la pretesa del ricorrente di ottenere l'indennizzo dei danni conseguenti al furto subito presso la propria abitazione, assicurata con polizza multirischi, comprensiva del Modulo Furto.

Non controversi tra le parti risultano tanto il verificarsi del sinistro, quanto la sua consistenza materiale; la controversia verte invece sulla riconducibilità dei danni all'abitazione all'una o

all'altra delle garanzie previste in polizza, nonché sulla prova necessaria alla loro liquidazione e, ancora, sull'indennizzabilità dei beni mobili sottratti.

Occorre muovere dalle definizioni contenute nel Glossario di polizza, allorché per "Abitazione" si intende la costruzione indicata in polizza, adibita a civile abitazione, nella quale sono espressamente compresi, tra l'altro, i "Fissi e infissi", mentre ne è escluso "tutto ciò che rientra nella definizione di Contenuto"; per "Contenuto" si intendono, invece, "tutti i beni presenti nell'Abitazione e destinati a uso personale e domestico", compresi mobilio, arredamento, apparecchi elettrici ed elettronici, nonché i Preziosi.

Ciò premesso, la clausola A, "Furto", prevede che l'impresa indennizzi, fino alla somma assicurata, "i Danni materiali e diretti al Contenuto dell'Abitazione" causati dagli eventi ivi elencati, tra i quali figurano gli "Atti vandalici provocati dai ladri in occasione di Furto o Rapina consumati o tentati", con limite di indennizzo di euro 2.000,00.

Il riferimento agli atti vandalici non può tuttavia essere letto isolatamente, dovendo essere coordinato, ai sensi dell'art. 1363 cod. civ., con l'*incipit* della clausola, che ne circoscrive pur sempre il campo d'azione ai danni al Contenuto (sull'interpretazione sistematica delle clausole che delimitano la copertura furto in abitazione, cfr. Decisione AAS, n. 571/2026). E poiché porte, serramenti, inferriate e zanzariere rientrano nella nozione di "Fissi e infissi" e, per tale via, in quella di Abitazione, i danni ad essi arrecati dai ladri esulano tanto dalla garanzia "Furto", quanto da quella per atti vandalici, trovando piuttosto la loro specifica collocazione nella clausola E, "Spese supplementari", che contempla espressamente "i guasti provocati dai ladri in occasione di Furto, anche solo tentato, alle parti di Abitazione e in particolare ai Fissi e infissi e ai serramenti che ne riparano e proteggono accessi e aperture", con limite di indennizzo di euro 1.000,00 per sinistro e per anno assicurativo.

Il dato testuale, così ricostruito, non lascia d'altra parte margini di ambiguità tali da giustificare il ricorso al criterio interpretativo di cui all'art. 1370 cod. civ. (cfr. Decisione AAS, n. 381/2026).

Quanto alla prova, è vero che la clausola E prevede il rimborso delle "spese documentate sostenute" e che, in relazione a garanzie così configurate, il Collegio ha già escluso che il solo preventivo possa supplire alla prova dell'effettivo esborso (Decisione AAS, n. 522/2026). Nel caso di specie, tuttavia, il danno non si fonda sul solo preventivo prodotto dal ricorrente, giacché risulta accertato dallo stesso fiduciario dell'impresa, il quale, all'esito del sopralluogo, ha stimato i guasti provocati dai ladri in euro 2.410,00 e, con l'atto di accertamento conservativo, ha determinato l'indennizzo in euro 1.000,00, entro il limite contrattuale.

Tale ultimo atto, del resto, vale a cristallizzare l'entità del danno con effetti obbligatori tra le parti (cfr. Decisione AAS, n. 915/2026; Cass. civ., sez. III, 30 settembre 2011, n. 19998); giova inoltre rilevare che l'importo in esso indicato risulta ampiamente coperto dalla stima del perito e dal preventivo in atti, entrambi non specificamente contestati (cfr. Decisione AAS, n. 720/2026).

Mette inoltre conto aggiungere che la stessa impresa, nella comunicazione del 30 ottobre 2025, aveva sollecitato la produzione di "preventivi e/o fatture di riparazione dei danni

cagionati dai ladri" e che la clausola relativa agli adempimenti dell'assicurato in caso di sinistro annovera, fra i documenti da allegare, gli "eventuali preventivi": sicché, alla luce dei principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (artt. 1175 e 1375 cod. civ.), non può subordinarsi alla produzione della fattura la corresponsione di un indennizzo il cui importo è stato determinato in contraddittorio. Per i danni all'abitazione deve pertanto riconoscersi al ricorrente l'importo di euro 1.000,00.

Quanto ai beni sottratti, la clausola sulla determinazione del valore delle cose assicurate prevede, per i Preziosi, la stima del "valore commerciale del singolo pezzo […] sottratto". Nessun principio di prova, al di là della generica descrizione contenuta nella denuncia all'Autorità, risulta tuttavia fornito dal ricorrente in ordine all'esistenza, alla proprietà e al valore dei due anelli d'oro, sicché, gravando sull'assicurato l'onere di dimostrare il danno di cui chiede il ristoro (cfr. Decisioni AAS, nn. 666/2026 e 648/2026), nulla può essere riconosciuto a tale titolo.

Diversamente è a dirsi per i due telefoni cellulari, dei quali il ricorrente ha versato in atti i titoli di acquisto. La medesima clausola stabilisce, infatti, che l'ammontare del danno si stima determinando "il costo per sostituire le Cose assicurate con altre nuove, uguali o equivalenti per uso, qualità, caratteristiche e funzionalità", riservando il valore allo stato d'uso alla sola ipotesi di riparazione delle cose danneggiate.

Quanto precede priva di fondamento contrattuale l'azzeramento del valore dei dispositivi in ragione della loro obsolescenza, sostenuto dall'impresa, dovendo al contrario l'indennizzo essere ancorato non al valore attuale del bene, ma al prezzo necessario per tornare a godere delle medesime utilità (cfr. Decisione AAS, n. 1015/2026). Il Collegio ritiene, pertanto, di dover valorizzare il costo del loro rimpiazzo, che può essere determinato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 cod. civ.

Come già chiarito da questo Collegio, infatti, tale norma, applicabile anche nel procedimento dinanzi all'Arbitro Assicurativo, consente, una volta accertata l'esistenza del danno, di determinarne equitativamente l'ammontare quando questo non possa essere provato nel suo preciso ammontare o la relativa prova risulti eccessivamente difficile: l'equità opera, così, quale criterio legale di quantificazione, sul presupposto dell'avvenuto accertamento dell'*an debeatur*, e non già quale criterio di soluzione della controversia (Decisione AAS, n. 862/2026).

Nel caso di specie, accertata la spettanza dell'indennizzo secondo il criterio contrattuale del costo di sostituzione, il Collegio, sulla base dei titoli di acquisto prodotti, stima equitativamente tale costo in euro 400,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'impresa corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.400,00, al netto di eventuale scoperto e/o franchigia, 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

Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ricorrente la somma di euro 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

La Presidente

Firmato digitalmente da
CONCETTA BRESCIA MORRA