



**Arbitro Assicurativo**  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# **GUIDA ALL'UTILIZZO DEL PORTALE AAS**

---

## Premessa

Questa Guida ti spiega come utilizzare il **Portale AAS** per presentare un ricorso all'Arbitro Assicurativo (AAS).

Prima di proseguire nella lettura, assicurati di aver letto attentamente la pagina del sito "[Presentare un ricorso](#)", dove puoi verificare se la controversia può essere sottoposta all'AAS e conoscere le modalità con le quali si svolgerà il procedimento.

In primo luogo, dovrai **accedere** al Portale, seguendo le indicazioni fornite nella sezione di questa Guida "[Accesso al Portale](#)".

In secondo luogo, dovrai **completare il tuo profilo** secondo quanto riportato nella sezione di questa Guida "[Profilo utente](#)", nella quale troverai anche utili informazioni relative alla possibilità di **modificare il tuo profilo**.

Solo dopo aver effettuato l'accesso al Portale, potrai presentare il **tuo ricorso** con una procedura guidata descritta nella sezione di questa Guida "[L'invio del ricorso](#)". In questa fase:

- ✓ dovrai indicare se presenti il ricorso per te stesso o per altri, i dati relativi all'impresa di assicurazione e/o all'intermediario assicurativo destinatari del ricorso e alcune informazioni sul reclamo presentato in precedenza all'impresa e/o all'intermediario;
- ✓ dovrai descrivere le ragioni per le quali presenti il ricorso e le richieste che intendi rivolgere all'AAS, allegando la documentazione necessaria a supporto della tua domanda.

Completata la compilazione del ricorso, potrai trasmetterlo e monitorarne lo stato di avanzamento tramite il Portale.

Nella sezione "[Le attività successive all'invio del ricorso](#)", questa Guida ti spiega come utilizzare le diverse funzioni offerte dal Portale che ti consentono, ad esempio, di ricevere la documentazione trasmessa dall'impresa e/o dall'intermediario e di presentare le tue eventuali repliche, di rinunciare al ricorso o di inviare un'istanza di correzione della decisione.

Per indicazioni su come ottenere supporto da parte del personale dell'IVASS, consulta la sezione di questa Guida "[Richieste di assistenza](#)".

# INDICE

<b>1. ACCESSO AL PORTALE .....</b>	<b>1</b>
<b>2. PROFILO UTENTE.....</b>	<b>1</b>
<b>3. L'INVIO DEL RICORSO.....</b>	<b>4</b>
PER CHI FAI RICORSO? .....	5
COME COMPILARE IL RICORSO?.....	7
COME TRASMETTERE IL RICORSO? .....	21
<b>4. LE ATTIVITÀ SUCCESSIVE ALL'INVIO DEL RICORSO .....</b>	<b>23</b>
LO STATO DEL TUO RICORSO E LA BARRA DI PROGRESSIONE .....	23
MESSAGGI.....	24
LE RICHIESTE DI INTEGRAZIONE .....	26
LE CONTRODEDUZIONI ED EVENTUALI REPLICHE E CONTROREPLICHE .....	27
LA DECISIONE SUL RICORSO .....	30
L'ISTANZA DI CORREZIONE .....	32
LA RINUNCIA AL RICORSO.....	34
LA CONFERMA DELLA CESSAZIONE DELLA MATERIA DEL CONTENDERE .....	38
LA RICHIESTA DI SUPPORTO .....	39
LA TRASMISSIONE DI UN NUOVO RICORSO.....	40
<b>5. RICHIESTE DI ASSISTENZA .....</b>	<b>41</b>

## 1. Accesso al Portale

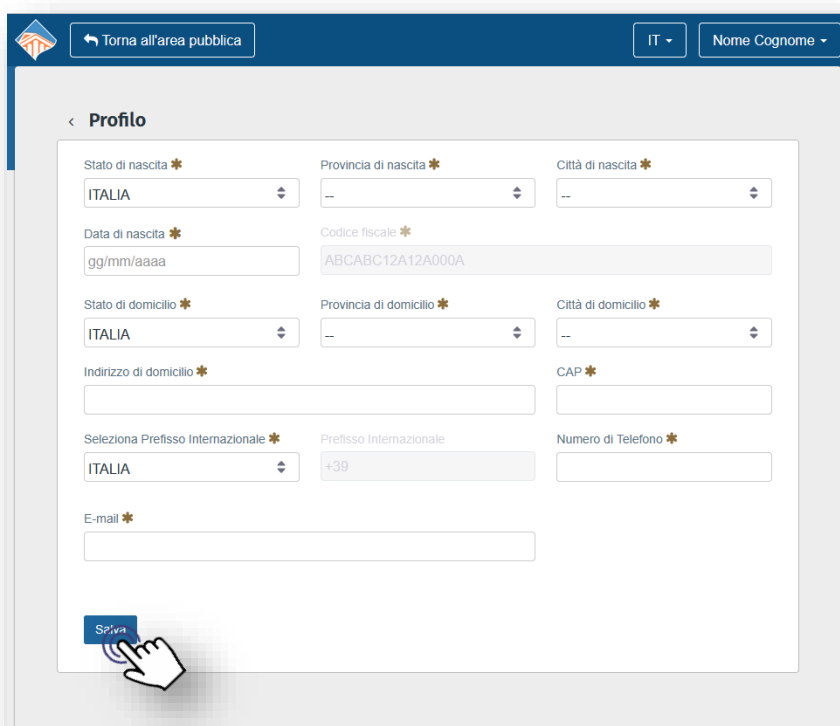
Potrai collegarti alla schermata di accesso al Portale, accedendo all'indirizzo <https://www.arbitroassicurativo.org/> e cliccando in alto a destra su “**Area Riservata**”.

Una volta aperta la schermata di accesso al Portale, potrai **autenticarti** tramite SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (carta di identità elettronica).

Per visualizzare tutti i passaggi necessari a effettuare l'accesso, consulta l'Appendice dedicata.

## 2. Profilo utente

La prima volta che accedi al Portale, inserisci i tuoi dati personali per completare il tuo profilo utente. Clicca su “**Salva**”.



The screenshot shows the 'Profilo' (Profile) page of the AAS portal. At the top, there is a blue header bar with a logo on the left, a button labeled 'Torna all'area pubblica' (Return to public area), and two dropdown menus for 'IT' and 'Nome Cognome'. Below the header, the page title is '< Profilo'. The form contains several fields for personal data, each marked with an asterisk to indicate it is required:

- Stato di nascita \***: Dropdown menu with 'ITALIA' selected.
- Provincia di nascita \***: Dropdown menu with '--' selected.
- Città di nascita \***: Dropdown menu with '--' selected.
- Data di nascita \***: Text input field with placeholder 'gg/mm/aaaa'.
- Codice fiscale \***: Text input field with placeholder 'ABCABC12A12A000A'.
- Stato di domicilio \***: Dropdown menu with 'ITALIA' selected.
- Provincia di domicilio \***: Dropdown menu with '--' selected.
- Città di domicilio \***: Dropdown menu with '--' selected.
- Indirizzo di domicilio \***: Text input field.
- CAP \***: Text input field.
- Selezione Prefisso Internazionale \***: Dropdown menu with 'ITALIA' selected.
- Prefisso Internazionale**: Text input field with placeholder '+39'.
- Numero di Telefono \***: Text input field.
- E-mail \***: Text input field.

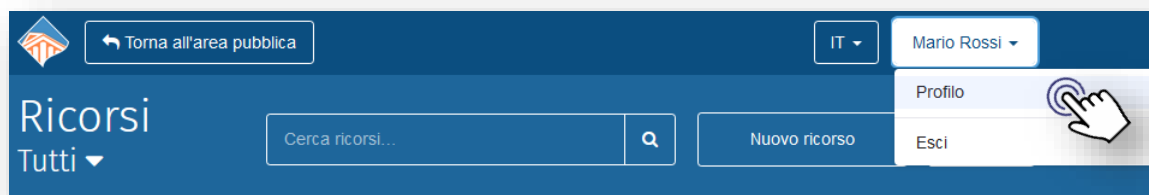
At the bottom left of the form, there is a blue button labeled 'Salva' (Save) with a hand cursor icon pointing to it.



### Attenzione!

Se stai presentando un ricorso per conto di un altro soggetto, nella fase di completamento del profilo devi inserire i tuoi dati personali; i dati del soggetto per conto del quale presenti il ricorso (c.d. ricorrente), invece, ti verranno richiesti successivamente.

Per **modificare e aggiornare le informazioni relative al tuo Profilo**, all'interno della tua Area Riservata, dovrai cliccare sul tuo nome utente in alto a destra e selezionare **"Profilo"**.

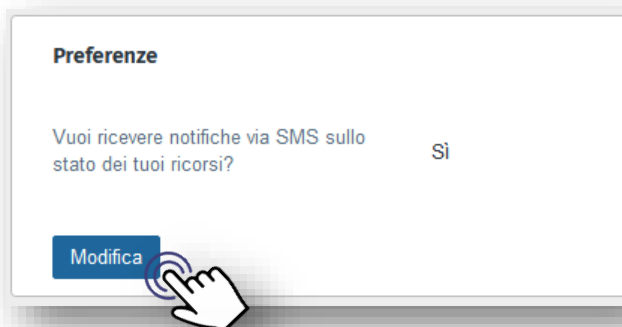


Nella schermata del tuo profilo potrai visualizzare:

- i tuoi dati personali: luogo e data di nascita; il tuo domicilio;
- dove preferisci ricevere le comunicazioni sul ricorso (cellulare e email).

Ogni campo potrà essere modificato cliccando sul pulsante **Modifica**.

Nella sezione **"Preferenze"**, potrai modificare le impostazioni relative all'invio degli sms.



**Attenzione!**

Disattivando la notifica via sms, riceverai aggiornamenti sul tuo ricorso soltanto via email. Le notifiche via email non possono essere disattivate.

Dopo aver effettuato i cambiamenti desiderati, verrai informato che la modifica è stata apportata con successo.

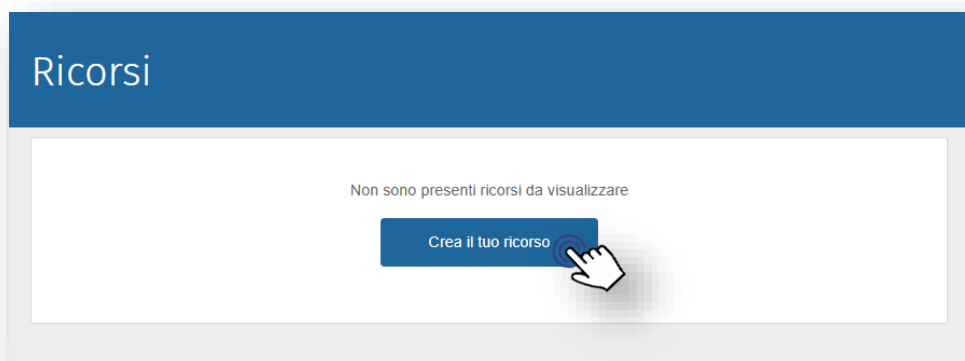
✔ **Successo:** La tua richiesta è stata completata con successo.



### 3. L'invio del ricorso

Prima di iniziare la compilazione del tuo ricorso all'AAS, assicurati di aver letto attentamente la pagina del sito "[Presentare un ricorso](#)", dove puoi verificare se la controversia può essere sottoposta all'AAS e conoscere le modalità con le quali si svolgerà il procedimento.

Per procedere alla compilazione del ricorso, clicca su "**Crea il tuo ricorso**".



## Per chi fai ricorso?

Dovrai prima di tutto specificare per chi intendi presentare il ricorso, selezionando una tra le opzioni disponibili.

**Nuovo ricorso**

Per chi stai facendo questo ricorso?

Per **me stesso** / per la **mia ditta individuale**

Per la **società** / l'**ente** di cui sono **legale rappresentante**

Per un minore (sono il **genitore**) / per un interdetto (sono il **tutore**) / per un inabilitato (sono il **curatore**) / per un beneficiario (sono l'**amministratore di sostegno**)

Se sei un professionista, una persona di fiducia o un incaricato di un'associazione di categoria, per chi fai ricorso?

Per una **persona** / per una **ditta individuale** che mi ha **delegato**

Per una **società** / l'**ente** che mi ha **delegato**

Per il **genitore** / per il **tutore** / per il **curatore** / per il **beneficiario** che mi ha **delegato**

Annulla

Seleziona “**Per me stesso/per la mia ditta individuale**”, se la controversia coinvolge te stesso come consumatore, titolare di un’impresa individuale o professionista. In questo caso, si aprirà una schermata in cui, dopo aver dato il consenso per il trattamento dei dati personali, dovrai inserire le informazioni relative al ricorso.



**In tutti gli altri casi**, ti verrà chiesto di identificare sia il ricorrente sia il rappresentante, nonché di caricare, acquisendola dal tuo dispositivo, ulteriore documentazione (es. copia del documento di riconoscimento del ricorrente in corso di validità, autodichiarazione dei poteri di rappresentanza legale qualora il ricorrente sia una società/ente, un minore, un interdetto, un inabilitato o il beneficiario di amministrazione di sostegno e procura in caso di ricorso presentato tramite un professionista, una persona di fiducia, un ente o un incaricato di un'associazione di categoria).



Sul sito internet dell'AAS, nell'area documenti della pagina "[Presentare un ricorso](#)", sono disponibili alcuni modelli di procura e un esempio di autodichiarazione dei poteri di rappresentanza legale.

Dopo aver selezionato una delle opzioni previste, puoi modificare la tua scelta cliccando su **"Cambia il tipo di ricorso"**.

Una volta che avrai cliccato su **"Proseguì"**, invece, non sarà più possibile modificare l'opzione.

**Autorizzazione al trattamento dei dati personali**

In conformità con quanto disposto dalla normativa europea e nazionale in materia di privacy, si informa che l'IVASS effettua il trattamento dei dati personali del ricorrente e di terzi, eventualmente comunicati nell'ambito della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie innanzi all'Arbitro Assicurativo.

Non è possibile trasmettere documentazione medica (come copie di cartelle cliniche e certificati), foto o altri allegati contenenti dati sulla salute, dati personali relativi a condanne penali e a reati o a connesse misure di sicurezza né altre particolari categorie di dati personali, previsti dagli artt. 9 e 10 del Regolamento UE 679 del 2016.

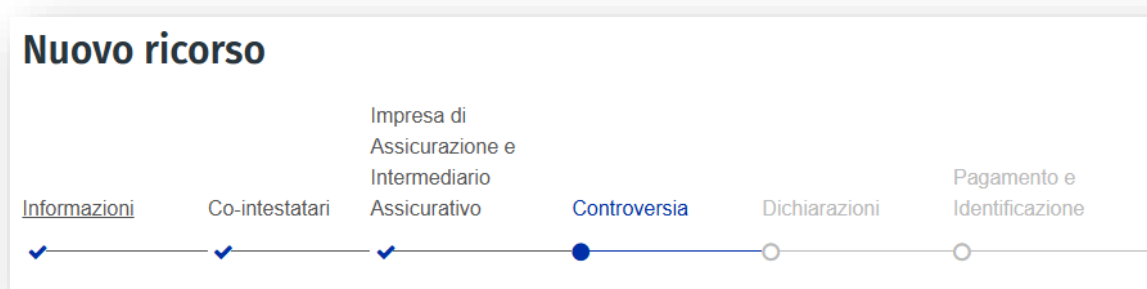
☒ Autorizzo ☐ Non Autorizzo

Cambia il tipo di ricorso **Proseguì** Annulla

## Come compilare il ricorso?

La compilazione del ricorso nel Portale prevede più fasi ed è accompagnata dal graduale avanzamento di una barra di progressione che compare in alto in ciascuna pagina.

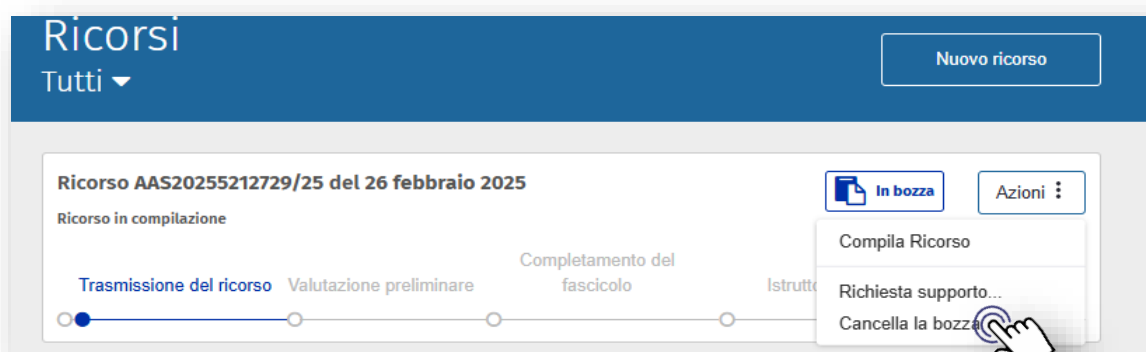
Durante la compilazione del ricorso, potrai in ogni momento tornare ad una delle fasi precedenti, selezionandola nella barra di progressione.



Potrai interrompere la compilazione del ricorso in ogni momento. In tale caso, il sistema salverà automaticamente una bozza del tuo ricorso; potrai tornare alla compilazione del ricorso cliccando su **"Azioni"** e selezionando **"Compila Ricorso"** dall'elenco dei ricorsi che hai presentato.

Potrai decidere in ogni momento di cancellare la bozza del ricorso, cliccando su **"Azioni"** e selezionando **"Cancella la bozza"**.

In ogni caso, la bozza di un ricorso non trasmesso verrà automaticamente cancellata dal sistema dopo 120 giorni.



**a) Informazioni:** dovrai indicare se il ricorrente (te stesso o il soggetto per il quale presenti il ricorso) è un “consumatore” o un “non consumatore” e fornire alcune informazioni raccolte a fini statistici (il titolo di studio e la condizione professionale, in caso di ricorrente consumatore; il settore di riferimento e il numero degli addetti, in caso di ricorrente non consumatore).

## Nuovo ricorso

Impresa di  
Assicurazione e  
Intermediario  
Assicurativo

Informazioni
Co-intestatari
Controversia
Dichiarazioni
Pagamento e  
Identificazione

Per chi stai facendo questo ricorso?

**consumatore**

una persona che fa ricorso per una questione che la riguarda

**non consumatore**

una impresa o una persona che fa ricorso per una questione legata all'attività imprenditoriale o professionale svolta

Informazioni aggiuntive sul ricorrente (ricordati di compilare entrambe le risposte)

Titolo di studio

Laurea e/o post laurea

Condizione professionale

Lavoratore dipendente - Dirigente, direttivo

Proseguì
Annulla

**b) Co-intestatari:** dovrai segnalare la presenza di eventuali cointestatari, ossia di **soggetti che intendono aderire al ricorso** (es. sei il contraente di una polizza di assicurazione sui danni intestata anche a un altro soggetto, il quale intende aderire al ricorso oppure sei beneficiario di una polizza sulla vita insieme con altri, i quali intendono aderire al ricorso).

In questo caso dovrai selezionare “**Si, ci sono dei co-intestatari**” e fornirne le relative generalità nell'apposita schermata, caricando il documento di riconoscimento, in corso di validità, e la dichiarazione di adesione del co-intestatario.



Sul sito internet dell'AAS, nell'area documenti della pagina “[Presentare un ricorso](#)”, è disponibile un modello di dichiarazione di adesione. Se il ricorso è presentato tramite un procuratore, la procura dovrà essere conferita, oltre che dal ricorrente, anche dai cointestatari.

Se i co-intestatari sono più di uno, dovrai inserirli cliccando sul simbolo “+”, altrimenti dovrai cliccare su “Prosegui” per passare alla schermata successiva.

**Nuovo ricorso**

Impresa di Assicurazione e Intermediario Assicurativo Controversia Dichiarazioni Pagamento e Identificazione

Informazioni **Co-intestatari**

Ci sono dei co-intestatari oltre al ricorrente ?

☐ No, non ci sono dei co-intestatari ☒ **Si, ci sono dei co-intestatari**

Nome \*

Cognome \*

Luogo di nascita \*

Data di nascita \*

Documento di riconoscimento del Cointestatario \*  
Trascina i file dal tuo desktop oppure  
 ?

Dichiarazione del cointestatario di adesione al ricorso \*  
Trascina i file dal tuo desktop oppure  
 ?

+ -

**c) Impresa di assicurazione e/o intermediario assicurativo:** in questa sezione dovrai individuare il destinatario del tuo ricorso e fornire alcune informazioni sul preventivo reclamo all'impresa e/o all'intermediario, la cui presentazione è necessaria per rivolgersi all'AAS.

Per maggiori informazioni sui soggetti nei confronti dei quali può essere presentato il ricorso, consulta la pagina del sito "[Presentare un ricorso – Presupposti](#)" e, se hai dubbi sull'individuazione del destinatario del tuo ricorso, utilizza l'apposito [questionario interattivo](#).



### Attenzione!

Ricorda che è possibile presentare un ricorso nei confronti di un'impresa o di un intermediario oppure anche nei confronti di entrambi, ma solo se hai specifiche e distinte lamentele verso ciascuno di loro (c.d. ricorso multicontroparte).

Non è possibile, invece, presentare un unico ricorso nei confronti di due imprese o di due intermediari.

Per prima cosa, quindi, dovrai scegliere se presentare ricorso nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo oppure di entrambi.

## Nuovo ricorso

Impresa di Assicurazione e Intermediario Assicurativo

Informazioni   Co-intestatari   Controversia   Dichiarazioni   Pagamento e Identificazione

✓   ✓   ●   ○   ○   ○

Nei confronti di chi stai presentando questo ricorso?

**Impresa di Assicurazione**

è la società che ha emesso il contratto e la cui denominazione è indicata sul frontespizio della polizza

**Intermediario assicurativo**

è colui che ti ha venduto il contratto per conto dell'impresa (agente/canale bancario/postale etc) o su tuo incarico (broker)

**Impresa di Assicurazione e Intermediario assicurativo**

entrambi i soggetti precedenti

Una volta scelta l'opzione, dovrai selezionare l'impresa e/o l'intermediario nell'apposita barra di ricerca, digitando almeno i primi tre caratteri della denominazione del destinatario del ricorso.

Nei confronti di chi stai presentando questo ricorso?

#### Impresa di Assicurazione

è la società che ha emesso il contratto e la cui denominazione è indicata sul frontespizio della polizza

#### Intermediario assicurativo

è colui che ti ha venduto il contratto per conto dell'impresa (agente/canale bancario/postale etc) o su tuo incarico (broker)

#### Impresa di Assicurazione e Intermediario assicurativo

entrambi i soggetti precedenti

Qual è l'Impresa di Assicurazione nei confronti di cui stai facendo il ricorso?




**IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.**

**Num. Iscrizione all'Albo A000x**



Seleziona



Non hai trovato l'Impresa di Assicurazione e/o l'Intermediario Assicurativo contro cui vuoi fare ricorso?

Prosegui

Annulla



### Attenzione!

Trovi la denominazione dell'impresa di assicurazione che presta la copertura: nella scheda di polizza, nelle condizioni generali di assicurazione e nella documentazione informativa precontrattuale (es. DIP, KID, DIP aggiuntivo). Verifica sempre con attenzione questi documenti e se hai dubbi rivolgiti al Contact Center IVASS.

È preferibile effettuare la ricerca utilizzando, per le imprese, il codice IVASS reperibile nel [Registro Imprese e Gruppi Assicurativi \(RIGA\)](#) e, per gli intermediari, il codice d'iscrizione al [Registro Unico degli intermediari assicurativi \(RUI\)](#), entrambi consultabili sul sito dell'IVASS.



#### **È possibile che la tua ricerca non produca alcun risultato.**

Ciò può accadere se hai digitato in modo errato la denominazione dell'impresa e/o dell'intermediario oppure se, ad esempio:

- l'impresa e/o l'intermediario hanno cessato la propria attività e non risultano più iscritti, rispettivamente, al RIGA, al RUI o all'Elenco annesso al RUI. In questo caso non puoi presentare il ricorso;
- l'impresa di assicurazione o l'intermediario assicurativo, pur risultando iscritti rispettivamente al RIGA o all'Elenco annesso al RUI, hanno sede in un altro Stato dello Spazio Economico Europeo (SEE), operano senza una sede secondaria in Italia e hanno aderito ad un altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie nel Paese di origine, nell'ambito della rete FIN-NET. In questo caso non puoi presentare il ricorso all'AAS, ma devi rivolgerti all'ADR a cui l'impresa o l'intermediario aderiscono. Puoi chiamare per informazioni il Contact Center IVASS;
- l'intermediario assicurativo è iscritto nella sezione "C" del RUI (produttore diretto) o nella sezione "E" del RUI (collaboratore o dipendente di altro intermediario assicurativo). In tal caso il ricorso deve essere rivolto, rispettivamente, nei confronti dell'impresa di assicurazione o dell'intermediario per cui opera il collaboratore/dipendente.

In questi casi, infatti, si tratta di soggetti che non possono essere destinatari del ricorso all'AAS.

Se non rientri in nessuno di questi casi o comunque necessiti di un aiuto, puoi cliccare su **"Richiesta di supporto"** per ottenere assistenza.

Per maggiori informazioni al riguardo, consulta le pagine del sito AAS ["Presentare un ricorso - Presupposti"](#), ["Cos'è l'AAS – Chi aderisce all'AAS"](#) e ["Cos'è l'AAS – Rete FIN-NET"](#).

Dopo aver selezionato l'impresa o l'intermediario destinatari del tuo ricorso, oppure entrambi nel caso del c.d. ricorso multicontroparte, clicca su **"Prosegui"** per accedere ad una schermata in cui dovrai fornire ulteriori informazioni.

Se il ricorso è presentato esclusivamente nei confronti di un'impresa, dovrai precisare se c'è stata o meno attività d'intermediazione assicurativa e, in caso affermativo, indicare la denominazione dell'intermediario coinvolto. Se il ricorso è presentato esclusivamente nei confronti di un intermediario, invece, dovrai indicare l'impresa che ha emesso la polizza.

### Nuovo ricorso

Impresa di Assicurazione e Intermediario Assicurativo

Informazioni Co-intestatari **Impresa di Assicurazione e Intermediario Assicurativo** Controversia Dichiarazioni Pagamento e Identificazione

La polizza stipulata è stata acquistata per il tramite di un intermediario?  
Un intermediario è colui che per conto dell'impresa o su tuo incarico ti ha venduto il contratto

☐ No ☒ Sì

Qual è l'Intermediario Assicurativo che ti ha venduto la polizza?

Q Intermediario

**INTERMEDIARIO ASSICURATIVO** Num. Iscrizione al RUI A000000000000000

+ Seleziona

Non hai trovato l'Impresa di Assicurazione e/o l'Intermediario Assicurativo contro cui vuoi fare ricorso?

Prosegui Annulla

In ogni caso, dovrai inoltre dichiarare se e quando hai presentato **previo reclamo all'impresa e/o all'intermediario**, allegandone copia.

### Nuovo ricorso

Impresa di Assicurazione e Intermediario Assicurativo

Informazioni Co-intestatari **Impresa di Assicurazione e Intermediario Assicurativo** Controversia Dichiarazioni Pagamento e Identificazione

E' obbligatorio allegare il reclamo verso l'Impresa di Assicurazione e/o l'Intermediario Assicurativo al fine di consentire l'avvio dell'istruttoria. In mancanza di tali documenti o in caso di erronea allegazione il ricorso sarà ritenuto inammissibile.

**Ai sensi dell'art. 2952 c.c. i diritti derivanti dai contratti assicurativi si prescrivono:**

- per le polizze danni, in due anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda;
- per le polizze vita, in dieci anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda.

Inoltre, ai sensi dell'art. 2947 c.c., il diritto al risarcimento del danno derivante da fatto illecito si prescrive in cinque anni dal giorno in cui il fatto si è verificato. Per il risarcimento del danno prodotto dalla circolazione dei veicoli di ogni specie il diritto si prescrive in due anni.

Quando è stato fatto il reclamo all'Impresa di Assicurazione? \* gg/mm/aaaa

Vi è stata risposta?

☐ Sì, c'è stata risposta ☐ No, non c'è stata risposta

Prosegui Annulla





**Se il tuo ricorso è contro un intermediario oppure in caso di ricorso multicontroparte, fai attenzione al reclamo da allegare!**

Nel caso di ricorso presentato esclusivamente o anche nei confronti di un agente, produttore diretto, intermediario a titolo accessorio o dipendente/collaboratore, il Portale ti fornirà una sintetica informativa sul reclamo da allegare al ricorso. Leggila attentamente per non commettere errori!

**Reclamo verso intermediario**

Se vuoi fare ricorso verso un iscritto nelle sezioni del RUI "A" (agente), "C" (produttore diretto), "F" (intermediario a titolo accessorio) e relativi collaboratori, il reclamo da allegare è quello che hai presentato nei confronti dell'impresa per cui essi agiscono, con il quale ti sei lamentato del loro operato, o nei confronti dell'intermediario stesso. Se il ricorso è rivolto a un iscritto nelle sezioni del RUI "B" (broker), "D" (banche o altri intermediari finanziari) o nell'Elenco annesso al RUI e relativi collaboratori, puoi allegare il reclamo presentato nei loro confronti. Per maggiori informazioni consulta la Guida "[AAS in parole semplici](#)" e la "[Guida per l'utilizzo del Portale](#)".

Maggiori informazioni sulle diverse tipologie di intermediari e sulla relativa attività sono disponibili nella sezione del sito "[Cos'è l'AAS - Chi aderisce all'AAS](#)" e nella "[Guida AAS in parole semplici](#)".

Se hai acquistato la polizza tramite un intermediario, puoi trovare tutte le informazioni generali che lo riguardano nella documentazione informativa che ti è stata consegnata all'acquisto della polizza. Attualmente puoi trovare queste informazioni nel documento precontrattuale denominato "Allegato 3 - Modulo unico precontrattuale – MUP".

**ALLEGATO 3**

**ALLEGATO 3  
MODULO UNICO PRECONTRATTUALE (MUP) PER I PRODOTTI ASSICURATIVI**

Il distributore ha l'obbligo di consegnare/trasmettere al contraente il presente Modulo, prima della sottoscrizione della proposta o del contratto di assicurazione. Il documento può essere fornito con modalità non cartacea se appropriato rispetto alle modalità di distribuzione del prodotto assicurativo e il contraente lo consente (art. 120-*quater* del Codice delle Assicurazioni Private).

**SEZIONE I**  
**Informazioni generali sul distributore che entra in contatto con il contraente**

Indicare con caratteri grafici di particolare evidenza che gli estremi identificativi e di iscrizione dell'intermediario possono essere verificati consultando il Registro Unico degli Intermediari (RUI) o l'elenco annesso al RUI, in caso di operatività in regime di libera prestazione di servizi e/o di stabilimento, sul sito internet dell'IVASS ([www.ivass.it](http://www.ivass.it))

**Identificazione dell'intermediario**

- a.** cognome e nome
- b.** numero e data di iscrizione nel RUI, con l'indicazione della relativa sezione e della veste in cui il soggetto opera in caso di operatività in forma societaria; in caso di operatività in forma societaria, denominazione della società, numero e data di iscrizione nel RUI con indicazione della relativa sezione
- c.** indirizzo della sede legale
- d.** recapito telefonico ed eventuali indirizzi internet, di posta elettronica e di posta elettronica certificata
- e.** indicazione dell'indirizzo del sito internet attraverso cui avviene la promozione e il collocamento oppure la sola promozione di contratti di assicurazione, ove esistente
- f.** indicazione dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), quale Istituto competente a vigilare sull'attività di distribuzione svolta
- g.** se iscritto nella sezione C del RUI, denominazione sociale dell'impresa per la quale opera e indicazione della circostanza che l'impresa assume la piena responsabilità del suo operato
- h.** se iscritto nella sezione E del RUI, nome e cognome dell'intermediario oppure denominazione sociale, sede legale e numero di iscrizione nel RUI dell'intermediario, anche a titolo accessorio, per cui è svolta l'attività di distribuzione del contratto e l'eventuale intermediario collaboratore orizzontale dell'intermediario principale

Se hai presentato anche **reclamo all'IVASS**, dovrai dichiararlo compilando l'apposita sezione.

**IMPORTANTE:** indica il numero del fascicolo di reclamo, se già in tuo possesso (lo trovi nell'oggetto della prima comunicazione che ti invia l'IVASS a seguito della ricezione del reclamo).

Sulla medesima controversia è stato presentato reclamo all'IVASS?

☒ Sì

☐ No

Attenzione qualora il ricorso all'Arbitro Assicurativo abbia per oggetto la medesima controversia trattata nel reclamo eventualmente già presentato all'IVASS, quest'ultimo diventa improcedibile e la relativa trattazione verrà interrotta.

In che data è stato presentato il reclamo all'IVASS? \* 28/02/2025

Hai ricevuto da IVASS il numero del fascicolo di reclamo?

☒ Sì

☐ No

Qual è il numero del fascicolo del reclamo? \* 25-123456-00

Dove posso trovare il numero del fascicolo del reclamo? ▶

Prosegui

Annulla

**d) Controversia:** in questa sezione dovrai descrivere la controversia oggetto del tuo ricorso.

Innanzitutto, dovrai specificare se il tuo ricorso riguarda una polizza di assicurazione contro i danni, una polizza RC Auto o una polizza di assicurazione sulla vita.

**Nuovo ricorso**

Informazioni Co-intestatari Impresa di Assicurazione e Intermediario Assicurativo **Controversia** Dichiarazioni Pagamento e Identificazione

Il tuo ricorso riguarda una Polizza di Assicurazione contro i Danni, una Polizza RC o una Polizza di Assicurazione sulla Vita?

**Polizza di Assicurazione contro i Danni**

sono i contratti con i quali la società, dietro pagamento di un premio, si obbliga a rivalere l'assicurato, entro i limiti convenuti, del danno prodotto da un sinistro

**Polizza RC Auto**

sono i contratti con i quali la società, dietro pagamento di un premio, si obbliga a tenere indenne l'assicurato del danno prodotto dalla circolazione del veicolo

**Polizza di Assicurazione sulla Vita**

sono i contratti con i quali la società, dietro pagamento di un premio, si obbliga a pagare un capitale o una rendita al verificarsi di un evento attinente alla vita umana (morte o sopravvivenza)

Prosegui Annulla

Una volta effettuata la scelta, si aprirà una schermata in cui dovrai fornire le informazioni richieste per la specifica tipologia di polizza selezionata, descrivere le **ragioni** per le quali presenti il ricorso e le **richieste** che intendi rivolgere all'AAS.

La descrizione delle ragioni del tuo ricorso e la formulazione delle tue richieste possono essere inserite in box di testo dedicati oppure in documenti da caricare cliccando su "Seleziona un documento" (N.B. il pulsante "Seleziona un documento" scompare non appena inizi a digitare nel box di testo).

Per quale motivo fai ricorso? \*

Descrivi qui la vicenda oggetto di ricorso (max 1000 caratteri)

Hai già pronto un documento? [Seleziona un documento](#)

Quali sono le tue richieste all'Arbitro Assicurativo? \*

Descrivi qui le tue richieste all'Arbitro (ad esempio, la richiesta di una somma, di documentazione, la richiesta di accertamento di un diritto, ecc.. max 1000 caratteri)

Hai già pronto un documento? [Seleziona un documento](#)

Dovrai inoltre **allegare tutta la documentazione utile per la decisione**, compresa quella che pensi sia già in possesso dell'impresa di assicurazione e/o dell'intermediario assicurativo (es. richiesta di risarcimento danni, condizioni generali di assicurazione). Per farlo, trascina e carica i file dal tuo dispositivo oppure clicca su “Seleziona un file”.



### Attenzione!

Ricorda che il Collegio dell'AAS decide solo sulla base dei documenti ricevuti! Prepara tutto quello che ti serve sul tuo dispositivo, così da essere sicuro di non dimenticare nulla.

Per agevolarti nell'individuazione dei documenti da inviare a sostegno della tua richiesta, il Portale fornisce alcuni esempi della documentazione che potrebbe essere utile al Collegio ai fini della decisione della controversia.

Allega tutti i documenti che pensi che possano essere utili al Collegio ai fini della decisione

Allegato generico al ricorso

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?

Hai selezionato **"Polizza di Assicurazione contro i Danni"**.  
In questo caso potrebbe essere utile allegare anche:

- Eventuale risposta dell'impresa/Intermediario;
- Contratto/Polizza;
- Richiesta di risarcimento danni;
- Risposta dell'Impresa alla richiesta di risarcimento;

Ricorda di allegare **tutta** la documentazione a sostegno della tua richiesta, anche quella che pensi sia già in possesso dell'impresa di assicurazione e/o intermediario assicurativo: **l'Arbitro Assicurativo decide solo sulla base dei documenti ricevuti!**

Prosegui      Annulla



Per il caricamento della documentazione, il Portale prevede alcuni limiti:

- possono essere caricati al massimo 30 allegati al ricorso;
- ciascun allegato non può superare la dimensione di 6 MB e l'insieme di tutti gli allegati non può superare la dimensione di 40 MB;
- le tipologie di file che possono essere allegate sono le seguenti: .doc, .docx, .pdf, .xls, .xlsx, .rtf, .txt, .jpg, .jpeg, .tiff, .bmp, .png, .gif. Non sono ammessi file video a supporto del ricorso e, di conseguenza, tali file non possono essere caricati sul Portale.

Ricorda, inoltre, che non è possibile trasmettere tramite il Portale AAS documentazione medica (es. copie di cartelle cliniche e certificati), foto o altri allegati contenenti informazioni che includono dati sensibili, come ad esempio dati sanitari o giudiziari.

Per maggiori informazioni in materia di protezione dei dati personali, consulta la [pagina dedicata](#) sul sito dell'AAS.

**e) Dichiarazioni:** dovrai fornire alcune dichiarazioni sulla controversia oggetto del tuo ricorso, selezionando "Sì" o "No".

Se selezioni "Sì" alle prime due domande, verrai informato che l'AAS non può esaminare controversie:

- già sottoposte all'Autorità giudiziaria, a decisione arbitrale o per le quali hai aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-*bis* del Codice del Consumo;

- per le quali è pendente un tentativo di conciliazione o mediazione, che hai promosso o al quale hai aderito.

Per maggiori informazioni al riguardo, consulta le pagine del sito AAS [Presentare un ricorso – Presupposti](#) e [Cos'è l'AAS – L'AAS come condizione di procedibilità per rivolgersi al giudice](#).

## Nuovo ricorso

Informazioni

Co-intestatari

Impresa di Assicurazione e Intermediario Assicurativo

Controversia

Dichiarazioni

Pagamento e Identificazione

✓

✓

✓

✓

●

○

### Dichiarazioni

Ricordati di compilare tutte le risposte.

La controversia è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria, è stata rimessa a decisione arbitrale ovvero si è aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo?

☐ Sì
 ☐ No

Sulla stessa controversia è pendente un tentativo di conciliazione (diversa dal reclamo) o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

☐ Sì, risulta pendente già un tentativo
 ☐ No, non risulta alcun tentativo pendente

Sulla stessa controversia è fallito un tentativo di conciliazione (diversa dal reclamo) o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

☐ Sì, risulta fallito già un tentativo
 ☐ No, non risultano tentativi falliti

Sulla stessa controversia hai già presentato ricorso all'Arbitro Assicurativo interrotto a seguito di tentativo di conciliazione (diversa dal reclamo) fallito?

☐ Sì, ho già presentato ricorso
 ☐ No, non è già stato presentato ricorso

Prosegui

Annulla

**f) Pagamento e Identificazione:** prima di inviare il ricorso devi versare il contributo di 20 euro alle spese della procedura.



### Attenzione!

Si tratta di un presupposto necessario affinché il tuo ricorso possa essere esaminato: in mancanza del pagamento, il ricorso è inammissibile.

Per le modalità di pagamento, consulta l'Appendice dedicata al pagamento del contributo alle spese di procedura.

Una volta effettuato il pagamento, in questa sezione dovrai inserire il codice IUV, allegare la ricevuta del versamento e un tuo documento di riconoscimento, in corso di validità.

Per poter procedere con la trasmissione è necessario indicare il codice IUV generato tramite il portale dei pagamenti

Codice IUV \*

Questo campo è obbligatorio.

Documento di riconoscimento del Ricorrente \*

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?

Ricevuta di pagamento del contributo di 20 euro \*

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?

Prosegui Annulla

## Come trasmettere il ricorso?

Al termine della compilazione, potrai visualizzare la **schermata di riepilogo**, che ti consente di rivedere, ed eventualmente modificare, le informazioni fornite.

Per effettuare le modifiche, dovrai cliccare sull'icona .

Quando sei sicuro dei dati inseriti, clicca su **“Trasmetti il ricorso”** per inviare il ricorso all'AAS.



### Attenzione!

Una volta cliccato su “Trasmetti il ricorso”, non potrai più modificare il ricorso!

Dopo la trasmissione riceverai alcune informazioni sulla procedura AAS e potrai scaricare anche la **ricevuta di trasmissione del ricorso**.

La trasmissione del ricorso ti sarà confermata anche da una **email** in cui ti sarà comunicato un codice identificativo temporaneo, alla quale seguirà un'altra email contenente il **numero di protocollo** attribuito al tuo ricorso (es. 207/25), da utilizzare per qualsiasi comunicazione con l'AAS.

Gentile \_\_\_\_\_

Il suo ricorso è stato trasmesso all'Arbitro Assicurativo con identificativo temporaneo:

**AAS20255188332**

A breve sarà comunicato il **numero di protocollo** del suo ricorso che potrà essere utilizzato per qualsiasi comunicazione con l'Arbitro Assicurativo.

Accedendo all'Area Riservata potrà consultare in ogni momento lo stato del suo ricorso.

[Accedi all'Area Riservata](#)

Per ulteriori informazioni:

[Accedi al sito Arbitro Assicurativo](#)

Gentile \_\_\_\_\_

Il suo ricorso è stato correttamente protocollato. Il numero di protocollo è:

**207/25**

Il numero di protocollo del suo ricorso potrà essere utilizzato per qualsiasi comunicazione con l'Arbitro Assicurativo.

Accedendo all'Area Riservata potrà consultare in ogni momento lo stato del suo ricorso.

[Accedi all'Area Riservata](#)

Per ulteriori informazioni:

[Accedi al sito Arbitro Assicurativo](#)



Riceverai inoltre un **sms** (a meno che tu non abbia disattivato quest'ultima funzione; v. la sezione di questa Guida [Come modificare il profilo utente](#)) che ti informerà della presenza di nuovi messaggi sul Portale.

Per la gestione dei messaggi, consulta la sezione di questa Guida [Le attività successive all'invio del ricorso – Messaggi](#).

## 4. Le attività successive all'invio del ricorso

Dopo aver trasmesso il ricorso all'AAS dovrai utilizzare il Portale per ogni successiva attività connessa al tuo ricorso. Attraverso il Portale potrai quindi controllare lo stato del ricorso, interagire con la Segreteria tecnica, prendere visione delle eventuali difese dell'impresa e/o dell'intermediario, fornire le tue repliche e ricevere comunicazione della decisione del Collegio.

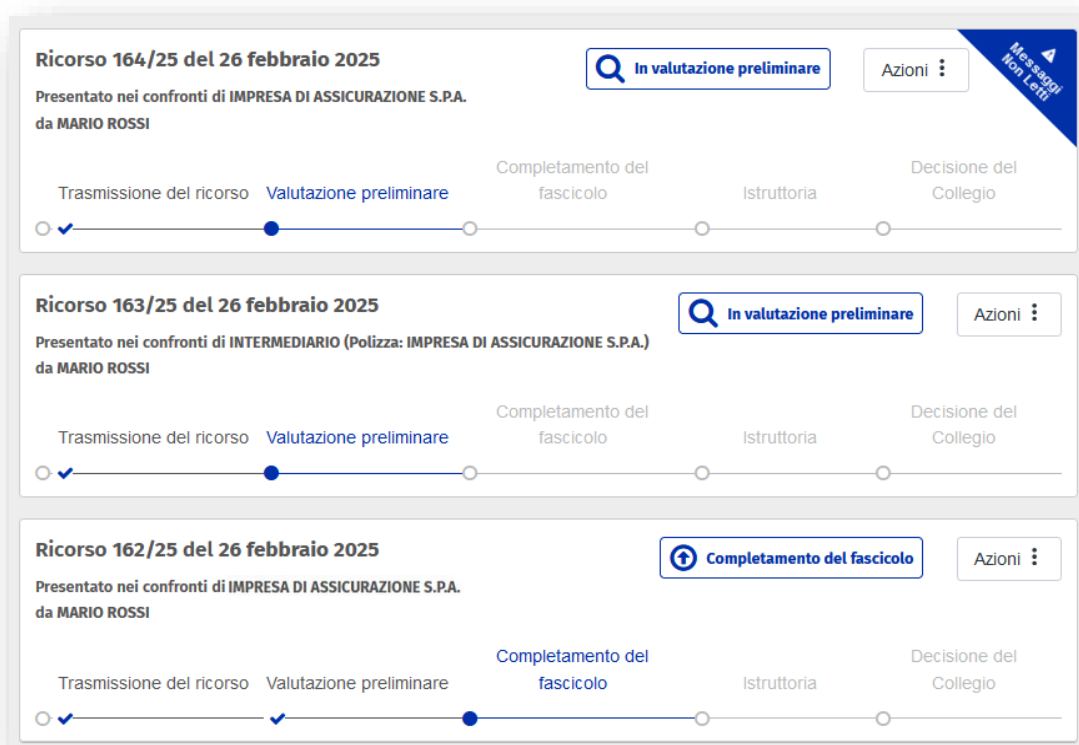


### Attenzione!

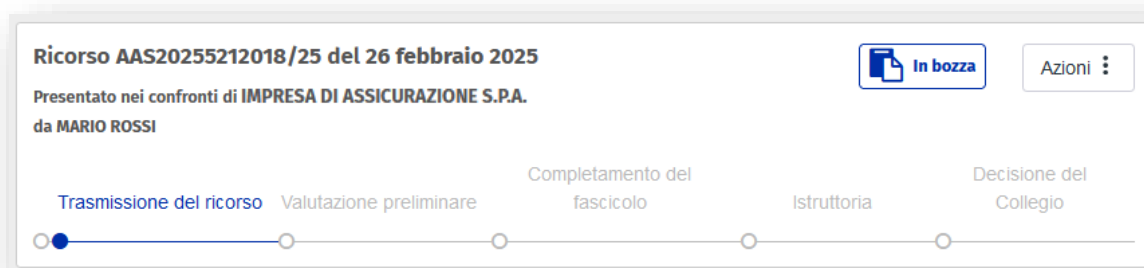
I successivi contatti con la Segreteria tecnica avverranno esclusivamente tramite il Portale. Periodicamente ricordati pertanto di controllare l'email e il numero di cellulare indicati e accedere alla tua Area Riservata.

### Lo stato del tuo ricorso e la barra di progressione

Se accedi con le tue credenziali all'Area Riservata, potrai monitorare i tuoi ricorsi che visualizzerai in un elenco, con alcune informazioni sullo stato di avanzamento.



Nel Portale è presente una barra di progressione che consente di monitorare l'avanzamento della trattazione del ricorso.



Le principali fasi che sono mostrate nella barra di progressione sono:

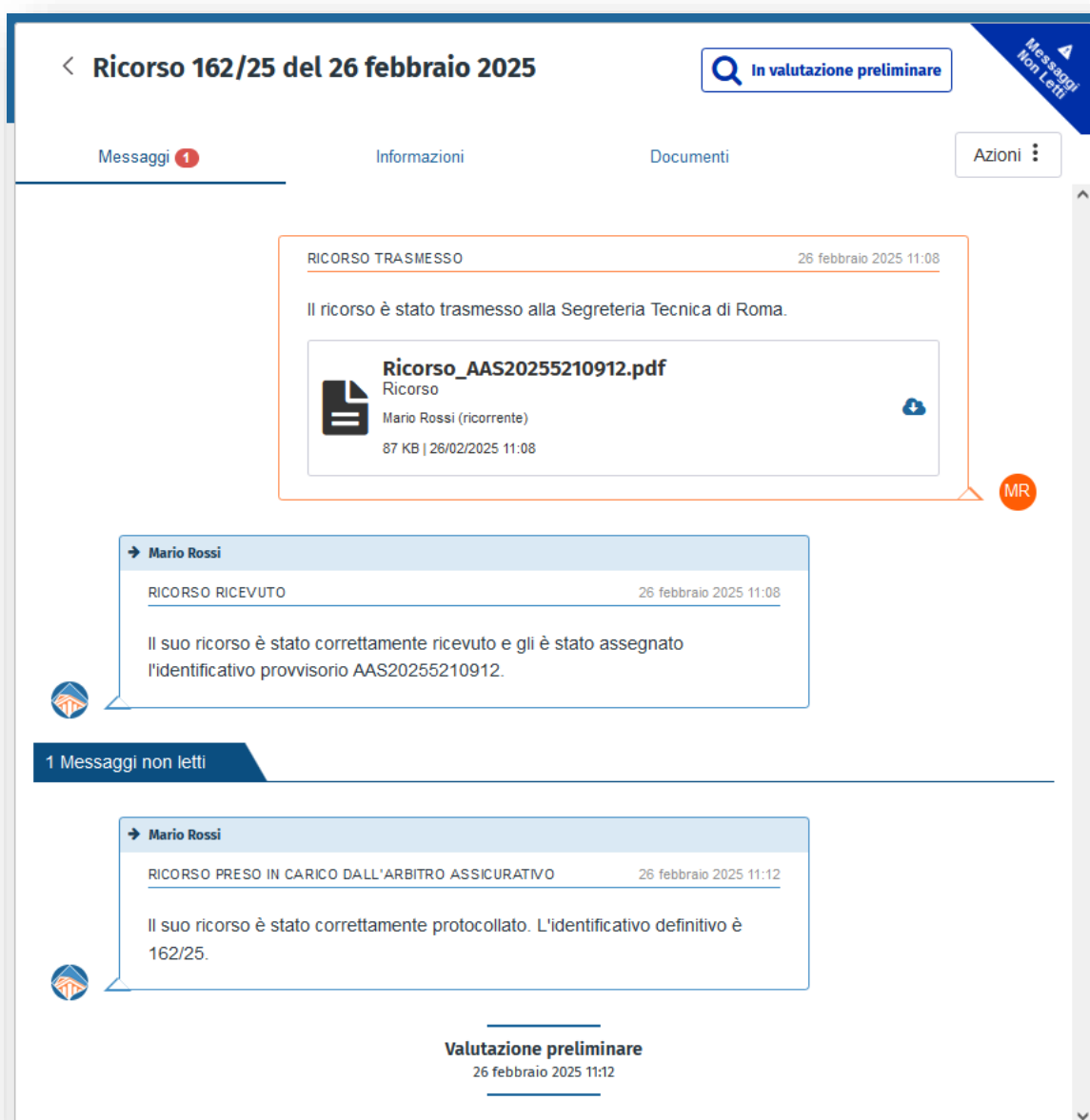
- **Trasmissione del ricorso:** indica che il ricorso deve essere ancora trasmesso. Al completamento di questa fase, verrà attribuito il numero di protocollo definitivo, che ti sarà comunicato anche via email;
- **Valutazione preliminare:** indica che è in corso la valutazione sulla completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata per individuare i casi di inammissibilità del ricorso. In questa fase potresti ricevere una richiesta di integrazione, qualora il ricorso presenti irregolarità sanabili o la documentazione presentata risulti incompleta o illeggibile;
- **Completamento del fascicolo:** indica che il ricorso ha superato la fase di valutazione preliminare e che la Segreteria tecnica è in attesa che il fascicolo venga completato, tramite la presentazione delle controdeduzioni ed eventuali repliche e controrepliche;
- **Istruttoria:** indica che il fascicolo del ricorso è completo e che è in corso l'istruttoria e l'esame da parte dell'AAS;
- **Decisione del Collegio:** in questa fase ti verrà comunicata la decisione sul ricorso.

## Messaggi

Le comunicazioni con la Segreteria tecnica avverranno tramite l'invio di messaggi sul Portale. Verrai informato della presenza di nuovi messaggi tramite una email e un sms che ti inviteranno ad accedere all'Area Riservata. Qui noterai la presenza di un “**Messaggio non letto**”, in blu, nel riquadro relativo al ricorso per il quale hai ricevuto una notifica.



Cliccando sul ricorso o su “**Messaggi non letti**” potrai visualizzare il contenuto del messaggio, che si aprirà in una nuova schermata.

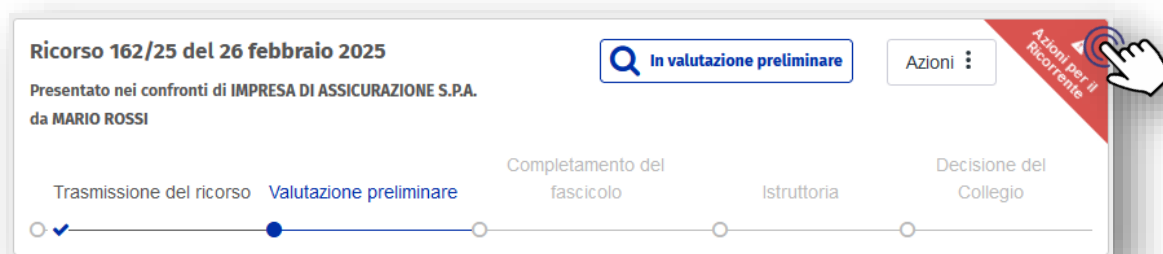


Tramite la visualizzazione dei messaggi potrai ricostruire tutto l'*iter* del ricorso e prendere visione dello scambio di documentazione con la Segreteria tecnica.

## Le richieste di integrazione

Qualora la documentazione o le informazioni che hai fornito risultino incomplete, ti verrà richiesto di fornire ulteriori informazioni o documentazione aggiuntiva; riceverai una email e un sms di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale.

Nella tua Area Riservata troverai l'avviso circa la presenza di **"Azioni per il ricorrente"**, in rosso. Questa notifica ti informa che ci sono attività che dovrai svolgere.



Dovrai cliccare sul ricorso di interesse o su **"Azioni per il ricorrente"**: si aprirà la schermata dei messaggi dove troverai istruzioni specifiche sui documenti da fornire ed entro quale termine.



### Attenzione!

Il caricamento delle informazioni richieste non sarà più possibile decorso il termine indicato. Tale termine è sospeso dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

Seguendo le istruzioni potrai fornire le informazioni richieste (nell'esempio riportato viene chiesto di allegare copia del documento di riconoscimento del ricorrente, in corso di validità).

→ Mario Rossi

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE INTEGRATIVA
26 febbraio 2025 15:24

E' necessario provvedere alle integrazioni di seguito specificate.  
La informiamo che avrà a sua disposizione 10 giorno/i per effettuare le integrazioni richieste, limite oltre il quale non sarà più possibile provvedervi.

Distinti saluti  
La Segreteria Tecnica di Roma

RISPONDI ALLA RICHIESTA DI INTEGRAZIONE
26 febbraio 2025 15:24

Utilizza il box qui sotto per integrare le informazioni richieste.

Documento di riconoscimento del Ricorrente \*

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file
?

Invia il messaggio

Per l'invio hai 10 giorni a disposizione

## Le controdeduzioni ed eventuali repliche e controrepliche

Se l'impresa e/o l'intermediario invieranno le controdeduzioni sulla controversia, riceverai una email e un sms (se non disabilitato) di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale. Nella tua Area Riservata troverai la notifica circa la presenza di **“Azioni per il ricorrente”** nel riquadro relativo al ricorso e noterai l'avanzamento della barra di progressione sino a **“Completamento del fascicolo”**.

Ricorso 162/25 del 26 febbraio 2025

Completamento del fascicolo
Azioni

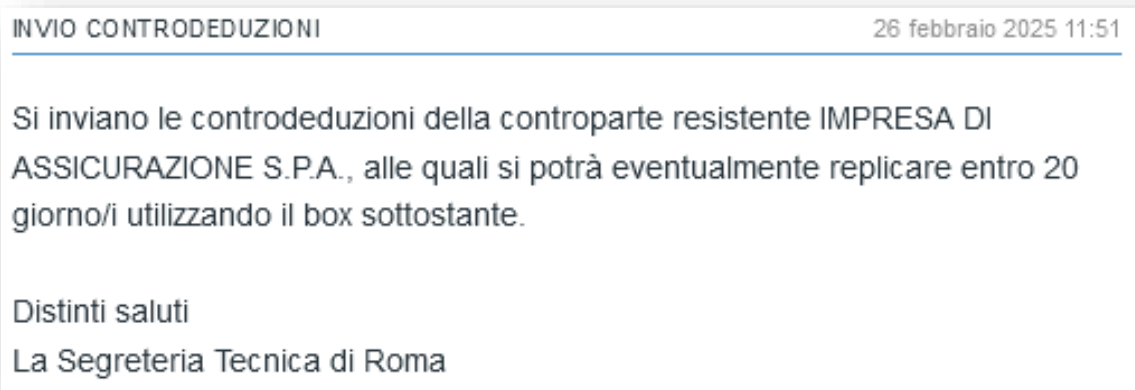
Presentato nei confronti di IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.  
da MARIO ROSSI

Trasmissione del ricorso
Valutazione preliminare
Completamento del fascicolo
Istruttoria
Decisione del Collegio

○ ✓ ○ ● ○ ○

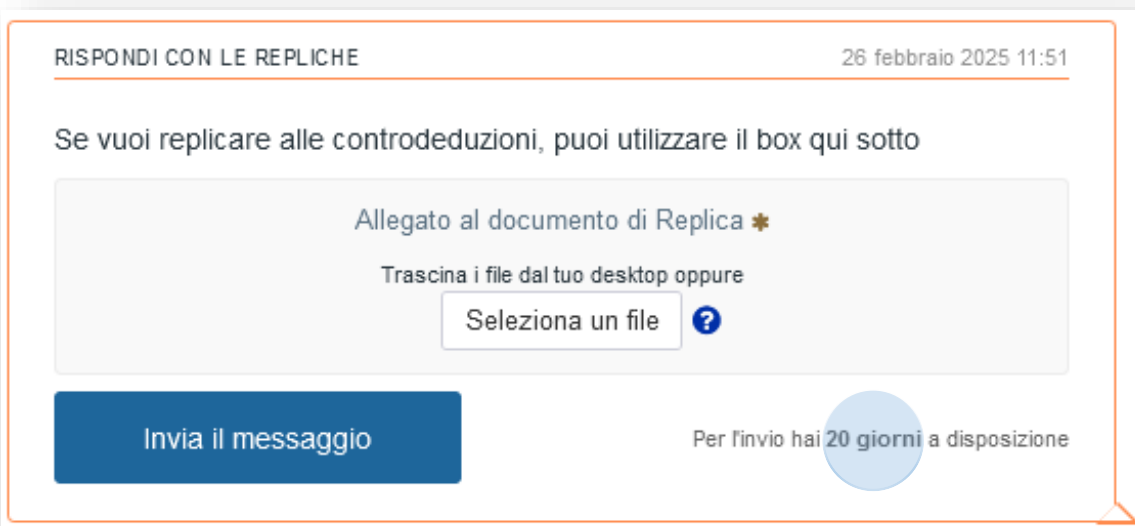
Azioni per il Ricorrente

Clicca su **“Azioni per il ricorrente”** o sul ricorso di interesse: si aprirà la sezione relativa ai messaggi dove potrai scaricare le controdeduzioni.



Se lo ritieni opportuno, potrai allegare una memoria di replica alle controdeduzioni, **entro il termine perentorio di 20 giorni**.

Ricordati che **ci sono limiti dimensionali**: ogni singolo file allegato non può superare la dimensione di 6 MB; l'insieme di tutti gli allegati non può superare la dimensione di 40 MB. Le tipologie di file che possono essere allegate sono le seguenti: .doc, .docx, .pdf, .xls, .xlsx, .rtf, .txt, .jpg, .jpeg, .tiff, .bmp, .png, gif. Non sono ammessi file "video" a supporto delle repliche e, di conseguenza, tali file non possono essere caricati sul Portale."





### Attenzione!

**Il caricamento delle repliche non sarà più possibile decorso il termine indicato.** Tale termine è sospeso dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

Nel caso in cui l'impresa e/o l'intermediario trasmetta eventuali controrepliche, potrai scaricarle sempre dal Portale.

INOLTRO CONTROREPLICHE

26 febbraio 2025 13:30

Con riferimento al ricorso in oggetto, si inviano accluse in copia le controrepliche della controparte resistente, IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.

Distinti saluti  
La Segreteria Tecnica di Roma



### Attenzione!

Ricordati di rispettare i termini che ti vengono assegnati per la produzione delle memorie, dei documenti o delle richieste di integrazione: l'AAS non tiene in alcun caso conto della documentazione presentata oltre i termini perentori previsti, salvo limitate eccezioni (es. rinuncia al ricorso, comunicazione di accordo transattivo o conciliativo).

Terminata la fase di scambio documentale, riceverai una email e un sms (se non disabilitato) di notifica che ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata.

Lo stato del ricorso si troverà **“In istruttoria”** e verrai informato della presenza di **“Messaggi non letti”**.



**Ricorso 164/25 del 26 febbraio 2025**  
Presentato nei confronti di **IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.**  
da **MARIO ROSSI**  
Data di avvio: 26/02/2025 - Data presunta di termine: 27/05/2025

In istruttoria

Azioni

Messaggi Non Letti

Trasmissione del ricorso
Valutazione preliminare
Completamento del fascicolo
Istruttoria
Decisione del Collegio

Potrai quindi visualizzare la “comunicazione di avvio del procedimento”.

1 Messaggi non letti

→ Mario Rossi

AVVIO PROCEDIMENTO
26 febbraio 2025 15:51

Con riferimento al ricorso in oggetto, si trasmette la comunicazione di Avvio del procedimento.  
  
Distinti saluti  
La Segreteria Tecnica di Roma


**COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**  
Avvio Procedimento  
Segreteria tecnica di Roma  
242 KB | 26/02/2025 15:51



## La decisione sul ricorso

Una volta che l'AAS avrà deciso il tuo ricorso riceverai una email e un sms (se non disabilitato) di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale.

Nella tua Area Riservata, il ricorso comparirà nell'elenco dei ricorsi con la dicitura “**Ricorso deciso**” e verrai informato della presenza di “**Messaggi non letti**”.

**Ricorso 1812/25 del 07 novembre 2025**

**Ricorso deciso**

Azioni ⋮

Presentato nei confronti di **IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.**  
da **MARIO ROSSI**  
Data di avvio: 07/11/2025

Trasmissione del ricorso
Valutazione preliminare
Completamento del fascicolo
Istruttoria
Decisione del Collegio

Dovrai cliccare sull'icona **"Messaggi non letti"** o sul ricorso: si aprirà la schermata dei messaggi dove potrai scaricare la decisione dell'AAS e la relativa comunicazione della Segreteria tecnica.

Sempre tramite il Portale ti sarà comunicata la decisione.

**Decisione del Collegio**  
26 febbraio 2025 15:09

→ **Mario Rossi**

**COMUNICAZIONE DELL'ESITO** 26 febbraio 2025 15:09

Con riferimento al ricorso in oggetto, si trasmette la comunicazione allegata.  
Distinti saluti  
La Segreteria Tecnica di Roma

**DISPOSITIVO.PDF**  
Comunicazione del Dispositivo  
Segreteria tecnica di Roma  
242 KB | 26/02/2025 15:09

→ **Mario Rossi**

**COMUNICAZIONE DELLA DECISIONE** 16 marzo 2025 15:12

Con riferimento al ricorso in oggetto, si trasmette copia della decisione assunta dal Collegio ARBITRO ASSICURATIVO di Roma.  
Distinti saluti  
La Segreteria Tecnica di Roma

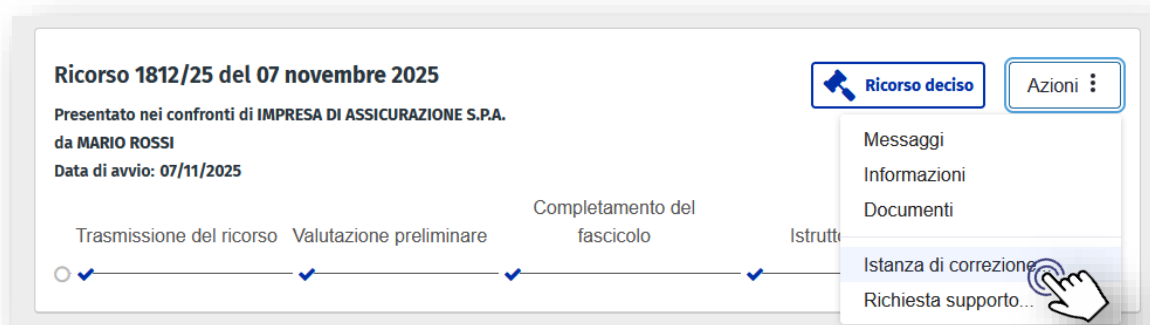
**DECISIONE CON MOTIVAZIONE.pdf**  
Comunicazione di Pronuncia  
Segreteria tecnica di Roma  
242 KB | 26/02/2025 15:12

## L'istanza di correzione

Solo se ritieni che la decisione assunta dall'AAS sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo, potrai formulare un'istanza di correzione.

L'istanza di correzione potrà essere inoltrata tramite il Portale **entro il termine di 30 giorni dalla ricezione della pronuncia completa di motivazione**. Tale termine è sospeso dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

Nel riquadro del ricorso per il quale vuoi presentare l'istanza di correzione, dovrai cliccare su **“Azioni”** e selezionare **“Istanza di correzione”**.



Dovrai motivare l'istanza e caricare l'eventuale documentazione di supporto; clicca su **“Prosegui”** e conferma l'invio.

### Istanza di Correzione

Il ricorrente **Mario Rossi** nato a **Roma(RM)** in data **01/01/1900** e domiciliato a **Roma(RM)** in **Via di Mario Rossi, 1** richiede

**ISTANZA DI CORREZIONE**

al ricorso **188** del **27/02/2025** presentato nei confronti di:

- IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.**

Motivazione della correzione \*

Chiedo la correzione della decisione nella parte in cui...

Allegato al documento dell'Istanza di Correzione

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file

**ATTENZIONE:**

E' possibile chiedere la correzione della decisione solo per omissioni o errori materiali o di calcolo.

Prosegui

Annulla

Visualizzerai una pagina di conferma dell'inoltro dell'istanza di correzione e potrai scaricare la relativa ricevuta.

### Istanza di Correzione

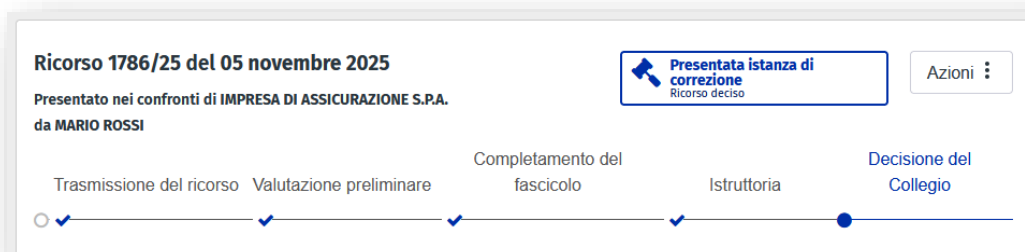
La richiesta di istanza di correzione è stata inoltrata con successo.

A breve Le invieremo il numero di protocollo della richiesta di istanza di correzione.

Apri o scarica la ricevuta (15 KB)

Torna alla lista ricorsi

A questo punto, il tuo ricorso comparirà nell'elenco dei ricorsi con la dicitura “**Presentata istanza di correzione**”.



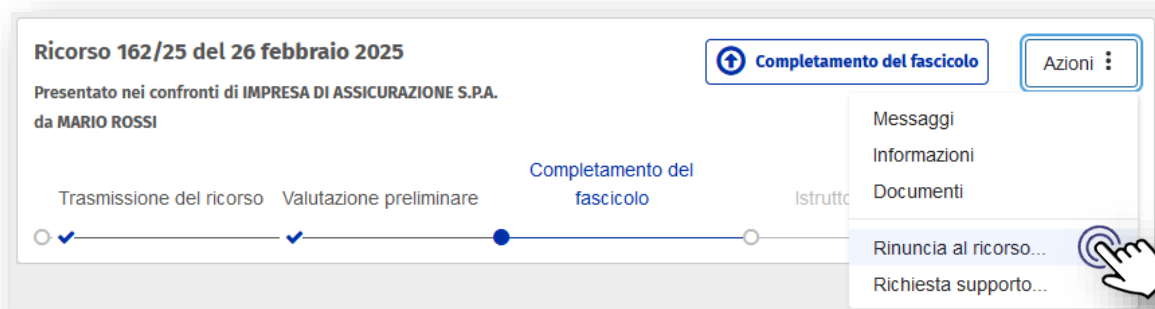
Riceverai poi una email e un sms (se non disabilitato) che ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata.

Tramite messaggio sul Portale sarai informato che la tua istanza di correzione è stata trasmessa e ricevuta e ti sarà fornito il relativo numero di protocollo.

Sempre tramite un messaggio sul Portale verrai informato dell'esito dell'istanza di correzione a seguito della valutazione dell'AAS. L'esito comparirà anche a fianco del tuo ricorso (es. “**Istanza di correzione ammissibile**”).

## La rinuncia al ricorso

Fino a che il Collegio non si sia pronunciato, potrai in ogni momento rinunciare al ricorso: ciò significa che l'AAS non si pronuncerà più sulla controversia. Nel riquadro relativo al ricorso di interesse, clicca su “**Azioni**” e seleziona “**Rinuncia al ricorso**”.



Dovrai indicare i motivi della rinuncia ed eventualmente allegare la documentazione di supporto.

**Rinuncia al ricorso**

Il ricorrente **Mario Rossi** nato a **Roma(RM)** in data **01/01/1900** e domiciliato a **Roma(RM)** in **Via di Mario Rossi, 1**

**RINUNCIA**

al ricorso **162** del **26/02/2025** presentato nei confronti di:

- IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.**

Motivo della rinuncia \*

Rinuncio al ricorso in quanto ...

Allegato documento di rinuncia al ricorso

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?



### Attenzione!

In caso di rinuncia a un ricorso in cui sono presenti dei co-intestatarî che hanno aderito al ricorso, è necessario allegare la dichiarazione di adesione alla rinuncia di tutti i co-intestatarî.

Se il ricorso è presentato da un procuratore, un legale, una persona di fiducia, un'associazione di categoria o un soggetto comunque incaricato dall'interessato, è necessario che la procura preveda il potere di rinunciare al ricorso. Se necessario, in questa fase è possibile caricare una nuova procura che preveda in capo al rappresentante il potere di rinunciare.

Dopo aver cliccato il tasto **“Proseguì”**, ti comparirà una finestra che ti chiederà di confermare nuovamente l'intenzione di rinunciare al ricorso.

The screenshot shows a web form titled "Motivo della rinuncia" with a red asterisk icon. The form has a section for "Rinuncio al ricorso in quanto ..." which is currently empty. Overlaid on this section is a white confirmation dialog box with the URL "colladr.arbitroassicurativo.org" and the question "Sei sicuro di voler rinunciare?". The dialog box has two buttons: "OK" (blue) and "Annulla" (grey). Below the dialog box, the form continues with a section titled "Allegato documento di rinuncia al ricorso" and a file upload area with the text "Trascina i file dal tuo desktop oppure" and a button "Seleziona un file" with a question mark icon. At the bottom of the form is a large yellow box with the heading "ATTENZIONE:" and a detailed warning about the irrevocability of the waiver and the need for a power of attorney. At the very bottom of the form are two buttons: "Proseguì" (red) and "Annulla" (blue).

Dopo aver cliccato su “ok”, visualizzerai una pagina di conferma dell’inoltro della rinuncia e potrai scaricare la relativa ricevuta.

Riceverai poi una email e un sms che ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata.

Tramite messaggio sul Portale sarai informato che la tua richiesta di rinuncia è stata trasmessa e ricevuta e ti sarà fornito il relativo numero di protocollo.

RINUNCIA AL RICORSO TRASMESSA
26 febbraio 2025 16:30

La richiesta di rinuncia è stata trasmessa alla Segreteria Tecnica di Roma.

**Rinuncia\_162\_25.pdf**

Documento di rinuncia al ricorso

Mario Rossi (ricorrente)

15 KB | 26/02/2025 16:30

→ **Mario Rossi**

RINUNCIA AL RICORSO RICEVUTA 26 febbraio 2025 16:30

La richiesta di rinuncia è stata ricevuta ed è in fase di elaborazione.

→ **Mario Rossi**

RINUNCIA AL RICORSO PRESA IN CARICO DALL'ARBITRO ASSICURATIVO 26 febbraio 2025 16:32

La sua richiesta di rinuncia è stata protocollata nel registro ufficiale con numero di protocollo: 179/25.

A questo punto, il tuo ricorso comparirà nell'elenco dei ricorsi con la dicitura “**Presentata rinuncia**”.

**Ricorso 162/25 del 26 febbraio 2025**

Presentato nei confronti di **IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.**  
da **MARIO ROSSI**

**Completamento del fascicolo**  
Presentata rinuncia

Azioni ⋮

Trasmissione del ricorso
Valutazione preliminare
Completamento del fascicolo
Istruttoria
Decisione del Collegio

○

✓

✓

●

○

○

Quando l'AAS prenderà atto della rinuncia, verrai informato con un nuovo messaggio sul Portale e a fianco del ricorso comparirà l'esito “**Estinto per rinuncia**”.

GUIDA ALL'UTILIZZO DEL PORTALE AAS



**Ricorso 162/25 del 26 febbraio 2025**

Presentato nei confronti di IMPRESA DI ASSICURAZIONE S.P.A.  
da MARIO ROSSI


 **Estinto per rinuncia**  
Ricorso deciso

Azioni 

## La conferma della cessazione della materia del contendere

Se raggiungi un accordo con l'impresa e/o l'intermediario prima della decisione, l'AAS dichiarerà la **cessazione della materia del contendere** (CMC).

Dopo che l'impresa e/o l'intermediario avranno trasmesso la richiesta di cessazione della materia del contendere, la Segreteria tecnica potrebbe contattarti per chiederne la conferma. Riceverai una email e un sms (se non disabilitato) che ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata, dove **ti sarà chiesto di confermare** la cessazione della materia del contendere.

 **Mario Rossi**

RICHESTA CONFERMA CESSAZIONE DELLA MATERIA DEL CONTENDERE

27 febbraio 2025 09:31

Si richiede di confermare la cessazione della materia del contendere.  
La informiamo che avrà a sua disposizione 15 giorno/i per la conferma,  
utilizzando il box sottostante.

Distinti saluti  
La Segreteria Tecnica di Roma.

RISPONDI CON LA CONFERMA DELLA CESSAZIONE DELLA MATERIA DEL CONTENDERE

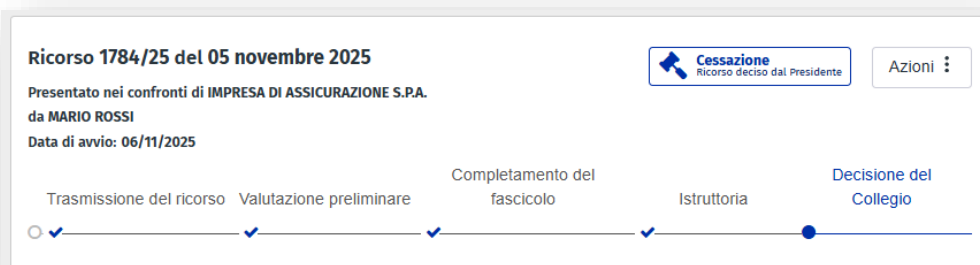
27 febbraio 2025 09:31

Utilizza il box qui sotto per confermare la cessazione della materia del contendere. La Segreteria Tecnica di Roma.  
Inserisci l'integrazione testuale richiesta \*

Invia il messaggio

Per l'invio hai **15 giorni** a disposizione

Se la valutazione della CMC non richiede una conferma da parte tua oppure se, a seguito della richiesta da parte della Segreteria tecnica, tu hai confermato l'avvenuta CMC, verrai informato con un nuovo messaggio sul Portale e a fianco del ricorso comparirà l'esito **"Cessato"**.



## La richiesta di supporto

Se hai bisogno di assistenza, sia per i ricorsi che hai già trasmesso sia per quelli in bozza, puoi inviare una **richiesta di supporto** tramite il Portale.

Nel riquadro del ricorso per cui vuoi ricevere assistenza, clicca su **"Azioni"** e seleziona **"Richiesta di supporto"**.



Si aprirà una nuova schermata dove potrai formulare la tua richiesta, indicando la tipologia di supporto richiesto ("aspetti sul funzionamento dell'Arbitro assicurativo", "Aspetti tecnico informatici", "Aspetti legati al tuo ricorso").

### Richiesta supporto

Tipologia di supporto richiesta:

Dettaglio richiesta di supporto

Aspetti sul funzionamento dell'Arbitro assicurativo

Aspetti sul funzionamento dell'Arbitro assicurativo

Aspetti tecnico informatici

Aspetti legati al tuo ricorso

Verrai contattato al più presto tramite Portale oppure telefonicamente al numero indicato nella fase di registrazione. Il supporto è fornito dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

Invia Richiesta

Annulla

Verrai contattato quanto prima!

## La trasmissione di un nuovo ricorso

Per inviare un nuovo ricorso, dovrai entrare nell'Area Riservata e cliccare su **“Nuovo ricorso”**, in alto a destra.

Ricorsi

Tutti ▼

Cerca ricorsi...

Q

Nuovo ricorso

Trasmesso

Azioni ⋮

Ricorso AAS20255218508/25 del 27 febbraio 2025

## 5. Richieste di assistenza

Se hai bisogno di assistenza, sia per i ricorsi che hai già trasmesso sia per quelli in bozza, puoi inviare una richiesta di supporto tramite il Portale.

In alternativa, puoi rivolgerti al **Contact Center IVASS**, che svolge attività di informazione, orientamento e assistenza ai consumatori in materia assicurativa, fornendo informazioni sui loro diritti, sulla normativa da applicare, sulla regolarità dell'esercizio dell'attività assicurativa da parte di imprese e intermediari.

È possibile raggiungere il Contact Center al numero verde 800 486661, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 14:30.

Le ore di punta delle telefonate vanno dalle 9:30 alle 11:30; chiamando prima o dopo, si possono limitare ulteriormente i tempi di attesa. Per chiamate dall'estero +06 9435 8604.