

Il nuovo Arbitro Assicurativo (AAS): linee operative

1. Il nuovo Arbitro Assicurativo: profili generali.

Il **15 gennaio 2026** entrerà in funzione il nuovo Arbitro Assicurativo (AAS), un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che – similmente a quanto già avviene nel settore bancario-finanziario – è finalizzato alla risoluzione di determinate tipologie di controversie intercorrenti tra consumatori e imprese/intermediari assicurativi.

Con la presente nota informativa, lo Studio intende offrire indicazioni generali, in vista della prossima entrata in vigore dello strumento, anche alla luce della pregressa esperienza maturata con i sistemi “gemelli” ABF (Arbitro Bancario Finanziario) e ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie).

2. La competenza.

L'AAS è **competente per materia** a decidere le controversie che riguardino un contratto di assicurazione già concluso, di cui il consumatore sia contraente, assicurato, beneficiario oppure un danneggiato che può agire direttamente contro l'impresa di assicurazione (es. RC auto).

Inoltre, se è richiesto il pagamento di una somma di denaro, il ricorso all'AAS deve sottostare ai seguenti **limiti di valore**:

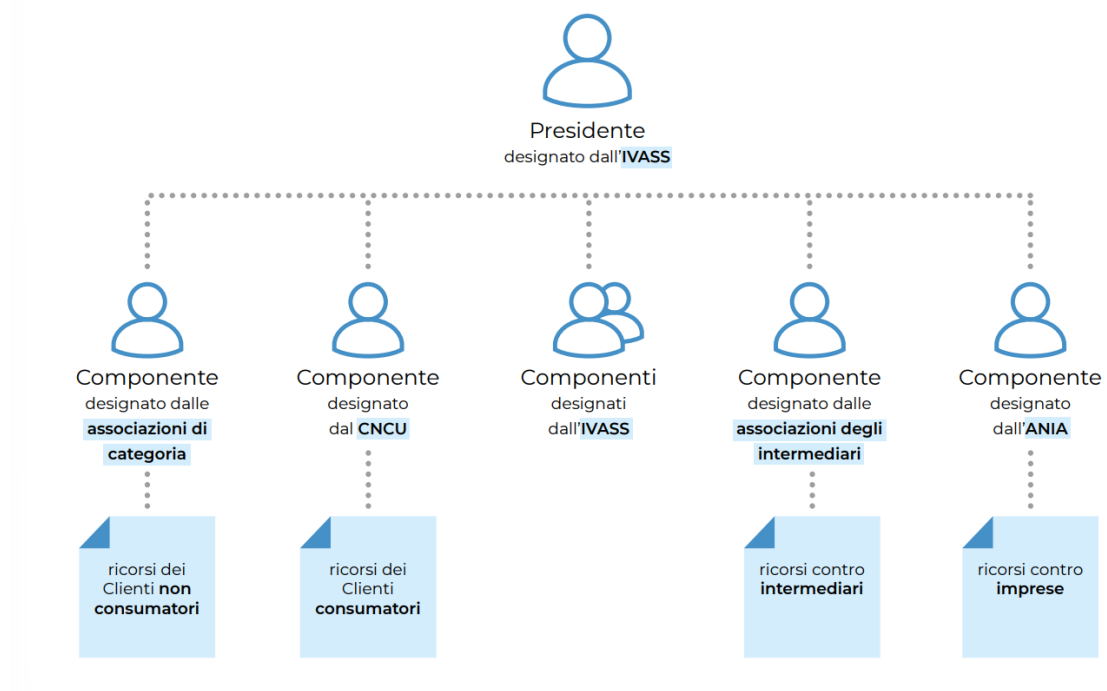
- a) 300.000 euro per le polizze vita che prevedono il pagamento della prestazione solo in caso di morte;
- b) 150.000 euro per le altre polizze vita;
- c) 25.000 euro per le assicurazioni danni (es. casa, salute, viaggi);
- d) 2.500 euro per le azioni dirette del danneggiato contro l'impresa di cui sopra (N.B.: per i sinistri RC Auto che rientrano nella procedura di risarcimento diretto ex art. 149 CAP, il ricorso deve essere promosso nei confronti della compagnia assicurativa dello stesso danneggiato).

Diversamente, **non sono previsti limiti di valore** qualora con il ricorso il consumatore non intenda ottenere il pagamento di una somma di denaro, ma solamente l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà previsti dal contratto assicurativo (ad es., accertare quali rischi siano coperti/esclusi dalla polizza).

3. Esclusioni.

Il ricorso all'AAS è escluso per:	
1.	I contratti non perfezionati
2.	I sinistri di competenza del Fondo di Garanzia per le vittime della Strada e della Caccia
3.	I sinistri di competenza della CONSAP
4.	I Sinistri relativi a polizze per "grandi rischi"
5.	Se la questione non è documentale
6.	In pendenza di un procedimento giudiziale, negoziazione assistita, mediazione
7.	Se l'AAS si è già pronunciato sulla medesima controversia
8.	L'impresa/intermediario di un altro paese aderisce ad un altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie
9.	Non è stato presentato preventivo reclamo ovvero è stato presentato da più di un anno
10.	I fatti risalgono a più di tre anni prima della presentazione del reclamo

4. Il collegio¹.



¹ Immagine tratta da <https://www.arbitroassicurativo.org/aas/index.html>.

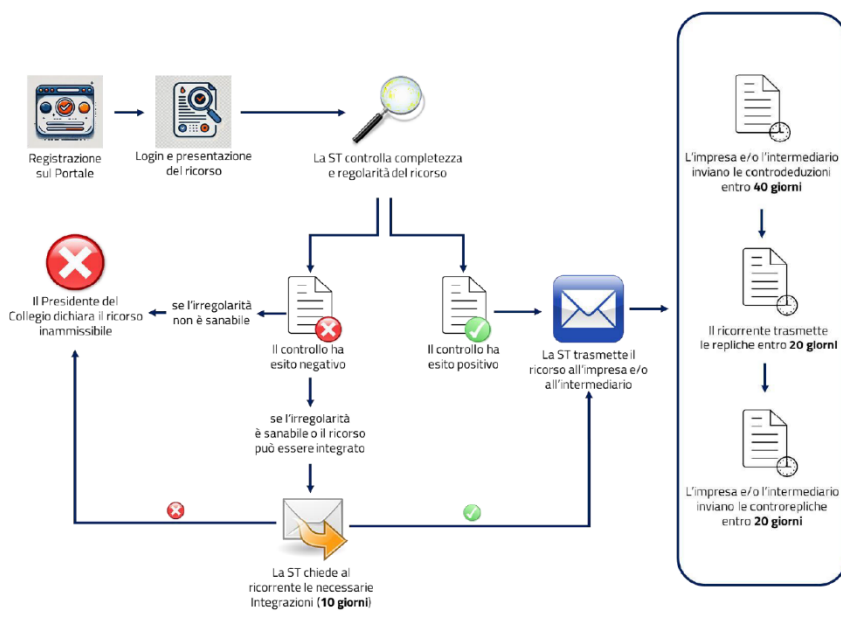
Il ricorso è deciso da un collegio di 5 esperti indipendenti. Il Presidente e due componenti sono scelti da IVASS²; un componente è designato dalle associazioni delle imprese³ o intermediari assicurativi⁴; un componente è designato dalle associazioni dei consumatori⁵.

Le attività dell'AAS sono supportate da una Segreteria tecnica.

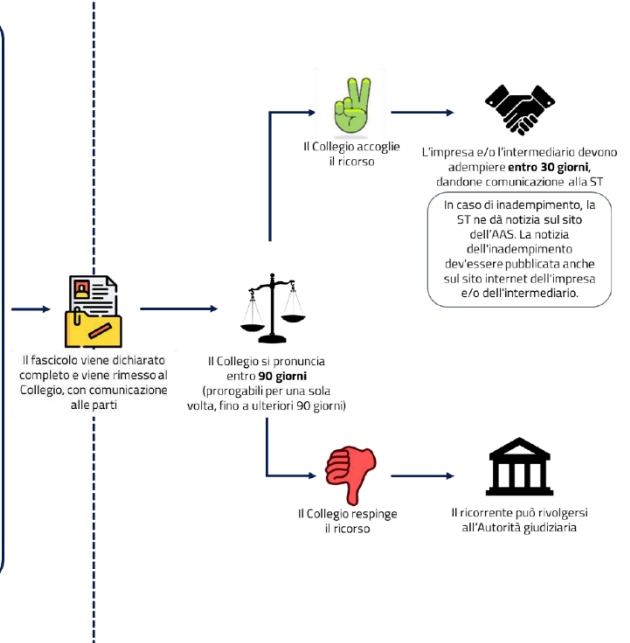
5. La procedura in pillole⁶.

IL PROCEDIMENTO IN UN'IMMAGINE

Fase istruttoria



Fase decisoria



a) **Presentazione del reclamo scritto** alla compagnia/intermediario assicurativo che hanno 45 giorni di tempo per rispondere.

² Componenti nominati da IVASS: Presidente: prof.ssa avv. Concetta Brescia Morra; prof. avv. Giovanni Stella; prof. avv. Enrico Camilleri; prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone (supplente); prof. Emilio Barucci (supplente); prof. avv. Giovanni Maria Berti de Marinis (supplente); prof. avv. Nicola Soldati (supplente).

³ Componenti scelti da ANIA: avv. Francesco Alessandro Magni; prof. avv. Giovanni Schiavone (supplente); avv. Rosaria Limonciello (supplente).

⁴ Prof. avv. Ernesto Capobianco; avv. Claudia Bortolani (supplente); prof.ssa Ilaria Riva (supplente).

⁵ Componenti designati dalle associazioni dei consumatori: Prof. avv. Stefano Cherti; avv. Bartolomeo Francesco Grippo (supplente); avv. Francesco Zampino (supplente). Componenti designati da Confindustria: prof. avv. Claudio Colombo; prof. avv. Lorenzo Mezzasoma (supplente); prof. avv. Gianluca Romagnoli (supplente).

⁶ Immagine tratta da <https://www.arbitroassicurativo.org/aas/index.html>.

- b) **Presentazione del ricorso** tramite il portale AAS ed eventuale richiesta di integrazione documentale da parte della Segreteria tecnica (ST). Se l'irregolarità non è sanabile, il Presidente dichiara l'**inammissibilità**.
- c) **Fase di trattazione/istruttoria** qualora il ricorso sia completo (o sia stato correttamente integrato). La ST trasmette il ricorso all'impresa/intermediario che invia entro **40 giorni** una memoria con le proprie *controdeduzioni*; a queste, seguono le *repliche* del ricorrente nei **20 giorni successivi** e le *controrepliche* dell'impresa/intermediario negli **ulteriori 20 giorni**.
- d) **Fase decisoria**, il collegio si pronuncia **entro 90 giorni** dal momento in cui il fascicolo viene dichiarato completo. Il collegio può *respingere* il ricorso o *accoglierlo*; in questo caso, l'impresa/intermediario devono **adempiere entro 30 giorni**, dandone comunicazione alla ST (entro 5 giorni).

6. L'efficacia della decisione.

Le imprese/intermediari che non eseguono la decisione o che non comunicano l'avvenuto adempimento entro 5 giorni sono considerate inadempienti e soggette alle seguenti **sanzioni reputazionali**:

- a) Pubblicazione dell'inadempimento per 5 anni sul sito dell'AAS
- b) Segnalazione dell'inadempimento in evidenza sulla pagina iniziale del sito dell'impresa/intermediario per 6 mesi

Se è facile determinare l'adempimento/inadempimento delle decisioni di condanna, come fare, invece, per quelle di mero accertamento (si pensi, ad es. ad una decisione circa l'interpretazione di una data clausola contrattuale, ovvero sul rispetto degli obblighi di informativa)?

Allo stato – richiamando autorevoli opinioni dottrinali – la modalità preferibile e indicata dallo Studio è quella di dare comunicazione alla ST che l'impresa/intermediario intende “accettare” la decisione dell'AAS, alla quale, pertanto, intenderà conformarsi.

In ogni caso, La ST **cancella** la pubblicazione dell'informativa di inadempimento decorso il termine di 5 anni, oppure: se vi è sentenza favorevole all'impresa dell'Autorità giudiziaria, se interviene l'adempimento o se è raggiunto un accordo.

7. Considerazioni conclusive e rapporto con le altre ADR di consumo.

Come precisato nella Relazione Illustrativa, il nuovo AAS (e il relativo procedimento) si ispira al ventaglio degli strumenti di ADR di consumo (ABF e ACF) già da tempo in vigore. In questo senso, infatti, anche l'AAS, è stato

disegnato sulla falsariga dei predetti istituti, secondo un modello di risoluzione stragiudiziale delle controversie di tipo **decisorio-aggiudicativo**, affidato ad un organismo costituito da soggetti rappresentativi di tutti gli interessi coinvolti (così, Trib. Roma n. 3654/2022, con riferimento all'ABF e ACF).

Si tratta di uno strumento che integra (ma non sostituisce in alcun modo) la giurisdizione, potendo al più essere scelto al posto della mediazione o negoziazione assistita per assolvere la **condizione di procedibilità della domanda** giudiziale, nei casi espressamente previsti dalla legge.

In questo senso, la stessa Corte costituzionale (ord., 21 luglio 2011, n. 218) – con riferimento alla natura dell'ABF – ha avuto modo di precisare che lo strumento ***non è un organo giurisdizionale, in quanto la decisione: non è vincolante, non è idonea al passaggio in giudicato, non costituisce titolo esecutivo e quindi non consente l'avvio della procedura esecutiva, non impedisce alle parti di adire l'autorità giudiziaria, in quanto si pone con essa in regime di complementarietà e non di alternatività.***

Per quanto detto sopra, i medesimi principi e considerazioni possono estendersi anche al nuovo AAS.

Ugualmente, prendendo come punto di riferimento la giurisprudenza formatasi con riguardo all'ABF e all'ACF ci si può interrogare in merito al valore della decisione dell'AAS in un eventuale e successivo giudizio di merito. Al riguardo – nonostante la competenza tecnica del collegio sia idonea a conferire alle decisioni una certa autorevolezza – prevale l'orientamento secondo cui la “pronuncia” dell'arbitro ha valore di un **semplice parere** o di un giudizio prognostico sull'esito della lite, sicchè: “il Giudice è “(giuridicamente) libero di attenersi o meno alle indicazioni fornite” (così, C. App. Milano, 23.08.2024, con riferimento alle decisioni dell'ABF).

Da ultimo, tenendo conto della pregressa esperienza dell'ABF e ACF – i quali nei primi anni dall'entrata in vigore hanno ottenuto numeri ridotti di ricorsi⁷ – ci si attende che lo strumento non avrà una diffusione immediata. Occorrerà comunque tenere monitorato l'atteggiamento dei consumatori e il complessivo funzionamento dello strumento a partire dal 15 gennaio 2026; al riguardo, lo Studio suggerisce di tenere monitorato l'avvio della fase di reclamo, prevista come condizione di procedibilità del ricorso all'AAS. È inoltre possibile che ogni

⁷ Per l'ABF, nel primo anno dalla sua entrata in vigore, dal 15 ottobre 2009 a tutto il 2010, il numero dei ricorsi si è assestato su 3.409; nel 2011: 3.578 ricorsi (più 5% rispetto al periodo 2009-2010); nel 2012: 5.653 ricorsi (con incremento pari al 58%); nel 2013: 7.862 ricorsi; nel 2014: 13.944 ricorsi ricevuti. Per quanto riguarda l'ACF, entrato in vigore il 9 gennaio 2017, per il primo anno dalla sua entrata in vigore, il numero dei ricorsi sono stati presentati 1.839 ricorsi; nel 2018: 1.824 ricorsi (sostanzialmente in linea con il 2017); nel 2019: 1.678 ricorsi; nel 2020: 961 ricorsi.

compagnia si organizzi con uno o più consulenti interni/esterni per la gestione dei ricorsi.

Ufficio Studi Studio Legale Effeffe & Partners