

Misure di tutela

Con l'arbitro assicurativo aumentano le chance di risolvere le controversie

Lo strumento è operativo dal 15 gennaio. L'accesso è vincolato a una procedura online ma il cliente deve prima presentare reclamo

Maurizio Hazan Pasquale Picone

Dal 15 gennaio è operativo l'Arbitro assicurativo, nuovo strumento di risoluzione delle controversie in materia assicurativa, che amplia le possibilità per i clienti di risolvere i conflitti relativi ai contratti di assicurazione.

Le decisioni dell'Arbitro non sono formalmente vincolanti, ma hanno una significativa autorevolezza. L'eventuale mancata esecuzione viene, infatti, resa pubblica sul sito dell'Arbitro e su quello dell'impresa o dell'intermediario, con evidenti conseguenze reputazionali. Gli orientamenti dei Collegi rappresentano, inoltre, una fonte informativa per l'Ivass, che potrà procedere alla propria attività di vigilanza anche considerando gli orientamenti dell'Arbitro.

Procedura e requisiti

La procedura è documentale, snella ed economica e si avvia telematicamente sul sito dell'Arbitro. Unico barrage è che il cliente deve aver prima presentato un reclamo all'impresa o all'intermediario, che dispone di 45 giorni per rispondere. Il ricorso può essere presentato dopo la risposta o decorso inutilmente questo termine e, comunque, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo.

L'oggetto deve coincidere con quello del reclamo, ferma la possibilità di chiedere il risarcimento di un danno già rappresentato come conseguenza immediata e diretta del comportamento contestato.

Tra le decisioni finora pubblicate, quasi il 10% riguarda, infatti, coperture relative alla protezione dell'immobile. Nel 38% dei casi la domanda del cliente è stata accolta. Le prime pronunce consentono di individuare alcuni criteri destinati a essere rilevanti nella gestione dei sinistri relativi all'abitazione.

Prova del rischio

L'assicurato deve dimostrare che l'evento dannoso rientra tra i rischi inclusi nella

copertura. Spetta invece all'assicuratore provare l'eventuale riconducibilità dell'evento a un rischio non compreso. Per questo vengono rigettate le domande che non descrivono bene le modalità concrete di accadimento del sinistro, impedendo di verificare l'effettiva operatività della garanzia.

Furto

In un caso l'assicurato chiedeva l'indennizzo per un furto commesso nell'abitazione da ignoti, entrati attraverso una portafinestra lasciata aperta al piano terra con la serranda parzialmente abbassata al fine di permettere al proprio cane di uscire ed entrare dall'abitazione in sua assenza.

La compagnia aveva negato la copertura, prevista solo per i furti realizzati con scasso. Il Collegio ha rigettato il ricorso, ritenendo chiaro il contratto nel limitare la garanzia ai furti avvenuti attraverso lo scasso delle porte esterne (decisione n. 571).

Allagamento

In un caso relativo all'allagamento di un seminterrato provocato da forti piogge e dal rigurgito degli scarichi, la domanda è stata accolta: la compagnia non aveva fornito elementi sufficienti per dimostrare che i danni fossero esclusi dalla copertura (decisione n. 564).

Rottura delle tubature

In altri due casi, relativi alla rottura di tubature, le imprese avevano negato l'indennizzo, sostenendo che il danno era riconducibile all'usura. Il Collegio, sulla base del tenore letterale dei contratti, ha ritenuto infondata la posizione delle compagnie perché le polizze non prevedevano l'usura delle tubature come causa di esclusione del rischio (decisioni n. 552 e n. 899).

Polizza del condominio

In due controversie il Collegio ha riconosciuto la possibilità per il singolo condomino di agire nei confronti dell'assicuratore del condominio, quando il contratto lo individua tra i soggetti assicurati.

Nel primo caso è stata riconosciuta la copertura per i danni provocati dal rigurgito della fogna comunale, poiché la polizza comprendeva il rischio di allagamento da «rigurgito» (decisione n. 427). Nel secondo, relativo a infiltrazioni provenienti dal solaio condominiale, il ricorso è stato rigettato per carenza di prova: le fotografie dimostravano i danni, ma non la loro causa (decisione n. 860).

Diversa la situazione del condomino che aveva riportato danni fisici dopo essere scivolato nello stabile a causa di una griglia metallica. Invocando la garanzia Rct del condominio, aveva agito contro l'assicuratore, ma il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile: in quel caso il condomino agiva come terzo danneggiato e non come assicurato e, pertanto, non disponeva di azione diretta nei confronti della compagnia del presunto responsabile civile (decisione n. 860).

Eventi atmosferici

L'Arbitro ha accolto una richiesta di indennizzo per i danni provocati da intense precipitazioni in un'abitazione. La compagnia sosteneva che non si fosse verificata una calamità estrema, ma il Collegio ha ritenuto di dubbia interpretazione la clausola relativa agli eventi naturali. In presenza di una clausola ambigua, deve essere interpretata a favore dell'assicurato e contro l'impresa che l'ha predisposta, secondo l'articolo 1370 del Codice civile (decisione n. 552).

In altri casi, invece, le richieste sono state rigettate perché i danni non rientravano nella delimitazione contrattuale del rischio o non erano adeguatamente provati. È accaduto per i danni a una cisterna esterna, non inclusa tra le parti del fabbricato assicurate (decisione n. 522) e per infiltrazioni dalla grondaia, rispetto alle quali non era stato dimostrato un danno diretto e immediato provocato da un evento atmosferico caratterizzato dalla necessaria violenza (decisione n. 452).

Ricerca e riparazione guasti

Particolarmente interessante è la decisione n. 777. In un caso di infiltrazioni che avevano provocato danni al proprietario dell'immobile sottostante, già risarcito dalla compagnia, l'assicurato chiedeva il rimborso delle spese sostenute per individuare la causa del guasto.

L'impresa negava l'indennizzo, ritenendo che le infiltrazioni derivassero da un difetto di sigillatura della doccia o della vasca e non dalla rottura accidentale di una tubazione.

Il Collegio ha accolto la domanda richiamando l'obbligo di salvataggio previsto dall'articolo 1914 del Codice civile. Le spese per individuare la causa delle infiltrazioni non erano, infatti, finalizzate solo alla conservazione dell'immobile, ma anche a impedire la prosecuzione del fenomeno e l'aggravamento del danno. Questi costi possono, quindi, essere rimborsati perché funzionali alla limitazione del danno, anche indipendentemente dalla distinta operatività della garanzia contrattuale «Ricerca e riparazione del guasto».

Accertamento negativo

L'Arbitro si è occupato anche di una richiesta con cui l'assicurata contestava un credito della compagnia che, per errore, aveva pagato due volte un sinistro. La domanda di accertamento negativo è stata ritenuta ammissibile, ma rigettata nel merito perché la ricorrente non aveva fornito la prova di fatti idonei a confutare il diritto della compagnia alla restituzione del secondo pagamento (decisione n. 716).

Disdetta

Quanto alla disdetta inviata dalla compagnia vicino alla scadenza, il Collegio ha escluso che dall'obbligo dell'impresa di agire secondo diligenza e buona fede derivi un generale obbligo di proseguire o rinnovare il contratto : una simile interpretazione determinerebbe un vincolo alla prosecuzione *sine die* del contratto (decisione n. 711).

In un altro caso, invece, in cui la disdetta era stata trasmessa tramite mail dall'assicurato per non far scattare il tacito rinnovo, è stato ritenuto insufficiente l'invio tramite posta elettronica ordinaria, non essendo stata provata l'effettiva ricezione da parte della compagnia che contestava la ricezione (decisione n. 590).

© RIPRODUZIONE RISERVATA