

Relazione illustrativa della disciplina ministeriale in materia di Arbitro Assicurativo e delle disposizioni tecniche e attuative predisposte ai sensi dell'articolo 13 del decreto del Ministro delle imprese e del made in Italy 6 novembre 2024, n. 215.

1. Normativa di riferimento.

Con il decreto del Ministro delle imprese e del made in Italy 6 novembre 2024, n. 215 (di seguito, il "regolamento ministeriale") è stato istituito l'Arbitro Assicurativo e sono state emanate, in attuazione dell'articolo 187.1 del codice delle assicurazioni private (di seguito, "CAP")¹, le regole di svolgimento dei procedimenti dinnanzi allo stesso.

L'articolo 13 del regolamento ministeriale demanda all'IVASS l'adozione di disposizioni tecniche e attuative di dettaglio in materia di: a) adesione all'Arbitro Assicurativo; b) procedura di selezione e nomina dei componenti del collegio; c) modalità tecniche ed operative di svolgimento delle riunioni del collegio; d) attività della segreteria tecnica; e) adempimenti per la presentazione del ricorso all'Arbitro Assicurativo; f) adempimenti successivi alla decisione; g) pubblicità dell'inosservanza della decisione.

Il presente documento illustra gli aspetti principali della disciplina ministeriale in materia di Arbitro Assicurativo e contiene le disposizioni tecniche e attuative predisposte dall'Istituto ai sensi del sopracitato articolo 13 del regolamento ministeriale.

2. Caratteristiche del nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

L'avvio dell'Arbitro Assicurativo rappresenta un passaggio indispensabile per garantire la piena *compliance* con l'articolo 15 della direttiva 2016/97/UE (cd. IDD) sulla distribuzione assicurativa e con il codice del consumo² di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come modificato dal recepimento della direttiva 2013/11/UE sui sistemi di *Alternative Dispute Resolution* (ADR)³.

L'attività dell'Arbitro Assicurativo si aggiunge alla gestione dei reclami svolta dall'IVASS, ampliando il ventaglio degli strumenti di tutela individuale a disposizione della clientela e garantendo al consumatore di servizi assicurativi gli stessi mezzi di protezione di cui godono gli utenti di servizi bancari e finanziari.

Il ricorso all'Arbitro Assicurativo si caratterizza, secondo l'impianto dettato dal regolamento ministeriale, come un sistema di risoluzione delle controversie con le imprese e/o gli intermediari assicurativi agile e attivabile direttamente dal cliente, senza la necessaria assistenza di un avvocato o di un procuratore, e con costi minimi (per la presentazione del ricorso è richiesto il versamento di un contributo di venti euro, come determinato con decreto del 31 agosto 2021 dal Ministro dello Sviluppo Economico⁴ - vigente dal giorno successivo alla pubblicazione in G.U. del

¹ L'articolo 187.1, comma 2, del CAP dispone che "Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro della giustizia, su proposta dell'IVASS, sono determinati, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo 2-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 1, i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati, nonché la natura delle controversie, relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti da un contratto di assicurazione, trattate dai sistemi di cui al presente articolo. Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità, l'economicità e l'effettività della tutela."

² In particolare, l'articolo 143, nonché la Parte V, Titolo II-bis, introdotta dall'articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, concernente la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

³ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori).

⁴ https://www.mimit.gov.it/images/stories/normativa/DM_contributo_arbitro_assicurativo_2021.pdf

regolamento ministeriale-, che sarà rimborsato dalla controparte in caso di soccombenza con accoglimento in tutto o in parte del ricorso).

Al fine di digitalizzare l'intero processo di ricorso all'Arbitro Assicurativo, sono realizzati un sistema informatico e un sito *internet* dedicati, con benefici in termini di tempo ed efficienza dell'intero *iter* procedimentale. Nel sito internet dell'Arbitro Assicurativo (in via di finalizzazione) sono contenute informazioni dettagliate sul suo funzionamento ed è messo a disposizione un portale per la presentazione del ricorso (che sarà attivato all'avvio del nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie) secondo una procedura guidata volta a garantire la rapidità, economicità ed effettività della tutela.

Prima di presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo è necessario aver presentato un reclamo all'impresa e/o all'intermediario. Il ricorso deve avere il medesimo oggetto del reclamo presentato dalla clientela all'impresa o all'intermediario e può essere inoltrato all'Arbitro in caso di omesso o insoddisfacente riscontro al preliminare reclamo (riscontro che, in base alle disposizioni del Regolamento ISVAP n. 24 del 2008, deve essere fornito entro quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo), e comunque entro il termine di dodici mesi dalla presentazione del reclamo stesso.

Il procedimento dinanzi all'Arbitro Assicurativo si conclude in tempi brevi. Il collegio, ricevuto il fascicolo completo, dispone di novanta giorni per la decisione, prorogabili per una sola volta fino a ulteriori novanta giorni, in caso di controversie particolarmente complesse.

Le decisioni assunte dall'Arbitro Assicurativo, sebbene non munite di efficacia vincolante, espongono il soggetto vigilato che non vi ottemperi a conseguenze di tipo reputazionale derivanti dalla prevista pubblicazione dell'inadempimento sul sito dell'Arbitro e su quello dello stesso operatore del mercato.

Quanto al rapporto tra reclamo all'IVASS e ricorso all'Arbitro Assicurativo - che hanno in comune il presupposto del previo esperimento di un reclamo all'impresa o all'intermediario – è bene far presente che l'Istituto, in caso di attivazione di entrambi gli strumenti da parte del consumatore per la medesima controversia, riserverà all'Arbitro la trattazione degli aspetti di tutela individuale del cliente e il reclamo verrà gestito esclusivamente per gli eventuali profili di vigilanza e sanzionatori. Ciò per evidenti ragioni di economicità, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa.

Ai sensi dell'articolo 5 comma 3 lett. c) D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 il ricorso all'Arbitro Assicurativo è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria in alternativa ai rimedi ADR già in funzione, quali la mediazione (per le controversie riguardanti i contratti assicurativi ed il risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria) e la negoziazione assistita (per le controversie sul risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti). L'Arbitro Assicurativo promuove forme di collaborazione con gli altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, compresa la sottoscrizione di protocolli di intesa, anche al fine di risolvere questioni relative alla delimitazione delle reciproche competenze.

3. Imprese e intermediari aderenti all'Arbitro Assicurativo. Adempimenti.

Secondo quanto previsto dall'articolo 2, comma 2 del regolamento ministeriale, le imprese e gli intermediari assicurativi con sede legale o residenza in Italia, le rappresentanze in Italia di imprese con sede legale in uno Stato terzo e le imprese e gli intermediari con sede legale o residenza in uno Stato aderente allo Spazio economico europeo (SEE) e operanti in Italia in regime di stabilimento o libera prestazione di servizi aderiscono all'Arbitro Assicurativo senza necessità di alcuna comunicazione, per effetto dell'iscrizione all'albo delle imprese o al Registro degli intermediari assicurativi (RUI) o ai relativi elenchi. Solo le imprese e gli intermediari con sede legale o residenza in uno Stato SEE, operanti in Italia in libera prestazione di servizi, possono tuttavia scegliere di aderire ad altro sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, (i) a condizione che nel Paese di origine esista un tale sistema aderente alla rete

FIN-NET e (ii) previa comunicazione all'IVASS da effettuarsi in conformità a quanto previsto dalle disposizioni attuative.

Al riguardo, il paragrafo 2 delle predette disposizioni prevede che la comunicazione sia trasmessa all'indirizzo di posta elettronica adesionearbitroassicurativo@ivass.it entro il 30 luglio 2025, specificando il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie FIN-NET cui l'impresa o l'intermediario aderiscono e l'indirizzo del relativo sito internet.

Le imprese e gli intermediari aderenti individuano un referente per la gestione dei ricorsi e i mezzi di comunicazione elettronici (ad esempio PEC, *Registered Electronic Mail*) per l'interlocazione con l'Arbitro Assicurativo.

Ai sensi dell'articolo 14, comma 2 del regolamento ministeriale, le imprese e gli intermediari sono tenuti a informare la clientela sulle procedure di ricorso all'Arbitro Assicurativo.

4. Procedura di selezione e nomina dei componenti del collegio.

La disciplina delle caratteristiche e della composizione dei collegi dell'Arbitro Assicurativo è contenuta nell'articolo 4 del regolamento ministeriale che definisce altresì i relativi requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza⁵. L'articolo 13 del regolamento ministeriale demanda alle disposizioni attuative dell'IVASS indicazioni in merito alla procedura di selezione dei componenti del collegio.

Al riguardo, il paragrafo 3 delle predette disposizioni prevede che l'IVASS, ai fini della selezione dei componenti di propria designazione, pubblici sul proprio sito *internet* e su quello dell'Arbitro Assicurativo un avviso contenente modalità e termini per la presentazione delle candidature. L'Istituto attiverà contestualmente la procedura di selezione dei componenti rappresentativi del mercato e della clientela con l'invio della richiesta di designazione prevista dall'articolo 4, commi 5 e 6 del regolamento ministeriale. Le associazioni di cui all'articolo 4, comma 2, lettere b), e c) del regolamento ministeriale - per le quali il requisito della rappresentatività può essere conseguito anche attraverso accordi tra associazioni di categoria⁶ - trasmettono all'IVASS, nel termine indicato, una designazione nominativa unitaria e condivisa. Le designazioni effettuate ai sensi all'articolo 4, comma 2, lettere b) e c) o nell'ipotesi di cui all'articolo 4, comma 6 del regolamento ministeriale, sono corredate dall'attestazione, da parte delle rispettive associazioni, di aver verificato la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 4, commi 8, 9 e 10 del regolamento ministeriale.

L'IVASS pubblica, sul proprio sito *internet* e su quello dell'Arbitro Assicurativo, i compensi dei componenti del collegio determinati ai sensi dell'articolo 4, comma 13 del regolamento ministeriale. L'IVASS provvede alla liquidazione dei compensi ai componenti effettivi e supplenti del collegio con le risorse di cui agli articoli 335 e 336 CAP.

5. Svolgimento delle riunioni del collegio e attività della segreteria tecnica.

Il paragrafo 4 delle disposizioni attuative disciplina le modalità tecniche e operative di svolgimento delle riunioni del collegio, definendo, in conformità all'impianto delineato dal regolamento ministeriale, le relative regole operative al fine di garantire l'efficiente svolgimento dell'*iter* procedimentale. Particolare attenzione viene riservata ai casi in cui divenga necessaria la sostituzione di un membro effettivo con il relativo supplente per incompatibilità, impedimento o conflitto di interesse, al fine di garantire la continuità delle funzioni e dell'operatività del collegio.

⁵ Con riferimento al requisito di indipendenza dei componenti del collegio di cui all'articolo 4, commi 8 e 10 del regolamento ministeriale, si precisa che lo svolgimento dell'attività di consulenza negli ultimi due anni determina la carenza di tale requisito laddove detta attività di consulenza sia stata condotta in modo tale da comportare l'inserimento del consulente all'interno dell'organizzazione aziendale. Non comportano di per sé incompatibilità le prestazioni rese nell'esercizio di attività libero-professionali, a meno che le caratteristiche in concreto del rapporto siano tali da compromettere l'autonomia di giudizio del soggetto.

⁶ Si fa riferimento alle associazioni rappresentative degli intermediari e alle associazioni rappresentative degli utenti diversi dai consumatori.

In particolare, laddove tali ragioni impeditive riguardino la persona del Presidente, viene specificato che lo stesso sia sostituito dal membro effettivo nominato dall'IVASS con maggiore anzianità nel collegio, o in caso di pari anzianità, da quello anagraficamente più anziano.

Al fine di assicurare la semplificazione degli adempimenti, si prevede che la convocazione delle riunioni avvenga per via telematica. Analogamente, nei casi di necessità di cui all'articolo 5, comma 2 del regolamento ministeriale, si consente lo svolgimento delle riunioni mediante l'utilizzo di sistemi di collegamento a distanza in videoconferenza, fermo restando che i partecipanti alla riunione devono poter essere identificati ed agli stessi debba essere consentito di partecipare in tempo reale nella trattazione e discussione degli argomenti affrontati.

Nel rispetto delle funzioni attribuite al Presidente dal regolamento ministeriale, vengono dettagliati i relativi compiti e attività al fine di garantire la funzionalità del collegio e il regolare svolgimento del procedimento.

Le modalità di funzionamento del collegio e gli obblighi gravanti sui relativi componenti sono invece disciplinati da un regolamento organizzativo del collegio e dal Codice deontologico, che saranno pubblicati sul sito istituzionale dell'Arbitro Assicurativo.

Al fine di garantire il pieno esercizio del diritto di difesa delle parti coinvolte nel procedimento, i termini per lo svolgimento e la conclusione del procedimento davanti all'Arbitro Assicurativo, previsti dal regolamento ministeriale e dalle presenti disposizioni, sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ogni anno.

La segreteria tecnica dell'Arbitro Assicurativo è l'unità organizzativa dell'IVASS che svolge l'attività di supporto a quest'ultimo. Nel rispetto dei compiti ad essa assegnati dall'articolo 6, comma 2 del regolamento ministeriale, il paragrafo 5 delle disposizioni attuative ne dettaglia le relative attività, valorizzandone la funzione centrale ai fini dell'efficiente organizzazione e funzionamento dell'ADR assicurativo. In aggiunta, viene attribuito alla segreteria tecnica il compito di provvedere all'informativa al pubblico in merito attività dell'Arbitro Assicurativo, curando in particolare l'aggiornamento del relativo sito istituzionale con riguardo all'alimentazione dell'archivio elettronico con la pubblicazione di tutte le decisioni assunte dal collegio, alla pubblicazione della notizia dell'inadempimento delle decisioni da parte delle imprese e degli intermediari e alla pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro Assicurativo.

6. Parti del ricorso.

La clientela può presentare ricorso all'Arbitro Assicurativo nei confronti delle imprese di assicurazione e/o degli intermediari.

La procedura guidata, in particolare, al fine di razionalizzare e standardizzare i futuri flussi in entrata, consente di presentare direttamente il ricorso nei confronti dei seguenti soggetti:

- a) l'impresa⁷, per gli aspetti che la riguardano e per quelli relativi al comportamento dei propri dipendenti e degli intermediari iscritti nella sezione C) del Registro Unico degli Intermediari (RUI), in quanto produttori diretti che operano per conto e sotto la piena responsabilità dell'impresa medesima;
- b) gli intermediari iscritti nelle sezioni A), B), D), ed F) del RUI per gli aspetti che li riguardano e per quelli relativi al comportamento dei propri dipendenti e collaboratori iscritti nella sezione E);
- c) gli intermediari iscritti nell'elenco annesso al RUI per gli aspetti che li riguardano e per quelli relativi al comportamento dei propri dipendenti e collaboratori iscritti nella sezione E).

⁷ Il medesimo principio si applica alle imprese di assicurazione con sede legale in Italia, alle rappresentanze in Italia di imprese con sede legale in uno Stato terzo e alle imprese con sede legale in uno Stato aderente al SEE, operanti in Italia in regime di stabilimento o in libera prestazione di servizi, in quest'ultimo caso solo se non abbiano comunicato di aderire ad altro sistema stragiudiziale operativo nel proprio paese d'origine e appartenente alla rete FIN-NET.

Le eventuali doglianze nei confronti di un intermediario iscritto nella sezione C) o nella sezione E) del RUI saranno dunque oggetto di ricorso presentato rispettivamente verso l'impresa proponente o l'intermediario di riferimento che se ne avvale.

In questo caso, l'impresa o l'intermediario diretti destinatari del ricorso, per garantire il contraddittorio, trasmettono ai soggetti coinvolti nella controversia il ricorso e le eventuali memorie di replica ed acquisiscono dagli stessi ogni documentazione pertinente, nonché le loro difese rispetto alla questione oggetto del ricorso.

I documenti così acquisiti vengono trasmessi alla segreteria dall'impresa o dall'intermediario diretti destinatari del ricorso; gli stessi forniscono comunque prova di essersi attivati nel caso in cui non siano riusciti a contattare i soggetti coinvolti nella controversia o questi non abbiano fornito elementi.

Le disposizioni definiscono le modalità di presentazione del ricorso all'Arbitro Assicurativo anche nei casi di collaborazioni orizzontali di cui all'articolo 22 del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221.

Qualora sussistano distinti e specifici motivi di doglianza nei confronti di un'impresa e di uno degli intermediari di cui alle precedenti lettere b), c), il ricorso può essere indirizzato ad entrambi a condizione che verso ciascuno sia stato presentato previo reclamo (cd. ricorsi multi-controparte).

All'esito delle osservazioni pervenute nella pubblica consultazione delle disposizioni attuative, si chiarisce che nei casi di cui all'articolo 149 del CAP, rientranti nella procedura di risarcimento diretto, il ricorso all'Arbitro Assicurativo, previa presentazione del reclamo nei confronti della propria compagnia assicurativa (*i.e.* impresa gestitaria) è presentato nei confronti della medesima compagnia e non nei confronti della compagnia del responsabile civile.

7. Adempimenti successivi alla decisione e pubblicità dell'inosservanza della stessa.

Il regolamento ministeriale demanda alle disposizioni attuative dell'IVASS la definizione degli adempimenti successivi alla decisione. A tal riguardo, le disposizioni attuative precisano che la comunicazione di avvenuta esecuzione della decisione di cui all'articolo 12, comma 1 del regolamento ministeriale può essere effettuata anche tramite associazioni di categoria. La comunicazione viene acquisita dalla segreteria tecnica che, nei casi dubbi, può invitare le parti a fornire chiarimenti.

Sono inoltre pubblicate sul sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo le modalità per il rimborso e il versamento dei contributi di cui all'articolo 7, commi 2 e 3 del regolamento ministeriale, secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 1 del decreto del ministro dello sviluppo economico del 31 agosto 2021⁸.

Ciascuna parte può chiedere la correzione di meri errori materiali o di calcolo contenuti nella decisione.

Le disposizioni attuative prevedono la pubblicazione nel sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo di tutte le decisioni adottate dall'Arbitro Assicurativo stesso. Tale forma di pubblicità potrà consentire alle imprese e agli intermediari di procedere ad una valutazione dei reclami ricevuti anche alla luce degli orientamenti espressi dalle principali decisioni arbitrali.

Al contempo, le tendenze desumibili dagli esiti dei ricorsi potranno ampliare il patrimonio informativo a disposizione dell'IVASS.

⁸ Il ricorso ai sistemi stragiudiziali delle controversie di cui all'articolo 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 è gratuito per la clientela, salvo il versamento di un contributo alle spese della procedura per un importo pari a 20,00 euro, che verrà rimborsato dall'impresa o dall'intermediario in caso di soccombenza con accoglimento in tutto o in parte del ricorso

Ai sensi di quanto previsto dall'articolo 12, comma 2 del regolamento ministeriale l'inosservanza da parte dell'impresa o dell'intermediario delle decisioni assunte dal collegio è resa pubblica in apposita sezione del sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo per un periodo di cinque anni. Entro quindici giorni dalla pubblicazione sul sito dell'Arbitro Assicurativo, l'impresa o l'intermediario ne danno pubblicità a loro volta per sei mesi in apposita sezione della pagina iniziale del proprio sito *internet* o in mancanza di sito *internet*, mediante affissione nei propri locali.

In esito alla pubblica consultazione sono state specificate le modalità attuative con le quali dare pubblicità all'inosservanza delle decisioni arbitrali, precisando tra l'altro che, trascorsi 30 giorni dalla pubblicazione sul sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo della notizia dell'inadempimento alla decisione del collegio da parte dell'impresa e/o dell'intermediario soccombente, senza che sia pervenuta alla segreteria tecnica la relativa comunicazione, sul sito *internet* dell'Arbitro Assicurativo viene annotata la mancata ricezione di tale comunicazione.