Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Finalmente il nuovo Organismo di risoluzione delle controversie nel settore assicurativo:

Gio 15/01/2026 - 09:46

l'Arbitro Assicurativo è operativo da oggi!

Da oggi, 15 gennaio 2026, entra ufficialmente in attività il nuovo Arbitro Assicurativo (in breve, AAS), uno strumento arbitrale pensato per offrire soluzioni semplici, rapide ed economicamente sostenibili alle controversie nel settore assicurativo. Dopo l'istituzione degli organismi di risoluzione alternativa delle controversie per il settore bancario (ABF - 2009) e per i servizi finanziari (ACF - 2016) – ormai consolidati e in grado di risolvere con successo ogni anno migliaia di controversie – l'Italia colma finalmente una lacuna rilevante, offrendo tutela a milioni di assicurati.

L'AAS è un sistema indipendente di risoluzione stragiudiziale delle controversie, operante sotto la vigilanza dell'IVASS, l'Autorità di vigilanza sulle assicurazioni. L'obiettivo è assistere i consumatori nella risoluzione rapida, alternativa, e a costi contenuti delle controversie con le compagnie assicurative oppure con gli intermediari assicurativi.

Come funziona la procedura:

Il reclamo
Il consumatore deve innanzitutto presentare un reclamo scritto all'assicurazione o all'intermediario, preferibilmente tramite raccomandata con avviso di ricevimento oppure tramite posta elettronica certificata (PEC). In assenza di una risposta o di una soluzione entro 45 giorni, è possibile presentare, entro 12 mesi, un ricorso all'AAS esclusivamente in modalità online, tramite il sito dedicato:
https://www.arbitroassicurativo.org/presentare-ricorso/index.html
Non è necessario farsi assistere da un legale.

I termini procedurali del ricorso
La compagnia di assicurazione oppure l'intermediario assicurativo (broker) ha tempo 40 giorni dall'inoltro del ricorso per depositare le proprie controdeduzioni. Segue un termine di 20 giorni per il consumatore per presentare a sua volta le sue controdeduzioni. L'assicurazione o l'intermediario può replicare entro ulteriori 20 giorni. Il Collegio dell'AAS adotta infine la decisione entro 90 giorni, termine che può essere prorogato una sola volta, in casi eccezionali, per ulteriori 90 giorni.

I costi della procedura
Il consumatore deve versare un contributo di 20 euro, che però gli viene rimborsato dalla controparte in caso di esito favorevole del ricorso. Le imprese di assicurazione versano un contributo fisso di 200 euro, mentre gli intermediari sono tenuti al pagamento di 100 euro.

Ambito di competenza e limiti
L'AAS è competente per le controversie con compagnie assicurative e/o intermediari nei seguenti ambiti, entro specifici limiti di valore:

- **Assicurazioni sulla vita:** fino a 300.000 euro per le polizze caso morte e fino a 150.000 euro per le polizze caso vita (incluse le cosiddette polizze di risparmio);
- **Assicurazioni contro danni:** fino a un valore massimo della controversia di 25.000 euro; per le azioni dirette il limite è fissato a 2.500 euro.

Esclusioni
Sono escluse le controversie per le quali siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo, nonché quelle relative a eventi verificatisi da oltre tre anni.

Composizione del Collegio dell'AAS
Il Collegio è composto da più membri indipendenti: un Presidente e altri componenti nominati direttamente dall'Autorità di vigilanza IVASS, nonché ulteriori membri designati, a seconda della tipologia di controversia, dalle imprese di assicurazione, dagli intermediari, dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) o dalle associazioni di categoria interessate.

La decisione sui ricorsi
Le decisioni dell'AAS non sono giuridicamente vincolanti, ma producono effetti rilevanti. In caso di mancata ottemperanza da parte dell'assicurazione o dell'intermediario, la decisione viene pubblicata

sul sito dell'AAS per un periodo di cinque anni. Inoltre, l'assicurazione o l'intermediario è tenuto a pubblicare la decisione sul proprio sito internet per sei mesi. Resta in ogni caso salva la facoltà per entrambe le parti di adire l'autorità giudiziaria.

Il CTCU accoglie con favore questo strumento a lungo atteso, che offre finalmente ai consumatori italiani una sede adeguata per far valere i propri diritti. "Molte controversie con le assicurazioni finora si arenavano a causa dei costi elevati e dei lunghi tempi della giustizia ordinaria – spiega Stefanie Unterweger, consulente per problemi assicurativi del CTCU. Se il sistema funzionerà come previsto, per i consumatori sarà finalmente possibile risolvere le future controversie in via stragiudiziale, in modo semplice, rapido ed economicamente sostenibile".

Il CTCU, con il suo servizio di consulenza per problemi assicurativi, è a disposizione per fornire assistenza nella redazione dei reclami e dei ricorsi. Per fissare un appuntamento si può contattare il CTCU al seguente recapito telefonico: 0471-975597 oppure per email a: info@centroconsumatori.it