

Riunione Rotary Club Messina – 21/04/2026

L'Arbitro per le controversie assicurative: compiti e funzioni nella prospettiva di tutela dei consumatori

Il benvenuto del presidente Giovanni Randazzo ha aperto la riunione del Rotary Club Messina di martedì 21 aprile che, al Circolo della Borsa, ha affrontato un tema di particolare attualità: “L'Arbitro per le controversie assicurative (AAS): compiti e funzioni nella prospettiva di tutela dei consumatori”.

La socia Marta Tigano ha presentato la relatrice, la prof. Maria Astone, ordinaria di diritto privato al dipartimento di Giurisprudenza dell'Ateneo peloritano e docente di diritto civile nella Scuola di specializzazione per le professioni legali. Abilitata all'esercizio della professione forense e iscritta all'Albo speciale degli avvocati, ha ricoperto prestigiosi incarichi tra cui, dall'ottobre 2025, quello di componente dell'Arbitro Assicurativo su designazione dell'Ivass, Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni. Inoltre, dal 2024 è componente del Consiglio di Amministrazione dell'Università di Messina, già avvocato di banche, enti pubblici e comuni, ma anche relatrice a convegni e seminari e autrice di numerose pubblicazioni e curatele.

«Introdotta nell'ordinamento giuridico italiano, si tratta di un istituto nuovo, che potrà essere un utile supporto per i cittadini, consumatori, professionisti e imprenditori», ha dichiarato la prof. Astone, illustrando la nuova figura dell'arbitro per le controversie assicurative, che rappresenta un sistema di tutela dei diritti e interessi. Per far fronte ai tempi lunghi della giustizia ordinaria, dovuti spesso a carichi di lavoro eccessivi e ridotto personale, il legislatore italiano ha introdotto sistemi alternativi delle risoluzioni delle controversie.

«Si è avuta una forte accelerazione dopo la riforma Cartabia sul processo civile, che ha valorizzato gli strumenti alternativi. Nel settore bancario e finanziario operano già l'arbitro bancario e finanziario e l'arbitro per le controversie finanziarie e a questi si è aggiunto l'arbitro per le controversie assicurative. È un organo imparziale, creato sotto il controllo dell'Ivass e nasce da un insieme di norme presenti nel codice del consumo e da una norma del codice delle assicurazioni, l'art. 187.1. È prevista espressamente – ha spiegato la relatrice – l'esigenza di istituire un sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie da affidare all'Ivass». Non è stato semplice, perché si è arrivati alla sua istituzione dopo sei anni di dibattiti a livello parlamentare e ministeriale, con le associazioni di imprese e dei consumatori e solo nel 2024 è stato emanato il regolamento attuativo. Ne è stata così regolata la composizione, che prevede un presidente e due componenti scelti dall'istituto per la vigilanza e altri due su designazione delle associazioni. L'arbitro può decidere sulle controversie assicurative, ma il ricorso deve essere preceduto da un reclamo indirizzato all'impresa o intermediario e, successivamente, sono previsti 45-90 giorni di tempo per rispondere e il cliente ha 12 mesi per il reclamo in caso di risposta negativa. Presentato il ricorso, al costo di 20 euro e senza l'obbligo di assistenza legale, ci sono 40 giorni di tempo per le controdeduzioni, 20 per le repliche e l'arbitro deve adottare le decisioni entro 90 giorni. Non può occuparsi di tutte le controversie, ma ha competenza su quelle legate al pagamento di un risarcimento o l'accertamento di diritti, obblighi o facoltà previsti dal contratto, mentre non può esprimersi se riguarda la condotta di periti assicurativi, per polizze per la copertura di grandi rischi o se mancano documenti. «È una situazione non facile, ma ci sono dei punti fermi. È una forma di tutela importante per professionisti

e consumatori. La triade degli arbitri – ha concluso la prof. Astone – potrà incidere in maniera positiva sul sistema delle tutele nei settori bancari, finanziari e assicurativi».

«È un sistema in rodaggio, ma è una logica apprezzabile e il cliente-consumatore ne avrà benefici», ha sottolineato la socia Marta Tigano, mentre il presidente del Rotary Club Messina, Giovanni Randazzo, ha concluso evidenziando il valore della riunione: «Ci è stato aperto un mondo che era assolutamente sconosciuto».

Davide Billa