

CIRCOLARE N. 339 D. del 28 Luglio 1998

OGGETTO: strutture organizzative preposte alla liquidazione dei sinistri delle imprese operanti in Italia nel ramo r.c.auto. Analisi e considerazioni.

Con la presente circolare si forniscono dati ed elementi di valutazione sulla struttura periferica utilizzata dalle imprese per la liquidazione dei sinistri r.c.auto.

Sono stati oggetto di analisi ed elaborazione i dati forniti in adempimento alla circolare ISVAP n. 308 del 28 settembre 1997 e contenuti in prospetti, compilati per ciascuna delle cosiddette "unità di base". I dati sono riferiti al 31 dicembre 1996.

Per unità di base si intendono gli uffici periferici della struttura liquidativa caratterizzati dall'esistenza di una sede, un carico di sinistri da gestire e personale dipendente assegnato. Le unità di base possono servirsi anche di sedi secondarie ove il personale dipendente si reca per la trattazione ed il pagamento (o anche per il solo pagamento) dei sinistri in carico. La competenza territoriale di ogni unità di base è stata indicata da ciascuna impresa secondo il proprio modello organizzativo e varia, quindi, in relazione alla dimensione dell'impresa medesima ed alla distribuzione territoriale del portafoglio. Per tale motivo le unità di base sovente hanno competenza su più province, in rari casi su più regioni.

In dettaglio, ogni singolo prospetto riporta:

- il numero dei sinistri gestiti nell'anno;
- il personale addetto alla liquidazione dei sinistri;
- il numero delle linee telefoniche;
- l'orario di ricevimento del pubblico.

1. Presenza nel territorio

I dati di analisi si riferiscono all'aggregazione complessiva delle unità di base e delle sedi secondarie, che costituiscono nel loro insieme i "punti di contatto" dell'utenza con la struttura liquidativa delle imprese. In totale i punti di contatto esaminati sono 9.196, di cui 1.814 identificati come unità di base.

La tabella n. 1 illustra l'articolazione della rete liquidativa, in base ad un criterio di copertura del territorio e dell'utenza intesa, a questi fini, come parco autoveicoli circolanti.

Veicoli circolanti/punti di contatto (i dati relativi agli autoveicoli sono stati forniti dall'ACI e sono riferiti al 1996): tale rapporto esprime con sufficiente grado di approssimazione il bacino potenziale di utenza servito da ogni singolo punto di contatto. Il dato su base regionale è sostanzialmente omogeneo, tranne che per la Campania ed il Lazio che presentano un maggior numero di veicoli per punto di contatto.

Superficie/punti di contatto: il rapporto indica l'area, espressa in chilometri quadrati, servita da un punto di contatto e consente di valutare la distribuzione nello spazio delle strutture liquidative.

I dati per macroregioni sono sensibilmente squilibrati a favore dell'Italia settentrionale (un punto di contatto ogni 24,80 kmq); il centro è sulla media (un punto di contatto ogni 30,20 kmq), il Meridione e le Isole sono al di sotto della media nazionale (rispettivamente un punto di contatto ogni 46,96 kmq e 57,30 kmq). Questo dato deve però essere letto in considerazione della morfologia del territorio e del parco autoveicoli circolante, rapportato ai chilometri di strada.

Veicoli circolanti/chilometri di strade: questo indicatore permette di valutare l'effettiva distribuzione territoriale dell'utenza (numero degli autoveicoli in circolazione). Esso quindi "corregge" parzialmente la distribuzione dei punti di contatto nel territorio per tener conto della densità dell'utenza; infatti, ad una densità di autoveicoli superiore per chilometro corrisponde una densità più elevata di punti di contatto nel territorio.

Tuttavia la distribuzione dei punti di contatto nel territorio, anche se calcolata sulla densità dei veicoli, resta mediamente disomogenea tra le varie macroregioni. Infatti nel Meridione e nelle Isole la densità dei veicoli circolanti per chilometro di strada è inferiore in media del 20% rispetto al Nord Italia, mentre i punti di contatto hanno una localizzazione nello spazio più diradata in media del 50%.

Nell'Italia settentrionale a fronte di una densità di 131 veicoli per km. di strada esiste un punto di contatto ogni 25 kmq; nell'Italia centrale con una densità di 128 veicoli per km. è presente un punto di contatto ogni 30 kmq.; nel Meridione ad un valore della densità pari a 106 corrisponde un punto di contatto ogni 47 kmq.; nelle Isole che presentano una densità di 114 veicoli per km. i punti di contatto sono 57 per kmq.

2. Analisi dei dati relativi al carico dei sinistri

I dati messi a confronto nella tabella n. 2 riguardano il numero dei sinistri trattati nell'anno (riservati al 31.12.95, aperti nel corso del 1996, riaperti nel corso del 1996; CID mandatar), i dipendenti delle imprese adibiti alla gestione dei sinistri (sia amministrativi che liquidatori), i reclami pervenuti all'Istituto nell'anno 1996 relativi ai sinistri del ramo r.c.auto.

Sinistri/dipendenti: rispetto ad una media nazionale di 859 sinistri per dipendente risultano i seguenti valori per aree geografiche: nell'Italia settentrionale 725 sinistri per dipendente; nell'Italia centrale 869; nel Meridione 1.178; nelle Isole 1.101. Risulta pertanto

evidente l'insufficienza delle strutture dell'Italia Meridionale ed Insulare che presenta un carico di sinistri maggiore per dipendente.

Sinistri/reclami: il rapporto, che per esigenze di leggibilità pone a numeratore il numero dei sinistri ed a denominatore il numero dei reclami, consente di correlare i sinistri trattati con i reclami pervenuti all'Istituto. Pertanto ad un minor valore del rapporto corrisponde una maggiore incidenza dei reclami.

Contro una media nazionale di 1.003 sinistri a reclamo risultano i seguenti dati per aree geografiche: nell'Italia settentrionale 1.988; nell'Italia centrale 934; nel Meridione 541; nelle Isole 826.

Dalla correlazione dei due indici emerge in particolare che nel Meridione ad un elevato carico di sinistri per dipendente corrisponde una elevata percentuale di reclami. Peraltro talune regioni (es. Basilicata, Valle d'Aosta e Molise), pur presentando un carico di sinistri per dipendente contenuto, risultano caratterizzate da un "tasso di reclami" elevato. E' da notare che le tre regioni considerate presentano un rapporto superficie-punti di contatto tra i più alti d'Italia (circostanza che denota una ridotta presenza delle strutture liquidative sul territorio).

Questi stessi rapporti sono stati esaminati nella tabella n. 3 con riferimento alle province con il più elevato numero di autoveicoli circolanti. Le elaborazioni effettuate confermano le precedenti osservazioni: le province meridionali di Napoli, Salerno, Catania, Palermo e Bari sono quelle con il più elevato rapporto sinistri/dipendenti, seguite da Firenze e Roma; città tutte con valori sopra la media nazionale e con un elevato numero di reclami per sinistri trattati (con l'eccezione di Firenze, Bari e Catania).

3. Orari di apertura al pubblico

I dati pervenuti per l'analisi sono relativi a 1.677 unità di base, pari al 92% del totale delle unità di base.

Le imprese hanno fornito per ogni singola unità di base l'indicazione dei giorni e delle ore in cui si effettua il servizio di ricevimento del pubblico. L'elaborazione dei relativi dati ha permesso di "misurare" la fruibilità del servizio prestato dalla struttura liquidativa.

L'analisi prende in considerazione solo l'attività svolta dagli addetti alla liquidazione presso le unità di base.

Nella costruzione delle tabelle sono state individuate tre fasce di apertura al pubblico delle unità di base, combinando insieme sia i giorni che le ore di apertura:

- 1) Da uno a due giorni e meno di otto ore settimanali.
- 2) Da due a quattro giorni e tra otto e sedici ore a settimana.

3) Da quattro a cinque giorni e più di sedici ore settimanali.

E' stata calcolata la distribuzione delle frequenze relative di apertura per ogni unità di base.

La tabella n. 4 evidenzia che il 45% delle unità di base presenti sul territorio nazionale riceve il pubblico per uno o due giorni e meno di otto ore a settimana (prima fascia); il 34% si colloca nella fascia intermedia (da due a quattro giorni e tra otto e sedici ore a settimana) e il 21% rientra nella terza fascia (4, 5 giorni per più di 16 ore a settimana).

Al centro, al sud e nelle isole la percentuale delle unità di base con apertura al pubblico per meno di otto ore settimanali è più elevata.

Si è inoltre elaborato un "indice di apertura", costruito attribuendo ad ogni singola fascia un coefficiente numerico (1-2-3) che è stato moltiplicato per la percentuale delle unità di base rientrante in ciascuna fascia; i prodotti sono stati addizionati tra loro. Per una più agevole lettura dei valori si è proceduto al riproporzionamento degli stessi assumendo pari a 100 il valore per l'Italia.

Rispetto all'indice di apertura nazionale ben 14 regioni (70% del totale) e 64 province (62,1% del totale) restano al di sotto di tale indice.

4. Analisi delle strutture liquidative per gruppi e fasce d'impres

Dall'esame delle relazioni descrittive delle strutture liquidative è emerso che non tutte le imprese si avvalgono di una rete propria: infatti esistono 69 reti adibite alla trattazione e liquidazione dei sinistri che servono le 102 imprese di cui sono stati elaborati i dati.

E' stato inoltre rilevato quanto segue:

a) le imprese capogruppo, nella generalità dei casi, utilizzano la propria struttura per liquidare anche i sinistri di una o più controllate, in particolare di quelle con una raccolta premi nel ramo r.c.auto al di sotto dei 50 miliardi;

b) alcune imprese con portafoglio inferiore ai 100 miliardi utilizzano le strutture liquidative di società di servizi del medesimo gruppo, di altre imprese ovvero costituiscono una società consortile per la gestione della liquidazione dei sinistri;

c) le imprese che utilizzano quale canale distributivo esclusivamente la rete telefonica si avvalgono per la liquidazione dei sinistri della struttura di società del

medesimo gruppo;

d) la maggior parte delle imprese con un portafoglio r.c.auto superiore ai 200 miliardi utilizza, in aggiunta alle proprie strutture, la procedura della “pronta liquidazione”, affidando a periti esterni all’impresa la liquidazione dei sinistri con soli danni a cose, non contestati e di importo mediamente inferiore ai 3 milioni.

Le 69 reti adibite alla liquidazione dei sinistri sono state suddivise in 3 fasce, sulla base del numero dei sinistri trattati, ed ordinate secondo un andamento decrescente: oltre i 200.000 sinistri trattati (62% del mercato), da 50.000 a 200.000 (30%), e meno di 50.000 (8%) (tabella n. 5).

All’interno di ognuna delle tre fasce sono stati calcolati gli indici sinistri/dipendenti e sinistri/reclami.

La seconda fascia presenta un rapporto sinistri/dipendenti (circa 1.000 sinistri a dipendente) più elevato rispetto all’indice delle altre due fasce (circa 858 la prima e 559 la terza) e di quello nazionale (circa 859 sinistri a dipendente),

La medesima fascia presenta anche un elevato numero di reclami per sinistri trattati (un reclamo ogni 970 sinistri). Il più elevato rapporto reclami/sinistri è, però, quello della terza fascia (un reclamo ogni 875 sinistri trattati), anche se per tale fascia il rapporto sinistri/dipendenti risulta inferiore a quello delle altre due fasce ed a quello della media nazionale.

° _ ° _ °

I dati acquisiti ed elaborati dall’Istituto pongono in evidenza:

a) una disomogeneità di impiego, con riferimento alla dislocazione nel territorio nazionale, delle risorse destinate dalle imprese al servizio di liquidazione dei sinistri.

E’ evidente la penalizzazione delle regioni del Mezzogiorno e delle Isole la cui struttura liquidativa risulta infatti meno sviluppata sia in termini di presenza nel territorio, che di risorse umane impiegate.

Anche l’esame dei dati relativi alle province tra loro omogenee, con riferimento al grado di urbanizzazione ed al numero di veicoli circolanti, fa rilevare analoghe insufficienze nelle province del Mezzogiorno rispetto a quelle del Nord avuto riguardo al personale addetto alla liquidazione;

b) la contenuta disponibilità sull’intero territorio delle unità di base in grado di ricevere il pubblico per la trattazione diretta dei sinistri in termini di giorni e ore per settimana;

c) la propensione delle imprese con un portafoglio r.c.auto di dimensioni medio-basse ad affidare la liquidazione dei sinistri ad altre imprese del settore di dimensioni maggiori o a società di servizi.

Questo Istituto, considerato il maggior carico di lavoro che grava sulle strutture liquidative localizzate nel Mezzogiorno e nelle Isole in rapporto al numero degli addetti e rilevato altresì il minor livello di ramificazione nel territorio delle stesse, ravvisa l'esigenza di un potenziamento del personale presente nelle strutture operanti nel Mezzogiorno, anche con riferimento alle aree maggiormente urbanizzate, al fine di realizzare una maggiore funzionalità, capacità di controllo ed efficienza del servizio di liquidazione dei sinistri.

Più in generale, dagli elementi risultanti dalla elaborazione effettuata con riguardo ai tempi di ricevimento del pubblico per la trattazione dei sinistri, è emerso che una buona parte delle unità di base operanti sull'intero territorio nazionale presenta un orario di ricevimento del pubblico non adeguato a garantire la necessaria continuità del servizio.

L'Istituto in proposito ritiene che le imprese debbano ampliare l'orario destinato alla trattazione delle pratiche con i danneggiati e i loro legali in modo da agevolare i contatti con gli interessati, consentire una informativa più esauriente e garantire una maggiore trasparenza nei rapporti con l'utenza.

Tabella 1

DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI TOTALE MERCATO (31/12/1996)

TERRITORIO	PUNTI DI CONTATTO	%	VEICOLI CIRC.TI / PUNTI DI CONTATTO	SUPERFICIE(KMQ)/ PUNTI DI CONTATTO	VEICOLI CIRC.TI / KM. DI STRADE
AOSTA	35	0,38	3.417,03	93,24	
VAL D'AOSTA	35	0,38	3.417,03	93,24	58,57
TORINO	427	4,64	3.792,28	16	
ALESSANDRIA	110	1,2	2.833,75	32,37	
ASTI	44	0,48	3.474,23	34,34	
BIELLA	41	0,45	3.645,83	22,27	
CUNEO	121	1,32	3.460,69	57,05	
NOVARA	69	0,75	3.597,75	19,4	
VERBANO C.U.	40	0,43	2.885,15	56,38	

VERCELLI	48	0,52	2.744,63	43,5	
<i>PIEMONTE</i>	<i>900</i>	<i>9,79</i>	<i>3.497,22</i>	<i>28,22</i>	<i>101,39</i>
GENOVA	146	1,59	4.093,95	12,59	
IMPERIA	74	0,8	2.070,69	15,62	
LA SPEZIA	50	0,54	2.784,34	17,64	
SAVONA	70	0,76	2.911,07	22,06	
<i>LIGURIA</i>	<i>340</i>	<i>3,7</i>	<i>3.217,47</i>	<i>15,94</i>	<i>128,23</i>
MILANO	620	6,74	4.318,32	3,2	
BERGAMO	165	1,79	3.777,37	16,5	
BRESCIA	214	2,33	3.518,93	22,36	
COMO	103	1,12	3.715,03	12,51	
CREMONA	75	0,82	2.879,32	23,61	
LECCO	53	0,58	3.906,87	15,4	
LODI	32	0,35	3.656,00	24,45	
MANTOVA	65	0,71	4.036,25	35,98	
PAVIA	105	1,14	3.230,11	28,24	
SONDRIO	34	0,37	3.562,18	94,47	
VARESE	152	1,65	3.783,34	7,89	
<i>LOMBARDIA</i>	<i>1.618</i>	<i>17,59</i>	<i>3.877,65</i>	<i>14,75</i>	<i>226,15</i>
TRENTO	107	1,16	2.922,82	58,01	
BOLZANO	94	1,02	2.956,50	78,73	
<i>TRENTINO-ALTO ADIGE</i>	<i>201</i>	<i>2,19</i>	<i>2.938,57</i>	<i>67,7</i>	<i>65,04</i>
VENEZIA	118	1,28	3.972,47	20,87	
BELLUNO	59	0,64	2.342,39	62,34	
PADOVA	156	1,7	3.717,35	13,73	
ROVIGO	47	0,51	3.259,21	38,06	
TREVISO	134	1,46	3.956,26	18,48	
VERONA	121	1,32	4.723,25	25,69	
VICENZA	150	1,63	3.685,74	18,15	
<i>VENETO</i>	<i>785</i>	<i>8,54</i>	<i>3.814,62</i>	<i>23,41</i>	<i>125,33</i>
UDINE	111	1,21	3.390,06	44,08	
GORIZIA	28	0,3	3.504,89	16,64	
PORDENONE	52	0,57	3.757,31	43,72	

TRIESTE	42	0,46	4.116,38	5,04	
FRIULI-VENEZIA GIULIA	233	2,53	3.616,75	33,67	139,43
BOLOGNA	171	1,86	3.918,26	21,65	
FERRARA	59	0,64	4.111,92	44,61	
FORLI'	80	0,87	3.329,24	29,71	
MODENA	112	1,22	4.239,10	24,01	
PARMA	63	0,69	4.605,29	54,75	
PIACENZA	58	0,63	3.395,24	44,65	
RAVENNA	63	0,69	4.258,89	29,5	
REGGIO EMILIA	52	0,57	6.378,46	44,09	
RIMINI	61	0,66	3.186,03	8,75	
SAN MARINO	4	0,04	0	0	
EMILIA-ROMAGNA	723	7,86	4.059,67	30,6	100,85
ITALIA SETTENTRIONALE	4.835	52,58	3.722,46	24,8	130,91
FIRENZE	207	2,25	3.426,26	16,98	
AREZZO	61	0,66	3.906,79	52,98	
GROSSETO	47	0,51	3.273,38	95,84	
LIVORNO	83	0,9	2.826,48	14,61	
LUCCA	86	0,94	3.172,47	20,61	
MASSA CARRARA	45	0,49	2.773,53	25,71	
PISA	86	0,94	3.373,29	28,47	
PISTOIA	58	0,63	3.378,48	16,64	
PRATO	52	0,57	3.160,19	7,02	
SIENA	56	0,61	3.526,55	68,24	
TOSCANA	781	8,49	3.305,39	29,44	121,81
ANCONA	97	1,05	3.229,00	20	
ASCOLI PICENO	81	0,88	3.095,17	25,76	
MACERATA	51	0,55	4.185,73	54,4	
PESARO	67	0,73	3.638,18	43,17	
MARCHE	296	3,22	3.449,84	32,75	72,49
PERUGIA	131	1,42	3.432,74	48,35	
TERNI	46	0,5	3.473,52	46,13	

UMBRIA	177	1,92	3.443,34	47,77	93,13
ROMA	438	4,76	6.132,93	12,22	
FROSINONE	73	0,79	4.075,85	44,44	
LATINA	89	0,97	3.560,69	25,29	
RIETI	27	0,29	3.503,30	101,82	
VITERBO	51	0,55	3.903,27	70,82	
LAZIO	678	7,37	5.301,35	25,38	188,39
ITALIA CENTRALE	1.932	21,01	4.040,61	30,2	128,18
L'AQUILA	60	0,65	3.034,40	83,91	
CHIETI	71	0,77	3.294,65	36,45	
PESCARA	71	0,77	2.609,35	17,25	
TERAMO	59	0,64	3.093,47	33,02	
ABRUZZI	261	2,84	3.002,92	41,36	54,83
CAMPOBASSO	46	0,5	2.722,41	63,23	
ISERNIA	19	0,21	2.633,42	80,46	
MOLISE	65	0,71	2.696,40	68,27	57,09
NAPOLI	183	1,99	10.554,99	6,4	
AVELLINO	44	0,48	5.049,91	63,45	
BENEVENTO	29	0,32	5.277,24	71,4	
CASERTA	50	0,54	9.706,68	52,79	
SALERNO	103	1,12	5.737,46	47,79	
CAMPANIA	409	4,45	8.271,62	33,24	200,27
BARI	216	2,35	3.665,80	23,79	
BRINDISI	40	0,43	5.540,08	45,97	
FOGGIA	79	0,86	3.969,71	91,01	
LECCE	80	0,87	5.689,49	34,49	
TARANTO	56	0,61	5.353,07	43,51	
PUGLIA	471	5,12	4.420,28	41,11	127,4
POTENZA	43	0,47	4.741,00	152,22	
MATERA	31	0,34	3.461,10	111,19	
BASILICATA	74	0,8	4.204,82	135,03	47,8

CATANZARO	60	0,65	3.364,63	39,86	
COSENZA	93	1,01	3.995,66	71,5	
CROTONE	26	0,28	3.374,50	66,02	
REGGIO CALABRIA	77	0,84	4.178,74	41,34	
VIBO VALENTIA	24	0,26	3.753,58	47,48	
<i>CALABRIA</i>	<i>280</i>	<i>3,04</i>	<i>3.832,36</i>	<i>53,86</i>	<i>65,56</i>
ITALIA MERIDIONALE	1.560	16,96	5.005,31	46,96	106,27
PALERMO	129	1,4	5.710,50	38,7	
AGRIGENTO	47	0,51	5.261,36	64,72	
CALTANISSETTA	43	0,47	3.402,95	49,49	
CATANIA	141	1,53	4.886,66	25,19	
ENNA	20	0,22	4.482,90	128,11	
MESSINA	76	0,83	5.210,72	42,73	
RAGUSA	42	0,46	4.403,71	38,43	
SIRACUSA	48	0,52	5.056,75	43,93	
TRAPANI	56	0,61	4.636,25	43,93	
<i>SICILIA</i>	<i>602</i>	<i>6,55</i>	<i>4.970,54</i>	<i>42,7</i>	<i>134,18</i>
CAGLIARI	126	1,37	3.474,64	54,73	
NUORO	33	0,36	4.263,97	213,45	
ORISTANO	23	0,25	3.514,65	114,37	
SASSARI	85	0,92	3.376,84	88,47	
<i>SARDEGNA</i>	<i>267</i>	<i>2,9</i>	<i>3.544,51</i>	<i>90,22</i>	<i>77,03</i>
ITALIA INSULARE	869	9,45	4.532,39	57,3	113,88
TOTALE ITALIA	9.196	100	4.083,46	32,77	122,54

Tabella 2

DISTRIBUZIONE REGIONALE DEI SINISTRI TRATTATI TOTALE MERCATO
(31/12/1996)

TERRITORIO	SINISTRI SU DIPENDENTI	NUMERO DIPENDENTI	%	SINISTRI TRATTATI (1)	%	SINISTRI SU RECLAMI
CAMPANIA	1.367,68	572	7,07	782.313	11,26	459,1
SICILIA	1.166,48	473	5,85	551.744	7,94	881,38
PUGLIA	1.113,60	354	4,38	394.216	5,67	1.309,69
CALABRIA	1.046,31	161	1,99	168.456	2,42	289,94
SARDEGNA	924,48	174	2,15	160.860	2,32	678,73
TOSCANA	885,47	577	7,13	510.914	7,35	2.516,82
LAZIO	883,85	1.000	12,36	883.848	12,72	612,08
TOTALE ITALIA	859,06	8.088	100	6.948.102	100	1.003,48
MARCHE	849,63	194	2,4	164.828	2,37	2.010,10
ABRUZZI	834,5	141	1,74	117.665	1,69	1.452,65
VENETO	786,66	551	6,81	433.452	6,24	1.693,17
PIEMONTE	756,11	754	9,32	570.105	8,21	2.984,84
LIGURIA	753,16	370	4,57	278.668	4,01	1.990,49
EMILIA- ROMAGNA	746,13	644	7,96	480.509	6,92	1.753,68
MOLISE	723,38	8	0,1	5.787	0,08	482,25
LOMBARDIA	699,52	1.640	20,28	1.147.218	16,51	2.005,63
UMBRIA	697,87	124	1,53	86.536	1,25	2.545,18
FRIULI- VENEZIA GIULIA	648,09	199	2,46	128.969	1,86	2.262,61
TRENTINO- ALTO ADIGE	552,16	126	1,56	69.572	1	1.122,13
BASILICATA	507,78	18	0,22	9.140	0,13	169,26
VAL D'AOSTA	412,75	8	0,1	3.302	0,05	254

ITALIA MERIDIONALE	1.178,29	1.254	15,5	1.477.577	21,27	540,64
ITALIA INSULARE	1.101,40	647	8	712.604	10,26	825,73
ITALIA CENTRALE	868,67	1.895	23,43	1.646.126	23,69	933,71
TOTALE ITALIA	859,06	8.088	100	6.948.102	100	1.003,48

ITALIA SETTENTRIONALE	725,02	4.292	53,07	3.111.795	44,79	1.988,37
--------------------------	--------	-------	-------	-----------	-------	----------

(1) I SINISTRI TRATTATI COMPREDONO I RISERVATI AL 31.12.95 E QUELLI DENUNCIATI NEL CORSO NEL 1996, COMPRESI QUELLI GESTITI IN REGIME DI IMPRESA MANDATARIA IN BASE ALLA CONVENZIONE INDENNIZZO DIRETTO.

Tabella 3

DISTRIBUZIONE DEI SINISTRI TRATTATI NELLE 15 MAGGIORI PROVINCE PER NUMERO DI VEICOLI CIRCOLANTI TOTALE MERCATO (31/12/1996)

TERRITORIO	SINISTRI SU DIPENDENTI	NUMERO DIPENDENTI	%	SINISTRI TRATTATI (1)	%	VEICOLI CIRCOLANTI (IN MIGLIAIA)	%	SINISTRI SU RECLAMI
NAPOLI	1.407,36	402	4,97	565.759	8,14	1.932	5,14	597,42
SALERNO	1.274,75	88	1,09	112.178	1,61	591	1,57	344,1
CATANIA	1.205,18	148	1,83	178.367	2,57	689	1,83	1.877,55
PALERMO	1.123,04	193	2,39	216.746	3,12	737	1,96	926,26
BARI	1.113,41	198	2,45	220.455	3,17	792	2,11	2.161,32
FIRENZE	894,53	261	3,23	233.472	3,36	709	1,89	4.025,38
ROMA	875,84	873	10,79	764.607	11	2.686	7,15	636,11
BERGAMO	869,5	111	1,37	96.515	1,39	623	1,66	1.664,05
VARESE	862,83	98	1,21	84.557	1,22	575	1,53	2.113,93
TOTALE ITALIA	859,06	8.088	100	6.948.102	100	37.552	100	1.003,48
GENOVA	768,34	291	3,6	223.586	3,22	598	1,59	3.387,67
TORINO	766,27	531	6,57	406.890	5,86	1.619	4,31	3.665,68
BRESCIA	765,36	154	1,9	117.866	1,7	753	2,01	2.455,54
PADOVA	730,97	200	2,47	146.194	2,1	580	1,54	3.654,85
BOLOGNA	699,79	263	3,25	184.044	2,65	670	1,78	1.673,13
MILANO	638,17	1.053	13,02	671.997	9,67	2.677	7,13	2.188,92

(1) I SINISTRI TRATTATI COMPREDONO I RISERVATI AL 31.12.95 E QUELLI DENUNCIATI NEL CORSO NEL 1996, COMPRESI QUELLI GESTITI IN REGIME DI IMPRESA MANDATARIA IN BASE ALLA CONVENZIONE INDENNIZZO DIRETTO.

Tabella 4

CLASSIFICA DELLE MACROREGIONI SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

	FREQUENZE % PER FASCE ORARIE			INDICE DI APERTURA
	FASCIA 1	FASCIA 2	FASCIA 3	
NORD	36,2	38,14	25,67	107,28
ITALIA	44,51	34,37	21,12	100
CENTRO	48,64	34,81	16,54	95,07
ISOLE	55,38	26,34	18,28	92,24
SUD	57,2	27,2	15,6	89,69

a) Escluse le unità di base non classificabili (147 su un totale di 1814).

LEGENDA FASCE ORARIE

- 1: da 1 a 2 giorni e meno di 8 ore settimanali;
 - 2: da 2 a 4 giorni e ore settimanali comprese fra 8 e 16;
 - 3: da 4 a 5 giorni e più di 16 ore settimanali.
-

CLASSIFICA DELLE REGIONI SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

	FREQUENZE % PER FASCE ORARIE			INDICE DI APERTURA
	FASCIA 1	FASCIA 2	FASCIA 3	
VALLE D'AOSTA		33,33	66,67	151
BASILICATA	25	25	50	127,4
LOMBARDIA	24,01	45,16	30,82	117,1
PIEMONTE	23,68	48,68	27,63	115,48
LAZIO	34,33	46,27	19,4	104,8
TRENTINO A.A.	51,52	18,18	30,3	101,24
ITALIA	44,51	34,37	21,12	100
LIGURIA	42,19	42,19	15,63	98,21
FRIULI-V.GIULIA	55,56	17,78	26,67	96,89
EMILIA-ROMAGNA	50,74	27,94	21,32	96,59
VENETO	50,88	30,7	18,42	94,87
UMBRIA	54,55	24,24	21,21	94,37
MOLISE	33,33	66,67		94,37
SARDEGNA	52,38	28,57	19,05	94,37
CAMPANIA	51,65	32,97	15,38	92,71
TOSCANA	54,35	28,26	17,39	92,32
SICILIA	56,91	25,2	17,89	91,15
MARCHE	55,77	32,69	11,54	88,2
PUGLIA	61	23	16	87,77
CALABRIA	61,82	25,45	12,73	85,45
ABRUZZO	62,22	28,89	8,89	83,05

a) Escluse le unità di base non classificabili (147 su un totale di 1814).

LEGENDA FASCE ORARIE

1: da 1 a 2 giorni e meno di 8 ore settimanali;

2: da 2 a 4 giorni e ore settimanali comprese fra 8 e 16;

3: da 4 a 5 giorni e più di 16 ore settimanali.

CLASSIFICA DELLE PROVINCE SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

	FREQUENZE % PER FASCE ORARIE			INDICE DI APERTURA
	FASCIA 1	FASCIA 2	FASCIA 3	
MATERA			100	169,87
ROVIGO			100	169,87
SAN MARINO			100	169,87
AOSTA		33,33	66,67	151
BIELLA		50	50	141,56
TRIESTE	27,27		72,73	138,99
TRAPANI	20	20	60	135,9
LODI		66,67	33,33	132,12
MANTOVA	16,67	33,33	50	132,12
CREMONA		70	30	130,23
MILANO	13,74	48,85	37,4	126,65
NOVARA	25	37,5	37,5	120,33
TORINO	17,89	53,68	28,42	119,21
BELLUNO	50		50	113,25
CUNEO	25	50	25	113,25
FERRARA	28,57	42,86	28,57	113,25
ISERNIA		100		113,25
ORISTANO	50		50	113,25
RIETI	50		50	113,25
VERBANO C.U.		100		113,25
VERCELLI		100		113,25
ROMA	23,96	53,13	22,92	112,66
VARESE	23,08	57,69	19,23	111,07
BOLZANO	47,06	11,76	41,18	109,92
COMO	37,5	31,25	31,25	109,71
PIACENZA	50	12,5	37,5	106,17

REGGIO EMILIA	50	12,5	37,5	106,17
BOLOGNA	36,36	40,91	22,73	105,53
ASTI	42,86	28,57	28,57	105,16
GROSSETO	42,86	28,57	28,57	105,16
LECCO	28,57	57,14	14,29	105,16
PAVIA	42,86	28,57	28,57	105,16
PISTOIA	33,33	50	16,67	103,81
GENOVA	34,15	48,78	17,07	103,58
BRESCIA	42,42	33,33	24,24	102,95
TERNI	45,45	27,27	27,27	102,95
BERGAMO	41,38	37,93	20,69	101,53
NAPOLI	40	42	18	100,79
VENEZIA	55,56	11,11	33,33	100,66
VERONA	38,71	45,16	16,13	100,46
ITALIA	44,51	34,37	21,12	100
FIRENZE	46,94	30,61	22,45	99,38
BRINDISI	50	25	25	99,09
MACERATA	25	75		99,09
SONDRIO	50	25	25	99,09
SIRACUSA	50	25	25	99,09
CAGLIARI	45,71	34,29	20	98,69
AVELLINO	57,14	14,29	28,57	97,07
MASSA CARRARA	57,14	14,29	28,57	97,07
LA SPEZIA	57,14	14,29	28,57	97,07
ASCOLI PICENO	50	30	20	96,26
LUCCA	50	31,25	18,75	95,55
L'AQUILA	50	33,33	16,67	94,37
PADOVA	50	33,33	16,67	94,37
PALERMO	50	34,21	15,79	93,88
BARI	56,52	21,74	21,74	93,55
VICENZA	54,55	27,27	18,18	92,66
CALTANISSETTA	50	37,5	12,5	92,01
TRENTO	56,25	25	18,75	92,01
COSENZA	55,56	27,78	16,67	91,23
MODENA	55,56	27,78	16,67	91,23
ALESSANDRIA	60	20	20	90,6
PRATO	60	20	20	90,6
RIMINI	60	20	20	90,6

PERUGIA	59,09	22,73	18,18	90,08
CATANZARO	52,94	35,29	11,76	89,93
ANCONA	53,57	35,71	10,71	88,98
LECCE	60,87	21,74	17,39	88,63
LATINA	56,25	31,25	12,5	88,47
SASSARI	62,5	20,83	16,67	87,29
SAVONA	53,85	38,46	7,69	87,11
LIVORNO	58,82	29,41	11,76	86,6
CATANIA	67,57	13,51	18,92	85,7
AGRIGENTO	66,67	16,67	16,67	84,94
CAMPOBASSO	50	50		84,94
CASERTA	62,5	25	12,5	84,94
CHIETI	50	50		84,94
ENNA	50	50		84,94
GORIZIA	50	50		84,94
NUORO	50	50		84,94
PORDENONE	70	10	20	84,94
POTENZA	50	50		84,94
RAGUSA	50	50		84,94
SIENA	50	50		84,94
PARMA	63,16	26,32	10,53	83,45
MESSINA	64,71	23,53	11,76	83,27
PISA	66,67	20	13,33	83,05
FORLI'	69,23	15,38	15,38	82,76
PESCARA	62,86	28,57	8,57	82,51
UDINE	63,64	27,27	9,09	82,36
VITERBO	66,67	22,22	11,11	81,79
TREVISO	68,18	22,73	9,09	79,79
BENEVENTO	80		20	79,27
SALERNO	66,67	28,57	4,76	78,19
RAVENNA	75	12,5	12,5	77,86
FROSINONE	63,64	36,36		77,21
FOGGIA	71,43	21,43	7,14	76,85
REGGIO CALABRIA	75	15	10	76,44
IMPERIA	66,67	33,33		75,5
TARANTO	69,23	30,77		74,05
PESARO	80	10	10	73,61
AREZZO	90	10		62,29

TERAMO	100			56,62
--------	-----	--	--	-------

a) Escluse le unità di base non classificabili (147 su un totale di 1814).

LEGENDA FASCE ORARIE

- 1: da 1 a 2 giorni e meno di 8 ore settimanali;
 - 2: da 2 a 4 giorni e ore settimanali comprese fra 8 e 16;
 - 3: da 4 a 5 giorni e più di 16 ore settimanali.
-

Nota tecnica per il calcolo dell'indice di apertura

Le unità di base sono state classificate secondo tre fasce di apertura:

- 1. da 1 a 2 giorni (meno di 8 ore settimanali);
- 2. da 2 a 4 giorni (ore settimanali comprese tra 8 e 16);
- 3. da 4 a 5 giorni (più di 16 ore settimanali).

Per ogni entità territoriale è stata calcolata la distribuzione di frequenze relative. Per misurare la disponibilità delle unità di base, in termini di orario di apertura al pubblico, nei diversi territori è stato costruito un indicatore basato sulle frequenze delle tre classi di apertura.

$$I = f_1 + 2f_2 + 3f_3 = \sum_{i=1}^3 if_i \quad \text{ } i \text{ indica la classe di apertura}$$

L'intervallo di variazione di I è: 100 - 300

L'indicatore assume il valore massimo (300) nei territori dove la frequenza della classe 3 è pari a 100, assume il valore minimo (100) in quelli che presentano tutte le unità concentrate nella classe 1.

Il valore di questo indicatore per il territorio Italia è 176.

Per una più agevole lettura dei valori si è proceduto ad un riproporzionamento degli stessi assumendo pari a 100 il valore per l'Italia.

$$J = I / I_N * 100$$

ove I_N è il valore di I per l'Italia

Tabella 5

ANALISI DELLE STRUTTURE DI LIQUIDAZIONE SINISTRI TOTALE MERCATO
(31/12/1996)

TIPO FASCIA	NUMERO DIPENDENTI	%	SINISTRI TRATTATI (1)	%	SINISTRI SU DIPENDENTI	PUNTI DI CONTATTO	%	SINISTRI SU RECLAMI
OLTRE 200.000 SINISTRI	5.043	62,35	4.327.941	62,29	858,21	4.628	55,54	1.051,49
TRA 50.000 E 200.000 SINISTRI	2.079	25,7	2.080.138	29,94	1.000,55	2.570	30,84	969,76
MENO DI 50.000 SINISTRI	966	11,94	540.023	7,77	559,03	1.135	13,62	875,24
TOTALE ITALIA	8.088	100	6.948.102	100	859,06	8.333	100	1.010,19

(1) I SINISTRI TRATTATI COMPREDONO I RISERVATI AL 31.12.95 E QUELLI DENUNCIATI NEL CORSO NEL 1996, COMPRESI QUELLI GESTITI IN REGIME DI IMPRESA MANDATARIA IN BASE ALLA CONVENZIONE INDENNIZZO DIRETTO.