

CIRCOLARE N. 353 D. del 21 Dicembre 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.

La circolare rappresenta la fotografia dell'assetto strutturale del servizio di liquidazione nella media del sistema; ovviamente, il servizio non è organizzato dalle diverse imprese in modo identico: ogni impresa potrà confrontare i propri dati con quelli del mercato o per migliorare il proprio servizio o per trarne elementi di positiva valutazione delle proprie strutture o più in generale per fini concorrenziali.

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 1997.

Per unità di base si intendono, come già illustrato nella circolare 339/D, 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 10.039 di cui 1.798 identificati come unità di base (nel 1996: 9.196 punti di contatto, di cui 1.814

unità di base).

Un'analisi approfondita del dato numerico, dal quale risulterebbe un aumento della presenza delle imprese sul territorio, rivela che, in realtà, a dati omogenei con l'anno precedente, i punti di contatto hanno subito una flessione rispetto al 1996. Infatti alcune imprese hanno fornito per l'anno 1997 dati più precisi altre li hanno forniti per la prima volta a causa di operazioni straordinarie di fusione intervenute tra il 1996 e l'anno successivo.

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 1997): tale rapporto esprime con sufficiente grado di approssimazione il bacino potenziale di utenza servito da ogni singolo punto di contatto. Come per il 1996 il dato su base regionale è sostanzialmente omogeneo, tranne che per la Campania e il Lazio che presentano un maggior numero di veicoli per punto di contatto. Per l'anno 1997 anche la Sicilia ha fatto registrare un rapporto veicoli circolanti / punti di contatto disallineato rispetto a quello delle altre regioni.

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 riferiti al 1997 confermano quanto osservato per l'anno 1996.

I punti di contatto rapportati alla superficie sono sensibilmente squilibrati a favore dell'Italia settentrionale (un punto di contatto ogni 22,79 kmq); il centro è sulla media (un punto di contatto ogni 27,09 kmq), il Meridione e le Isole sono al di sotto della media nazionale (rispettivamente un punto di contatto ogni 43,05 kmq e 53,95 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 strada: 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%, con valori inalterati rispetto a quelli rilevati nel 1996.

Nell'Italia settentrionale a fronte di una densità di 133 veicoli per km. di strada esiste un

punto di contatto ogni 23 kmq; nell'Italia centrale con una densità di 129 veicoli per km. è presente un punto di contatto ogni 27 kmq.; nel Meridione ad un valore della densità pari a 109 corrisponde un punto di contatto ogni 43 kmq.; nelle Isole che presentano una densità di 116 veicoli per km. i punti di contatto sono 54 per kmq.

I dati sopra prospettati presentano modeste variazioni rispetto a quelli illustrati con la precedente circolare sul monitoraggio delle strutture liquidative, variazioni dovute peraltro, ad una rilevazione da parte delle imprese più precisa e puntuale della effettiva presenza sul territorio delle sedi adibite alla liquidazione dei danni.

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 31.12.96, aperti nel corso del 1997, riaperti nel corso del 1997, CID mandatar), i dipendenti delle imprese adibite alla gestione dei sinistri (sia amministrativi che liquidatori), i reclami pervenuti all'Istituto nell'anno 1997 relativi ai sinistri del ramo r.c.auto.

Sinistri/dipendenti: rispetto ad una media nazionale di 881 sinistri per dipendente (859 nel 1996) risultano i seguenti valori per aree geografiche: nell'Italia settentrionale 739 (725) sinistri per dipendente; nell'Italia centrale 886 (869); nel Meridione 1.241 (1.178); nelle Isole 1.125 (1.101). Risulta pertanto evidente la perdurante insufficienza delle strutture dell'Italia Meridionale ed Insulare che presentano un carico di sinistri maggiore per dipendente.

Si può notare, inoltre, un aumento, seppur limitato, del carico dei sinistri per dipendente a livello nazionale (+2,5%) e, come per il 1996, un carico di lavoro maggiore in percentuale per i dipendenti dell'Italia Meridionale ed Insulare. Gli incrementi percentuali per macroregione sono risultati essere i seguenti:

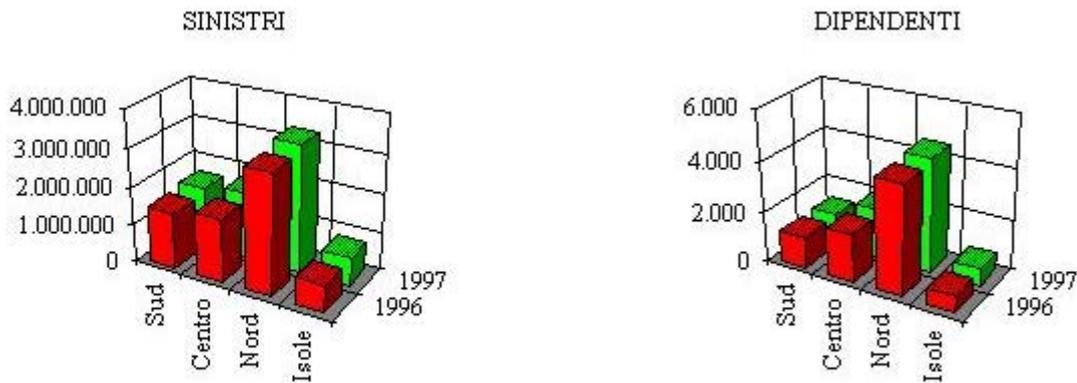
- Italia Settentrionale + 1,9%
- Italia Centrale + 2%
- Italia Meridionale + 9%
- Italia Insulare + 2%

L'aumento del carico sinistri per dipendente nelle regioni meridionali è conseguenza di un incremento del numero dei sinistri trattati al quale non corrisponde un pari potenziamento del personale. La tabella che segue illustra le variazioni del numero di sinistri e dei dipendenti registrate nell'anno 1997 rispetto all'anno precedente.

Variazione del numero dei sinistri trattati e degli addetti impiegati nella liquidazione dei danni verificatasi nell'anno 1997 rispetto al 1996

	1996	1997	Var. %		1996	1997	Var. %
Sud	1.477.577	1.593.676	7,9	Sud	1.254	1.284	2,4
Centro	1.646.126	1.755.050	6,6	Centro	1.895	1.980	4,5

Nord	3.111.795	3.309.358	6,3	Nord	4.292	4.476	4,3
Isole	712.604	756.129	6,1	Isole	647	672	3,9
ITALIA	6.948.102	7.414.213	6,7	ITALIA	8.088	8.412	4,0



Spostando l'analisi dei dati a livello regionale è da sottolineare che regioni, quali la Puglia e la Calabria, dove già nel 1996 l'indice sinistri/dipendenti raggiungeva valori elevati sono quelle che registrano nel 1997 alcuni tra gli incrementi percentuali più elevati (+7% la Puglia e +9% la Calabria, contro un incremento medio nazionale del 2,5%).

Occorre peraltro considerare che nelle aree geografiche dell'Italia settentrionale il personale addetto alla liquidazione può essere impegnato per la gestione dei sinistri dei rami diversi dalla r.c.auto in misura più accentuata rispetto al personale che opera in altre zone territoriali.

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, in materia di liquidazione sinistri r.c.auto, pervenuti all'Istituto. Pertanto ad un minor valore del rapporto corrisponde una maggiore incidenza dei reclami.

Contro una media nazionale di 984 sinistri a reclamo (1.003 nel 1996) risultano i seguenti dati per aree geografiche: nell'Italia settentrionale 1.718 (1.988); nell'Italia centrale 917 (934); nel Meridione 560 (541); nelle Isole 892 (826).

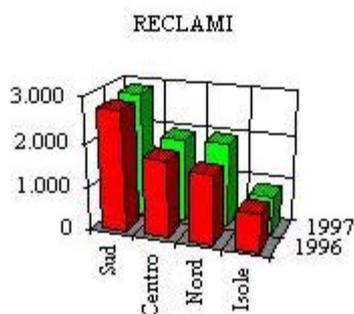
Dalla correlazione dei due indici emerge la conferma di quanto già osservato per l'anno precedente. Nel Meridione ad un elevato carico di sinistri per dipendente corrisponde una elevata percentuale di reclami. Peraltro talune regioni (es. Basilicata, Valle d'Aosta e Molise), pur presentando un carico 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).

Il peggioramento del rapporto sinistri/reclami nell'Italia settentrionale è stato determinato

da un forte incremento delle segnalazioni dell'utenza provenienti da tale area geografica.

Variazione del numero dei reclami pervenuti nell'anno 1997 rispetto al 1996

	1996	1997	Var. %
Sud	2.733	2.845	4,1
Centro	1.763	1.913	8,5
Nord	1.565	1.926	23,1
Isole	863	848	-1,7
ITALIA	6.924	7.532	8,8



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. Napoli, Salerno e Roma presentano un elevato numero di reclami per sinistri trattati.

3. Orari di apertura al pubblico

I dati pervenuti per l'analisi sono relativi a 1.705 unità di base, pari al 95% 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 in sostanza la stessa distribuzione percentuale per fasce di apertura registrata per il 1996, e cioè: il 44,05% (44,51% nel 1996) 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 33,55% (34,37%) si colloca nella fascia intermedia (da due a quattro giorni e tra otto e sedici ore a settimana) e il 22,40% (21,12%) rientra nella terza fascia (4, 5 giorni per più di 16 ore a settimana).

Inoltre, 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 infine elaborato anche per il 1997 l'"indice di apertura" per ogni unità di base, 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 15 regioni (14 nel 1996) e 61 province (64 nel 1996) restano al di sotto di tale indice.

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

L'esame delle strutture liquidative è stato effettuato raggruppando i dati delle imprese che utilizzano la stessa rete liquidativa, sia di un'altra impresa di assicurazione, anche non appartenente al medesimo gruppo, che di una società di servizi. E' risultato che esistono 70 reti adibite alla trattazione e liquidazione dei sinistri a fronte delle 96 imprese di cui sono stati elaborati i dati.

Le 70 reti adibite alla liquidazione dei sinistri sono state suddivise in tre fasce sulla base del numero dei sinistri trattati, ed ordinate secondo un andamento decrescente: oltre i 200.000 sinistri trattati (60% del mercato), da 50.000 a 200.000 (33%), e meno di 50.000 (7%) (tabella n. 5).

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

Dalle relative elaborazioni si deve rilevare anche nel 1997 che la seconda fascia presenta un rapporto sinistri/dipendenti (circa 923 sinistri a dipendente) più elevato rispetto all'indice delle altre due fasce (circa 873 la prima e 780 la terza) e di quello nazionale (circa 881 sinistri a dipendente),

La medesima fascia presenta anche un elevato numero di reclami per sinistri trattati (un reclamo ogni 917 sinistri). Il più elevato rapporto reclami/sinistri è, però, quello della terza fascia (un reclamo ogni 856 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.

° _ ° _ °

Le elaborazioni effettuate sui dati relativi alle strutture adibite alla liquidazione dei sinistri r.c.auto, riferiti al 31 dicembre 1997, confermano ed in alcuni casi aggravano quanto evidenziato nell'esercizio precedente in ordine alla disomogeneità di impiego, con riferimento alla dislocazione nel territorio nazionale, delle risorse destinate dalle imprese al servizio di liquidazione dei sinistri, con l'evidente 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 maggiormente urbanizzate rilevano una notevole disomogeneità tra il Mezzogiorno ed il Nord del Paese in termini di risorse umane impiegate nel servizio di liquidazione dei danni.

Viene altresì confermata la contenuta disponibilità sull'intero territorio nazionale delle unità di base a ricevere il pubblico per la trattazione diretta dei sinistri in termini di giorni e ore per settimana.

Sono stati tuttavia rilevati alcuni elementi che denotano rispetto al 1996 una evoluzione delle procedure di accertamento e liquidazione dei danni nel senso di una semplificazione delle stesse al fine di migliorare la qualità del servizio fornito all'utenza, in particolare:

- l'utilizzo da parte di un numero crescente di imprese dei cosiddetti call center in una prima fase di denuncia del sinistro con la finalità di rendere più celere l'intervento del perito per la valutazione del danno e più efficiente lo scambio di prime informazioni sul sinistro con il danneggiato;
- la possibilità dei danneggiati di rivolgersi ad un maggior numero di carrozzerie

convenzionate, di utilizzare quindi la possibilità di non dover anticipare alcuna somma di denaro per riparare il mezzo sinistrato;

- il diffondersi della “pronta liquidazione”, con l’affidamento ai periti anche del compito di pagare quei danni a cose non contestati e di importo limitato (di solito non superiore ai 3 milioni).

Questo Istituto, pur avendo verificato la crescente attenzione che le imprese rivolgono al miglioramento del servizio reso all’utenza, constata il perdurare di una situazione di squilibrio tra le diverse aree geografiche del Paese sia in termini di addetti alla liquidazione dei sinistri che di dislocazione nel territorio delle strutture liquidative.

L’ISVAP sottolinea pertanto la necessità che le imprese si impegnino a potenziare, sia in termini di presenza sul territorio che di personale addetto alla liquidazione dei sinistri, le proprie strutture liquidative nel Mezzogiorno e nelle Isole che risultano penalizzate rispetto alle altre aree geografiche del Paese.

I dati acquisiti confermano inoltre l’insufficiente disponibilità delle unità di base, in termini di ore e giorni, alla trattazione diretta dei sinistri con i danneggiati. La maggior parte delle unità di base riservano infatti, nell’arco della settimana, meno di otto ore e non più di due giorni, alla ricezione dei danneggiati per la trattazione dei danni.

Tale modalità operativa non è ritenuta adeguata a garantire la necessaria continuità del servizio.

Questo Istituto, ai fini del miglioramento del servizio di liquidazione offerto ai consumatori, sottolinea pertanto l’esigenza che le imprese amplino i tempi riservati alla trattazione diretta dei danni con le controparti onde fornire un servizio maggiormente rispondente alle esigenze dell’utenza anche in termini di informativa e di trasparenza.

Tabella 1					
DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI					
TOTALE MERCATO (31/12/1997)					

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Aosta	39	0,4	3.383,0	83,7	
<i>Val d'Aosta</i>	39	0,4	3.383,0	83,7	64,6
Torino	435	4,3	3.775,7	15,7	
Alessandria	125	1,3	2.516,1	28,5	
Asti	45	0,5	3.441,9	33,6	
Biella	46	0,5	3.276,4	19,9	
Cuneo	134	1,3	3.183,4	51,5	
Novara	75	0,8	3.348,3	17,9	
Verbano C.U.	39	0,4	2.970,8	57,8	
Vercelli	53	0,5	2.507,9	39,4	
<i>Piemonte</i>	952	9,5	3.349,8	26,7	102,7
Genova	149	1,5	4.036,2	12,3	
Imperia	81	0,8	1.903,7	14,3	
La Spezia	59	0,6	2.375,4	15,0	
Savona	76	0,8	2.687,6	20,3	
<i>Liguria</i>	365	3,6	3.013,7	14,9	128,9
Milano	647	6,4	4.175,4	3,1	
Bergamo	188	1,9	3.370,0	14,5	
Brescia	224	2,2	3.426,3	21,4	
Como	117	1,2	3.301,0	11,0	
Cremona	84	0,8	2.602,5	21,1	
Lecco	57	0,6	3.673,0	14,3	
Lodi	36	0,4	3.292,4	21,7	
Mantova	76	0,8	3.511,8	30,8	
Pavia	128	1,3	2.674,7	23,2	
Sondrio	36	0,4	3.453,1	89,2	
Varese	168	1,7	3.449,8	7,1	
<i>Lombardia</i>	1761	17,5	3.605,0	13,6	228,8
Trento	113	1,1	2.817,0	54,9	
Bolzano	109	1,1	2.613,6	67,9	
<i>Trentino-Alto Adige</i>	222	2,2	2.717,2	61,3	66,4
Venezia	127	1,3	3.737,1	19,4	
Belluno	61	0,6	2.292,0	60,3	
Padova	168	1,7	3.497,2	12,8	
Rovigo	57	0,6	2.712,5	31,4	

Treviso	155	1,5	3.504,9	16,0	
Verona	128	1,3	4.538,1	24,3	
Vicenza	166	1,7	3.384,7	16,4	
<i>Veneto</i>	862	8,6	3.529,7	21,3	127,3
Udine	121	1,2	3.163,7	40,4	
Gorizia	30	0,3	3.289,8	15,5	
Pordenone	57	0,6	3.510,4	39,9	
Trieste	45	0,5	3.828,0	4,7	
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	253	2,5	3.374,9	31,0	141,3
Bologna	184	1,8	3.676,0	20,1	
Ferrara	71	0,7	3.441,1	37,1	
Forlì	96	1,0	2.809,1	24,8	
Modena	116	1,2	4.143,6	23,2	
Parma	69	0,7	4.261,9	50,0	
Piacenza	67	0,7	2.964,0	38,7	
Ravenna	68	0,7	3.977,3	27,3	
Reggio Emilia	61	0,6	5.544,1	37,6	
Rimini	68	0,7	2.903,4	7,9	
San Marino	6	0,1	0,0	0,0	
<i>Emilia- Romagna</i>	806	8,0	3.684,6	27,5	102,0
Italia Settentrionale	5260	52,4	3.467,4	22,8	132,7
Firenze	208	2,1	3.400,6	16,9	
Arezzo	70	0,7	3.432,7	46,2	
Grosseto	54	0,5	2.858,6	83,4	
Livorno	90	0,9	2.607,3	13,5	
Lucca	91	0,9	3.015,2	19,5	
Massa Carrara	45	0,5	2.793,8	25,7	
Pisa	101	1,0	2.881,7	24,2	
Pistoia	63	0,6	3.126,6	15,3	
Prato	58	0,6	2.877,4	6,3	
Siena	65	0,7	3.108,5	58,8	
<i>Toscana</i>	845	8,4	3.069,5	27,2	122,4
Ancona	105	1,1	3.018,5	18,5	
Ascoli Piceno	95	1,0	2.685,8	22,0	
Macerata	63	0,6	3.436,4	44,0	
Pesaro Urbino	80	0,8	3.088,3	36,2	

<i>Marche</i>	343	3,4	3.019,4	28,3	73,5
Perugia	147	1,5	3.091,2	43,1	
Terni	51	0,5	3.146,0	41,6	
<i>Umbria</i>	198	2,0	3.105,4	42,7	94,0
Roma	503	5,0	5.358,7	10,6	
Frosinone	80	0,8	3.792,1	40,6	
Latina	95	1,0	3.411,0	23,7	
Rieti	32	0,3	3.005,2	85,9	
Viterbo	58	0,6	3.461,6	62,3	
<i>Lazio</i>	768	7,7	4.713,2	22,4	189,7
Italia Centrale	2154	21,5	3.650,9	27,1	129,1
L'Aquila	59	0,6	3.123,7	85,3	
Chieti	87	0,9	2.738,7	29,8	
Pescara	75	0,8	2.503,4	16,3	
Teramo	68	0,7	2.740,5	28,7	
<i>Abruzzi</i>	289	2,9	2.756,7	37,4	55,7
Campobasso	53	0,5	2.400,2	54,9	
Isernia	21	0,2	2.442,2	72,8	
<i>Molise</i>	74	0,7	2.412,1	60,0	58,1
Napoli	193	1,9	10.294,2	6,1	
Avellino	48	0,5	4.731,2	58,2	
Benevento	37	0,4	4.210,5	56,0	
Caserta	56	0,6	8.949,5	47,1	
Salerno	107	1,1	5.654,3	46,0	
<i>Campania</i>	441	4,4	7.881,7	30,8	205,8
Bari	227	2,3	3.570,6	22,6	
Brindisi	46	0,5	4.949,5	40,0	
Foggia	84	0,8	3.823,5	85,6	
Lecce	92	0,9	5.019,3	30,0	
Taranto	66	0,7	4.625,8	36,9	
<i>Puglia</i>	515	5,1	4.129,0	37,6	130,1
Potenza	52	0,5	4.006,6	125,9	
Matera	38	0,4	2.855,1	90,7	
<i>Basilicata</i>	90	0,9	3.520,4	111,0	48,7
Catanzaro	64	0,6	3.212,6	37,4	
Cosenza	103	1,0	3.669,6	64,6	
Crotone	29	0,3	3.097,9	59,2	
Reggio Calabria	73	0,7	4.503,5	43,6	

Vibo Valentia	24	0,2	3.843,4	47,5	
<i>Calabria</i>	293	2,9	3.735,2	51,5	66,9
Italia Meridionale	1702	17,0	4.693,7	43,1	108,7
Palermo	130	1,3	5.734,8	38,4	
Agrigento	54	0,5	4.678,6	56,3	
Caltanissetta	46	0,5	3.223,7	46,3	
Catania	134	1,3	5.237,2	26,5	
Enna	21	0,2	4.350,4	122,0	
Messina	86	0,9	4.714,5	37,8	
Ragusa	45	0,5	4.172,5	35,9	
Siracusa	52	0,5	4.725,6	40,6	
Trapani	64	0,6	4.134,6	38,4	
<i>Sicilia</i>	632	6,3	4.815,1	40,7	136,5
Cagliari	131	1,3	3.384,8	52,6	
Nuoro	42	0,4	3.388,4	167,7	
Oristano	28	0,3	2.937,0	94,0	
Sassari	90	0,9	3.311,1	83,6	
<i>Sardegna</i>	291	2,9	3.319,4	82,8	78,6
Italia Insulare	923	9,2	4.343,5	54,0	115,9
Totale Italia	10039	100,0	3.795,3	30,0	124,3

Tabella 2						
DISTRIBUZIONE REGIONALE DEI SINISTRI TRATTATI						
TOTALE MERCATO (31/12/1997)						
Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su reclami
Campania	1.424,8	587	7,0	836.362	11,3	461,1
Puglia	1.190,4	358	4,3	426.163	5,8	1.425,3
Sicilia	1.189,6	497	5,9	591.213	8,0	890,4
Calabria	1.147,7	158	1,9	181.335	2,5	337,7
Sardegna	942,4	175	2,1	164.916	2,2	896,3
Toscana	908,2	620	7,4	563.098	7,6	1.828,2

Marche	893,1	185	2,2	165.220	2,2	1.300,9
Lazio	890,0	1.052	12,5	936.229	12,6	655,2
Totale Italia	881,4	8.412	100,0	7.414.213	100,0	984,4
Abruzzi	855,7	156	1,9	133.485	1,8	1.224,6
Veneto	835,7	597	7,1	498.936	6,7	1.409,4
Liguria	772,9	352	4,2	272.042	3,7	1.416,9
Piemonte	771,7	760	9,0	586.492	7,9	2.947,2
Molise	763,0	7	0,1	5.341	0,1	242,8
Emilia-Romagna	760,1	688	8,2	522.958	7,1	1.464,9
Umbria	735,8	123	1,5	90.503	1,2	1.847,0
Lombardia	704,2	1.732	20,6	1.219.633	16,5	1.737,4
Friuli-Venezia Giulia	639,1	214	2,5	136.776	1,8	2.137,1
Basilicata	610,6	18	0,2	10.990	0,2	171,7
Trentino-Alto Adige	550,0	126	1,5	69.304	0,9	1.358,9
Val d'Aosta	459,6	7	0,1	3.217	0,0	4,0
Italia Meridionale	1.241,2	1.284	15,3	1.593.676	21,5	560,2
Italia Insulare	1.125,2	672	8,0	756.129	10,2	891,7
Italia Centrale	886,4	1.980	23,5	1.755.050	23,7	917,4
Totale Italia	881,4	8.412	100,0	7.414.213	100,0	984,4
Italia Settentrionale	739,4	4.476	53,2	3.309.358	44,6	1.718,3

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.96 e quelli denunciati nel corso del 1997, 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 (31/12/1997)							

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Veicoli circolanti (in migliaia)	%	Sinistri su reclami
Napoli	1.450,8	421	5,0	610.769	8,2	1.987	5,2	642,91
Salerno	1.302,0	91	1,1	118.486	1,6	605	1,6	367,97
Catania	1.231,6	166	2,0	204.453	2,8	702	1,8	1439,81
Bari	1.198,0	207	2,5	247.987	3,3	811	2,1	1823,43
Palermo	1.176,5	214	2,5	251.777	3,4	746	2,0	1689,78
Firenze	921,3	296	3,5	272.717	3,7	707	1,9	4010,54
Roma	886,8	935	11,1	829.148	11,2	2.695	7,1	691,53
Totale Italia	881,4	8.412	100,0	7.414.213	100,0	38.101	100,0	984,4
Padova	864,1	214	2,5	184.912	2,5	588	1,5	3.081,9
Brescia	839,3	161	1,9	135.129	1,8	767	2,0	2.598,6
Bergamo	834,4	127	1,5	105.966	1,4	634	1,7	1.412,9
Verona	820,4	160	1,9	131.270	1,8	581	1,5	1.750,3
Genova	812,2	275	3,3	223.348	3,0	601	1,6	2.068,0
Torino	789,6	544	6,5	429.539	5,8	1.642	4,3	4.338,8
Bologna	714,7	303	3,6	216.542	2,9	676	1,8	1.483,2
Milano	650,0	1.098	13,1	713.700	9,6	2.701	7,1	1.820,7

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.96 e quelli denunciati nel corso del 1997, 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)				
Territorio	Frequenze % per fasce orarie			Indice di apertura
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	
Italia Settentrionale	35,9	37,6	26,5	106,9
Totale Italia	44,1	33,6	22,4	100,0
Italia Centrale	49,1	33,3	17,6	94,5

Italia Meridionale	52,7	26,7	20,5	94,1
Italia Insulare	58,1	25,3	16,7	88,9

a) Escluse le unità di base non classificabili (93 su un totale di 1798).

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 e 5 giorni e più di 16 ore settimanali.

CLASSIFICA DELLE REGIONI SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)				
	Frequenze % per fasce orarie			Indice di
Territorio	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	apertura
Val d'Aosta			100,0	168,2
Basilicata	25,0	25,0	50,0	126,2
Lombardia	24,4	42,4	33,2	117,1
Piemonte	23,5	48,4	28,1	114,7
Lazio	32,4	47,8	19,9	105,1
Totale Italia	44,1	33,6	22,4	100,0
Campania	43,3	36,1	20,6	99,4
Liguria	39,1	44,9	15,9	99,1
Emilia-Romagna	47,9	29,6	22,5	97,9
Trentino-Alto Adige	52,9	20,6	26,5	97,3
Veneto	50,0	31,2	18,9	94,7
Toscana	53,7	27,2	19,1	92,8
Friuli-Venezia Giulia	58,7	17,4	23,9	92,6
Puglia	59,6	18,2	22,2	91,2
Sardegna	56,3	25,0	18,8	91,1
Umbria	60,0	20,0	20,0	89,7
Calabria	58,6	25,9	15,5	88,0
Sicilia	59,0	25,4	15,6	87,8
Marche	59,3	29,6	11,1	85,1
Molise	50,0	50,0		84,1

Abruzzi	65,2	21,7	13,0	82,9
---------	------	------	------	------

a) Escluse le unità di base non classificabili (93 su un totale di 1798).

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 e 5 giorni e più di 16 ore settimanali.

CLASSIFICA DELLE PROVINCE SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)				
	Frequenze % per fasce orarie			Indice di
Territorio	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	apertura
Aosta			100,0	168,2
Matera			100,0	168,2
Rovigo			100,0	168,2
San Marino			100,0	168,2
Biella		50,0	50,0	140,2
Trapani	25,0		75,0	140,2
Cremona		60,0	40,0	134,6
Mantova	16,7	33,3	50,0	130,8
Trieste	33,3		66,7	130,8
Milano	13,2	46,3	40,4	127,4
Novara	25,0	25,0	50,0	126,2
Piacenza	30,0	30,0	40,0	117,7
Torino	17,4	55,4	27,2	117,6
Avellino	50,0		50,0	112,1
Belluno	50,0		50,0	112,1
Isernia		100,0		112,1
Lodi	50,0		50,0	112,1
Oristano	50,0		50,0	112,1
Benevento	40,0	20,0	40,0	112,1
Cuneo	21,4	57,1	21,4	112,1

Ferrara	28,6	42,9	28,6	112,1
Pistoia	33,3	33,3	33,3	112,1
Roma	22,6	54,9	22,6	112,1
Varese	23,1	53,9	23,1	112,1
Verbano C.U.		100,0		112,1
Vercelli		100,0		112,1
Vibo Valentia		100,0		112,1
Bolzano	44,4	16,7	38,9	109,0
Como	37,5	31,3	31,3	108,6
Venezia	40,0	30,0	30,0	106,5
Reggio Emilia	37,5	37,5	25,0	105,1
Pavia	40,0	33,3	26,7	104,7
Asti	42,9	28,6	28,6	104,1
Napoli	32,1	50,0	17,9	104,1
Bologna	40,4	34,0	25,5	103,8
Grosseto	50,0	16,7	33,3	102,8
Lecco	33,3	50,0	16,7	102,8
Siracusa	50,0	16,7	33,3	102,8
Genova	33,3	51,1	15,6	102,2
Brescia	43,8	31,3	25,0	101,6
Macerata	20,0	80,0		100,9
Totale Italia	44,1	33,6	22,4	100,0
Viterbo	55,6	11,1	33,3	99,7
Foggia	46,2	30,8	23,1	99,2
Bergamo	43,3	36,7	20,0	99,1
Verona	41,2	41,2	17,7	98,9
Brindisi	50,0	25,0	25,0	98,1
Imperia	50,0	25,0	25,0	98,1
Sondrio	50,0	25,0	25,0	98,1
Firenze	48,1	30,8	21,2	97,0
Terni	54,6	18,2	27,3	96,8
Catanzaro	50,0	27,8	22,2	96,6
Massa Carrara	57,1	14,3	28,6	96,1
La Spezia	57,1	14,3	28,6	96,1
Parma	45,0	40,0	15,0	95,3
Lucca	50,0	31,3	18,8	94,6
Cagliari	51,4	29,7	18,9	94,0
L'Aquila	50,0	33,3	16,7	93,5

Modena	50,0	33,3	16,7	93,5
Siena	50,0	33,3	16,7	93,5
Vicenza	58,3	16,7	25,0	93,5
Alessandria	58,8	17,7	23,5	92,4
Padova	51,3	33,3	15,4	92,0
Bari	59,6	17,0	23,4	91,9
Lecce	63,6	9,1	27,3	91,8
Caltanissetta	50,0	37,5	12,5	91,1
Savona	46,2	46,2	7,7	90,6
Cosenza	60,0	20,0	20,0	89,7
Palermo	52,5	35,0	12,5	89,7
Prato	60,0	20,0	20,0	89,7
Ascoli Piceno	58,3	25,0	16,7	88,8
Livorno	56,3	31,3	12,5	87,6
Ancona	58,6	27,6	13,8	87,0
Frosinone	45,5	54,6		86,7
Salerno	63,6	18,2	18,2	86,7
Perugia	62,5	20,8	16,7	86,4
Pisa	61,5	23,1	15,4	86,3
Sassari	65,2	17,4	17,4	85,3
Agrigento	66,7	16,7	16,7	84,1
Caserta	62,5	25,0	12,5	84,1
Catania	65,0	20,0	15,0	84,1
Enna	50,0	50,0		84,1
Gorizia	50,0	50,0		84,1
Nuoro	50,0	50,0		84,1
Pordenone	70,0	10,0	20,0	84,1
Potenza	50,0	50,0		84,1
Trento	62,5	25,0	12,5	84,1
Pescara	64,9	21,6	13,5	83,3
Forlì	69,2	15,4	15,4	81,9
Treviso	63,6	27,3	9,1	81,6
Rimini	80,0		20,0	78,5
Taranto	69,2	23,1	7,7	77,6
Ravenna	75,0	12,5	12,5	77,1
Reggio Calabria	68,4	26,3	5,3	76,7
Udine	68,2	27,3	4,6	76,5
Messina	75,0	18,8	6,3	73,6

Latina	76,9	15,4	7,7	73,3
Pesaro Urbino	87,5	12,5		63,1
Arezzo	88,9	11,1		62,3
Campobasso	100,0			56,1
Chieti	100,0			56,1
Rieti	100,0			56,1
Teramo	100,0			56,1

a) Escluse le unità di base non classificabili (93 su un totale di 1798).

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 e 5 giorni e più di 16 ore settimanali.

Tabella 5								
ANALISI DELLE STRUTTURE DI LIQUIDAZIONE SINISTRI								
TOTALE MERCATO (31/12/1997)								
Tipo fascia	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su dipendenti	Punti di contatto	%	Sinistri su reclami
Oltre 200.000 sinistri	5.081	60,4	4.438.035	59,9	873,5	5.132	51,1	1.045,2
Tra 50.000 e 200.000 sinistri	2.636	31,3	2.433.804	32,8	923,3	3.778	37,6	917,4
Meno di 50.000 sinistri	695	8,3	542.374	7,3	780,4	1.129	11,3	856,8
Totale Italia	8.412	100,0	7.414.213	100,0	881,4	10.039	100,0	984,4

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.96 e quelli denunciati nel corso del 1997, compresi quelli gestiti in regime di impresa mandataria in base alla convenzione indennizzo diretto.