

## CIRCOLARE N. 419 D. DEL 16 OTTOBRE 2000

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 sinistri r.c.auto, sulla base delle comunicazioni fornite dalle imprese di assicurazione in riscontro alla circolare n. 401 del 3 marzo 2000, che ha modificato ed integrato la circolare n. 308 del 26 settembre 1997.

Sono state analizzate le variazioni più significative tra i dati delle strutture liquidative r.c.auto riferiti al 31 dicembre 1999 e quelli al 31 dicembre 1998, utilizzando gli stessi criteri dell'anno precedente, i cui risultati sono stati resi noti al mercato con la circolare n. 391 del 14 dicembre 1999.

Dall'esame delle relazioni descrittive della struttura organizzativa adibita alla liquidazione dei sinistri è stato possibile verificare che è tuttora in corso la fase di evoluzione gestionale e strutturale che ha interessato il sistema di liquidazione dei sinistri r.c.auto negli ultimi anni nella ricerca di soluzioni operative idonee a raggiungere il punto di equilibrio ideale tra efficienza della struttura e risparmio sui costi di gestione.

Sono stati, pertanto, oggetto di analisi alcuni indici che esprimono in modo sintetico gli aspetti strutturali del servizio di liquidazione, quali:

- la presenza nel territorio, in rapporto alla dislocazione dell'utenza;
- le risorse impiegate in relazione al numero dei sinistri gestiti;
- le fasce orarie di apertura al pubblico degli uffici di liquidazione;
- il carico di lavoro e l'incidenza dei reclami sul volume dei sinistri trattati in rapporto alle dimensioni della rete liquidativa.

### **1. Presenza nel territorio**

L'analisi ha riguardato la distribuzione geografica delle strutture liquidative in rapporto alla superficie ed alla dislocazione dell'utenza in una determinata area, individuata con i veicoli circolanti.

Sono stati presi in considerazione, a tal fine, non solo i dati numerici riferiti alle "unità di base", che, secondo il modello organizzativo di ciascuna impresa, costituiscono un ufficio con un carico di sinistri da gestire, una sede e del personale dipendente assegnato, ma anche quelli relativi agli uffici secondari, facenti capo alle unità di base e nei quali si provvede alla trattazione ed al pagamento (o solo al pagamento) dei sinistri in carico all'unità di base medesima. Tale aggregazione costituisce l'insieme dei "punti di contatto" a disposizione dell'utenza in una determinata area geografica.

La prima considerazione riguarda la sostanziale conferma, rispetto all'anno precedente, del numero totale dei punti di contatto, passati da 9.468 a 9.459 (di questi 1.546 sono identificati come unità di base, rispetto alle 1.630 del 1998).

Spostando l'analisi alle diverse aree geografiche, è risultato un aumento dei punti di contatto più marcato per l'Italia Meridionale (+3,9%) ed in misura minore nelle Isole (+2,4%) e nel Centro (+1,9%), contro una flessione del numero di quelli dislocati nell'Italia Settentrionale (-2,5%).

I dati per regione registrano una diminuzione in tutte quelle dell'area settentrionale, ad eccezione dell'Emilia-Romagna, più accentuata in Lombardia (-5,1%) ed in Trentino-Alto Adige (-3,8%). In tutte le altre regioni, ad eccezione dell'Abruzzo (-5,6%), la presenza sul territorio è in aumento, con punte in Campania (+11,8%) ed in Sardegna (+5,8%). In particolare, la Campania aveva registrato nel 1998 una delle flessioni più rilevanti (-9,5%).

**Veicoli circolanti/punti di contatto** (i dati relativi ai veicoli circolanti sono stati forniti dall'ACI e sono riferiti al 1999): tale rapporto esprime con sufficiente grado di approssimazione il bacino potenziale di utenza servito da ogni singolo punto di contatto.

La riscontrata flessione dei punti di contatto nelle regioni settentrionali in concomitanza con l'aumento dei veicoli circolanti ha comportato nel Nord Italia un aumento degli utenti teoricamente serviti da ciascun punto di contatto, che rimane, tuttavia, sempre inferiore alla media nazionale (pari a 4.179 veicoli/punti di contatto). L'eccezione è rappresentata dalla Valle d'Aosta, che registra 5.675 veicoli per punto di contatto (4.302 nel 1998).

Le regioni che presentano il bacino potenziale di utenza più elevato per punto di contatto sono le medesime dei due anni precedenti, con in prima posizione la Campania dove ad ogni punto di contatto corrispondono 7.886 veicoli (in diminuzione dagli 8.987 dell'anno precedente), seguita dalla Sicilia (5.590 veicoli) e dal Lazio (5.114 veicoli).

RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E PUNTI DI CONTATTO PER GLI ANNI 1997/1999

	1997	1998	1999
Nord	3.467	3.657	3.831
Centro	3.651	3.941	3.993
Sud	4.694	5.230	5.093
Isole	4.343	4.845	4.879
<b>Italia</b>	3.795	4.084	4.179

**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 1999 confermano lo squilibrio esistente tra l'Italia Settentrionale ed il Meridione e le Isole, anche se, rispetto al 1998, si può notare una lieve tendenza alla riduzione di tale squilibrio: infatti, nel Nord Italia si registra un punto di contatto ogni 24 Km<sup>2</sup>, stesso valore dell'anno precedente, mentre nel Meridione e nelle Isole tale valore è, rispettivamente, di 1 a 45 Km<sup>2</sup> e di 1 a 57 Km<sup>2</sup> (contro 1 a 47 Km<sup>2</sup> e 1 a 59 Km<sup>2</sup> del 1998).

E' necessario, tuttavia, leggere questo rapporto in correlazione con quello dei veicoli circolanti/chilometri di strade, al fine di tenere conto della "densità" dell'utenza sul territorio.

**Veicoli circolanti/chilometri di strade:** questo indicatore permette, appunto, di correlare l'indicazione proveniente dall'analisi della distribuzione delle strutture liquidative nello spazio con quella espressa dalla densità territoriale dell'utenza. Ad un numero più elevato di veicoli per chilometro dovrebbe, infatti, corrispondere una maggiore concentrazione di punti di contatto sul territorio.

Anche per il 1999 la distribuzione dei punti di contatto sul territorio, letta in correlazione con l'indicatore della densità dei veicoli, si presenta mediamente disomogenea tra il Nord Italia ed il Meridione e le Isole. Infatti, se è vero che il numero dei veicoli circolanti per chilometro di strada nel Meridione e nelle Isole è inferiore in media del 15% rispetto al Nord Italia, la densità dei punti di contatto nell'area meridionale ed insulare è inferiore in media del 50%.

Nel prospetto seguente sono riportati, per area geografica, i valori della densità dei veicoli per chilometro di strada e quelli dei kmq. di superficie "serviti" da ciascun punto di contatto.

<u>Area geografica</u>	<u>Veicoli circolanti/Km. strade</u>	<u>Kmq./punti di contatto</u>
Italia Settentrionale	136	24
Italia Centrale	136	28
Italia Meridionale	113	45
Italia Insulare	122	57

La tabella n. 1 illustra la distribuzione, per ciascuna provincia, dei punti di contatto in relazione alla densità dell'utenza, espressa dai veicoli circolanti, ed alla superficie del territorio di riferimento.

## **2. Risorse impiegate**

I dati contenuti nella tabella n. 2 pongono in relazione, per ogni regione, il numero dei sinistri trattati nell'anno con quello del personale assegnato alla gestione dei sinistri e con quello dei reclami pervenuti all'Istituto concernenti sinistri del ramo r.c.auto.

**Sinistri/dipendenti:** questo indicatore pone in relazione il numero dei sinistri gestiti nel corso del 1999, costituito dalla somma dei sinistri a riserva al 31 dicembre 1998, dei denunciati e dei riaperti nell'anno, compresi quelli gestiti quale impresa mandataria in regime CID, con il numero dei dipendenti assegnati al servizio di liquidazione (sia con mansioni di liquidatore che amministrative).

La prima considerazione riguarda la flessione del numero totale delle risorse impiegate, diminuite da 8.435 unità a 8.222 (-2,5%), che ha comportato, unitamente all'incremento del 3,8% dei sinistri trattati (da 7.430.000 a 7.716.000), l'aumento del valore del rapporto sinistri/dipendenti a livello nazionale, passato da 881 a 938 sinistri per dipendente. Tale aumento è riscontrabile in tutte le aree geografiche: nell'Italia Settentrionale i sinistri per dipendente sono 771 (erano 727 nel 1998); nell'Italia Centrale 946 rispetto agli 886 del 1998; nel Meridione 1.410 (erano 1.276); nelle Isole 1.199 da 1.148.

Anche nel 1999 l'analisi del rapporto sinistri/dipendenti conferma lo squilibrio nel carico di lavoro dei dipendenti delle strutture dell'Italia Meridionale ed Insulare rispetto a quello dei colleghi che operano nelle strutture localizzate nelle aree settentrionale e centrale. Se si analizzano le variazioni in percentuale rispetto all'anno precedente, si può notare che lo squilibrio è andato accentuandosi a discapito del Meridione, mentre l'area insulare presenta l'incremento minore:

- Italia Settentrionale	+6%
- Italia Centrale	+6,8%
- Italia Meridionale	+10,5%
- Italia Insulare	+1,5%
- <b>Media nazionale</b>	<b>+6,5%</b>

L'aumento del carico dei sinistri per dipendente nell'Italia Meridionale è conseguenza della diminuzione, più accentuata che nelle altre aree geografiche, del numero dei dipendenti assegnati al servizio di liquidazione, al quale corrisponde un incremento del volume di sinistri in linea con il resto d'Italia.

Le tabelle che seguono illustrano le variazioni del numero dei sinistri e dei dipendenti registrate negli anni 1997/1999.

VARIAZIONE DEL NUMERO DEI SINISTRI TRATTATI NEGLI ANNI 1997/1999

	1997	1998	1999	Var.97/98	Var.98/99
Nord	3.309.358	3.279.665	3.455.454	-0,9	+5,4
Centro	1.755.050	1.744.365	1.803.057	-0,6	+3,4
Sud	1.593.676	1.637.806	1.700.390	+2,8	<b>+3,8</b>
Isole	756.129	768.209	757.058	+1,6	-1,5
ITALIA	7.414.213	7.430.045	7.715.959	+0,2	+3,8

VARIAZIONE DEL NUMERO DELLE RISORSE IMPIEGATE NELLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI NEGLI ANNI 1997/1999

	1997	1998	1999	Var.97/98	Var.98/99
Nord	4.476	4.514	4.479	+0,8%	-0,8%
Centro	1.980	1.968	1.905	-0,6%	-3,2%
Sud	1.284	1.284	1.206	0,0	<b>-6,0%</b>
Isole	672	669	631	-0,4%	-5,7%
ITALIA	8.412	8.435	8.222	+0,3%	-2,5%

Passando all'analisi del rapporto sinistri/dipendenti a livello regionale, si osserva dai dati contenuti nella tabella n. 2 che le regioni con un carico di lavoro per dipendente superiore a quello della media nazionale sono le stesse dell'anno precedente, con la sola eccezione delle Marche, ed appartengono tutte all'Italia Meridionale ed Insulare dove, come si è visto, il numero dei sinistri per dipendente è più elevato che in altre aree. Inoltre, anche per il 1999, i primi due posti sono occupati dalla Campania e dalla Puglia, che registrano un incremento in percentuale più elevato di quello fatto registrare dall'indice nazionale (rispettivamente, +9% e +10,1% rispetto al +6,5% della media nazionale).

Si è ritenuto opportuno porre in relazione, nella tabella che segue, le variazioni percentuali, riferite alle 7 regioni con il più elevato rapporto sinistri/dipendenti, del carico di lavoro, del volume di sinistri trattati e del numero dei dipendenti rispetto all'anno precedente.

VARIAZIONE DEL RAPPORTO SINISTRI/DIPENDENTI, VOLUME SINISTRI E NUMERO DIPENDENTI PER GLI ANNI 1998/1999

REGIONE	sin/dipendenti	n. sin. trattati	n. dipendenti
Campania	+9%	+5,6%	-3,4%
Puglia	+10,1%	+1,9%	-7,5%
Calabria	+15,8%	+ 8,2%	-6,8%
Sicilia	+ 4,5%	-2,6%	-6,8%
Molise	-5,5%	+21,4%	+ 28,6%
Lazio	+12%	+5,5%	-5,8%
Sardegna	+4,9%	+ 2,6%	-2,3%
<b>ITALIA</b>	<b>+ 6,5%</b>	<b>+ 3,8%</b>	<b>-2,5%</b>

Analizzando i dati sopra riportati, si può osservare che nel 1999 l'incremento percentuale più elevato nel rapporto sinistri/dipendenti è stato registrato per la Calabria, salita al 3° posto scavalcando la Sicilia, la quale è l'unica tra le regioni qui considerate che presenta una diminuzione nel numero dei sinistri trattati. Un caso particolare è rappresentato dal Molise dove il carico dei sinistri per dipendente è in diminuzione, contrariamente all'anno precedente nel quale lo stesso rapporto aveva registrato l'incremento maggiore; è, inoltre, l'unica regione che presenta un aumento del numero degli addetti al servizio di liquidazione, mentre il dato riferito ai sinistri trattati è poco significativo, tenuto conto dei volumi estremamente ridotti (9.501 sinistri trattati nel 1999, pari allo 0,12% del totale nazionale).

**Sinistri/reclami:** questo indicatore esprime sinteticamente la correlazione tra i sinistri trattati ed i reclami relativi alla liquidazione dei sinistri r.c.auto pervenuti all'ISVAP.

Anche nel corso del 1999 è stato registrato un aumento dell'incidenza dei reclami sia a livello nazionale che per aree geografiche, pur se in misura minore rispetto a quello riferito al periodo 1997/1998. A livello nazionale si è passati da un reclamo ogni 746 sinistri ad un reclamo ogni 633, mentre nell'Italia Settentrionale è pervenuto un reclamo ogni 1.187 sinistri contro un reclamo ogni 1.090 nel 1998, nell'Italia Centrale 1 ogni 733 contro 1 ogni 654, nell'Italia Meridionale si è passati da 1 reclamo ogni 429 sinistri a 1 ogni 332 ed in quella Insulare da 767 a 662.

La prima considerazione che è possibile trarre dall'analisi del rapporto sinistri/reclami è l'incidenza, di gran lunga più elevata che nelle altre aree geografiche, dei reclami provenienti dall'Italia Meridionale dove, tra l'altro, è stato registrato il maggiore incremento del rapporto sinistri/dipendenti rispetto al 1998.

Dalla lettura combinata dell'indice sinistri/reclami con quello sinistri/dipendenti si può, infatti, osservare che nel 1999, come per i due anni precedenti, la più alta incidenza dei reclami è riferita ad un'area, il Meridione, dove il carico di lavoro per dipendente è, in media, il più elevato d'Italia. Fa eccezione la Basilicata, che, pur presentando un carico di sinistri per

dipendente al di sotto della media nazionale (779 contro 938), registra la più alta incidenza dei reclami in rapporto al numero dei sinistri trattati (1 reclamo ogni 153 sinistri). La medesima situazione è riscontrabile per la Valle d'Aosta che registra 461 sinistri per dipendente, ma 1 reclamo ogni 179 sinistri. Entrambe tali regioni sono, tuttavia, quelle con il minor numero di punti di contatto per Km<sup>2</sup> di superficie e con il più ridotto volume di sinistri.

Nella tabella n. 3, gli indici sinistri/reclami e sinistri/dipendenti sono analizzati con riferimento alle 15 province con il maggior numero di veicoli circolanti. Come per il 1998, le province di Salerno, Napoli e Roma presentano la più alta incidenza dei reclami e sono anche tra le 6 province (le altre sono Bari, Catania e Palermo) che registrano un carico dei sinistri per dipendente più elevato della media nazionale (Napoli e Salerno occupano i primi due posti con posizioni invertite rispetto all'anno precedente).

### **3. Orari di apertura al pubblico**

L'analisi è stata effettuata, come per gli anni precedenti, per ciascuna provincia e con riferimento alle strutture liquidative identificate dalle imprese come unità di base, per le quali la circolare n. 401/2000 ha previsto l'indicazione dei giorni e delle ore in cui si effettua il servizio di ricevimento del pubblico. L'elaborazione ha riguardato i dati di 1.460 unità di base su un totale di 1.546 (94%).

Il numero dei giorni e quello delle ore di apertura settimanale sono stati combinati tra loro secondo gli stessi criteri dell'anno precedente, individuando tre fasce nelle quali suddividere le unità di base. Le tre fasce sono di seguito ordinate in base alla valutazione, da inadeguata ad ottimale, sull'idoneità delle strutture liquidative a garantire la continuità del servizio nei confronti dell'utenza:

- fascia 1: da uno a due giorni e meno di otto ore settimanali;
- fascia 2: da due a quattro giorni e tra otto e sedici ore a settimana;
- fascia 3: da quattro a cinque giorni e più di sedici ore settimanali.

Per ciascuna provincia è stata, quindi, calcolata la distribuzione delle frequenze relative di apertura delle unità di base situate nel territorio provinciale ed è stato elaborato un "indice di apertura". A tal fine è stato attribuito alle singole fasce un coefficiente numerico (da 1 a 3), che è stato ponderato con la percentuale delle unità di base rientranti in ciascuna delle fasce.

La tabella n. 4 riporta l'elenco delle province, regioni ed aree geografiche ordinate per valori decrescenti dell'indice di apertura, nonché la percentuale delle unità di base per ciascuna delle tre fasce; per una più agevole lettura dei valori si è provveduto ad attribuire per convenzione il valore 100 all'indice di apertura nazionale, sulla base del quale sono stati riproporzionati tutti gli altri valori.

Analizzando i dati a livello nazionale si può notare che è proseguita anche nel 1999 la tendenza al miglioramento della situazione riscontrata nel 1998: la percentuale delle unità di base rientranti nella prima fascia è in lenta ma graduale diminuzione negli ultimi tre anni (dal 44% del 1997 al 41,3% del 1998 ed al 38% attuale) e quella relativa alla fascia migliore è aumentata dal 22,4% al 23,5% ed al 26,7%. E' stabile, invece, rispetto al 1998, la percentuale delle unità di base che si collocano nella fascia intermedia.

Tuttavia, se si analizzano i dati riferiti alle diverse aree geografiche, la percentuale delle unità di base rientranti nella prima fascia, considerata non adeguata a garantire la continuità del servizio nei confronti dell'utenza, è più elevata nell'Italia Meridionale ed Insulare; tali aree registrano, infatti, un indice di apertura inferiore alla media nazionale (pari convenzionalmente a 100), rispettivamente di 91 e di 91,2.

Per quanto riguarda gli indici di apertura calcolati per regioni e per province, è risultata una situazione complessivamente migliore rispetto all'anno precedente, in quanto presentano valori inferiori all'indice di apertura nazionale 11 regioni (erano 12 nel 1998) e 50 province (erano 61 nel 1998).

#### **4. Analisi delle reti di liquidazione in base al numero dei sinistri trattati**

Anche per il 1999 sono state individuate, sulla base del numero dei sinistri trattati, tre fasce, nelle quali suddividere le reti di liquidazione presenti sul mercato.

Sono state individuate, sulla base delle comunicazioni fornite dal mercato, 65 reti di liquidazione, a fronte delle 95 imprese operanti nel ramo r.c.auto al 31 dicembre 1999 (delle quali 9 in regime di stabilimento e 2 in libera prestazione di servizi).

Alla prima fascia (oltre i 200.000 sinistri gestiti nell'anno) appartengono 14 reti di liquidazione, che gestiscono, oltre ai propri sinistri, anche quelli di altre 18 imprese, nella stragrande maggioranza facenti parte dello stesso gruppo di controllo; in 2 casi la gestione è stata ad esse affidata in base ad un contratto di *outsourcing*. Le reti in argomento hanno gestito il 69% del volume globale dei sinistri trattati nel corso del 1999.

La seconda fascia (da 50.000 a 200.000 sinistri all'anno) è costituita da 19 reti di liquidazione, di cui 3 appartenenti a società di servizi, ed hanno gestito il 25% dei sinistri del mercato.

L'ultima fascia (meno di 50.000 sinistri) ha gestito il 6% dei sinistri del mercato.

Nella tabella n. 5 sono stati analizzati, per ciascuna delle tre fasce, il rapporto sinistri/dipendenti e quello relativo all'incidenza dei reclami sul volume dei sinistri trattati (sinistri/reclami).

E' risultato che il maggior carico di lavoro per dipendente è stato registrato, in media, dalle reti di liquidazione appartenenti alla fascia intermedia (da 50.000 a 200.000 sinistri) con 960 sinistri per dipendente rispetto agli 812 dell'anno precedente, diversamente dal 1998 dove era la prima fascia che presentava il valore più elevato (922 sinistri a dipendente contro gli attuali 948). La fascia con il minor carico di lavoro è quella con il minor numero di sinistri gestiti (meno di 50.000 all'anno) che presenta un valore di 781, in diminuzione rispetto al 793 del 1998.

Per quanto riguarda l'incidenza dei reclami, anche nel 1999 tale ultima fascia registra il rapporto sinistri/reclami più elevato; non è, pertanto, verificata, a livello di rete di liquidazione, la correlazione diretta tra carico dei sinistri ed incidenza dei reclami.

#### **5. Osservazioni conclusive**

L'analisi dei dati relativi alle strutture che effettuano il servizio di liquidazione dei sinistri del ramo r.c.auto, riferiti al 31 dicembre 1999 e comparati con quelli dell'anno precedente, nonché l'esame degli indici che esprimono in modo sintetico gli aspetti strutturali dell'organizzazione adibita a tale compito, confermano lo squilibrio a sfavore delle regioni meridionali ed insulari nell'allocazione delle risorse. Tale disomogeneità è stata riscontrata in relazione ai diversi aspetti oggetto di analisi nella presente circolare:

- le strutture liquidative sono distribuite con una minore "densità" in relazione alla dislocazione dell'utenza, pur se è in atto la tendenza ad aumentare la presenza nel Sud e nelle Isole attraverso l'incremento dei punti di contatto;
- il numero dei sinistri per dipendente è superiore a quello registrato dalle strutture delle aree settentrionale e centrale;
- l'incidenza dei reclami in rapporto ai sinistri trattati è, per quanto riguarda le regioni meridionali, la più elevata.

Peraltro si è potuto constatare che la situazione relativa agli orari di apertura al pubblico è in lento ma costante miglioramento, con riguardo a tutto il territorio nazionale, anche se le strutture liquidative presenti nell'Italia Meridionale ed Insulare continuano a registrare un indice di apertura inferiore a quello medio nazionale. Tuttavia, permane ancora troppo elevata (38%) la percentuale di quelle strutture, aperte al pubblico per meno di due giorni alla settimana e per meno di otto ore complessive, che l'Istituto ritiene inadeguate a garantire la continuità del servizio nei confronti dell'utenza. Su tale aspetto l'ISVAP ha già richiamato le compagnie che si trovano in tale situazione affinché adottino quanto prima le più opportune misure per migliorare il servizio nei confronti degli assicurati- danneggiati.

Dal punto di vista del servizio da fornire al danneggiato, soprattutto con riguardo all'informativa sulle fasi di apertura del sinistro e di accertamento del danno, si è potuto constatare un utilizzo sempre più diffuso dei "call center". Trattasi, infatti, di una soluzione innovativa che le imprese hanno introdotto da pochi anni con la finalità di migliorare le procedure di liquidazione dei sinistri dal punto di vista dell'efficienza della gestione e della qualità del servizio, ma che richiede, tuttavia, elevati investimenti in termini di impiego di risorse finanziarie ed umane, recuperabili gradualmente nel corso degli anni solo a fronte di un considerevole volume di sinistri da gestire.

L'obiettivo dimensionale per ridurre i costi della struttura appare evidente nella ristrutturazione in corso nelle reti di liquidazione: il peso delle strutture che trattano un elevato numero di sinistri è in aumento, anche per l'effetto della conclusione di accordi di *outsourcing* con imprese che, stante un ridotto numero di sinistri da gestire, scelgono di non servirsi, per ragioni di costo, di una rete propria, ma di utilizzare quella di un terzo, che può essere un'altra impresa di assicurazione o una società di servizi.

Tenuto conto di quanto sopra, l'ISVAP rinnova l'invito a tutte le imprese affinché provvedano a strutturare l'organizzazione adibita alla liquidazione dei sinistri del ramo r.c.auto attraverso un'allocazione delle risorse che garantisca un servizio efficiente e puntuale in misura omogenea su tutto il territorio, rafforzando la propria presenza in quelle aree nelle quali l'elevato volume dei sinistri da gestire in rapporto alla scarsità delle risorse impiegate rappresentano fattori penalizzanti per gli utenti.

Al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione sull'efficienza delle procedure utilizzate nella liquidazione dei sinistri r.c.auto, l'Istituto ha richiesto al mercato di

trasmettere, con riferimento al 31 dicembre 2000, alcune ulteriori informazioni in ordine al tempo impiegato nella fase di accertamento del danno.

Il Presidente  
(Giovanni Manghetti)

[Allegato](#)