

SERVIZIO STATISTICA

Roma 9 agosto 2006

Prot. n. 12-06-000042

Alle Imprese di assicurazione
autorizzate all'esercizio del ramo
R.C.auto con sede legale in Italia
LORO SEDI

All.ti n.6

Alle Rappresentanze Generali per
l'Italia
delle imprese con sede legale
all'estero che operano nel ramo
R.C.auto in regime di stabilimento
LORO SEDI

Alle Imprese di assicurazione con
sede legale in uno Stato
appartenente allo Spazio
Economico Europeo che operano
nel ramo R.C.auto in Italia in
regime di libera prestazione di
servizi
LORO SEDI

e, p.c. Al Ministero dello Sviluppo
Economico
Via Molise, 2
00187 ROMA

All'ANIA
Via della Frezza, 70
00186 ROMA

Lettera circolare

Oggetto: analisi delle strutture organizzative preposte alla liquidazione dei sinistri delle imprese operanti in Italia nel ramo R.C. auto alla data del 31 dicembre 2005.

1. Premessa

Si forniscono le risultanze dell'analisi condotta sui dati riguardanti le strutture preposte alla liquidazione dei sinistri R.C. auto in essere al 31 dicembre 2005, inviati dalle imprese in riscontro alla circolare ISVAP n. 401/D del 3 marzo 2000.

Nell'analisi sono stati presi in considerazione anche alcuni indicatori diretti a valutare, in modo sintetico, alcune caratteristiche del servizio di liquidazione, quali:

- la presenza sul territorio, anche 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;
- l'incidenza dei sinistri gestiti da unità centralizzate che si avvalgono degli strumenti forniti dall'innovazione tecnologica (*call center*);
- l'incidenza dei sinistri gestiti con la "pronta liquidazione".

2. Presenza sul territorio

Ai fini dell'analisi sono state considerate non solo le "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 gli uffici secondari, facenti capo alle "unità di base", nei quali si recano periodicamente i liquidatori in organico alle "unità di base" medesime per trattare e/o liquidare i danni. Tali aggregazioni costituiscono l'insieme dei "punti di contatto" a disposizione dell'utenza in una determinata area geografica.

La struttura dei centri di liquidazione risulta influenzata dai modelli organizzativi adottati dalle imprese che spesso si concretizzano nella variazione delle dislocazioni territoriali delle sedi adibite alla liquidazione e nell'attribuzione alle stesse di sinistri verificatisi in differenti zone geografiche.

Va anche considerato che il numero dei sinistri gestiti dai *call center*¹ è in continua crescita: nel 2005 risultano pari a 1.057.485, rispetto ai 1.012.227 dell'anno precedente; inoltre, i sinistri gestiti in "pronta liquidazione"² nel 2005 risultano pari a 827.916 rispetto a 766.717 del 2004.

Il numero totale dei "punti di contatto" sul territorio nazionale risulta pari a 6.074 al 31 dicembre 2005 (Tabella 1), in diminuzione rispetto ai 6.207 dell'anno precedente (-2,1%); in particolare, gli uffici liquidativi classificati come "unità di base" passano da 1.386 a fine 2004 a 1.355 (-2,2%). Per quanto riguarda le diverse aree geografiche, la riduzione dei "punti di contatto" risulta più marcata nell'Italia Insulare (-3,6%) e Centrale (-3,4%) rispetto all'Italia Settentrionale (-1,6%) e Meridionale (-1%).

Nel 2005 si conferma la tendenza, già manifestatasi negli anni precedenti, all'aumento del numero medio di utenti serviti da ciascun "punto di contatto" (7.434 veicoli rispetto ai 7.075 del 2004); essa è misurata dal rapporto **Veicoli circolanti/Punti di contatto** che esprime mediamente, per ogni provincia, il bacino potenziale di utenza servito da ogni singolo punto di contatto.

L'area geografica e la regione che presentano i più elevati rapporti restano, rispettivamente, l'Italia Meridionale con 10.777 veicoli circolanti per ogni "punto di contatto" (10.263 nel 2004) e la Campania, dove ad ogni "punto di contatto" corrispondono 16.794 veicoli (16.113 nel 2004); seguono il Lazio (10.552 veicoli rispetto a 9.932 nel 2004), la Sicilia (10.176 veicoli rispetto a 9.341 nel 2004) e la Puglia (8.682 veicoli rispetto a 8.078 nel 2004).

¹ L'analisi relativa ai *call center* riguarda solo quelli classificabili come unità di base, la cui attività non sia, quindi, limitata alla raccolta delle denunce ed all'attribuzione degli incarichi ai periti.

² La procedura in questione riguarda quasi esclusivamente i sinistri classificati come "semplici": in questo caso quelli con danni alle sole cose ed i danni gestiti in regime di CID/mandataria. Qualche impresa limita l'applicazione di tale procedura, che presenta sempre un limite di importo massimo liquidabile, solo ai danni CID o a quelli la cui responsabilità è totalmente a carico dell'assicurato o, ancora, esclude alcune aree geografiche.

**RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E PUNTI DI CONTATTO
(2001-2005)**

Area geografica	2001	2002	2003	2004	2005
Italia Settentrionale	4.694	5.479	5.725	6.110	6.333
Italia Centrale	5.309	6.290	6.682	7.133	7.605
Italia Meridionale	7.357	9.084	9.537	10.263	10.777
Italia Insulare	6.069	7.059	7.529	8.132	8.776
Italia	5.329	6.292	6.624	7.075	7.434

Il rapporto **Superficie/Punti di contatto** che indica l'area, espressa in chilometri quadrati, servita mediamente da un "punto di contatto", mette in evidenza per il 2005 l'ulteriore riduzione delle strutture in rapporto al territorio, da 48,5 Km² per ciascun "punto di contatto" nel 2004 a 49,6 nel 2005. La densità varia, a seconda delle aree geografiche, da un minimo di un "punto di contatto" ogni 36,4 Km² dell'Italia Settentrionale (35,8 Km² nel 2004) a un massimo di uno ogni 88,9 Km². dell'Italia Insulare (85,7 Km² nel 2004).

Al fine di tener conto della "densità" dell'utenza sul territorio, è necessario, tuttavia, valutare il suddetto indicatore insieme con quelli riguardanti i **Veicoli circolanti/Chilometri di strade** e i **Kmq/Punti di contatto**, i cui valori sono riportati, per area geografica, nel prospetto seguente:

**RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E KM DI STRADE
E TRA KMQ E PUNTI DI CONTATTO
(2003-2005)**

Area geografica	Veicoli circolanti/Km strade			Kmq/Punti di contatto		
	2003	2004	2005	2003	2004	2005
Italia Settentrionale	148	149	152	34	36	36
Italia Centrale	135	135	139	47	50	51
Italia Meridionale	148	145	151	67	73	74
Italia Insulare	138	137	142	78	86	89
Italia	144	143	147	45	49	50

3. Risorse impiegate

Come negli anni precedenti sono stati posti in relazione i sinistri R.C. auto trattati nell'anno³ con il personale assegnato alla loro gestione; sono inoltre calcolati due nuovi indicatori che rapportano tali sinistri ai "punti di contatto" e alle "unità di base" preposti alla loro liquidazione.

In particolare, l'indicatore **Sinistri/Dipendenti** (Tabella 2) consente di rapportare il numero dei sinistri gestiti al numero dei dipendenti preposti al servizio di liquidazione⁴.

Si osserva una riduzione nel numero dei sinistri trattati (da 6.532.704 nel 2004 a 6.367.204 nel 2005), rispetto a una sostanziale invarianza nel numero dei dipendenti (da

³ Somma dei sinistri a riserva al 31 dicembre 2004, dei denunciati e dei riaperti nell'anno 2005, compresi quelli gestiti quale impresa mandataria in regime CID.

⁴ I dipendenti assegnati al servizio di liquidazione possono svolgere sia mansioni di liquidatore che amministrative.

8.017 a 8.112 unità, +1,2%). Ciò determina una riduzione del rapporto Sinistri/Dipendenti che, a livello nazionale, diminuisce da 815 sinistri per dipendente nel 2004 a 785 nel 2005. In particolare, la riduzione risulta più marcata nell'Italia Settentrionale, dove i sinistri per dipendente sono 663 (erano 701 nel 2004), nell'Italia Centrale con 803 (contro 832 nel 2004) ed, in misura più contenuta, nell'Italia Meridionale con 1.273 sinistri per dipendente (1.277 nel 2004); risulta in controtendenza l'Italia Insulare dove il rapporto sinistri per dipendente è pari a 1.017 (rispetto a 986 nel 2004).

Il rapporto "sinistri per dipendente" mostra un carico di lavoro per dipendente superiore alla media nazionale per le seguenti regioni: Campania, Basilicata, Sicilia, Puglia, Calabria, Lazio, Veneto, Sardegna e Molise (Tabella 2).

Con riferimento alle quindici province con il maggior numero di veicoli circolanti nel 2005 (Tabella 3), il carico medio di lavoro per dipendente risulta più elevato in otto di queste rispetto alla media nazionale; le prime cinque province sono: Napoli, Catania, Salerno, Bari e Verona che presentano rispettivamente 1.478, 1.315, 1.305, 1.090 e 1.029 sinistri per dipendente.

Nei prospetti seguenti sono riportati i due nuovi indicatori, **Sinistri/Punti di contatto**⁵ e **Sinistri/Unità di base**, che consentono di determinare, rispettivamente, il carico medio dei sinistri per ciascun "punto di contatto" e per ciascuna "unità di base".

L'andamento del primo indicatore, dopo aver registrato una crescita nel 2004, si mantiene sostanzialmente stabile nel 2005.

SINISTRI /PUNTI DI CONTATTO
Totale Italia

Anno	Sinistri (a)	Punti di contatto (b)	(a)/(b)
2003	6.539.993	6.647	983,9
2004	6.532.704	6.207	1.052,5
2005	6.367.204	6.074	1.048,3

Per il secondo indicatore, Sinistri/Unità di base, analizzato a livello territoriale, si pone in evidenza, sostanzialmente, un andamento analogo al precedente:

SINISTRI /UNITA' DI BASE

Area geografica	2003	2004	2005
Italia Meridionale	6.825,5	6.775,2	6.827,9
Italia Insulare	3.554,0	3.688,5	3.911,0
Italia Centrale	4.331,7	4.197,8	4.273,5
Italia Settentrionale	4.507,4	4.634,8	4.516,6
Totale Italia	4.651,5	4.713,4	4.699,0

L'analisi dettagliata per le diverse province è riportata nella Tabella 4.

⁵ Tale indicatore è determinabile solo a livello nazionale, in quanto i dati relativi ai sinistri gestiti sono disponibili esclusivamente per le singole unità di base.

Come per gli anni precedenti sono, inoltre, posti in relazione i sinistri trattati con i reclami pervenuti all'ISVAP: infatti l'indicatore, **Sinistri/Reclami pervenuti all'ISVAP** esprime sinteticamente la relazione tra i sinistri R.C. auto trattati ed i reclami per motivi inerenti la relativa liquidazione pervenuti all'Autorità. I valori di tale indicatore hanno mostrato nel periodo 2002 – 2005 il seguente andamento:

SINISTRI / RECLAMI pervenuti all'ISVAP

Area geografica	2002	2003	2004	2005
Italia Meridionale	194,6	195,1	232,1	265,9
Italia Insulare	351,7	283,9	333,5	484,2
Italia Centrale	380,8	354,5	358,7	471,8
Italia Settentrionale	948,8	1.040,7	1.158,3	1.459,4
Totale Italia	437,1	435,5	481,1	594,0

L'incidenza più elevata dei reclami pervenuti all'Istituto continua a registrarsi nell'Italia Meridionale, con un reclamo ogni 266 sinistri (uno ogni 232 sinistri nel 2004); seguono l'Italia Centrale, con un reclamo ogni 472 sinistri (uno ogni 359 sinistri nel 2004), l'Italia Insulare, con un reclamo ogni 484 sinistri (uno ogni 333 sinistri nel 2004); nell'Italia Settentrionale si registra un reclamo ogni 1459 sinistri (uno ogni 1.158 sinistri nel 2004).

Al riguardo si osserva che l'andamento del suddetto indicatore negli ultimi due esercizi risulta largamente influenzato dalla progressiva diffusione della nuova procedura di gestione dei reclami, prevista dalla *Circolare 518/2003* dell'ISVAP. Tale disposizione, entrata in vigore il 1° aprile 2004, ha imposto al mercato assicurativo di dotarsi di strutture organizzative idonee a fronteggiare direttamente le esigenze degli utenti, fornendo riscontro ai reclami pervenuti entro 45 giorni dalla data del ricevimento⁶; nel 2005 sono pervenuti alle imprese n. 26.655 reclami relativi alla liquidazione dei sinistri nel settore R.C. auto (18.360 nei primi nove mesi del 2004).

4. Orari di apertura al pubblico

Come negli anni precedenti, l'analisi ha riguardato le strutture identificate dalle imprese come unità di base, per le quali l'ISVAP ha chiesto informazioni sui giorni e sulle ore in cui si effettua il servizio di ricevimento del pubblico (Tabella 5).

I giorni e le ore di apertura settimanale sono stati combinati tra loro, secondo gli usuali criteri, suddividendo le unità di base in tre fasce⁷, ordinate in base all'idoneità delle strutture a garantire la continuità del servizio nei confronti dell'utenza. 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.

⁶ Restano oggetto di intervento immediato da parte dell'ISVAP quei reclami che contengano il riferimento a possibili violazioni di leggi o di circolari dispositive; per contro, l'intervento dell'ISVAP è successivo in caso di assenza di una risposta da parte dell'Ufficio competente dell'impresa entro i termini previsti, oppure qualora permanga il conflitto in caso di insoddisfazione dell'utente.

⁷ Fascia 1: da uno a due giorni e meno di otto settimanali;

Fascia 2: da due a quattro giorni e tra otto e sedici ore settimanali;

Fascia 3: da quattro a cinque giorni e più di sedici ore settimanali.

Viene quindi riportato l'elenco delle macroaree geografiche, delle regioni e delle province 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 parametrizzati tutti gli altri valori.

A livello nazionale si può notare che la quota delle unità di base rientranti nella fascia 1 è pari al 46,5% (44,6% nel 2004); le unità di base rientranti nella seconda fascia rappresentano il 35,4% (36% nel 2004), mentre quelle che ricadono nella terza fascia sono il 18,1% (19,4% nel 2004).

L'Italia Settentrionale continua a presentare il più elevato indice di apertura (103,6); seguono quella Centrale con 99,2, quella Meridionale con 92,6 e quella Insulare con 92,1.

5. Analisi delle reti di liquidazione

Anche per il 2005 le reti di liquidazione presenti sul mercato sono state suddivise in tre fasce dimensionali⁸, sulla base del numero dei sinistri trattati (Tabella 6).

Le reti di liquidazione rientranti nella prima fascia gestiscono il 67,1% dei sinistri R.C. auto (70,3% nel 2004), quelle comprese nella seconda fascia trattano il 24,2% dei sinistri (19,6% nel 2004), mentre all'ultima fascia fa capo la gestione del restante 8,7% (10,1% nel 2004).

Le strutture di liquidazione appartenenti alla prima fascia continuano a presentare, in media, il maggior carico di lavoro per dipendente, con 845 sinistri per dipendente (903 nel 2004); la fascia con il minor carico di lavoro resta quella riguardante le reti con meno di 50.000 sinistri trattati, con un valore dell'indice pari a 595 sinistri per dipendente (643 sinistri nel 2004).

La prima fascia dimensionale registra l'incidenza più elevata dei reclami pervenuti all'ISVAP rispetto ai sinistri, con un reclamo ogni 581 sinistri trattati, mentre la media complessiva è pari ad un reclamo ogni 594 sinistri.

Il Vice Direttore Generale
(Flavia Mazzarella)

⁸ Fascia 1: reti liquidative con oltre 200.000 sinistri gestiti nell'anno;
Fascia 2: reti con un numero di sinistri gestito tra 50.000 e 200.000;
Fascia 3: reti con un numero di sinistri inferiore a 50.000.

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Aosta	28	0,5	6.484,1	116,6	
<i>Val d'Aosta</i>	28	0,5	6.484,1	116,6	88,9
Torino	290	4,8	6.052,3	23,6	
Alessandria	71	1,2	4.964,6	50,2	
Asti	31	0,5	5.748,4	48,7	
Biella	30	0,5	5.383,0	30,4	
Cuneo	99	1,6	4.895,9	69,7	
Novara	49	0,8	5.809,7	27,3	
Verbano C.O.	25	0,4	5.184,7	90,2	
Vercelli	33	0,5	4.408,9	63,3	
<i>Piemonte</i>	628	10,3	5.560,3	40,4	112,5
Genova	113	1,9	5.908,8	16,3	
Imperia	50	0,8	3.720,0	23,1	
La Spezia	33	0,5	5.021,6	26,7	
Savona	45	0,7	5.416,3	34,3	
<i>Liguria</i>	241	4,0	5.241,3	22,5	148,1
Milano	399	6,6	7.249,0	5,0	
Bergamo	110	1,8	7.125,4	24,8	
Brescia	158	2,6	5.717,8	30,3	
Como	66	1,1	6.749,4	19,5	
Cremona	52	0,9	4.867,4	34,1	
Lecco	38	0,6	6.707,0	21,5	
Lodi	19	0,3	7.913,1	41,2	
Mantova	51	0,8	6.159,7	45,9	
Pavia	70	1,2	5.651,5	42,4	
Sondrio	24	0,4	5.919,7	133,8	
Varese	95	1,6	6.980,5	12,6	
<i>Lombardia</i>	1082	17,8	6.652,8	22,1	259,5
Trento	80	1,3	4.787,5	77,6	
Bolzano	58	1,0	5.668,2	127,6	
<i>Trentino-Alto Adige</i>	138	2,3	5.157,6	98,6	78,4
Venezia	75	1,2	7.358,3	32,8	
Belluno	31	0,5	5.161,0	118,7	
Padova	106	1,8	6.616,8	20,2	
Rovigo	28	0,5	6.653,2	63,9	
Treviso	91	1,5	7.279,6	27,2	
Verona	102	1,7	6.795,1	30,5	
Vicenza	94	1,6	7.022,0	29,0	
<i>Veneto</i>	527	8,7	6.859,9	34,9	151,3
Udine	67	1,1	6.199,7	73,0	
Gorizia	16	0,3	7.006,7	29,1	
Pordenone	37	0,6	6.392,2	61,4	
Trieste	33	0,5	5.642,3	6,4	
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	153	2,5	6.210,4	51,3	157,2

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Bologna	118	1,9	6.379,1	31,4	
Ferrara	36	0,6	7.714,2	73,1	
Forlì Cesena	42	0,7	7.577,3	56,6	
Modena	79	1,3	6.978,8	34,0	
Parma	50	0,8	6.853,8	69,0	
Piacenza	40	0,7	5.665,1	64,7	
Ravenna	48	0,8	6.634,6	38,7	
Reggio Emilia	37	0,6	10.923,6	62,0	
Rimini	45	0,7	5.735,4	11,9	
San Marino	2	0,0	0,0	0,0	
<i>Emilia-Romagna</i>	<i>497</i>	<i>8,2</i>	<i>6.941,7</i>	<i>44,5</i>	<i>118,5</i>
Italia Settentrionale	3294	54,2	6.333,3	36,4	151,7
Firenze	128	2,1	6.781,1	27,5	
Arezzo	51	0,8	5.624,3	63,4	
Grosseto	35	0,6	5.308,8	128,7	
Livorno	65	1,1	4.307,9	18,7	
Lucca	51	0,8	6.302,7	34,8	
Massa Carrara	29	0,5	5.320,0	39,9	
Pisa	66	1,1	5.068,1	37,1	
Pistoia	38	0,6	5.931,9	25,4	
Prato	33	0,5	5.921,5	11,1	
Siena	48	0,8	4.861,7	79,6	
<i>Toscana</i>	<i>544</i>	<i>9,0</i>	<i>5.671,0</i>	<i>42,3</i>	<i>145,6</i>
Ancona	56	0,9	6.813,7	34,7	
Ascoli Piceno	44	0,7	7.130,4	47,4	
Macerata	31	0,5	8.512,3	89,5	
Pesaro Urbino	35	0,6	8.924,1	82,6	
<i>Marche</i>	<i>166</i>	<i>2,7</i>	<i>7.659,8</i>	<i>58,4</i>	<i>90,3</i>
Perugia	71	1,2	7.756,3	89,2	
Terni	23	0,4	8.391,4	92,3	
<i>Umbria</i>	<i>94</i>	<i>1,6</i>	<i>7.911,7</i>	<i>90,0</i>	<i>113,7</i>
Roma	280	4,6	12.083,6	19,1	
Frosinone	49	0,8	7.846,5	66,2	
Latina	49	0,8	8.431,1	45,9	
Rieti	20	0,3	6.195,8	137,5	
Viterbo	34	0,6	7.462,4	106,2	
<i>Lazio</i>	<i>432</i>	<i>7,1</i>	<i>10.552,4</i>	<i>39,8</i>	<i>238,9</i>
L'Aquila	40	0,7	5.783,0	125,9	
Chieti	43	0,7	7.087,9	60,2	
Pescara	43	0,7	5.489,3	28,5	
Teramo	37	0,6	6.474,4	52,7	
<i>Abruzzi</i>	<i>163</i>	<i>2,7</i>	<i>6.206,7</i>	<i>66,2</i>	<i>70,8</i>
Campobasso	24	0,4	6.932,4	121,2	
Isernia	11	0,2	6.287,6	139,0	
<i>Molise</i>	<i>35</i>	<i>0,6</i>	<i>6.729,7</i>	<i>126,8</i>	<i>76,7</i>

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Italia Centrale	1434	23,6	7.605,4	51,3	139,4
Napoli	108	1,8	20.061,4	10,8	
Avellino	22	0,4	13.499,6	126,9	
Benevento	21	0,4	9.690,3	98,6	
Caserta	26	0,4	23.877,9	101,5	
Salerno	65	1,1	11.943,0	75,7	
<i>Campania</i>	242	4,0	16.794,4	56,2	240,6
Bari	135	2,2	7.457,1	38,1	
Brindisi	27	0,4	10.330,4	68,1	
Foggia	54	0,9	7.381,4	133,1	
Lecce	51	0,8	11.201,8	54,1	
Taranto	36	0,6	10.423,5	67,7	
<i>Puglia</i>	303	5,0	8.682,4	63,9	161,0
Potenza	27	0,4	9.703,9	242,4	
Matera	25	0,4	5.511,6	137,9	
<i>Basilicata</i>	52	0,9	7.688,4	192,2	61,4
Catanzaro	41	0,7	6.247,2	58,3	
Cosenza	64	1,1	7.725,6	103,9	
Crotone	20	0,3	5.653,5	85,8	
Reggio Calabria	50	0,8	7.946,7	63,7	
Vibo valentia	14	0,2	8.226,6	81,4	
<i>Calabria</i>	189	3,1	7.281,2	79,8	84,1
Italia Meridionale	786	12,9	10.777,3	73,8	151,0
Palermo	72	1,2	12.360,9	69,3	
Agrigento	31	0,5	10.153,4	98,1	
Caltanissetta	25	0,4	7.229,9	85,1	
Catania	92	1,5	9.643,3	38,6	
Enna	14	0,2	8.168,7	183,0	
Messina	49	0,8	9.906,3	66,3	
Ragusa	26	0,4	9.328,5	62,1	
Siracusa	27	0,4	11.317,0	78,1	
Trapani	32	0,5	10.138,3	76,9	
<i>Sicilia</i>	368	6,1	10.176,5	69,9	167,9
Cagliari	83	1,4	6.475,4	83,1	
Nuoro	28	0,5	6.378,8	251,6	
Oristano	19	0,3	5.510,8	138,5	
Sassari	62	1,0	5.622,8	121,3	
<i>Sardegna</i>	192	3,2	6.090,6	125,5	95,2
Italia Insulare	560	9,2	8.775,6	88,9	142,1
Totale Italia	6074	100,0	7.433,9	49,6	147,4

**DISTRIBUZIONE REGIONALE DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su reclami (2)
Campania	1.450,9	514	6,3	745.778	11,7	214,9
Basilicata	1.133,3	3	0,0	3.400	0,1	23,9
Sicilia	1.096,4	366	4,5	401.286	6,3	444,9
Puglia	1.084,3	307	3,8	332.865	5,2	614,1
Calabria	981,2	115	1,4	112.838	1,8	333,8
Lazio	930,1	839	10,3	780.308	12,3	368,2
Veneto	810,3	566	7,0	458.652	7,2	885,4
Sardegna	799,6	134	1,7	107.142	1,7	723,9
Molise	790,4	18	0,2	14.228	0,2	527,0
Totale Italia	784,9	8.112	100,0	6.367.204	100,0	594,0
Piemonte	764,4	710	8,8	542.731	8,5	2.634,6
Abruzzi	745,9	125	1,5	93.239	1,5	601,5
Marche	689,6	142	1,8	97.923	1,5	666,1
Toscana	678,7	499	6,2	338.679	5,3	973,2
Lombardia	669,4	2.000	24,7	1.338.887	21,0	1.657,0
Liguria	611,4	340	4,2	207.859	3,3	1.574,7
Friuli-Venezia Giulia	596,2	239	3,0	142.482	2,2	1.716,7
Umbria	589,1	95	1,2	55.968	0,9	430,5
Emilia-Romagna	553,1	983	12,1	543.723	8,5	1.288,4
Trentino-Alto Adige	437,3	112	1,4	48.975	0,8	627,9
Val d'Aosta	48,2	5	0,1	241	0,0	80,3

Italia Meridionale	1.272,5	939	11,6	1.194.881	18,8	265,9
Italia Insulare	1.016,9	500	6,2	508.428	8,0	484,2
Italia Centrale	803,5	1.718	21,2	1.380.345	21,7	471,8
Totale Italia	784,9	8.112	100,0	6.367.204	100,0	594,0
Italia Settentrionale	662,7	4.955	61,1	3.283.550	51,6	1.459,4

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2004 ed i denunciati nel corso del 2005, compresi i sinistri gestiti in regime di impresa mandataria in base alla convenzione indennizzo diretto.

(2) Reclami pervenuti all'ISVAP inerenti la liquidazione dei sinistri r.c.auto

**DISTRIBUZIONE DEI SINISTRI TRATTATI NELLE 15 MAGGIORI PROVINCE
PER NUMERO DI VEICOLI CIRCOLANTI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Veicoli circolanti (in migliaia)	%	Sinistri su reclami (2)
Napoli	1.478,3	365	4,5	539.588	8,5	2.167	4,8	238,86
Catania	1.315,3	149	1,8	195.981	3,1	887	2,0	979,91
Salerno	1.305,2	83	1,0	108.328	1,7	776	1,7	176,72
Bari	1.089,8	181	2,2	197.246	3,1	1.007	2,2	805,09
Verona	1.028,8	212	2,6	218.099	3,4	693	1,5	3634,98
Roma	961,9	732	9,0	704.089	11,1	3.383	7,5	400,28
Palermo	916,4	124	1,5	113.632	1,8	890	2,0	620,94
Torino	874,5	505	6,2	441.633	6,9	1.755	3,9	3.024,9
Totale Italia	784,9	8.112	100,0	6.367.204	100,0	45.153	100,0	594,0
Brescia	697,4	157	1,9	109.492	1,7	903	2,0	2.027,6
Milano	692,5	1.466	18,1	1.015.211	15,9	2.892	6,4	2.216,6
Padova	688,9	172	2,1	118.488	1,9	701	1,6	718,1
Genova	687,8	247	3,0	169.885	2,7	668	1,5	2.498,3
Firenze	677,6	229	2,8	155.173	2,4	868	1,9	1.463,9
Bergamo	586,9	116	1,4	68.084	1,1	784	1,7	932,7
Bologna	526,5	652	8,0	343.301	5,4	753	1,7	1.845,7

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2004 ed i denunciati nel corso del 2005, compresi i sinistri gestiti in regime di impresa mandataria in base alla convenzione indennizzo diretto.

(2) Reclami pervenuti all'ISVAP inerenti la liquidazione dei sinistri r.c.auto

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Aosta	2	0,2	241	0,0	120,5
<i>Val d'Aosta</i>	2	0,2	241	0,0	120,5
Torino	77	5,7	441.633	6,9	5.735,5
Alessandria	11	0,8	28.262	0,4	2.569,3
Asti	5	0,4	5.907	0,1	1.181,4
Biella	3	0,2	1.310	0,0	436,7
Cuneo	13	1,0	26.494	0,4	2.038,0
Novara	9	0,7	23.485	0,4	2.609,4
Verbano C.O.	2	0,2	3.181	0,1	1.590,5
Vercelli	4	0,3	12.459	0,2	3.114,8
<i>Piemonte</i>	124	9,2	542.731	8,5	4.376,9
Genova	41	3,0	169.885	2,7	4.143,5
Imperia	10	0,7	13.627	0,2	1.362,7
La Spezia	8	0,6	12.349	0,2	1.543,6
Savona	10	0,7	11.998	0,2	1.199,8
<i>Liguria</i>	69	5,1	207.859	3,3	3.012,5
Milano	125	9,2	1.015.211	15,9	8.121,7
Bergamo	25	1,9	68.084	1,1	2.723,4
Brescia	35	2,6	109.492	1,7	3.128,3
Como	11	0,8	34.521	0,5	3.138,3
Cremona	7	0,5	12.059	0,2	1.722,7
Lecco	8	0,6	13.023	0,2	1.627,9
Lodi	2	0,2	1.819	0,0	909,5
Mantova	3	0,2	4.381	0,1	1.460,3
Pavia	12	0,9	37.713	0,6	3.142,8
Sondrio	2	0,2	1.118	0,0	559,0
Varese	20	1,5	41.466	0,7	2.073,3
<i>Lombardia</i>	250	18,5	1.338.887	21,0	5.355,6
Trento	10	0,7	25.383	0,4	2.538,3
Bolzano	11	0,8	23.592	0,4	2.144,7
<i>Trentino-Alto Adige</i>	21	1,6	48.975	0,8	2.332,1
Venezia	13	1,0	36.879	0,6	2.836,9
Belluno	3	0,2	3.461	0,1	1.153,7
Padova	31	2,3	118.488	1,9	3.822,2
Rovigo	1	0,1	1.445	0,0	1.445,0
Treviso	17	1,3	54.950	0,9	3.232,4
Verona	27	2,0	218.099	3,4	8.077,7
Vicenza	10	0,7	25.330	0,4	2.533,0
<i>Veneto</i>	102	7,5	458.652	7,2	4.496,6
Udine	18	1,3	35.426	0,6	1.968,1
Gorizia	0	0,0	0	0,0	0,0
Pordenone	7	0,5	18.779	0,3	2.682,7
Trieste	12	0,9	88.277	1,4	7.356,4
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	37	2,7	142.482	2,2	3.850,9

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Bologna	38	2,8	343.301	5,4	9.034,2
Ferrara	6	0,4	15.001	0,2	2.500,2
Forlì Cesena	10	0,7	21.515	0,3	2.151,5
Modena	15	1,1	51.183	0,8	3.412,2
Parma	14	1,0	29.442	0,5	2.103,0
Piacenza	8	0,6	12.433	0,2	1.554,1
Ravenna	8	0,6	16.624	0,3	2.078,0
Reggio Emilia	7	0,5	19.553	0,3	2.793,3
Rimini	16	1,2	34.671	0,5	2.166,9
San Marino	0	0,0	0	0,0	0,0
<i>Emilia-Romagna</i>	<i>122</i>	<i>9,0</i>	<i>543.723</i>	<i>8,5</i>	<i>4.456,8</i>
Italia Settentrionale	727	53,7	3.283.550	51,6	4.516,6
Firenze	37	2,7	155.173	2,4	4.193,9
Arezzo	5	0,4	15.191	0,2	3.038,2
Grosseto	5	0,4	7.540	0,1	1.508,0
Livorno	12	0,9	26.091	0,4	2.174,3
Lucca	12	0,9	39.143	0,6	3.261,9
Massa Carrara	4	0,3	7.833	0,1	1.958,3
Pisa	13	1,0	29.431	0,5	2.263,9
Pistoia	5	0,4	17.875	0,3	3.575,0
Prato	9	0,7	28.166	0,4	3.129,6
Siena	7	0,5	12.236	0,2	1.748,0
<i>Toscana</i>	<i>109</i>	<i>8,0</i>	<i>338.679</i>	<i>5,3</i>	<i>3.107,2</i>
Ancona	19	1,4	46.606	0,7	2.453,0
Ascoli Piceno	9	0,7	7.753	0,1	861,4
Macerata	10	0,7	30.048	0,5	3.004,8
Pesaro Urbino	9	0,7	13.516	0,2	1.501,8
<i>Marche</i>	<i>47</i>	<i>3,5</i>	<i>97.923</i>	<i>1,5</i>	<i>2.083,5</i>
Perugia	21	1,6	48.937	0,8	2.330,3
Terni	4	0,3	7.031	0,1	1.757,8
<i>Umbria</i>	<i>25</i>	<i>1,9</i>	<i>55.968</i>	<i>0,9</i>	<i>2.238,7</i>
Roma	85	6,3	704.089	11,1	8.283,4
Frosinone	9	0,7	28.277	0,4	3.141,9
Latina	8	0,6	35.854	0,6	4.481,8
Rieti	2	0,2	1.413	0,0	706,5
Viterbo	4	0,3	10.675	0,2	2.668,8
<i>Lazio</i>	<i>108</i>	<i>8,0</i>	<i>780.308</i>	<i>12,3</i>	<i>7.225,1</i>
L'Aquila	3	0,2	4.671	0,1	1.557,0
Chieti	3	0,2	4.291	0,1	1.430,3
Pescara	21	1,6	74.827	1,2	3.563,2
Teramo	3	0,2	9.450	0,2	3.150,0
<i>Abruzzi</i>	<i>30</i>	<i>2,2</i>	<i>93.239</i>	<i>1,5</i>	<i>3.108,0</i>
Campobasso	2	0,2	6.213	0,1	3.106,5
Isernia	2	0,2	8.015	0,1	4.007,5
<i>Molise</i>	<i>4</i>	<i>0,3</i>	<i>14.228</i>	<i>0,2</i>	<i>3.557,0</i>

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Italia Centrale	323	23,8	1.380.345	21,7	4.273,5
Napoli	36	2,7	539.588	8,5	14.988,6
Avellino	4	0,3	29.121	0,5	7.280,3
Benevento	5	0,4	36.964	0,6	7.392,8
Caserta	5	0,4	31.777	0,5	6.355,4
Salerno	15	1,1	108.328	1,7	7.221,9
<i>Campania</i>	65	4,8	745.778	11,7	11.473,5
Bari	37	2,7	197.246	3,1	5.331,0
Brindisi	3	0,2	6.069	0,1	2.023,0
Foggia	11	0,8	23.678	0,4	2.152,6
Lecce	14	1,0	65.591	1,0	4.685,1
Taranto	7	0,5	40.281	0,6	5.754,4
<i>Puglia</i>	72	5,3	332.865	5,2	4.623,1
Potenza	1	0,1	2.458	0,0	2.458,0
Matera	1	0,1	942	0,0	942,0
<i>Basilicata</i>	2	0,2	3.400	0,1	1.700,0
Catanzaro	11	0,8	32.260	0,5	2.932,7
Cosenza	11	0,8	35.297	0,6	3.208,8
Crotone	2	0,2	2.355	0,0	1.177,5
Reggio Calabria	12	0,9	42.926	0,7	3.577,2
Vibo valentia	0	0,0	0	0,0	0,0
<i>Calabria</i>	36	2,7	112.838	1,8	3.134,4
Italia Meridionale	175	12,9	1.194.881	18,8	6.827,9
Palermo	21	1,6	113.632	1,8	5.411,1
Agrigento	5	0,4	16.084	0,3	3.216,8
Caltanissetta	7	0,5	14.754	0,2	2.107,7
Catania	30	2,2	195.981	3,1	6.532,7
Enna	1	0,1	776	0,0	776,0
Messina	9	0,7	38.251	0,6	4.250,1
Ragusa	2	0,2	7.136	0,1	3.568,0
Siracusa	3	0,2	4.633	0,1	1.544,3
Trapani	4	0,3	10.039	0,2	2.509,8
<i>Sicilia</i>	82	6,1	401.286	6,3	4.893,7
Cagliari	24	1,8	72.304	1,1	3.012,7
Nuoro	1	0,1	1.050	0,0	1.050,0
Oristano	4	0,3	2.914	0,1	728,5
Sassari	19	1,4	30.874	0,5	1.625,0
<i>Sardegna</i>	48	3,5	107.142	1,7	2.232,1
Italia Insulare	130	9,6	508.428	8,0	3.911,0
Totale Italia	1355	100,0	6.367.204	100,0	4.699,0

CLASSIFICA DELLE MACROREGIONI SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie			Indice di apertura
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	
Nord	42,3	37,6	20,1	103,6
Italia	46,5	35,4	18,1	100,0
Centro	47,8	34,2	18,0	99,2
Sud	54,2	32,7	13,1	92,6
Isole	55,8	30,2	14,0	92,1

CLASSIFICA DELLE REGIONI SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie			Indice di apertura
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	
Valle D'Aosta		50,0	50,0	145,7
Lazio	24,3	47,6	28,2	118,8
Piemonte	28,2	43,6	28,2	116,5
Liguria	38,2	42,7	19,1	105,4
Lombardia	41,8	39,7	18,5	103,0
Campania	41,0	42,6	16,4	102,2
Emilia-Romagna	44,9	38,1	17,0	100,2
Italia	46,5	35,4	18,1	100,0
Veneto	48,5	32,3	19,2	99,5
Friuli-V. Giulia	55,9	20,6	23,5	97,7
Toscana	53,3	32,7	14,0	93,7
Sardegna	56,3	29,2	14,6	92,3
Sicilia	55,6	30,9	13,6	92,1
Puglia	55,7	34,3	10,0	89,9
Umbria	60,0	28,0	12,0	88,6
Marche	68,1	17,0	14,9	85,5
Abruzzo	63,3	26,7	10,0	85,5
Calabria	71,4	14,3	14,3	83,2
Trentino A.A.	76,2	14,3	9,5	77,7
Molise	75,0	25,0		72,8
Basilicata	100,0			58,3

a) Escluse le unità di base non classificabili (51 su un totale di 1355).

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)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie			Indice di apertura
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	
Aosta			50,0	145,7
Roma			33,8	129,6
Alessandria			45,5	121,8
Cuneo		61,5	23,1	121,0
Torino		47,1	30,0	120,7
Belluno	33,3		33,3	116,5
Ferrara		33,3	33,3	116,5
Grosseto	20,0	60,0	20,0	116,5
Pavia	16,7	66,7	16,7	116,5
Rovigo		100,0		116,5
Genova	27,5	50,0	22,5	113,6
Napoli	21,9	62,5	15,6	112,9
Milano	34,6	37,4	28,0	112,7
Bologna	34,3	40,0	25,7	111,5
Novara	44,4	22,2	33,3	110,1
La Spezia	37,5	37,5	25,0	109,3
Palermo	38,1	42,9	19,1	105,4
Benevento	60,0		40,0	104,9
Trieste	50,0	20,0	30,0	104,9
Vicenza	40,0	40,0	20,0	104,9
Padova	45,2	32,3	22,6	103,4
Parma	38,5	46,2	15,4	103,1
Piacenza	37,5	50,0	12,5	102,0
Reggio Calabria	50,0	25,0	25,0	102,0
Trapani	25,0	75,0		102,0
Terni	50,0	25,0	25,0	102,0
Treviso	50,0	25,0	25,0	102,0
Vercelli	50,0	25,0	25,0	102,0
Viterbo	50,0	25,0	25,0	102,0
Modena	40,0	46,7	13,3	101,0
Como	45,5	36,4	18,2	100,6
Italia	46,5	35,4	18,1	100,0
Siena	42,9	42,9	14,3	99,9
Udine	58,8	11,8	29,4	99,4
Firenze	50,0	30,6	19,4	98,7
Catania	48,3	34,5	17,2	98,5
Brescia	48,6	34,3	17,1	98,2
Biella	33,3	66,7		97,1
Brindisi	33,3	66,7		97,1
Cagliari	50,0	33,3	16,7	97,1
Livorno	50,0	33,3	16,7	97,1
Prato	55,6	22,2	22,2	97,1
Salerno	53,3	26,7	20,0	97,1
Varese	45,0	45,0	10,0	96,1
Bari	50,0	36,1	13,9	95,5
Sassari	52,6	31,6	15,8	95,1
Agrigento	60,0	20,0	20,0	93,2

CLASSIFICA DELLE PROVINCE SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie			Indice di apertura
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	
Macerata	60,0	20,0	20,0	93,2
Savona	50,0	40,0	10,0	93,2
Verona	52,0	36,0	12,0	93,2
Lucca	50,0	41,7	8,3	92,3
Lecce	50,0	42,9	7,1	91,6
Pescara	57,1	28,6	14,3	91,6
Taranto	57,1	28,6	14,3	91,6
Venezia	61,5	23,1	15,4	89,6
Bergamo	52,0	44,0	4,0	88,6
Campobasso	50,0	50,0		87,4
Forlì Cesena	60,0	30,0	10,0	87,4
Lodi	50,0	50,0		87,4
Ravenna	50,0	50,0		87,4
Rimini	62,5	25,0	12,5	87,4
Sondrio	50,0	50,0		87,4
Verbano C.O.	50,0	50,0		87,4
Perugia	61,9	28,6	9,5	86,0
Ancona	63,2	26,3	10,5	85,9
Cosenza	72,7	9,1	18,2	84,8
Ascoli Piceno	77,8		22,2	84,2
Pordenone	57,1	42,9		83,2
Reggio Emilia	71,4	14,3	14,3	83,2
Arezzo	60,0	40,0		81,6
Asti	60,0	40,0		81,6
Imperia	70,0	20,0	10,0	81,6
Pistoia	60,0	40,0		81,6
Trento	70,0	20,0	10,0	81,6
Lecco	62,5	37,5		80,1
Latina	62,5	37,5		80,1
L'Aquila	66,7	33,3		77,7
Chieti	66,7	33,3		77,7
Frosinone	77,8	11,1	11,1	77,7
Mantova	66,7	33,3		77,7
Pisa	75,0	16,7	8,3	77,7
Pesaro Urbino	77,8	11,1	11,1	77,7
Caltanissetta	71,4	28,6		74,9
Cremona	71,4	28,6		74,9
Bolzano	81,8	9,1	9,1	74,2
Avellino	75,0	25,0		72,8
Massa Carrara	75,0	25,0		72,8
Messina	88,9		11,1	71,2
Caserta	80,0	20,0		69,9
Foggia	90,0	10,0		64,1
Catanzaro	90,9	9,1		63,6
Enna	100,0			58,3
Isernia	100,0			58,3
Crotone	100,0			58,3

CLASSIFICA DELLE PROVINCE SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie			Indice di apertura
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3	
Matera	100,0			58,3
Nuoro	100,0			58,3
Oristano	100,0			58,3
Potenza	100,0			58,3
Ragusa	100,0			58,3
Rieti	100,0			58,3
Siracusa	100,0			58,3
Teramo	100,0			58,3

a) Escluse le unità di base non classificabili (51 su un totale di 1355).

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.

**ANALISI DELLE STRUTTURE DI LIQUIDAZIONE SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2005)**

Tipo fascia	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su dipendenti	Punti di contatto	%	Sinistri su reclami (2)
Oltre 200.000 sinistri	5.055	62,3	4.272.181	67,1	845,1	2.920	48,1	581,4
Tra 50.000 e 200.000 sinistri	2.128	26,3	1.541.938	24,2	724,6	2.192	36,1	633,2
Meno di 50.000 sinistri	929	11,5	553.085	8,7	595,4	962	15,8	590,9
Totale Italia	8.112	100,0	6.367.204	100,0	784,9	6.074	100,0	594,0

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2004 ed i denunciati nel corso del 2005, compresi i sinistri gestiti in regime di impresa mandataria in base alla convenzione indennizzo diretto.

(2) Reclami pervenuti all'ISVAP inerenti la liquidazione dei sinistri r.c.auto