

SERVIZIO STATISTICA

Roma 29 novembre 2007**Prot. n.** 12-07-000065**All.ti n.** Vari

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

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 2006.

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 2006, 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.

Il numero dei sinistri gestiti dai *call center*¹, dopo anni di crescita continua, nel 2006 risulta sostanzialmente stabile (1.064.115, rispetto a 1.057.485 del 2005); il numero dei sinistri gestiti in "pronta liquidazione"² nel 2006 è pari a 819.128 (rispetto a 827.916 del 2005).

Il numero totale dei "punti di contatto" sul territorio nazionale (Tabella 1), al 31 dicembre 2006, è pari a 5.435 (-10,5% rispetto al 2005); nell'ambito di questi, gli uffici liquidativi classificati come "unità di base" passano da 1.355 a fine 2005 a 1.239 (-8,6%). Per quanto riguarda le diverse aree geografiche, la riduzione dei "punti di contatto" risulta più marcata nell'Italia Centrale (-13,7%) e Insulare (-10,9%), rispetto all'Italia Settentrionale (-9,9%) e Meridionale (-7,1%).

La riduzione del numero dei "punti di contatto" è da ricondurre sostanzialmente a operazioni di riorganizzazione di strutture liquidative, ad una operazione di fusione per incorporazione, nonché alla circostanza che una impresa, entrata a far parte di un altro gruppo assicurativo, ha affidato la liquidazione dei sinistri alla struttura della capogruppo.

Nel 2006 si accentua la tendenza, manifestatasi negli anni precedenti, all'aumento del numero medio di utenti serviti da ciascun "punto di contatto" (8.513 veicoli rispetto ai 7.434 del 2005); 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 11.952 veicoli circolanti per ogni "punto di contatto" (10.777 nel 2005) e la Campania, dove ad ogni "punto di contatto" corrispondono 18.423 veicoli (16.794 nel 2005); seguono il Lazio (12.897 veicoli rispetto a 10.552 nel 2005), la

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.

Sicilia (11.755 veicoli rispetto a 10.176 nel 2005) e la Puglia (9.429 veicoli rispetto a 8.682 nel 2005).

RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E PUNTI DI CONTATTO (2002-2006)

Area geografica	2002	2003	2004	2005	2006
Italia Settentrionale	5.479	5.725	6.110	6.333	7.154
Italia Centrale	6.290	6.682	7.133	7.605	9.081
Italia Meridionale	9.084	9.537	10.263	10.777	11.952
Italia Insulare	7.059	7.529	8.132	8.776	10.166
Italia	6.292	6.624	7.075	7.434	8.513

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 2006 l'ulteriore riduzione delle strutture in rapporto al territorio, da 49,6 Km² per ciascun "punto di contatto" nel 2005 a 55,4 nel 2006. La densità varia, a seconda delle aree geografiche, da un minimo di un "punto di contatto" ogni 40,4 Km² dell'Italia Settentrionale (36,4 Km² nel 2005) a un massimo di uno ogni 99,8 Km² dell'Italia Insulare (88,9 Km² nel 2005).

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 KM² E PUNTI DI CONTATTO (2004-2006)

Area geografica	Veicoli circolanti/Km strade			Kmq/Punti di contatto		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Italia Settentrionale	149	152	154	36	36	40
Italia Centrale	135	139	143	50	51	59
Italia Meridionale	145	151	155	73	74	79
Italia Insulare	137	142	147	86	89	100
Italia	143	147	151	49	50	55

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.

³ Somma dei sinistri a riserva al 31 dicembre 2005, dei denunciati e dei riaperti nell'anno 2006, 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.

A fronte di una lieve riduzione del numero dei sinistri trattati (da 6.367.204 nel 2005 a 6.288.850 nel 2006, -1,2%), si osserva una diminuzione più consistente del numero dei dipendenti (da 8.112 a 7.867 unità, -3%). Ciò determina un incremento del carico medio dei sinistri per dipendente che, a livello nazionale, passa da 785 sinistri nel 2005 a 799 nel 2006. In particolare, l'incremento risulta più marcato, nell'Italia Centrale con 841 sinistri per dipendente (contro 803 nel 2005) e nell'Italia Meridionale con 1.304 sinistri per dipendente (1.273 nel 2005), mentre risulta più contenuto nell'Italia Insulare dove il rapporto sinistri per dipendente è pari a 1.031 (rispetto a 1.017 nel 2005); resta, invece, stabile nell'Italia Settentrionale, dove i sinistri per dipendente sono 664 (erano 663 nel 2005).

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

Con riferimento alle quindici province con il maggior numero di veicoli circolanti nel 2006 (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 Roma in cui si registrano rispettivamente 1.508, 1.294, 1.122, 1.114 e 1.026 sinistri per dipendente.

Nei prospetti seguenti sono riportati gli 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 sostanziale stabilità nel 2005, riprende a crescere nel 2006.

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
2006	6.288.850	5.435	1.157,1

Anche per il secondo indicatore, Sinistri/Unità di base, analizzato a livello territoriale, si pone in evidenza, sostanzialmente, una crescita, analogamente a quanto osservato per il precedente indicatore:

SINISTRI /UNITA' DI BASE

Area geografica	2003	2004	2005	2006
Italia Meridionale	6.825,5	6.775,2	6.827,9	7.556,8
Italia Insulare	3.554,0	3.688,5	3.911,0	4.432,4
Italia Centrale	4.331,7	4.197,8	4.273,5	4.726,3
Italia Settentrionale	4.507,4	4.634,8	4.516,6	4.742,3
Totale Italia	4.651,5	4.713,4	4.699,0	5.075,8

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

Come per gli anni precedenti sono, inoltre, posti in relazione i sinistri trattati con i reclami pervenuti all'ISVAP (Tabella 2): l'indicatore **Sinistri/Reclami pervenuti all'ISVAP** è

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.

il risultato del rapporto tra il numero complessivo dei sinistri R.C. auto trattati dalle strutture liquidative delle imprese e il numero totale dei reclami pervenuti all'Autorità, attinenti la liquidazione di tali sinistri. I valori di tale indicatore hanno mostrato nel periodo 2002 – 2006 il seguente andamento:

SINISTRI / RECLAMI pervenuti all'ISVAP

Area geografica	2002	2003	2004	2005	2006
Italia Meridionale	194,6	195,1	232,1	265,9	291,0
Italia Insulare	351,7	283,9	333,5	484,2	526,4
Italia Centrale	380,8	354,5	358,7	471,8	532,1
Italia Settentr.	948,8	1.040,7	1.158,3	1.459,4	1.587,0
Totale Italia	437,1	435,5	481,1	594,0	646,7

L'indicatore esprime sinteticamente quanti sinistri sono mediamente gestiti dai centri di liquidazione localizzati in ciascuna area geografica affinché pervenga un singolo reclamo all'Autorità. I reclami provenienti dall'Italia meridionale presentano una ricorrenza più elevata rispetto a quella manifestatasi nelle altre aree geografiche, in quanto in media si rileva un reclamo ogni 291 sinistri trattati (uno ogni 266 nel 2005); seguono l'Italia Insulare, con un reclamo ogni 526 sinistri (uno ogni 484 nel 2005) e l'Italia Centrale con un reclamo ogni 532 sinistri (uno ogni 471 nel 2005); infine, nell'Italia Settentrionale si registra un reclamo ogni 1.587 sinistri (uno ogni 1.459 nel 2005).

Al riguardo si osserva che l'andamento del suddetto indicatore negli ultimi tre 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.

4. Orari di apertura al pubblico

Come negli anni precedenti, l'analisi ha riguardato le unità di base che sono state classificate in tre fasce individuate secondo i giorni e le ore di apertura settimanale⁷. Per ciascuna zona geografica è stata, quindi, calcolata la distribuzione delle frequenze per fasce di apertura delle unità di base (Tabella 5).

A livello nazionale si può notare che la quota delle unità di base rientranti nella fascia 1 è pari al 46% (46,5% nel 2005); le unità di base rientranti nella seconda fascia rappresentano il 35,8% (35,4% nel 2005), mentre quelle che ricadono nella terza fascia sono il 18,2 % (18,1% nel 2005).

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 ore 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.

5. Analisi delle reti di liquidazione

Anche per il 2006 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 66,3% dei sinistri R.C. auto (67,1% nel 2005), quelle comprese nella seconda fascia trattano il 23,6% dei sinistri (24,2% nel 2005), all'ultima fascia fa capo la gestione del restante 10,1% (8,7% nel 2005).

Le strutture di liquidazione appartenenti alla prima fascia continuano a presentare, in media, il maggior carico di lavoro per dipendente, con 856 sinistri per dipendente (845 nel 2005); 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 656 sinistri per dipendente (595 sinistri nel 2005).

La terza fascia dimensionale (numero di sinistri gestiti inferiore a 50.000) registra una più elevata ricorrenza di reclami pervenuti all'ISVAP rispetto ai sinistri trattati, con un reclamo ogni 566 sinistri, mentre la media complessiva è pari ad un reclamo ogni 647 sinistri (Tabella 6).

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 (31/12/2006)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Aosta	24	0,4	7.656,5	136,0	90,0
<i>Val d'Aosta</i>	24	0,4	7.656,5	136,0	
Torino	270	5,0	6.596,4	25,3	114,2
Alessandria	57	1,1	6.288,6	62,5	
Asti	25	0,5	7.262,5	60,4	
Biella	28	0,5	5.824,8	32,6	
Cuneo	83	1,5	5.933,4	83,2	
Novara	44	0,8	6.583,4	30,4	
Verbanò C.O.	24	0,4	5.480,3	94,0	
Vercelli	28	0,5	5.260,5	74,6	
<i>Piemonte</i>	559	10,3	6.341,9	45,4	
Genova	99	1,8	6.870,1	18,6	151,2
Imperia	39	0,7	4.889,4	29,6	
La Spezia	25	0,5	6.773,8	35,3	
Savona	40	0,7	6.250,4	38,6	
<i>Liguria</i>	203	3,7	6.355,6	26,7	
Milano	384	7,1	7.589,5	5,2	264,0
Bergamo	95	1,8	8.487,9	28,7	
Brescia	138	2,5	6.716,4	34,7	
Como	59	1,1	7.729,4	21,8	
Cremona	50	0,9	5.159,8	35,4	
Lecco	32	0,6	8.137,5	25,5	
Lodi	20	0,4	7.693,5	39,1	
Mantova	40	0,7	8.049,9	58,5	
Pavia	67	1,2	6.067,8	44,3	
Sondrio	22	0,4	6.590,6	146,0	
Varese	88	1,6	7.681,5	13,6	
<i>Lombardia</i>	995	18,3	7.362,2	24,0	
Trento	76	1,4	5.143,3	81,7	79,8
Bolzano	52	1,0	6.424,3	142,3	
<i>Trentino-Alto Adige</i>	128	2,4	5.663,7	106,3	
Venezia	66	1,2	8.455,3	37,3	154,5
Belluno	29	0,5	5.605,7	126,8	
Padova	99	1,8	7.237,7	21,6	
Rovigo	21	0,4	9.049,0	85,2	
Treviso	85	1,6	7.974,7	29,1	
Verona	95	1,8	7.475,7	32,7	
Vicenza	89	1,6	7.587,4	30,6	
<i>Veneto</i>	484	8,9	7.625,0	38,0	
Udine	62	1,1	6.812,1	78,9	159,8
Gorizia	14	0,3	8.084,9	33,3	
Pordenone	33	0,6	7.319,3	68,9	
Trieste	32	0,6	5.893,4	6,6	
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	141	2,6	6.848,7	55,6	

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2006)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Bologna	110	2,0	6.908,0	33,7	120,8
Ferrara	33	0,6	8.541,1	79,8	
Forlì Cesena	35	0,6	9.287,9	67,9	
Modena	76	1,4	7.379,5	35,4	
Parma	40	0,7	8.747,7	86,2	
Piacenza	34	0,6	6.790,1	76,2	
Ravenna	39	0,7	8.344,5	47,7	
Reggio Emilia	31	0,6	13.407,4	74,0	
Rimini	34	0,6	7.789,3	15,7	
San Marino	3	0,1	0,0	0,0	
<i>Emilia-Romagna</i>	435	8,0	8.078,9	50,9	
Italia Settentrionale	2.969	54,6	7.153,9	40,4	154,5
Firenze	117	2,2	7.606,5	30,0	148,9
Arezzo	46	0,9	6.368,3	70,3	
Grosseto	29	0,5	6.571,2	155,3	
Livorno	54	1,0	5.303,0	22,5	
Lucca	47	0,9	7.002,2	37,7	
Massa Carrara	25	0,5	6.341,4	46,3	
Pisa	53	1,0	6.470,1	46,2	
Pistoia	39	0,7	5.878,7	24,7	
Prato	31	0,6	6.401,2	11,8	
Siena	44	0,8	5.402,3	86,9	
<i>Toscana</i>	485	8,9	6.506,8	47,4	
Ancona	53	1,0	7.321,9	36,6	92,2
Ascoli Piceno	37	0,7	8.670,1	56,4	
Macerata	25	0,5	10.802,9	111,0	
Pesaro Urbino	30	0,6	10.656,9	96,4	
<i>Marche</i>	145	2,7	8.956,1	66,9	
Perugia	59	1,1	9.552,3	107,4	116,2
Terni	19	0,4	10.344,6	111,7	
<i>Umbria</i>	78	1,4	9.745,3	108,4	
Roma	240	4,4	14.642,7	22,3	248,1
Frosinone	40	0,7	9.950,2	81,1	
Latina	39	0,7	11.027,0	57,7	
Rieti	17	0,3	7.588,8	161,7	
Viterbo	31	0,6	8.453,1	116,5	
<i>Lazio</i>	367	6,8	12.897,4	46,9	
L'Aquila	37	0,7	6.449,7	136,1	72,8
Chieti	33	0,6	9.508,6	78,4	
Pescara	31	0,6	7.826,0	39,5	
Teramo	32	0,6	7.687,3	60,9	
<i>Abruzzi</i>	133	2,5	7.827,2	81,2	
Campobasso	20	0,4	8.591,6	145,4	79,4
Isernia	9	0,2	7.989,4	169,9	
<i>Molise</i>	29	0,5	8.404,7	153,0	

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2006)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Italia Centrale	1.237	22,8	9.080,6	59,5	143,5
Napoli	100	1,8	22.160,3	11,7	
Avellino	21	0,4	14.711,7	132,9	
Benevento	24	0,4	8.772,2	86,3	
Caserta	24	0,4	26.738,0	110,0	
Salerno	58	1,1	13.875,7	84,9	
<i>Campania</i>	227	4,2	18.423,0	59,9	247,6
Bari	131	2,4	7.890,1	39,2	
Brindisi	22	0,4	13.006,6	83,6	
Foggia	49	0,9	8.382,7	146,7	
Lecce	50	0,9	11.758,6	55,2	
Taranto	35	0,6	11.077,4	69,6	
<i>Puglia</i>	287	5,3	9.429,0	67,5	165,6
Potenza	22	0,4	12.359,6	297,5	
Matera	22	0,4	6.482,4	156,7	
<i>Basilicata</i>	44	0,8	9.421,0	227,1	63,7
Catanzaro	35	0,6	7.510,6	68,3	
Cosenza	59	1,1	8.676,5	112,7	
Crotone	17	0,3	6.870,5	101,0	
Reggio Calabria	48	0,9	8.557,2	66,3	
Vibo valentia	13	0,2	9.204,2	87,7	
<i>Calabria</i>	172	3,2	8.267,4	87,7	86,9
Italia Meridionale	730	13,4	11.951,6	79,5	155,5
Palermo	65	1,2	14.181,7	76,8	
Agrigento	30	0,6	10.905,4	101,4	
Caltanissetta	22	0,4	8.492,4	96,7	
Catania	79	1,5	11.719,9	45,0	
Enna	13	0,2	9.166,9	197,1	
Messina	46	0,9	10.873,7	70,6	
Ragusa	24	0,4	10.473,1	67,3	
Siracusa	24	0,4	13.170,9	87,9	
Trapani	27	0,5	12.252,0	91,1	
<i>Sicilia</i>	330	6,1	11.755,4	77,9	174,0
Cagliari	69	1,3	7.969,8	99,9	
Nuoro	28	0,5	6.508,5	251,6	
Oristano	17	0,3	6.327,1	154,7	
Sassari	55	1,0	6.431,8	136,7	
<i>Sardegna</i>	169	3,1	7.061,9	142,5	97,1
Italia Insulare	499	9,2	10.165,9	99,8	146,7
Totale Italia	5.435	100,0	8.513,3	55,4	151,0

**DISTRIBUZIONE REGIONALE DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2006)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su reclami (2)
Campania	1.459,8	521	6,6	760.533	12,1	255,1
Sicilia	1.129,2	357	4,5	403.124	6,4	481,1
Puglia	1.126,0	301	3,8	338.912	5,4	506,6
Calabria	1.092,0	103	1,3	112.478	1,8	311,6
Lazio	1.006,8	767	9,8	772.210	12,3	426,9
Molise	825,3	17	0,2	14.030	0,2	584,6
Totale Italia	799,4	7.867	100,0	6.288.850	100,0	646,7
Sardegna	768,2	133	1,7	102.173	1,6	837,5
Veneto	755,0	550	7,0	415.253	6,6	1.107,3
Abruzzi	754,5	125	1,6	94.318	1,5	731,2
Piemonte	745,3	682	8,7	508.312	8,1	2.455,6
Marche	711,7	137	1,7	97.501	1,6	750,0
Lombardia	690,6	1.952	24,8	1.348.122	21,4	1.771,5
Toscana	675,2	493	6,3	332.879	5,3	907,0
Umbria	646,6	85	1,1	54.958	0,9	508,9
Liguria	640,0	314	4,0	200.965	3,2	1.456,3
Basilicata	589,1	8	0,1	4.713	0,1	27,7
Friuli-Venezia Giulia	575,4	249	3,2	143.278	2,3	2.018,0
Emilia-Romagna	562,6	958	12,2	538.982	8,6	1.437,3
Trentino-Alto Adige	413,1	111	1,4	45.851	0,7	573,1
Val d'Aosta	64,5	4	0,1	258	0,0	25,8

Italia Meridionale	1.304,0	933	11,9	1.216.636	19,4	291,0
Italia Insulare	1.031,2	490	6,2	505.297	8,0	526,4
Italia Centrale	841,1	1.624	20,6	1.365.896	21,7	532,1
Totale Italia	799,4	7.867	100,0	6.288.850	100,0	646,7
Italia Settentrionale	664,1	4.820	61,3	3.201.021	50,9	1.587,0

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2005 ed i denunciati nel corso del 2006, 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 (31/12/2006)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Veicoli circolanti (in migliaia)	%	Sinistri su reclami (2)
Napoli	1.507,8	366	4,7	551.838	8,8	2.216	4,8	292,9
Catania	1.293,6	160	2,0	206.978	3,3	926	2,0	1.437,4
Salerno	1.122,2	85	1,1	95.389	1,5	805	1,7	171,3
Bari	1.114,5	187	2,4	208.416	3,3	1.034	2,2	657,5
Roma	1.025,7	680	8,6	697.469	11,1	3.514	7,6	452,9
Palermo	903,5	127	1,6	114.745	1,8	922	2,0	557,0
Verona	898,9	208	2,6	186.968	3,0	710	1,5	3.462,4
Torino	863,9	480	6,1	414.681	6,6	1.781	3,9	3.214,6
Totale Italia	799,4	7.867	100,0	6.288.850	100,0	46.270	100,0	646,7
Firenze	754,4	230	2,9	173.520	2,8	890	1,9	1.366,3
Milano	729,6	1.438	18,3	1.049.208	16,7	2.914	6,3	2.522,1
Genova	717,0	235	3,0	168.504	2,7	680	1,5	3.240,5
Padova	666,2	178	2,3	118.575	1,9	717	1,6	1.332,3
Brescia	638,7	154	2,0	98.353	1,6	927	2,0	1.667,0
Bergamo	580,8	116	1,5	67.374	1,1	806	1,7	1.531,2
Bologna	550,5	629	8,0	346.288	5,5	760	1,6	2.013,3

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2005 ed i denunciati nel corso del 2006, 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 (31/12/2006)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Aosta	2	0,2	258	0,0	129,0
<i>Val d'Aosta</i>	2	0,2	258	0,0	129,0
Torino	68	5,5	414.681	6,6	6.098,3
Alessandria	10	0,8	26.276	0,4	2.627,6
Asti	4	0,3	5.153	0,1	1.288,3
Biella	3	0,2	1.002	0,0	334,0
Cuneo	11	0,9	24.095	0,4	2.190,5
Novara	9	0,7	23.742	0,4	2.638,0
Verbano C.O.	2	0,2	563	0,0	281,5
Vercelli	4	0,3	12.800	0,2	3.200,0
<i>Piemonte</i>	111	9,0	508.312	8,1	4.579,4
Genova	36	2,9	168.504	2,7	4.680,7
Imperia	8	0,7	10.178	0,2	1.272,3
La Spezia	8	0,7	10.700	0,2	1.337,5
Savona	10	0,8	11.583	0,2	1.158,3
<i>Liguria</i>	62	5,0	200.965	3,2	3.241,4
Milano	120	9,7	1.049.208	16,7	8.743,4
Bergamo	23	1,9	67.374	1,1	2.929,3
Brescia	30	2,4	98.353	1,6	3.278,4
Como	11	0,9	32.190	0,5	2.926,4
Cremona	7	0,6	12.730	0,2	1.818,6
Lecco	7	0,6	11.161	0,2	1.594,4
Lodi	2	0,2	1.785	0,0	892,5
Mantova	3	0,2	4.493	0,1	1.497,7
Pavia	12	1,0	33.478	0,5	2.789,8
Sondrio	2	0,2	958	0,0	479,0
Varese	19	1,5	36.392	0,6	1.915,4
<i>Lombardia</i>	236	19,1	1.348.122	21,4	5.712,4
Trento	9	0,7	22.970	0,4	2.552,2
Bolzano	11	0,9	22.881	0,4	2.080,1
<i>Trentino-Alto Adige</i>	20	1,6	45.851	0,7	2.292,6
Venezia	12	1,0	27.957	0,4	2.329,8
Belluno	2	0,2	3.310	0,1	1.655,0
Padova	30	2,4	118.575	1,9	3.952,5
Rovigo	0	0,0	0	0,0	0,0
Treviso	16	1,3	55.563	0,9	3.472,7
Verona	26	2,1	186.968	3,0	7.191,1
Vicenza	10	0,8	22.880	0,4	2.288,0
<i>Veneto</i>	96	7,8	415.253	6,6	4.325,6
Udine	18	1,5	32.816	0,5	1.823,1
Gorizia	0	0,0	0	0,0	0,0
Pordenone	5	0,4	14.435	0,2	2.887,0
Trieste	12	1,0	96.027	1,5	8.002,3
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	35	2,8	143.278	2,3	4.093,7

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2006)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Bologna	35	2,8	346.288	5,5	9.893,9
Ferrara	5	0,4	10.430	0,2	2.086,0
Forlì Cesena	9	0,7	21.253	0,3	2.361,4
Modena	14	1,1	50.822	0,8	3.630,1
Parma	13	1,1	26.718	0,4	2.055,2
Piacenza	8	0,7	13.051	0,2	1.631,4
Ravenna	8	0,7	21.580	0,3	2.697,5
Reggio Emilia	7	0,6	19.564	0,3	2.794,9
Rimini	14	1,1	29.276	0,5	2.091,1
San Marino	0	0,0	0	0,0	0,0
<i>Emilia-Romagna</i>	<i>113</i>	<i>9,1</i>	<i>538.982</i>	<i>8,6</i>	<i>4.769,8</i>
Italia Settentrionale	675	54,5	3.201.021	50,9	4.742,3
Firenze	34	2,7	173.520	2,8	5.103,5
Arezzo	5	0,4	13.358	0,2	2.671,6
Grosseto	4	0,3	5.368	0,1	1.342,0
Livorno	10	0,8	20.627	0,3	2.062,7
Lucca	11	0,9	35.948	0,6	3.268,0
Massa Carrara	3	0,2	4.273	0,1	1.424,3
Pisa	13	1,1	34.643	0,6	2.664,9
Pistoia	5	0,4	11.240	0,2	2.248,0
Prato	9	0,7	22.468	0,4	2.496,4
Siena	6	0,5	11.434	0,2	1.905,7
<i>Toscana</i>	<i>100</i>	<i>8,1</i>	<i>332.879</i>	<i>5,3</i>	<i>3.328,8</i>
Ancona	17	1,4	52.633	0,8	3.096,1
Ascoli Piceno	7	0,6	8.176	0,1	1.168,0
Macerata	10	0,8	24.464	0,4	2.446,4
Pesaro Urbino	8	0,7	12.228	0,2	1.528,5
<i>Marche</i>	<i>42</i>	<i>3,4</i>	<i>97.501</i>	<i>1,6</i>	<i>2.321,5</i>
Perugia	18	1,5	47.354	0,8	2.630,8
Terni	4	0,3	7.604	0,1	1.901,0
<i>Umbria</i>	<i>22</i>	<i>1,8</i>	<i>54.958</i>	<i>0,9</i>	<i>2.498,1</i>
Roma	75	6,1	697.469	11,1	9.299,6
Frosinone	7	0,6	26.449	0,4	3.778,4
Latina	8	0,7	35.965	0,6	4.495,6
Rieti	2	0,2	1.434	0,0	717,0
Viterbo	4	0,3	10.893	0,2	2.723,3
<i>Lazio</i>	<i>96</i>	<i>7,8</i>	<i>772.210</i>	<i>12,3</i>	<i>8.043,9</i>
L'Aquila	3	0,2	5.363	0,1	1.787,7
Chieti	1	0,1	2.436	0,0	2.436,0
Pescara	19	1,5	76.750	1,2	4.039,5
Teramo	3	0,2	9.769	0,2	3.256,3
<i>Abruzzi</i>	<i>26</i>	<i>2,1</i>	<i>94.318</i>	<i>1,5</i>	<i>3.627,6</i>
Campobasso	2	0,2	6.283	0,1	3.141,5
Isernia	1	0,1	7.747	0,1	7.747,0
<i>Molise</i>	<i>3</i>	<i>0,2</i>	<i>14.030</i>	<i>0,2</i>	<i>4.676,7</i>

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2006)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Italia Centrale	289	23,3	1.365.896	21,7	4.726,3
Napoli	34	2,7	551.838	8,8	16.230,5
Avellino	4	0,3	32.395	0,5	8.098,8
Benevento	5	0,4	35.949	0,6	7.189,8
Caserta	5	0,4	44.962	0,7	8.992,4
Salerno	12	1,0	95.389	1,5	7.949,1
<i>Campania</i>	60	4,8	760.533	12,1	12.675,6
Bari	34	2,7	208.416	3,3	6.129,9
Brindisi	2	0,2	4.132	0,1	2.066,0
Foggia	8	0,7	17.679	0,3	2.209,9
Lecce	14	1,1	67.440	1,1	4.817,1
Taranto	7	0,6	41.245	0,7	5.892,1
<i>Puglia</i>	65	5,3	338.912	5,4	5.214,0
Potenza	1	0,1	2.630	0,0	2.630,0
Matera	1	0,1	2.083	0,0	2.083,0
<i>Basilicata</i>	2	0,2	4.713	0,1	2.356,5
Catanzaro	11	0,9	34.752	0,6	3.159,3
Cosenza	11	0,9	39.610	0,6	3.600,9
Crotone	1	0,1	143	0,0	143,0
Reggio Calabria	11	0,9	37.973	0,6	3.452,1
Vibo valentia	0	0,0	0	0,0	0,0
<i>Calabria</i>	34	2,7	112.478	1,8	3.308,2
Italia Meridionale	161	13,0	1.216.636	19,4	7.556,8
Palermo	20	1,6	114.745	1,8	5.737,3
Agrigento	5	0,4	16.275	0,3	3.255,0
Caltanissetta	5	0,4	8.117	0,1	1.623,4
Catania	25	2,0	206.978	3,3	8.279,1
Enna	0	0,0	0	0,0	0,0
Messina	8	0,7	34.096	0,5	4.262,0
Ragusa	1	0,1	6.063	0,1	6.063,0
Siracusa	3	0,2	6.202	0,1	2.067,3
Trapani	4	0,3	10.648	0,2	2.662,0
<i>Sicilia</i>	71	5,7	403.124	6,4	5.677,8
Cagliari	21	1,7	70.232	1,1	3.344,4
Nuoro	1	0,1	955	0,0	955,0
Oristano	3	0,2	2.960	0,1	986,7
Sassari	18	1,5	28.026	0,5	1.557,0
<i>Sardegna</i>	43	3,5	102.173	1,6	2.376,1
Italia Insulare	114	9,2	505.297	8,0	4.432,4
Totale Italia	1.239	100,0	6.288.850	100,0	5.075,8

DISTRIBUZIONE DELLE UNITA' DI BASE NELLE MACROREGIONI SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
ITALIA SETTENTRIONALE	42,2	36,8	21,0
ITALIA CENTRALE	47,7	35,2	17,1
ITALIA MERIDIONALE	53,2	34,6	12,2
ITALIA INSULARE	53,6	33,0	13,4
TOTALE ITALIA	46,0	35,8	18,2

DISTRIBUZIONE DELLE UNITA' DI BASE NELLE REGIONI SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
VALLE D'AOSTA	50,0	0,0	50,0
PIEMONTE	26,9	45,2	27,9
LIGURIA	35,5	43,6	21,0
LOMBARDIA	41,7	38,1	20,2
TRENTINO A.A.	68,4	26,3	5,3
VENETO	48,9	32,6	18,5
FRIULI-V.GIULIA	54,6	18,2	27,3
EMILIA-ROMAGNA	47,2	34,3	18,5
TOSCANA	55,1	30,6	14,3
MARCHE	69,1	16,7	14,3
UMBRIA	54,6	31,8	13,6
LAZIO	25,3	49,5	25,3
ABRUZZO	60,0	32,0	8,0
MOLISE	33,3	66,7	0,0
CAMPANIA	38,6	45,6	15,8
PUGLIA	55,6	34,9	9,5
BASILICATA	100,0	0,0	0,0
CALABRIA	70,6	17,7	11,8
SICILIA	55,1	31,9	13,0
SARDEGNA	51,2	34,9	14,0
TOTALE ITALIA	46,0	35,8	18,2

a) Escluse le unità di base non classificabili (52 su un totale di 1239).

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.

N.B.: Le eventuali differenze rispetto al valore del 100% nella sommatoria delle frequenze percentuali relative alle singole aree geografiche sono dovute agli arrotondamenti.

**DISTRIBUZIONE DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE SECONDO I TEMPI DI
APERTURA (a)**

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Aosta	50,0	0,0	50,0
Torino	21,3	47,5	31,2
Alessandria	20,0	40,0	40,0
Asti	75,0	25,0	0,0
Biella	33,3	66,7	0,0
Cuneo	18,2	54,6	27,3
Novara	44,4	22,2	33,3
Verbano C.O.	50,0	50,0	0,0
Vercelli	50,0	50,0	0,0
Genova	22,2	52,8	25,0
Imperia	75,0	12,5	12,5
La Spezia	37,5	37,5	25,0
Savona	50,0	40,0	10,0
Milano	34,3	37,3	28,4
Bergamo	52,2	43,5	4,4
Brescia	50,0	26,7	23,3
Como	45,5	36,4	18,2
Cremona	71,4	14,3	14,3
Lecco	57,1	42,9	0,0
Lodi	50,0	50,0	0,0
Mantova	66,7	33,3	0,0
Pavia	16,7	66,7	16,7
Sondrio	50,0	50,0	0,0
Varese	47,4	42,1	10,5
Trento	50,0	50,0	0,0
Bolzano	81,8	9,1	9,1
Venezia	66,7	16,7	16,7
Belluno	50,0	0,0	50,0
Padova	40,0	36,7	23,3
Treviso	53,3	26,7	20,0
Verona	50,0	37,5	12,5
Vicenza	44,4	44,4	11,1
Udine	58,8	17,7	23,5
Pordenone	60,0	40,0	0,0
Trieste	45,5	9,1	45,5
Bologna	35,5	38,7	25,8
Ferrara	40,0	40,0	20,0
Forlì Cesena	55,6	33,3	11,1
Modena	50,0	28,6	21,4
Parma	41,7	41,7	16,7
Piacenza	50,0	37,5	12,5
Ravenna	25,0	75,0	0,0
Reggio Emilia	71,4	14,3	14,3

DISTRIBUZIONE DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Rimini	71,4	7,1	21,4
Firenze	45,5	36,4	18,2
Arezzo	80,0	20,0	0,0
Grosseto	50,0	25,0	25,0
Livorno	50,0	30,0	20,0
Lucca	54,6	36,4	9,1
Massa Carrara	100,0	0,0	0,0
Pisa	75,0	16,7	8,3
Pistoia	60,0	40,0	0,0
Prato	55,6	22,2	22,2
Siena	33,3	50,0	16,7
Ancona	64,7	23,5	11,8
Ascoli Piceno	71,4	14,3	14,3
Macerata	60,0	20,0	20,0
Pesaro Urbino	87,5	0,0	12,5
Perugia	55,6	33,3	11,1
Terni	50,0	25,0	25,0
Roma	14,3	54,3	31,4
Frosinone	57,1	28,6	14,3
Latina	62,5	37,5	0,0
Rieti	100,0	0,0	0,0
Viterbo	50,0	50,0	0,0
L'Aquila	66,7	33,3	0,0
Chieti	0,0	100,0	0,0
Pescara	55,6	33,3	11,1
Teramo	100,0	0,0	0,0
Campobasso	0,0	100,0	0,0
Isernia	100,0	0,0	0,0
Napoli	16,1	67,7	16,1
Avellino	100,0	0,0	0,0
Benevento	60,0	0,0	40,0
Caserta	80,0	20,0	0,0
Salerno	50,0	33,3	16,7
Bari	45,5	42,4	12,1
Brindisi	50,0	50,0	0,0
Foggia	85,7	14,3	0,0
Lecce	57,1	35,7	7,1
Taranto	71,4	14,3	14,3
Potenza	100,0	0,0	0,0
Matera	100,0	0,0	0,0
Catanzaro	90,9	9,1	0,0
Cosenza	81,8	9,1	9,1
Crotone	100,0	0,0	0,0

DISTRIBUZIONE DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Reggio Calabria	36,4	36,4	27,3
Palermo	45,0	35,0	20,0
Agrigento	50,0	25,0	25,0
Caltanissetta	60,0	40,0	0,0
Catania	50,0	37,5	12,5
Messina	87,5	0,0	12,5
Ragusa	100,0	0,0	0,0
Siracusa	100,0	0,0	0,0
Trapani	25,0	75,0	0,0
Cagliari	47,6	33,3	19,1
Nuoro	100,0	0,0	0,0
Oristano	66,7	33,3	0,0
Sassari	50,0	38,9	11,1
TOTALE ITALIA	46,0	35,8	18,2

a) Escluse le unità di base non classificabili (52 su un totale di 1239).

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.

N.B.: Le eventuali differenze rispetto al valore del 100% nella sommatoria delle frequenze percentuali relative alle singole aree geografiche sono dovute agli arrotondamenti.

SERVIZIO STATISTICA

TABELLA 6

**ANALISI DELLE STRUTTURE DI LIQUIDAZIONE SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2006)**

Tipo fascia	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su dipendenti	Punti di contatto	%	Sinistri su reclami (2)
Oltre 200.000 sinistri	5.216	66,3	4.464.726	71,0	856,0	3.570	65,7	657,2
Tra 50.000 e 200.000 sinistri	1.853	23,6	1.300.922	20,7	702,1	1.377	25,3	648,2
Meno di 50.000 sinistri	798	10,2	523.202	8,3	655,6	488	9,0	566,2
Totale Italia	7.867	100,0	6.288.850	100,0	799,4	5.435	100,0	646,7

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2005 e quelli denunciati nel corso del 2006, compresi quelli 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.