

SERVIZIO STATISTICA

**Roma 8 Agosto 2008****Prot. n. 12-08-000029****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 2007.

### **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 2007, 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 delle strutture 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" 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*<sup>1</sup> nel 2007 risulta in crescita rispetto all'anno precedente (1.313.467, rispetto a 1.064.115 del 2006); il numero dei sinistri gestiti in "pronta liquidazione"<sup>2</sup> nel 2007 è pari a 661.164 (rispetto a 819.128 del 2006).

Il numero totale dei "punti di contatto" sul territorio nazionale (Tabella 1), al 31 dicembre 2007, è pari a 5.227 (-3,8% rispetto al 2006). Nell'ambito di questi, è proseguita la riduzione degli uffici liquidativi classificati come "unità di base" che passano a 1.213 dai 1.239 a fine 2006 (-2,1%); il fenomeno è da ricondurre principalmente ad operazioni di riorganizzazione delle strutture liquidative. Per quanto riguarda le diverse aree geografiche, la riduzione dei "punti di contatto" risulta più marcata nell'Italia Meridionale (-5,1%) e Centrale (-4,8%) rispetto all'Italia Settentrionale (-3,7%), mentre nell'Italia Insulare si registra una sostanziale stabilità (-0,2%).

Ne consegue l'aumento del numero medio di utenti serviti da ciascun "punto di contatto" (9.011 veicoli rispetto a 8.513 nel 2006); esso è misurato 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 12.861 veicoli circolanti per ogni "punto di contatto" (11.952 nel 2006) e la Campania, dove ad ogni "punto di contatto" corrispondono 19.983 veicoli (18.423 nel 2006); seguono il Lazio (13.417 veicoli rispetto a 12.897 nel 2006) e la Sicilia (12.253 veicoli rispetto a 11.755 nel 2006).

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> La procedura in questione riguarda quasi esclusivamente i sinistri classificati come "semplici": in questo caso quelli con danni alle sole cose, nel limite di un importo massimo liquidabile; qualche impresa esclude alcune aree geografiche dall'applicazione di tale procedura.

**RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E PUNTI DI CONTATTO  
(2003-2007)**

<b>Area geografica</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Italia Settentrionale	5.725	6.110	6.333	7.154	7.528
Italia Centrale	6.682	7.133	7.605	9.081	9.723
Italia Meridionale	9.537	10.263	10.777	11.952	12.861
Italia Insulare	7.529	8.132	8.776	10.166	10.481
<b>Italia</b>	<b>6.624</b>	<b>7.075</b>	<b>7.434</b>	<b>8.513</b>	<b>9.011</b>

Il rapporto **Superficie/Punti di contatto** è pari a 58 Km<sup>2</sup> nel 2007 (55 Km<sup>2</sup> nel 2006) e mette in evidenza l'ulteriore riduzione delle strutture in rapporto al territorio. La densità varia, a seconda delle aree geografiche, da un minimo di un "punto di contatto" ogni 42 Km<sup>2</sup> dell'Italia Settentrionale (40 Km<sup>2</sup> nel 2006) a un massimo di uno ogni 100 Km<sup>2</sup> dell'Italia Insulare (parimenti 100 Km<sup>2</sup> nel 2006).

**RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E KM DI STRADE  
E TRA KM<sup>2</sup> E PUNTI DI CONTATTO  
(2005-2007)**

<b>Area geografica</b>	<b>Veicoli circolanti/Km strade</b>			<b>Km<sup>2</sup>/Punti di contatto</b>		
	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Italia Settentrionale	152	154	156	36	40	42
Italia Centrale	139	143	146	51	59	62
Italia Meridionale	151	155	159	74	79	84
Italia Insulare	142	147	151	89	100	100
<b>Italia</b>	<b>147</b>	<b>151</b>	<b>154</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>58</b>

### 3. Risorse impiegate

Come negli anni precedenti, sono stati posti in relazione i sinistri R.C. auto trattati nell'anno<sup>3</sup> con il personale assegnato alla loro gestione, mediante l'indicatore **Sinistri/Dipendenti** (Tabella 2); sono stati, inoltre, calcolati due indicatori che rapportano tali sinistri ai "punti di contatto" e alle "unità di base" preposti alla loro liquidazione.

A fronte di una sostanziale stabilità del numero dei sinistri trattati (da 6.288.850 nel 2006 a 6.284.973 nel 2007), si osserva una crescita del numero dei dipendenti (da 7.867 a 8.082 unità, +2,7%). Ciò determina una lieve riduzione del carico medio dei sinistri per dipendente che, a livello nazionale, passa da 799 sinistri nel 2006 a 778 nel 2007. In particolare, la riduzione risulta più marcata nell'Italia Centrale con 759 sinistri per dipendente (contro 841 nel 2006), nell'Italia Meridionale con 1.286 sinistri per dipendente (1.304 nel 2006) e nell'Italia Insulare dove il rapporto sinistri per dipendente è pari a 1.003 (rispetto a 1.031 nel 2006); tale rapporto resta, invece, sostanzialmente stabile nell'Italia Settentrionale, con 668 sinistri per dipendente (664 nel 2006).

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

<sup>3</sup> Somma dei sinistri riservati al 31 dicembre 2006, dei denunciati e dei riaperti nell'anno 2007, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31 dicembre 2007.

Con riferimento alle quindici province con il maggior numero di veicoli circolanti nel 2007 (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, Salerno, Catania, Bari e Palermo in cui si registrano rispettivamente 1.510, 1.311, 1.233, 1.101 e 912 sinistri per dipendente.

Nei prospetti seguenti sono riportati gli indicatori, **Sinistri/Punti di contatto**<sup>4</sup> e **Sinistri/Unità di base**.

L'andamento del primo indicatore, dopo aver registrato una sostanziale stabilità nel 2005, ha ripreso a crescere dal 2006.

**SINISTRI / PUNTI DI CONTATTO**  
**Totale Italia**

<b>Anno</b>	<b>Sinistri (a)</b>	<b>Punti di contatto (b)</b>	<b>(a)/(b)</b>
<b>2004</b>	6.532.704	6.207	1.052,5
<b>2005</b>	6.367.204	6.074	1.048,3
<b>2006</b>	6.288.850	5.435	1.157,1
<b>2007</b>	6.284.973	5.227	1.202,4

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

**SINISTRI / UNITA' DI BASE**

<b>Area geografica</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Italia Meridionale	6.775,2	6.827,9	7.556,8	7.483,1
Italia Settentrionale	4.634,8	4.516,6	4.742,3	5.140,0
Italia Centrale	4.197,8	4.273,5	4.726,3	4.352,6
Italia Insulare	3.688,5	3.911,0	4.432,4	4.252,0
<b>Totale Italia</b>	<b>4.713,4</b>	<b>4.699,0</b>	<b>5.075,8</b>	<b>5.181,3</b>

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

Come per gli anni precedenti sono stati, inoltre, posti in relazione i sinistri trattati con i reclami pervenuti all'ISVAP (Tabella 2): l'indicatore **Sinistri/Reclami pervenuti all'ISVAP** è 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 2004 – 2007 il seguente andamento:

**SINISTRI / RECLAMI pervenuti all'ISVAP**

<b>Area geografica</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Italia Meridionale	232,1	265,9	291,0	216,7
Italia Insulare	333,5	484,2	526,4	291,6
Italia Centrale	358,7	471,8	532,1	366,9
Italia Settentrionale	1.158,3	1.459,4	1.587,0	1.318,2
<b>Totale Italia</b>	<b>481,1</b>	<b>594,0</b>	<b>646,7</b>	<b>479,5</b>

La Tabella evidenzia una netta differenza fra l'area dell'Italia Settentrionale rispetto al resto del paese.

<sup>4</sup> Tale indicatore è determinabile solo a livello nazionale.

#### **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 settimanale<sup>5</sup>. 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 la quota delle unità di base rientranti nella fascia 1 è pari al 48,2% (46% nel 2006); le unità di base rientranti nella seconda fascia rappresentano il 33,7% (35,8% nel 2006), mentre quelle che ricadono nella terza fascia sono il 18,1% (18,2% nel 2006).

#### **5. Analisi delle reti di liquidazione**

Anche per il 2007 le reti di liquidazione presenti sul mercato sono state suddivise in tre fasce dimensionali<sup>6</sup>, sulla base del numero dei sinistri trattati (Tabella 6).

Le reti di liquidazione rientranti nella prima fascia gestiscono il 76,6% dei sinistri R.C. auto (71% nel 2006), quelle comprese nella seconda fascia trattano il 18,1% dei sinistri (20,7% nel 2006), l'ultima fascia gestisce il restante 5,3% (8,3% nel 2006).

Le strutture di liquidazione appartenenti alla prima fascia continuano a presentare, in media, il maggior carico di lavoro per dipendente, con 821 sinistri per dipendente (856 nel 2006); 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 515 sinistri per dipendente (656 sinistri nel 2006).

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 401 sinistri, mentre la media complessiva è pari ad un reclamo ogni 479 sinistri (Tabella 6).

Il Vice Direttore Generale  
(Flavia Mazzarella)

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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 (31/12/2007)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Aosta	24	0,5	7.982,5	136,0	
<i>Val d'Aosta</i>	24	0,5	7.982,5	136,0	93,8
Torino	269	5,2	6.700,7	25,4	
Alessandria	54	1,0	6.703,4	65,9	
Asti	26	0,5	7.074,5	58,1	
Biella	26	0,5	6.305,4	35,1	
Cuneo	75	1,4	6.664,6	92,0	
Novara	41	0,8	7.148,2	32,7	
Verbano C.O.	21	0,4	6.294,3	107,4	
Vercelli	27	0,5	5.479,2	77,3	
<i>Piemonte</i>	539	10,3	6.651,9	47,1	115,5
Genova	91	1,7	7.548,8	20,2	
Imperia	37	0,7	5.238,8	31,2	
La Spezia	25	0,5	6.865,4	35,3	
Savona	38	0,7	6.683,9	40,7	
<i>Liguria</i>	191	3,7	6.839,8	28,4	153,1
Milano	380	7,3	7.679,3	5,2	
Bergamo	93	1,8	8.846,4	29,3	
Brescia	131	2,5	7.206,0	36,5	
Como	58	1,1	8.001,4	22,2	
Cremona	48	0,9	5.467,7	36,9	
Lecco	31	0,6	8.473,5	26,3	
Lodi	18	0,3	8.677,8	43,5	
Mantova	37	0,7	8.880,4	63,2	
Pavia	65	1,2	6.365,5	45,6	
Sondrio	21	0,4	7.002,4	153,0	
Varese	87	1,7	7.879,0	13,8	
<i>Lombardia</i>	969	18,5	7.642,0	24,6	266,9
Trento	75	1,4	5.310,1	82,8	
Bolzano	50	1,0	6.766,8	148,0	
<i>Trentino-Alto Adige</i>	125	2,4	5.892,8	108,9	81,1
Venezia	62	1,2	9.093,1	39,7	
Belluno	30	0,6	5.492,0	122,6	
Padova	96	1,8	7.589,8	22,3	
Rovigo	18	0,3	10.698,8	99,4	
Treviso	77	1,5	8.960,1	32,2	
Verona	89	1,7	8.124,5	34,9	
Vicenza	86	1,7	7.958,8	31,7	
<i>Veneto</i>	458	8,8	8.181,6	40,1	156,8
Udine	63	1,2	6.808,0	77,7	
Gorizia	13	0,3	8.800,5	35,9	
Pordenone	30	0,6	8.194,9	75,8	
Trieste	32	0,6	5.946,5	6,6	
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	138	2,6	7.097,4	56,8	162,1

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI  
TOTALE MERCATO (31/12/2007)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Bologna	115	2,2	6.673,4	32,2	
Ferrara	30	0,6	9.496,5	87,7	
Forlì Cesena	35	0,7	9.433,0	67,9	
Modena	68	1,3	8.339,5	39,5	
Parma	35	0,7	10.131,0	98,6	
Piacenza	31	0,6	7.529,7	83,5	
Ravenna	34	0,7	9.730,8	54,7	
Reggio Emilia	28	0,5	15.192,6	81,9	
Rimini	35	0,7	7.681,5	15,3	
San Marino	3	0,1	0,0	0,0	
<i>Emilia-Romagna</i>	<b>414</b>	<b>7,9</b>	<b>8.605,5</b>	<b>53,4</b>	<b>122,4</b>
<b>Italia Settentrionale</b>	<b>2.858</b>	<b>54,7</b>	<b>7.527,8</b>	<b>42,0</b>	<b>156,5</b>
Firenze	118	2,3	7.656,5	29,8	
Arezzo	46	0,9	6.466,5	70,3	
Grosseto	28	0,5	6.916,9	160,9	
Livorno	49	0,9	5.957,8	24,8	
Lucca	48	0,9	6.980,7	36,9	
Massa Carrara	24	0,5	6.749,5	48,2	
Pisa	53	1,0	6.581,8	46,2	
Pistoia	39	0,8	5.943,7	24,7	
Prato	27	0,5	7.437,8	13,5	
Siena	37	0,7	6.493,4	103,3	
<i>Toscana</i>	<b>469</b>	<b>9,0</b>	<b>6.834,3</b>	<b>49,0</b>	<b>151,2</b>
Ancona	48	0,9	8.190,3	40,4	
Ascoli Piceno	32	0,6	10.180,2	65,2	
Macerata	23	0,4	11.939,7	120,6	
Pesaro Urbino	27	0,5	12.084,9	107,1	
<i>Marche</i>	<b>130</b>	<b>2,5</b>	<b>10.152,4</b>	<b>74,6</b>	<b>93,7</b>
Perugia	57	1,1	10.046,9	111,1	
Terni	14	0,3	14.250,9	151,6	
<i>Umbria</i>	<b>71</b>	<b>1,4</b>	<b>10.875,9</b>	<b>119,1</b>	<b>118,0</b>
Roma	230	4,4	15.618,0	23,3	
Frosinone	41	0,8	9.948,2	79,1	
Latina	43	0,8	10.294,5	52,3	
Rieti	18	0,3	7.376,7	152,7	
Viterbo	29	0,6	9.245,1	124,6	
<i>Lazio</i>	<b>361</b>	<b>6,9</b>	<b>13.417,1</b>	<b>47,7</b>	<b>253,9</b>
L'Aquila	33	0,6	7.378,0	152,6	
Chieti	28	0,5	11.444,9	92,4	
Pescara	28	0,5	8.854,3	43,7	
Teramo	33	0,6	7.586,8	59,0	
<i>Abruzzi</i>	<b>122</b>	<b>2,3</b>	<b>8.706,7</b>	<b>88,5</b>	<b>74,3</b>
Campobasso	17	0,3	10.351,2	171,1	
Isernia	8	0,2	9.305,6	191,1	
<i>Molise</i>	<b>25</b>	<b>0,5</b>	<b>10.016,6</b>	<b>177,5</b>	<b>81,6</b>

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI  
TOTALE MERCATO (31/12/2007)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
<b>Italia Centrale</b>	<b>1.178</b>	<b>22,5</b>	<b>9.722,8</b>	<b>62,5</b>	<b>146,3</b>
Napoli	95	1,8	23.774,3	12,3	
Avellino	19	0,4	16.716,6	146,9	
Benevento	19	0,4	11.337,8	109,0	
Caserta	25	0,5	26.389,4	105,6	
Salerno	56	1,1	14.731,5	87,9	
<i>Campania</i>	<b>214</b>	<b>4,1</b>	<b>19.982,7</b>	<b>63,5</b>	<b>253,1</b>
Bari	125	2,4	8.407,3	41,1	
Brindisi	21	0,4	13.933,7	87,6	
Foggia	41	0,8	10.203,7	175,4	
Lecce	47	0,9	12.774,5	58,7	
Taranto	<b>34</b>	<b>0,7</b>	<b>11.702,7</b>	<b>71,7</b>	
<i>Puglia</i>	<b>268</b>	<b>5,1</b>	<b>10.299,1</b>	<b>72,3</b>	<b>168,9</b>
Potenza	20	0,4	13.898,1	327,3	
Matera	21	0,4	6.925,6	164,1	
<i>Basilicata</i>	<b>41</b>	<b>0,8</b>	<b>10.326,8</b>	<b>243,7</b>	<b>65,1</b>
Catanzaro	34	0,7	7.913,1	70,3	
Cosenza	60	1,2	8.704,3	110,8	
Crotone	16	0,3	7.418,4	107,3	
Reggio Calabria	47	0,9	8.945,6	67,7	
Vibo valentia	13	0,3	9.440,2	87,7	
<i>Calabria</i>	<b>170</b>	<b>3,3</b>	<b>8.548,0</b>	<b>88,7</b>	<b>88,8</b>
<b>Italia Meridionale</b>	<b>693</b>	<b>13,3</b>	<b>12.861,5</b>	<b>83,7</b>	<b>158,9</b>
Palermo	67	1,3	14.092,5	74,5	
Agrigento	29	0,6	11.575,2	104,9	
Caltanissetta	20	0,4	9.559,8	106,4	
Catania	81	1,6	11.759,2	43,9	
Enna	13	0,3	9.410,3	197,1	
Messina	38	0,7	13.474,6	85,5	
Ragusa	25	0,5	10.359,9	64,6	
Siracusa	23	0,4	14.068,5	91,7	
Trapani	29	0,6	11.782,8	84,8	
<i>Sicilia</i>	<b>325</b>	<b>6,2</b>	<b>12.253,0</b>	<b>79,1</b>	<b>178,6</b>
Cagliari	75	1,4	7.703,1	91,9	
Nuoro	26	0,5	6.486,0	270,9	
Oristano	15	0,3	9.874,5	175,4	
Sassari	57	1,1	6.017,6	131,9	
<i>Sardegna</i>	<b>173</b>	<b>3,3</b>	<b>7.153,1</b>	<b>139,3</b>	<b>100,7</b>
<b>Italia Insulare</b>	<b>498</b>	<b>9,5</b>	<b>10.481,3</b>	<b>100,0</b>	<b>150,9</b>
<b>Totale Italia</b>	<b>5.227</b>	<b>100,0</b>	<b>9.011,0</b>	<b>57,6</b>	<b>153,7</b>



**DISTRIBUZIONE REGIONALE DEI SINISTRI TRATTATI  
TOTALE MERCATO (31/12/2007)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su reclami (2)
Campania	1.450,2	509	6,3	738.137	11,7	193,5
Sicilia	1.139,4	342	4,2	389.662	6,2	267,3
Puglia	1.127,6	298	3,7	336.014	5,4	296,3
Calabria	1.006,4	118	1,5	118.754	1,9	291,1
Molise	861,2	17	0,2	14.640	0,2	563,1
Lazio	851,0	800	9,9	680.775	10,8	282,4
<b>Totale Italia</b>	<b>777,7</b>	<b>8.082</b>	<b>100,0</b>	<b>6.284.973</b>	<b>100,0</b>	<b>479,5</b>
Abruzzi	756,6	122	1,5	92.302	1,5	559,4
Basilicata	731,0	6	0,1	4.386	0,1	26,1
Piemonte	706,8	705	8,7	498.290	7,9	2.224,5
Veneto	702,5	602	7,5	422.872	6,7	688,7
Lombardia	696,8	2.198	27,2	1.531.578	24,4	1.770,6
Marche	692,7	129	1,6	89.355	1,4	591,8
Sardegna	662,9	137	1,7	90.812	1,4	478,0
Emilia-Romagna	655,3	864	10,7	566.213	9,0	1.029,5
Toscana	650,9	487	6,0	316.991	5,0	728,7
Friuli-Venezia Giulia	580,8	274	3,4	159.136	2,5	2.040,2
Umbria	580,5	80	1,0	46.439	0,7	240,6
Liguria	508,3	288	3,6	146.379	2,3	898,0
Trentino-Alto Adige	411,8	102	1,3	42.001	0,7	711,9
Val d'Aosta	59,3	4	0,1	237	0,0	237,0

Italia Meridionale	1.286,0	931	11,5	1.197.291	19,1	216,7
Italia Insulare	1.003,1	479	5,9	480.474	7,6	291,6
<b>Totale Italia</b>	<b>777,7</b>	<b>8.082</b>	<b>100,0</b>	<b>6.284.973</b>	<b>100,0</b>	<b>479,5</b>
Italia Centrale	758,7	1.635	20,2	1.240.502	19,7	366,9
Italia Settentrionale	668,4	5.037	62,3	3.366.706	53,6	1.318,2

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2006, i denunciati ed i riaperti nel corso del 2007, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31.12.2007.

(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 (31/12/2007)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Veicoli circolanti (in migliaia)	%	Sinistri su reclami (2)
Napoli	1.509,7	377	4,7	569.167	9,1	2.259	4,8	218,57
Salerno	1.311,1	78	1,0	102.268	1,6	825	1,8	183,28
Catania	1.232,7	162	2,0	199.695	3,2	952	2,0	646,26
Bari	1.100,8	178	2,2	195.949	3,1	1.051	2,2	295,55
Palermo	911,5	121	1,5	110.292	1,8	944	2,0	236,68
Treviso	902,2	63	0,8	56.837	0,9	690	1,5	353,02
Roma	846,8	714	8,8	604.583	9,6	3.592	7,6	285,18
Torino	812,8	508	6,3	412.919	6,6	1.802	3,8	3.303,4
<b>Totale Italia</b>	<b>777,7</b>	<b>8.082</b>	<b>100,0</b>	<b>6.284.973</b>	<b>100,0</b>	<b>47.101</b>	<b>100,0</b>	<b>479,5</b>
Verona	774,5	274	3,4	212.217	3,4	723	1,5	2.829,6
Milano	736,6	1.724	21,3	1.269.970	20,2	2.918	6,2	2.679,3
Bologna	706,0	541	6,7	381.956	6,1	767	1,6	1.425,2
Firenze	695,5	233	2,9	162.059	2,6	903	1,9	1.306,9
Brescia	618,8	130	1,6	80.446	1,3	944	2,0	981,1
Padova	588,5	170	2,1	100.042	1,6	729	1,6	893,2
Bergamo	570,4	109	1,4	62.177	1,0	823	1,8	1.322,9

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2006, i denunciati ed i riaperti nel corso del 2007, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31.12.2007.

(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 (31/12/2007)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Aosta	2	0,2	237	0,0	119
<i>Val d'Aosta</i>	2	0,2	237	0,0	119
Torino	70	5,8	412.919	6,6	5.899
Alessandria	11	0,9	24.976	0,4	2.271
Asti	4	0,3	4.063	0,1	1.016
Biella	3	0,3	916	0,0	305
Cuneo	10	0,8	20.316	0,3	2.032
Novara	9	0,7	23.080	0,4	2.564
Verbano C.O.	1	0,1	428	0,0	428
Vercelli	4	0,3	11.592	0,2	2.898
<i>Piemonte</i>	112	9,2	498.290	7,9	4.449
Genova	31	2,6	114.095	1,8	3.680
Imperia	8	0,7	9.667	0,2	1.208
La Spezia	7	0,6	10.031	0,2	1.433
Savona	10	0,8	12.586	0,2	1.259
<i>Liguria</i>	56	4,6	146.379	2,3	2.614
Milano	118	9,7	1.269.970	20,2	10.762
Bergamo	22	1,8	62.177	1,0	2.826
Brescia	29	2,4	80.446	1,3	2.774
Como	12	1,0	28.905	0,5	2.409
Cremona	6	0,5	11.209	0,2	1.868
Lecco	7	0,6	9.408	0,2	1.344
Lodi	2	0,2	2.282	0,0	1.141
Mantova	3	0,3	4.428	0,1	1.476
Pavia	11	0,9	28.041	0,5	2.549
Sondrio	2	0,2	1.076	0,0	538
Varese	19	1,6	33.636	0,5	1.770
<i>Lombardia</i>	231	19,0	1.531.578	24,4	6.630
Trento	10	0,8	21.320	0,3	2.132
Bolzano	10	0,8	20.681	0,3	2.068
<i>Trentino-Alto Adige</i>	20	1,7	42.001	0,7	2.100
Venezia	11	0,9	26.586	0,4	2.417
Belluno	2	0,2	3.571	0,1	1.786
Padova	29	2,4	100.042	1,6	3.450
Rovigo	0	0,0	0	0,0	0
Treviso	16	1,3	56.837	0,9	3.552
Verona	22	1,8	212.217	3,4	9.646
Vicenza	11	0,9	23.619	0,4	2.147
<i>Veneto</i>	91	7,5	422.872	6,7	4.647
Udine	17	1,4	30.821	0,5	1.813
Gorizia	0	0,0	0	0,0	0
Pordenone	5	0,4	13.437	0,2	2.687
Trieste	13	1,1	114.878	1,8	8.837
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	35	2,9	159.136	2,5	4.547

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE  
E DEI SINISTRI TRATTATI  
TOTALE MERCATO (31/12/2007)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Bologna	35	2,9	381.956	6,1	10.913
Ferrara	5	0,4	11.183	0,2	2.237
Forlì Cesena	9	0,7	23.930	0,4	2.659
Modena	14	1,2	46.500	0,7	3.321
Parma	10	0,8	22.239	0,4	2.224
Piacenza	7	0,6	12.096	0,2	1.728
Ravenna	7	0,6	16.431	0,3	2.347
Reggio Emilia	7	0,6	20.391	0,3	2.913
Rimini	14	1,2	31.487	0,5	2.249
San Marino	0	0,0	0	0,0	0
<i>Emilia-Romagna</i>	<b>108</b>	<b>8,9</b>	<b>566.213</b>	<b>9,0</b>	<b>5.243</b>
<b>Italia Settentrionale</b>	<b>655</b>	<b>54,0</b>	<b>3.366.706</b>	<b>53,6</b>	<b>5.140</b>
Firenze	36	3,0	162.059	2,6	4.502
Arezzo	6	0,5	10.909	0,2	1.818
Grosseto	4	0,3	4.223	0,1	1.056
Livorno	10	0,8	18.451	0,3	1.845
Lucca	12	1,0	39.349	0,6	3.279
Massa Carrara	3	0,3	4.094	0,1	1.365
Pisa	13	1,1	32.939	0,5	2.534
Pistoia	5	0,4	11.723	0,2	2.345
Prato	8	0,7	22.092	0,4	2.762
Siena	6	0,5	11.152	0,2	1.859
<i>Toscana</i>	<b>103</b>	<b>8,5</b>	<b>316.991</b>	<b>5,0</b>	<b>3.078</b>
Ancona	14	1,2	45.116	0,7	3.223
Ascoli Piceno	7	0,6	8.422	0,1	1.203
Macerata	10	0,8	27.051	0,4	2.705
Pesaro Urbino	7	0,6	8.766	0,1	1.252
<i>Marche</i>	<b>38</b>	<b>3,1</b>	<b>89.355</b>	<b>1,4</b>	<b>2.351</b>
Perugia	18	1,5	40.076	0,6	2.226
Terni	4	0,3	6.363	0,1	1.591
<i>Umbria</i>	<b>22</b>	<b>1,8</b>	<b>46.439</b>	<b>0,7</b>	<b>2.111</b>
Roma	71	5,9	604.583	9,6	8.515
Frosinone	8	0,7	27.124	0,4	3.391
Latina	8	0,7	36.142	0,6	4.518
Rieti	2	0,2	1.635	0,0	818
Viterbo	4	0,3	11.291	0,2	2.823
<i>Lazio</i>	<b>93</b>	<b>7,7</b>	<b>680.775</b>	<b>10,8</b>	<b>7.320</b>
L'Aquila	3	0,3	5.589	0,1	1.863
Chieti	1	0,1	2.346	0,0	2.346
Pescara	19	1,6	74.080	1,2	3.899
Teramo	3	0,3	10.287	0,2	3.429
<i>Abruzzi</i>	<b>26</b>	<b>2,1</b>	<b>92.302</b>	<b>1,5</b>	<b>3.550</b>
Campobasso	2	0,2	6.579	0,1	3.290
Isernia	1	0,1	8.061	0,1	8.061
<i>Molise</i>	<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>14.640</b>	<b>0,2</b>	<b>4.880</b>

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE  
E DEI SINISTRI TRATTATI  
TOTALE MERCATO (31/12/2007)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
<b>Italia Centrale</b>	<b>285</b>	<b>23,5</b>	<b>1.240.502</b>	<b>19,7</b>	<b>4.353</b>
Napoli	35	2,9	569.167	9,1	16.262
Avellino	3	0,3	10.530	0,2	3.510
Benevento	4	0,3	25.204	0,4	6.301
Caserta	5	0,4	30.968	0,5	6.194
Salerno	12	1,0	102.268	1,6	8.522
<i>Campania</i>	<b>59</b>	<b>4,9</b>	<b>738.137</b>	<b>11,7</b>	<b>12.511</b>
Bari	32	2,6	195.949	3,1	6.123
Brindisi	2	0,2	4.492	0,1	2.246
Foggia	6	0,5	18.329	0,3	3.055
Lecce	15	1,2	70.368	1,1	4.691
Taranto	8	0,7	46.876	0,8	5.860
<i>Puglia</i>	<b>63</b>	<b>5,2</b>	<b>336.014</b>	<b>5,4</b>	<b>5.334</b>
Potenza	1	0,1	2.129	0,0	2.129
Matera	1	0,1	2.257	0,0	2.257
<i>Basilicata</i>	<b>2</b>	<b>0,2</b>	<b>4.386</b>	<b>0,1</b>	<b>2.193</b>
Catanzaro	11	0,9	38.139	0,6	3.467
Cosenza	12	1,0	40.830	0,7	3.403
Crotone	1	0,1	202	0,0	202
Reggio Calabria	12	1,0	39.583	0,6	3.299
Vibo valentia	0	0,0	0	0,0	0
<i>Calabria</i>	<b>36</b>	<b>3,0</b>	<b>118.754</b>	<b>1,9</b>	<b>3.299</b>
<b>Italia Meridionale</b>	<b>160</b>	<b>13,2</b>	<b>1.197.291</b>	<b>19,1</b>	<b>7.483</b>
Palermo	22	1,8	110.292	1,8	5.013
Agrigento	7	0,6	17.915	0,3	2.559
Caltanissetta	4	0,3	8.542	0,1	2.136
Catania	25	2,1	199.695	3,2	7.988
Enna	0	0,0	0	0,0	0
Messina	5	0,4	28.839	0,5	5.768
Ragusa	1	0,1	6.562	0,1	6.562
Siracusa	3	0,3	5.098	0,1	1.699
Trapani	4	0,3	12.719	0,2	3.180
<i>Sicilia</i>	<b>71</b>	<b>5,9</b>	<b>389.662</b>	<b>6,2</b>	<b>5.488</b>
Cagliari	22	1,8	62.337	1,0	2.834
Nuoro	1	0,1	870	0,0	870
Oristano	1	0,1	145	0,0	145
Sassari	18	1,5	27.460	0,4	1.526
<i>Sardegna</i>	<b>42</b>	<b>3,5</b>	<b>90.812</b>	<b>1,4</b>	<b>2.162</b>
<b>Italia Insulare</b>	<b>113</b>	<b>9,3</b>	<b>480.474</b>	<b>7,6</b>	<b>4.252</b>
<b>Totale Italia</b>	<b>1.213</b>	<b>100,0</b>	<b>6.284.973</b>	<b>100,0</b>	<b>5.181</b>

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2007 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	43,7	35,2	21,2
ITALIA CENTRALE	49,8	33,9	16,3
ITALIA MERIDIONALE	57,1	31,4	11,5
ITALIA INSULARE	56,8	27,9	15,3
<b>TOTALE ITALIA</b>	<b>48,2</b>	<b>33,7</b>	<b>18,1</b>

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2007 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	28,7	42,6	28,7
LIGURIA	38,2	43,6	18,2
LOMBARDIA	44,6	33,3	22,1
TRENTINO A.A.	65,0	30,0	5,0
VENETO	46,5	31,4	22,1
FRIULI-V.GIULIA	56,3	21,9	21,9
EMILIA-ROMAGNA	47,2	34,3	18,5
TOSCANA	48,6	36,2	15,2
MARCHE	68,4	18,4	13,2
UMBRIA	57,1	28,6	14,3
LAZIO	33,0	43,2	23,9
ABRUZZO	61,5	30,8	7,7
MOLISE	33,3	66,7	0,0
CAMPANIA	43,9	40,4	15,8
PUGLIA	57,4	34,4	8,2
BASILICATA	100,0	0,0	0,0
CALABRIA	75,0	13,9	11,1
SICILIA	59,4	26,1	14,5
SARDEGNA	52,4	31,0	16,7
<b>TOTALE ITALIA</b>	<b>48,2</b>	<b>33,7</b>	<b>18,1</b>

a) Escluse le unità di base non classificabili (55 su un totale di 1213).

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 AL 31/12/2007 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	23,3	46,7	30,0
Alessandria	20,0	40,0	40,0
Asti	100,0	0,0	0,0
Biella	66,7	33,3	0,0
Cuneo	10,0	50,0	40,0
Novara	44,4	22,2	33,3
Verbano C.O.	0,0	100,0	0,0
Vercelli	50,0	50,0	0,0
Genova	26,7	53,3	20,0
Imperia	75,0	12,5	12,5
La Spezia	28,6	42,9	28,6
Savona	50,0	40,0	10,0
Milano	38,0	31,0	31,0
Bergamo	54,6	40,9	4,6
Brescia	48,3	24,1	27,6
Como	58,3	25,0	16,7
Cremona	83,3	0,0	16,7
Lecco	57,1	42,9	0,0
Lodi	50,0	50,0	0,0
Mantova	66,7	33,3	0,0
Pavia	18,2	63,6	18,2
Sondrio	50,0	50,0	0,0
Varese	47,4	42,1	10,5
Trento	50,0	50,0	0,0
Bolzano	80,0	10,0	10,0
Venezia	63,6	18,2	18,2
Belluno	0,0	0,0	100,0
Padova	37,9	34,5	27,6
Treviso	53,3	20,0	26,7
Verona	50,0	40,0	10,0
Vicenza	44,4	44,4	11,1
Udine	62,5	12,5	25,0
Pordenone	60,0	40,0	0,0
Trieste	45,5	27,3	27,3
Bologna	39,4	39,4	21,2
Ferrara	40,0	40,0	20,0
Forlì Cesena	66,7	22,2	11,1
Modena	53,9	38,5	7,7
Parma	40,0	50,0	10,0
Piacenza	42,9	42,9	14,3
Ravenna	14,3	85,7	0,0
Reggio Emilia	71,4	14,3	14,3

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2007 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	40,0	37,1	22,9
Arezzo	83,3	16,7	0,0
Grosseto	50,0	25,0	25,0
Livorno	50,0	40,0	10,0
Lucca	58,3	33,3	8,3
Massa Carrara	100,0	0,0	0,0
Pisa	75,0	16,7	8,3
Pistoia	60,0	40,0	0,0
Prato	50,0	37,5	12,5
Siena	33,3	50,0	16,7
Ancona	64,3	28,6	7,1
Ascoli Piceno	71,4	14,3	14,3
Macerata	60,0	20,0	20,0
Pesaro Urbino	85,7	0,0	14,3
Perugia	58,8	29,4	11,8
Terni	50,0	25,0	25,0
Roma	22,7	47,0	30,3
Frosinone	62,5	25,0	12,5
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	57,9	31,6	10,5
Teramo	100,0	0,0	0,0
Campobasso	0,0	100,0	0,0
Isernia	100,0	0,0	0,0
Napoli	27,3	54,6	18,2
Avellino	66,7	33,3	0,0
Benevento	75,0	0,0	25,0
Caserta	80,0	20,0	0,0
Salerno	58,3	25,0	16,7
Bari	45,2	45,2	9,7
Brindisi	50,0	50,0	0,0
Foggia	80,0	20,0	0,0
Lecce	66,7	26,7	6,7
Taranto	75,0	12,5	12,5
Potenza	100,0	0,0	0,0
Matera	100,0	0,0	0,0
Catanzaro	90,9	9,1	0,0
Cosenza	83,3	8,3	8,3
Crotone	100,0	0,0	0,0



**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2007 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	50,0	25,0	25,0
Palermo	59,1	22,7	18,2
Agrigento	50,0	16,7	33,3
Caltanissetta	75,0	25,0	0,0
Catania	54,2	33,3	12,5
Messina	80,0	0,0	20,0
Ragusa	100,0	0,0	0,0
Siracusa	100,0	0,0	0,0
Trapani	25,0	75,0	0,0
Cagliari	50,0	31,8	18,2
Nuoro	100,0	0,0	0,0
Oristano	100,0	0,0	0,0
Sassari	50,0	33,3	16,7
<b>TOTALE ITALIA</b>	<b>48,2</b>	<b>33,7</b>	<b>18,1</b>

a) Escluse le unità di base non classificabili (55 su un totale di 1213).

**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 (31/12/2007)**

Tipo fascia	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su dipendenti	Punti di contatto	%	Sinistri su reclami (2)
Oltre 200.000 sinistri	5.858	72,5	4.811.658	76,6	821,4	3.910	74,8	479,8
Tra 50.000 e 200.000 sinistri	1.577	19,5	1.140.130	18,1	723,0	922	17,6	507,0
Meno di 50.000 sinistri	647	8,0	333.185	5,3	515,0	395	7,6	401,4
<b>Totale Italia</b>	<b>8.082</b>	<b>100,0</b>	<b>6.284.973</b>	<b>100,0</b>	<b>777,7</b>	<b>5.227</b>	<b>100,0</b>	<b>479,5</b>

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2006, i denunciati ed i riaperti nel corso del 2007, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31.12.2007.

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