

SERVIZIO STUDI
SEZIONE STUDI – UFFICIO STATISTICA**Roma** 29 luglio 2009**Prot. n.** 36-09-000021**All.ti n.** 6Alle Imprese di assicurazione
autorizzate all'esercizio del ramo R.C. auto
con sede legale in Italia
LORO SEDIAlle Rappresentanze Generali per l'Italia
delle imprese con sede legale all'estero
che operano nel ramo R.C.auto in regime
di stabilimento
LORO SEDIAlle 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 SEDIe, p.c. Al Ministero dello Sviluppo Economico
Via Molise, 2
00187 ROMAAll'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 2008.

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 2008, 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*¹ nel 2008 risulta in crescita rispetto all'anno precedente (1.401.566, rispetto a 1.313.467 del 2007); sono in aumento anche i sinistri gestiti in "pronta liquidazione"² (703.917 rispetto a 661.164 del 2007).

Il numero totale dei "punti di contatto" sul territorio nazionale (Tabella 1), al 31 dicembre 2008, è pari a 4.722 (-9,7% rispetto al 2007). Nell'ambito di questi, è proseguita la riduzione degli uffici liquidativi classificati come "unità di base" che passano da 1.213 a fine 2007 a 1.080 nel 2008 (-11%); 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 (-13,9%) ed Insulare (-11%) rispetto all'Italia Settentrionale (-8,5%) e Centrale (-9,5%).

Ne consegue il continuo aumento del numero medio di utenti serviti da ciascun "punto di contatto" (10.145 veicoli rispetto a 9.011 nel 2007); 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 15.214 veicoli circolanti per ogni "punto di contatto" (12.861 nel 2007) e la Campania, dove ad ogni "punto di contatto" corrispondono 23.807 veicoli (19.983 nel 2007); seguono il Lazio (15.353 veicoli rispetto a 13.417 nel 2007) e la Sicilia (14.079 veicoli rispetto a 12.253 nel 2007).

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, 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
(2004-2008)**

Area geografica	2004	2005	2006	2007	2008
Italia Settentrionale	6.110	6.333	7.154	7.528	8.343
Italia Centrale	7.133	7.605	9.081	9.723	10.947
Italia Meridionale	10.263	10.777	11.952	12.861	15.214
Italia Insulare	8.132	8.776	10.166	10.481	12.026
Italia	7.075	7.434	8.513	9.011	10.145

Il rapporto **Superficie/Punti di contatto** è pari a 64 Km² nel 2008 (58 Km² nel 2007) 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 46 Km² dell'Italia Settentrionale (42 Km² nel 2007) a un massimo di uno ogni 112 Km² dell'Italia Insulare (100 Km² nel 2007).

**RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E KM DI STRADE
E TRA KM² E PUNTI DI CONTATTO
(2006-2008)**

Area geografica	Veicoli circolanti/Km strade			Km²/Punti di contatto		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Italia Settentrionale	154	156	159	40	42	46
Italia Centrale	143	146	149	59	62	69
Italia Meridionale	155	159	162	79	84	97
Italia Insulare	147	151	154	100	100	112
Italia	151	154	156	55	58	64

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, 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" preposte alla loro liquidazione.

A fronte di una sostanziale stabilità del numero dei sinistri trattati (da 6.284.973 nel 2007 a 6.291.620 nel 2008), si osserva una riduzione del numero dei dipendenti (da 8.082 a 7.883 unità, -2,5%). Ciò determina un aumento del carico medio dei sinistri per dipendente che, a livello nazionale, passa da 778 sinistri nel 2007 a 798 nel 2008. In particolare, mentre nell'Italia Settentrionale si registra una crescita del carico dei sinistri, con 719 sinistri per dipendente (668 nel 2007), si rileva una diminuzione di tale rapporto nell'Italia Centrale, con 722 sinistri per dipendente (contro 759 nel 2007), nell'Italia Meridionale, con 1.229 sinistri per dipendente (1.286 nel 2007) e nell'Italia Insulare, con 989 sinistri per dipendente (rispetto a 1.003 nel 2007).

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

³ Somma dei sinistri riservati al 31 dicembre 2007, dei denunciati e dei riaperti nell'anno 2008, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31 dicembre 2008.

Con riferimento alle quindici province con il maggior numero di veicoli circolanti nel 2008 (Tabella 3), il carico medio di lavoro per dipendente risulta più elevato in nove di queste rispetto alla media nazionale; le prime cinque province sono: Verona, Napoli, Salerno, Catania e Bari in cui si registrano rispettivamente 1.533, 1.334, 1.217, 1.208 e 1.150 sinistri per dipendente.

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

L'andamento del primo indicatore risulta in crescita negli ultimi esercizi.

SINISTRI / PUNTI DI CONTATTO

Totale Italia

Anno	Sinistri (a)	Punti di contatto (b)	(a)/(b)
2005	6.367.204	6.074	1.048,3
2006	6.288.850	5.435	1.157,1
2007	6.284.973	5.227	1.202,4
2008	6.291.620	4.722	1.332,4

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

Area geografica	2005	2006	2007	2008
Italia Meridionale	6.827,9	7.556,8	7.483,1	8.258,6
Italia Settentrionale	4.516,6	4.742,3	5.140,0	5.954,7
Italia Centrale	4.273,5	4.726,3	4.352,6	4.610,7
Italia Insulare	3.911,0	4.432,4	4.252,0	4.700,7
Totale Italia	4.699,0	5.075,8	5.181,3	5.825,6

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 2005 – 2008 il seguente andamento:

SINISTRI / RECLAMI pervenuti all'ISVAP

Area geografica	2005	2006	2007	2008
Italia Meridionale	265,9	291,0	216,7	174,1
Italia Insulare	484,2	526,4	291,6	210,7
Italia Centrale	471,8	532,1	366,9	329,7
Italia Settentrionale	1.459,4	1.587,0	1.318,2	1.289,9
Totale Italia	594,0	646,7	479,5	413,1

La Tabella, mostra negli ultimi due esercizi una crescita della ricorrenza dei reclami pervenuti all'ISVAP rispetto ai sinistri trattati dalle reti liquidative ed evidenzia, altresì, una netta differenza fra l'area dell'Italia Settentrionale rispetto al resto del paese.

⁴ 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 settimanale⁵. 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 45,4% (48,2% nel 2007); le unità di base rientranti nella seconda fascia rappresentano il 35,3% (33,7% nel 2007), mentre quelle che ricadono nella terza fascia sono il 19,3% (18,1% nel 2007).

5. Analisi delle reti di liquidazione

Anche per il 2008 le reti di liquidazione presenti sul mercato sono state suddivise in tre fasce dimensionali⁶, sulla base del numero dei sinistri trattati (Tabella 6).

Le reti di liquidazione rientranti nella prima fascia gestiscono il 75,2% dei sinistri R.C. auto (76,6% nel 2007), quelle comprese nella seconda fascia trattano il 19,6% dei sinistri (18,1% nel 2007), l'ultima fascia gestisce il restante 5,2% (5,3% nel 2007).

Le strutture di liquidazione appartenenti alla prima fascia continuano a presentare, in media, il maggior carico di lavoro per dipendente, con 853 sinistri per dipendente (821 nel 2007); 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 469 sinistri per dipendente (515 sinistri nel 2007).

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 331 sinistri, mentre la media complessiva è pari ad un reclamo ogni 413 sinistri (Tabella 6).

Il Vice Direttore Generale
(Flavia Mazzarella)

⁵ 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.

⁶ 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 (31/12/2008)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Aosta	23	0,5	8.474,7	141,9	
<i>Val d'Aosta</i>	23	0,5	8.474,7	141,9	95,5
Torino	264	5,6	6.935,5	25,9	
Alessandria	50	1,1	7.336,6	71,2	
Asti	21	0,4	8.891,1	71,9	
Biella	21	0,4	7.842,4	43,5	
Cuneo	61	1,3	8.351,4	113,2	
Novara	35	0,7	8.455,4	38,3	
Verbano C.O.	14	0,3	9.512,1	161,1	
Vercelli	24	0,5	6.220,2	87,0	
<i>Piemonte</i>	490	10,4	7.422,5	51,8	117,2
Genova	82	1,7	8.443,6	22,4	
Imperia	32	0,7	6.158,9	36,1	
La Spezia	25	0,5	6.969,5	35,3	
Savona	31	0,7	8.301,0	49,8	
<i>Liguria</i>	170	3,6	7.770,8	31,9	154,9
Milano	362	7,7	8.123,0	5,5	
Bergamo	85	1,8	9.853,0	32,0	
Brescia	130	2,8	7.494,1	36,8	
Como	49	1,0	9.608,7	26,3	
Cremona	44	0,9	6.052,5	40,2	
Lecco	28	0,6	9.522,1	29,2	
Lodi	14	0,3	11.442,4	55,9	
Mantova	38	0,8	8.802,8	61,6	
Pavia	54	1,1	7.793,9	54,9	
Sondrio	20	0,4	7.449,8	160,6	
Varese	76	1,6	9.115,2	15,8	
<i>Lombardia</i>	900	19,1	8.348,2	26,5	270,8
Trento	64	1,4	6.322,1	97,0	
Bolzano	50	1,1	6.880,5	148,0	
<i>Trentino-Alto Adige</i>	114	2,4	6.567,0	119,4	82,4
Venezia	54	1,1	10.596,4	45,6	
Belluno	23	0,5	7.218,4	159,9	
Padova	92	2,0	8.049,5	23,3	
Rovigo	18	0,4	10.830,5	99,4	
Treviso	74	1,6	9.487,8	33,5	
Verona	87	1,8	8.468,5	35,7	
Vicenza	87	1,8	7.961,3	31,3	
<i>Veneto</i>	435	9,2	8.747,6	42,3	159,3
Udine	50	1,1	8.709,6	97,9	
Gorizia	10	0,2	11.451,6	46,6	
Pordenone	24	0,5	10.426,8	94,7	
Trieste	19	0,4	10.131,0	11,2	
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	103	2,2	9.638,2	76,2	164,3

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2008)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Bologna	115	2,4	6.732,1	32,2	
Ferrara	27	0,6	10.640,8	97,5	
Forlì Cesena	28	0,6	11.986,1	84,9	
Modena	63	1,3	9.104,2	42,7	
Parma	30	0,6	11.988,5	115,0	
Piacenza	26	0,6	9.127,8	99,6	
Ravenna	31	0,7	10.852,5	60,0	
Reggio Emilia	26	0,6	16.751,9	88,2	
Rimini	32	0,7	8.561,1	16,7	
San Marino	3	0,1	0,0	0,0	
<i>Emilia-Romagna</i>	381	8,1	9.484,5	58,1	124,2
Italia Settentrionale	2.616	55,4	8.343,5	45,8	158,8
Firenze	111	2,4	8.216,7	31,7	
Arezzo	42	0,9	7.198,6	77,0	
Grosseto	27	0,6	7.295,9	166,8	
Livorno	45	1,0	6.599,0	27,0	
Lucca	39	0,8	8.735,4	45,5	
Massa Carrara	20	0,4	8.218,1	57,8	
Pisa	45	1,0	7.847,3	54,4	
Pistoia	34	0,7	6.894,4	28,4	
Prato	22	0,5	9.172,1	16,6	
Siena	33	0,7	7.378,6	115,8	
<i>Toscana</i>	418	8,9	7.766,0	55,0	153,2
Ancona	46	1,0	8.669,5	42,2	
Ascoli Piceno	31	0,7	10.664,6	67,3	
Macerata	20	0,4	13.901,3	138,7	
Pesaro Urbino	24	0,5	13.832,3	120,5	
<i>Marche</i>	121	2,6	11.069,4	80,1	95,1
Perugia	52	1,1	11.219,7	121,8	
Terni	14	0,3	14.422,9	151,6	
<i>Umbria</i>	66	1,4	11.899,2	128,1	120,0
Roma	203	4,3	18.113,8	26,4	
Frosinone	37	0,8	11.281,8	87,7	
Latina	41	0,9	11.076,3	54,9	
Rieti	16	0,3	8.516,8	171,8	
Viterbo	26	0,6	10.547,3	138,9	
<i>Lazio</i>	323	6,8	15.353,4	53,3	259,9
L'Aquila	31	0,7	8.005,9	162,4	
Chieti	29	0,6	11.270,8	89,3	
Pescara	27	0,6	9.370,7	45,4	
Teramo	30	0,6	8.535,7	64,9	
<i>Abruzzi</i>	117	2,5	9.266,0	92,3	75,8
Campobasso	14	0,3	12.832,1	207,8	
Isernia	7	0,2	10.834,1	218,4	
<i>Molise</i>	21	0,4	12.166,1	211,3	83,2

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2008)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti / Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Italia Centrale	1.066	22,6	10.947,2	69,0	149,1
Napoli	91	1,9	25.215,1	12,9	
Avellino	17	0,4	19.035,1	164,2	
Benevento	13	0,3	16.898,4	159,3	
Caserta	19	0,4	35.486,9	138,9	
Salerno	43	0,9	19.643,3	114,5	
<i>Campania</i>	183	3,9	23.807,5	74,3	257,9
Bari	116	2,5	9.203,1	44,3	
Brindisi	19	0,4	15.749,8	96,8	
Foggia	33	0,7	12.945,7	217,9	
Lecce	38	0,8	16.088,5	72,6	
Taranto	29	0,6	13.936,5	84,0	
<i>Puglia</i>	235	5,0	11.955,5	82,4	171,9
Potenza	14	0,3	20.284,5	467,5	
Matera	18	0,4	8.215,0	191,5	
<i>Basilicata</i>	32	0,7	13.495,4	312,3	66,4
Catanzaro	29	0,6	9.475,1	82,5	
Cosenza	51	1,1	10.468,1	130,4	
Crotone	15	0,3	8.099,3	114,4	
Reggio Calabria	40	0,9	10.727,7	79,6	
Vibo valentia	12	0,3	10.459,1	95,0	
<i>Calabria</i>	147	3,1	10.100,4	102,6	90,7
Italia Meridionale	597	12,6	15.214,3	97,2	161,9
Palermo	61	1,3	15.795,0	81,8	
Agrigento	26	0,6	13.216,1	117,0	
Caltanissetta	14	0,3	13.899,0	152,0	
Catania	75	1,6	13.008,5	47,4	
Enna	12	0,3	10.415,8	213,5	
Messina	32	0,7	16.349,7	101,5	
Ragusa	23	0,5	11.520,7	70,2	
Siracusa	20	0,4	16.518,6	105,4	
Trapani	26	0,6	13.388,7	94,6	
<i>Sicilia</i>	289	6,1	14.079,5	89,0	182,5
Cagliari	69	1,5	8.544,7	99,9	
Nuoro	24	0,5	6.920,5	293,5	
Oristano	16	0,3	10.060,4	164,4	
Sassari	45	1,0	7.599,0	167,1	
<i>Sardegna</i>	154	3,3	8.172,7	156,4	102,4
Italia Insulare	443	9,4	12.026,1	112,4	154,0
Totale Italia	4.722	100,0	10.145,4	63,8	156,3

**DISTRIBUZIONE REGIONALE DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2008)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su reclami (2)
Molise	1.337,6	13	0,2	17.389	0,3	644,0
Campania	1.311,1	542	6,9	710.624	11,3	146,1
Puglia	1.173,0	293	3,7	343.673	5,5	307,7
Sicilia	1.097,7	354	4,5	388.584	6,2	184,3
Calabria	1.003,9	113	1,4	113.440	1,8	201,1
Veneto	870,3	484	6,1	421.236	6,7	613,2
Basilicata	829,7	6	0,1	4.978	0,1	26,2
Lazio	810,6	809	10,3	655.775	10,4	257,4
Totale Italia	798,1	7.883	100,0	6.291.620	100,0	413,1
Emilia-Romagna	777,6	816	10,4	634.557	10,1	1.179,5
Lombardia	728,9	2.231	28,3	1.626.144	25,9	1.959,2
Piemonte	725,3	658	8,4	477.275	7,6	2.093,3
Abruzzi	722,7	113	1,4	81.668	1,3	513,6
Sardegna	693,8	131	1,7	90.883	1,4	544,2
Marche	631,2	129	1,6	81.428	1,3	651,4
Toscana	606,7	469	6,0	284.524	4,5	594,0
Friuli-Venezia Giulia	568,9	277	3,5	157.591	2,5	1.432,7
Umbria	540,8	76	1,0	41.104	0,7	221,0
Liguria	460,2	268	3,4	123.332	2,0	509,6
Trentino-Alto Adige	377,8	99	1,3	37.399	0,6	633,9
Val d'Aosta	8,0	2	0,0	16	0,0	8,0

Italia Meridionale	1.229,3	954	12,1	1.172.715	18,6	174,1
Italia Insulare	988,6	485	6,2	479.467	7,6	210,7
Totale Italia	798,1	7.883	100,0	6.291.620	100,0	413,1
Italia Centrale	722,1	1.609	20,4	1.161.888	18,5	329,7
Italia Settentrionale	719,3	4.835	61,3	3.477.550	55,3	1.289,9

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2007, i denunciati ed i riaperti nel corso del 2008, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31.12.2008.

(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 (31/12/2008)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Veicoli circolanti (in migliaia)	%	Sinistri su reclami (2)
Verona	1.532,6	148	1,9	226.825	3,6	737	1,5	3065,2
Napoli	1.333,7	407	5,2	542.825	8,6	2.295	4,8	165,5
Salerno	1.217,4	91	1,2	110.780	1,8	845	1,8	145,76
Catania	1.208,2	162	2,1	195.724	3,1	976	2,0	386,04
Bari	1.149,7	187	2,4	214.996	3,4	1.068	2,2	426,58
Bologna	931,6	500	6,3	465.788	7,4	774	1,6	2070,17
Palermo	912,7	121	1,5	110.438	1,8	963	2,0	131,47
Torino	842,1	479	6,1	403.346	6,4	1.831	3,8	2.636,3
Roma	803,8	736	9,3	591.594	9,4	3.677	7,7	270,8
Totale Italia	798,1	7.883	100,0	6.291.620	100,0	47.907	100,0	413,1
Milano	785,5	1.789	22,7	1.405.280	22,3	2.941	6,1	2.964,7
Treviso	761,5	67	0,9	51.023	0,8	702	1,5	309,2
Firenze	644,4	231	2,9	148.846	2,4	912	1,9	840,9
Padova	541,8	175	2,2	94.813	1,5	741	1,6	687,1
Brescia	534,7	121	1,5	64.699	1,0	974	2,0	735,2
Bergamo	484,0	120	1,5	58.085	0,9	838	1,8	1.117,0

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2007, i denunciati ed i riaperti nel corso del 2008, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31.12.2008.

(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 (31/12/2008)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Aosta	1	0,1	16	0,0	16
<i>Val d'Aosta</i>	1	0,1	16	0,0	16
Torino	66	6,1	403.346	6,4	6.111
Alessandria	9	0,8	23.094	0,4	2.566
Asti	1	0,1	51	0,0	51
Biella	3	0,3	1.998	0,0	666
Cuneo	7	0,7	18.911	0,3	2.702
Novara	8	0,7	21.702	0,3	2.713
Verbano C.O.	0	0,0	0	0,0	0
Vercelli	3	0,3	8.173	0,1	2.724
<i>Piemonte</i>	97	9,0	477.275	7,6	4.920
Genova	28	2,6	97.353	1,6	3.477
Imperia	8	0,7	9.858	0,2	1.232
La Spezia	5	0,5	8.904	0,1	1.781
Savona	7	0,7	7.217	0,1	1.031
<i>Liguria</i>	48	4,4	123.332	2,0	2.569
Milano	119	11,0	1.405.280	22,3	11.809
Bergamo	21	1,9	58.085	0,9	2.766
Brescia	25	2,3	64.699	1,0	2.588
Como	10	0,9	25.538	0,4	2.554
Cremona	5	0,5	9.829	0,2	1.966
Lecco	7	0,7	7.971	0,1	1.139
Lodi	1	0,1	713	0,0	713
Mantova	1	0,1	113	0,0	113
Pavia	8	0,7	24.720	0,4	3.090
Sondrio	2	0,2	2.439	0,0	1.220
Varese	17	1,6	26.757	0,4	1.574
<i>Lombardia</i>	216	20,0	1.626.144	25,9	7.528
Trento	8	0,7	19.803	0,3	2.475
Bolzano	10	0,9	17.596	0,3	1.760
<i>Trentino-Alto Adige</i>	18	1,7	37.399	0,6	2.078
Venezia	11	1,0	26.001	0,4	2.364
Belluno	1	0,1	2.819	0,0	2.819
Padova	27	2,5	94.813	1,5	3.512
Rovigo	0	0,0	0	0,0	0
Treviso	12	1,1	51.023	0,8	4.252
Verona	18	1,7	226.825	3,6	12.601
Vicenza	9	0,8	19.755	0,3	2.195
<i>Veneto</i>	78	7,2	421.236	6,7	5.400
Udine	14	1,3	26.236	0,4	1.874
Gorizia	0	0,0	0	0,0	0
Pordenone	5	0,5	13.869	0,2	2.774
Trieste	11	1,0	117.486	1,9	10.681
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	30	2,8	157.591	2,5	5.253

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2008)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Bologna	35	3,2	465.788	7,4	13.308
Ferrara	4	0,4	7.059	0,1	1.765
Forlì Cesena	7	0,7	19.901	0,3	2.843
Modena	12	1,1	44.215	0,7	3.685
Parma	7	0,7	14.045	0,2	2.006
Piacenza	6	0,6	11.211	0,2	1.869
Ravenna	6	0,6	17.398	0,3	2.900
Reggio Emilia	7	0,7	27.042	0,4	3.863
Rimini	12	1,1	27.898	0,4	2.325
San Marino	0	0,0	0	0,0	0
<i>Emilia-Romagna</i>	96	8,9	634.557	10,1	6.610
Italia Settentrionale	584	54,1	3.477.550	55,3	5.955
Firenze	34	3,2	148.846	2,4	4.378
Arezzo	4	0,4	9.595	0,2	2.399
Grosseto	4	0,4	4.272	0,1	1.068
Livorno	9	0,8	19.944	0,3	2.216
Lucca	9	0,8	33.600	0,5	3.733
Massa Carrara	1	0,1	288	0,0	288
Pisa	12	1,1	28.758	0,5	2.397
Pistoia	4	0,4	10.508	0,2	2.627
Prato	7	0,7	20.624	0,3	2.946
Siena	5	0,5	8.089	0,1	1.618
<i>Toscana</i>	89	8,2	284.524	4,5	3.197
Ancona	12	1,1	40.519	0,6	3.377
Ascoli Piceno	8	0,7	11.331	0,2	1.416
Macerata	8	0,7	23.169	0,4	2.896
Pesaro Urbino	6	0,6	6.409	0,1	1.068
<i>Marche</i>	34	3,2	81.428	1,3	2.395
Perugia	15	1,4	35.440	0,6	2.363
Terni	3	0,3	5.664	0,1	1.888
<i>Umbria</i>	18	1,7	41.104	0,7	2.284
Roma	67	6,2	591.594	9,4	8.830
Frosinone	7	0,7	22.448	0,4	3.207
Latina	6	0,6	28.789	0,5	4.798
Rieti	1	0,1	357	0,0	357
Viterbo	4	0,4	12.587	0,2	3.147
<i>Lazio</i>	85	7,9	655.775	10,4	7.715
L'Aquila	3	0,3	5.313	0,1	1.771
Chieti	1	0,1	1.722	0,0	1.722
Pescara	16	1,5	65.078	1,0	4.067
Teramo	4	0,4	9.555	0,2	2.389
<i>Abruzzi</i>	24	2,2	81.668	1,3	3.403
Campobasso	1	0,1	4.518	0,1	4.518
Isernia	1	0,1	12.871	0,2	12.871
<i>Molise</i>	2	0,2	17.389	0,3	8.695

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2008)**

Territorio	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / unità di base
Italia Centrale	252	23,3	1.161.888	18,5	4.611
Napoli	36	3,3	542.825	8,6	15.078
Avellino	4	0,4	13.331	0,2	3.333
Benevento	3	0,3	17.267	0,3	5.756
Caserta	3	0,3	26.421	0,4	8.807
Salerno	12	1,1	110.780	1,8	9.232
<i>Campania</i>	58	5,4	710.624	11,3	12.252
Bari	31	2,9	214.996	3,4	6.935
Brindisi	2	0,2	2.077	0,0	1.039
Foggia	4	0,4	22.078	0,4	5.520
Lecce	11	1,0	65.473	1,0	5.952
Taranto	5	0,5	39.049	0,6	7.810
<i>Puglia</i>	53	4,9	343.673	5,5	6.484
Potenza	0	0,0	0	0,0	0
Matera	1	0,1	4.978	0,1	4.978
<i>Basilicata</i>	1	0,1	4.978	0,1	4.978
Catanzaro	9	0,8	39.747	0,6	4.416
Cosenza	10	0,9	35.281	0,6	3.528
Crotone	1	0,1	255	0,0	255
Reggio Calabria	10	0,9	38.157	0,6	3.816
Vibo valentia	0	0,0	0	0,0	0
<i>Calabria</i>	30	2,8	113.440	1,8	3.781
Italia Meridionale	142	13,2	1.172.715	18,6	8.259
Palermo	20	1,9	110.438	1,8	5.522
Agrigento	6	0,6	20.852	0,3	3.475
Caltanissetta	4	0,4	7.844	0,1	1.961
Catania	22	2,0	195.724	3,1	8.897
Enna	0	0,0	0	0,0	0
Messina	5	0,5	30.718	0,5	6.144
Ragusa	2	0,2	9.379	0,2	4.690
Siracusa	2	0,2	3.774	0,1	1.887
Trapani	4	0,4	9.855	0,2	2.464
<i>Sicilia</i>	65	6,0	388.584	6,2	5.978
Cagliari	20	1,9	62.421	1,0	3.121
Nuoro	0	0,0	0	0,0	0
Oristano	2	0,2	1.726	0,0	863
Sassari	15	1,4	26.736	0,4	1.782
<i>Sardegna</i>	37	3,4	90.883	1,4	2.456
Italia Insulare	102	9,4	479.467	7,6	4.701
Totale Italia	1.080	100,0	6.291.620	100,0	5.826

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2008 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	42,9	35,4	21,8
ITALIA CENTRALE	47,1	34,8	18,0
ITALIA MERIDIONALE	48,9	36,3	14,8
ITALIA INSULARE	50,0	35,0	15,0
TOTALE ITALIA	45,4	35,3	19,3

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2008 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	0,0	0,0	100,0
PIEMONTE	27,6	44,8	27,6
LIGURIA	34,8	45,7	19,6
LOMBARDIA	43,7	31,7	24,6
TRENTINO A.A.	64,7	29,4	5,9
VENETO	46,0	33,8	20,3
FRIULI-V.GIULIA	55,6	25,9	18,5
EMILIA-ROMAGNA	49,5	34,7	15,8
TOSCANA	54,6	27,3	18,2
MARCHE	64,7	20,6	14,7
UMBRIA	47,1	41,2	11,8
LAZIO	29,1	45,6	25,3
ABRUZZO	54,2	41,7	4,2
MOLISE	50,0	50,0	0,0
CAMPANIA	45,3	37,7	17,0
PUGLIA	47,1	43,1	9,8
BASILICATA	100,0	0,0	0,0
CALABRIA	56,7	23,3	20,0
SICILIA	54,0	31,8	14,3
SARDEGNA	43,2	40,5	16,2
TOTALE ITALIA	45,4	35,3	19,3

a) Escluse le unità di base non classificabili (55 su un totale di 1.080).

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 31/12/2008 DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE
SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)**

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Aosta	0,0	0,0	100,0
Torino	26,3	49,1	24,6
Alessandria	12,5	50,0	37,5
Asti	100,0	0,0	0,0
Biella	66,7	33,3	0,0
Cuneo	14,3	28,6	57,1
Novara	37,5	25,0	37,5
Vercelli	33,3	66,7	0,0
Genova	25,9	55,6	18,5
Imperia	71,4	14,3	14,3
La Spezia	20,0	40,0	40,0
Savona	42,9	42,9	14,3
Milano	36,3	28,4	35,3
Bergamo	57,1	38,1	4,8
Brescia	52,0	20,0	28,0
Como	60,0	20,0	20,0
Cremona	80,0	0,0	20,0
Lecco	57,1	42,9	0,0
Lodi	100,0	0,0	0,0
Mantova	100,0	0,0	0,0
Pavia	12,5	75,0	12,5
Sondrio	50,0	50,0	0,0
Varese	41,2	52,9	5,9
Trento	42,9	57,1	0,0
Bolzano	80,0	10,0	10,0
Venezia	50,0	40,0	10,0
Belluno	0,0	0,0	100,0
Padova	40,7	33,3	25,9
Treviso	54,6	18,2	27,3
Verona	52,9	35,3	11,8
Vicenza	37,5	50,0	12,5
Udine	50,0	21,4	28,6
Pordenone	60,0	40,0	0,0
Trieste	62,5	25,0	12,5
Bologna	44,1	32,4	23,5
Ferrara	50,0	25,0	25,0
Forlì Cesena	71,4	28,6	0,0
Modena	58,3	33,3	8,3
Parma	28,6	71,4	0,0
Piacenza	50,0	33,3	16,7
Ravenna	16,7	83,3	0,0
Reggio Emilia	71,4	14,3	14,3

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2008 DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE
SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)**

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Rimini	58,3	16,7	25,0
Firenze	47,1	29,4	23,5
Arezzo	75,0	25,0	0,0
Grosseto	50,0	0,0	50,0
Livorno	55,6	22,2	22,2
Lucca	44,4	44,4	11,1
Massa Carrara	100,0	0,0	0,0
Pisa	72,7	18,2	9,1
Pistoia	75,0	25,0	0,0
Prato	71,4	14,3	14,3
Siena	20,0	60,0	20,0
Ancona	58,3	33,3	8,3
Ascoli Piceno	62,5	25,0	12,5
Macerata	62,5	12,5	25,0
Pesaro Urbino	83,3	0,0	16,7
Perugia	50,0	35,7	14,3
Terni	33,3	66,7	0,0
Roma	21,3	47,5	31,2
Frosinone	71,4	14,3	14,3
Latina	50,0	50,0	0,0
Rieti	100,0	0,0	0,0
Viterbo	25,0	75,0	0,0
L'Aquila	66,7	33,3	0,0
Chieti	0,0	100,0	0,0
Pescara	50,0	43,8	6,3
Teramo	75,0	25,0	0,0
Campobasso	0,0	100,0	0,0
Isernia	100,0	0,0	0,0
Napoli	42,4	42,4	15,2
Avellino	66,7	33,3	0,0
Benevento	66,7	0,0	33,3
Caserta	66,7	33,3	0,0
Salerno	36,4	36,4	27,3
Bari	44,8	44,8	10,3
Brindisi	0,0	100,0	0,0
Foggia	50,0	50,0	0,0
Lecce	54,6	36,4	9,1
Taranto	60,0	20,0	20,0
Matera	100,0	0,0	0,0
Catanzaro	77,8	11,1	11,1
Cosenza	50,0	30,0	20,0
Crotone	100,0	0,0	0,0

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2008 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	40,0	30,0	30,0
Palermo	45,0	35,0	20,0
Agrigento	40,0	20,0	40,0
Caltanissetta	75,0	25,0	0,0
Catania	54,6	36,4	9,1
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	30,0	20,0
Oristano	50,0	50,0	0,0
Sassari	33,3	53,3	13,3
TOTALE ITALIA	45,4	35,3	19,3

a) Escluse le unità di base non classificabili (55 su un totale di 1.080).

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 STUDI - SEZIONE STUDI
UFFICIO STATISTICA

TABELLA 6

**ANALISI DELLE STRUTTURE DI LIQUIDAZIONE SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2008)**

Tipo fascia	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su dipendenti	Punti di contatto	%	Sinistri su reclami (2)
Oltre 200.000 sinistri	5.547	70,4	4.733.662	75,2	853,4	3.294	69,8	422,1
Tra 50.000 e 200.000 sinistri	1.640	20,8	1.231.199	19,6	750,7	912	19,3	406,3
Meno di 50.000 sinistri	696	8,8	326.759	5,2	469,5	516	10,9	331,4
Totale Italia	7.883	100,0	6.291.620	100,0	798,1	4.722	100,0	413,1

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31.12.2007, i denunciati ed i riaperti nel corso del 2008, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31.12.2008.

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