

SERVIZIO STUDI
SEZIONE STUDI – UFFICIO STATISTICA**Roma** 7 luglio 2010**Prot. n.** 36-10-000067**All.ti n.** 6Alle Imprese di assicurazione
autorizzate all'esercizio del ramo R.C. auto
con sede legale in Italia
LORO SEDIAlle Rappresentanze 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 preposte alla liquidazione dei sinistri delle imprese operanti
in Italia nel ramo R.C. auto alla data del 31 dicembre 2009.

1. Premessa

Si forniscono le risultanze dell'analisi condotta sui dati¹ relativi alle strutture preposte alla liquidazione dei sinistri R.C. auto attive al 31 dicembre 2009, inviati dalle imprese in riscontro alla circolare ISVAP n. 401/D del 3 marzo 2000 ed alla lettera al mercato del 18 febbraio 2010.

L'analisi contiene anche 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;

¹ I dati sono stati rielaborati, rispetto alle statistiche fornite negli anni precedenti, includendo l'Abruzzo e il Molise nell'Italia Meridionale.

- 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 sia 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 addetto alla liquidazione dei danni, sia gli uffici periferici dislocati territorialmente e facenti capo alle unità stesse, ove si recano periodicamente i liquidatori per trattare e/o liquidare i danni. Le "unità di base" ed i relativi uffici periferici 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*² nel 2009 risulta in diminuzione rispetto all'anno precedente (1.291.626 rispetto a 1.401.566); sono, invece, in aumento i sinistri gestiti in "pronta liquidazione"³ (881.865 rispetto a 703.917).

Il numero totale dei "punti di contatto" sul territorio nazionale (Tabella 1), al 31 dicembre 2009, è pari a 4.271 (-9,6% rispetto al 2008). Nell'ambito di questi, è proseguita la riduzione degli uffici liquidativi classificati come "unità di base", che passano da 1.080 a fine 2008 a 1.039 nel 2009 (-3,8%); 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 Settentrionale (-10,8%) rispetto al Meridione (-9,1%), al Centro (-8,5%) ed alle Isole (-5,2%).

Ne consegue il continuo aumento del numero medio di utenti serviti da ciascun "punto di contatto" (11.350 veicoli rispetto a 10.145 nel 2008); 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 15.854 veicoli circolanti per ogni "punto di contatto" (14.180 veicoli nel 2008) e la Campania, dove ad ogni "punto di contatto" corrispondono 29.322 veicoli (23.807 nel 2008); seguono il Lazio (17.843 veicoli rispetto a 15.353 nel 2008) e la Sicilia (15.041 veicoli rispetto a 14.079 nel 2008).

² 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.

³ 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 e con responsabilità certa, talvolta sono inclusi i soli sinistri "CARD gestionali doppia firma".

**RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E PUNTI DI CONTATTO
(2005-2009)**

Area geografica	2005	2006	2007	2008	2009	Var. % 09-05
Italia Settentr.	6.333	7.154	7.528	8.343	9.434	49,0
Italia Centrale	7.815	9.254	9.836	11.132	12.312	57,5
Italia Merid.	9.876	11.221	12.173	14.180	15.854	60,5
Italia Insulare	8.776	10.166	10.481	12.026	12.885	46,8
Italia	7.434	8.513	9.011	10.145	11.350	52,7

Il rapporto **Superficie/Punti di contatto** è pari a 71 Km² nel 2009 (64 Km² nel 2008) 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 52 Km² dell'Italia Settentrionale (46 Km² nel 2008) a un massimo di uno ogni 119 Km² dell'Italia Insulare (112 Km² nel 2008).

**RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E KM DI STRADE
E TRA KM² E PUNTI DI CONTATTO
(2007-2009)**

Area geografica	Veicoli circolanti/Km strade			Km²/Punti di contatto		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Italia Settentrionale	156	159	160	42	46	52
Italia Centrale	167	170	172	57	63	68
Italia Meridionale	139	142	144	87	100	110
Italia Insulare	151	154	156	100	112	119
Italia	154	156	158	58	64	71

3. Risorse impiegate

Come negli anni precedenti, sono stati posti in relazione i sinistri R.C. auto trattati nell'anno⁴ con il personale assegnato alla loro gestione, mediante l'indicatore **Sinistri/Dipendenti** (Tabella 2). Si precisa che per "Dipendenti" si intende, in senso lato, il personale impiegato dalle "unità di base" indipendentemente dalla funzione effettivamente svolta, quindi sia quello preposto alla liquidazione dei sinistri, sia quello avente funzioni amministrative; tale personale può essere costituito sia da dipendenti dell'impresa assicurativa, nel caso in cui l'"unità di base" sia gestita dall'impresa assicurativa stessa, sia da dipendenti di altre imprese assicurative o di società di servizi (nel caso in cui l'attività di liquidazione sia stata esternalizzata da una determinata impresa assicurativa presso queste ultime).

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 6.291.620 nel 2008 a 6.290.842 nel 2009), si osserva un lieve aumento del numero dei dipendenti (da 7.883 unità a 7.903 unità, +0,3%). Pertanto, il carico medio dei sinistri per dipendente, a livello nazionale, resta sostanzialmente invariato, passando da 798 sinistri nel 2008 a 796 nel 2009. In particolare, mentre nell'Italia Settentrionale si registra una piccola riduzione del carico dei sinistri, con 714 sinistri in media per dipendente (719 nel 2008), si rileva un lieve

⁴ Somma dei sinistri riservati al 31 dicembre 2008, dei denunciati e dei riaperti nell'anno 2009, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31 dicembre 2009.

incremento del carico nel Centro (730 sinistri rispetto ai 717 nel 2008), nel Meridione (1.183 sinistri rispetto ai 1.178 nel 2008) e nelle Isole (995 sinistri rispetto ai 989 nel 2008).

Il rapporto “sinistri per dipendente” mostra nel 2009 un carico medio di lavoro per dipendente superiore alla media nazionale per le seguenti regioni: Campania, Puglia, Sicilia, Molise, Calabria, Veneto, Lazio e Basilicata (Tabella 2).

Con riferimento alle quindici province in cui nel 2009 si è registrato il maggior numero di veicoli circolanti (Tabella 3), il carico medio di lavoro per dipendente risulta più elevato in dieci di queste rispetto alla media nazionale; le prime cinque province sono: Verona, Napoli, Catania, Salerno e Bari in cui si registrano rispettivamente 1.730, 1.445, 1.249, 1.081 e 1.068 sinistri per dipendente.

Nei prospetti seguenti sono riportati gli indicatori **Sinistri/Punti di contatto**⁵ 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
2009	6.290.842	4.271	1.472,9

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	2009
Italia Settentrionale	4.516,6	4.742,3	5.140,0	5.954,7	6.265,9
Italia Centrale	4.404,4	4.836,7	4.428,0	4.702,8	4.658,7
Italia Meridionale	6.231,3	6.973,6	6.900,7	7.570,1	7.974,4
Italia Insulare	3.911,0	4.432,4	4.252,0	4.700,7	4.782,7
Totale Italia	4.699,0	5.075,8	5.181,3	5.825,6	6.054,7

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 – 2009, il seguente andamento:

⁵ Tale indicatore è determinabile solo a livello nazionale.

SINISTRI / RECLAMI pervenuti all'ISVAP

Area geografica	2005	2006	2007	2008	2009
Italia Settentr.	1.459,4	1.587,0	1.318,2	1.289,9	1.499,5
Italia Centrale	463,9	520,9	355,3	318,4	227,8
Italia Merid.	278,6	305,7	228,2	183,8	173,8
Italia Insulare	484,2	526,4	291,6	210,7	224,5
Totale Italia	594,0	646,7	479,5	413,1	392,4

La Tabella, mostra negli ultimi tre esercizi una crescita della ricorrenza dei reclami pervenuti all'ISVAP rispetto ai sinistri trattati ed evidenza, altresì, una netta differenza fra l'area dell'Italia Settentrionale ed il resto del Paese.

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 in base ai giorni ed alle ore di apertura settimanale⁶. 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 46,9% (45,4% nel 2008); le unità di base rientranti nella seconda fascia rappresentano il 34,4% (35,3% nel 2008), mentre quelle che ricadono nella terza fascia sono il 18,7% (19,3% nel 2008).

5. Analisi delle reti di liquidazione

Anche per il 2009 le reti di liquidazione presenti sul mercato sono state suddivise in tre fasce dimensionali⁷, sulla base del numero dei sinistri trattati (Tabella 6).

Le reti di liquidazione rientranti nella prima fascia gestiscono l'82,1% dei sinistri R.C. auto (75,2% nel 2008), quelle comprese nella seconda fascia trattano l'11,7% dei sinistri (19,6% nel 2008), l'ultima fascia gestisce il restante 6,2% (5,2% nel 2008).

Le strutture di liquidazione appartenenti alla prima fascia continuano a presentare, in media, il maggior carico di lavoro per dipendente, con 860 sinistri per dipendente (853 nel 2008); 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 460 sinistri per dipendente (469 nel 2008).

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 392 sinistri (Tabella 6).

Il Vice Direttore Generale
(Flavia Mazzarella)

⁶ 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.

⁷ 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 (31/12/2009)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti/ Punti di contatto (1)	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Aosta	15	0,4	13.023,3	217,6	
<i>Val d'Aosta</i>	15	0,4	13.023,3	217,6	95,7
Torino	235	5,5	7.808,4	29,1	
Alessandria	46	1,1	8.056,7	77,4	
Asti	15	0,4	12.572,3	100,7	
Biella	13	0,3	12.727,0	70,6	
Cuneo	44	1,0	11.765,4	156,9	
Novara	30	0,7	9.951,0	44,6	
Verbano C.O.	10	0,2	13.435,1	225,5	
Vercelli	18	0,4	8.357,6	116,0	
<i>Piemonte</i>	411	9,6	8.906,6	61,8	117,9
Genova	72	1,7	9.691,7	25,5	
Imperia	21	0,5	9.513,6	55,0	
La Spezia	18	0,4	9.821,9	49,0	
Savona	28	0,7	9.336,0	55,2	
<i>Liguria</i>	139	3,3	9.610,0	39,0	156,6
Milano	334	7,8	8.851,9	4,7	
Bergamo	79	1,9	10.665,9	34,5	
Brescia	98	2,3	10.052,0	48,8	
Como	38	0,9	12.513,1	33,9	
Cremona	33	0,8	8.157,2	53,7	
Lecco	23	0,5	11.772,4	35,5	
Lodi	11	0,3	14.739,9	71,1	
Mantova	24	0,6	14.100,2	97,5	
Monza e Brianza	21	0,5	n.d.	19,3	
Pavia	44	1,0	9.578,4	67,4	
Sondrio	16	0,4	9.408,3	200,7	
Varese	72	1,7	9.711,7	16,7	
<i>Lombardia</i>	793	18,6	9.547,9	30,1	272,9
Trento	69	1,6	5.952,3	90,0	
Bolzano	41	1,0	8.551,9	180,5	
<i>Trentino-Alto Adige</i>	110	2,6	6.921,3	123,7	83,8
Venezia	54	1,3	10.724,0	45,7	
Belluno	23	0,5	7.267,8	159,9	
Padova	81	1,9	9.241,7	26,4	
Rovigo	17	0,4	11.574,1	105,3	
Treviso	64	1,5	11.065,1	38,7	
Verona	75	1,8	9.940,0	41,6	
Vicenza	75	1,8	9.367,6	36,3	
<i>Veneto</i>	389	9,1	9.891,6	47,3	161,0
Udine	51	1,2	8.644,0	96,2	
Gorizia	10	0,2	11.518,9	46,6	
Pordenone	24	0,6	10.518,8	94,9	
Trieste	20	0,5	9.710,2	10,6	
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	105	2,5	9.549,4	74,8	165,9

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2009)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti/ Punti di contatto (1)	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Bologna	123	2,9	6.335,7	30,1	
Ferrara	28	0,7	10.305,3	94,0	
Forlì Cesena	28	0,7	12.154,1	84,9	
Modena	57	1,3	10.091,1	47,1	
Parma	26	0,6	13.973,1	132,7	
Piacenza	24	0,6	9.986,8	107,9	
Ravenna	30	0,7	11.305,4	62,0	
Reggio Emilia	25	0,6	17.618,8	91,7	
Rimini	29	0,7	9.593,7	29,7	
San Marino	2	0,1	0,0	0,0	
<i>Emilia-Romagna</i>	372	8,7	9.796,2	60,3	125,2
Italia Settentrionale	2334	54,7	9.434,1	51,5	160,2
Firenze	101	2,4	9.196,8	34,8	
Arezzo	43	1,0	7.116,3	75,3	
Grosseto	28	0,7	7.142,2	160,9	
Livorno	41	1,0	7.348,9	29,6	
Lucca	38	0,9	9.076,2	46,7	
Massa Carrara	20	0,5	8.306,2	57,8	
Pisa	38	0,9	9.435,6	64,4	
Pistoia	31	0,7	7.605,5	31,1	
Prato	21	0,5	9.659,3	17,4	
Siena	34	0,8	7.261,6	112,4	
<i>Toscana</i>	395	9,3	8.332,3	58,2	155,3
Ancona	38	0,9	10.604,7	51,1	
Ascoli Piceno	22	0,5	15.202,3	55,8	
Fermo	6	0,1	n.d.	143,3	
Macerata	19	0,4	14.765,0	146,0	
Pesaro Urbino	22	0,5	15.258,8	116,6	
<i>Marche</i>	107	2,5	12.651,0	87,5	96,1
Perugia	51	1,2	11.566,8	124,2	
Terni	15	0,4	13.608,1	141,5	
<i>Umbria</i>	66	1,6	12.030,7	128,1	121,3
Roma	181	4,2	20.490,8	29,7	
Frosinone	31	0,7	13.673,9	104,6	
Latina	39	0,9	11.868,8	57,7	
Rieti	11	0,3	12.603,8	249,9	
Viterbo	19	0,4	14.722,8	190,1	
<i>Lazio</i>	281	6,6	17.843,4	61,3	262,8
Italia Centrale	849	19,9	12.312,0	68,4	171,6
L'Aquila	31	0,7	8.176,2	162,4	
Chieti	28	0,7	11.837,4	92,4	
Pescara	26	0,6	9.852,7	45,7	
Teramo	25	0,6	10.414,2	78,0	
<i>Abruzzi</i>	110	2,6	10.013,1	97,8	77,1
Campobasso	15	0,4	12.178,3	193,9	
Isernia	7	0,2	11.020,0	218,4	
<i>Molise</i>	22	0,5	11.809,8	201,7	84,6

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2009)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti/ Punti di contatto (1)	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Napoli	64	1,5	36.296,2	18,3	
Avellino	16	0,4	20.612,5	174,5	
Benevento	11	0,3	20.338,4	188,2	
Caserta	19	0,4	36.170,5	138,9	
Salerno	41	1,0	21.072,5	119,9	
<i>Campania</i>	<i>151</i>	<i>3,5</i>	<i>29.322,5</i>	<i>90,0</i>	<i>262,1</i>
Bari	82	1,9	13.205,1	46,7	
Barletta A. T.	17	0,4	n.d.	90,5	
Brindisi	17	0,4	17.901,8	108,2	
Foggia	29	0,7	14.991,0	240,2	
Lecce	45	1,1	13.827,9	61,3	
Taranto	27	0,6	15.072,3	90,0	
<i>Puglia</i>	<i>217</i>	<i>5,1</i>	<i>13.138,7</i>	<i>89,2</i>	<i>174,5</i>
Potenza	14	0,3	20.606,6	467,8	
Matera	18	0,4	8.338,6	191,5	
<i>Basilicata</i>	<i>32</i>	<i>0,8</i>	<i>13.705,8</i>	<i>312,3</i>	<i>67,4</i>
Catanzaro	27	0,6	10.327,8	88,6	
Cosenza	45	1,1	12.096,4	147,8	
Crotone	14	0,3	8.835,6	122,6	
Reggio Calabria	38	0,9	11.497,0	83,8	
Vibo valentia	12	0,3	10.654,4	95,0	
<i>Calabria</i>	<i>136</i>	<i>3,2</i>	<i>11.114,9</i>	<i>110,9</i>	<i>92,4</i>
Italia Meridionale	668	15,6	15.853,7	109,6	144,1
Palermo	61	1,4	16.033,5	81,8	
Agrigento	23	0,5	15.214,1	132,4	
Caltanissetta	13	0,3	15.288,6	163,7	
Catania	68	1,6	14.601,0	52,2	
Enna	11	0,3	11.576,7	232,9	
Messina	32	0,8	16.616,4	101,5	
Ragusa	24	0,6	11.243,7	67,3	
Siracusa	17	0,4	19.777,3	124,1	
Trapani	26	0,6	13.524,0	94,7	
<i>Sicilia</i>	<i>275</i>	<i>6,4</i>	<i>15.041,3</i>	<i>93,5</i>	<i>185,5</i>
Cagliari	55	1,3	7.927,3	83,1	
Carbonia Igles.	6	0,1	15.055,5	249,2	
Medio Campidano	4	0,1	17.276,0	379,1	
Nuoro	19	0,4	6.431,7	207,0	
Ogliastra	3	0,1	15.122,7	618,1	
Olbia Tempio	10	0,2	13.767,6	339,9	
Oristano	16	0,4	7.623,2	190,0	
Sassari	32	0,8	7.891,3	133,8	
<i>Sardegna</i>	<i>145</i>	<i>3,4</i>	<i>8.794,4</i>	<i>166,1</i>	<i>103,8</i>
Italia Insulare	420	9,8	12.884,6	118,6	156,5
Totale Italia	4.271	100,0	11.349,6	70,6	158,2

(1) Per le nuove province di Monza e Brianza, di Fermo e di Barletta - Andria - Trani non è stato possibile calcolare l'indicatore in quanto non sono disponibili i dati al 31/12/2009 relativi alla consistenza del parco veicolare in tali province.

**DISTRIBUZIONE REGIONALE DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2009)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su reclami (2)
Campania	1.362,7	516	6,5	703.156	11,2	132,2
Puglia	1.126,4	299	3,8	336.789	5,4	339,2
Sicilia	1.109,8	341	4,3	378.447	6,0	208,5
Molise	1.109,1	13	0,2	14.418	0,2	534,0
Calabria	1.066,4	109	1,4	116.234	1,9	198,0
Veneto	911,1	450	5,7	409.996	6,5	685,6
Lazio	873,0	698	8,8	609.367	9,7	172,7
Basilicata	809,0	6	0,1	4.854	0,1	35,2
Totale Italia	796,0	7.903	100,0	6.290.842	100,0	392,4
Emilia-Romagna	759,7	866	11,0	657.883	10,5	1.475,1
Piemonte	743,6	674	8,5	501.179	8,0	2.004,7
Lombardia	707,1	2.409	30,5	1.703.425	27,1	2.220,9
Sardegna	694,3	130	1,6	90.261	1,4	330,6
Abruzzi	665,5	115	1,5	76.532	1,2	546,7
Toscana	591,4	461	5,8	272.649	4,3	525,3
Friuli-Venezia Giulia	575,7	269	3,4	154.870	2,5	2.064,9
Marche	565,4	128	1,6	72.370	1,2	598,1
Umbria	519,4	73	0,9	37.913	0,6	201,7
Liguria	475,2	245	3,1	116.425	1,9	603,2
Trentino-Alto Adige	344,0	99	1,3	34.055	0,5	642,6
Val d'Aosta	9,5	2	0,0	19	0,0	4,8

Italia Meridionale	1.183,4	1.058	13,4	1.251.983	19,9	173,8
Italia Insulare	995,1	471	6,0	468.708	7,5	224,5
Totale Italia	796,0	7.903	100,0	6.290.842	100,0	392,4
Italia Centrale	729,6	1.360	17,2	992.299	15,8	227,8
Italia Settentrionale	713,6	5.014	63,4	3.577.852	56,9	1.499,5

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31/12/2008 i denunciati ed i riaperti nel corso del 2009, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31/12/2009

(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 (31/12/2009)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Veicoli circolanti (in migliaia)	%	Sinistri su reclami (2)
Verona	1.730,5	135	1,7	233.613	3,7	746	1,5	3893,55
Napoli	1.445,1	375	4,8	541.901	8,6	2.323	4,8	146,1
Catania	1.248,6	156	2,0	194.787	3,1	993	2,1	502,03
Salerno	1.081,0	98	1,2	105.936	1,7	864	1,8	163,48
Bari	1.067,6	184	2,3	196.430	3,1	1.083	2,2	494,79
Palermo	948,8	113	1,4	107.213	1,7	978	2,0	154,26
Roma	881,1	631	8,0	555.940	8,8	3.709	7,7	172,97
Bologna	879,6	561	7,1	493.458	7,8	779	1,6	2.467,3
Torino	877,7	502	6,4	440.617	7,0	1.835	3,8	2.638,4
Treviso	861,8	57	0,7	49.124	0,8	708	1,5	511,7
Totale Italia	796,0	7.903	100,0	6.290.842	100,0	48.474	100,0	392,4
Milano	770,9	1.893	24,0	1.459.222	23,2	2.957	6,1	3.279,2
Firenze	623,4	230	2,9	143.371	2,3	929	1,9	716,9
Brescia	505,1	119	1,5	60.107	1,0	985	2,0	985,4
Padova	488,7	173	2,2	84.548	1,3	749	1,5	820,9
Bergamo	443,0	119	1,5	52.719	0,8	843	1,7	1.351,8

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31/12/2008 i denunciati ed i riaperti nel corso del 2009, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31/12/2009

(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 (31/12/2009)**

TERRITORIO	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / Unità di base
Aosta	1	0,1	19	0,0	19
<i>Val d'Aosta</i>	1	0,1	19	0,0	19
Torino	66	6,4	440.617	7,0	6.676
Alessandria	9	0,9	14.126	0,2	1.570
Asti	1	0,1	55	0,0	55
Biella	3	0,3	1.649	0,0	550
Cuneo	7	0,7	16.991	0,3	2.427
Novara	8	0,8	20.838	0,3	2.605
Verbano C.O.	0	0,0	0	0,0	0
Vercelli	3	0,3	6.903	0,1	2.301
<i>Piemonte</i>	97	9,3	501.179	8,0	5.167
Genova	26	2,5	94.212	1,5	3.624
Imperia	8	0,8	8.528	0,1	1.066
La Spezia	5	0,5	7.454	0,1	1.491
Savona	7	0,7	6.231	0,1	890
<i>Liguria</i>	46	4,4	116.425	1,9	2.531
Milano	112	10,8	1.459.222	23,2	13.029
Bergamo	22	2,1	52.719	0,8	2.396
Brescia	25	2,4	60.107	1,0	2.404
Como	10	1,0	21.958	0,4	2.196
Cremona	5	0,5	9.274	0,2	1.855
Lecco	6	0,6	6.569	0,1	1.095
Lodi	1	0,1	505	0,0	505
Mantova	1	0,1	83	0,0	83
Monza E Brianza	9	0,9	45.364	0,7	5.040
Pavia	7	0,7	21.379	0,3	3.054
Sondrio	2	0,2	985	0,0	493
Varese	17	1,6	25.260	0,4	1.486
<i>Lombardia</i>	217	20,9	1.703.425	27,1	7.850
Trento	8	0,8	18.121	0,3	2.265
Bolzano	9	0,9	15.934	0,3	1.770
<i>Trentino-Alto Adige</i>	17	1,6	34.055	0,5	2.003
Venezia	11	1,1	23.200	0,4	2.109
Belluno	1	0,1	3.045	0,1	3.045
Padova	25	2,4	84.548	1,3	3.382
Rovigo	0	0,0	0	0,0	0
Treviso	10	1,0	49.124	0,8	4.912
Verona	16	1,5	233.613	3,7	14.601
Vicenza	7	0,7	16.466	0,3	2.352
<i>Veneto</i>	70	6,7	409.996	6,5	5.857
Udine	13	1,3	24.321	0,4	1.871
Gorizia	0	0,0	0	0,0	0
Pordenone	4	0,4	9.548	0,2	2.387
Trieste	11	1,1	121.001	1,9	11.000
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	28	2,7	154.870	2,5	5.531

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2009)**

TERRITORIO	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / Unità di base
Bologna	36	3,5	493.458	7,8	13.707
Ferrara	4	0,4	6.902	0,1	1.726
Forlì Cesena	7	0,7	17.267	0,3	2.467
Modena	12	1,2	39.469	0,6	3.289
Parma	7	0,7	16.055	0,3	2.294
Piacenza	6	0,6	9.150	0,2	1.525
Ravenna	5	0,5	20.679	0,3	4.136
Reggio Emilia	7	0,7	31.351	0,5	4.479
Rimini	11	1,1	23.552	0,4	2.141
San Marino	0	0,0	0	0,0	0
<i>Emilia-Romagna</i>	95	9,1	657.883	10,5	6.925
Italia Settentrionale	571	55,0	3.577.852	56,9	6.266
Firenze	33	3,2	143.371	2,3	4.345
Arezzo	4	0,4	7.991	0,1	1.998
Grosseto	4	0,4	4.095	0,1	1.024
Livorno	9	0,9	17.202	0,3	1.911
Lucca	9	0,9	31.577	0,5	3.509
Massa Carrara	1	0,1	221	0,0	221
Pisa	12	1,2	26.165	0,4	2.180
Pistoia	4	0,4	12.979	0,2	3.245
Prato	6	0,6	19.211	0,3	3.202
Siena	5	0,5	9.837	0,2	1.967
<i>Toscana</i>	87	8,4	272.649	4,3	3.134
Ancona	12	1,2	35.918	0,6	2.993
Ascoli Piceno	7	0,7	10.722	0,2	1.532
Fermo	1	0,1	452	0,0	452
Macerata	8	0,8	19.177	0,3	2.397
Pesaro Urbino	6	0,6	6.101	0,1	1.017
<i>Marche</i>	34	3,3	72.370	1,2	2.129
Perugia	15	1,4	32.190	0,5	2.146
Terni	3	0,3	5.723	0,1	1.908
<i>Umbria</i>	18	1,7	37.913	0,6	2.106
Roma	58	5,6	555.940	8,8	9.585
Frosinone	6	0,6	20.254	0,3	3.376
Latina	5	0,5	21.371	0,3	4.274
Rieti	1	0,1	340	0,0	340
Viterbo	4	0,4	11.462	0,2	2.866
<i>Lazio</i>	74	7,1	609.367	9,7	8.235
Italia Centrale	213	20,5	992.299	15,8	4.659
L'Aquila	3	0,3	4.624	0,1	1.541
Chieti	1	0,1	1.475	0,0	1.475
Pescara	16	1,5	62.222	1,0	3.889
Teramo	4	0,4	8.211	0,1	2.053
<i>Abruzzi</i>	24	2,3	76.532	1,2	3.189
Campobasso	1	0,1	3.505	0,1	3.505
Isernia	1	0,1	10.913	0,2	10.913
<i>Molise</i>	2	0,2	14.418	0,2	7.209

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2009)**

TERRITORIO	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / Unità di base
Napoli	28	2,7	541.901	8,6	19.354
Avellino	4	0,4	13.829	0,2	3.457
Benevento	3	0,3	17.034	0,3	5.678
Caserta	3	0,3	24.456	0,4	8.152
Salerno	12	1,2	105.936	1,7	8.828
<i>Campania</i>	50	4,8	703.156	11,2	14.063
Bari	25	2,4	196.430	3,1	7.857
Barletta A. T.	5	0,5	16.316	0,3	3.263
Brindisi	1	0,1	2.532	0,0	2.532
Foggia	4	0,4	21.538	0,3	5.385
Lecce	11	1,1	63.594	1,0	5.781
Taranto	5	0,5	36.379	0,6	7.276
<i>Puglia</i>	51	4,9	336.789	5,4	6.604
Potenza	0	0,0	0	0,0	0
Matera	1	0,1	4.854	0,1	4.854
<i>Basilicata</i>	1	0,1	4.854	0,1	4.854
Catanzaro	9	0,9	41.213	0,7	4.579
Cosenza	9	0,9	32.919	0,5	3.658
Crotone	1	0,1	238	0,0	238
Reggio Calabria	10	1,0	41.864	0,7	4.186
Vibo Valentia	0	0,0	0	0,0	0
<i>Calabria</i>	29	2,8	116.234	1,9	4.008
Italia Meridionale	157	15,1	1.251.983	19,9	7.974
Palermo	19	1,8	107.213	1,7	5.643
Agrigento	6	0,6	20.659	0,3	3.443
Caltanissetta	4	0,4	7.529	0,1	1.882
Catania	21	2,0	194.787	3,1	9.276
Enna	0	0,0	0	0,0	0
Messina	5	0,5	28.060	0,5	5.612
Ragusa	2	0,2	8.149	0,1	4.075
Siracusa	2	0,2	3.154	0,1	1.577
Trapani	4	0,4	8.896	0,1	2.224
<i>Sicilia</i>	63	6,1	378.447	6,0	6.007
Cagliari	19	1,8	62.236	1,0	3.276
Carbonia Igles.	1	0,1	64	0,0	64
Medio Campidano	0	0,0	0	0,0	0
Nuoro	0	0,0	0	0,0	0
Ogliastra	0	0,0	0	0,0	0
Olbia Tempio	2	0,2	230	0,0	115
Oristano	2	0,2	2.162	0,0	1.081
Sassari	11	1,1	25.569	0,4	2.324
<i>Sardegna</i>	35	3,4	90.261	1,4	2.579
Italia Insulare	98	9,4	468.708	7,5	4.783
Totale Italia	1.039	100,0	6.290.842	100,0	6.055

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2009 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	35,5	21,6
ITALIA CENTRALE	49,1	31,5	19,4
ITALIA MERIDIONALE	52,5	38,5	9,0
ITALIA INSULARE	56,8	29,5	13,7
TOTALE ITALIA	46,9	34,4	18,7

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2009 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	25,3	47,1	27,6
LIGURIA	35,6	44,4	20,0
LOMBARDIA	43,2	32,5	24,4
TRENTINO A.A.	66,7	26,7	6,7
VENETO	47,8	32,8	19,4
FRIULI-V.GIULIA	60,0	24,0	16,0
EMILIA-ROMAGNA	51,1	33,7	15,2
TOSCANA	58,6	23,0	18,4
MARCHE	64,7	20,6	14,7
UMBRIA	64,7	29,4	5,9
LAZIO	22,1	45,6	32,4
ABRUZZO	58,3	37,5	4,2
MOLISE	50,0	50,0	0,0
CAMPANIA	50,0	43,2	6,8
PUGLIA	50,0	41,7	8,3
BASILICATA	100,0	0,0	0,0
CALABRIA	58,6	27,6	13,8
SICILIA	63,3	26,7	10,0
SARDEGNA	45,7	34,3	20,0
TOTALE ITALIA	46,9	34,4	18,7

a) Escluse le unità di base non classificabili (61 su un totale di 1.039).

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 31/12/2009 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	22,8	52,6	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	26,9	53,9	19,2
Imperia	71,4	14,3	14,3
La Spezia	20,0	40,0	40,0
Savona	42,9	42,9	14,3
Milano	34,4	29,0	36,6
Bergamo	54,6	40,9	4,6
Brescia	52,0	24,0	24,0
Como	50,0	30,0	20,0
Cremona	80,0	0,0	20,0
Lecco	60,0	40,0	0,0
Lodi	100,0	0,0	0,0
Mantova	100,0	0,0	0,0
Monza e Brianza	55,6	33,3	11,1
Pavia	14,3	57,1	28,6
Sondrio	50,0	50,0	0,0
Varese	41,2	52,9	5,9
Trento	50,0	50,0	0,0
Bolzano	77,8	11,1	11,1
Venezia	50,0	40,0	10,0
Belluno	0,0	0,0	100,0
Padova	48,0	28,0	24,0
Treviso	55,6	22,2	22,2
Verona	46,7	40,0	13,3
Vicenza	42,9	42,9	14,3
Udine	53,9	23,1	23,1
Pordenone	75,0	25,0	0,0
Trieste	62,5	25,0	12,5
Bologna	42,9	28,6	28,6
Ferrara	50,0	50,0	0,0
Forlì Cesena	71,4	28,6	0,0
Modena	66,7	33,3	0,0
Parma	28,6	71,4	0,0
Piacenza	50,0	33,3	16,7
Ravenna	20,0	80,0	0,0

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2009 DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE
SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)**

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Reggio Emilia	71,4	14,3	14,3
Rimini	66,7	11,1	22,2
Firenze	48,5	24,2	27,3
Arezzo	75,0	25,0	0,0
Grosseto	50,0	0,0	50,0
Livorno	66,7	22,2	11,1
Lucca	44,4	44,4	11,1
Massa Carrara	100,0	0,0	0,0
Pisa	75,0	16,7	8,3
Pistoia	100,0	0,0	0,0
Prato	83,3	0,0	16,7
Siena	20,0	60,0	20,0
Ancona	58,3	33,3	8,3
Ascoli Piceno	57,1	28,6	14,3
Fermo	100,0	0,0	0,0
Macerata	62,5	12,5	25,0
Pesaro Urbino	83,3	0,0	16,7
Perugia	64,3	28,6	7,1
Terni	66,7	33,3	0,0
Roma	11,5	50,0	38,5
Frosinone	66,7	16,7	16,7
Latina	60,0	40,0	0,0
Rieti	100,0	0,0	0,0
Viterbo	25,0	50,0	25,0
L'Aquila	66,7	33,3	0,0
Chieti	100,0	0,0	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	41,7	45,8	12,5
Avellino	66,7	33,3	0,0
Benevento	100,0	0,0	0,0
Caserta	66,7	33,3	0,0
Salerno	45,5	54,6	0,0
Bari	43,5	47,8	8,7
Barletta A. T.	60,0	20,0	20,0
Brindisi	0,0	100,0	0,0
Foggia	50,0	50,0	0,0
Lecce	60,0	40,0	0,0
Taranto	60,0	20,0	20,0
Matera	100,0	0,0	0,0

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2009 DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE
SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)**

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Catanzaro	77,8	11,1	11,1
Cosenza	55,6	33,3	11,1
Crotone	100,0	0,0	0,0
Reggio Calabria	40,0	40,0	20,0
Palermo	52,6	31,6	15,8
Agrigento	80,0	0,0	20,0
Caltanissetta	100,0	0,0	0,0
Catania	57,1	33,3	9,5
Messina	100,0	0,0	0,0
Ragusa	100,0	0,0	0,0
Siracusa	100,0	0,0	0,0
Trapani	25,0	75,0	0,0
Cagliari	47,4	26,3	26,3
Carbonia Igles.	100,0	0,0	0,0
Olbia Tempio	100,0	0,0	0,0
Oristano	50,0	50,0	0,0
Sassari	27,3	54,6	18,2
TOTALE ITALIA	46,9	34,4	18,7

a) Escluse le unità di base non classificabili (61 su un totale di 1.039).

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 (31/12/2009)**

Tipo fascia	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su dipendenti	Punti di contatto	%	Sinistri su reclami (2)
Oltre 200.000 sinistri	6.011	76,1	5.168.080	82,2	859,8	3.535	82,8	401,6
Tra 50.000 e 200.000 sinistri	1.045	13,2	733.543	11,7	702,0	356	8,3	360,5
Meno di 50.000 sinistri	847	10,7	389.219	6,2	459,5	380	8,9	331,0
Totale Italia	7.903	100,0	6.290.842	100,0	796,0	4.271	100,0	392,4

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31/12/2008 i denunciati ed i riaperti nel corso del 2009, al netto dei sinistri appostati a riserva al 31/12/2009

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