

SERVIZIO STUDI
SEZIONE STUDI – UFFICIO STATISTICA

Roma 13 giugno 2011

Prot. n. 36-11-000016

All.ti n. 6

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

Alle Rappresentanze 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 preposte alla liquidazione dei sinistri delle imprese operanti in Italia nel ramo R.C. auto alla data del 31 dicembre 2010.

1. Premessa

Si forniscono le risultanze dell'analisi condotta sui dati relativi alle strutture preposte alla liquidazione dei sinistri R.C. auto attive al 31 dicembre 2010, inviati dalle imprese in riscontro alla circolare ISVAP n. 401/D.

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;
- 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 dipende dai modelli organizzativi adottati dalle imprese, che spesso prevedono la variazione delle dislocazioni territoriali delle sedi adibite alla liquidazione e l'attribuzione alle stesse di sinistri verificatisi in differenti zone geografiche¹.

In coerenza con il calo registrato dal numero complessivo dei sinistri trattati rispetto all'anno precedente (vedasi al successivo punto 3), risultano in diminuzione sia i sinistri gestiti dai *call center*² (1.198.538; 1.291.626 nel 2009), sia, anche se in misura più contenuta, i sinistri gestiti in "pronta liquidazione"³ (875.605; 881.865 nel 2009).

Il numero totale dei "punti di contatto" sul territorio nazionale (Tabella 1), al 31 dicembre 2010, è pari a 3.849 (-9,9% rispetto al 2009). Nell'ambito di questi, si è accentuata la riduzione degli uffici liquidativi classificati come "unità di base", che passano da 1.039 a fine 2009 a 843 nel 2010 (-18,9%); il fenomeno è da ascrivere prevalentemente a un'operazione di riorganizzazione che ha interessato la rete preposta alla liquidazione dei sinistri R.C. auto di una compagnia.

Per quanto riguarda le diverse aree geografiche, la riduzione dei "punti di contatto" risulta più marcata nell'Italia Settentrionale (-11,4%), rispetto al Meridione (-9%), alle Isole (-8,8%) e al Centro (-6,9%).

Ne consegue il continuo aumento del numero medio di utenti serviti da ciascun "punto di contatto" (12.471 veicoli rispetto a 11.350 nel 2009); 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 17.329 veicoli circolanti per ogni "punto di contatto" (15.854 veicoli nel 2009) e la Campania, dove ad ogni "punto di contatto" corrispondono mediamente 32.617 veicoli (29.322 nel 2009); seguono il Lazio (18.626 veicoli rispetto a 17.843 nel 2009), la Val d'Aosta (16.285 veicoli rispetto a 13.023 nel 2009) e la Sicilia (16.207 veicoli rispetto a 15.041 nel 2009).

¹ Ai fini della presente statistica l'attribuzione geografica dei sinistri trattati si basa sulla localizzazione delle "unità di base" preposte alla liquidazione dei sinistri stessi.

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
(2006-2010)**

Area geografica	2006	2007	2008	2009	2010	Var. % 10-06
Italia Settentr.	7.154	7.528	8.343	9.434	10.527	47,1
Italia Centrale	9.254	9.836	11.132	12.312	13.059	41,1
Italia Merid.	11.221	12.173	14.180	15.854	17.329	54,4
Italia Insulare	10.166	10.481	12.026	12.885	14.039	38,1
Italia	8.513	9.011	10.145	11.350	12.471	46,5

Il rapporto **Superficie/Punti di contatto** è pari a 78 Km² nel 2010 (71 Km² nel 2009) e mette in evidenza l'ulteriore riduzione delle strutture in rapporto al territorio. La densità varia, secondo le aree geografiche, da un minimo di un "punto di contatto" ogni 58 Km² dell'Italia Settentrionale (52 Km² nel 2009) a un massimo di uno ogni 130 Km² dell'Italia Insulare (119 Km² nel 2009).

**RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E KM DI STRADE
E TRA KM² E PUNTI DI CONTATTO
(2008-2010)**

Area geografica	Veicoli circolanti/Km strade			Kmq/Punti di contatto		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Italia Settentrionale	159	160	158	46	52	58
Italia Centrale	170	172	169	63	68	73
Italia Meridionale	142	144	143	100	110	120
Italia Insulare	154	156	155	112	119	130
Italia	156	158	157	64	71	78

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 riduzione del 2,4% dei sinistri trattati (da 6.290.842 nel 2009 a 6.138.498 nel 2010), il numero dei dipendenti registra una riduzione sostanzialmente equivalente (da 7.903 unità a 7.739 unità, -2,1%). Pertanto, il carico medio dei sinistri per dipendente, a livello nazionale, resta praticamente invariato, passando da 796 sinistri nel

⁴ Somma dei sinistri riservati al 31 dicembre 2009, dei denunciati e dei riaperti nell'anno 2010.

2009 a 793 nel 2010. In particolare, mentre nell'Italia Settentrionale si registra una stabilità nel carico dei sinistri (714 sinistri in media per dipendente sia nel 2009 che nel 2010), si rileva un incremento del carico nel Centro (769 sinistri rispetto ai 730 nel 2009) e una sua riduzione nel Meridione (1.106 sinistri rispetto ai 1.183 nel 2009) e nelle Isole (957 sinistri rispetto ai 995 nel 2009).

Il rapporto "sinistri per dipendente" mostra nel 2010 un carico medio di lavoro per dipendente superiore alla media nazionale per le seguenti regioni: Campania, Puglia, Sicilia, Lazio, Calabria, Molise e Lombardia (Tabella 2).

Con riferimento alle quindici province in cui nel 2010 si è registrato il maggior numero di veicoli circolanti (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, Catania, Salerno e Bari in cui si registrano rispettivamente 1.379, 1.330, 1.201, 1.154 e 1.038 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)
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
2010	6.138.498	3.849	1.594,8

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	2006	2007	2008	2009	2010
Italia Settentrionale	4.742,3	5.140,0	5.954,7	6.265,9	7.425,1
Italia Centrale	4.836,7	4.428,0	4.702,8	4.658,7	6.083,6
Italia Meridionale	6.973,6	6.900,7	7.570,1	7.974,4	8.931,1
Italia Insulare	4.432,4	4.252,0	4.700,7	4.782,7	6.144,5
Totale Italia	5.075,8	5.181,3	5.825,6	6.054,7	7.281,7

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 2006 – 2010, il seguente andamento:

⁵ Tale indicatore è determinabile solo a livello nazionale.

SINISTRI / RECLAMI pervenuti all'ISVAP

Area geografica	2006	2007	2008	2009	2010
Italia Settentr.	1.587,0	1.318,2	1.289,9	1.499,5	1.188,7
Italia Centrale	520,9	355,3	318,4	227,8	226,8
Italia Merid.	305,7	228,2	183,8	173,8	170,1
Italia Insulare	526,4	291,6	210,7	224,5	266,4
Totale Italia	646,7	479,5	413,1	392,4	380,7

La Tabella mostra una continua crescita della ricorrenza dei reclami pervenuti all'ISVAP rispetto ai sinistri trattati ed evidenza, altresì, una netta differenza fra l'area dell'Italia Settentrionale e 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 e 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 30,2% (46,9% nel 2009); le unità di base rientranti nella seconda fascia rappresentano il 48,7% (34,4% nel 2009), mentre quelle che ricadono nella terza fascia sono il 21,1% (18,7% nel 2009).

5. Analisi delle reti di liquidazione

Anche per il 2010 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'80,3% dei sinistri R.C. auto (82,1% nel 2009), quelle comprese nella seconda fascia trattano il 13,9% dei sinistri (11,7% nel 2009), l'ultima fascia gestisce il restante 5,8% (6,2% nel 2009).

Le strutture di liquidazione appartenenti alla prima fascia continuano a presentare, in media, il maggior carico di lavoro per dipendente, con 823 sinistri per dipendente (860 nel 2009); 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 615 sinistri per dipendente (460 nel 2009).

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 345 sinistri, mentre la media complessiva è pari ad un reclamo ogni 381 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 gestiti tra 50.000 e 200.000;
Fascia 3: reti con un numero di sinistri gestiti inferiore a 50.000.

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2010)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti/ Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Aosta	12	0,3	16.284,6	271,9	
<i>Val d'Aosta</i>	12	0,3	16.284,6	271,9	95,7
Torino	231	6,0	7.832,6	29,6	
Alessandria	47	1,2	7.813,8	75,8	
Asti	16	0,4	11.688,3	94,4	
Biella	14	0,4	11.672,9	65,5	
Cuneo	45	1,2	11.378,0	153,4	
Novara	31	0,8	9.519,1	43,2	
Verbano C.O.	9	0,2	14.820,3	250,5	
Vercelli	16	0,4	9.289,4	130,5	
<i>Piemonte</i>	409	10,6	8.841,4	62,1	116,5
Genova	63	1,6	10.956,2	29,2	
Imperia	20	0,5	9.933,3	57,8	
La Spezia	18	0,5	9.749,2	49,0	
Savona	25	0,7	10.369,0	61,8	
<i>Liguria</i>	126	3,3	10.504,9	43,0	155,2
Milano	305	7,9	7.486,5	5,2	
Bergamo	71	1,8	11.749,6	38,4	
Brescia	89	2,3	10.945,4	53,8	
Como	33	0,9	14.253,4	39,0	
Cremona	27	0,7	9.858,2	65,6	
Lecco	14	0,4	19.131,4	58,3	
Lodi	10	0,3	16.068,0	78,2	
Mantova	21	0,6	15.922,3	111,4	
Monza e Brianza	22	0,6	28.754,0	18,4	
Pavia	38	1,0	11.107,1	78,0	
Sondrio	13	0,3	11.479,2	247,1	
Varese	49	1,3	14.111,5	24,5	
<i>Lombardia</i>	692	18,0	10.818,7	34,5	269,9
Trento	58	1,5	6.995,1	107,0	
Bolzano	42	1,1	8.205,7	176,2	
<i>Trentino-Alto Adige</i>	100	2,6	7.503,6	136,1	82,6
Venezia	47	1,2	12.113,9	52,5	
Belluno	13	0,3	12.736,5	282,9	
Padova	65	1,7	11.341,5	33,0	
Rovigo	16	0,4	12.138,9	111,9	
Treviso	51	1,3	13.710,9	48,6	
Verona	54	1,4	13.628,4	57,8	
Vicenza	57	1,5	12.156,1	47,8	
<i>Veneto</i>	303	7,9	12.522,9	60,7	158,8
Udine	40	1,0	10.915,7	122,6	
Gorizia	8	0,2	14.219,9	58,3	
Pordenone	17	0,4	14.706,7	133,9	
Trieste	15	0,4	12.631,6	14,1	
<i>Friuli-Venezia Giulia</i>	80	2,1	12.373,4	98,2	163,8

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2010)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti/ Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Bologna	113	2,9	6.793,2	32,8	
Ferrara	25	0,7	11.383,0	105,3	
Forlì Cesena	26	0,7	12.912,8	91,4	
Modena	54	1,4	10.492,2	49,7	
Parma	23	0,6	15.642,6	150,0	
Piacenza	22	0,6	10.795,8	117,7	
Ravenna	32	0,8	10.460,8	58,1	
Reggio Emilia	22	0,6	19.771,0	104,2	
Rimini	27	0,7	10.807,7	31,9	
San Marino	2	0,1	0,0	0,0	
<i>Emilia-Romagna</i>	346	9,0	10.443,1	64,9	124,2
Italia Settentrionale	2.068	53,7	10.526,9	58,2	158,4
Firenze	90	2,3	10.188,7	39,1	
Arezzo	36	0,9	8.380,2	89,9	
Grosseto	27	0,7	7.341,2	166,8	
Livorno	40	1,0	7.464,2	30,3	
Lucca	39	1,0	8.781,4	45,5	
Massa Carrara	17	0,4	9.733,7	68,0	
Pisa	35	0,9	10.099,1	69,9	
Pistoia	27	0,7	8.628,2	35,7	
Prato	19	0,5	10.543,6	19,2	
Siena	32	0,8	7.617,2	119,4	
<i>Toscana</i>	362	9,4	8.988,7	63,5	153,5
Ancona	38	1,0	10.481,5	51,1	
Ascoli Piceno	20	0,5	9.117,1	61,4	
Fermo	3	0,1	49.996,7	286,5	
Macerata	15	0,4	18.495,1	184,9	
Pesaro Urbino	21	0,6	15.128,0	122,1	
<i>Marche</i>	97	2,5	13.667,4	96,6	94,1
Perugia	52	1,4	11.184,9	121,8	
Terni	13	0,3	15.450,9	163,2	
<i>Umbria</i>	65	1,7	12.038,1	130,1	119,6
Roma	173	4,5	21.137,5	31,1	
Frosinone	28	0,7	15.060,5	115,9	
Latina	37	1,0	12.468,0	60,8	
Rieti	8	0,2	17.192,4	343,7	
Viterbo	20	0,5	13.863,6	180,6	
<i>Lazio</i>	266	6,9	18.626,3	64,8	259,7
Italia Centrale	790	20,5	13.059,1	73,5	169,4
L'Aquila	28	0,7	8.993,5	179,8	
Chieti	24	0,6	13.756,6	107,9	
Pescara	29	0,8	8.785,1	41,0	
Teramo	23	0,6	11.251,2	84,8	
<i>Abruzzi</i>	104	2,7	10.533,9	103,5	76,6
Campobasso	12	0,3	15.141,8	242,4	
Isernia	7	0,2	10.947,1	218,4	
<i>Molise</i>	19	0,5	13.596,4	233,6	84,2

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE SEDI ADIBITE ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
TOTALE MERCATO (31/12/2010)**

Territorio	Punti di contatto	%	Veicoli circolanti/ Punti di contatto	Superficie(Kmq.) / Punti di contatto	Veicoli circolanti / Km. di strade
Napoli	64	1,7	36.049,2	18,3	
Avellino	12	0,3	27.406,4	232,6	
Benevento	10	0,3	22.265,5	207,1	
Caserta	16	0,4	42.795,4	165,0	
Salerno	33	0,9	26.058,1	149,0	
<i>Campania</i>	135	3,5	32.617,2	100,7	260,7
Bari	80	2,1	10.738,4	47,8	
Barletta A. T.	17	0,4	14.096,9	90,5	
Brindisi	15	0,4	20.190,8	122,6	
Foggia	31	0,8	13.117,0	224,7	
Lecce	37	1,0	16.740,4	74,6	
Taranto	25	0,7	16.237,2	97,2	
<i>Puglia</i>	205	5,3	13.822,1	94,4	173,4
Potenza	10	0,3	28.763,6	654,9	
Matera	17	0,4	8.782,2	202,7	
<i>Basilicata</i>	27	0,7	16.182,7	370,2	67,1
Catanzaro	22	0,6	12.661,1	108,7	
Cosenza	38	1,0	14.297,7	175,0	
Crotone	11	0,3	11.219,2	156,1	
Reggio Calabria	35	0,9	12.436,7	91,0	
Vibo Valentia	12	0,3	10.641,8	95,0	
<i>Calabria</i>	118	3,1	12.781,8	127,8	92,2
Italia Meridionale	608	15,8	17.328,8	120,4	143,4
Palermo	58	1,5	16.734,3	86,1	
Agrigento	19	0,5	18.404,3	160,3	
Caltanissetta	10	0,3	19.716,7	212,9	
Catania	66	1,7	14.978,1	53,8	
Enna	9	0,2	14.110,4	284,7	
Messina	30	0,8	17.672,0	108,2	
Ragusa	21	0,6	12.803,6	76,9	
Siracusa	16	0,4	20.876,8	131,8	
Trapani	25	0,7	14.026,3	98,5	
<i>Sicilia</i>	254	6,6	16.207,5	101,2	184,6
Cagliari	48	1,3	8.948,8	95,2	
Carbonia Igles.	4	0,1	22.318,8	373,7	
Medio Campidano	3	0,1	22.745,0	505,4	
Nuoro	19	0,5	6.386,7	207,0	
Ogliastra	3	0,1	15.081,3	618,1	
Olbia Tempio	8	0,2	17.096,0	424,8	
Oristano	16	0,4	7.510,4	190,0	
Sassari	28	0,7	8.911,6	152,9	
<i>Sardegna</i>	129	3,4	9.768,2	186,7	102,6
Italia Insulare	383	10,0	14.038,7	130,0	155,5
Totale Italia	3.849	100,0	12.470,5	78,3	156,6

**DISTRIBUZIONE REGIONALE DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2010)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su reclami (2)
Campania	1.279,9	544	7,0	696.270	11,3	143,4
Puglia	1.057,3	313	4,0	330.933	5,4	320,4
Sicilia	1.053,8	383	5,0	403.599	6,6	256,4
Lazio	908,1	693	9,0	629.294	10,3	171,6
Calabria	851,1	88	1,1	74.900	1,2	100,8
Molise	820,8	14	0,2	11.491	0,2	370,7
Lombardia	798,2	2.302	29,8	1.837.356	29,9	2.046,1
Totale Italia	793,2	7.739	100,0	6.138.498	100,0	380,7
Veneto	763,0	483	6,2	368.508	6,0	538,0
Emilia-Romagna	682,1	868	11,2	592.079	9,7	1.046,1
Sardegna	659,8	124	1,6	81.818	1,3	329,9
Abruzzi	647,3	108	1,4	69.910	1,1	559,3
Toscana	626,1	424	5,5	265.450	4,3	596,5
Piemonte	619,9	585	7,6	362.610	5,9	867,5
Basilicata	618,9	7	0,1	4.332	0,1	22,1
Friuli-Venezia Giulia	587,5	269	3,5	158.041	2,6	1.491,0
Marche	577,0	118	1,5	68.087	1,1	482,9
Umbria	553,7	63	0,8	34.885	0,6	237,3
Liguria	437,0	249	3,2	108.807	1,8	614,7
Trentino-Alto Adige	385,9	104	1,3	40.128	0,7	637,0
Val d'Aosta (3)	-	0	0,0	0	0,0	-

Italia Meridionale	1.106,0	1.074	13,9	1.187.836	19,4	170,1
Italia Insulare	957,4	507	6,6	485.417	7,9	266,4
Totale Italia	793,2	7.739	100,0	6.138.498	100,0	380,7
Italia Centrale	768,7	1.298	16,8	997.716	16,3	226,8
Italia Settentrionale	713,5	4.860	62,8	3.467.529	56,5	1.188,7

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31/12/2009, i denunciati e i riaperti nel corso del 2010

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

(3) In Val d'Aosta non sono localizzate unità di base. Conseguentemente in tale regione anche i sinistri trattati e i dipendenti preposti alla loro trattazione, essendo legati alla presenza di unità di base, risultano pari a zero.

**DISTRIBUZIONE DEI SINISTRI TRATTATI NELLE 15 MAGGIORI PROVINCE
PER NUMERO DI VEICOLI CIRCOLANTI
TOTALE MERCATO (31/12/2010)**

Territorio	Sinistri su dipendenti	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Veicoli circolanti (in migliaia)	%	Sinistri su reclami (2)
Verona	1.378,7	134	1,7	184.745	3,0	736	1,5	3.359,0
Napoli	1.330,2	399	5,2	530.752	8,7	2.307	4,8	172,3
Catania	1.201,2	180	2,3	216.208	3,5	989	2,1	550,2
Salerno	1.154,5	94	1,2	108.521	1,8	860	1,8	137,9
Bari	1.037,8	196	2,5	203.400	3,3	859	1,8	703,8
Palermo	939,7	125	1,6	117.467	1,9	971	2,0	261,6
Roma	923,7	631	8,2	582.821	9,5	3.657	7,6	178,7
Milano	881,5	1.831	23,7	1.613.942	26,3	2.283	4,8	3.842,7
Treviso	794,7	59	0,8	46.889	0,8	699	1,5	539,0
Totale Italia	793,2	7.739	100,0	6.138.498	100,0	47.999	100,0	380,7
Bologna	768,5	588	7,6	451.849	7,4	768	1,6	1.511,2
Torino	729,7	430	5,6	313.750	5,1	1.809	3,8	971,4
Firenze	707,0	212	2,7	149.874	2,4	917	1,9	1.144,1
Bergamo	482,8	111	1,4	53.595	0,9	834	1,7	638,0
Brescia	467,9	118	1,5	55.213	0,9	974	2,0	905,1
Padova	439,8	196	2,5	86.194	1,4	737	1,5	724,3

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31/12/2009, i denunciati e i riaperti nel corso del 2010

(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 (31/12/2010)**

TERRITORIO	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / Unità di base
Aosta	0	0,0	0	0,0	-
<i>VAL D'AOSTA</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>	<i>0</i>	<i>0,0</i>	<i>-</i>
Torino	60	7,1	313.750	5,1	5.229
Alessandria	9	1,1	15.449	0,3	1.717
Asti	0	0,0	0	0,0	-
Biella	2	0,2	1.975	0,0	988
Cuneo	7	0,8	14.581	0,2	2.083
Novara	7	0,8	16.855	0,3	2.408
Verbano C.O.	0	0,0	0	0,0	-
Vercelli	0	0,0	0	0,0	-
<i>PIEMONTE</i>	<i>85</i>	<i>10,1</i>	<i>362.610</i>	<i>5,9</i>	<i>4.266</i>
Genova	21	2,5	90.497	1,5	4.309
Imperia	5	0,6	6.791	0,1	1.358
La Spezia	4	0,5	6.238	0,1	1.560
Savona	5	0,6	5.281	0,1	1.056
<i>LIGURIA</i>	<i>35</i>	<i>4,2</i>	<i>108.807</i>	<i>1,8</i>	<i>3.109</i>
Milano	106	12,6	1.613.942	26,3	15.226
Bergamo	14	1,7	53.595	0,9	3.828
Brescia	18	2,1	55.213	0,9	3.067
Como	8	1,0	23.267	0,4	2.908
Cremona	2	0,2	4.028	0,1	2.014
Lecco	2	0,2	4.464	0,1	2.232
Lodi	0	0,0	0	0,0	-
Mantova	0	0,0	0	0,0	-
Monza e Brianza	8	1,0	41.524	0,7	5.191
Pavia	7	0,8	19.773	0,3	2.825
Sondrio	1	0,1	573	0,0	573
Varese	9	1,1	20.977	0,3	2.331
<i>LOMBARDIA</i>	<i>175</i>	<i>20,8</i>	<i>1.837.356</i>	<i>29,9</i>	<i>10.499</i>
Trento	7	0,8	25.188	0,4	3.598
Bolzano	9	1,1	14.940	0,2	1.660
<i>TRENTINO-ALTO ADIGE</i>	<i>16</i>	<i>1,9</i>	<i>40.128</i>	<i>0,7</i>	<i>2.508</i>
Venezia	10	1,2	31.346	0,5	3.135
Belluno	1	0,1	3.490	0,1	3.490
Padova	23	2,7	86.194	1,4	3.748
Rovigo	0	0,0	0	0,0	-
Treviso	9	1,1	46.889	0,8	5.210
Verona	14	1,7	184.745	3,0	13.196
Vicenza	6	0,7	15.844	0,3	2.641
<i>VENETO</i>	<i>63</i>	<i>7,5</i>	<i>368.508</i>	<i>6,0</i>	<i>5.849</i>
Udine	12	1,4	22.747	0,4	1.896
Gorizia	0	0,0	0	0,0	-
Pordenone	2	0,2	10.317	0,2	5.159
Trieste	7	0,8	124.977	2,0	17.854
<i>FRIULI-VENEZIA GIULIA</i>	<i>21</i>	<i>2,5</i>	<i>158.041</i>	<i>2,6</i>	<i>7.526</i>

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2010)**

TERRITORIO	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / Unità di base
Bologna	31	3,7	451.849	7,4	14.576
Ferrara	3	0,4	6.659	0,1	2.220
Forlì Cesena	3	0,4	9.444	0,2	3.148
Modena	9	1,1	37.590	0,6	4.177
Parma	6	0,7	13.809	0,2	2.302
Piacenza	4	0,5	7.166	0,1	1.792
Ravenna	4	0,5	16.570	0,3	4.143
Reggio Emilia	5	0,6	26.004	0,4	5.201
Rimini	7	0,8	22.988	0,4	3.284
San Marino	0	0,0	0	0,0	-
<i>EMILIA-ROMAGNA</i>	72	8,5	592.079	9,7	8.223
ITALIA SETTENTRIONALE	467	55,4	3.467.529	56,5	7.425
Firenze	28	3,3	149.874	2,4	5.353
Arezzo	3	0,4	6.692	0,1	2.231
Grosseto	2	0,2	1.864	0,0	932
Livorno	7	0,8	20.402	0,3	2.915
Lucca	6	0,7	28.818	0,5	4.803
Massa Carrara	0	0,0	0	0,0	-
Pisa	7	0,8	24.975	0,4	3.568
Pistoia	2	0,2	7.392	0,1	3.696
Prato	4	0,5	14.733	0,2	3.683
Siena	5	0,6	10.700	0,2	2.140
<i>TOSCANA</i>	64	7,6	265.450	4,3	4.148
Ancona	11	1,3	32.844	0,5	2.986
Ascoli Piceno	4	0,5	10.821	0,2	2.705
Fermo	0	0,0	0	0,0	-
Macerata	4	0,5	18.385	0,3	4.596
Pesaro Urbino	3	0,4	6.037	0,1	2.012
<i>MARCHE</i>	22	2,6	68.087	1,1	3.095
Perugia	10	1,2	29.469	0,5	2.947
Terni	2	0,2	5.416	0,1	2.708
<i>UMBRIA</i>	12	1,4	34.885	0,6	2.907
Roma	54	6,4	582.821	9,5	10.793
Frosinone	4	0,5	20.256	0,3	5.064
Latina	4	0,5	16.821	0,3	4.205
Rieti	0	0,0	0	0,0	-
Viterbo	4	0,5	9.396	0,2	2.349
<i>LAZIO</i>	66	7,8	629.294	10,3	9.535
ITALIA CENTRALE	164	19,5	997.716	16,3	6.084
L'Aquila	2	0,2	4.386	0,1	2.193
Chieti	1	0,1	2.663	0,0	2.663
Pescara	14	1,7	56.085	0,9	4.006
Teramo	3	0,4	6.776	0,1	2.259
<i>ABRUZZI</i>	20	2,4	69.910	1,1	3.496
Campobasso	1	0,1	3.076	0,1	3.076
Isernia	1	0,1	8.415	0,1	8.415
<i>MOLISE</i>	2	0,2	11.491	0,2	5.746

**DISTRIBUZIONE PROVINCIALE DELLE UNITA' DI BASE
E DEI SINISTRI TRATTATI
TOTALE MERCATO (31/12/2010)**

TERRITORIO	Unità di base	%	Sinistri trattati	%	Sinistri trattati / Unità di base
Napoli	29	3,4	530.752	8,7	18.302
Avellino	2	0,2	19.321	0,3	9.661
Benevento	2	0,2	17.781	0,3	8.891
Caserta	2	0,2	19.895	0,3	9.948
Salerno	10	1,2	108.521	1,8	10.852
CAMPANIA	45	5,3	696.270	11,3	15.473
Bari	25	3,0	203.400	3,3	8.136
Barletta A. T.	3	0,4	10.695	0,2	3.565
Brindisi	1	0,1	2.543	0,0	2.543
Foggia	4	0,5	18.120	0,3	4.530
Lecce	8	1,0	62.647	1,0	7.831
Taranto	4	0,5	33.528	0,6	8.382
PUGLIA	45	5,3	330.933	5,4	7.354
Potenza	0	0,0	0	0,0	-
Matera	1	0,1	4.332	0,1	4.332
BASILICATA	1	0,1	4.332	0,1	4.332
Catanzaro	6	0,7	38.300	0,6	6.383
Cosenza	6	0,7	15.716	0,3	2.619
Crotone	0	0,0	0	0,0	-
Reggio Calabria	8	1,0	20.884	0,3	2.611
Vibo Valentia	0	0,0	0	0,0	-
CALABRIA	20	2,4	74.900	1,2	3.745
ITALIA MERIDIONALE	133	15,8	1.187.836	19,4	8.931
Palermo	18	2,1	117.467	1,9	6.526
Agrigento	3	0,4	6.928	0,1	2.309
Caltanissetta	1	0,1	3.785	0,1	3.785
Catania	22	2,6	216.208	3,5	9.828
Enna	0	0,0	0	0,0	-
Messina	4	0,5	43.481	0,7	10.870
Ragusa	2	0,2	7.172	0,1	3.586
Siracusa	1	0,1	3.568	0,1	3.568
Trapani	2	0,2	4.990	0,1	2.495
SICILIA	53	6,3	403.599	6,6	7.615
Cagliari	16	1,9	60.013	1,0	3.751
Carbonia Igles.	0	0,0	0	0,0	-
Medio Campidano	0	0,0	0	0,0	-
Nuoro	0	0,0	0	0,0	-
Ogliastra	0	0,0	0	0,0	-
Olbia Tempio	0	0,0	0	0,0	-
Oristano	1	0,1	2.777	0,1	2.777
Sassari	9	1,1	19.028	0,3	2.114
SARDEGNA	26	3,1	81.818	1,3	3.147
ITALIA INSULARE	79	9,4	485.417	7,9	6.145
TOTALE ITALIA	843	100,0	6.138.498	100,0	7.282

N.B.: In alcune province non sono localizzate unità di base. Conseguentemente, in tali province anche il numero dei sinistri trattati, essendo legato alla presenza territoriale delle unità stesse, risulta pari a zero.

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2010 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	25,0	50,0	25,0
ITALIA CENTRALE	32,0	47,7	20,4
ITALIA MERIDIONALE	39,4	50,0	10,6
ITALIA INSULARE	42,3	42,3	15,5
TOTALE ITALIA	30,2	48,7	21,2

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2010 DELLE UNITA' DI BASE NELLE REGIONI
SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)**

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
PIEMONTE	14,7	52,9	32,4
LIGURIA	14,7	61,8	23,5
LOMBARDIA	25,9	44,8	29,4
TRENTINO A.A.	38,5	38,5	23,1
VENETO	31,0	53,5	15,5
FRIULI-V.GIULIA	44,4	33,3	22,2
EMILIA-ROMAGNA	25,8	56,5	17,7
TOSCANA	35,6	44,1	20,3
MARCHE	42,9	33,3	23,8
UMBRIA	36,4	63,6	0,0
LAZIO	22,0	49,2	28,8
ABRUZZO	40,0	55,0	5,0
MOLISE	0,0	100,0	0,0
CAMPANIA	35,1	54,1	10,8
PUGLIA	35,1	59,5	5,4
BASILICATA	100,0	0,0	0,0
CALABRIA	52,6	26,3	21,1
SICILIA	47,8	39,1	13,0
SARDEGNA	32,0	48,0	20,0
TOTALE ITALIA	30,2	48,7	21,2

a) Escluse le unità di base non classificabili (110 su un totale di 843).

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 31/12/2010 DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE
SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)**

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Torino	17,4	56,5	26,1
Alessandria	0,0	57,1	42,9
Biella	50,0	50,0	0,0
Cuneo	0,0	33,3	66,7
Novara	14,3	42,9	42,9
Genova	19,1	61,9	19,1
Imperia	25,0	50,0	25,0
La Spezia	0,0	50,0	50,0
Savona	0,0	80,0	20,0
Milano	22,7	38,7	38,7
Bergamo	28,6	64,3	7,1
Brescia	33,3	33,3	33,3
Como	37,5	37,5	25,0
Cremona	50,0	0,0	50,0
Lecco	50,0	50,0	0,0
Monza e Brianza	50,0	37,5	12,5
Pavia	0,0	83,3	16,7
Sondrio	0,0	100,0	0,0
Varese	11,1	77,8	11,1
Trento	20,0	80,0	0,0
Bolzano	50,0	12,5	37,5
Venezia	37,5	50,0	12,5
Belluno	0,0	0,0	100,0
Padova	30,4	56,5	13,0
Treviso	42,9	42,9	14,3
Verona	30,8	46,2	23,1
Vicenza	16,7	83,3	0,0
Udine	58,3	25,0	16,7
Pordenone	0,0	100,0	0,0
Trieste	25,0	25,0	50,0
Bologna	23,1	42,3	34,6
Ferrara	50,0	50,0	0,0
Forlì Cesena	0,0	100,0	0,0
Modena	37,5	62,5	0,0
Parma	16,7	83,3	0,0
Piacenza	33,3	66,7	0,0
Ravenna	0,0	100,0	0,0

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2010 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	60,0	40,0	0,0
Rimini	16,7	50,0	33,3
Firenze	33,3	33,3	33,3
Arezzo	33,3	66,7	0,0
Grosseto	50,0	50,0	0,0
Livorno	40,0	40,0	20,0
Lucca	0,0	83,3	16,7
Pisa	50,0	50,0	0,0
Pistoia	100,0	0,0	0,0
Prato	75,0	25,0	0,0
Siena	0,0	75,0	25,0
Ancona	45,5	45,5	9,1
Ascoli Piceno	25,0	50,0	25,0
Macerata	66,7	0,0	33,3
Pesaro Urbino	33,3	0,0	66,7
Perugia	33,3	66,7	0,0
Terni	50,0	50,0	0,0
Roma	12,8	53,2	34,0
Frosinone	100,0	0,0	0,0
Latina	50,0	50,0	0,0
Viterbo	25,0	50,0	25,0
L'Aquila	50,0	50,0	0,0
Chieti	100,0	0,0	0,0
Pescara	35,7	57,1	7,1
Teramo	33,3	66,7	0,0
Campobasso	0,0	100,0	0,0
Isernia	0,0	100,0	0,0
Napoli	34,8	56,5	8,7
Avellino	100,0	0,0	0,0
Benevento	50,0	0,0	50,0
Caserta	0,0	100,0	0,0
Salerno	25,0	62,5	12,5
Bari	30,4	60,9	8,7
Barletta A. T.	50,0	50,0	0,0
Brindisi	0,0	100,0	0,0
Foggia	33,3	66,7	0,0
Lecce	60,0	40,0	0,0
Taranto	33,3	66,7	0,0
Matera	100,0	0,0	0,0

**DISTRIBUZIONE AL 31/12/2010 DELLE UNITA' DI BASE NELLE PROVINCE
SECONDO I TEMPI DI APERTURA (a)**

Territorio	Frequenze % per fasce orarie		
	Fascia 1	Fascia 2	Fascia 3
Catanzaro	66,7	16,7	16,7
Cosenza	50,0	33,3	16,7
Reggio Calabria	42,9	28,6	28,6
Palermo	37,5	43,8	18,8
Agrigento	66,7	0,0	33,3
Caltanissetta	100,0	0,0	0,0
Catania	52,6	36,8	10,5
Messina	66,7	33,3	0,0
Ragusa	0,0	100,0	0,0
Siracusa	100,0	0,0	0,0
Trapani	0,0	100,0	0,0
Cagliari	31,3	43,8	25,0
Oristano	0,0	100,0	0,0
Sassari	37,5	50,0	12,5
TOTALE ITALIA	30,2	48,7	21,2

a) Escluse le unità di base non classificabili (110 su un totale di 843).

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.: Sono riportate solo le province per le quali risulta disponibile il dato relativo agli orari di apertura delle unità di base.

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 (31/12/2010)**

Tipo fascia	Numero dipendenti	%	Sinistri trattati (1)	%	Sinistri su dipendenti	Punti di contatto	%	Sinistri su reclami (2)
Oltre 200.000 sinistri	5.991	77,4	4.929.523	80,3	822,8	3.139	81,6	384,6
Tra 50.000 e 200.000 sinistri	1.167	15,1	851.932	13,9	730,0	355	9,2	364,4
Meno di 50.000 sinistri	581	7,5	357.043	5,8	614,5	355	9,2	344,6
Totale Italia	7.739	100,0	6.138.498	100,0	793,2	3.849	100,0	380,7

(1) I sinistri trattati comprendono i riservati al 31/12/2009, i denunciati e i riaperti nel corso del 2010

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