14.2.- Le risultanze del 2001

Il documento - articolato secondo i macro-aggregati previsti dal nuovo regolamento, che sostanzialmente si rifanno a quelli civilistici - riclassifica le poste del 2000; il patrimonio netto ad ogni modo, alla fine di tale anno, determinato in 33,45 miliardi, è risultato alla fine del 2001 incrementato dell'avanzo dell'esercizio pervenendo a 45,39 miliardi circa.

La cennata riclassificazione si riconnette in particolare alla disciplina dell'art. 17, del nuovo regolamento, secondo la quale le attività dello stato patrimoniale sono iscritte al netto dei fondi rettificativi ed il doveroso raffronto della consistenza degli elementi patrimoniali del 2001 con quelli dell'anno precedente postula perciò omogeneità di regole volte alla determinazione della cennata consistenza.

Rispetto poi al prospetto di cui all'Allegato F al regolamento, il documento elaborato dall'Istituto diverge per la già rilevata omissione dei crediti e dei debiti, in senso tecnico, così come definiti nell'art. 13 del nuovo regolamento, che vanno distinti dai residui attivi e passivi, da collocare nei conti d'ordine.

In sostanza, sotto tale riflesso anche il conto del patrimonio del 2001 rispecchia l'approssimazione di quello degli anni precedenti, nel quale i residui sono stati collocati accanto ai crediti e ai debiti, rispettivamente, nell'attivo e nel passivo, e quindi promiscuamente con quelli attivi tradottisi in proventi e con quelli passivi tradottisi in oneri per effetto della intervenuta prestazione nel corso dell'esercizio, senza peraltro la riscossione o il pagamento.

Nei conti d'ordine, sia all'attivo che al passivo è stato indicato l'ammontare totale del T.F.R. che rappresenta al contempo il debito dell'Istituto nei confronti dei dipendenti e il credito che l'Istituto ha nei confronti dell'INA, con il quale è stata stipulata una polizza collettiva T.F.R. ma ciò costituisce - come già anticipato nel paragrafo 13.2. - una deroga alla prescrizione dell'art. 21, c. 1 del regolamento, per la quale ai fini della

determinazione del risultato economico dell'esercizio si tiene conto della quota di accantonamento del trattamento di fine rapporto.

Negli stessi conti d'ordine - per quanto chiarito poc'anzi - non figurano i residui attivi e passivi, così come, per contro, stabilito con l'ultimo comma dell'art. 21 del regolamento, essendo essi stati allocati nelle attività e passività, come fossero crediti e debiti, i soli che per l'art. 13, c. 3 e 5 dello stesso regolamento hanno rilevanza patrimoniale.

La posta relativa alle attrezzature tecniche evidenzia il forte impegno dell'Istituto, specialmente nel 2001, in ordine all'attuazione dei programmi acquisitivi delle strutture informatiche volti alla realizzazione della Banca dati sinistri, prevista dalla legge n. 137/2000.

L'importo delle immobilizzazioni materiali (4,02 miliardi) risulta inferiore a quello esposto nella Tabella 15/A, perché depurato degli ammortamenti, in applicazione della ricordata disposizione regolamentare (art. 17, c. 3) per la quale le attività dello stato patrimoniale sono iscritte al netto dei fondi rettificativi.

Nonostante il cennato incremento delle attrezzature tecniche, il complesso delle immobilizzazioni materiali (assenti i beni immobili) non costituisce nella quadripartizione delle attività patrimoniali che la seconda componente sotto il profilo dimensionale, essendo rimasta prioritaria la liquidità (81,6% circa con 45,9 miliardi).

E a tal riguardo, richiamate le considerazioni esposte nel precedente paragrafo 14.2, si ribadisce l'anomalia del cennato livello di liquidità dell'Istituto, che del resto non risulta coerente con il nuovo quadro normativo delineatosi per effetto del D.L.vo n.373/1998: l'art. 4, c. 26, invero, dispone che le somme per la parte non utilizzata confluiscono nell'avanzo di amministrazione "di cui si tiene conto per la determinazione del contributo di funzionamento per il periodo successivo".

15. - La nota integrativa e la relazione sulla gestione

Trattasi di due documenti (previsti dal nuovo regolamento) diretti ad agevolare la lettura e l'interpretazione delle risultanze contabili ed accrescere, ad ogni modo, il complesso delle conoscenze relative all'attività gestoria dell'Istituto.

In entrambi i documenti elaborati dall'Istituto nel consuntivo del 2001 sono rinvenibili le informazioni puntualmente elencate negli articoli 16 e 19, ma l'Istituto ha omesso di dare il dovuto peso alla specificazione ivi contenuta, che cioè trattasi di elencazioni minimali e cioè non tassative, come è comprovato dello stesso tenore letterale delle disposizioni ("evidenzia in particolare", "indica in particolare").

Per tale ragione in qualcuno dei due cennati documenti avrebbe dovuto essere stata esplicitata in particolare la ragione della non completa applicazione della nuova disciplina contabile.

Ci si riferisce in particolare alla omessa evidenziazione nel documento di bilancio – in precedenza rilevata – dei crediti e dei debiti come definiti nell'art. 13, innovazione questa intimamente collegata ai principi generali della contabilità economico-patrimoniale, cui si ispira la gestione dell'Istituto (art. 1) nel quadro della riforma contabile datasi dal medesimo.

E la omissione si configura maggiormente inesplicabile sul versante della spesa, laddove in ordine a taluni investimenti (si pensi a quelli relativi alla Banca dati sinistri) l'avvenuta prestazione in favore dell'Istituto è certa ed ammessa dallo stesso, anche se non è stato effettuato l'integrale corrispondente pagamento nel corso dell'esercizio delle strutture informatiche acquisite: assimilare tale situazione a quella di un generico residuo passivo significa disattendere uno dei più qualificanti principi della riforma.

Anche in relazione alla determinazione del risultato economico dell'esercizio - disciplinato dal regolamento all'art. 21 - sarebbe stato doveroso a fini informativi esplicitare – secondo quanto innanzi anticipato – in

alcuno dei due documenti in esame l'entità della quota attinente al trattamento di fine rapporto.

Nemmeno in relazione al comma 2 di detto art. 21 è dato ricavare alcuna informazione concernente in particolare l'ammontare dei residui pregressi in senso tecnico divenuti nel corso dell'esercizio proventi o oneri, e influenti perciò sulla determinazione del risultato economico dell'esercizio.

PARTE IV

Cenni sui principali indicatori di gestione

16. - Premessa

Come già anticipato alla fine del precedente paragrafo 1, per effetto dell'art. 2, c. 2 del D.L.vo n. 373 del 1998 recante "razionalizzazione delle norme concernenti l'ISVAP", il Parlamento è sistematicamente informato sull'attività annuale svolta dall'Istituto che infatti è tenuto a presentare entro il 31 maggio alla Presidenza del Consiglio dei Ministri specifica relazione ai fini della trasmissione della medesima al Parlamento.

Il documento – che costituisce una rassegna completa dei dati e delle informazioni concernenti il comparto assicurativo – premette cenni sul relativo mercato (e l'evoluzione del medesimo) con riguardo alle imprese, al portafoglio premi, all'andamento della gestione economico-finanziaria delle stesse e ai fondamentali rami, quello danni e quello vita.

E' poi esposto un resoconto dettagliato dell'attività di vigilanza espletata con riguardo ai due cennati rami, in termini di accertamenti ispettivi, di esame dei bilanci (di esercizio e consolidati) delle imprese assicurative e di analisi della gestione tecnica, di quella patrimoniale e di quella finanziaria delle medesime, con cenni alla complessiva attività sanzionatoria posta in essere ed alle sottese anomalie più rilevanti.

La relazione si sofferma poi sull'esposizione dei risultati e delle problematiche concernenti la tutela del consumatore con riguardo ai due indicati rami e alla vasta tipologia dei relativi reclami provenienti dall'utenza.

In relazione agli ulteriori profili della missione che la legge – anche progressivamente – ha assegnato all'Istituto sono inoltre forniti dati e sviluppate problematiche; in tema di liquidazioni coatte amministrative, sono contenuti puntuali ragguagli; sono poi esposte le fasi attuative di recenti riforme, come quella relativa agli albi professionali e alla Banca dati sinistri ed

infine sono resi noti gli apporti recati dall'Istituto nelle sedi internazionali sulla impostazione di soluzioni comuni concernenti il comparto assicurativo (come in particolare quelle relative alla revisione del margine di solvibilità, all'intermediazione assicurativa, alle riserve tecniche dei rami danni, all'evoluzione degli aspetti contabili del settore, alla applicazione della direttiva U.E. circa il risanamento e la liquidazione delle imprese).

La costante acquisizione – di prima mano – da parte del Parlamento di dati ed informative complete in ordine all'attività istituzionale dell'ISVAP induce la Corte a sottoporre ad incisiva sintesi la corrispondente parte del proprio referto, in passato ampiamente espositiva, ed ora perciò circoscritta alla evidenziazione dei differenti risultati operativi conseguiti nei vari anni nell'ottica – ove possibile – di un controllo di efficacia.

Ora una corretta misurazione dell'attività discende non solo da una adeguata organizzazione strutturale dell'Istituto che consenta di procedere all'analisi di tutte le sue articolazioni nel perseguimento degli obiettivi prefissati, ma altresì da un supporto interno specializzato nella cennata misurazione mediante l'impiego di una pluralità di indicatori, all'uopo previamente individuati.

Al riguardo nel precedente paragrafo 9.2. si è sottolineato come l'Ufficio auditing interno, istituito dall'ISVAP nel 1998, non abbia ancora superato la fase dell'avviamento e non integrali risultati abbia prodotto proprio in tema di verifica e controllo dell'efficacia dell'attività dell'Istituto.

In siffatta situazione peraltro una supplenza della Corte – fondata sulla sola disponibilità dei dati contenuti nella relazione annuale dell'Istituto al Parlamento – si configura segnata a priori da approssimazione e tuttavia essa è apparsa sperimentalmente da attivare, pur con tutti i limiti connessi all'assenza di un mirato costante monitoraggio condotto nel corso dell'intero anno.

Quanto al limite rilevante – in tale quadro – concernente la individuazione di opportuni indicatori di efficacia, sono sembrate meritevoli di

essere mutuate talune metodologie seguite dal Ministero delle finanze in tema di pianificazione, programmazione e controllo della propria attività, in considerazione di una certa analogia tra la medesima e quella dell'ISVAP.

In tema di considerazione dell'efficacia di risultato il cennato scenario offriva vari indicatori come in particolare l'indicatore di deterrenza di taluni procedimenti, incentrato sulla percentuale dei controlli effettuati rispetto ai controlli potenziali (si pensi agli accertamenti ispettivi), l'indicatore di completezza dell'accertamento delle infrazioni, volto ad esporre il valore delle infrazioni contestate in rapporto al valore delle infrazioni commesse, l'indicatore di solidità dell'accertamento delle infrazioni, commisurato al rapporto tra il valore delle somme riscosse e quello delle somme contestate e, quanto al controllo dell'efficacia di produzione, l'indicatore di efficacia del volume, ancorato alle ore equivalenti al totale della produzione rispetto al programma.

Ove il materiale informativo contenuto nelle cennate relazioni ISVAP al Parlamento lo ha consentito, si è cercato di fare uso di alcuni di detti indicatori, nella prospettiva di pervenire ad una certa misurazione – sia pure approssimata – di efficacia dell'attività dell'Istituto.

Ma l'occasione è opportuna per ribadire l'esigenza che quest'ultimo si doti di uno strumento adeguato a verificare l'efficacia della propria azione amministrativa, così come sancito nell'art. 23 del proprio regolamento di contabilità, secondo quanto del resto già sottolineato nel precedente paragrafo 9.2.3, nel presupposto che per "verificare l'efficacia" raramente è sufficiente esporre l'attività posta in essere nei vari settori operativi.

Ad ogni modo, le riflessioni che precedono sono alla base dei soli "cenni" sui principali indicatori di gestione, cui è dedicata la Parte IV del presente referto, nell'auspicio che nei prossimi anni la migliore funzionalità della specifica struttura interna dell'Istituto possa consentire al medesimo una sistematica trattazione della materia.

17. – I programmi ispettivi

La vigilanza cui è tenuto l'Istituto nei confronti delle imprese di assicurazione privata e d'interesse collettivo in particolare si sostanzia: a) nel controllo della gestione tecnica, finanziaria e patrimoniale delle medesime; b) nella verifica dei bilanci delle stesse e dell'osservanza delle disposizioni in materia.

A tali fini l'ISVAP, stante la disciplina dell'art. 5 della legge istitutiva, è autorizzato ad effettuare ispezioni, indagini e accertamenti.

Va sottolineato che l'attività ispettiva è sorretta da un apposito programma, ancorato alla valutazione complessiva gestionale, desunta in particolare dalle risultanze dell'analisi dei bilanci d'esercizio.

Puntuali elementi derivanti da tale analisi sono le situazioni di crisi non ancora superate in forma adeguata, le contestazioni mosse alle imprese a seguito dell'analisi dei bilanci del precedente esercizio e di pregresse verifiche ispettive, le osservazioni, i rilievi e le contestazioni formulate dai collegi sindacali e società di revisione, e da ultimo le informative fornite dalle stesse società di assicurazione mediante i prospetti relativi alle attività a copertura delle riserve tecniche.

Con riferimento all'area della tutela del consumatore costituiscono elementi di valutazione l'elevata incidenza dei reclami concernenti singoli società, la ricezione di esposti, provenienti in particolare da associazioni o altre Autorità, l'emersa necessità di accertare presso gli Ispettorati sinistri delle varie società l'efficienza del servizio di liquidazione danni e l'efficienza delle centrali operative delle imprese che esercitano il ramo assistenza.

Va poi ricordato che oggetto dei programmi ispettivi è anche il mancato rispetto delle disposizioni di legge (e di quelle impartite dall'ISVAP mediante circolari), specialmente in tema di misure antiriciclaggio, (in base a segnalazioni dell'Ufficio italiano cambi o per violazione delle linee di intervento programmate dall'Istituto d'intesa con il cennato Ufficio) ovvero in tema di

abusivismo (attesa l'esigenza di perseguire tale fenomeno nonché l'illegittima o non corretta intermediazione).

Come emerge da quanto precede, il programma annuale ispettivo – articolato sotto il profilo temporale in due semestri – costituisce un insieme di linee guida per le strutture operative, nel quale, perciò non si rinvengono indicazioni numeriche e nominative in ordine agli accertamenti ispettivi demandati ai vari uffici competenti, dato che la esigenza di essi emerge segnatamente proprio dall'analisi dei bilanci effettuata nel corso dell'anno o del semestre o dai reclami ed esposti inviati dall'utenza e da terzi nel corso degli indicati periodi.

18.- Il controllo della gestione, finanziaria, tecnica e patrimoniale delle imprese

La valutazione dell'efficacia – in termini di deterrenza – dell'attività posta in essere dall'ISVAP nel quadro di detta vigilanza postula prioritariamente la individuazione del rapporto tra il numero di controlli espletati e quello dei controlli potenziali e perciò la identificazione di questi ultimi e cioè della "platea" interessata (le imprese assicurative soggette al suo controllo).

Dalla tavola n. 1 allegata alle Relazioni inviate annualmente al Parlamento emerge il seguente numero di imprese autorizzate all'esercizio dell'attività assicurativa e riassicurativa: 225 (1997), 214 (1998), 209 (1999), 208 (2000), e 208 (2001).

Avuto riguardo al contenuto della vigilanza indicato sub a), sempre dalle cennate relazioni risultano i dati relativi agli accertamenti ispettivi di cui alla seguente tabella n. 16.

Accertamenti ispettivi

Tab. n. 16

Anno	A) Società						B) Intermediari		C) Società in L.C.A.		D) Missioni	E) Totali	
	Sedi		Ispettorati		Totale		(agenti e broker) Periti Strutture Abusive				Giornate		
	N°	Gior. Lav	N°	Gior. Lav	N°	Gior. Lav	N°	Gior. Lav	N°	Gior. Lav		N°	Gior.Lav
1997	28	1.824	11	472	39	2.296	41	415	1	11	0	81	2.722
1998	53	1.487	15	360	68	1.847	47	487	3	30	5	118	2.369
1999	56	1.541	15	333	71	1.874	59	379	-		38	130	2.291
2000	52	2.034	12	192	64	2.226	55	524	-		70	119	2.820
2001	30	1.178	17	250	47	1.428	64	548	-		22	111	1.998

L'analisi dei dati relativi al numero degli accertamenti ispettivi evidenzia una bipartizione dei medesimi tra società e intermediari complessivamente equivalente (specialmente nel 1997); si registra peraltro la prevalenza di questi ultimi.

Ma assume maggior rilievo l'analisi dei dati relativi alle giornate lavorative impiegate per l'espletamento degli accertamenti ispettivi; in proposito l'incidenza sul totale è di gran lunga superiore per le società (84,3% nel 1997; 80% nel 1998; 81,8 nel 1999; 78,9% nel 2000 e 71,47% nel 2001). [17]

Rispetto poi alla "platea" delle società controllate emerge un indicatore di deterrenza che varia da 7 (2001) a 10,7 (2000), con valori intermedi di 10,2 (1997), 8,6 (1998) e 8,96 (1999) e rappresenta il numero medio di

[17] - In realtà gli accertamenti ispettivi presso le società di assicurazione essendo più complessi, rispetto agli altri, coinvolgono un numero di giornate superiore. Si pensi agli accertamenti ispettivi del 2000 e del 2001, volti a vigilare, in base alla legge n. 137/2000 sull'attuazione da parte del mercato delle misure per il contenimento dell'inflazione nel settore assicurativo e cioè a vigilare sull'osservanza del blocco tariffario imposto dalle norme. Sono state oggetto di verifica nel 2000 n. 12 società esercenti il ramo r.c. auto, aventi una raccolta premi r.c. auto pari al 54% del totale. Proprio siffatto elemento, relativo all'entità della raccolta premi delle società destinatarie degli accertamenti ispettivi, dovrebbe costituire in generale ulteriore profilo da valutare, per rendere la misurazione dell'efficacia dell'attività ispettiva dell'Istituto più significativa e aderente alla realtà.

giornate ispettive effettuate per ciascuna società assicurativa nei vari anni considerati.

Tale indicatore può essere considerato accettabile, attesa altresì la dimensione dell'area preposta all'attività ispettiva, ma spetta all'Istituto operare per un aumento di detti indicatori e specialmente per una correlazione più stretta tra gli accertamenti in esame e i profili più rilevanti dell'attività assicurativa.

19. - Verifica dei bilanci delle imprese

Dalla tabella n. 17 – ricavata dai dati contenuti nelle relazioni dell'ISVAP al Parlamento – emerge il quadro dell'articolazione dei documenti di bilancio trasmessi nel periodo in esame all'Istituto.[18]

Da tale tabella n. 17 emergono una contrazione dei possibili rilievi formulati prima del giudizio positivo (inesistenti nel 2001) e una percentuale varia di "richiami di informativa" che i revisori dell'Istituto possono esternare in ordine ad aspetti di varia natura all'atto del giudizio positivo (si pensi, ad esempio, al suggerimento di aumentare i mezzi propri, onde in prospettiva prevenire rischi di criticità, stanti la attuale sostenuta crescita della raccolta premi rispetto alle dimensioni dell'impresa o il sensibile peggioramento della sinistrosità) [19].

---

[18] - Si rileva che il totale esposto per ciascun anno non coincide perfettamente con il numero delle imprese assicuratrici indicato nella citata Tavola n. 1 allegata alle relazioni inviate al Parlamento dall'ISVAP stesso e già utilizzato nel presente referto (cfr. precedente paragrafo 17.1).

[19] - Per una tipologia si vedano da ultimo le Relazioni dell'ISVAP sul 1999 (pag. 21) e sul 2000 (pag. 23 – 24).

TABELLA n. 17

BILANCI INVIATI ALL'ISTITUTO (RELAZIONI)

	1997	1998	1999	2000	2001
RAMO VITA	75	68	65	64	66
RAMO DANNI	124	111	105	103	100
MISTI	23	32	33	33	33
RIASSICURAZIONI	5	5	4	3	3
	227	216	207	203	202

Anno	Numero	Giudizio				Richiami di informativa
		positivo		negativo	impossib. di esprimere un'opinione	
		con rilievi	senza rilievi			
1997(1)	227	11	216	0	0	119
1998	216	6	208	1	1	113
1999	207	2	203	0	2	87
2000 (2)	203	1	202	0	0	115
2001	202	0	201	0	1	75

(1) Nuova tipologia di risultanze richieste dalla CONSOB (com. del 1 marzo 1994 N.Soc/RM/94001751)
(2) Nuova tipologia di giudizi ex d.lgs n.58/1998 (T.U.F.) e istruzioni Consob (Com. del 1/12/1999)

Ciò che più rileva è la sistematica verifica compiuta dall'Istituto in ordine alla idoneità o meno di tutti i bilanci trasmessi dalle società, donde scaturisce il livello massimo dell'indicatore di efficacia di produzione (risulterebbe utile anche benché non agevole da individuare l'indicatore connesso ai "richiami di informativa", dato che questi comprovano una rilevante azione dell'Istituto, ancorchè non sul versante della vigilanza in senso stretto, ma dell'indirizzo o consulenza).

20 –L'attività sanzionatoria

Si fa rinvio alle varie relazioni annuali dell'Istituto al Parlamento circa la riforma del sistema sanzionatorio, ritenuta da tempo necessaria da parte dell'ISVAP sotto vari profili, da ultimo condivisi dal legislatore con la legge 5 marzo 2001 concernente la regolazione dei mercati [20].

Nella presente sede vanno considerati gli elementi comprovanti la dimensione dell'attività sanzionatoria dell'ISVAP, nella prospettiva di specifiche valutazioni in tema di efficacia.

A tale riguardo i dati più rilevanti dell'unita tabella n. 18 concernono il numero dei processi verbali notificati – che risultano in progressiva espansione nel quinquennio (più spiccata nell'ultimo biennio) – e l'ammontare delle entrate realizzate, con l'avvertenza che l'attività sanzionatoria trae origine dall'attività ispettiva (e direttamente anche dall'istruttoria dei reclami).

---

[20] - Oltre alla previsione di nuove consistenti sanzioni pecuniarie per le ipotesi di sinistri r.c. auto con danni alla persona, sono stati aggravati gli importi di sanzioni già previste in relazione a sinistri con danni alle cose; in particolare sono state al riguardo fissate soglie minime delle sanzioni (800.000 lire) per ritardi inferiori a 15 giorni e lire 2 milioni per ritardi superiori per evitare l'applicazione di misure addirittura inferiori alle spese di procedimento. E' stato stabilito che sono "superiori" i ritardi eccedenti il 120° giorno dalla scadenza del termine utile per l'adempimento.

TABELLA n. 18

ATTIVITA' SANZIONATORIA: Ammontare e destinatari

ANNO	Ammontare (in ml.)		Processi verbali notificati	Imprese di assic. autorizzate	Intermediari	Società abusive	Entrate per effetto di conciliazione (in milioni)
	massimo	ridotto*					
1997	10.622	3.280	130	103	18	9	532
1998	2.611	780	170	148	21	1	335
1999	7.592	2.424	197	156	38	3	1.169
2000	5.985	1.812	418	382	34	2	828
2001	16.977	5.126	549	428	111	10	3.095

*Astrattamente riducibile per effetto della conciliazione amministrativa

TABELLA n. 19

ATTIVITA' SANZIONATORIA IN MATERIA DI ASS.NE AUTO

Anno	Processi verbali	Importo sanzione	Entrate per effetto di concoliazione	Tipologia					
				mancato o ritardato rilascio attestato di rischio		intempestiva o omessa corresponsione delle somme offerte per il risarcimento		intempestiva o omessa offerta di risarcimento	
				importo in milioni	numero	importo in milioni	numero	importo in milioni	numero
1997	423	593	213	28	61	62	75	123	287
1998	531	781	264	37	92	54	69	173	370
1999	586	870	287	61	83	52	48	174	455
2000	731	936	321	85	177	88	81	148	473
2001	823	1.146	379	119	318	69	44	191	461

Significativi risultano perciò i rapporti tra l'entità dei processi verbale concernenti imprese di assicurazione e la previa attività ispettiva sintetizzata nella tabella n. 16; emerge al riguardo che, a fronte dei 31 accertamenti ispettivi del 2001, si registrano ben 428 processi verbali notificati, con un valore medio dei primi pari a 13,8 mentre negli altri anni quest'ultimo è risultato: 7,3 (2000); 2,78 (1999); 2,5 (1998) e 3,68 (1997).

In generale va sottolineato che l'intensificazione dell'attività sanzionatoria coincide con la graduale integrazione delle risorse umane – conseguente all'espletamento di vari concorsi – e all'uopo sottoposte ai necessari percorsi formativi e risulta altresì concentrata sulle imprese assicurative, di gran lunga inferiori essendo le aliquote relative agli intermediari e alle società abusive; quanto a queste ultime, peraltro, appare apprezzabile il loro numero nel 2001.

Se si ha riguardo all'indicatore di deterrenza, il rapporto tra il numero dei processi verbali notificati ad imprese di assicurazione autorizzate e quello realtivo a queste ultime risulta come segue: 45,78% (1997), 69,15% (1998), 74,6% (1999), 183,6% (2000) e 211,9% (2001).

La consistenza di tale indicatore e il suo progressivo incremento nel periodo in esame inducono perciò a conclusioni positive.

E non molto dissimili valutazioni emergono ove l'efficacia di risultato sia desunta mediante il ricorso all'indicatore di solidità dell'accertamento delle infrazioni, atteso che il rapporto tra il valore delle somme riscosse e quello (ridotto) delle somme contestate è risultato del 16,2% (1997), 42,9% (1998), 48,2% (1999), 45,6% (2000) e 60,4% (2001).

Da ultimo appare doveroso puntualizzare che i dati della tabella n. 18 sono al netto della ben più intensa attività sanzionatoria attinente all'assicurazione R.C.A., come è dato constatare in base alla unità tabella n. 19, sia pure limitatamente al numero di processi verbali.

Merita al riguardo un cenno la prevalente incidenza (sul totale dei processi verbali indicati nella tabella n. 19) rappresentata dalla tardività o omissione dell'offerta di risarcimento da parte delle società di assicurazione.

21. – La tutela del consumatore

Va ricordato che se le esigenze del consumatore sono state istituzionalizzate sul piano generale con la legge n. 28 del 1998 – che ha previsto tra l'altro il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti nella prospettiva di contribuire al miglioramento e al rafforzamento della posizione del consumatore – nella materia assicurativa tale esigenza è stata tenuta presente nella stessa legge n. 576 del 1982 istitutiva dell'ISVAP, che all'art. 18 previde un'apposita Sezione reclami nella struttura burocrativa del medesimo.

Il dato fondamentale al riguardo è che tutti i reclami ed esposti indirizzati all'Istituto sono istruiti mediante interventi presso le imprese responsabili, con richieste di notizie inerenti alle doglianze esposte, chiarimenti, motivazioni tecniche e giuridiche e documentazione probatoria e tale attività istruttoria si estende anche ai reclami apparsi sulla stampa ma ritenuti meritevoli di interesse.

Nell'ottica della maggiore informazione è stato altresì istituito il servizio di sportello telefonico – con un numero di contatti telefonici in progressivo aumento (+50% nel 2000) - attivo 24 ore su 24.

Nelle relazioni annuali al Parlamento sono contenute tutte le informazioni in materia di reclami – su ramo vita, su ramo danni (r.c. auto in particolare), sulla loro provenienza regionale, sulla varia tipologia, sulle conseguenti circolari ritenute necessarie etc – onde ad esse si fa rinvio.

Nella presente sede si è considerato utile fornire un quadro d'insieme nell'unita tabella n. 20, nella prospettiva di enucleare elementi idonei alla misurazione dell'efficacia dell'azione amministrativa nel settore in esame.