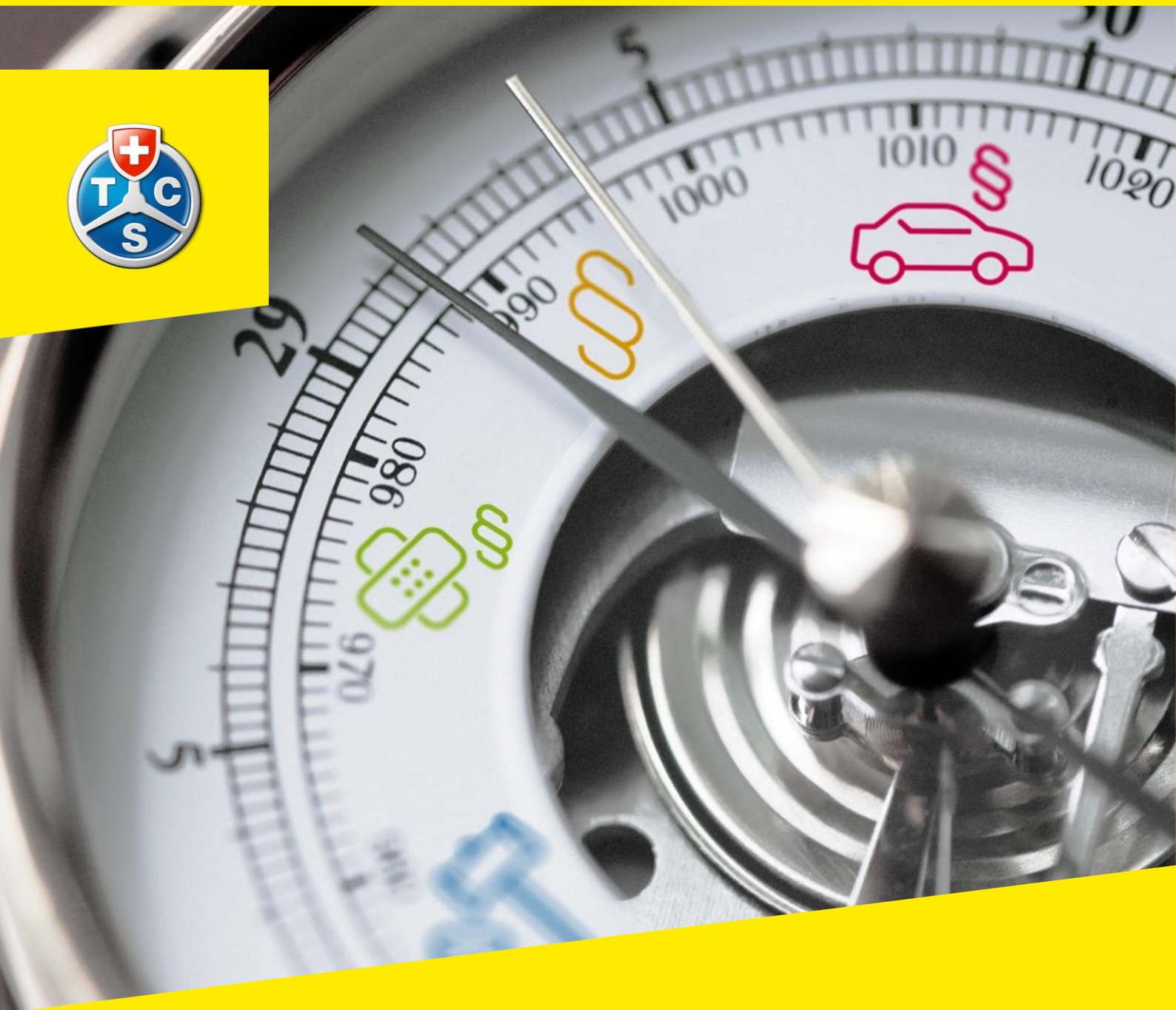


Barometro TCS delle controversie 2018

Terza edizione: comportamento nelle controversie sul lavoro, consumo e sulla locazione



Disegno dello studio

Le analisi si basano sul nostro portafoglio clientela nel settore della protezione giuridica privata che annovera circa 153'000 polizze e si riferiscono alle procedure giuridiche aperte (relativamente alla frequenza), rispettivamente concluse (relativamente ai costi e alla durata) nel 2018.

Accanto a queste constatazioni globali, lo studio ha analizzato i principali settori parziali, ossia lavoro, consumo e locazione. Allo scopo di garantire l'esaustività statistica, le analisi secondo la frequenza annoverano sempre il blocco "altri". Preso in considerazione da solo, questo blocco potrebbe apparire come il settore parziale più importante, ma in realtà si compone di un gran numero di settori giuridici differenti che comportano relativamente pochi casi, tanto che si è deciso di rinunciare a prendere in considerazione separatamente settori parziali supplementari.

I costi medi sono calcolati sulla base dei costi effettivi, come pure dei lavori registrati nel nostro sistema di gestione dei sinistri.

L'analisi secondo la regione e la lingua si basa sul portafoglio globale della clientela (famiglie e persone singole), mentre l'analisi secondo l'età e il sesso si riferisce al portafoglio delle persone singole (circa 45'000 polizze).

Le regioni utilizzate per questa analisi corrispondono alla definizione dell'Ufficio federale di statistica delle sette grandi regioni della Svizzera.

(<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/querschnittsthemen/raeumliche-analysen/raeumliche-gliederungen/analyseregionen.html>).

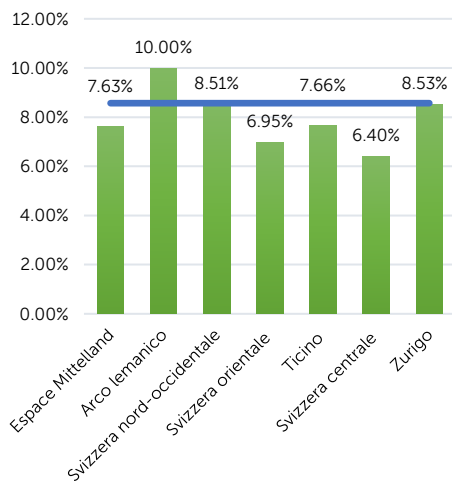
La definizione dei gruppi d'età corrisponde all'ordinamento approssimativo secondo le "generazioni":

18 - 35 anni:	generazione Y
36 - 50 anni:	generazione X
51 - 65 anni:	babyboomer
66 anni e più:	tradizionalisti

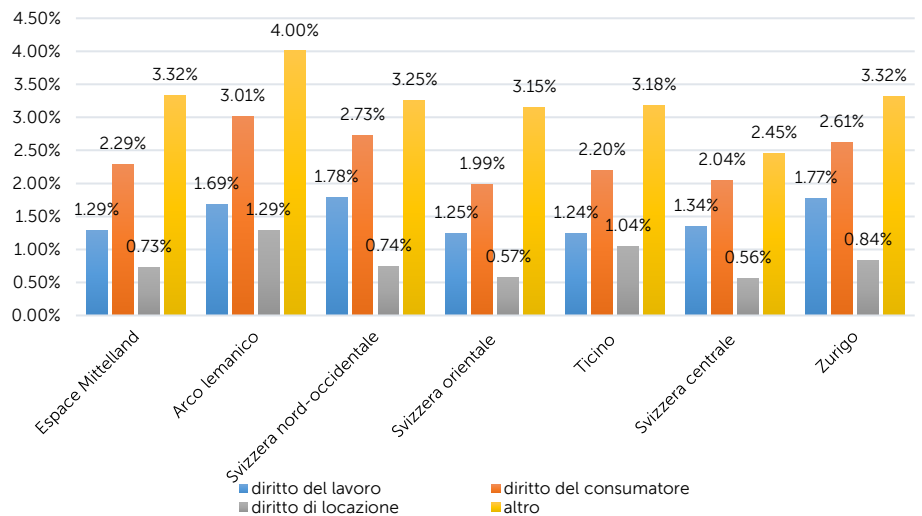
L'analisi secondo la lingua si basa sulla lingua nazionale auspicata dal cliente per il disbrigo della sua pratica e non costituisce dunque un'analisi secondo le regioni linguistiche

Frequenza

Frequenza per regione



Frequenza per regione e giurisdizione

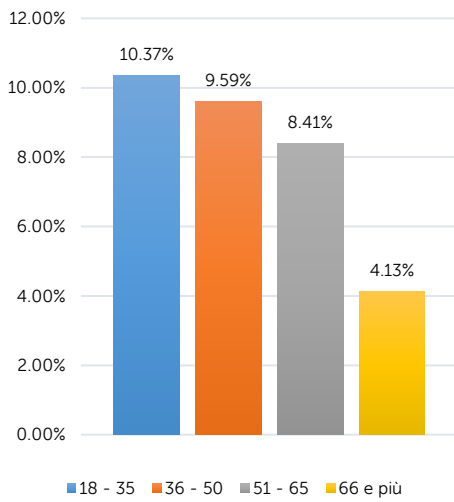


In media, un'economia domestica su dodici è coinvolta ogni anno in una vertenza giuridica di diritto privato. I casi sono meno numerosi nella Svizzera centrale dov'è interessata soltanto un'economia domestica su 16, mentre sono più frequenti nella regione lemanica, dove quasi un'economia domestica su dieci è coinvolta in un litigio del genere. Da un punto di vista prettamente statistico, su un arco di dieci anni, ogni economia domestica lemanica è dunque alle prese con una vertenza giuridica di diritto privato.

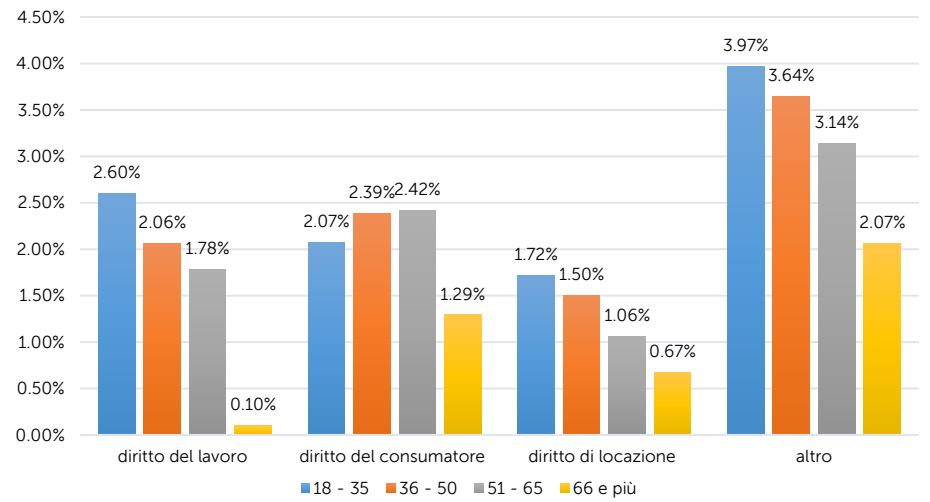
Le differenze tra le regioni sono pure considerevoli nei settori parziali lavoro, consumo e locazione. Nel diritto

del lavoro, le due regioni di Zurigo e del nord ovest della Svizzera si mettono in evidenza con un tasso di litigio superiore del 40% a quello delle due regioni del Ticino e della Svizzera orientale che registrano i più bassi tassi di vertenze in questo settore. Nel diritto del consumo, la regione lemanica è in testa alla classifica con un tasso di litigio che supera di oltre il 50% quello della Svizzera orientale. Infine, è nel diritto di locazione che le differenze sono più marcate: nella regione lemanica, la prima in classifica, si litiga più di due volte più spesso in materia di locazione rispetto alla Svizzera centrale e orientale, dove questo genere di vertenza è meno frequente.

Frequenza per gruppi d'età



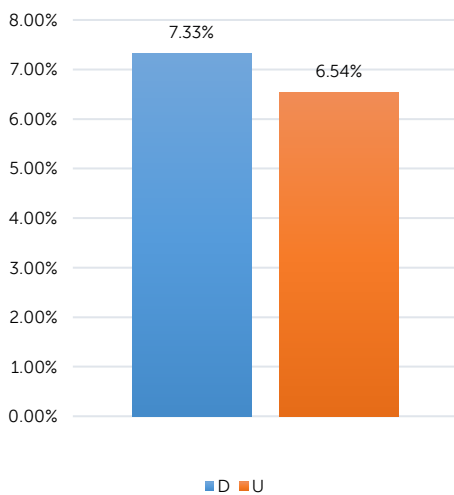
Frequenza per gruppi d'età e giurisdizione



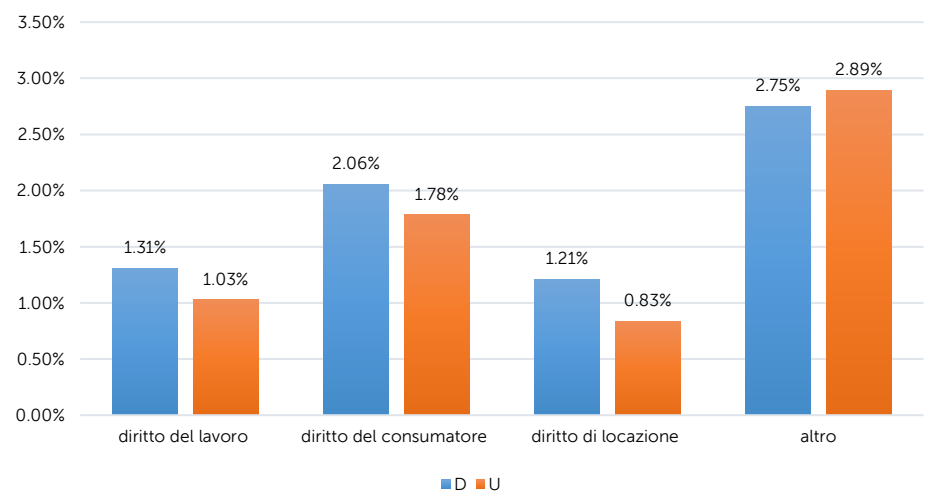
Il quadro secondo i gruppi d'età fornisce un'immagine simile a quella delle vertenze concernenti il diritto della circolazione: la propensione a ricorrere alla giustizia diminuisce con l'avanzare dell'età. Le persone del gruppo di età dai 18 ai 35 anni sono coinvolte in una vertenza giuridica due volte e mezzo più sovente di quelle di più di 66 anni. Questo fenomeno si verifica negli altri principali settori parziali: più le persone sono giovani e maggiormente aprono vertenze giuridiche, pur con un'ecce-

zione: quest'ultima riguarda il diritto del consumo, settore nel quale la generazione Y decide di adire un po' meno sovente le vie legali rispetto alla generazione X e dei babyboomer. Circa il diritto del lavoro, si constata che il gruppo dei 66 anni e più non è praticamente più toccato da vertenze giuridiche. Questa situazione si spiega ovviamente con il fatto che la maggioranza dei membri di questo gruppo di età non esercita più un'attività lucrativa.

Frequenza per genere



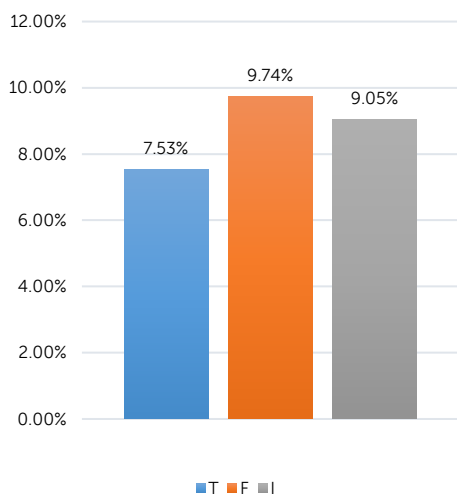
Frequenza per genere e giurisdizione



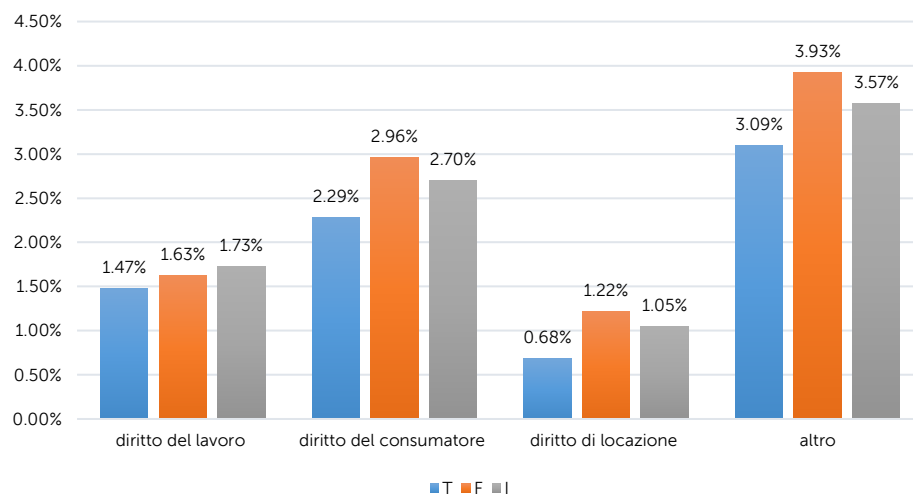
La suddivisione delle vertenze in funzione dei sessi presenta risultati interessanti. Se nel diritto della circolazione stradale gli uomini sono all'origine dei due terzi dei casi, contro un terzo soltanto per le donne (ciò significa che gli uomini litigano due volte più sovente rispetto alle donne), le vertenze di diritto privato sono soprattutto prerogativa delle donne, anche se la differenza è sensibilmente meno accentuata, con un tasso di litigi delle

donne che supera solo del 10% quello degli uomini. Questa tendenza può essere constatata nei tre settori parziali lavoro, consumo e locazione, pur con scarti mutevoli. La differenza più netta risulta nel diritto di locazione dove il numero delle vertenze promosse dalle donne supera di quasi il 50% quello degli uomini.

Frequenza per lingua



Frequenza per lingua e giurisdizione

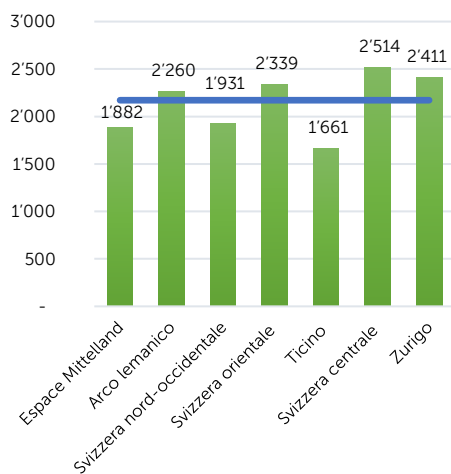


Nella suddivisione secondo le lingue, risulta che le economie domestiche francofone, con circa il 30% in più, e italofone, con circa il 20% in più, sono molto più sovente coinvolte in vertenze giuridiche di diritto privato, ris-

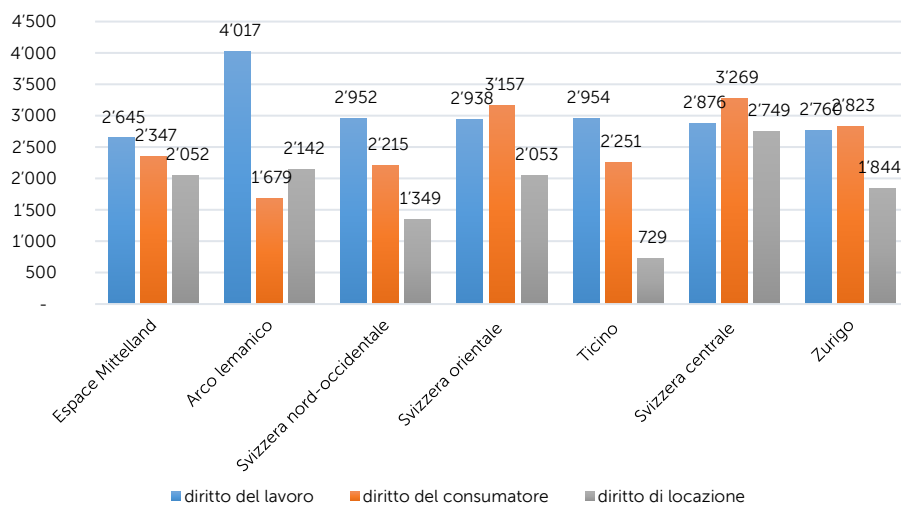
petto a quelle di lingua tedesca. La differenza è particolarmente chiara nel diritto di locazione, dove le economie domestiche francofone sono quasi due volte più spesso coinvolte in litigi giuridici rispetto a quelle della Svizzera tedesca.

Costi medi

Costi medi per regione (CHF)



Costi medi per regione e giurisdizione (CHF)

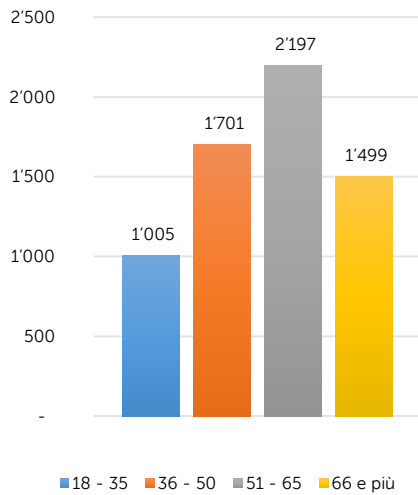


Una vertenza di diritto privato costa in media 2'200 franchi. Il costo più ridotto lo si riscontra in Ticino, con circa 1'650 franchi e quello più alto nella Svizzera centrale, con un po' più di 2'500 franchi, ossia circa il 50% in più rispetto al Ticino.

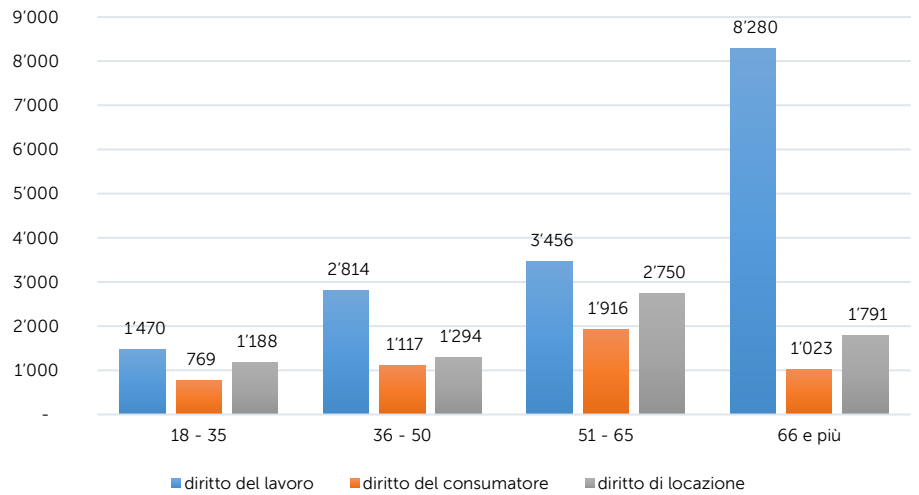
Nell'analisi particolareggiata, la regione lemanica, con un costo medio di un po' più di 4'000 franchi per caso, è nettamente superiore agli altri risultati per quanto riguarda le vertenze concernenti il diritto del lavoro. In

tutte le altre regioni, il diritto del lavoro provoca costi relativamente equilibrati, ossia che variano tra 2'650 e 2'950 franchi. Si riscontrano anche differenze regionali notevoli negli altri settori parziali. Le vertenze che riguardano il diritto del consumo costano in media quasi il doppio nella Svizzera centrale che nella regione lemanica che, in questo caso, registra i costi meno elevati. È nel diritto di locazione che le differenze regionali sono più marcate: le vertenze che lo riguardano costano quasi quattro volte di più nella Svizzera centrale, che ancora una volta è in testa, rispetto al Ticino.

Costi medi dei gruppi d'età (CHF)



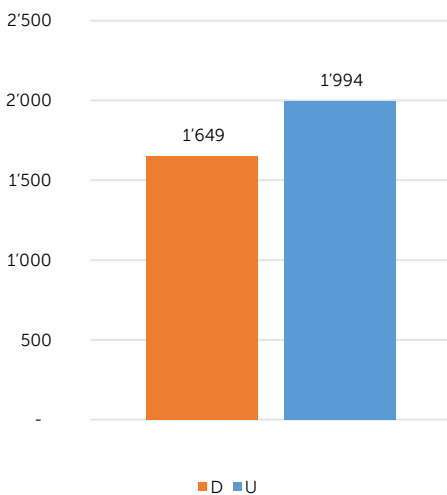
Costi medi dei gruppi d'età e giurisdizione (CHF)



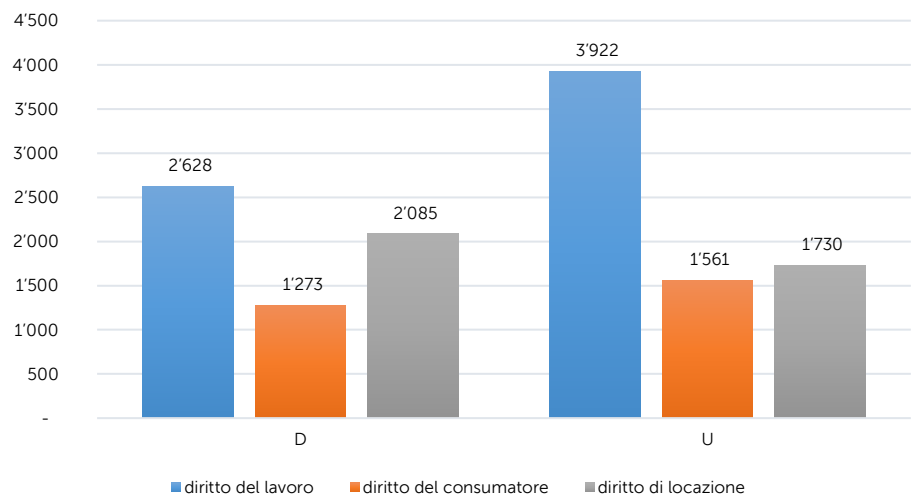
L'analisi basata sui gruppi d'età fornisce un quadro simile alla ripartizione secondo la durata media dei casi: i costi aumentano continuamente dalla generazione Y ai babyboomer, per poi riprendere la discesa nel gruppo di età più elevata, quello dei tradizionalisti. La stessa constatazione vale anche per i settori parziali consumo e locazione. La situazione è invece molto diversa nel diritto del lavoro, dove il gruppo d'età più elevata registra costi medi per caso massicciamente più alti rispetto agli altri

valori medi. I casi legati a questo gruppo di età sono oltre 5,5 volte più costosi di quelli del gruppo d'età meno oneroso in questo settore, vale a dire la generazione Y. In merito, occorre rilevare che questi valori - diversamente da quelli relativi alla frequenza delle vertenze - vengono registrati al momento della chiusura dei casi e che un gran numero di questi affari - come già rilevato per la durata media delle vertenze - sono stati aperti vari anni prima.

Costi per genere (CHF)



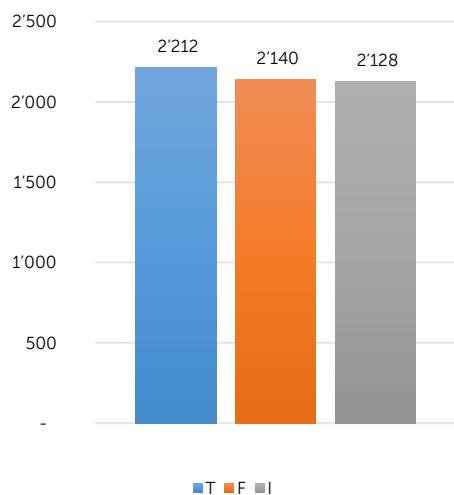
Costi medi per genere e giurisdizione (CHF)



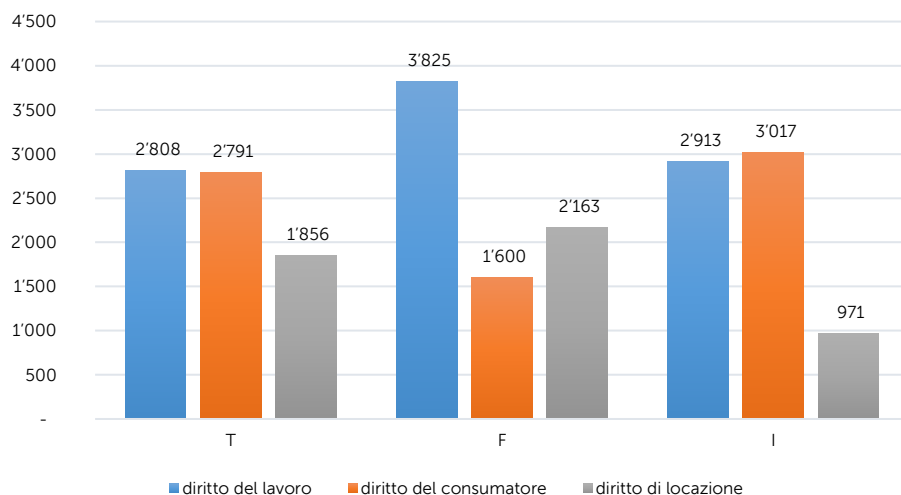
Nella ripartizione secondo i sessi, i costi medi evolvono pure secondo la durata media dei casi. I litigi promossi dagli uomini sono tutto sommato più costosi rispetto a quelli avviati dalle donne, ossia mediamente circa il 20% in più. Ciò è particolarmente vero per quanto riguarda il diritto del lavoro, dove il costo medio degli affari degli uomini supera di quasi il 50% quello dei casi delle donne.

L'analisi del diritto del consumo conferma questa constatazione, seppur con differenze di soltanto il 20% a favore degli uomini. Nel settore del diritto di locazione emerge invece un quadro diverso: in questo caso, le donne avviano vertenze mediamente più onerose (circa il 20% in più), rispetto a quelle degli uomini.

Costi medi per lingua (CHF)



Costi medi per lingua e giurisdizione (CHF)



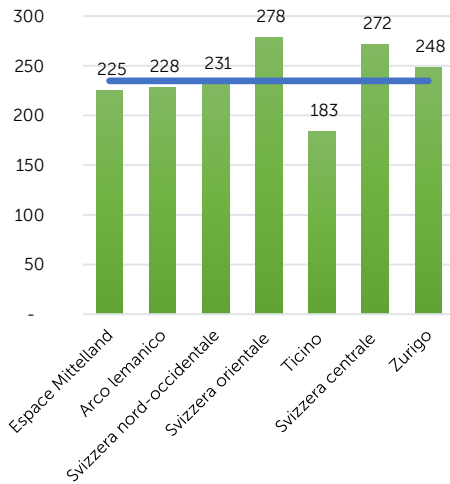
L'analisi in funzione della lingua parlata nell'economia domestica fornisce un quadro generale equilibrato, visto che le differenze oscillano in uno spazio inferiore al 4%.

Questo risultato equilibrato viene poi messo a soqquadro dall'analisi particolareggiata. Nel diritto del lavoro, le economie domestiche di lingua francese si

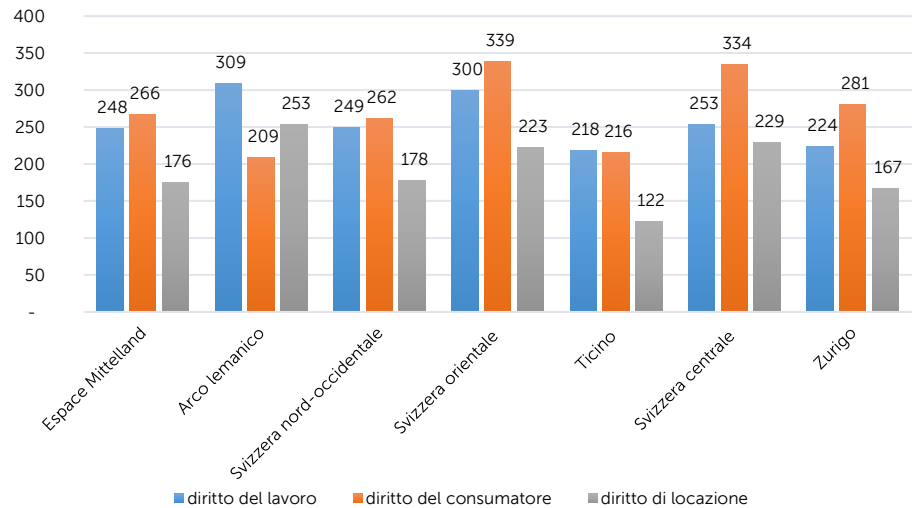
mettono in evidenza con costi superiori di circa il 35%, mentre nel diritto del consumo le economie domestiche italofone costano quasi il doppio di quelle francofone. Ancora una volta, i casi riguardanti il diritto di locazione aperti dalle economie domestiche di lingua tedesca e francese sono due volte più costosi rispetto a quelli avviati dalle economie domestiche italofone.

Durata media

Durata media per regione (in giorni)



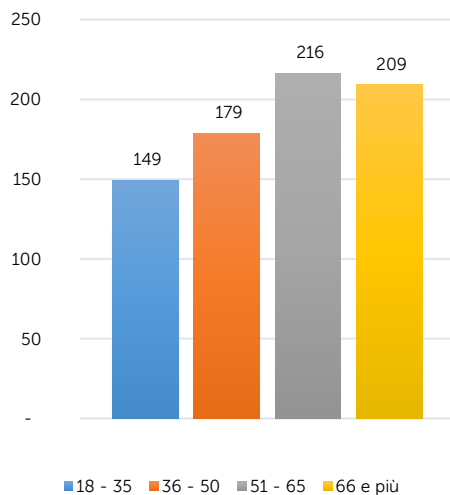
Durata media per regione e giurisdizione (in giorni)



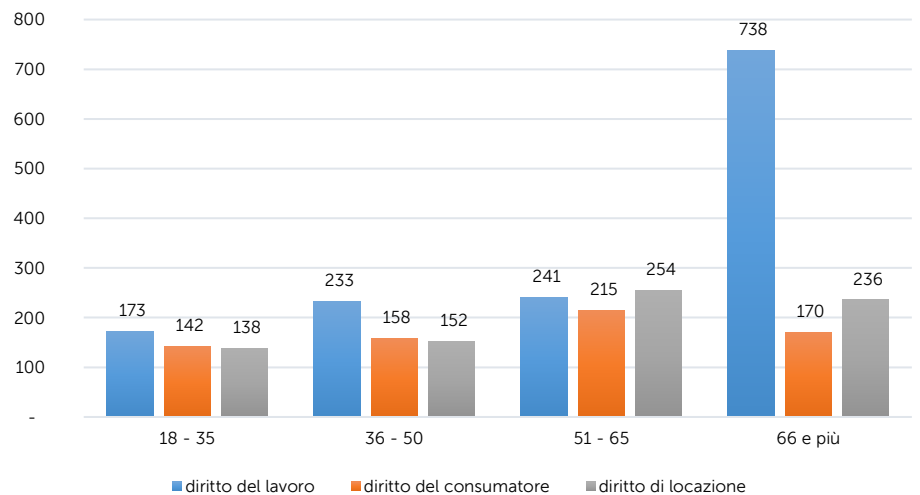
Le vertenze di diritto privato durano in media un po' più di 230 giorni. La Svizzera orientale e quella centrale sono in testa alla classifica con, rispettivamente, 278 e 272 giorni. In fondo alla scala figura il Ticino con 183 giorni. In altre parole, i cittadini della Svizzera orientale e centrale si battono in media il 50% più a lungo negli affari di diritto privato rispetto ai Ticinesi. Dall'analisi secondo i settori parziali emerge che la regione lemanica si piazza al primo posto nel diritto di locazione con una durata dei

casi pari a 253 giorni, ossia più del doppio rispetto al Ticino (122 giorni). Queste due regioni si trovano pure alle estremità della classifica nel diritto del lavoro, con 309 giorni per l'Arco lemanico e 218 per il Ticino. La situazione è diversa per quanto riguarda il diritto del consumo: la regione lemanica registra il valore più basso, ossia 209 giorni contro i 339 per la Svizzera orientale, leader di questa classifica.

Durata media per regione dei gruppi d'età (in giorni)



Durata media per regione dei gruppi d'età e giurisdizione (in giorni)



L'analisi della durata media dei casi secondo i gruppi d'età rivela che la generazione Y, la più giovane di tutte, registra procedure giuridiche nettamente meno lunghe

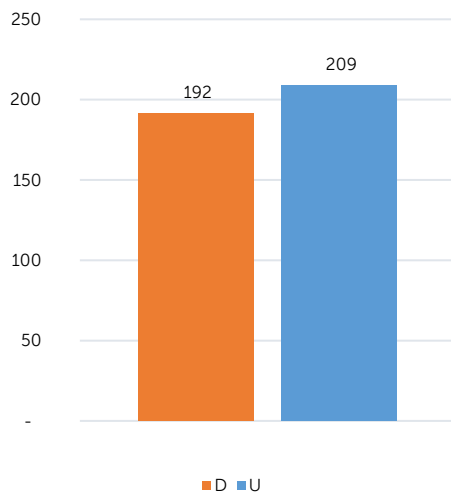
rispetto alle altre. La differenza è particolarmente chiara rispetto ai babyboomer, la cui durata delle procedure su-

pera di circa il 45% quella delle vertenze della generazione Y.

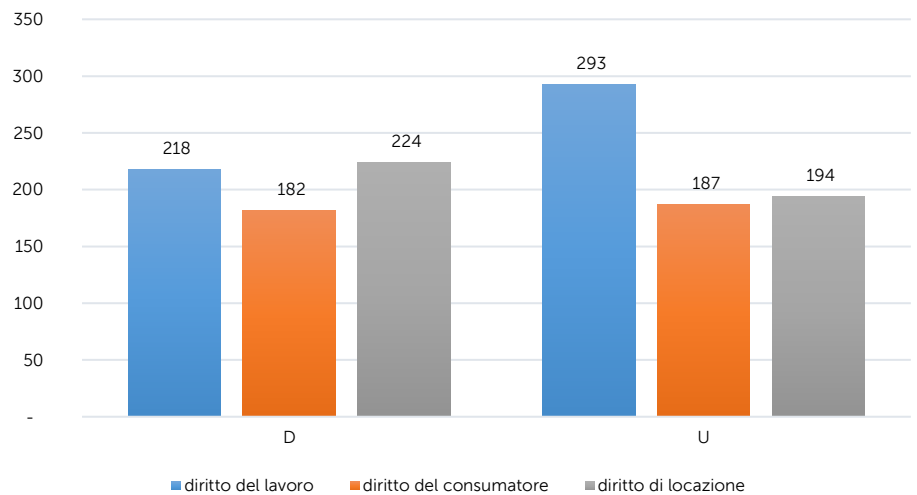
Osservando nel dettaglio i settori parziali, si constatano differenze estreme nel diritto del lavoro: nella generazione dei 66 anni e più, una vertenza di questo genere dura 738 giorni, ossia da tre a quattro volte più a lungo rispetto agli altri gruppi d'età. A prima vista, questa differenza appare strana, visto che la frequenza dei litigi concernenti il diritto del lavoro per la generazione dei 66 anni e più è quasi nulla. Ma qui è opportuno ricordare

che la frequenza delle vertenze appare al momento dell'inizio del litigio, mentre la durata e i costi vengono registrati soltanto alla chiusura del caso. Ciò è obbligatorio, dato che la durata e i costi definitivi sono noti soltanto alla conclusione del caso. La maggior parte delle vertenze del diritto del lavoro concernenti la fascia d'età degli oltre 66 anni e chiusa durante l'esercizio preso in considerazione era iniziata vari anni prima, dunque in un momento in cui queste persone si trovavano ancora in un regolare processo di lavoro.

Durata media per genere (in giorni)



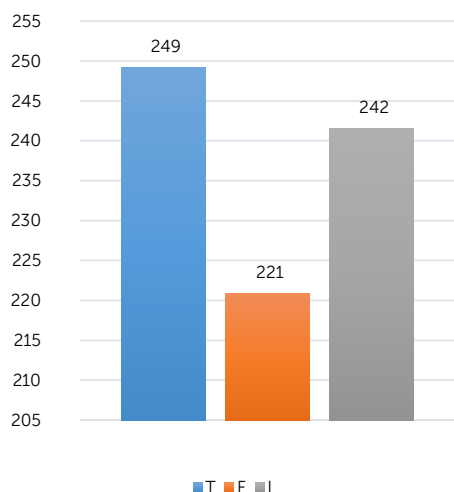
Durata media per genere e giurisdizione (in giorni)



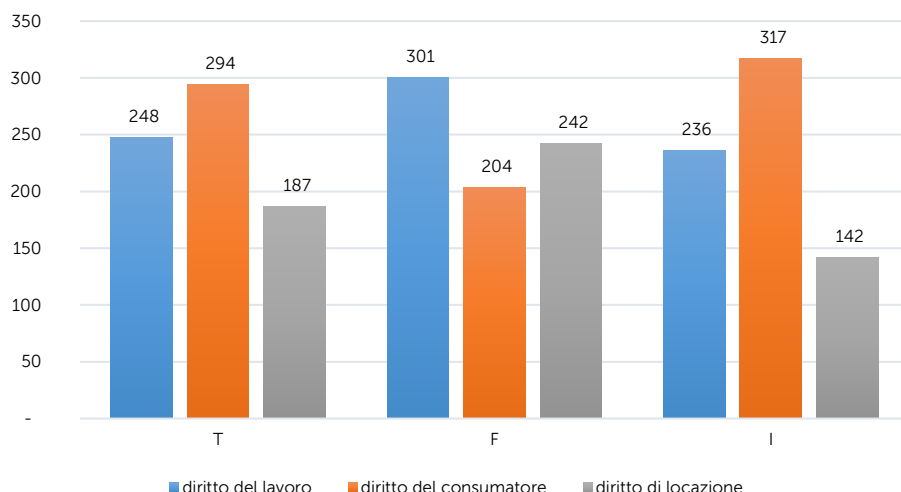
L'analisi della durata media dei casi in funzione del sesso indica che gli uomini ricorrono meno sovente alle vie giudiziarie, ma che la durata dei loro casi supera del 10% quella delle donne. Un fenomeno simile, ma inverso, è emerso nel barometro delle vertenze concernenti il diritto della circolazione stradale. La differenza è più

marcata nel diritto del lavoro, dove la durata dei litigi degli uomini supera di circa un terzo quella dei casi delle donne. La situazione è inversa nel diritto di locazione, dove le vertenze delle donne durano circa il 15% più a lungo. Per contro, la durata delle procedure giuridiche è quasi uguale tra uomini e donne nel diritto del consumo.

Durata media per lingua (in giorni)



Durata media per lingua e giurisdizione (in giorni)



Le vertenze di diritto privato durano più a lungo nelle economie domestiche di lingua tedesca e meno in quelle francofone. Tuttavia, le differenze non sono rilevanti: le economie domestiche di lingua tedesca necessitano quasi il 13% di tempo in più e quelle italofone quasi il 3% in più per risolvere le loro vertenze giuridiche private, rispetto alle economie domestiche di lingua francese.

Nella suddivisione secondo i settori giuridici si constata che le vertenze riguardanti il diritto dei consumatori durano di più nelle economie domestiche germanofone e italofone, mentre quelle francofone sono nettamente in testa alla classifica secondo la durata dei casi concernenti il diritto del lavoro. Le differenze secondo la lingua sono significative nel diritto di locazione: questi casi durano mediamente 142 giorni nelle economie domestiche italofone, contro i 242 giorni (più 100 giorni o il 70%) in quelle di lingua francese.