

ALLEGATO 4.c: REGOLE DI RICICLO

A) PER IL FUNZIONAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI

B) PER LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI

C) PER LA GESTIONE DEI MANCATI CONTATTI

A) REGOLE PER IL FUNZIONAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI:

- i contatti e le interviste saranno effettuate nei giorni dal lunedì al venerdì in due fasce orarie: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (prima fascia) e dalle ore 14,00 alle ore 17,30 (seconda fascia). Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dal Servizio OCC per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali;
- in caso il numero di telefono fornito o ricercato dalla Società contraente risulti errato o inesistente i supervisor sono tenuti a far consultare elenchi telefonici on line o ad utilizzare altre metodologie di ricerca su internet prima di dichiarare il contatto nullo;
- i contatti **telefonici** dovranno essere gestiti **con procedure automatiche, ad eccezione della** sottopopolazione di imprese specifiche (richiamata nel punto 5.1.6 del Capitolato) che dovranno essere gestite manualmente dagli intervistatori dedicati a questa sottopopolazione;
- **l'esito delle chiamate** “non risponde nessuno”, “segreteria telefonica”, “fax”, “occupato” deve essere attribuito **automaticamente**. Gli esiti “segreteria telefonica” e “fax” devono essere trattati come un “non risponde nessuno”.

B) REGOLE PER LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI

Se un contatto telefonico si conclude con **esito provvisorio “appuntamento”**, la gestione degli appuntamenti successivi deve seguire le seguenti regole:

- nei primi giorni di rilevazione occorre fissare il secondo appuntamento entro 5 giorni dal primo;
- il numero massimo di appuntamenti è limitato dal numero stabilito per i contatti (30);
- la fissazione degli appuntamenti deve essere gestita con procedure automatiche;
- fa eccezione la fissazione degli appuntamenti per la sottopopolazione di imprese specifiche (richiamata nel punto 5.1.6 del Capitolato) che dovrà essere gestita manualmente dagli intervistatori dedicati a questa sottopopolazione. Limiti specifici al numero di contatti e appuntamenti saranno stabiliti dal Servizio OCC.

C) REGOLE PER LA GESTIONE DEI MANCATI CONTATTI

- Il contatto telefonico sarà dichiarato nullo quando si verifica una delle seguenti condizioni:
 - rifiuto dell'intervista
 - numero telefonico non reperibile
 - irreperibilità prolungata dell'impresa.
- Un'impresa viene considerata irreperibile quando si verifica l'evento "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica" o "fax" per 10 (dieci) tentativi di contatto successivi.
- In caso di esito "non risponde nessuno" o equivalenti ("segreteria telefonica" o "fax") l'impresa deve essere richiamata non prima di due ore.
- In caso di esito "occupato" si deve richiamare per almeno 5 volte consecutive con un intervallo tra un tentativo e il successivo di almeno 10 minuti.
- Il caso di "occupato" per 5 (cinque) volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a "non risponde nessuno"). L'esito così assegnato seguirà che le regole della richiamata proprie del "non risponde nessuno" (il numero non potrà essere richiamato prima di due ore).
- Per quanto concerne il numero di contatti nel caso più generale in cui si siano avute interruzioni della sequenza dei "non risponde nessuno" con qualche esito provvisorio "appuntamento", il numero dei tentativi da effettuare prima di dichiarare la telefonata nulla è di 30.
- Fanno eccezione le imprese specifiche (richiamate nel punto 5.1.6 del Capitolato) che dovranno essere gestite secondo un'agenda di appuntamenti organizzata dall'intervistatore stesso, anziché automaticamente dal sistema CATI attraverso algoritmi prefissati di riciclo come per le altre imprese.

L'ISTAT si riserva di apportare modifiche alle regole di riciclo sopra esposte per esigenze di rilevazione.