

**CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A «INDAGINE  
CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE» E «INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ» PER ISTAT**

**- ID 2611 -**

## Parte Speciale

**Articolo 1 S: Oggetto, luogo della prestazione e Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione**

**Articolo 2 S: Durata**

**Articolo 3 S: Modifica del contratto durante il periodo di efficacia**

**Articolo 4 S: Obblighi e adempimenti a carico dell'Impresa**

**Articolo 5 S: Proprietà dei prodotti in genere**

**Articolo 6 S: Dimensioni massime dei singoli servizi**

**Articolo 7 S: Garanzie**

**Articolo 8 S: Subappalto**

**Articolo 9 S: Pianificazione delle attività e attività preparatoria all'avvio di ciascuna indagine**

**Articolo 10 S: Risorse impiegate**

**Articolo 11 S: Conduzione e Gestione delle Interviste**

**Articolo 12 S: Servizi Opzionali Sdapa**

**Articolo 13 S: Verifiche di conformità**

**Articolo 14 S: Rilievi e Penali**

**Articolo 15 S: Corrispettivo**

**Articolo 16 S: Fatturazione e pagamento**

**Articolo 17 S: Condizione particolare di risoluzione**

**Articolo 18 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari**

**Articolo 19 S: Condizione particolare di esecuzione**

**Articolo 20 S: Nomina Responsabile Trattamento dati personali**

**Articolo 21 S: Commissione a carico del Fornitore ai sensi del decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012**

**Articolo 22 S: Forza Maggiore**

## Parte Generale

**Articolo 1 G: Valore delle premesse e norme regolatrici**

**Articolo 2 G: Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali**

**Articolo 3 G: Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – Inadempienze contributive e retributive**

**Articolo 4 G: Obblighi di riservatezza**

**Articolo 5 G: Brevetti industriali e diritti d'autore**

**Articolo 6 G: Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software, ove applicabile**

**Articolo 7 G: Proprietà dei prodotti, ove applicabile**

**Articolo 8 G: Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa**

**Articolo 9 G: Oneri fiscali e spese contrattuali**

**Articolo 10 G: Garanzia definitiva**

**Articolo 11 G: Recesso**

**Articolo 12 G: Divieto di cessione del contratto e cessione del credito**

**Articolo 13 G: Trasparenza dei prezzi**

**Articolo 14 G: Subappalto**

**Articolo 15 G: Foro esclusivo**

**Articolo 16 G: Trattamento dei dati personali**

**Articolo 17 G: Risoluzione**

**Articolo 18 G: Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. n. 231/2001 – Codice etico - Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza**

**Articolo 19 G: Incompatibilità**

## CONDIZIONI SPECIALI DELLO SCHEMA DI CONTRATTO

### TRA

**L'ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA**, con sede legale in Roma, via Cesare Balbo n. 16, ed ivi elettivamente domiciliata ai fini del presente atto, codice fiscale n. 80111810588, partita iva n. 02124831005, nella persona di Sara Zaccaria, in qualità di Direttore della Direzione Centrale amministrazione e patrimonio (DCAP) giusta i poteri conferitele dal Presidente con deliberazione n. DOP/185 del 01/03/2022 (di seguito per brevità anche “**Committente**” o “**ISTAT**”)

### e

la Società **Centro Statistica Aziendale S.r.l.**, con sede legale in Firenze, Via Atto Vannucci n. 7, CAP 50134, capitale sociale Euro 100.000,00 i.v. - P.IVA 05196740483, in persona dell'Amministratore Delegato e Legale Rappresentante Federica D'Amato, domiciliata per la carica presso la sede sociale, giusta poteri allo stesso conferiti con verbale del Consiglio di Amministrazione del 11 ottobre 2023 (di seguito per brevità anche “**Impresa**” o “**Fornitore**”)

### PREMESSO CHE

- a) con bando pubblicato sulla GUUE n. S-135 del 15/07/2022 e sulla GURI n. 83 del 18/07/2022, Consip S.p.A., nell'ambito del programma di razionalizzazione degli acquisti, ha indetto, ai sensi dell'art. 55 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., una procedura avente ad oggetto l'ammissione di operatori economici al bando istitutivo del Sistema Dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione per i servizi di Contact Center – ID Sigef 2444;
- b) gli operatori economici ammessi sono di volta in volta invitati dalle Amministrazioni e dagli altri soggetti legittimati secondo la normativa vigente ad utilizzare il suddetto strumento, a partecipare ai singoli appalti specifici da essi indetti attraverso appositi Bandi semplificati;
- c) la Consip S.p.A. – in forza della Convenzione stipulata in data 20 settembre 2021 con ISTAT in attuazione di quanto previsto dall'art. 29 del D.L. 6 dicembre 2011, n. 201 e agendo in qualità di centrale di committenza - ha indetto un appalto specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» da affidarsi mediante una procedura ristretta nell'ambito dello SDA di cui al punto a), mediante lettera di invito del 28.06.2023, la cui documentazione è reperibile sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it);
- d) in forza di tutto quanto precede, Consip ha provveduto allo svolgimento di tutte le attività connesse all'espletamento della procedura di affidamento fino all'aggiudicazione definitiva della stessa;
- e) l'Impresa è risultata aggiudicataria della procedura a tal fine indetta dalla Consip per la prestazione delle attività indicate nell'art. 1 S;
- f) l'Impresa ha presentato la documentazione richiesta ai fini della stipula del presente contratto ed in particolare la garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., rilasciata da SACE BT S.p.A. mediante polizza fidejussoria avente numero 1709.00.27.2799874218, del valore di Euro 149.329,00 (centoquarantanovemilatrecentoventinove/00 euro); tale documentazione, anche se non materialmente allegata al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale; pertanto potrà procedere alla stipula del presente contratto;
- g) successivamente alla stipula da parte della Committente, l'Impresa procederà alla sottoscrizione del contratto; la Committente provvederà alla gestione tecnica e amministrativa;
- h) il codice identificativo gara, CIG, è il seguente: 9851287335;
- i) il contratto si compone di due parti “Condizioni generali del contratto” e “Condizioni speciali del contratto”. Le Condizioni generali si applicano nell'ambito di tutti gli accordi tra la Committente e le Imprese e gli articoli che ne fanno parte recano, accanto al numero dell'articolo, la lettera “G”. Le Condizioni speciali si applicano in funzione della disciplina propria rispetto all'oggetto contrattuale e i relativi articoli sono contraddistinti dalla lettera “S”;
- j) in caso di discordanza tra quanto previsto nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto e quanto contenuto nelle Condizioni Generali del Contratto, prevarranno le previsioni contenute nelle presenti Condizioni Speciali del Contratto;
- k) l'Impresa dichiara che quanto risulta dal presente contratto e dai suoi allegati (Allegato “I” – Dichiarazione d'offerta economica; Allegato “II” - Offerta Tecnica; Allegato “III” - Capitolato tecnico e relativi allegati; Allegato “IV” – Chiarimenti inviati dalla Consip nel corso della procedura di gara, Allegato “V” Patto di integrità; Allegato “VI” - Flusso Dati per la commissione a carico del Fornitore), nonché la dichiarazione del Legale Rappresentante del Fornitore posta in calce al

presente atto, definisce in modo adeguato e completo l'oggetto delle prestazioni e consente di acquisire tutti gli elementi per una idonea valutazione tecnica ed economica delle stesse;

- l) il Fornitore espressamente prende atto ed accetta che tutti i termini previsti dal presente contratto sono da intendersi "solari" ove non diversamente stabilito;
- m) valgono le seguenti definizioni:
- per "la Committente" si intende ISTAT;
  - ogni volta che nelle Condizioni generali viene eseguito un riferimento a "Committente e/o Amministrazioni", l'espressione deve intendersi riferita alla Committente;
- n) il presente contratto si caratterizza per alta intensità di manodopera ai sensi dell'art. 50, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., tuttavia non trova applicazione la clausola sociale secondo i termini e le condizioni dell'art. 50 citato e delle Linee Guida Anac n. 13;

## TUTTO CIÒ PREMESSO, TRA LE PARTI COME IN EPIGRAFE RAPPRESENTATE E DOMICILIATE SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

### ARTICOLO 1 S

#### OGGETTO, LUOGO DELLA PRESTAZIONE E RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

1. La Committente, nell'interesse proprio, affida all'Impresa, che accetta, la prestazione dei servizi di seguito indicati, da eseguirsi conformemente alle prescrizioni contenute nella documentazione allegata al Bando Istitutivo SDAPA (ID 2444), nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico di AS (ID 2611) e suoi allegati e in base alle condizioni e termini previsti nel presente contratto:
  - A. Categoria merceologica "Servizi Outbound":
    - A..1. Indagine Famiglie di Studenti con disabilità;
    - A..2. Indagine Famiglie su Consumi Energetici.
  - B. Servizi Opzionali SDAPA:
    - B..1. Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde;
    - B..2. Sistemi informativi a supporto;
    - B..3. Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica.

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse all'esecuzione dell'affidamento non supera il **30%** del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

- C. Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo**, come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo, e in dettaglio:
  - programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
  - supporto alle attività formative iniziali ed *in itinere*;
  - gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.
2. Si precisa che in virtù della natura complessa e articolata delle predette attività contrattuali, le stesse sono meglio specificate e disciplinate nel Capitolato tecnico di AS nonché nella relativa appendice e allegati.
3. L'Impresa prende atto che l'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto comporterà la puntuale e completa attuazione delle soluzioni/strumenti/migliorie ivi comprese metodologie, utilizzo risorse e *best practices* indicati nell'Offerta tecnica e degli eventuali servizi connessi, nei tempi e nei modi indicati nella stessa, se migliorativi dei tempi e dei modi indicati nella documentazione di gara. Si precisa che eventuali ritardi nella messa in opera degli stessi, non derivanti da accordi o da richieste della Committente, saranno soggetti all'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S "Rilievi e Penali". Eventuali anomalie o malfunzionamenti rilevati su migliorie/soluzioni/sistemi devono essere immediatamente rimossi dall'Impresa: ad essi si applicano i livelli di servizio e le penali di cui all'art. 14 S "Rilievi e Penali". Qualora i valori di soglia degli indicatori di qualità, ivi inclusi i termini di consegna di prodotti/documenti/soluzioni/sistemi citati nei successivi articoli, siano migliorati dall'Offerta tecnica dell'Impresa aggiudicataria, tali nuovi valori e termini

sostituiranno i requisiti minimi esposti nella documentazione di gara. Gli indicatori aggiuntivi offerti integreranno gli indicatori esposti nella documentazione di gara e l'Impresa sarà tenuta al pieno rispetto degli indicatori aggiuntivi pena l'applicazione delle penali.

4. L'Impresa prende atto ed accetta che la Committente non garantisce l'attivazione dei predetti servizi, ovvero si riserva di attivare i predetti servizi in misura ampiamente inferiore a quanto indicato nel Capitolato Tecnico ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi. Tali servizi potranno essere acquistati, ove necessario, fino alla concorrenza del corrispettivo massimo complessivo di cui all'articolo 15 S, comma 1 e verranno erogati, di volta in volta, solo previa richiesta della Committente, nei limiti di quanto di volta in volta richiesto. All'impresa verrà, comunque, garantito l'acquisto dei predetti servizi per un importo pari al 10% dell'importo contrattuale, salvo che nei casi di cui all'articolo 17 G e 11 G.
5. I servizi oggetto del presente contratto dovranno essere erogati presso i luoghi indicati nel Capitolato tecnico ed eventualmente nell'Offerta tecnica.
6. Sono designati quale Responsabile unico del procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. Alessandro Gatti e Direttore dell'esecuzione ai sensi dell'art. 101 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. Nunzia Bali.
7. L'Impresa si impegna a comunicare il nominativo del Responsabile di progetto/ Responsabile della Fornitura, il quale assume il ruolo di referente per tutte le attività previste dal presente Contratto, entro 5 giorni dalla stipula.

## **ARTICOLO 2 S**

### **DURATA**

1. Il presente contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine allo spirare di 11 mesi decorrenti dalla "Data di avvio delle attività". L'avvio dell'esecuzione delle attività avverrà contestualmente alla sottoscrizione del verbale di avvio delle attività redatto in contraddittorio con l'impresa con le modalità di cui al par. 5.5 del Capitolato Tecnico di AS ed in particolare nel sub-paragrafo "Avvio delle Attività". Il ritardo nell'avvio dell'esecuzione per causa imputabile al Fornitore costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 2, comma 1 della L. n. 120/2020 e s.m.i..
2. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, la Committente si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 107 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..
3. Nel corso del periodo preparatorio, come definito nel Capitolato Tecnico per ciascuna indagine, l'Impresa dovrà svolgere tutte le attività propedeutiche finalizzate al regolare svolgimento dell'Indagine. Tali attività si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi contrattualmente previsti e non determineranno alcun onere aggiuntivo per la Committente.
4. L'impresa garantisce la copertura di tutti i servizi offerti per l'esecuzione dell'appalto sino alla chiusura delle attività secondo quanto previsto dal calendario. L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso di esecuzione, variazioni al calendario delle attività dandone pronta comunicazione all'Impresa e senza oneri aggiuntivi.

## **ARTICOLO 3 S**

### **MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA**

1. La Committente si riserva la facoltà, nei limiti di quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., di chiedere al Fornitore prestazioni supplementari che si rendano necessarie e non siano incluse nel contratto, ove un cambiamento del contraente produca entrambi gli effetti di cui all'art. 106, comma 1, lettera b), del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.; la Committente comunicherà ad Anac tale modifica entro i termini di cui all'art. 106, comma 8 del medesimo decreto.
2. La Committente si riserva la facoltà di apportare modifiche al presente contratto ove siano soddisfatte tutte le condizioni di cui all'art. 106, comma 1, lettera c), del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., fatto salvo quanto previsto all'art. 106, comma 7, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. Al ricorrere delle condizioni di cui all'art. 106, comma 14, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i, la Committente comunicherà ad ANAC tale modifica entro i termini e con le modalità ivi indicati.

3. Nei casi di cui ai precedenti due commi del presente articolo, la Committente eseguirà le pubblicazioni prescritte dall'art. 106, comma 5, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.
4. La Committente si riserva la facoltà, di cui all'art. 106, comma 1, lett. e), del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., di apportare modifiche non sostanziali al Contratto, fino alla concorrenza di un quinto in più del corrispettivo complessivo.
5. Così come chiarito dal Comunicato Anac del 23 marzo 2021, la Committente potrà imporre al Fornitore, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., un aumento delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto dell'importo del Contratto, alle stesse condizioni ed agli stessi prezzi unitari previsti dal presente Contratto, solo laddove ricorrano i presupposti di cui al richiamato art. 106, commi 1, lett. c) o 2.  
In tal caso, il Fornitore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto. Si precisa che, in caso di diminuzione delle prestazioni, il Fornitore non avrà diritto ad alcun compenso o indennità oltre al corrispettivo maturato per le prestazioni effettivamente eseguite, calcolato sulla base dei prezzi unitari specificati nell'Allegato "I" (Dichiarazione d'offerta economica).
6. La Committente si riserva inoltre la facoltà di apportare le modifiche di cui all'art. 106, comma 2, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., al ricorrere delle condizioni ivi previste.
7. Nessuna variazione o modifica al contratto potrà essere introdotta dal Fornitore se non è stata approvata dalla Committente nel rispetto e nei limiti di quanto previsto dall'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e, qualora effettuate, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e comporteranno, da parte del Fornitore, la rimessa in pristino della situazione preesistente.
8. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente articolo si applicano le disposizioni di cui all'articolo 106, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

#### **ARTICOLO 4 S**

##### **OBBLIGHI E ADEMPIMENTI A CARICO DELL'IMPRESA**

1. Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale, ivi compresi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, gli oneri relativi alle eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione delle prestazioni, nonché i connessi oneri assicurativi, lo sgombero dei materiali residui e l'ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di smaltimento dei rifiuti, laddove applicabili.
2. L'Impresa si obbliga ad eseguire le prestazioni oggetto del presente contratto a perfetta regola d'arte e nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso di durata del presente contratto, nonché secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente contratto e nei suoi allegati. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri, derivanti dall'osservanza delle predette norme e prescrizioni, resteranno ad esclusivo carico dell'Impresa, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale di cui oltre. L'Impresa non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tale titolo, nei confronti della Committente.
3. L'Impresa si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la Committente da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza e sanitarie vigenti.
4. Il Fornitore si impegna inoltre a garantire alla Committente che tutte le persone fisiche coinvolte nell'esecuzione contrattuale (siano essi suoi dipendenti o collaboratori o liberi professionisti o, ancora, dipendenti o collaboratori o liberi professionisti dell'eventuale ausiliaria o dell'eventuale subappaltatore), si siano impegnate a rispettare e rispettino il Codice etico della Committente, il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza laddove esistente e non si pongano in conflitto di interessi nei confronti della stessa Committente.
5. L'Impresa si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Committente, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultima di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto. Nel dettaglio l'Impresa si impegna espressamente a:

- a) impiegare, a sua cura e spese, tutte le strutture, apparecchiature, attrezzature nonché le figure professionali necessarie per l'esecuzione del presente Contratto, nel rispetto di quanto indicato nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico e negli atti di gara richiamati in premessa;
  - b) assicurare la serietà, affidabilità e professionalità di tutte le figure professionali impiegate e, specialmente, degli intervistatori incaricati delle attività di rilevazione al fine di garantire la qualità del servizio richiesto, nelle tempistiche prescritte dal calendario fornito da ISTAT;
  - c) predisporre tutti gli strumenti e i metodi – comprensivi della relativa documentazione – atti a garantire gli elevati e prescrittivi livelli di servizio richiesti anche ai fini del monitoraggio effettuato dall'ISTAT in ordine alla conformità del servizio reso rispetto alle norme contrattualmente previste;
  - d) nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale, nonché le indicazioni di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'ISTAT;
  - e) comunicare tempestivamente all'ISTAT ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione contrattuale e le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del Contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi delle nuove figure professionali.
6. L'Impresa si obbliga a consentire alla Committente di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente contratto, impegnandosi ora per allora a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.
  7. L'Impresa si impegna altresì, in caso di necessità di noleggio o acquisto di apparecchiature informatiche (ad es: Pc Desktop, Pc portatili, monitor, server) dedicati ai servizi richiesti nell'Appalto Specifico, ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente. Inoltre, in caso di nuove acquisizioni, l'Impresa dovrà impegnarsi a rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dai Criteri Ambientali Minimi adottati con Decreto del Ministero della Transizione Ecologica, ove esistenti e applicabili (ad es: stampanti, cartucce, carta, arredi).
  8. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, fermo il diritto al risarcimento del danno, ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
  9. L'impresa è tenuta a comunicare alla Committente ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi. Tale comunicazione dovrà pervenire alla Committente entro 10 (dieci) giorni dall'intervenuta modifica.
  10. L'Impresa si obbliga ad assicurare, per quanto concerne il servizio di contact center, la conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI e l'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde), l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali". Consip si riserva di compiere verifiche atte ad accertare la regolare iscrizione al suddetto registro per tutta la durata del contratto.

## **ARTICOLO 5 S**

### **PROPRIETÀ DEI PRODOTTI IN GENERE**

1. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente contratto è di esclusiva proprietà della Committente che ne potrà disporre liberamente.
2. Tutta la documentazione creata o predisposta dall'Impresa nell'esecuzione del presente contratto non potrà essere, in alcun modo, comunicata o diffusa a terzi, senza la preventiva approvazione espressa da parte della Committente.
3. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione" del presente contratto e dell'art. 1456 del c.c..

4. Le parti convengono che l'indirizzario e gli elenchi telefonici, i questionari, tutti i dati raccolti e ogni altro eventuale materiale prodotto/elaborato nel corso dell'Indagine rimarrà di esclusiva proprietà dell'ISTAT, cui spetteranno i conseguenti diritti di divulgazione e utilizzazione.
5. Il Fornitore si impegna, durante tutto il periodo delle attività oggetto del presente Contratto, a non effettuare, nel corso delle stesse interviste, rilevazione di dati per conto di altri committenti e, più in generale a non perseguire, nell'ambito delle interviste, finalità diverse da quelle specificatamente descritte dal questionario e dalle istruzioni fornite da ISTAT.
6. È fatto altresì divieto al Fornitore di riprodurre su qualsiasi tipo di supporto i dati statistici relativi alla presente Indagine.
7. I diritti di cui al presente articolo devono intendersi acquisiti dalla Committente in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire alla Committente tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva.

## **ARTICOLO 6 S**

### **DIMENSIONI MASSIME DEI SINGOLI SERVIZI**

1. L'Impresa prende atto che, per quanto attiene all'esecuzione dei servizi di cui al precedente articolo 1 S "Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'Esecuzione" la dimensione massima delle prestazioni contrattuali è quella riportata nel Capitolato tecnico di Appalto Specifico, nel dettaglio:
  - a. Servizio Outbound di cui all'art 1 S, comma 1, lettera A.:
    1. Indagine su Famiglie di Studenti con disabilità: numero massimo interviste 10.000;
    2. Indagine su Famiglie per Consumi Energetici: numero massimo interviste 17.000.
  - b. Servizi Opzionali SDAPA di cui all'art 1 S, comma 1, lettera B.:
    1. Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde: numero massimo contatti 36.300;
    2. Sistemi informativi a supporto;
    3. Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica.
2. L'Impresa prende atto che il numero di interviste di ciascuna indagine, di cui all'Offerta Economica ed al Capitolato Tecnico di Appalto Specifico, potrebbe subire modifiche in corso di esecuzione. L'Impresa prende atto che la Committente si riserva il diritto di spostare parte del corrispettivo complessivo all'interno o tra i servizi, comunque entro il limite del corrispettivo complessivo offerto per entrambe le indagini.

## **ARTICOLO 7 S**

### **GARANZIE**

1. L'Impresa garantisce che i programmi utilizzati per l'esecuzione dell'attività sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
2. Le suddette garanzie sono prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo la Committente restare estranea ai rapporti tra l'Impresa e le ditte fornitrici.
3. Relativamente al sistema CATI comprensivo del SW d'integrazione al Questionario ISTAT, l'Impresa è tenuta per tutta la durata del presente Contratto a garantire, anche su chiamata della Committente o di terzi da essa indicati, l'eliminazione dei difetti / malfunzionamenti senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, nei tempi massimi e nei modi indicati nel Capitolato tecnico e relativi allegati.
4. L'Impresa prende atto che, al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia delle soluzioni migliorative offerte in ottemperanza delle obbligazioni di cui all'art. 1 S, comma 3, "Oggetto, Luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione", dovrà provvedere a garantirne la piena disponibilità provvedendo laddove necessario alla rimozione di errori, nonché all'adeguamento ed evoluzione delle soluzioni stesse.

## ARTICOLO 8 S

### SUBAPPALTO

1. L'Impresa, conformemente a quanto dichiarato in sede di offerta e conformemente a quanto stabilito nelle Condizioni Generali, si è riservata di affidare in subappalto, l'esecuzione delle seguenti prestazioni: "attività di rilevazione" per una quota pari al 40% dell'importo contrattuale. Restano fermi i limiti previsti per il servizio di Contact Center Outbound la cui quota massima subappaltabile è pari al 30% (circa il 70% della base d'asta) e i servizi connessi e strumentali c.d. opzionali subappaltabili al 100%. Le attività di governance, coordinamento, monitoraggio e interfaccia devono essere svolte dall'impresa aggiudicataria.
2. Si rinvia alle Condizioni Generali per le modalità e gli obblighi connessi all'affidamento in subappalto delle prestazioni sopra riportate.

## ARTICOLO 9 S

### PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ E ATTIVITÀ PREPARATORIA ALL'AVVIO DI CIASCUNA INDAGINE

1. L'Impresa si impegna alla predisposizione del documento "Piano delle Attività" per ciascuna indagine alla Stipula del contratto. Come indicato nel Capitolato Tecnico di Appalto Specifico al par. 5.5. "Processo di Attivazione dei servizi" al sub-paragrafo "Avvio delle attività", entro 15 (quindici) giorni solari decorrenti dalla stipula del Contratto, verrà sottoscritto (congiuntamente dal Fornitore e ISTAT) il verbale di inizio attività di ciascuna indagine, aggiornato rispetto ai tempi stimati indicati nel Capitolato Tecnico e la definizione del relativo "Piano delle attività" pena l'applicazione delle sanzioni previste.
2. L'Impresa prende atto ed accetta che il mancato rispetto, da parte della medesima, dei termini contenuti nel Piano delle attività, comporterà l'applicazione delle relative sanzioni.
3. Prima dell'avvio di ciascuna indagine, l'impresa è obbligata a svolgere tutte le attività propedeutiche al regolare svolgimento della rilevazione attraverso la predisposizione dei servizi opzionali abilitanti, complementari e di supporto ed il completamento della formazione obbligatoria di avvio, nel rispetto delle modalità e tempistiche previste nel Capitolato Tecnico e nell'Allegato "Schema degli Adempimenti definitivo".
4. L'Impresa è, in particolare, tenuta allo svolgimento delle attività inerenti la formazione delle figure professionali propedeutiche all'avvio della rilevazione, sia per le risorse del servizio OUTBOUND sia per le risorse impiegate nel servizio INBOUND – numero verde, come meglio disciplinato nel Capitolato Tecnico e nel comma successivo, nonché ad attivare e rendere operativi secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, l'Help Desk telefonico per assistenza agli intervistatori e il Numero Verde per l'assistenza alle famiglie.
5. Per ciascuna Indagine, laddove confermata da ISTAT la formazione iniziale in presenza di cui al comma precedente, nel caso in cui i locali messi a disposizione per la formazione siano fuori dal comune di Roma, sono a carico dell'Impresa, a fronte di giustificativi di spesa, le spese di viaggio e alloggio come segue:
  - a. Servizio di OUTBOUND: per massimo 3 Formatori ISTAT per 3 giorni consecutivi in misura non superiore a € 800,00 per un totale massimo di € 2.400,00;
  - b. Servizio di INBOUND, per massimo 1 Formatore ISTAT per:
    - i. 1 giorno consecutivo a quanto disposto alla precedente lettera a., ulteriori € 200,00 per una risorsa;
    - ii. 1 giorno non consecutivo a quanto disposto alla precedente lettera a., ulteriori € 350,00 per una risorsa.
6. Successivamente al primo "Piano delle attività" di cui al precedente comma 1, l'Impresa si impegna a consegnare, il "Piano delle attività" aggiornato, secondo le modalità ed i termini indicati nel Capitolato Tecnico e suoi allegati, pena l'applicazione delle relative sanzioni.
7. Il Piano sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà all'Impresa i motivi del dissenso che l'Impresa si obbliga, ora per allora, a recepire aggiornando il Piano e consegnandolo alla Committente stessa nel termine di 10 (dieci) giorni solari decorrente dalla data di ricezione della

comunicazione dell'Impresa, pena l'applicazione delle sanzioni e salvo in ogni caso il diritto della Committente di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

8. Resta inteso che i giorni utilizzati dall'Impresa per aggiornare il documento di cui ai commi precedenti non comporteranno alcun onere aggiuntivo per l'Istituto e saranno, pertanto, a totale carico dell'Impresa. L'Impresa si impegna, altresì, a tenere costantemente aggiornato il "Piano delle attività" di ciascuna indagine in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

## ARTICOLO 10 S

### RISORSE IMPIEGATE

1. L'Impresa (o, in caso di raggruppamento temporaneo d'impresa, l'Impresa mandataria) dovrà indicare, prima dell'inizio delle attività, tra le proprie risorse, un Responsabile di Progetto quale responsabile del contratto, affinché ISTAT, nella persona del proprio Responsabile, possa fare riferimento per ogni aspetto riguardante la prestazione dei servizi.
2. L'Impresa, contestualmente alla redazione del verbale di avvio delle attività, si impegna a consegnare alla Committente i *curricula* dei referenti e delle altre figure professionali impegnate nell'esecuzione del contratto (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche) e l'elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione del Contratto, fatta eccezione per l'elenco degli intervistatori, che sarà fornito due settimane prima dell'inizio della formazione preliminare all'avvio delle rilevazioni unitamente alle certificazioni dichiarate in sede di offerta tecnica. In caso di richiesta della Committente, l'Impresa dovrà trasmettere anche i *curricula* degli intervistatori. I *curricula* suddetti dovranno essere accompagnati da autocertificazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 ovvero da attestazione/certificazione dell'Ente/Impresa beneficiario/a dell'attività prestata dal soggetto, recanti la chiara indicazione dell'esperienza maturata nella funzione dalla risorsa professionale, anche in coerenza con quanto eventualmente offerto in sede migliorativa. Qualora tali dichiarazioni / attestazioni / certificazioni non fossero prodotte unitamente ai *curricula*, ISTAT si riserva di chiederne la produzione in un momento successivo e di verificare, in ogni caso, la correttezza e veridicità delle informazioni rese.
3. Le figure professionali che svolgeranno le attività oggetto del presente contratto dovranno rispondere alle caratteristiche descritte nel Bando Istitutivo SDAPA e con le specificità rappresentate nel Capitolato Tecnico AS ovvero a quelle migliorative eventualmente offerte. Le risorse da impiegarsi nei servizi di outbound ed inbound devono aver effettuato con successo la formazione specifica ISTAT effettuata dal personale ISTAT (di avvio o dedicata per il turn over) di cui al Capitolato Tecnico.
4. Fermo restando l'obbligo di assicurare la prosecuzione e la continuità delle prestazioni contrattuali, anche garantendo il monitoraggio interno sulle attività delle risorse e relative figure professionali con particolare riferimento agli intervistatori così come prescritto nel Capitolato Tecnico di AS, l'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nella esecuzione delle prestazioni contrattuali dovrà rispettare i tempi e modi definiti nel Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico al par. 5.4 "Personale adibito ai servizi richiesti".
5. Qualora, nell'ambito delle attività di supervisione e monitoraggio sulle attività del servizio effettuate dal Fornitore come indicato nel Capitolato Tecnico (relative al ricontatto delle famiglie, sia telefonicamente sia a domicilio, per verificare il regolare svolgimento delle interviste) dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ISTAT entro 2 (due) giorni lavorativi pena l'applicazione delle penali.
6. L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto offerto. Se l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di un numero inferiore di risorse, senza motivazione, rispetto a quello offerto con il Fornitore del Servizio, potranno essere effettuati rilievi e applicate le penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S e il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.
8. Nello svolgimento dell'Indagine oggetto del presente Contratto, l'Impresa è obbligata a svolgere tutte le attività previste secondo la specifica metodologia disciplinata per ciascuna tecnica dal Capitolato Tecnico e nel rigoroso rispetto della calendarizzazione richiesta da ISTAT. Le indicazioni metodologiche e le tempistiche previste devono essere, altresì, rigorosamente osservate da tutto il personale impiegato dall'Impresa e, in particolare, dagli intervistatori impegnati nell'attività di rilevazione attraverso il telefono.

## **ARTICOLO 11 S**

### **CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE**

1. Nello svolgimento dell'Indagine oggetto del presente Contratto, l'Impresa è obbligata a svolgere tutte le attività previste secondo la specifica metodologia disciplinata per ciascuna tecnica dal Capitolato Tecnico e nel rigoroso rispetto della calendarizzazione richiesta da ISTAT così come recepita nel "Piano delle Attività".
2. Le indicazioni metodologiche e le tempistiche previste devono essere, altresì, rigorosamente osservate da tutto il personale impiegato dall'Impresa e, in particolare, dagli intervistatori impegnati nell'attività di rilevazione sul territorio e attraverso il telefono.
3. L'Impresa si obbliga a garantire, nell'esecuzione dell'indagine prevista, il raggiungimento dei tassi di completezza richiesti nel Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico per ciascuna indagine, pena l'applicazione delle sanzioni previste.
4. L'Impresa prende atto che tutte le interviste devono essere effettuate in maniera continuativa durante il periodo previsto per l'attività di rilevazione e sulla base dei campioni definiti, impegnando i giorni e gli orari stabiliti nel Capitolato Tecnico in base alla specifica tecnica e rispettando improrogabilmente le scadenze fissate per la trasmissione dei dati all'ISTAT.
5. Nel rispetto del calendario dell'Indagine, l'Impresa provvede alla distribuzione del carico di lavoro tra gli intervistatori e all'assegnazione delle interviste, le quali devono svolgersi esclusivamente per la tecnica CATI, attraverso l'utilizzo del telefono contattando il recapito di telefonia fisso o mobile abbinato, e comunque secondo le regole stabilite in sede di Capitolato Tecnico e quelle ulteriori segnalate da ISTAT in corso di esecuzione.
6. L'Impresa assicura e garantisce la costante supervisione e il monitoraggio interno sull'attività degli intervistatori al fine di prevenire situazioni di criticità che possano influire sull'andamento delle rilevazioni. Inoltre, l'Impresa mette a disposizione il sistema di ascolto da remoto per consentire il monitoraggio ISTAT delle interviste.

## **ARTICOLO 12 S**

### **SERVIZI OPZIONALI SDAPA**

1. L'impresa si obbliga a prestare tutti i "servizi opzionali SDAPA" di cui all'art 1 S lett. B., così suddivisi:
  1. Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde;
  2. Sistemi informativi a supporto;
  3. Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica

secondo quanto descritto nel Capitolato Tecnico, nonché a mettere a disposizione tutto quanto nello stesso previsto, ivi comprese le sedi/locali per lo svolgimento delle attività descritte nel Capitolato Tecnico, riconoscendo che gli stessi risultano integralmente remunerati dal corrispettivo di cui all'articolo 15 S, comma 1, lett. c).

2. Tutti i locali messi a disposizione dall'Impresa per lo svolgimento delle attività contrattuali dovranno essere ubicati all'interno del territorio UE come previsto al paragrafo 4.4.1 del Capitolato Tecnico a cui espressamente si rinvia, ad eccezione dei locali messi a disposizione per la formazione o per lo svolgimento di determinate attività come specificatamente individuate nel Capitolato Tecnico che dovranno essere ubicati all'interno del territorio nazionale e, ove espressamente previsto nel Capitolato Tecnico, nel territorio del Comune di Roma. Tanto al fine di garantire

l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse del personale Istat addetto alle attività di formazione, monitoraggio, supervisione e controllo, nonché assicurare l'efficienza e la standardizzazione delle attività di rilevazione.

3. Tutte le attività di formazione sono svolte dal personale dell'ISTAT e dal personale dell'Impresa secondo le modalità e le scadenze temporali previste dal Capitolato Tecnico e devono essere organizzate a cura e spese dell'Impresa.
4. L'impresa si obbliga a provvedere, a proprie spese e secondo il numero previsto di partecipanti, alla disponibilità dei locali per la formazione in presenza alla capienza necessaria, alla predisposizione e distribuzione del materiale didattico e alla predisposizione delle postazioni attrezzate richieste dalla tecnica e tipologia di sessione formativa (teorica e/o pratica) nonché organizzare e mettere a disposizione strumenti per la formazione a distanza e/o moduli formativi di auto-apprendimento e auto-valutazione.
5. L'onere dell'organizzazione e i costi dei locali per la formazione, nonché le spese di viaggio e alloggio di tutto il personale del Fornitore coinvolto nella formazione sia in avvio di rilevazione sia in caso di ulteriori incontri formativi sono a carico dell'Impresa e non comportano ulteriori oneri economici per ISTAT.
6. L'Impresa prende atto che la Committente si riserva di procedere al monitoraggio ed alle verifiche delle attività contrattuali secondo i criteri e le modalità previste nel Capitolato Tecnico.
7. L'impresa, in conformità alle prescrizioni del Capitolato Tecnico, è tenuta ad effettuare, con carattere di continuità, il monitoraggio delle attività anche mediante la produzione di apposita reportistica, al fine di assicurare la qualità del servizio e sanare le criticità riscontrate in corso di svolgimento.
8. L'impresa dovrà inoltrare alla Committente, secondo le scadenze richieste da ISTAT, tutta la reportistica richiesta, pena l'applicazione di rilievi o penali ove previsto.

## ARTICOLO 13 S

### VERIFICHE DI CONFORMITÀ

1. In corso di contratto la Committente, tramite il Direttore dell'esecuzione, effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.
2. Al fine di accertare la regolare esecuzione delle prestazioni, rispetto alle condizioni e termini stabiliti nel Capitolato Tecnico dell'Appalto Specifico, l'ISTAT effettuerà – per ciascun periodo di riferimento:
  - I. con riferimento al Servizio di Outbound di cui all'art. 1 S comma 1 lett. A., la verifica in ordine alla **completezza delle interviste**, a partire dalla data di avvio della rilevazione ed entro 30 (trenta) giorni dalla chiusura delle attività di indagine relative al periodo di riferimento. L'accettazione delle suddette attività avverrà sulla base delle interviste complete effettuate, individuate secondo i criteri descritti nel Capitolato Tecnico e dovrà risultare da apposito verbale di verifica di conformità;
  - II. con riferimento all'erogazione dei **servizi Opzionali Sdapa** di cui all'art. 1 S comma 1 lett. B., ivi inclusa la messa a disposizione delle infrastrutture dei canali di comunicazione, dotazioni tecniche hardware e software richieste e delle infrastrutture logistiche per lo svolgimento delle attività, la verifica a partire dalla data di avvio della rilevazione ed entro 30 (trenta) giorni dalla chiusura delle attività per lo specifico periodo di riferimento, come risultante da apposito verbale di verifica di conformità;
  - III. con riferimento alle attività preparatorie all'avvio di ciascuna indagine, al termine del periodo stesso come indicato nel Piano delle attività.
3. La verifica di conformità include il collaudo delle integrazioni delle funzionalità del SW del sistema CAWI di ISTAT di ciascuna indagine e degli applicativi per la produzione di file di microdati e reportistica messi a disposizione dal Fornitore, per l'accertamento delle stesse e della loro rispondenza ai requisiti richiesti nel Capitolato Tecnico e relativa Appendice A; tale verifica verrà effettuata dall'ISTAT, in contraddittorio con l'Impresa, secondo le specifiche e i tempi definiti nel Capitolato nonché quelle migliorative eventualmente offerte.

4. Nel corso del collaudo dei file di microdati e reportistica, l'ISTAT si riserva la facoltà di formulare richiesta di modifiche e correttivi, da sottoporre a nuovo test, al fine di ottenere la piena e ottimale rispondenza alle funzionalità e caratteristiche richieste.
5. L'Impresa prende atto e accetta che la Verifica di conformità può comprendere anche prove diverse indicate dalla Committente.
6. Le verifiche di cui al comma 2 si intendono superate solo se le verifiche di funzionalità e rispondenza abbiano dato esito positivo. L'esito positivo sarà attestato da apposito verbale da cui risulti l'integrazione del sistema CAWI di ISTAT per ciascuna indagine nella versione definitiva pronta all'utilizzo per lo svolgimento della formazione iniziale e per l'avvio della rilevazione e la contestuale accettazione da parte dell'ISTAT. Tale verbale deve essere sottoscritto tra le parti e trasmesso tempestivamente al Responsabile unico del Procedimento.
7. Nel caso di esito positivo della verifica di conformità di cui ai precedenti commi la data del verbale verrà considerata quale "Data di Accettazione del Servizio" con riferimento alle prestazioni di cui all'art. 1 S, relativamente alle attività verificate da parte della Committente.
8. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie in ragione dei livelli di servizio richiesti, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
9. Nel caso in cui, durante la verifica, venissero rilevate anomalie che secondo la Committente, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, la verifica verrà interrotta e riprenderà *ex novo* dal momento in cui la Committente riterrà ripristinate le sopracitate anomalie. In caso di interruzione della verifica, per quanto attiene gli Indicatori di qualità, sarà emesso un rilievo o una penale in funzione degli indicatori applicabili ai casi riscontrati.
10. L'Impresa dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per la Committente, all'eliminazione degli eventuali vizi e difformità riscontrati durante le operazioni di verifica, secondo i tempi di ripristino indicati nel Capitolato Tecnico o di quelli migliorativi offerti.
11. Nell'ipotesi in cui la verifica di conformità dia esito negativo, al punto da configurare grave inadempimento, la Committente, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi dell'articolo 17 G "Risoluzione", nonché dell'art. 1456 c.c..
12. Resta inteso che l'ISTAT si riserva, anche in corso di rilevazione, la possibilità di richiedere modifiche, senza oneri economici aggiuntivi, sulla base di problematiche rilevate nell'impostazione grafica e nei contenuti nonché in ragione delle esigenze di aggiornamento dei questionari e delle funzioni previste dai sistemi suddetti.
13. La Committente nel caso di particolari caratteristiche dell'oggetto contrattuale che non consentono la verifica di conformità per la totalità delle prestazioni contrattuali, si riserva la possibilità di effettuare controlli a campione o in forma semplificata con modalità comunque idonee a garantire la verifica dell'esecuzione contrattuale.
14. Tutti gli oneri derivanti dalla verifica di conformità si intendono a carico dell'Impresa.
15. In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..
16. Il soggetto incaricato, a seguito dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni si impegna a rilasciare il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle stesse.
17. Conclusa positivamente la verifica di conformità e comunque entro un termine non superiore a 7 (sette) giorni dalla conclusione della stessa, la Committente rilascia il certificato di pagamento o altro documento equivalente ai fini dell'emissione della fattura da parte dell'appaltatore.
18. Su richiesta dell'Impresa, la Committente emetterà il certificato di esecuzione prestazioni dei servizi (CES), coerentemente al modello predisposto dall'Anac. Il certificato verrà emesso solo a seguito della verifica di conformità positiva di tutte le prestazioni oggetto del contratto di cui all'art. 1 S.
19. Per quanto attiene ai tassi di completezza delle interviste CATI previsti per ciascuna indagine, l'Impresa prende atto ed accetta che, in caso di mancato raggiungimento dei valori soglia previsti, ISTAT applicherà le sanzioni previste.

## ARTICOLO 14 S

### RILIEVI E PENALI

1. **Mancato rispetto della soglia relativa al tasso di completezza delle interviste effettuate con tecnica CATI Indagine Famiglie sugli Studenti con disabilità (par. 3.7 del CT).** Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, il tasso di completezza delle interviste CATI dell'Indagine sugli Studenti con disabilità, risulti inferiore rispetto al valore soglia indicato nel Capitolato Tecnico, per ogni punto percentuale in diminuzione, l'ISTAT applicherà una penale pari al 1 per mille dell'importo complessivo offerto per il servizio outbound. Qualora la percentuale risulti inferiore di oltre 10 punti percentuali rispetto ai valori soglia, l'ISTAT si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto.
2. **Mancato rispetto della soglia relativa al tasso di completezza delle interviste effettuate con tecnica CATI Indagine Famiglie per Consumi Energetici (par. 3.7 del CT).** Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, il tasso di completezza delle interviste CATI dell'Indagine sui Consumi energetici, risulti inferiore rispetto al valore soglia indicato nel Capitolato Tecnico, per ogni punto percentuale in diminuzione, l'ISTAT applicherà una penale pari al 1 per mille dell'importo complessivo offerto per il servizio outbound. Qualora la percentuale risulti inferiore di oltre 10 punti percentuali rispetto ai valori soglia, l'ISTAT si riserva di procedere alla risoluzione del Contratto.
3. **Mancato rispetto del tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI di cui al Capitolato Tecnico di AS per ciascuna indagine (par. 3.7 del CT).** Qualora dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, il tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI di una o di entrambe le indagini di cui al Capitolato Tecnico, risulti inferiore alle soglie indicate per ciascun mese di rilevazione, Istat emetterà un rilievo da conteggiare in "Eccesso di rilievi per irregolare svolgimento delle interviste" di cui al successivo comma 5.
4. **Mancato svolgimento delle interviste di cui al par. 3.3 del Capitolato Tecnico.** Nell'ipotesi in cui, dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, dovesse risultare che anche una sola famiglia (mediante il proprio intervistato) non abbia rilasciato l'intervista dichiarata come effettuata, l'ISTAT applicherà una penale, per ogni evento, pari a:
  - a. **Indagine Famiglie di Studenti con disabilità:** € 600,00;
  - b. **Indagine Famiglie per Consumi Energetici:** € 1.000,00.
5. **Eccesso di rilievi per irregolare svolgimento delle interviste per ciascuna indagine risultante dalle attività di monitoraggio di ISTAT di cui al Capitolato Tecnico par. 3.6.** Qualora nel corso delle verifiche a campione effettuate da ISTAT emerga l'irregolare svolgimento di almeno un'intervista, ISTAT effettuerà un rilievo. Qualora si riscontrino il superamento del numero massimo di n. 3 (tre) rilievi per mancato rispetto delle regolari modalità di svolgimento delle interviste con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata la famiglia, alla correttezza dei recapiti telefonici inseriti nei questionari e al rispetto da parte degli intervistatori delle indicazioni impartite al fine di ridurre la percentuale di interviste individuali proxy, l'ISTAT applicherà una penale, per ciascun rilievo eccedente il terzo, pari:
  - a. **Indagine Famiglie di Studenti con disabilità:** 0,7 per mille dell'importo complessivo offerto per il servizio outbound corrispondente;
  - b. **Indagine Famiglie per Consumi Energetici:** 0,7 per mille dell'importo complessivo offerto per il servizio outbound corrispondente.
6. **Impiego di personale non formato coinvolto nella rilevazione.** Nell'ipotesi in cui, dalle verifiche effettuate dall'ISTAT, dovesse risultare l'utilizzo di risorse non formate secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico ai paragrafi 3.4.2, 3.5.2 e 4.2.1, l'ISTAT applicherà una penale per ciascuna risorsa non formata pari a:
  - a. **Indagine Famiglie di Studenti con disabilità:** € 600,00;
  - b. **Indagine Famiglie per Consumi Energetici:** € 1.000,00.
7. **Mancata Comunicazione per iscritto della necessità di sostituzione motivata di una figura professionale.** Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione del Responsabile del contratto, dei supervisor, coordinatori tecnici, intervistatori ed operatori senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente di cui al capitolato tecnico, ISTAT emetterà una penale pari a € 500,00 per ogni evento.

8. **Eccesso di rilievi per mancata corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle offerte per ciascuna indagine.** Ogni qual volta ISTAT riscontri, nell'arco della durata contrattuale, la mancata corrispondenza tra il numero di figure professionali impiegate e quelle offerte di cui all'art. 10 S, comma 2 nel corso delle verifiche effettuate, ISTAT effettuerà un rilievo. Qualora si riscontri il superamento di n. 3 (tre) rilievi, la Committente applicherà una penale pari a:
- Indagine Famiglie di Studenti con disabilità:** € 300,00;
  - Indagine Famiglie per Consumi Energetici:** € 500,00.
- Resta inteso che, al momento di ciascun rilievo da parte della Committente, il Fornitore dovrà provvedere a reintegrare il numero di figure professionali entro 3 giorni lavorativi.**
9. **Mancato ripristino delle funzionalità del sistema CATI nonché di tutti i collegamenti via web/VPN SSL – di responsabilità dell'Impresa entro 6 ore lavorative di cui al par. 6.12 del Capitolato Tecnico.** Per ogni ora lavorativa di ritardo, non imputabile a caso fortuito o forza maggiore o sistemi ISTAT, rispetto al termine massimo di ripristino delle funzionalità/collegamenti, l'ISTAT applicherà una penale pari:
- Indagine Famiglie di Studenti con disabilità:** 0,3 per mille diviso 8 ore (pari a 0,0375 per mille) del canone offerto dei servizi opzionali;
  - Indagine Famiglie per Consumi Energetici:** 0,5 per mille diviso 8 ore (pari a 0,0625 per mille) del canone offerto dei servizi opzionali.
10. **Mancato rispetto della soglia di tolleranza per il ripristino dei dati di cui al par. 6 del Capitolato Tecnico.** In caso di mancato rispetto della soglia di tolleranza per il ripristino dei dati (pari a 24 ore) di cui al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico, per ogni 6 ore di ritardo rispetto alla suddetta soglia, ISTAT applicherà una penale pari 1 per mille diviso 8 ore (pari a 0,333 per mille) del canone offerto dei servizi opzionali.
11. **Eccesso di rilievi per mancato rispetto delle specifiche e delle tempistiche di aggiornamento relative alla reportistica, agli indicatori e ai file di microdati di cui all'appendice A del Capitolato tecnico e al par. 4.3 del Capitolato Tecnico.** Ogni qual volta ISTAT riscontri, nell'arco della durata contrattuale, il superamento di n. 3 rilievi (tre) per mancato rispetto delle specifiche e delle tempistiche di aggiornamento degli indicatori e della fornitura della relativa reportistica e dei file di microdati come previsto dal Capitolato tecnico e relative appendici, applicherà una penale pari a:
- Indagine Famiglie di Studenti con disabilità:** 0,6 per mille del canone offerto dei servizi opzionali;
  - Indagine Famiglie per Consumi Energetici:** 1 per mille del canone offerto dei servizi opzionali.
12. **Eccesso di rilievi per mancato rispetto delle modalità per la composizione automatica dei numeri di telefono, che prevedono l'assenza delle cosiddette "chiamate mute" di cui al Capitolato Tecnico.** Ogni qual volta ISTAT riscontri, nell'arco della durata contrattuale, il mancato rispetto delle modalità richieste per la composizione automatica dei numeri di telefono, che prevedono l'assenza delle cosiddette "chiamate mute", ISTAT effettuerà un rilievo. Qualora si riscontri il superamento di n. 3 (tre) rilievi, per ogni rilievo eccedente il terzo la Committente applicherà una penale pari:
- Indagine Famiglie di Studenti con disabilità:** 0,3 per mille dell'importo complessivo offerto per il servizio outbound corrispondente;
  - Indagine Famiglie per Consumi Energetici:** 0,3 per mille dell'importo complessivo offerto per il servizio outbound corrispondente.
13. **Eccesso di rilievi per mancato rispetto dei tempi concordati con il Fornitore per la realizzazione e l'avvio del Servizio Inbound - Numero Verde di cui al Capitolato Tecnico.** In caso di superamento mensile per ciascuno dei seguenti inadempimenti, del numero di 3 (tre) rilievi per:
- Mancata operatività del Numero Verde negli orari prescritti e come specificati nel Capitolato Tecnico al par. 4.2.3;
  - mancato rispetto della percentuale minima delle chiamate inbound come richiesto nel Capitolato Tecnico al par. 4.2.2 "livelli di servizio – Servizio Inbound";
  - segnalazioni di malfunzionamento segnalato da parte delle famiglie o risultante da controlli effettuati dall'ISTAT, come previsto dal Capitolato Tecnico al par. 4.2.2 "livelli di servizio – Servizio Inbound";

l'ISTAT applicherà per ciascuno dei precedenti inadempimenti eccedenti il terzo, una penale pari a:

- a. **Indagine Famiglie di Studenti con disabilità:** 0,6 per mille del canone offerto dei servizi opzionali per ogni rilievo eccedente il terzo di ciascuna categoria;
- b. **Indagine Famiglie per Consumi Energetici:** 1 per mille del canone dei servizi opzionali per ogni rilievo eccedente il terzo di ciascuna categoria.

14. **Mancato rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato Tecnico o dal Contratto.** Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile a caso fortuito o forza maggiore, rispetto a tutte le tempistiche previste, con esclusione di quelle oggetto anche di rilievi o ulteriori ipotesi di penali specificamente previste nel presente articolo, l'ISTAT applicherà una penale pari allo 0,3 per mille del massimale contrattuale di cui all'art. 15 S, comma 1. L'ISTAT si riserva inoltre di procedere alla risoluzione del contratto o all'affidamento in danno qualora il mancato rispetto delle tempistiche dovesse perdurare per oltre 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla segnalazione dell'ISTAT.
15. **Mancato rispetto delle tempistiche di Compressione dei tempi di rilevazione per l'Indagine Famiglie di studenti con Disabilità rispetto ai 5 mesi previsti da CT su richiesta dell'Istituto, cfr Capitolato Tecnico par. 3.7 e Offerta Tecnica.** Per ogni settimana di mancata compressione, non imputabile a caso fortuito o forza maggiore, l'ISTAT applicherà una penale pari all'1 per mille del massimale contrattuale di cui all'art. 15 S, comma 1 o come eventualmente modificato per ogni giorno lavorativo.
16. La Committente si riserva di applicare una penale pari a € 500,00 per ogni inadempimento ricadente nel seguente caso di immissione nella rete interna della Committente di un virus o altro codice dannoso derivante dall'utilizzo delle stazioni di lavoro messe a disposizione dall'Impresa, non dotate di software aggiornato relativamente all'antivirus e alle patch di sicurezza per i software di base ed applicativi presenti nelle predette stazioni.
17. In caso di ritardo che si protragga per oltre cinque giorni solari rispetto al termine di cui al successivo articolo intitolato "COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE AI SENSI DEL DECRETO MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE DEL 23 NOVEMBRE 2012" commi 2 e 3 o di difformità rispetto alla modalità di trasmissione degli elementi di rendicontazione inseriti nei report specifici fissati dalla Consip S.p.A. o di errata compilazione dei report specifici di cui all'Allegato VI e ai commi 2 e 3 del medesimo articolo "COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE AI SENSI DEL DECRETO MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE DEL 23 NOVEMBRE 2012", il Fornitore è tenuto a corrispondere a Consip S.p.A. una penale pari a € 3.000,00, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
18. Nel caso in cui, come previsto all'articolo 20 S del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiuti dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal - Responsabile primario (oppure: Sub responsabile) del trattamento dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", la Committente applicherà al Fornitore Responsabile primario (oppure: Sub responsabile del trattamento) una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1 per ogni giorno necessario per il Fornitore per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. 17 S "condizione particolare di risoluzione".
19. *nel caso in cui il Fornitore rivesta il ruolo di responsabile/sub responsabile del trattamento ed il subappaltatore sia nominato sub responsabile o terzo autorizzato al trattamento:* Nel caso in cui, come previsto all'articolo 20 S del presente Contratto, all'esito delle verifiche, ispezioni e audit e assessment compiute dalla Committente o da terzi autorizzati, le misure di sicurezza adottate dal Sub-Responsabile (oppure dal terzo autorizzato al trattamento) dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", la Committente applicherà al Fornitore - Responsabile primario del trattamento (oppure: Sub Responsabile) una penale pari all'1 per mille del corrispettivo massimo complessivo di cui all'art. 15 S comma 1 per ogni giorno necessario per l'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "Norme in materia di protezione dei dati personali", salvo il maggior danno. Resta fermo quanto previsto all'art. 17 S "Condizione particolare di risoluzione".

20. I rilievi saranno emessi dal Direttore dell'Esecuzione dell'ISTAT e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenerne uno o più. La reiterazione e l'accumulo di rilievi dà luogo all'applicazione delle relative penali nelle ipotesi disciplinate ai commi che precedono.
21. Qualora l'Impresa ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre a ISTAT un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.
22. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di giorni 5 (cinque) dalla stessa contestazione. Nel caso di inadempienze di cui all'art. 3 G "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro - Inadempienze contributive e retributive", resta salvo il diverso termine indicato.
23. Ferma restando l'applicazione delle penali previste nei precedenti commi, la Committente si riserva di richiedere il maggior danno, sulla base di quanto disposto all'articolo 1382 c.c., nonché la risoluzione del presente contratto nell'ipotesi di grave e reiterato inadempimento.
24. Fatto salvo quanto previsto ai precedenti commi, l'Impresa si impegna espressamente a rifondere alla Committente l'ammontare di eventuali oneri che la stessa Committente dovesse subire – anche per causali diverse da quelle di cui al presente articolo – a seguito di fatti che siano ascrivibili a responsabilità della Impresa stessa.
25. La Committente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, potrà, a sua insindacabile scelta, avvalersi della garanzia definitiva di cui all'articolo 10 G, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario, ovvero compensare il credito con quanto dovuto all'Impresa a qualsiasi titolo.
26. Il valore complessivo delle penali non può comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale di cui al successivo articolo 15 S "Corrispettivo", comma 1. Qualora il valore complessivo delle penali inflitte all'Impresa raggiunga il 10% di tale corrispettivo, la Committente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni.
27. Nel caso in cui l'applicazione delle penali da quantificare in percentuale sul corrispettivo massimo complessivo, sia successiva ad incrementi del corrispettivo massimo in corso di vigenza contrattuale, dovuti a modifiche di cui all'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., il valore di ciascuna penale sarà calcolato sul corrispettivo massimo complessivo così come incrementato.

## ARTICOLO 15 S

### CORRISPETTIVO

1. Il corrispettivo massimo complessivo, onnicomprensivo, calcolato sulle dimensioni di cui al precedente articolo 6 S "Dimensioni massime dei singoli servizi", è pari a € 604.814,80, così suddiviso:
  - a. Prezzo unitario per la conduzione e gestione della singola intervista CATI pari a € 12,69 = (dodici/69) IVA esclusa, per la conduzione e gestione di massimo 10.000 interviste per la realizzazione dell'indagine sulle famiglie di studenti con disabilità (FSD) di cui all'art. 1 S, comma 1, lettera **A.1.**
  - b. Prezzo unitario della conduzione e gestione della singola intervista CATI pari a € 18,10 = (diciotto/10) IVA esclusa, per la conduzione e gestione di massimo 17.000 interviste per la realizzazione dell'indagine sulle famiglie per Consumi Energetici (FCE) di cui all'art. 1 S, comma 1, lettera **A.2.**
  - c. Componente fissa a copertura dei servizi opzionali SDAPA richiesti di cui all'art. 1 S, comma 1, lettere B (**B.1.** Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde, **B.2.** Sistemi informativi a supporto, **B.3** Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica) quali servizi abilitanti, connessi e strumentali allo svolgimento delle indagini di cui all'art. 1 S, comma 1, pari a € 170.214,80 = (centosettantamiladuecentoquattordici/80) IVA esclusa.
3. Gli oneri per la sicurezza relativi a rischi da interferenze sono pari ad € 0,00 IVA esclusa.
4. Il corrispettivo contrattuale si riferisce all'esecuzione dei servizi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali.

5. La componente fissa, i prezzi unitari delle interviste, il prezzo unitario per i contatti al nr. verde in esubero sono accettate dall'Impresa in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, tutto a suo rischio, e sono pertanto invariabili ed indipendenti da qualsiasi impreveduto o eventualità.
6. Per quanto attiene alle interviste realizzate con tecnica CATI, il relativo corrispettivo verrà erogato a consumo ed esclusivamente in base al numero di interviste complete individuate secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico e secondo le risultanze delle verifiche di conformità.
7. Con riferimento alla componente fissa di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. B., il corrispettivo verrà erogato in base alle tranches di seguito illustrate, sulla base delle attività erogate per ciascuna indagine e previa positiva verifica di conformità:
  - a. la prima, al termine positivo delle attività preparatorie, di importo pari al 35% del valore di cui al precedente comma 1 lett. c.;
  - b. la seconda e la terza, relative rispettivamente al secondo bimestre ed al termine della rilevazione d'indagine, di importo pari al 32,5% ciascuna del valore di cui al precedente comma 1 lett. c..
8. Con riferimento alla eventuale componente Inbound in esubero, il corrispettivo verrà erogato in base al consuntivo finale delle chiamate, al termine positivo di entrambe le indagini.
9. A partire dalla data di stipula del contratto, alla scadenza di ciascun semestre (di seguito "Periodo/i di Rilevazione") i prezzi relativi ai servizi oggetto dell'appalto (di seguito "Prezzi oggetto di Rilevazione") potranno essere oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. in base ai seguenti indici (di seguito "Indici di Riferimento"):
  - a) per la prestazione di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. A. (interviste CATI), indice della retribuzione contrattuale oraria pubblicato da ISTAT per il codice ATECO 822 "attività del call center" (voce di riferimento "quadro, impiegato");
  - b) per la prestazione di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. B. (componente fissa), indice dei Prezzi al Consumo per l'Intera Collettività (Nic), pubblicato da Istat.

In particolare, si considererà la variazione percentuale tra il più recente valore dell'Indice di Riferimento disponibile alla data di stipula del contratto e quello disponibile nei 15 (quindici) giorni antecedenti la scadenza del Periodo di Rilevazione. Qualora la variazione percentuale degli Indici di Riferimento per le lett. a. e b., come sopra calcolati, sia superiore al 5% (di seguito "Soglia di Variazione"), i corrispettivi di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. A. e B. dovuti al Fornitore saranno aggiornati, previa istanza del Fornitore stesso in caso di revisione in aumento, a partire dal primo giorno successivo alla scadenza di ciascun Periodo di Rilevazione, applicando ai Prezzi oggetto di Rilevazione una variazione percentuale pari all'eccedenza degli Indici di Riferimento rispetto alla Soglia di Variazione (di seguito "Prezzi Revisionati").

In nessun caso, la revisione dei prezzi potrà avere effetto sulle prestazioni già eseguite.

Resta inteso che, qualora i Prezzi Revisionati comportino un incremento dei corrispettivi dovuti al Fornitore che non trovi copertura nelle somme stanziare dall'Amministrazione per l'appalto, l'Amministrazione avrà diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 11 G oppure di ridurre i quantitativi in modo da lasciare fermo il corrispettivo dovuto.

10. Tutti gli importi indicati si intendono IVA esclusa.
11. Ai fini del versamento dell'IVA per cessione di beni e prestazioni di servizi a favore delle Pubbliche Amministrazioni, si applica quanto previsto dall'art. 17-ter del D.P.R. n. 633 del 1972 ("split payment"), introdotto dall'art. 1, comma 629, della Legge n. 190 del 2014, come modificato dal D.L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito dalla Legge 21 giugno 2017, n. 96, e le relative disposizioni di attuazione tra le quali il DM 23 gennaio 2015 come modificato dal DM 27 giugno 2017.
12. Il Fornitore dichiara che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, ai sensi del D.P.R. n. 633/72 e s.m.i.; conseguentemente, al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro in misura fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86 con ogni relativo onere a carico del fornitore medesimo.
13. Ai sensi dell'art. 35, comma 18, del Codice, il Fornitore può ricevere, entro 15 (quindici) giorni dall'effettivo inizio delle prestazioni relativamente ai servizi connessi e strumentali di cui all'art. 1 S, comma 1, lett. c., un'anticipazione pari al 20 per cento del valore delle suddette prestazioni.

14. L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa in favore del Committente, rilasciata dai soggetti indicati all'art. 35, comma 18, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., di importo pari all'anticipazione, maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo la tempificazione prevista nel Capitolato tecnico e concordata con ISTAT e meglio dettagliata nei calendari condivisi in fase di avvio delle attività. Il Fornitore dovrà pertanto presentare contestualmente alla richiesta la predetta garanzia fideiussoria.
15. L'erogazione dell'anticipazione avverrà dietro presentazione di apposita fattura emessa successivamente alla presentazione della fideiussione di cui al precedente comma, che l'Amministrazione si impegna a corrispondere entro 30 (trenta) giorni.
16. L'importo della garanzia viene gradualmente ed automaticamente ridotto nel corso dello svolgimento della prestazione, in rapporto al progressivo recupero dell'anticipazione da parte del Committente.
17. Il Fornitore decade dall'anticipazione, con obbligo di restituzione delle somme anticipate, se l'esecuzione della prestazione non procede, per ritardi a lui imputabili, secondo la tempificazione prevista nel Capitolato Tecnico e concordata con ISTAT e meglio dettagliata nei calendari condivisi in fase di avvio delle attività. Sulle somme restituite sono dovuti gli interessi legali con decorrenza dalla data di erogazione della anticipazione.

## **ARTICOLO 16 S**

### **FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

1. Ai fini del pagamento del corrispettivo contrattuale di cui al precedente articolo 15 S "Corrispettivo", comma 1, l'emissione delle fatture avverrà con le seguenti modalità:
  - a) con riferimento ai servizi di cui all'art. 15 S, comma 1, lettere a. e b.:
    - fattura posticipata al termine di ogni bimestre (o frazione per l'ultimo bimestre) di ciascuna indagine, relativamente alle interviste complete CATI per le quali risultino positivamente concluse le verifiche di conformità ai sensi dell'art. 13 S, comma 2, punto I;
  - b) con riferimento al servizio di cui all'art. 15 S, comma 1, lettera c.:
    - fattura posticipata relativa a ciascuna delle tre tranches, come indicato all'art. 15 S, comma 5, lett. a. e b., previa conclusione positiva delle verifiche di conformità ai sensi dell'art. 13 S, comma 2, punto II;
2. La Committente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% che verrà liquidata solo al termine del contratto in sede di liquidazione finale, in seguito all'approvazione del certificato di verifica di conformità e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.
3. Ai fini del pagamento del corrispettivo e comunque ove vi siano fatture in pagamento, la Committente procederà ad acquisire, anche per il subappaltatore e per l'eventuale sub-affidatario il documento unico di regolarità contributiva (D.U.R.C.), attestante la regolarità in ordine al versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti; ogni somma che a causa della mancata produzione delle certificazioni di cui sopra non venga corrisposta dalla Committente, non produrrà alcun interesse.
4. La Committente, in ottemperanza alle disposizioni previste dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973, con le modalità di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 18 gennaio 2008 n. 40, per ogni pagamento di importo superiore ad € 5.000,00, procederà a verificare se il beneficiario è inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento per un ammontare complessivo pari almeno a tale importo. Nel caso in cui l'Agenzia delle Entrate - Riscossione comunichi che risulta un inadempimento a carico del beneficiario la Committente applicherà quanto disposto dall'art. 3 del decreto di attuazione di cui sopra.
5. Nessun interesse sarà dovuto per le somme che non verranno corrisposte ai sensi di quanto sopra stabilito.
6. Si precisa che le fatture di cui al comma 1, lett. a. e b. dovranno essere prodotte unitamente a relativo verbale positivo di verifica di conformità o comunque del documento attestante il positivo riscontro della Committente.
7. Il Fornitore prende atto che le fatture dovranno essere intestate esclusivamente a Istituto Nazionale di Statistica e dovranno riportare in evidenza il Codice Identificativo Gare (CIG) 9851287335. Il Fornitore dovrà attenersi al formato

standardizzato di fattura (formato.xml), come determinato dal Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 3 marzo 2013, n. 55, da inoltrare alla Committente tramite l'apposito Sistema di Interscambio (Sdi), gestito dall'Agenzia delle Entrate, utilizzando il codice univoco (codice IPA) identificativo della Committente ed assegnato al Servizio Programmazione, bilancio e contabilità già Servizio Ragioneria, incaricato della trasmissione e ricezione di tutte le fatture in formato elettronico, reperibile sul sito web ufficiale [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it) e di seguito riportato.

**Servizio di Fatturazione Elettronica**

Denominazione Ente:	Istituto Nazionale di Statistica – ISTAT
Codice Univoco ufficio:	KJBNQY
Nome dell'ufficio:	Servizio Ragioneria
Cod. fisc. del servizio di F.E.:	80111810588
Ultima data validaz. del c.f.:	_____
Data di avvio del servizio:	_____
Regione dell'ufficio:	Lazio
Provincia dell'ufficio:	RM
Comune dell'ufficio:	Roma
Indirizzo dell'ufficio:	Via Cesare Balbo, 16
Cap dell'ufficio:	00184

8. La fattura dovrà riportare i dati sopra riportati anche per la/le Imprese subappaltatrici/subaffidatarie unitamente all'importo, al netto dell'IVA, che verrà liquidato al subappaltatore/subaffidatario.
9. I termini di pagamento delle predette fatture, corredate della documentazione in precedenza espressa saranno definiti secondo le modalità di cui alla vigente normativa e, in particolare, dell'art. 113 bis del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. e del D.lgs. n. 231/2002 e s.m.i..
10. Il bonifico, previo accertamento della Committente della/e prestazione/i svolta/e, verrà effettuato sul conto corrente dedicato alle transazioni di commesse pubbliche ai sensi dell'articolo 3 comma 1 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 sulla base della dichiarazione resa ai fini della sottoscrizione del contratto. La Società si impegna a rendere note, con le stesse modalità di cui sopra, eventuali successive variazioni del conto corrente. Fino a quando tale comunicazione non sarà pervenuta alla Committente, i pagamenti effettuati sul numero di conto corrente precedentemente espresso avranno effetto liberatorio.
11. Il Fornitore, ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della citata L. n. 136/2010, si impegna ad effettuare il pagamento di eventuali subfornitori o subappaltatori attraverso bonifici bancari o postali che riportino il numero di CIG del presente contratto, utilizzando il conto corrente dedicato comunicato alla Committente.
12. In caso di ritardo nei pagamenti, il tasso di mora viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto nell'art. 5 del D.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.
13. In caso di subappalto, ai sensi di quanto previsto all'art. 105, comma 13, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si procederà secondo quanto previsto all'art. 14 G, comma 10.

**ARTICOLO 17 S**

**CONDIZIONE PARTICOLARE DI RISOLUZIONE**

1. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nonché ai sensi dell'art. 1360 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite PEC, nei seguenti casi:

- a) nel caso di inosservanza o violazione di qualsiasi obbligo contenuto nell'art. 20 S ovvero in altro atto di natura contrattuale (verbali di affidamento o documentazione tecnica avente rilevanza contrattuale), da parte del Responsabile e/o del Sub Responsabile e/o del Terzo autorizzato, in ragione della nomina del Fornitore quale Responsabile o Sub Responsabile del trattamento;
  - b) nel caso in cui a seguito di audit, assessment, sopralluoghi e ispezioni svolti dalla Committente o da terzi incaricati dalla Committente di cui all'art. 20 S risultassero insussistenti le garanzie fornite dal Responsabile e/o dal Sub Responsabile e/o del Terzo autorizzato, in ragione della nomina del Fornitore quale Responsabile o Sub Responsabile del trattamento.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel Contratto, costituiscono cause di risoluzione l'impossibilità sopravvenuta della prestazione prevista nei casi di cui all'art. 22 S, comma 4 (FORZA MAGGIORE).
- Sarà onere del Fornitore che invoca la risoluzione del contratto ai sensi del presente articolo, dimostrare che la prestazione è divenuta effettivamente impossibile per gli eventi di Forza Maggiore di cui al citato art. 22 S, comma 4 (FORZA MAGGIORE). Nel caso in cui il Committente non contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore, il contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti degli articoli 1256 e 1463 c.c., senza che nessuna delle parti possa pretendere dall'altra alcunché, in termini di risarcimento danni, indennizzo, rimborso costi o altro. Nel caso in cui il Committente contesti la domanda di risoluzione proposta dal Fornitore per impossibilità sopravvenuta della prestazione, ai sensi dell'art. 1256 c.c., la stessa valuterà l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento da parte del Fornitore ai fini dell'adozione dei provvedimenti di sospensione di cui all'art. 22 S, comma 4 (FORZA MAGGIORE), dell'applicazione delle penali di cui all'art. 14 S e/o dei rimedi risolutivi, previsti all'art. 17 G delle Condizioni Generali.

## **ARTICOLO 18 S**

### **OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal presente contratto, si conviene che la Committente, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nonché ai sensi dell'art. 1360 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa con PEC qualora le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136.
3. Il Fornitore, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, secondo periodo della Legge 13 agosto 2010 n. 136, ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136.
4. Il Fornitore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla norma sopra richiamata è tenuto a darne immediata comunicazione alla Committente e la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della provincia ove ha sede la Committente.
5. Il Fornitore, si obbliga e garantisce che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti, verrà assunta dalle predette controparti l'obbligazione specifica di risoluzione di diritto del relativo rapporto contrattuale nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.
6. La Committente verificherà che nei contratti di subappalto sia inserita, a pena di nullità assoluta del contratto, un'apposita clausola con la quale il subappaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla surrichiamata Legge. Con riferimento ai contratti di subfornitura, il Fornitore si obbliga a trasmettere alla Committente, oltre alle informazioni sui sub-contratti di cui all'art. 105, comma 2, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. anche apposita dichiarazione resa ai sensi del DPR n. 445/2000, attestante che nel relativo sub-contratto, sia stata inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale il subcontraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

di cui alla surrichiamata Legge, restando inteso che la Committente, si riserva di procedere a verifiche a campione sulla presenza di quanto attestato, richiedendo all'uopo la produzione degli eventuali sub-contratti stipulati, e, di adottare, all'esito dell'espletata verifica ogni più opportuna determinazione, ai sensi di legge e di contratto.

7. L'Impresa è tenuta a comunicare tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 (sette) giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.
8. Ai sensi della Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.) n. 10 del 22 dicembre 2010, il Fornitore, in caso di cessione dei crediti, si impegna a comunicare il/i CIG/CUP al cessionario, eventualmente anche nell'atto di cessione, affinché lo/gli stesso/i venga/no riportato/i sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i, nonché ad anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i del Fornitore medesimo riportando il CIG/CUP dallo stesso comunicato.
9. Il Fornitore, nel caso di ricorso a contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si impegna a garantire nei rapporti con i soggetti da questi derivanti l'adempimento degli obblighi di cui all'art. 3, comma 2 della Legge 13 agosto 2010 n. 136.

## **ARTICOLO 19 S**

### **CONDIZIONE PARTICOLARE DI ESECUZIONE**

1. Per l'esecuzione del servizio/fornitura oggetto del presente appalto è richiesta l'iscrizione al ROC, la cui accettazione è stata dichiarata dall'aggiudicatario in sede di offerta. In caso di mancato rispetto della suddetta condizione particolare di esecuzione la stazione appaltante non procederà alla stipula del contratto. In ragione della richiesta di ISTAT di utilizzare numerazioni nazionali sia per le chiamate Inbound che Outbound, verrà richiesto all'aggiudicatario di produrre tra i documenti per la stipula, nel caso in cui l'operatore non risulti già iscritto al Registro degli Operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008, in conformità all'art. 24 bis, del D.L. n. 83/2012 s.m.i., la dichiarazione di autenticità della domanda di iscrizione. Nel caso in cui l'operatore sia già iscritto, la stazione appaltante procederà a verificarne l'avvenuta iscrizione direttamente sul sito dell'AGCOM consultando l'elenco pubblico degli operatori iscritti al Registro degli Operatori di Comunicazione. L'iscrizione al ROC dovrà essere presentata dall'operatore che svolgerà le attività di Call Center e interviste CATI.

## **ARTICOLO 20 S**

### **NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

1. Con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "*Regolamento UE*"), per tutta la durata del contratto. A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e si impegna ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto del Codice Privacy, del Regolamento UE (nel seguito anche "*Normativa in tema di trattamento dei dati personali*") e delle istruzioni nel seguito fornite.
2. Il Fornitore/Responsabile ha presentato garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.
3. Le finalità del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare sono: attività di raccolta dei dati prevista dal Programma statistico nazionale, nell'ambito dell'Indagine sui Consumi energetici delle famiglie e dell'Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità.
4. Il tipo di dati personali trattati dal Responsabile per conto del Titolare in ragione delle attività oggetto del contratto sono: i) dati personali di natura comune (es. dati anagrafici e di contatto ecc.), forniti dal Titolare ai fini dell'organizzazione delle interviste e del contatto dei rispondenti o raccolti dal Responsabile tramite il questionario di rilevazione; ii) dati

relativi a categorie particolari di dati personali (art. 9 Regolamento UE 2016/679), raccolti tramite il questionario di rilevazione; iii) dati sensibili (dati sanitari, opinioni politiche ecc.); iv) dati giudiziari.

5. In relazione ai dati personali di cui al punto precedente, le categorie di interessati sono gli individui residenti sul territorio nazionale rientranti nel campione individuato dal Titolare
6. Nel trattamento dei dati personali effettuato per conto del Titolare, il Responsabile si impegna a:
  - a) rispettare la normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, ivi comprese le norme che saranno emanate nel corso della durata del contratto;
  - b) trattare i dati personali per le sole finalità specificate nel contratto e nei limiti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
  - c) trattare i dati conformemente alle istruzioni impartite dal Titolare e di seguito indicate e a far osservare tali istruzioni anche alle persone dallo stesso autorizzate a effettuare il trattamento dei dati personali oggetto del presente contratto ai sensi della successiva lettera d); nel caso in cui ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE o delle altre disposizioni di legge relative alla protezione dei dati personali, il Responsabile deve informare immediatamente il Titolare;
  - d) autorizzare al trattamento dei dati con atto scritto, eventualmente anche per categorie omogenee di incarico, tutte le persone coinvolte nelle attività svolte per conto del Titolare (nel seguito del presente articolo "persone autorizzate"):
    - o definendo, con il medesimo atto, l'ambito di trattamento autorizzato in relazione agli specifici compiti ad esse assegnati, in conformità al principio di minimizzazione dei dati;
    - o assicurando che esse ricevano la formazione necessaria in materia di protezione dei dati personali anche mediante l'utilizzo di manuali operativi/di istruzioni;
    - o impartendo ad esse istruzioni sulle modalità con cui deve essere svolto il trattamento, tenuto conto delle specificità dei compiti assegnati;
    - o vigilando sul rispetto delle istruzioni impartite;
    - o assicurando che esse si impegnino a rispettare la riservatezza o siano sottoposte ad un obbligo legale appropriato di segretezza, anche per il periodo successivo all'estinzione del rapporto contrattuale;
  - e) garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto;
  - f) adottare politiche interne e attuare misure che soddisfino i principi della protezione dei dati personali fin dalla progettazione di tali misure (privacy by design), nonché adottare misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire che i dati personali siano trattati, in ossequio al principio di necessità ovvero che siano trattati solamente per le finalità previste e per il periodo strettamente necessario al raggiungimento delle stesse (privacy by default);
  - g) valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure tecniche ed organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento UE anche al fine di assicurare un adeguato livello di sicurezza dei trattamenti, in modo tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, modifica, divulgazione non autorizzata, nonché di accesso non autorizzato, anche accidentale o illegale, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta;
  - h) su richiesta del Titolare, assistere quest'ultimo nello svolgimento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'art. 35 del Regolamento UE e nella eventuale consultazione del Garante per la protezione dei dati personale, prevista dall'art. 36 del medesimo Regolamento UE;
  - i) ai sensi dell'art. 30 del Regolamento UE in conformità a quanto esso prescrive, tenere un Registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità e cooperare con il Titolare e con l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare e dell'Autorità, laddove ne venga fatta richiesta ai sensi dell'art. 30 paragrafo 4 del Regolamento UE.
7. Tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Responsabile si impegna a fornire al Titolare un Piano di misure di sicurezza - concordato con il medesimo - atto a presidiare i dati ed i sistemi, che tenga conto di misure organizzative (procedurali e documentali) e tecniche (sia fisiche che logiche) e che assicuri, anche

attraverso aggiornamenti periodici, la continuità operativa dei sistemi informativi utilizzati dal Responsabile. Tale Piano è volto a mettere in atto misure tecniche ed organizzative idonee per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio e per garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 32 del Regolamento UE. Tali misure comprendono tra le altre, se del caso:

- la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare, su base permanente, la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi che trattano i dati personali;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati in caso di incidente fisico o tecnico;
- una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.

8. Qualora per le prestazioni del Contratto che comportano il trattamento di dati personali l'Impresa ricorra a subappaltatori o subcontraenti, il Responsabile è obbligato a nominare tale/i operatore/i Responsabili del trattamento (nel seguito del presente articolo "sub-Responsabili del trattamento" per gestire attività di trattamento specifiche, ai sensi dell'art. 28, paragrafo 2 del Regolamento UE previa specifica autorizzazione scritta del Titolare.

Il sub-Responsabile del trattamento deve rispettare gli stessi obblighi imposti dal Titolare al Responsabile Iniziale del Trattamento; tali obblighi devono essere definiti mediante uno specifico contratto o atto di nomina in conformità all'art. 28, paragrafo 4, del Regolamento UE. Spetta al Responsabile Iniziale del trattamento assicurare che il sub-Responsabile del trattamento presenti garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, per l'adozione di misure tecniche e organizzative appropriate di modo che il trattamento risponda ai principi e alle esigenze del Regolamento UE. In caso di mancato adempimento da parte del sub-Responsabile del trattamento degli obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile Iniziale del trattamento è interamente responsabile nei confronti del Titolare di tali inadempimenti; Il Titolare potrà in qualsiasi momento verificare le garanzie e le misure tecniche e organizzative del sub-Responsabile, tramite audit e ispezioni anche avvalendosi di soggetti terzi. Nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inadeguate il Titolare potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale.

9. Nel caso in cui all'esito delle verifiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento UE, il Titolare applicherà al Responsabile Iniziale del trattamento la penale di cui all'art. 14 S e diffiderà lo stesso a far adottare al sub-Responsabile del trattamento tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a tale diffida, il Titolare potrà risolvere il contratto con il Responsabile iniziale ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

10. Il Responsabile del trattamento manleverà e terrà indenne il Titolare da ogni perdita, contestazione, responsabilità, spese sostenute nonché dei costi subiti (anche in termini di danno reputazionale) in relazione anche ad una sola violazione della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali e/o del Contratto (inclusi gli Allegati) comunque derivata dalla condotta (attiva e/o omissiva) sua e/o dei suoi agenti e/o sub-fornitori.

11. Il Responsabile deve assicurare che siano fornite agli interessati (rispondenti) in ogni occasione di contatto tutte le informazioni relative al trattamento dei dati previste dall'art. 13 del Regolamento UE, coerentemente con quanto indicato nella lettera inviata dal Titolare agli interessati e con le istruzioni impartite dallo stesso Titolare.

12. Il Responsabile deve assicurare che le operazioni di raccolta dei dati si svolgano nel rispetto delle specifiche e delle istruzioni impartite dal Titolare e dell'art. 9 delle Regole deontologiche per trattamenti di dati personali a scopi statistici o di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale (allegato A al Dlgs. n. 196/2003), con particolare riguardo alla necessità che l'intervistatore:

- renda nota all'interessato la propria identità, la propria funzione e le finalità della raccolta;
- fornisca le informazioni di cui al precedente comma 11 e ogni altro chiarimento che consenta all'interessato di rispondere in modo adeguato e consapevole, con particolare riguardo alla obbligatorietà o facoltatività della risposta;

- in presenza di categorie vulnerabili (anziani, malati, ecc.), adotti un linguaggio adeguato sia al momento del primo contatto che durante l'intervista;
  - non raccolga presso gli interessati dati diversi da quelli previsti dal questionario predisposto dal Titolare;
  - assicuri cura e diligenza nella raccolta delle informazioni e nella loro custodia, attenendosi alle istruzioni impartite dal Titolare.
13. Il Responsabile del trattamento deve assistere il Titolare del trattamento al fine di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi degli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE; qualora gli interessati esercitino tale diritto presso il Responsabile del trattamento, quest'ultimo è tenuto ad inoltrare tempestivamente, e comunque nel più breve tempo possibile, le istanze al Titolare del Trattamento, supportando quest'ultimo al fine di fornire adeguato riscontro agli interessati nei termini prescritti.
  14. Il Responsabile del trattamento informa tempestivamente e, in ogni caso senza ingiustificato ritardo dall'avvenuta conoscenza, il Titolare di ogni violazione di dati personali (cd. *data breach*); tale notifica è accompagnata da ogni documentazione utile, ai sensi degli artt. 33 e 34 del Regolamento UE, per permettere al Titolare del trattamento, ove ritenuto necessario, di notificare questa violazione all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, entro il termine di 72 ore da quanto il Titolare ne viene a conoscenza; nel caso in cui il Titolare debba fornire informazioni aggiuntive all'Autorità di controllo, il Responsabile del trattamento supporterà il Titolare nella misura in cui le informazioni richieste e/o necessarie per l'Autorità di controllo siano esclusivamente in possesso del Responsabile del trattamento e/o di suoi sub-Responsabili.
  15. Il Responsabile del trattamento deve avvisare tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Titolare in caso di ispezioni, di richiesta di informazioni e di documentazione da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali; inoltre, deve assistere il Titolare nel caso di richieste formulate dall'Autorità Garante in merito al trattamento dei dati personali effettuate in ragione del presente contratto;
  16. Il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare - anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione - verifiche periodiche o circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati personali. A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi, fatta comunque salva la possibilità di effettuare controlli a campione senza preavviso; nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento, la Committente applicherà la penale di cui all'art. 14 S e diffiderà il Fornitore ad adottare tutte le misure più opportune entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato. In caso di mancato adeguamento a seguito della diffida, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
  17. Il Responsabile del trattamento deve comunicare al Titolare del trattamento il nome ed i dati del proprio "Responsabile della protezione dei dati", qualora, in ragione dell'attività svolta, ne abbia designato uno conformemente all'articolo 37 del Regolamento UE; il Responsabile della protezione dei dati personali del Fornitore/Responsabile collabora e si tiene in costante contatto con il Responsabile della protezione dei dati del Titolare.
  18. Al termine della prestazione dei servizi oggetto del contratto, il Responsabile su richiesta del Titolare, si impegna a: i) restituire al Titolare del trattamento i supporti rimovibili eventualmente utilizzati su cui sono memorizzati i dati; ii) distruggere tutte le informazioni registrate su supporto fisso, documentando per iscritto l'adempimento di tale operazione.
  19. Il Responsabile si impegna a attuare quanto previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i. recante "*Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratori di sistema*".
  20. In via generale, il Responsabile del trattamento si impegna ad operare adottando tutte le misure tecniche e organizzative, le attività di formazione, informazione e aggiornamento ragionevolmente necessarie per garantire che i Dati Personali

trattati in esecuzione del presente contratto, siano precisi, corretti e aggiornati nel corso della durata del trattamento - anche qualora il trattamento consista nella mera custodia o attività di controllo dei dati - eseguito dal Responsabile, o da un sub-Responsabile.

21. Su richiesta del Titolare, il Responsabile si impegna ad adottare, nel corso dell'esecuzione del Contratto, ulteriori garanzie quali l'applicazione di un codice di condotta approvato o di un meccanismo di certificazione approvato di cui agli articoli 40 e 42 del Regolamento UE, quando verranno emanati. La Committente potrà in ogni momento verificare l'adozione di tali ulteriori garanzie.
22. Il Responsabile non può trasferire i dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale salvo che non abbia preventivamente ottenuto l'autorizzazione scritta da parte del Titolare.
23. Sarà obbligo del Titolare del trattamento vigilare durante tutta la durata del trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti istruzioni e dal Regolamento UE sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento, nonché a supervisionare l'attività di trattamento dei dati personali effettuando audit, ispezioni e verifiche periodiche sull'attività posta in essere dal Responsabile del trattamento.
24. Nel caso in cui il Fornitore agisca in modo difforme o contrario alle legittime istruzioni del Titolare oppure adotti misure di sicurezza inadeguate rispetto al rischio del trattamento risponde del danno causato agli "interessati". In tal caso, la Committente potrà risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.
25. Durante l'esecuzione del Contratto, nell'eventualità di qualsivoglia modifica della normativa in materia di Trattamento dei Dati Personali che generi nuovi requisiti (ivi incluse nuove misure di natura fisica, logica, tecnica, organizzativa, in materia di sicurezza o trattamento dei dati personali), il Responsabile del trattamento si impegna a collaborare - nei limiti delle proprie competenze tecniche, organizzative e delle proprie risorse - con il Titolare affinché siano sviluppate, adottate e implementate misure correttive di adeguamento ai nuovi requisiti.

## **ARTICOLO 21 S**

### **COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE AI SENSI DEL DECRETO MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE DEL 23 NOVEMBRE 2012**

1. Ai sensi del Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012 attuativo di quanto disposto dall'articolo 1, comma 453 della Legge 27 dicembre 2006 n. 296, il Fornitore è tenuto a versare alla Consip S.p.A. una commissione pari all'1,5% (unovirgolacinquepercento) da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA, del fatturato realizzato nell'ambito del presente Contratto. La previsione della commissione nonché l'entità della stessa sono state definite sulla base delle indicazioni di ISTAT per conto della quale Consip S.p.A. svolge attività di centrale di committenza.
2. Ai fini del calcolo dell'entità della commissione, il Fornitore è tenuto a trasmettere alla Consip S.p.A., per via telematica ai sensi dell'art. 65 del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, e dell'art. 38 del D.L. 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla Legge 30 luglio 2010, n. 122, entro 30 giorni solari dal termine di ciascuno dei due semestri dell'anno solare, e ferma l'applicazione delle penali di cui al precedente articolo 14 S una dichiarazione sostitutiva, rilasciata ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e sottoscritta digitalmente da parte del legale rappresentante del Fornitore medesimo, attestante l'importo delle fatture emesse nel semestre di riferimento e contenente, per ciascuna fattura emessa nel semestre di riferimento, gli elementi di rendicontazione di cui all'Allegato "VI" al presente Contratto.
3. La dichiarazione di cui al comma precedente, in presenza di importi sopravvenuti ma imputabili al semestre precedente, potrà essere rettificata o integrata nei seguenti termini:
  - entro 12 mesi dal termine di trasmissione della dichiarazione semestrale oggetto di integrazione, in caso di riduzione degli importi inizialmente dichiarati;
  - entro 12 mesi dal termine degli effetti dell'ultimo contratto attuativo stipulato dal fornitore, in caso di aumento degli importi inizialmente dichiarati.
4. In entrambi i casi, al fine di poter trasmettere la dichiarazione rettificativa o integrativa, il Fornitore dovrà inviare una richiesta motivata a Consip S.p.A. che ne valuterà l'ammissibilità o meno.
5. I controlli sulla veridicità delle dichiarazioni trasmesse e delle eventuali rettifiche e integrazioni alle stesse, saranno effettuati

da Consip trascorsi 12 mesi dal termine per la trasmissione della dichiarazione semestrale di cui al precedente comma 2. All'esito dei suddetti controlli, in caso di difformità, verrà avviato un procedimento di contestazione. In caso di accertamento di dichiarazione mendace si procederà alla segnalazione alla Procura della Repubblica.

6. La Consip S.p.A., decorsi 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento della dichiarazione sostitutiva di cui al precedente comma 3, procederà all'emissione della fattura relativa alla commissione.
7. Il Fornitore è tenuto a versare la commissione entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di ricevimento della fattura emessa dalla Consip S.p.A. mediante accredito, con bonifico bancario, sul conto corrente dedicato avente codice Iban IT 27 X 03069 05036 100000004389.
8. In caso di ritardo del pagamento da parte del Fornitore della commissione relativa alle fatture emesse e liquidate da ISTAT, decorreranno gli interessi moratori il cui tasso viene stabilito in una misura pari al tasso BCE stabilito semestralmente e pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla G.U.R.I., maggiorato di 8 punti, secondo quanto previsto all'art. 5 del D.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231 s.m.i..
9. Il mancato o inesatto pagamento della commissione secondo le modalità ed i termini di cui ai precedenti commi del presente articolo comporterà, comunque, l'avvio delle procedure esecutive previste dal codice di procedura civile.
10. La Consip S.p.A. procederà ad informare l'ISTAT dell'eventuale avvio di procedure esecutive e dell'ammontare delle somme oggetto di riscossione.
11. Gli interessi di mora e le somme oggetto di riscossione coattiva dovranno essere versati sul conto corrente dedicato di cui al precedente comma 7.
12. La mancata trasmissione della dichiarazione sostitutiva o la riscontrata falsità della stessa, oltre a determinare le sanzioni di cui all'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000, potranno essere valutate, ai sensi dell'art. 80, comma 5, lett. c) del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..
13. I termini di cui al presente articolo sono da considerarsi essenziali ai sensi dell'art. 1457 c.c..
14. Per tutto quanto non previsto, trovano applicazione le disposizioni di cui al D.M. 23 novembre 2012 e le altre disposizioni applicabili.

## **ART. 22 S**

### **FORZA MAGGIORE**

1. Costituisce forza maggiore il verificarsi di eventi o circostanze ("Eventi di Forza Maggiore"), quali, incendi, uragani, terremoti, conflitti bellici, pandemie, che impediscono ad una parte di eseguire una o più obbligazioni contrattuali, se e nella misura in cui la parte che subisce l'impedimento ("la Parte Interessata") prova tutte le seguenti condizioni:
  - a) che l'impedimento è fuori dal suo ragionevole controllo;
  - b) che esso non avrebbe ragionevolmente potuto essere previsto al momento della conclusione del contratto;
  - c) che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto essere ragionevolmente evitati o superati dalla Parte Interessata.Al verificarsi di un Evento di Forza Maggiore, ai sensi e per gli effetti di cui artt. 1218 e 1258 c.c., il Fornitore non sarà ritenuto responsabile dell'inadempimento o del ritardato adempimento, e non si potrà procedere all'applicazione delle penali, di cui all'art. 14 S e/o alla risoluzione del contratto per inadempimento di cui all'art. 17 S. Al fine di non incorrere in responsabilità, il Fornitore avrà l'obbligo di comunicare al Committente che intende avvalersi della causa esimente prevista nel presente articolo, motivando e documentando le circostanze di fatto che impediscono il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali, le obbligazioni sul cui adempimento impattano i predetti eventi, le ragioni per le quali tali circostanze non erano prevedibili al momento della stipula del Contratto e non erano evitabili con la dovuta diligenza, le misure di mitigazione dell'impatto che ha adottato o intende adottare e i nuovi termini e modalità di adempimento, nonché ogni informazione/documentazione utile per consentire al Committente la valutazione dei presupposti per l'applicazione della disciplina della Forza Maggiore prevista nel presente articolo.
2. Qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano solo parzialmente l'adempimento delle prestazioni contrattuali, il Fornitore sarà tenuto a rispettare le prescrizioni contrattuali in relazione alle prestazioni la cui esecuzione non sia resa impossibile dai predetti eventi; qualora gli eventi di Forza Maggiore impediscano totalmente la prestazione, il Committente potrà disporre

la sospensione delle prestazioni contrattuali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 107, comma 1 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. per il periodo strettamente necessario alla cessazione degli Eventi di Forza Maggiore. È fatto obbligo al Fornitore comunicare al Committente tempestivamente la cessazione degli eventi di Forza Maggiore, affinché il Committente disponga la ripresa dell'esecuzione e indichi i nuovi termini contrattuali e/o le diverse modalità di esecuzione della prestazione. La ripresa dell'esecuzione delle prestazioni dovrà essere formalizzata mediante redazione del verbale di ripresa in cui dovranno essere indicati anche i nuovi termini di esecuzione e/o le diverse modalità di esecuzione.

3. Qualora la sospensione duri per un periodo che rende non più di interesse dell'Amministrazione l'esecuzione della prestazione sospesa, è facoltà del Committente recedere dal contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 G.
4. Qualora l'evento di Forza maggiore determini l'impossibilità della prestazione, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 17 S.

## CONDIZIONI GENERALI

### ARTICOLO 1 G

#### VALORE DELLE PREMESSE E NORME REGOLATRICI

1. Le premesse di cui alle Condizioni Speciali di contratto, gli allegati, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto. Tali documenti sono disponibili al seguente link: [www.istat.it](http://www.istat.it) ad eccezione delle Regole di e-procurement che sono consultabili sul sito [Acquistinrete.it](http://Acquistinrete.it) > Chi siamo > Come funziona al seguente link:  
[https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma\\_comeFunziona.html](https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona.html)
2. L'esecuzione del presente contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi allegati:
  - ove applicabili, dalle disposizioni contenute nel D.M. 28 ottobre 1985 e nel D.M. 8 febbraio 1986 del Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione Economica e nel D.P.C.M. 6 agosto 1997, n. 452;
  - dalle norme applicabili ai contratti della pubblica amministrazione;
  - dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
  - dalle disposizioni di cui al D.lgs. 50/2016 e s.m.i.;
  - dalle disposizioni di cui al D.P.R. 10 ottobre 2010, n. 207, nei limiti stabiliti dagli artt. 216 e 217 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
  - dal Decreto-Legge 6 luglio 2012, n. 95 come convertito dalla Legge del 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i.;
  - dal Decreto Legislativo 9 aprile n. 2008, n.81;
  - ove esistente, dal patto di integrità;
  - ove esistenti, dal Codice Etico e dal Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza della Committente consultabili sul sito internet della stessa;
  - ove applicabile, dalla Direttiva 19 dicembre 2003 "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle Pubbliche Amministrazioni" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 31 del 7 febbraio 2004;
  - ove applicabile, dalle linee Guida adottate dall'A.N.AC. e dai decreti attuativi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
  - dal Decreto Ministeriale 7 marzo 2018, n. 49;
  - ove applicabili, dalle Leggi, dai Regolamenti, e, in generale, dalle norme nazionali ed europee, anche di *soft law*, applicabili in relazione al trattamento e/o alla protezione dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni, così come modificate di volta in volta, ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento" o "GDPR"), il D.lgs. 196/2003 come novellato dalla normativa di adeguamento italiana di cui al D.lgs. 101/2018 (Codice privacy), circolari, pareri, direttive, le linee guida e provvedimenti interpretativi adottati dall'Autorità di Controllo nazionale e/o delle competenti autorità europee (incluso lo European Data Protection Board) (di seguito complessivamente "Norme in materia di Protezione dei Dati Personali");
  - Bando istitutivo Sdapa Contact Center – ID2444.
3. In caso di discordanza o contrasto, gli atti ed i documenti tutti della gara prodotti dalla Consip nella sua qualità di centrale di committenza per le acquisizioni di beni e servizi in favore della Committente prevarranno sugli atti ed i documenti della gara prodotti dall'Impresa, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'Impresa ed accettate da Consip ovvero dalla Committente, per quanto di rispettiva competenza.
4. La Committente, ai sensi di quanto stabilito dalla Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.), n. 1 del 10/01/2008, provvederà a comunicare al Casellario Informatico i fatti riguardanti la fase di esecuzione del presente contratto.

## **ARTICOLO 2 G**

### **MODALITÀ ED ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI CONTRATTUALI**

1. Le prestazioni contrattuali da svolgersi presso le sedi del Fornitore e/o presso i locali messi a disposizione dallo stesso, come meglio espresso in sede di Capitolato Tecnico di AS, dovranno essere eseguite, di norma, negli orari indicati dalla Committente.
2. Per le prestazioni contrattuali dovute, l'Impresa si obbliga altresì ad avvalersi dei profili professionali previsti dal Bando Istitutivo ID2444 e nel Capitolato Tecnico di AS, secondo la disciplina di dettaglio contenuta nelle Condizioni Speciali.

## **ARTICOLO 3 G**

### **OBBLIGHI DERIVANTI DAL RAPPORTO DI LAVORO – INADEMPIENZE CONTRIBUTIVE E RETRIBUTIVE**

1. Il Fornitore si obbliga ad osservare scrupolosamente tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti in materia di obblighi assicurativi, assistenza e previdenza, nonché di rapporti di lavoro in genere, ed a provvedere a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro di categoria applicabile.
2. Il Fornitore si obbliga, altresì, fatto salvo il trattamento di miglior favore, a continuare ad applicare i citati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro suddetti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente contratto.
3. Per le prestazioni richieste il Fornitore si obbliga ad avvalersi di personale specializzato con contratto di lavoro subordinato ovvero di somministrazione di lavoro ovvero con rapporto di lavoro comunque riconducibile a una delle tipologie contrattuali ammesse dalla Legge n. 183/2014 e successivi Decreti attuativi, nonché di lavoratori autonomi (nel rispetto di quanto previsto all'art. 105, comma 3, del D.lgs. n. 50/2016), nei limiti e alle condizioni previsti nel presente contratto e suoi allegati.
4. È a carico del Fornitore l'osservanza delle norme in materia di sicurezza, prevenzione degli infortuni e dell'igiene del lavoro, per quanto di spettanza. A tale fine, esso adotterà tutti i procedimenti e le cautele necessari per garantire la salute e l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi, dandone alla Committente, a semplice richiesta, opportuna documentazione a dimostrazione degli adempimenti effettuati in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro e di salute dei lavoratori e manlevando e tenendo indenne la Committente e/o l'Amministrazione da qualsivoglia onere e responsabilità.
5. Il Fornitore si impegna a fornire, prima dell'inizio di qualsiasi attività, il nominativo del Responsabile preposto alla sovrintendenza dell'esecuzione dell'appalto (*Responsabile di progetto/Responsabile della Fornitura*) comunicandone il nominativo, e le relative variazioni, alla Committente. Il Responsabile di progetto/Responsabile della Fornitura sarà l'interlocutore della Committente per qualsivoglia richiesta inerente al servizio e sarà, a sua volta, garante della corretta organizzazione del servizio nonché, in particolare, responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza del personale dalla Committente e/o dalla Amministrazione.
6. In considerazione di quanto precede, il Responsabile di cui al comma 5, per quanto di propria competenza, si obbliga ad attivare all'interno dell'Impresa ovvero nell'ambito dei rapporti tra l'Impresa e la Committente, in virtù del presente contratto, tutte le necessarie procedure organizzative, nonché gli opportuni flussi comunicativi, affinché sia pacifico per le risorse coinvolte, a vario titolo, nell'erogazione delle attività, che le stesse non debbano ritenersi in alcun modo i) assoggettate al potere organizzativo, direttivo e disciplinare da parte della Committente; ii) assoggettate ad attività di vigilanza e controllo sull'esecuzione dell'attività lavorativa da parte della Committente; iii) inserite nell'organizzazione della Committente.
7. La Committente si riserva di verificare la corretta applicazione di quanto sopra da parte del Responsabile di progetto/Responsabile della fornitura, nonché di applicare le relative penali in caso di mancato adempimento, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
8. Ai sensi di quanto previsto all'art. 30 comma 5 D.lgs. 50/2016, nel caso in cui la Committente riscontri che il documento unico di regolarità contributiva (DURC) segnala un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del Contratto (compreso il subappaltatore ed il cottimista di cui all'art. 105 del medesimo decreto), la Committente provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze

accertate mediante il DURC verrà disposto dalla Committente direttamente agli enti previdenziali e assicurativi, compresa, in caso di lavori, la Cassa edile.

9. Nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore, e se del caso, del subappaltatore e dei soggetti titolari di subappalti e cottimi impiegato nell'esecuzione del Contratto, la Committente inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso l'esecutore, a provvedervi entro i successivi quindici giorni.
10. In assenza di risposta allo scadere del termine di cui al comma precedente oppure ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, la Committente pagherà, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute al Fornitore, oppure, ove applicabile e qualora sia previsto il pagamento diretto al subappaltatore ai sensi dell'art. 105 comma 13, D.lgs. 50/2016, dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente. La Committente predisporrà delle quietanze che verranno sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso in cui la richiesta della Committente sia stata formalmente contestata dal Fornitore, la Committente stessa provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

#### **ARTICOLO 4 G**

##### **OBBLIGHI DI RISERVATEZZA**

1. L'impresa ha l'obbligo, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti dalla Committente, di mantenere riservati, per tutta la durata del contratto medesimo e, per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del presente contratto, nonché quelli relativi alle attività svolte dalla Committente e/o dall'Amministrazione di cui sia, comunque, venuta a conoscenza nel corso di esecuzione del contratto stesso.
2. L'obbligo di cui al precedente comma si estende a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto, fatta eccezione per i dati, le notizie, le informazioni ed i documenti che siano o divengano di pubblico dominio.
3. L'impresa è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza di cui al primo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto.

#### **ARTICOLO 5 G**

##### **BREVETTI INDUSTRIALI E DIRITTI D'AUTORE**

1. L'Impresa assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti della Committente e/o dell'Amministrazione azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o in licenza d'uso o sulle soluzioni tecniche o di altra natura realizzate o adottate dall'Impresa, quest'ultima manleverà e terrà indenne la Committente e/o l'Amministrazione, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico della Committente e/o dell'Amministrazione.
3. La Committente si obbliga ad informare prontamente per scritto l'Impresa delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, la Committente riconosce all'Impresa la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dalla Committente e/o dall'Amministrazione.
4. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente comma 2, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del presente contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'Impresa ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

## **ARTICOLO 6 G**

### **UTILIZZO DELLE APPARECCHIATURE E DEI PRODOTTI SOFTWARE, OVE APPLICABILE**

1. L'Impresa dovrà richiedere per iscritto alla Committente l'autorizzazione all'utilizzo di propri prodotti software negli ambienti informatici messi a disposizione dalla Committente medesima, indicando il tipo di prodotto ed il motivo del suo utilizzo; l'uso di prodotti software non autorizzati dalla Committente costituirà grave inadempienza contrattuale a tutti gli effetti di legge.
2. L'Impresa garantisce, in ogni caso, che i prodotti software utilizzati nell'ambito del presente contratto, ivi compresi quelli installati *ab origine* nelle apparecchiature (cd. *embedded*) sono esenti da virus, essendo state adottate a tal fine tutte le opportune cautele.
3. L'Impresa è obbligata a sottoporre i supporti magnetici da impiegare negli ambienti della Committente e/o dell'Amministrazione alle verifiche che la Committente riterrà opportune prima dell'utilizzo, ovvero a far operare il proprio personale esclusivamente sulle apparecchiature messe a disposizione.
4. In caso di inadempimento dell'Impresa alle obbligazioni di cui ai precedenti commi e/o nel caso in cui non sussistano o vengano meno le garanzie di cui al precedente comma 2, ferma restando la facoltà della Committente di risolvere il presente contratto, l'Impresa è obbligata al risarcimento di ogni e qualsiasi danno, in forma specifica o per equivalente.

## **ARTICOLO 7 G**

### **PROPRIETÀ DEI PRODOTTI, OVE APPLICABILE**

1. La Committente e/o l'Amministrazione acquisisce/acquisiscono il diritto di proprietà e, quindi, di utilizzazione e sfruttamento economico, di tutto quanto eventualmente realizzato dall'Impresa in esecuzione del presente contratto (a titolo meramente esemplificativo ed affatto esaustivo, trattasi degli elaborati e più in generale di creazioni intellettuali ed opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, predisposti o realizzati dall'Impresa o dai suoi dipendenti nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente contratto.
2. La Committente e/o l'Amministrazione potrà/potranno, pertanto, senza alcuna restrizione, utilizzare, pubblicare, diffondere, vendere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali ed opere dell'ingegno.
3. I menzionati diritti devono intendersi acquisiti dalla Committente e/o dall'Amministrazione in modo perpetuo, illimitato ed irrevocabile.
4. L'Impresa si obbliga espressamente a fornire alla Committente e/o all'Amministrazione tutta la documentazione ed il materiale necessario all'effettivo sfruttamento di detti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti a favore della Committente e/o dell'Amministrazione in eventuali registri od elenchi pubblici.
5. La documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del presente contratto è di esclusiva proprietà della Committente e/o dell'Amministrazione che ne potrà disporre liberamente.
6. Restano esclusi dalla titolarità della Committente e/o dell'Amministrazione tutti i marchi (inclusi i marchi di servizio), brevetti, diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti di mercato, così come ogni copia, traduzione, modifica, adattamento dei prodotti stessi e il diritto di farne o farne fare opere derivate.
7. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa a quanto stabilito nei precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente avrà facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'articolo 17 G del presente contratto e dell'art. 1456 del codice civile.

## **ARTICOLO 8 G**

### **DANNI, RESPONSABILITÀ CIVILE E, OVE APPLICABILE, POLIZZA ASSICURATIVA**

1. Il Fornitore assume in proprio ogni responsabilità, per tutta la durata del contratto, per qualsiasi danno causato a persone o beni, tanto del Fornitore stesso quanto della Committente e/o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze relative all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

2. A fronte dell'obbligo di cui al precedente comma, il Fornitore ha presentato polizza/e assicurativa/e conforme/i ai requisiti indicati nei relativi allegati del Capitolato d'oneri.
3. Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per danni eccedenti i massimali assicurati dalle polizze di cui al precedente comma 2.
4. Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., la Committente si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Fornitore ferma restando la possibilità della Committente di procedere a compensare quanto versato con i corrispettivi maturati a fronte delle attività eseguite.
5. Qualora il Fornitore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative di cui al precedente comma 2 e qualora la Committente non si sia avvalsa della facoltà di cui al precedente comma 4, il Contratto potrà essere risolto di diritto con conseguente ritenzione della garanzia prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.
6. Resta fermo che il Fornitore si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, alla Committente, la quietanza di pagamento del premio, atta a comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione al presente contratto.

## **ARTICOLO 9 G**

### **ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

1. Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi comprese quelle previste dalla normativa vigente relative all'imposta di bollo.
2. Laddove la registrazione sia operata dal Committente, la stessa comunica al Fornitore l'importo anticipato e il conto corrente sul quale il Fornitore si impegna a versare, entro dieci giorni, l'importo anticipato. L'attestazione del versamento deve essere prodotta alla Committente entro venti giorni dalla data in cui è effettuato. In caso di ritardo l'importo è aumentato degli interessi legali a decorrere dalla data di scadenza del suddetto termine fino alla data di effettivo versamento.

## **ARTICOLO 10 G**

### **GARANZIA DEFINITIVA**

1. Il Fornitore ha prestato garanzia definitiva che copre le obbligazioni assunte con il presente contratto, il risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle stesse obbligazioni, nonché il rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore, nonché, ove esistente, le obbligazioni assunte con il Patto di integrità.
2. La Committente ha inoltre il diritto di valersi della garanzia definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito: i) per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore; ii) per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal Fornitore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene eseguito il contratto ed addetti all'esecuzione dell'appalto.
3. In particolare, la Committente ha diritto di valersi direttamente della garanzia per l'applicazione delle penali e/o per la soddisfazione degli obblighi: i) di cui agli articoli delle Condizioni Generali intitolati "Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali", "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro - Inadempienze contributive e retributive", "Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa", "Risoluzione"; ii) di cui agli articoli delle Condizioni Speciali intitolati "Rilievi e Penali", "Condizioni particolari di risoluzione", salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
4. La Committente ha diritto di incamerare la garanzia, in tutto o in parte, per i danni che essa affermi di aver subito, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti dell'Impresa per la rifusione dell'ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata.

5. La garanzia prevede espressamente la rinuncia della preventiva escussione del debitore principale, di cui all'art. 1944 del cc, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta.
6. L'Impresa si impegna a tenere valida ed efficace la garanzia, mediante rinnovi e proroghe e tempestivi adeguamenti nell'ipotesi di variazioni anagrafiche o societarie, per tutta la durata del presente contratto e, comunque, sino al perfetto adempimento delle obbligazioni assunte in virtù del presente contratto, pena la risoluzione di diritto del medesimo.
7. La Committente può richiedere al Fornitore la reintegrazione della garanzia ove questa sia venuta meno in tutto o in parte entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla richiesta; in caso di inottemperanza, la Committente conseguirà la reintegrazione trattenendo quanto necessario dai corrispettivi dovuti al Fornitore.
8. La garanzia sarà progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione contrattuale, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito, secondo quanto stabilito dall'art. 103, comma 5, del D.lgs. n. 50/2016, previa deduzione di crediti della Committente verso il Fornitore e subordinatamente alla preventiva consegna, da parte del Fornitore all'Istituto garante, di un documento, in originale o copia autentica, attestante l'avvenuta esecuzione delle prestazioni contrattuali. Tale documento è emesso periodicamente dalla Committente in ragione delle verifiche di conformità svolte. Il fornitore dovrà inviare per conoscenza alla Committente la comunicazione che invia al Garante ai fini dello svincolo. Il Garante dovrà comunicare alla Committente il valore dello svincolo. La Committente si riserva di verificare la correttezza degli importi svincolati e di chiedere al Fornitore ed al Garante, in caso di errore, un'integrazione.
9. L'ammontare residuo della garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di verifica di conformità attestante la corretta esecuzione dell'appalto.
10. Resta fermo tutto quanto previsto dall'art. 103 del D.lgs. n. 50/2016.
11. Il Fornitore si impegna a consegnare, alla scadenza della rata e con tempestività, alla Committente, la quietanza di pagamento del premio periodico, atta a comprovare la validità della polizza fideiussoria prodotta per la stipula del contratto o, nei diversi casi di sostituzione del garante, variazioni anagrafiche o integrazioni, la nuova polizza/appendice eventualmente stipulata, in relazione al presente contratto.

## **ARTICOLO 11 G**

### **RECESSO**

1. Fermo restando quanto previsto in materia di recesso dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del D.lgs. n. 159/2011, la Committente ha diritto, nei casi di
  - a) giusta causa
  - b) reiterati inadempimenti del fornitore, anche se non gravi,di recedere unilateralmente dal contratto in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso. In tal caso, l'Impresa ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese anche in deroga a quanto previsto all'art. 1671 c.c..
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
  - a) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore; resta salvo quanto previsto dall'art. 110, comma 3, D.lgs. n. 50/2016;
  - b) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il presente Contratto.
3. La Committente, ai sensi dell'art. 109 del Codice, ha diritto, a suo insindacabile giudizio e senza necessità di motivazione, di recedere dal presente contratto in qualunque momento, con preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni, da comunicarsi all'Impresa a mezzo PEC previo il pagamento delle prestazioni eseguite e del valore dei materiali utili esistenti in magazzino nel caso di servizi o forniture, oltre al decimo dell'importo delle opere, dei servizi o delle forniture non eseguite. Il decimo

dell'importo delle opere non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite. Si precisa che se le attività eseguite superano il valore del 10% del corrispettivo contrattuale massimo, nessun indennizzo sarà dovuto all'Impresa.

4. Nelle fattispecie di cui ai commi precedenti, l'Impresa rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese.
5. Dalla data di efficacia del recesso, l'Impresa dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Committente e/o all'Amministrazione. La Committente effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni sino a quel momento eseguite.
6. In aggiunta ai commi precedenti, la Committente, in ragione di quanto previsto dal Decreto-Legge 6 luglio 2012, n. 95 come convertito dalla Legge del 7 agosto 2012 n. 135 e s.m.i. all'art. 1 comma 13, ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni nel caso in cui i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della Legge 23 dicembre 1999, n. 488 successivamente alla stipula del presente contratto siano migliorativi rispetto a quelli del presente contratto ed il Fornitore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche. In tale caso, l'impresa ha diritto al pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite.

## **ARTICOLO 12 G**

### **DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEL CREDITO**

1. È fatto divieto all'Impresa di cedere, a qualsiasi titolo, il presente contratto, a pena di nullità della cessione stessa, fatto salvo quanto previsto dall'art. 106, comma 1, lett. d), del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i..
2. Il Fornitore può cedere a terzi i crediti derivanti allo stesso dal presente contratto, nelle modalità espresse dall'art. 106, comma 13, D.lgs. 50/2016. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Committente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991.
3. È fatto, altresì, divieto al Fornitore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.
4. In caso di inadempimento da parte del Fornitore ai suddetti obblighi, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente Contratto.
5. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari.

## **ARTICOLO 13 G**

### **TRASPARENZA DEI PREZZI**

1. L'Impresa espressamente ed irrevocabilmente:
  - a) dichiara che non vi è stata mediazione o altra opera di terzi per la conclusione del presente contratto;
  - b) dichiara di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno, direttamente o attraverso terzi, ivi comprese le Imprese collegate o controllate, somme di denaro o altra utilità a titolo di intermediazione o simili, comunque volte a facilitare la conclusione del contratto stesso;
  - c) si obbliga a non versare ad alcuno, a nessun titolo, somme di danaro o altra utilità finalizzate a facilitare e/o a rendere meno onerosa l'esecuzione e/o la gestione del presente contratto rispetto agli obblighi con esse assunti, né a compiere azioni comunque volte agli stessi fini;
  - d) si obbliga al rispetto di quanto stabilito dall'art. 42 del D.lgs. n. 50/2016 al fine di evitare situazioni di conflitto d'interesse.
2. Qualora non risultasse conforme al vero anche una sola delle dichiarazioni rese ai sensi del precedente comma, o il Fornitore non rispettasse gli impegni e gli obblighi di cui alle lettere c) e d) del precedente comma per tutta la durata del contratto lo stesso si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., per fatto e colpa del Fornitore, che sarà conseguentemente tenuto al risarcimento di tutti i danni derivanti dalla risoluzione e con facoltà della Committente di incamerare la garanzia prestata.
3. Il Fornitore si impegna al rispetto di tutte le previsioni di cui al Patto di integrità, ove previsto.

## ARTICOLO 14 G

### SUBAPPALTO

1. Il subappalto, ove dichiarato in sede di offerta, sarà regolato da quanto previsto dall'art. 105 del Codice nonché dai successivi commi. Rimane fermo che non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto, nonché la prevalente esecuzione dei contratti ad alta intensità di manodopera; inoltre, non potrà essere affidata in subappalto la parte delle prestazioni che devono essere eseguite direttamente dal Fornitore, laddove sia stato previsto nel Capitolato d'oneri.
2. L'Impresa si impegna a depositare presso la Committente, almeno venti giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle attività oggetto del subappalto: *i)* l'originale o la copia autentica del contratto di subappalto che deve indicare puntualmente l'ambito operativo del subappalto sia in termini prestazionali che economici; *ii)* dichiarazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti richiesti dal Bando di gara, per lo svolgimento delle attività allo stesso affidate, ivi inclusi i requisiti di ordine generale di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016; *iii)* dichiarazione dell'appaltatore relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore; se del caso, *iv)* documentazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione/certificazione prescritti dal D.lgs. n. 50/2016 per l'esecuzione delle attività affidate.

Resta inteso che l'Impresa si impegna ad inserire, nel contratto di subappalto e negli altri subcontratti, una clausola che preveda il rispetto degli obblighi di cui al Patto di Integrità da parte dei subappaltatori/subcontraenti, e la risoluzione, ai sensi dell'art. 1456 c.c., del contratto di subappalto e/o degli altri subcontratti, nel caso di violazione di tali obblighi da parte di questi ultimi; l'Impresa dovrà dare tempestiva comunicazione a Consip dell'intervenuta risoluzione.

3. In caso di mancato deposito di taluno dei suindicati documenti nel termine all'uopo previsto, la Committente procederà a richiedere al Fornitore l'integrazione della suddetta documentazione. Resta inteso che la suddetta richiesta di integrazione comporta l'interruzione del termine per la definizione del procedimento di autorizzazione del sub-appalto, che ricomincerà a decorrere dal completamento della documentazione.
4. I subappaltatori dovranno mantenere per tutta la durata del presente contratto, i requisiti richiesti per il rilascio dell'autorizzazione al subappalto. In caso di perdita dei detti requisiti la Committente revocherà l'autorizzazione.
5. L'impresa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti di qualificazione o le certificazioni deve acquisire una autorizzazione integrativa.
6. Per le prestazioni affidate in subappalto:
  - i) il subappaltatore, ai sensi dell'art. 105, comma 14, del Codice, deve garantire gli stessi standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto e riconoscere ai lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale, inclusa l'applicazione dei medesimi contratti collettivi nazionali di lavoro, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto ovvero riguardino le lavorazioni relative alle categorie prevalenti e siano incluse nell'oggetto sociale del contraente principale;
  - ii) devono essere corrisposti i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso.

La Committente, sentito il Direttore dell'Esecuzione, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione degli obblighi di cui al presente comma. Il Fornitore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

7. Il Fornitore e il subappaltatore sono responsabili in solido, nei confronti della Consip S.p.A. e/o delle Amministrazioni Contraenti, in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
8. L'Impresa è responsabile in via esclusiva nei confronti della Committente dei danni che dovessero derivare alla Amministrazione, alla Committente o a terzi per fatti comunque imputabili ai soggetti cui sono state affidate le suddette attività. In particolare, il Fornitore e il subappaltatore si impegnano a manlevare e tenere indenne la Committente da qualsivoglia pretesa di terzi per fatti e colpe imputabili al subappaltatore o ai suoi ausiliari derivanti da qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo o spesa che possano originarsi da eventuali violazioni del Regolamento 679/2016.

9. Il Fornitore è responsabile in solido dell'osservanza del trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni da parte del subappaltatore nei confronti dei suoi dipendenti, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto. Il Fornitore trasmette alla Committente prima dell'inizio delle prestazioni la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, inclusa la Cassa edile, ove presente, assicurativi e antinfortunistici, nonché copia del piano della sicurezza di cui al D.lgs. n. 81/2008. Ai fini del pagamento delle prestazioni rese nell'ambito dell'appalto o del subappalto, la stazione appaltante acquisisce d'ufficio il documento unico di regolarità contributiva in corso di validità relativo a tutti i subappaltatori.
10. Il Fornitore è responsabile in solido con il subappaltatore in relazione agli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. n. 276/2003, ad eccezione del caso in cui ricorrano le fattispecie di cui all'art. 105, comma 13, lett. a) e c), del D.lgs. n. 50/2016.
11. Il Fornitore si impegna a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato la sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016.
12. Trova applicazione l'art. 105, comma 13, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. al ricorrere dei prescritti presupposti. Ove tale previsione non sia applicata, e salvo diversa indicazione del Direttore dell'Esecuzione, l'Impresa si obbliga a trasmettere alla Committente entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei confronti del subappaltatore, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposte al subappaltatore.
13. L'esecuzione delle attività subappaltate non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
14. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, la Committente può risolvere il Contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno.
15. Solo nel caso in cui sia presente nel Capitolato d'oneri la clausola che vieta la partecipazione dei cosiddetti RTI sovrabbondanti, la Committente non autorizzerà il subappalto nei casi in cui l'impresa subappaltatrice possieda singolarmente i requisiti che le avrebbero consentito la partecipazione alla gara.
16. Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del D.lgs. n. 50/2016, il Fornitore si obbliga a comunicare alla Committente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione del contratto, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto del lavoro, servizio o fornitura affidati. Sono, altresì, comunicate eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto.
17. Non costituiscono subappalto le fattispecie di cui al comma 3 dell'art. 105 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. Nel caso in cui l'Impresa intenda ricorrere alle prestazioni di soggetti terzi in forza di contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura gli stessi devono essere stati sottoscritti in epoca anteriore all'indizione della procedura finalizzata all'aggiudicazione del contratto e devono essere consegnati alla Committente prima o contestualmente alla sottoscrizione del Contratto.
18. Restano fermi tutti gli obblighi e gli adempimenti previsti dall'art. 48-bis del D.P.R. 602 del 29 settembre 1973 nonché dai successivi regolamenti.
19. Tutta la documentazione inerente la richiesta di subappalto che dovrà essere predisposta in formato PDF/A, dovrà essere firmata digitalmente dal rappresentante delle Società munito di poteri di firma, pena il rigetto della richiesta medesima.
20. La Committente provvederà a comunicare al Casellario Informatico le informazioni di cui alla Determinazione dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (ora A.N.AC) n. 1 del 10/01/2008.

## **ARTICOLO 15 G**

### **FORO ESCLUSIVO**

1. Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente contratto sarà competente in via esclusiva il **Foro di Roma**.

## **ARTICOLO 16 G**

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. Il Fornitore dichiara di aver ricevuto prima della sottoscrizione del presente Contratto le informazioni di cui all'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali,

Contratto per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT (ID 2611)

nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche “Regolamento”), circa il trattamento dei dati personali, conferiti per la sottoscrizione e l’esecuzione del Contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti ai sensi della predetta normativa. Tale informativa è contenuta nell’ambito del Capitolato d’oneri al paragrafo 32 che deve intendersi in quest’ambito integralmente trascritto.

2. La Committente tratta i dati forniti dal Fornitore, ai fini della stipula del Contratto, per l’adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, oltre che per la gestione ed esecuzione economica ed amministrativa del contratto stesso in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica. Tutti i dati acquisiti dalla Committente potranno essere trattati anche per fini di studio e statistici.
3. Con la sottoscrizione del Contratto, il Fornitore, in persona del legale rappresentante pro-tempore o di procuratore in grado di impegnare sullo specifico tema l’azienda, si impegna a svolgere il trattamento dei dati personali come sopra definito e inoltre si impegna ad adempiere agli obblighi di rilascio dell’informativa e di richiesta del consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche interessate di cui sono forniti dati personali nell’ambito dell’esecuzione del contratto, per le finalità descritte nel Capitolato d’oneri e sopra richiamate.
4. Il Fornitore prende atto ed acconsente che la ragione sociale dell’operatore economico ed il prezzo di aggiudicazione siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet della Committente. Inoltre, le informazioni e i dati inerenti la partecipazione all’iniziativa di gara, nei limiti e in applicazione dei principi e delle disposizioni in materia di dati pubblici e riutilizzo delle informazioni del settore pubblico (D.lgs. 36/2006 e artt. 52 e 68, comma 3, del D.lgs. 82/2015), potranno essere utilizzati dalla Committente, anche in forma aggregata, per essere messi a disposizione del Ministero dell’economia e delle finanze o di altre pubbliche amministrazioni, persone fisiche e giuridiche, anche come dati di tipo aperto in ragione della normativa sul riuso dei dati pubblici. Oltre a quanto sopra, in adempimento agli obblighi di legge che impongono la trasparenza amministrativa (art. 1, comma 16, lett. b e comma 32 L. 190/2012; art. 35 D.lgs. n. 33/2012; nonché art. 29 D.lgs. n. 50/2016 s.m.i.), il Fornitore prende atto ed acconsente a che i dati e/o la documentazione che la legge impone di pubblicare, siano pubblicati e diffusi tramite il sito internet della Committente, nella sezione relativa alla trasparenza.
5. In ragione dell’oggetto del Contratto, ove il Fornitore sia chiamato ad eseguire attività di trattamento di dati personali, si applicano le disposizioni previste dall’art. “Nomina responsabile trattamento dati personali” delle Condizioni Speciali di Contratto e, ove applicabili, le disposizioni dell’Allegato Privacy.
6. In conformità a quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679, il Fornitore dovrà garantire che i dati personali oggetto di trattamento, verranno gestiti nell’ambito dell’UE e che non sarà effettuato alcun trasferimento degli stessi verso un paese terzo o un’organizzazione internazionale al di fuori dell’UE o dello Spazio Economico Europeo. Nel caso in cui si renda necessario un trasferimento di Dati Personali al di fuori dell’Unione europea per l’erogazione di servizi connessi al Contratto – da intendersi anche come accesso ai dati da un paese terzo – il Fornitore, previa specifica autorizzazione della Committente potrà procedere al trasferimento dei dati da o verso un paese terzo o un’organizzazione internazionale al di fuori dell’Unione europea che sia coperta da una decisione di adeguatezza resa dalla Commissione europea ai sensi dell’art. 45 Regolamento o da altre garanzie adeguate di cui agli artt. 46 e ss. del Regolamento stesso (es. utilizzo delle clausole contrattuali tipo adottate dalla Commissione europea ai sensi dell’art. 46, par. 2, lett. c) del Regolamento, utilizzo delle norme vincolanti d’impresa Binding Corporate Rules - BCR), fatta salva la necessità valutata preventivamente tra le Parti di adottare eventuali misure supplementari per garantire l’efficacia di tali garanzie. Il Fornitore dovrà, inoltre, garantire che le eventuali piattaforme/server su cui transitino i suddetti dati – ivi comprese le infrastrutture deputate alle funzioni di *business continuity* e di *disaster recovery*, anche se esternalizzate – abbiano sede nell’UE - fatte salve eventuali motivate ragioni di natura normativa o tecnica, che devono essere preventivamente approvate dalla Committente - e che qualunque replica dei dati non sia trasmessa al di fuori della UE o dello Spazio Economico Europeo.
7. Nel caso di servizi di assistenza/manutenzione da remoto il cui espletamento implichi comunque il trasferimento al di fuori dell’UE di tracciati di dati connessi al servizio stesso, gli eventuali dati personali contenuti nel tracciato devono essere opportunamente anonimizzati a cura del Fornitore.
8. Qualora dovessero risultare trasferimenti di dati extra-UE in assenza delle adeguate misure e garanzie di cui sopra, la Committente diffiderà il Responsabile del trattamento, ai sensi dell’articolo 1454 c.c., all’immediata interruzione del

trasferimento di dati non autorizzato. In caso di mancato adeguamento alla diffida, la Committente ne darà comunicazione al Garante della Privacy e potrà, in ragione della gravità della condotta del Fornitore e fatta salva la possibilità di fissare un ulteriore termine per l'adempimento, risolvere il contratto ed escutere la garanzia definitiva, salvo il risarcimento del maggior danno.

## ARTICOLO 17 G

### RISOLUZIONE

1. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art.1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite PEC, nei seguenti casi:

- a) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto il ricorso ad una nuova procedura ai sensi dell'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016;
- b) sono state superate le soglie di cui all'art. 106 comma 7 del D.lgs. n. 50/2016 relativamente alle fattispecie di cui al comma 1 lett. b) e c) del medesimo articolo e di cui al comma 2 del medesimo articolo;
- c) sono state superate le soglie fissate dalla Committente nelle Condizioni Speciali nel caso di modifiche non sostanziali di cui all'art. 106, comma 1, lett. e), del D.lgs. n. 50/2016.
- d) il Fornitore si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'articolo 80, comma 1, del D.lgs. n. 50/2016, e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla gara;
- e) il Fornitore ha commesso, nella procedura di aggiudicazione del presente contratto, un illecito antitrust accertato con provvedimento esecutivo dell'AGCM, ai sensi dell'articolo 80, comma 5, lett. c) e secondo le linee guida A.N.AC.;
- f) l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai Trattati, come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del presente Codice;
- g) ove applicabile, mancata copertura dei rischi durante tutta la vigenza del contratto, ai sensi del precedente articolo "Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa";
- h) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro la Committente, ai sensi del precedente articolo "Brevetti industriali e diritto d'autore";
- i) nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dal Fornitore ai sensi del D.P.R. n. 445/00, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, del medesimo D.P.R. 445/2000;
- j) nell'ipotesi di irrogazione di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D.lgs. n. 231/01, che impediscano all'Impresa di contrattare con le Pubbliche Amministrazioni;
- k) in caso di avvalimento, ove risultasse la violazione dell'art. 89, comma 9, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- l) nei casi di cui: i) agli articoli delle Condizioni Speciali intitolati "Obblighi e adempimenti a carico dell'Impresa", "Garanzie", "Verifiche di conformità", "Rilievi e Penali", "Condizione particolare di risoluzione", "Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari" e ii) di cui agli articoli delle Condizioni Generali intitolati "Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali", "Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – inadempienze contributive e retributive", "Obblighi di riservatezza", "Brevetti industriali e diritti d'autore", "Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software, ove applicabile", "Proprietà dei prodotti, ove applicabile", "Garanzia definitiva", "Divieto di cessione del contratto e cessione del credito", "Trasparenza dei prezzi", "Subappalto", "Risoluzione", "Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. n. 231/2001 - Codice etico - Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza";
- m) nei casi di cui all'articolo 3 e 5 del Patto di integrità, ove esistente.

Nelle fattispecie di cui al presente comma non si applicano i termini previsti dall'articolo 21-nonies della Legge 7 agosto 1990 n. 241.

2. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art.1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa tramite PEC, deve risolvere il presente contratto nei seguenti casi:
  - a) qualora nei confronti del Fornitore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, o nel caso in cui gli accertamenti antimafia presso la Prefettura competente risultino positivi, oppure sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del D.lgs. n. 50/2016;
  - b) qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti richiesti dalla legge;
  - c) nel caso in cui sia prevista certificazione di qualificazione: qualora nei confronti del Fornitore sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione per aver prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci.
3. La Committente può avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 c.c.: i) ogni qualvolta nei confronti del Fornitore, dei suoi dirigenti e/o dei componenti della compagine sociale, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317, 318, 319, 319bis, 319ter, 319quater, 320, 322, 322bis, 346bis, 353, 353bis, 355 e 356 c.p.; ii) nel caso in cui, violato l'obbligo di segnalazione di cui all'art. 3, lett. e2) del Patto di Integrità, sia stata disposta nei confronti dei "pubblici amministratori"<sup>1</sup> che hanno esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.; iii) nel caso in cui, violato l'obbligo di segnalazione di cui all'art. 3, lett. e2) del patto di Integrità, sia stata disposta nei confronti dei "pubblici amministratori"<sup>1</sup> che hanno esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.. Nei casi sopra indicati sub i) e ii), Consip eserciterà la potestà risolutoria previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto Contrattuale alle condizioni di cui all'art. 32 del D.L. 90/2014 convertito nella Legge n. 114/2014.
4. In caso in cui la Committente accerti un grave inadempimento del Fornitore ad una delle obbligazioni assunte con il presente contratto tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, la stessa formulerà la contestazione degli addebiti al Fornitore e contestualmente assegnerà un termine, non inferiore a quindici giorni, entro i quali il Fornitore dovrà presentare le proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che il Fornitore abbia risposto, la Committente ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, di incamerare la garanzia ove essa non sia stata ancora restituita ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto della Committente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
5. Qualora il Fornitore ritardi per negligenza l'esecuzione delle prestazioni rispetto alle previsioni del contratto, la Committente assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni, entro i quali il Fornitore deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con il Fornitore, qualora l'inadempimento permanga, la Committente potrà risolvere il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.
6. In caso di inadempimento dell'Impresa anche a uno solo degli obblighi assunti con il presente contratto che si protragga oltre il termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni, che verrà assegnato dalla Committente, a mezzo PEC, per porre fine all'inadempimento, la Committente stessa ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto e di incamerare la garanzia definitiva ove essa non sia stata ancora restituita, ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Impresa; resta salvo il diritto della Committente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.
7. Nel caso di risoluzione del contratto il Fornitore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto ai sensi dell'art. 108, comma 5, del D.lgs. 50/2016.
8. In caso di risoluzione del presente contratto, l'Impresa si impegna, sin d'ora, a fornire alla Committente tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione del presente contratto. In caso di risoluzione per responsabilità dell'appaltatore, il Fornitore è tenuto a corrispondere anche la maggiore

---

<sup>1</sup> Per "pubblici amministratori" si intendono i soggetti che hanno esercitato attività di pubblico interesse.

spesa sostenuta dalla Committente per affidare ad altra impresa le prestazioni, ove la Stazione Appaltante non si sia avvalsa della facoltà prevista dall'art. 110 comma 1 del D.lgs. n. 50/2016.

9. In tutti i casi di cui ai precedenti commi, fatto salvo il maggior danno la Committente incamererà la garanzia definitiva.
10. La Committente, in caso di risoluzione e comunque nei casi di cui all'art. 110, comma 1, D.lgs. n. 50/2016, potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dall'aggiudicatario originario in sede di offerta.
11. Resta fermo quanto previsto all'art. 108 del D.lgs. n. 50/2016.

#### **ARTICOLO 18 G**

#### **MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. N. 231/2001 - CODICE ETICO - PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA**

1. Il Fornitore dichiara di essere a conoscenza del D.lgs. n. 231/2001 e della L. n. 190/2012.
2. Nel caso in cui la Committente abbia predisposto il Codice etico, il Piano triennale per la prevenzione della Corruzione e della trasparenza ai sensi della L. 190/2012 ed il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, consultabili sul sito internet della stessa, l'Impresa dichiara di averne preso visione e, per effetto della sottoscrizione del presente contratto, si impegna: (i) ad operare nel rispetto dei principi e delle previsioni di cui al D.lgs. 231/2001; (ii) ove la Committente abbia adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del D.lgs. 231/2001, ad uniformarsi alle previsioni in esso contenute; (iii) ad operare nel rispetto del Codice etico e del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza ove adottati dalla Committente. In particolare, si precisa che gli obblighi in materia di riservatezza di cui al Codice Etico verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti attualmente in essere con la Committente e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
3. In caso di inadempimento da parte dell'Impresa agli obblighi di cui ai precedenti commi, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, la Committente ha facoltà di dichiarare risolto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

#### **ARTICOLO 19 G**

#### **INCOMPATIBILITÀ**

1. Il Fornitore dichiara espressamente ed irrevocabilmente che la conclusione della Contratto avviene nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 53, comma 16 ter, del D.lgs. n. 165/2001.
2. Qualora non risultasse conforme al vero la dichiarazione resa, il Fornitore prende atto e accetta che si applicheranno le conseguenze previste dalla predetta normativa.

Istat  
Il Direttore della Direzione Centrale per  
l'Amministrazione e il Patrimonio (DCAP)  
Sara Zaccaria

L'Impresa  
L'Amministratore Delegato e Legale Rappresentante  
Federica D'Amato

La sottoscritta Federica D'Amato, in qualità di Legale Rappresentante dell'Impresa dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti ivi richiamati.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., l'Impresa dichiara di accettare tutte le condizioni e patti ivi contenuti e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole; in particolare dichiara di approvare specificamente le clausole e condizioni di seguito elencate:

**con riferimento alle Condizioni Speciali del Contratto:**

Articolo 1 S: Oggetto, luogo della prestazione, Responsabile del Procedimento e Direttore dell'esecuzione

Articolo 2 S: Durata

Articolo 3 S: Modifica del contratto durante il periodo di efficacia

Articolo 4 S: Obblighi e adempimenti a carico dell'Impresa

Articolo 5 S: Proprietà dei prodotti in genere

Articolo 6 S: Dimensioni massime dei singoli servizi

Articolo 7 S: Garanzie

Articolo 9 S: Pianificazione delle attività e attività preparatoria all'avvio di ciascuna indagine

Articolo 10 S: Risorse impiegate

Articolo 11 S: Conduzione e gestione delle interviste

Articolo 13 S: Verifica di conformità

Articolo 14 S: Rilievi e Penali

Articolo 17 S: Condizione particolare di risoluzione

Articolo 18 S: Obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari

**con riferimento alle Condizioni Generali del Contratto:**

Articolo 2 G - Modalità ed esecuzione delle prestazioni contrattuali

Articolo 3 G - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro – inadempienze contributive e retributive

Articolo 4 G - Obblighi di riservatezza

Articolo 5 G - Brevetti industriali e diritti d'autore

Articolo 6 G - Utilizzo delle apparecchiature e dei prodotti software, ove applicabile

Articolo 7 G - Proprietà dei prodotti, ove applicabile

Articolo 8 G - Danni, responsabilità civile e, ove applicabile, polizza assicurativa

Articolo 10 G – Garanzia definitiva

Articolo 11 G – Recesso

Articolo 12 G - Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

Articolo 13 G- Trasparenza dei prezzi

Articolo 14 G – Subappalto

Articolo 15 G- Foro esclusivo

Articolo 16 G -Trattamento dei dati personali

Articolo 17 G - Risoluzione

Articolo 18 G - Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. n. 231/2001 – Codice etico – Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza

L'Impresa

L'Amministratore Delegato e Legale Rappresentante

Federica D'Amato

## Offerta Economica relativa a

## DESCRIZIONE APPALTO SPECIFICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE E INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ PER ISTAT ID 2611

NUMERO APPALTO SPECIFICO: 3614155

NUMERO LOTTO 1

## Amministrazione titolare del procedimento

## AMMINISTRAZIONE

CONSIP SPA

CF AMMINISTRAZIONE 05359681003

## Concorrente

## FORMA DI PARTECIPAZIONE

Singolo operatore economico

## RAGIONE SOCIALE / DENOMINAZIONE

CENTRO STATISTICA AZIENDALE

## Partita IVA

05196740483

## TIPOLOGIA SOCIETARIA

Società a responsabilità limitata (SRL)

Scheda di offerta: [SCHEDA DI OFFERTA](#)

Nome Caratteristica	Valore Offerto
Servizio Operatore Outbound CATI per	12,69
Servizio Operatore Outbound CATI per	18,10
Servizi Inbound Numero Verde, Sistemi	170214,8
Prezzo complessivo offerto	604814,80

Ribasso complessivo offerto	0,346880
stima dei costi aziendali relativi alla salute	3000
costi della manodopera propri dell	430419,68

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono omnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**



## Offerta Tecnica relativa a

### DESCRIZIONE APPALTO SPECIFICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE E INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ PER ISTAT ID 2611

NUMERO APPALTO SPECIFICO 3614155

NUMERO LOTTO 1

## Amministrazione titolare del procedimento

### AMMINISTRAZIONE

CONSIP SPA

CF AMMINISTRAZIONE 05359681003

## Concorrente

### FORMA DI PARTECIPAZIONE

Singolo operatore economico

### RAGIONE SOCIALE / DENOMINAZIONE

CENTRO STATISTICA AZIENDALE

### Partita IVA

05196740483

### TIPOLOGIA SOCIETARIA

Società a responsabilità limitata (SRL)

## Scheda di offerta: SCHEDA DI OFFERTA

Nome Caratteristica	Valore Offerto
B.2.1 Esperienza del Responsabile di	c) oltre 30000 interviste
B.2.2 Esperienza del Coordinatore tecnico	c) oltre 30000 interviste
B.2.3 Esperienza del Supervisore di Sala	c) oltre 20000 interviste
B.2.4 Esperienza degli intervistatori	d) almeno 50% intervistatori
C.1.2 Soft Skill Intervistatori	b) caratteristica offerta

C.1.3 Formazione Specifica Operatori	c) caratteristica offerta e, in più, modulo di auto-addestramento con scenari di assistenza su entrambe le indagini
D.1.2a Rapporto "Supervisor - Intervistatori	b) caratteristica offerta
D.1.2b Rapporto Supervisor /Intervistatori	b) caratteristica offerta
D.1.3 Disponibilita alla compressione dei	b) Riduzione fino a 6 settimane
E.2.2 Monitoraggio CATI (par. 3.6.1. del ct)	b) Caratteristica offerta

**Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:**

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono onnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**





APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444 PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A «INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE» E «INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ» PER ISTAT - ID 2611

---

Offerta tecnica

preparata da Centro Statistica Aziendale Srl per conto di



Roma, 24 luglio 2023

PREMESSA

PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE

IMPEGNI E DICHIARAZIONI

TRATTAZIONE DEI CRITERI TECNICI DISCREZIONALI

**A.2.1 Modello della struttura organizzativa**

**A.3.1 Gestione della forza lavoro**

**C.1.1. Modalità di realizzazione e strumenti adottati per la formazione delle risorse impegnate nei servizi di Outbound e Inbound in caso di Turn Over**

**D.1.1a. Organizzazione e soluzioni operative del servizio di Outbound: a) Indagine Famiglie di studenti con disabilità**

**D.1.1b. Organizzazione e soluzioni operative del servizio di Outbound: b) Indagine Famiglie su consumi energetici**

**D.1.4 Organizzazione e soluzioni Operative per il Servizio di Inbound**

**D.1.5 Organizzazione e soluzioni operative per i servizi di infrastruttura dei canali di contatto**

**D.1.6 Organizzazione e soluzioni operative per i servizi di infrastruttura logistica**

**D.1.7 Organizzazione e soluzioni operative per i Sistemi Informativi a supporto e tempi di ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto**

**E.2.1. Strumenti**

**F.1.1. Soluzioni organizzative e tecniche**

## 1. PREMESSA

Oggetto della gara è l'iniziativa "Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità" e "Consumi energetici delle famiglie", da effettuarsi mediante tecnica mista CAWI/CATI (Computer Assisted Web Interview e Computer Assisted Telephone Interview). Entrambe le indagini rientrano nel Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022 aggiornamento 2021-2022.

Il servizio prevede la conduzione e gestione di un numero complessivo di **27.000 interviste complete** sulle due indagini, da effettuarsi nell'arco di 11 mesi, così dimensionato:

- **Indagine Studenti con Disabilità** (durata media completamento questionario pari a 20 minuti dal primo fino all'ultimo quesito del questionario tematico, oltre a circa 90 secondi di apertura e chiusura chiamata gestite dalla scheda contatti): **10.000 Interviste complete**;
- **Indagine Consumi Energetici** (durata media completamento questionario pari a 35 minuti dal primo fino all'ultimo quesito del questionario tematico, oltre a circa 90 secondi di apertura e chiusura chiamata gestite dalla scheda contatti): **17.000 interviste complete**.

Relativamente alle fasi di predisposizione del servizio il Fornitore dovrà rispettare le seguenti tempistiche:

- **Indagine Studenti con Disabilità**: avvio della rilevazione a 2,5 mesi dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio; la rilevazione avrà una durata di 5 mesi (disponibilità a ridurre il periodo di 6 settimane, come elemento migliorativo, criterio D.1.3)
- **Indagine Consumi Energetici**: avvio della rilevazione a 3 mesi dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio; la rilevazione avrà una durata di 4 mesi.

Le prestazioni oggetto di affidamento per la conduzione e gestione di interviste CATI relative all'«Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» e all'indagine «Consumi energetici delle famiglie» sono erogate attraverso servizi di Contact Center Outbound e Inbound.

La proposta tecnico-organizzativa di CSA, descritta nel presente documento, si caratterizza per:

- **la valorizzazione delle buone pratiche e delle esperienze pregresse** in termini di strumenti, approcci metodologici e tecniche di erogazione dei servizi per assicurare livelli qualitativi al di sopra delle aspettative dell'Istituto;
- **l'impiego, a tutti i livelli, di risorse umane altamente qualificate** con esperienze pregresse specifiche con profili professionali superiori a quelli minimi previsti dalla documentazione di gara;
- **la disponibilità di una soluzione tecnologica collaudata** che, attraverso una logica modulare e di piena integrazione tra le diverse componenti, consente di gestire la rilevazione e tutti i processi collegati, con particolare riferimento a quelli di controllo e monitoraggio dell'avanzamento;
- **la capacità di affrontare potenziali situazioni di rischio e/o criticità di progetto** attraverso la possibilità di mobilitare rapidamente risorse umane, tecnologiche e strumentali aggiuntive al fine di rispettare gli obiettivi e le tempistiche attesi.

## 2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE



**CENTRO STATISTICA AZIENDALE S.R.L.**, di seguito CSA, è un istituto di ricerca controllato al 100% dalla società **Il Monte Srl**, con sede a **Roma** ed uffici a **Milano, Firenze e Palermo** ed un **fatturato in costante crescita**. L'istituto, nato nel 1935 come centro studi legato all'**Università di Firenze**, ha saputo rinnovarsi nel tempo e specializzarsi nelle indagini che richiedono attività articolate di raccolta dati con tecnica CAPI, CATI e CAWI. Grazie alla acquisizione della società **Pragma Srl** e alle **sinergie attivate con la società IT del gruppo, Intersistemi Italia Spa**, azienda leader nel settore dell'Information Technology Integration e della Digital Transformation, **CSA si propone come istituto che coniuga la solida esperienza nelle ricerche di mercato** con un approccio che favorisce soluzioni tecnologiche integrate ed innovative. Il team di ricerca, eterogeneo e multidisciplinare, formato da ricercatori quantitativi e qualitativi, esperti statistici e data analyst, field manager e supervisor, può contare sulla consulenza di esperti del mondo universitario (Roma Tre, Genova, Politecnico di Milano, ecc.). Per la realizzazione delle attività operative CSA si avvale di un **centro servizi in house**:

- un team dedicato alle attività CED (programmazione questionari, elaborazioni dati);
- 120 postazioni CATI, attivabili anche in modalità remote working, per far fronte alle emergenze sanitarie;
- un settore dedicato al field personale che gestisce circa 800 rilevatori sul territorio nazionale, dotati di dispositivi mobili (laptop, tablet, smartphone);
- software professionali su licenza per la gestione degli archivi nominativi, la raccolta dati ed il monitoraggio delle attività di field (con tecnica CAWI, CATI, CAPI o Fusion);

**Centro Statistica Aziendale S.r.l.** è in grado di:

- garantire la disponibilità di oltre **450 intervistatori specializzati nelle rilevazioni CATI**, in grado di rispettare i tempi previsti per la conduzione delle interviste in piena conformità ai livelli qualitativi attesi;

- **fornire un ampio bagaglio di soluzioni a “riuso”**, frutto dell’esperienza consolidata nella conduzione e gestione di circa **300.000** interviste **con tecnica CATI**, nell’ultimo biennio, di cui 25.000 nell’ambito di indagini ISTAT (EUSILC, AES, Sicurezza Cittadini)
- **garantire un presidio totale delle attività** attraverso un **sistema efficiente di monitoraggio e controllo** che fa leva sulle competenze distintive nelle indagini statistiche;
- **assicurare leadership e competenze metodologiche complementari** maturate attraverso la realizzazione di progetti di consulenza strategica e organizzativa, conduzione e gestione di progetti su indagini CATI, supporto all’implementazione di sistemi informativi, formazione e change management;
- **fornire competenze distintive in ambito IT** con particolare riferimento allo sviluppo e manutenzione di strumenti innovativi a supporto dei servizi di conduzione e gestione interviste con tecnica CATI e già utilizzati in contesti analoghi;
- **mettere a disposizione le più adeguate soluzioni organizzative, tecniche e i migliori strumenti tecnologici** per supportare adeguatamente tutte le fasi del processo di rilevazione;
- **disporre del supporto di Centri di Competenza dedicati**, a supporto di ambiti chiave per la fornitura quali la governance e il monitoraggio del progetto, la formazione, la sicurezza: Centri di competenza Intellera **“Planning & PMO”, “Cyber Security & Privacy”, “Formazione e Change Management”**;
- **garantire elevati standard di qualità per i servizi offerti** avendo ottenuto numerose **certificazioni** in settori relativi ai servizi della presente fornitura (certificazione ISO 9001, attestazione di qualità ASSIRM ed è iscritta e accreditata ESOMAR e MSPA.). Inoltre, CSA ha acquisito la UNI/PdR 125:2022 sistema di gestione per la PARITA' DI GENERE conforme alla prassi di riferimento ed è in fase di acquisizione della certificazione ISO 14001 Certificazione del sistema di gestione ambientale.

Per quanto riguarda le certificazioni di qualità del gruppo, si elencano le seguenti:

- **ISO9001:2015**: settori EA 29 a; 33; 35
- **ISO14001:2015**: Tutela Ambientale
- **ISO27001:2013**: Fornitura di Servizi Informatici
- **ISO20000-1:2011**: Servizi di gestione, manutenzione e conduzione delle strutture informatiche, gestione postazioni di lavoro, help desk e assistenza di 2° livello.

CSA ritiene di poter garantire la massima affidabilità della soluzione proposta, anche in virtù della significativa conoscenza del contesto di riferimento **avendo già collaborato con ISTAT** e con altre **importanti realtà del settore pubblico e privato** (INPS, ANPAL, Trenitalia, Arera, ENIT, ISMEA, CNR, ENEL, Acea, CAP, Autostrade per l’Italia, etc.) e sviluppato, in virtù di tali collaborazioni, differenti **esperienze distintive**.

Tra le più **recenti e significative esperienze in ISTAT**, si segnalano l’**indagine sulla Sicurezza dei Cittadini con tecnica mista CAPI/CATI** (campione di 13.000 interviste CATI e 18.000 interviste CAPI), edizione 2022 (in corso), l’**indagine EU-SILC 2021-2023 sul reddito e le condizioni di vita con tecnica mista CAPI/CATI** (campione annuale di 18.000 interviste CATI e 22.000 interviste CAPI), in RTI in qualità di mandante; **indagine AES** (campione di 12.000 interviste CATI), edizione 2022, in RTI in qualità di mandante.

### 3. IMPEGNI E DICHIARAZIONI

L’operatore economico Centro Statistica Aziendale Srl, con sede legale in via Atto Vannucci 7 - 50134 Firenze, iscritto al Registro delle imprese di Firenze, codice fiscale e partita IVA n. 05196740483, nella persona di Federica D’Amato, nata a Roma il 14/07/1970, nella sua qualità di Amministratrice Delegata e legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura ID 2611 - CIG 9851287335

SI IMPEGNA

ad adempiere a tutte le obbligazioni previste nel Capitolato e relativi allegati;

DICHIARA

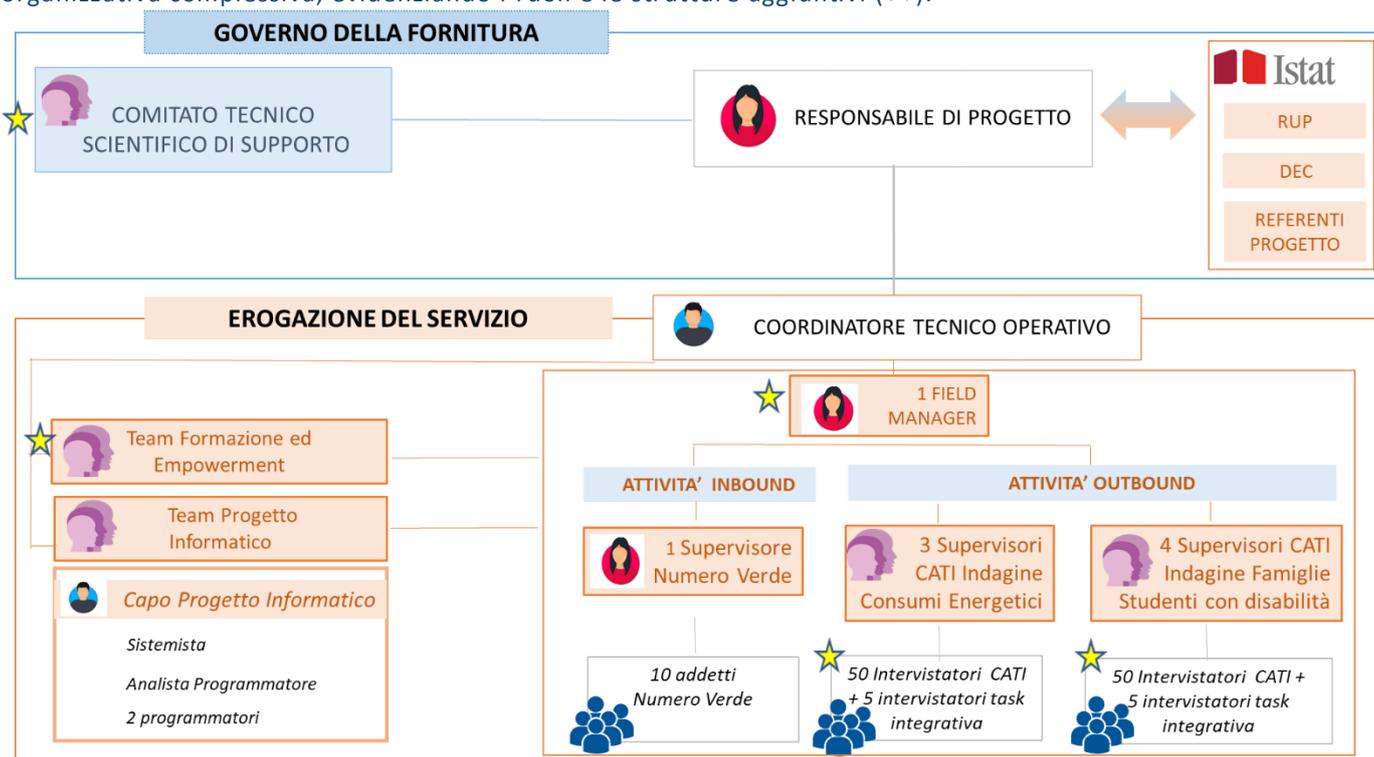
che i servizi offerti rispettano i requisiti minimi indicati nel Capitolato Tecnico e nelle relative appendici;

#### 4. TRATTAZIONE DEI CRITERI TECNICI DISCREZIONALI

##### A.2.1 MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Con l'attuale organizzazione, l'istituto di ricerche CSA è in grado di gestire una molteplicità di importanti e complesse attività di indagine. Nel periodo 2022- 2023, si segnala la realizzazione di circa 295.000 interviste CATI, di cui 25.000 solo per conto di ISTAT nell'ambito delle indagini EU-SILC, AES e Sicurezza dei Cittadini.

Per la gestione della Fornitura CSA impiegherà una struttura organizzativa semplice e snella, già ampiamente collaudata con successo per la gestione di indagini Istat, con una chiara identificazione di ruoli, responsabilità e modalità di interazione tra tutti i soggetti coinvolti. La soluzione è stata definita valorizzando le best practices e le lessons learned maturate nella gestione di rilevazioni con caratteristiche analoghe per complessità e articolazione, quali EU-SILC, AES e Sicurezza dei Cittadini. L'organizzazione proposta si articola in due macro-livelli: "Governo della fornitura" ed "Erogazione dei servizi". Nella figura è schematizzata la proposta organizzativa complessiva, evidenziando i ruoli e le strutture aggiuntivi (★).



Il livello "Governo della fornitura" avrà la responsabilità dell'indirizzo e del governo integrato della fornitura, rappresentando l'interfaccia di vertice verso i referenti Istat, in particolare in merito a programmazione e coordinamento delle attività, monitoraggio dei livelli di servizio, gestione delle richieste e adempimento degli obblighi contrattuali. A questo livello agisce il **Responsabile di Progetto** che sarà il principale interlocutore nei confronti di Istat per tutti gli aspetti di gestione contrattuale, di governo dei servizi e di raggiungimento degli obiettivi stabiliti nei tempi previsti

Data l'importanza di una corretta gestione delle attività in un contesto di indagine ampio e complesso come quello previsto, nell'esercizio delle sue funzioni il Responsabile di Progetto, sarà affiancato da un **Comitato Tecnico - Scientifico** (aggiuntivo★) che lo supporterà in relazione ad elementi legati all'impianto metodologico dello studio e alle scelte di fondo relative alla gestione delle attività. Faranno parte del Comitato 4 figure:

**I. Monica Fabris, direttrice scientifica** di CSA specializzata in analisi socio-culturale e psicologia dinamica applicata alla metodologia della ricerca, esperta di tematiche legate all'inclusione, alla disabilità e alle problematiche familiari in contesti sociali complessi. È stata presidente e responsabile delle ricerche qualitative di Gipieffe SpA, fondata da Giampaolo Fabris, ha collaborato con la Cattedra di "Teoria e Tecniche della pubblicità" dell'Università IULM e ha tenuto seminari sul marketing e sull'innovazione presso l'Università Statale di Milano.

**II. Valerio Gatta, professore associato presso il dipartimento di Scienze Politiche dell'Università degli studi Roma Tre** (corsi di Sustainability, Economic Development and Transport; Digitalizzazione, Preferenze e Politiche

di Intervento; Economia dello Sviluppo) è consulente metodologo di CSA e supervisionerà le questioni di tipo metodologico e scientifico che si presenteranno in fase di progetto, di rilevazione e di delivery.

**III. Maria Novella Fantini, consulente senior con oltre 40 anni di esperienza**, è stata vice direttore della T.M.T. Pragma, società specializzata nelle ricerche sul Trasporto Mobilità e Turismo del gruppo Pragma e successivamente ha diretto il Dipartimento Mobilità di Pragma. Nella quarantennale attività nel campo delle ricerche di mercato ha sempre curato gli aspetti organizzativi e gestionali delle **indagini campionarie più complesse e articolate** realizzate dall'istituto.

**IV. Gianni Clauiano, Data Protection Officer** di CSA, con il compito di verificare, in tutti i passaggi della commessa e la piena aderenza delle attività al Regolamento di protezione dei dati ai sensi del UE 2016/679 GDPR.

Figura cerniera tra il Governo della Fornitura e il livello di Erogazione del servizio (esecuzione delle attività previste dalla Fornitura in relazione alla conduzione delle indagini e all'erogazione dei servizi connessi e strumentali) sarà quella del **Coordinatore Tecnico Operativo** che avrà la responsabilità di impostare e guidare, in termini organizzativi e tecnici, le due attività di indagine dedicate ai *Consumi Energetici delle famiglie* e alle *Famiglie degli studenti con disabilità*. Il Coordinatore, nello svolgimento della sua attività, si avvarrà di:

- 🔊 un **Field Manager** (aggiuntivo★) che lo supporterà nella gestione e organizzazione del field CATI e delle attività inbound, in particolare nella fase di individuazione delle risorse più adatte
- 🔊 **Team formazione ed empowerment risorse** (aggiuntivo★), composto da tre figure dedicate all'organizzazione della formazione, in tutte le sue fasi.
- 🔊 **Team Progetto Informatico**, di cui faranno parte come richiesto, oltre **Capo Progetto informatico**, anche un **Sistemista**, un **Analista Programmatore** e due **Programmatori**.

Completano la struttura organizzativa le figure operative dedicate alle attività di rilevazione inbound ed outbound:

- 🔊 **110 intervistatori CATI**: 50 intervistatori base + 5 componenti task integrativo (aggiuntivo★) per l'indagine sui Consumi Energetici e 50 intervistatori base + 5 componenti task integrativo (aggiuntivo★) per l'indagine sulle Famiglie degli studenti con disabilità; saranno impegnati principalmente operatori che abbiano già lavorato in commesse realizzate per ISTAT.
- 🔊 **7 Supervisor di Sala CATI**, di cui 3 dedicati all'indagine sui *Consumi energetici* e 4 dedicati a quella sulle *Famiglie degli studenti con disabilità*, in modo da garantire un supporto costante per gli intervistatori; si assicureranno figure che abbiano avuto esperienza in altre attività CATI gestite per ISTAT (EU SILC, Sicurezza dei Cittadini).
- 🔊 **10 operatori del Numero Verde**, che assicureranno la copertura richiesta da questa attività in termini di giorni e fasce orarie (di cui 8 dedicati al canale telefonico e 2 al canale mail).
- 🔊 **Supervisore Numero Verde** dedicato al coordinamento degli operatori inbound (canale telefonico e mail).

Grazie a questa soluzione organizzativa ISTAT potrà contare su:

- 🔊 un **Comitato Tecnico-Scientifico** per supportare il Responsabile di Progetto nello svolgimento delle attività di governo dell'intero progetto agevolando il suo lavoro data la complessità e le caratteristiche dei servizi previsti dalla fornitura;
- 🔊 figure **aggiuntive di supporto all'attività del Coordinatore Tecnico – Operativo**: un Field Manager e un intero Team aggiuntivo dedicato alle attività di formazione; l'ampiezza della commessa e le differenti attività previste fanno ritenere utile ampliare le figure tecniche di appoggio all'attività di coordinamento.
- 🔊 un team di **operatori outbound ed inbound di dimensioni ottimali** in funzione degli obiettivi qualitativi della commessa, per ciascuna delle due indagini, nei tempi previsti.
- 🔊 un **numero adeguato di supervisor**, per il coordinamento e monitoraggio degli intervistatori e degli operatori del numero verde, a garanzia della massima efficacia nel presidio delle attività e di un supporto costante a livello tecnico e tematico.

#### Approccio organico per garantire la governance unitaria dei servizi

A sostegno del sistema di ruoli e delle responsabilità, è previsto un set di procedure, modalità di interazione e strumenti a supporto, atti a garantire la **governance unitaria dei servizi**, dando **piena e costante visibilità ad Istat** dello stato di avanzamento delle attività, nonché la tempestiva individuazione e gestione delle criticità con le più opportune azioni preventive/correttive. La governance unitaria dei servizi, anche al fine di ottimizzare la gestione delle due attività e attivare le opportune sinergie, sarà assicurata attraverso un **approccio organico**, che fa leva su procedure e modalità che garantiranno il massimo livello di coordinamento e faciliteranno l'interazione tra tutte le figure del gruppo di lavoro, in particolare il Responsabile di Progetto, il Coordinatore e il Field manager/Supervisor. La soluzione prevede:

- **un incontro settimanale** di coordinamento della fornitura tra il Responsabile di Progetto e il Coordinatore per monitorare l'andamento complessivo del progetto, verificare la corretta esecuzione delle attività, il rispetto delle tempistiche e risolvere le criticità di maggiore rilevanza.
- **due incontri settimanali** di carattere più operativo tra Coordinatore, Field Manager/Supervisor e Capo Progetto Informatico.
- **debriefing calendarizzati due volte a settimana** tra supervisor e field manager per l'analisi dell'andamento effettivo rispetto a quello atteso e dei KPI di field.

Nell'ambito delle modalità organizzative e di interazione rientra anche **l'area di azione dei Supervisor rispetto al proprio team**, al fine di individuare rapidamente eventuali situazioni critiche e agire tempestivamente. L'organizzazione dell'attività sarà gestita con **articolazione di massimo dettaglio**, con **Supervisor e operatori dedicati**, per assicurare *vicinanza, costanza di rapporto, monitoraggio e comunicazione chiara e diretta*. Anche la struttura della sala CATI e il posizionamento fisico degli operatori seguirà l'articolazione di dettaglio individuata, per favorire il processo. Oltre all'organizzazione e alle modalità di rapporto interne, l'efficacia della struttura nella gestione e realizzazione dello studio passa anche attraverso la **capacità di assicurare un costante e proficuo confronto con la Committenza**; sarà quindi previsto un **tavolo permanente di confronto con i referenti di Istat** e cui parteciperanno il Responsabile di Progetto e il Coordinatore Tecnico Operativo. Nel corso degli incontri potranno essere coinvolte "a chiamata", altre figure quali il field manager e i Supervisor CATI/Supervisore del Numero Verde o il Responsabile informatico, in relazione a specifiche questioni da trattare.



L'aggiornamento costante di Istat sull'andamento delle attività di indagine prevede anche altri strumenti di monitoraggio che forniscano in **real-time le informazioni di avanzamento progettuale come la Dashboard di monitoraggio**.

### A.3.1 GESTIONE DELLA FORZA LAVORO

#### Il reclutamento degli operatori

La rete field di CSA comprende circa 450 intervistatori CATI. Per la gestione del personale di rilevazione, CSA dispone di **I.O.LE. (Interviewer Organization LEader)**, un sistema proprietario per il management dei rilevatori che raccoglie tutta la storia professionale di ciascuno di essi, registrando i dati delle loro attività, in termini qualitativi e quantitativi. Nello specifico dell'indagine in oggetto, I.O.LE consentirà di effettuare un'analisi per **selezionare le risorse più idonee** sulla base della specificità dell'indagine e della delicatezza del tema. **Tutto il personale individuato per le attività CATI risponderà in primo luogo alle specifiche richieste delle attività** in termini di età, livello di istruzione, conoscenze linguistiche e informatiche, esperienze lavorative; sarà in particolare considerata **l'esperienza acquisita in rilevazioni simili**, le valutazioni ottenute nelle attività di indagine in termini di **performance qualitativa e quantitativa**, la disponibilità per il periodo di indagine (in relazione a eventuali altre attività di indagine in cui possano essere impegnate), in modo da minimizzare il turnover. **In caso si renda comunque necessaria la sostituzione di una o più figure, il sistema I.O.LE consentirà di procedere rapidamente, individuando con facilità profili con le medesime caratteristiche richieste, in modo da assicurare anche in questi casi continuità nelle attività e nella qualità del servizio svolto.**

#### La gestione del personale impegnato

Una squadra di lavoro stabile nel tempo permette di raggiungere il triplice traguardo della **qualità complessiva delle prestazioni**, dell'**efficienza dei processi di formazione e addestramento**, del **benessere e della crescita delle risorse**. Il benessere della forza lavoro e quindi la sua stabilità, disponibilità e partecipazione attiva nell'ambito delle attività previste dalla commessa **si ottiene attraverso strumenti, benefit ed incentivi tangibili volti a garantire un supporto pratico per la conciliazione di vita privata e lavoro**, con politiche di gestione delle risorse umane che sostengano un clima organizzativo "positivo" che sappia indirizzare *verso il meglio* l'andamento delle attività, promuovendo un'atmosfera di lavoro collaborativa e stimolante. Nello specifico, la gestione delle risorse impegnate nella fornitura (intervistatori e altro personale) per assicurare stabilità e **capacità di affrontare picchi di lavoro** e rispettare il calendario di rilevazione, si articolerà in cinque principali linee di intervento:

1. **STABILITÀ RAPPORTO DI LAVORO** - le risorse coinvolte nell'indagine sono regolarmente contrattualizzate e sono reclutate per l'intera durata del progetto.
2. **SISTEMA PREMIALE** - sono adottati meccanismi per il riconoscimento di premi monetari o analoghi sistemi premiali, attribuiti in modo tale da incentivare la stabilità della risorsa sul progetto e valorizzare le performance.

3. **INIZIATIVE PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE** - è adottato un sistema di sviluppo delle competenze per valorizzare ogni risorsa nell'ambito del proprio gruppo di lavoro. A titolo esemplificativo si riportano alcuni dei possibili corsi erogati/erogabili: Leadership Motivazionale (rivolto alle figure di supervisione e coordinamento, offre strumenti utili a motivare e stimolare i propri team, migliorando le relazioni e sviluppando il potenziale dei propri collaboratori); Comunicazione Efficace (rivolto ai team operativi, offre strumenti per comunicare efficacemente, evitando incomprensioni o tensioni e potenziando le capacità espressive verbali e non); Gestione dello Stress (rivolto ai team operativi, è finalizzato a offrire strumenti per gestire problematiche complesse in tempi ristretti, controllare lo stress e sviluppare capacità di problem solving).
4. **INIZIATIVE PER IL BENESSERE** - è garantito un luogo di lavoro sicuro e salubre, con idonee misure per prevenire infortuni e danni alla salute, nel pieno rispetto della normativa applicabile sulla salute e sicurezza dei lavoratori. Particolare attenzione viene posta alla presenza di spazi di lavoro confortevoli, l'agevolazione dello smart-working, le iniziative di inclusione e di diversity management. Infine, vengono adottate misure di welfare che facilitino la mobilità e la conciliazione vita-lavoro.
5. **SISTEMA DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE** - CSA ha ottenuto la Certificazione per la parità di genere, conforme alla Prassi di Riferimento UNI/PdR 125.2022, attraverso l'adozione e l'efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Parità di Genere e della relativa Politica per la Parità di Genere, disponibile nella intranet aziendale. E' stato appositamente creato un Comitato che vigila affinché la normativa venga rispettata in ogni suo aspetto.

### La gestione dei carichi di lavoro

La prima garanzia di gestione efficace delle modifiche nei carichi di lavoro, è offerta proprio dalla **stabilità e benessere del gruppo di lavoro** - assicurato dalla gestione del personale in precedenza descritto – elemento nodale per garantire **continuità nelle attività da parte del personale impegnato, la cui partecipazione e coinvolgimento nel progetto assicura disponibilità nella gestione dei turni** a fronte del variare delle situazioni.

Oltre alle misure che incidono sul clima aziendale, per assicurare una corretta gestione dei carichi di lavoro, sia in momenti che si attestano su livelli di attività standard sia in situazioni di variazioni dei carichi, anche impreviste, CSA intende applicare appositi **accorgimenti finalizzati specificamente all'obiettivo**, nella fase cruciale della pianificazione complessiva della attività, così come nel corso della rilevazione:

**Assegnazione iniziale ragionata delle attività di rilevazione.** Il Coordinatore Tecnico Operativo in collaborazione con i Supervisor provvederà ad analizzare la struttura del campione e le liste per prevedere, laddove possibile anche eventuali futuri punti di criticità e organizzare adeguatamente i turni di lavoro. In questa fase sarà dunque elaborato un piano di attività di massima per ogni intervistatore, sulla base di quella che si ritiene la corretta distribuzione dei carichi. Nella predisposizione teorica iniziale saranno utilizzati, ai fini delle previsioni, gli storici della partecipazione della rete e l'esperienza realizzata in attività di indagine con caratteristiche simili.

Il piano rientrerà **all'interno di un più ampio Master Plan** con la mappatura e scomposizione gerarchica dell'intero progetto in attività di dettaglio (task) che genera la c.d. **WBS o Work Breakdown Structure**. Tale articolazione consente una visualizzazione dinamica, d'insieme o di dettaglio in funzione delle specifiche esigenze, in modo da garantire il monitoraggio delle attività per tutti i servizi e a tutti i livelli dell'organizzazione. Nello specifico delle attività di intervista, nel documento saranno anche ipotizzate soluzioni teoriche di **riorganizzazione e sostituzioni nel gruppo** in caso di indisponibilità momentanea di intervistatori, in modo da anticipare anche possibili soluzioni a questo tipo di problematica.

**Monitoraggio delle attività e rimodulazione delle assegnazioni.** Nel corso del periodo di rilevazione gli intervistatori lavoreranno in **continuo contatto** con i loro **supervisor**, e potranno quindi **tempestivamente segnalare** eventuali **cause esogene di difficoltà** o necessità di assenze/sostituzioni improvvise, che possano determinare in concreto attività di ripianificazione, attivando le soluzioni teoricamente ipotizzate nell'ambito del piano di attività; nella loro attività i Supervisor saranno agevolati dall'uso di **appositi algoritmi di ottimizzazione dei turni**; tutte le soluzioni riassegnazione nel gruppo di lavoro saranno comunicate e condivise con ISTAT.

**Integrazione del gruppo di lavoro.** Un ulteriore strumento per far fronte a eventuali abbandoni nel gruppo di lavoro o a variazioni dei carichi (in aumento) è dato dalla scelta di **formare già da subito**, per entrambe le attività, una **task forse integrativa di intervistatori (5 per l'indagine sui Consumi Energetici e 5 per l'indagine sulle Famiglie di studenti con disabilità)**. Questa soluzione consentirà di contare fin dall'inizio su una base più ampia di intervistatori, formati da ISTAT, da attivare in caso di necessità. Oltre a ciò CSA propone anche di individuare un **team teorico aggiuntivo di 20 intervistatori CATI** all'interno della rete CATI di CSA, in possesso delle caratteristiche richieste dal progetto. In caso di necessità e urgenza, quale ad esempio la **previsione di un picco** di interviste che non possa essere gestito con le riassegnazioni interne al gruppo di lavoro già attivo e al task integrativo già formato, sarà tempestivamente individuato all'interno del team teorico aggiuntivo il gruppo di intervistatori che, a seguito della formazione integrativa da remoto, potranno essere inseriti nell'ambito delle attività di rilevazione telefonica. I componenti del team teorico aggiuntivo di intervistatori CATI saranno individuati all'avvio dell'indagine (in parallelo all'individuazione del gruppo effettivo) e informati delle caratteristiche generali dell'indagine dal Team Formazione ed Empowerment. In questo modo, in caso di necessità di attivazione, la fase di selezione sarà già stata realizzata si potrà gestire con immediatezza la fase formativa, per garantire rapidità di intervento sul campo.

Tutte le attività volte al controllo dei carichi di lavoro degli intervistatori CATI saranno realizzate in parallelo anche rispetto al personale impegnato nelle **attività inbound di gestione del Numero Verde**: nel piano di lavoro iniziale sarà realizzata una **stima dei carichi delle loro attività** ai fini della corretta predisposizione dei turni e saranno fatte delle ipotesi di rimodulazione teorica in funzione di possibili momenti di maggiore carico. In base alla nostra esperienza, il gruppo dovrà essere adeguatamente potenziato all'avvio del servizio, ovvero in prossimità della ricezione delle lettere da parte delle famiglie.

Anche in questo caso si propone di **individuare preliminarmente una risorsa aggiuntiva da formare contestualmente al gruppo base**, che in caso di necessità possa essere inserita immediatamente, dato che si tratterebbe di una figura già validata da ISTAT; oltre a questa figura si prevede anche per gli operatori di Numero Verde l'individuazione di ulteriori 2 figure teoriche potenzialmente impiegabili, perché dotate delle caratteristiche richieste, e quindi rapidamente formabili per l'inserimento in caso di necessità, **ovviamente sempre nel rispetto delle procedure stabilite da ISTAT**.

### C.1.1. MODALITÀ DI REALIZZAZIONE E STRUMENTI ADOTTATI PER LA FORMAZIONE DELLE RISORSE IMPEGNATE NEI SERVIZI DI OUTBOUND E INBOUND IN CASO DI TURN OVER

Il mantenimento di **elevati livelli di competenza** e specializzazione di tutti gli intervistatori rappresenta un fattore critico di successo della rilevazione e, come tale, qualora non adeguatamente gestito, può incidere in maniera determinante sul **raggiungimento degli obiettivi quali-quantitativi dell'indagine**. Ciò rappresenta un elemento particolarmente incisivo sui risultati se si considera l'eventualità di dover gestire, nel corso della rilevazione, eventuali ingressi nel team CATI di nuovi intervistatori per integrazione o per turnover (es. per maternità, malattia, performance non adeguate, etc.).

A tal fine, CSA ha definito processi e modalità operative per la formazione secondo un approccio di **"continuous learning"**, che prevede il passaggio di conoscenze e la valutazione delle competenze non solo nei momenti e sessioni dedicate ma in maniera continua e costante nel corso dell'intera rilevazione. Inoltre, al fine di garantire il massimo livello di continuità del field nonché minimizzare gli impatti sulla produttività conseguenti alla eventuale sostituzione di intervistatori, CSA prevede, come già detto, nella formazione in fase di avvio **l'inserimento di un pool di risorse ampio** che consenta di avere, oltre alle risorse impiegate stabilmente nella rilevazione, **un basket aggiuntivo di operatori già formati**, sempre **disponibili e prontamente impiegabili** non solo per la gestione di eventuali sostituzioni ma anche di **eventuali picchi di lavoro**. Come anticipato, l'approccio formativo

di continuous learning prevede processi con cicli iterativi che inglobano al loro interno la formazione standard prevista da ISTAT, potenziandola con specifiche sessioni integrative - preliminari e successive rispetto alle sessioni istituzionali - e modalità aggiuntive di erogazione. L'intero flusso sarà dettagliato all'avvio della fornitura nell'ambito del **Piano delle attività**, predisposto da CSA e concordato con Istat, contenente la declinazione di dettaglio delle relative modalità di gestione.

Nello specifico, in termini di processi, la soluzione proposta per garantire il mantenimento del necessario livello di competenza degli intervistatori prevede un **"ciclo di vita" formativo** articolato in più fasi: **a) formazione preliminare** (elemento migliorativo), in modalità "self-study", atta a rafforzare le soft skill degli intervistatori ed a facilitare l'efficacia delle successive sessioni formative istituzionali con i docenti ISTAT e di CSA: consiste nella partecipazione a due sessioni formative (una dopo le convocazioni ed una prima della formazione iniziale) sulla gestione dei contatti con le famiglie in base ai diversi contesti socio-economici e territoriali e sulla gestione delle criticità o resistenze nei confronti dell'indagine o di domande sensibili; **b) formazione in fase di avvio** (interventi formativi istituzionali previsti da Capitolato Tecnico); **c) formazione per turn over** (descritta nel dettaglio nel prosieguo del paragrafo); **d) ritorni formativi e debriefing**.

In aggiunta alle richieste del Capitolato Tecnico, CSA ha scelto di fornire **risorse dedicate di elevata esperienza in tema di formazione e knowledge sharing**, che potranno supportare l'Istituto in tutte le attività di preparazione dei materiali da utilizzare nelle fasi di apprendimento, garantendo un surplus di risorse finalizzate a supportare l'operatività di ISTAT nelle attività formative, nella fase iniziale e nel corso dell'intera commessa.

#### Modalità e processi per la formazione in caso di turn over

Come già detto, CSA attuerà una serie di iniziative, utilizzate con successo anche in precedenti esperienze analoghe con ISTAT, che contribuiscono ad incrementare notevolmente la qualità delle condizioni di lavoro degli intervistatori **minimizzando i livelli di attrition** in modo di **ridurre al minimo il turn over**. Tuttavia, consapevole del fatto che non sia possibile azzerare completamente gli eventuali "abbandoni", legati a dimissione o ad altre fattispecie di carattere personale, il team CSA prevede in primo luogo delle **task force aggiuntive già formate che fungeranno da riserva** in eventuali momenti di criticità (es. picchi di interviste).

In caso si renda necessario introdurre invece figure non ancora formate, le **attività formative** saranno articolate in **tre fasi**: **1. formazione da remoto; 2. valutazione delle competenze; 3. autoformazione**.

① **FORMAZIONE DA REMOTO:** la formazione in modalità da remoto (come richiesto da capitolato) sarà effettuata tramite **webinar**, uno strumento che consente a ciascun partecipante di frequentare un'aula virtuale direttamente dal proprio PC via Internet e di interagire con il docente (personale ISTAT/risorse CSA) e gli altri partecipanti tramite uno strumento di videoconferenza online. Lato docente il webinar permette specificatamente di: ● utilizzare **strumenti di evidenziazione** dei contenuti condivisi al fine di coinvolgere maggiormente il pubblico durante le argomentazioni del docente; ● condividere **contenuti audio e video** mediante webcam, videocamera digitale, o file multimediali; ● comunicare **in tempo reale** tramite l'utilizzo di cuffie e altoparlanti; ● **registrare** la sessione formativa per un'eventuale visualizzazione e/o distribuzione successiva; ● condividere file in tempo reale affinché gli uditori possano **lavorare tutti insieme sul documento**; ● mettere a disposizione dei partecipanti **una chat di testo per le domande** e le successive risposte; ● effettuare **poll istantanei** con domande con risposte a scelta multipla ai partecipanti. Docente e discenti possono quindi comunicare liberamente ed interagire in tempo reale tramite **un canale bidirezionale che riproduce in tutto e per tutto l'ambiente della tradizionale formazione in aula**, con in più la possibilità di utilizzare strumenti innovativi che favoriscono l'apprendimento. Inoltre, sarà messo a disposizione di tutti i membri del gruppo di lavoro **un indirizzo e-mail dedicato** e di supporto per gestire in modo centralizzato tutte le comunicazioni inerenti alle attività formative.

② **VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE:** a valle di ogni ciclo formativo per turn over, vengono erogati i **test di valutazione online** predisposti da ISTAT allo scopo di verificare il livello di apprendimento degli intervistatori. Nell'ottica di creare maggiore efficienza ed efficacia al processo, CSA assicura pieno supporto nell'analisi degli esiti dei test di valutazione, segnalando ai referenti di ISTAT eventuali criticità, al fine di individuare le più opportune azioni correttive, quali ad esempio: modifica /aggiornamento degli strumenti formativi, avvio di nuovi cicli formativi, sostituzione degli intervistatori non idonei.

③ **AUTOFORMAZIONE:** i **moduli di autoformazione** forniti da ISTAT e l'eventuale materiale formativo integrativo messo a disposizione da CSA saranno **disponibili e fruibili sulla piattaforma di e-learning** che verrà messa a disposizione. L'utilizzo di uno strumento altamente integrato comporta alcuni benefici in termini di efficacia ed efficienza, in quanto consente ai destinatari della formazione di disporre, presso un unico spazio virtuale, di contenuti esaustivi rispetto gli aspetti più rilevanti della rilevazione e disponibili 24 ore su 24. All'interno della piattaforma di "E-Learning", gli utenti potranno disporre di una serie di funzionalità: ● accedere al pacchetto formativo messo a disposizione da ISTAT; ● scaricare i moduli di autoformazione aggiuntivi riguardo aspetti specifici della rilevazione realizzati da CSA previo consenso di ISTAT; ● visualizzare tutorial su aspetti specifici della rilevazione e del questionario: i video saranno realizzati, previo consenso di ISTAT, da CSA con l'eventuale supporto dei rilevatori di CSA con maggior esperienza. Tali **tutorial potranno anche essere un pratico ed immediato strumento di supporto** ai singoli intervistatori in caso di dubbi sulle modalità di compilazione del questionario; ● personalizzare il proprio percorso formativo sulla base delle proprie necessità / carenze; ● accedere alla "web community", spazio web monitorato e moderato dal Team Formazione di CSA, dove condividere in tempo reale particolari situazioni ed esperienze; ● effettuare esercitazioni e simulazioni di intervista al fine di richiedere eventuale supporto nella risoluzione di dubbi.

Si propone l'attivazione periodica on-demand delle sessioni di formazione istituzionale con un numero minimo di 5 nuove risorse da formare in caso di turn over. La pianificazione delle sessioni avverrà con congruo anticipo (preavviso di almeno un mese), a seguito della definizione di un piano mensile dello staffing del team CATI, con evidenza delle eventuali sostituzioni da effettuare. In ogni caso l'organizzazione complessiva delle sessioni (dettagliata nel Piano generale della formazione) sarà definita di concerto con ISTAT.

### Strumenti: la piattaforma di e-learning

Lo strumento principale che CSA intende mettere in campo per favorire la fruizione e la partecipazione attiva alla formazione a distanza è il ricorso a **I Skilled, una piattaforma di e-learning già utilizzata con successo da CSA nelle attività di formazione a distanza** della rete di rilevatori, che si caratterizza per: ◊ possibilità di **personalizzazione** dell'ambiente formativo; ◊ **semplicità** ed **intuitività** nel funzionamento per amministratori, docenti e discenti; ◊ ambiente digitale che soddisfa i requisiti di **data privacy e data security**.



Questa modalità è funzionale a soddisfare le esigenze peculiari delle attività formative ISTAT, grazie all'insieme di vantaggi che la piattaforma garantisce: ◻ accesso facilitato per docenti e discenti, **senza necessità di scaricare software o app**, evitando processi macchinosi e prevenendo eventuali problematiche; ◻ **identificazione e riconoscimento** da parte del sistema di discenti e docenti in maniera chiara e sicura (senza ricorso all'autenticazione tramite terze parti), con **registrazione e tracciatura** automatica delle presenze; ◻ **sistema di alert** sia per email che tramite avvisi nell'area personale utente dell'avvio della formazione o della scadenza dei corsi di autoformazione; ◻ **minimizzazione degli effetti di distrazione** tramite un'interfaccia pulita focalizzata sui contenuti condivisi in sessioni live; ◻ possibilità di **bloccare il video** se si apre un'altra finestra web o un altro programma nel corso della visione in autoformazione; ◻ possibilità di **abilitare di volta in volta i partecipanti** alla condivisione di contenuti e schermi; ◻ **partecipazione attiva e coordinata** dei partecipanti attraverso la possibilità di intervenire con domande o commenti attraverso segnali ad hoc gestiti dal moderatore (segnalazione dell'alzata di mano e creazione automatica di coda nel caso di più richieste di chiarimento) chat e forum (nel caso dell'autoformazione); ◻ **creazione di gruppi di lavoro** all'interno della classe, con la possibilità di monitoraggio agevole e contemporaneo da parte del docente; ◻

**registrazione** dell'attività formativa delle sessioni live e salvataggio dei relativi recording in un'area dedicata e protetta; □ possibilità di lanciare **test/sondaggi/richieste di feedback in diretta** nelle sessioni live per incrementare e stimolare l'attenzione costante della classe.

#### D.1.1.a ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE DEL SERVIZIO DI OUTBOUND

La proposta di CSA, costruita sulla base dell'**esperienza acquisita nella gestione di indagini complesse** realizzate per ISTAT (EUSILC 2021-2023; AES 2022; Sicurezza Cittadini 2022) consiste in un insieme coerente di soluzioni organizzative ed operative che assicureranno il **pieno rispetto delle modalità di esecuzione delle interviste**, come descritto nei documenti di gara, **minimizzando gli errori non campionari** prodotti nella fase di realizzazione delle interviste e prevedendo **modalità di gestione efficaci** all'insorgere di eventi che potrebbero compromettere la risposta delle famiglie.

##### Programmazione preliminare

La fase di avvio delle attività assume un ruolo cruciale per il corretto sviluppo progettuale. A tal fine, CSA predisporrà per ciascuna indagine un **piano delle attività**, con il dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, della struttura organizzativa e logistica, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio ed alla realizzazione dei servizi, in considerazione delle richieste da capitolato e degli elementi migliorativi offerti. **Questo documento sarà costantemente aggiornato o rivisto, in accordo con ISTAT, sulla base di eventuali esigenze emerse nel corso della commessa.**

Nello specifico, le scelte organizzative e le soluzioni operative proposte per le attività outbound delle due indagini si presentano **per molti aspetti analoghe**, essendo entrambe *indagini CATI* rivolte a *target famiglie su nominativi fissi forniti da ISTAT*, ma **richiederanno comunque specifiche misure** in ragione degli elementi caratteristici che le distinguono:

- ☛ l'indagine presso le *Famiglie di studenti con disabilità*, non solo tratta **temi delicati e sensibili** che richiedono una particolare attenzione nella fase di contatto e di somministrazione dell'intervista ma viene realizzata per la **prima volta da ISTAT**: non si dispone quindi di uno storico su contattabilità delle famiglie con studenti, accoglienza e comprensibilità dell'indagine e delle specifiche domande (anche rispetto ai due sub-campioni di famiglie di studenti con disabilità o meno), elementi che dovranno essere raccolti e monitorati nel corso dell'indagine;
- ☛ l'indagine sui *Consumi Energetici* riguarda **contenuti più tecnici e raccoglie molte informazioni di dettaglio**, non sempre note a tutti i componenti delle famiglie e spesso di non immediata disponibilità e richiede alle famiglie un impegno temporale non indifferente; in questo caso, tuttavia, si tratta di uno studio *già realizzato* da ISTAT e di cui sono noti tutti gli aspetti e gli indicatori della rilevazione.

Di conseguenza, nei due paragrafi a seguire l'argomento sarà trattato con una struttura parallela, **descrivendo per completezza l'insieme delle soluzioni adottate** per ciascuna indagine, anche se analoghe, **evidenziando al contempo le peculiarità che caratterizzano ciascuna indagine.**

#### A) INDAGINE FAMIGLIE DI STUDENTI CON DISABILITÀ

##### Numero e profili delle risorse offerte per l'indagine

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi dell'indagine sulle **Famiglie di studenti con disabilità**, nel pieno rispetto dei vincoli temporali migliorativi offerti (**riduzione di 6 settimane dei tempi di rilevazione**), CSA si impegna a selezionare e formare un gruppo intervistatori di dimensione e competenze adeguate. A partire dal pool di circa 450 intervistatori CATI che CSA impiega presso il proprio Contact Center, sarà selezionato ed attivato **un gruppo di 50 intervistatori telefonici titolari e 5 intervistatori di riserva (task force integrativa)**, in possesso delle seguenti caratteristiche: età minima 18 anni; diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato; perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana; conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica; almeno **25 operatori con esperienza di almeno 30 mesi nell'effettuazione di interviste CATI** negli ultimi 10 anni (elemento migliorativo), i rimanenti con esperienza lavorativa di almeno 24 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, negli ultimi 10 anni; titolo preferenziale sarà **l'esperienza in indagini statistiche realizzate per conto di ISTAT (EUSILC 2021-23, AES, Sicurezza dei cittadini).**

##### Soluzioni organizzative e strumenti adottati per efficientare l'attività degli intervistatori

Per assicurare la massima efficienza nell'attività degli intervistatori e garantire la crescita del tasso di completezza delle interviste alle famiglie di studenti, viene di seguito descritto un insieme di **soluzioni**, con differenti finalità e target di destinatari, raggruppate in base alle **fasi in cui vengono poste in atto: A. Fase di avvio delle attività, e B. Fase di esecuzione delle attività (contatto e interviste)**

## A. FASE DI AVVIO DELLE ATTIVITA'

La fase iniziale delle attività, preliminare all'avvio della rilevazione, è quella che consente di impostare le basi necessarie ad assicurare un andamento corretto del field, presupposto per il raggiungimento dei livelli richiesti nei tempi indicati. In questa fase sono fondamentali:

- **Accurata selezione del gruppo di intervistatori**, che dovrà essere perfettamente rispondente alle caratteristiche richieste da ISTAT e dimensionata nella numerosità proposta da CSA; in questa fase sarà fondamentale il contributo della figura aggiuntiva del **Field Manager**, che verificherà all'interno della rete i soggetti meglio rispondenti ai requisiti stabiliti. In questa fase sarà centrale il tema **specifico dell'indagine, gli studenti con disabilità** e saranno quindi privilegiati gli operatori con esperienze pregresse su tematiche analoghe, con provate *capacità di gestire con serietà e sensibilità* situazioni peculiari che possono determinarsi nel corso dell'intervista, di *valutare di volta in volta le differenti circostanze, di modificare l'approccio comunicativo* a seconda dell'interlocutore e di mostrare infine un *forte autocontrollo anche a fronte di interlocutori che possano manifestare turbamento o nervosismo*. Il personale sarà inserito nel gruppo tenendo anche conto della **disponibilità continuativa nel tempo richiesto dalla rilevazione**, altro elemento fondamentale per la garanzia di rispetto di obiettivi e tempi.
- **Pianificazione preliminare di tutte le attività di monitoraggio**. Come anticipato nel capitolo A3.1 tutte le attività sul campo saranno precedute da una accurata analisi finalizzata fin da subito alla **corretta distribuzione dei turni di lavoro**, con predisposizione di un **piano teorico iniziale** che oltre a considerare la distribuzione ottimale teorica, conterrà indicazioni per fare fronte a eventuali problematiche e/o momenti di picco. Tutto ciò avvantaggerà il corretto svolgimento della successiva fase sul campo field, consentendo di **mantenere costantemente il focus sull'attività di rilevazione**, grazie alla riduzione dei tempi necessari a eventuali interventi di qualsiasi tipo.
- **Soluzione per la piattaforma CATI di schedulazione dei nominativi e di registrazione della scheda contatti**. Nella fase iniziale saranno impostate naturalmente anche tutte strumentazioni di tipo informatico. Per l'attività degli intervistatori sarà fondamentale disporre di uno strumento efficace ed intuitivo, completo di funzionalità di controllo e coerenze tra variabili (hard e soft) attivate in corso di compilazione della scheda; ciò favorirà la riduzione degli errori in fase di compilazione della scheda contatti. La proposta tecnica per **l'integrazione del questionario predisposto da ISTAT all'interno della piattaforma CATI**, con un passaggio dall'applicativo CSA a quello ISTAT senza soluzione di continuità, limiterà le interviste interrotte e renderà efficiente l'impiego del tempo di intervista per rispettare i tempi di rilevazione pianificati.

## A. FASE DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'

Nella fase di esecuzione delle attività saranno poste in essere forme di **monitoraggio** dell'andamento della rilevazione, attività di **supporto ai rilevatori** e saranno adottati **strumenti tecnici** per agevolare il raggiungimento dei tassi di completezza.

Durante l'esecuzione delle attività **saranno previsti in primo luogo**:

- **Presenza costante dei Supervisor di sala che effettueranno affiancamenti, ascolto in doppia cuffia e watch and listen dalla postazione supervisor**. Le osservazioni raccolte su tutti gli intervistatori monitorati saranno sistematizzate nella piattaforma gestionale, unitamente ai KPI degli operatori per orientare interventi di formazione on the job e **ridurre errori di compilazione e difficoltà di contatto (gestione dei rifiuti)**.
- **Supporto tecnico operativo e psicologico**. Il ruolo e la quotidianità dei contatti, favoriti dall'articolazione in micro-team del gruppo di rilevazione, consentirà a ciascun Supervisore di instaurare un **rapporto di vantaggiosa collaborazione con gli intervistatori**. Il compito dei Supervisor sarà fondamentale nell'assicurare la motivazione degli intervistatori attraverso **azioni di supporto tecnico-operativo e psicologico**: intervistatori motivati e partecipi assicurano presenza e capacità di sviluppo di tutte le attività al fine di entrare in contatto con ciascuna famiglia e convincerla a partecipare. Elemento fondamentale per la motivazione della forza lavoro è costituito dalla condivisione dell'importanza degli obiettivi, che offre una visione d'insieme sull'attività e rende consapevoli delle finalità e del progetto a cui si sta partecipando. La sensibilità della tematica potrebbe portare a difficoltà maggiori nei contatti con le famiglie a quelle in media riscontrate in indagini su altri argomenti, generando negli intervistatori frustrazione o ansia rispetto alle loro performance; per questo quando opportuno nelle attività di supporto i Supervisor potranno essere **affiancati dal personale del Team formazione ed empowerment**, che aiuterà a sviluppare la capacità di gestire i conflitti, la sicurezza e la resilienza.
- **Piattaforma gestionale CATI dei carichi di lavoro in relazione allo sfruttamento dei nominativi ed agli appuntamenti schedulati nell'agenda del sistema**. Quotidianamente il personale di CSA addetto al controllo CATI analizzerà il carico degli appuntamenti per ottimizzare, con il supporto **dell'algoritmo** predisposto e in conformità alle indicazioni strategiche fornite nel piano iniziale delle attività, le turnazioni e la copertura delle postazioni dei giorni successivi; ciò aiuterà nella gestione dei picchi di lavoro rispettando della calendarizzazione concordata con ISTAT.
- **Invio di comunicazioni in tempo reale all'intervistato durante la somministrazione delle interviste, attraverso il sistema CATI**. Attraverso tale strumento, sarà possibile inviare tramite mail, ad esempio, copia **dell'informativa sull'indagine, lettera**

**di presentazione** e altro materiale di supporto per superare eventuali resistenze da parte della famiglia. Ciò è particolarmente importante nell'ambito di una indagine realizzata per la prima volta e quindi poco nota; gli intervistatori potranno fornire agli intervistati informazioni, comunicazioni e assistenza immediata soddisfacendo in *real time* le loro richieste e difficoltà, aggirando potenziali rifiuti già in occasione di un primo contatto, senza dovere rimandare ad altri momenti in cui l'intervistato potrebbe non essere più disponibile.

Sempre durante l'esecuzione delle attività saranno previsti **anche strumenti post-contatto** con le famiglie, volti all'analisi delle *lesson learned* e alla conseguente implementazione di eventuali azioni correttive:

- ☛ **Predisposizione ed analisi degli esiti rifiuti e delle loro motivazioni più diffuse.** L'attività, che cataloga le motivazioni principali di rifiuto per studiare azioni correttive personalizzate, permetterà di individuare azioni e tecniche di intervento volte all'identificazione delle principali cause ed all'implementazione di azioni correttive mirate volte alla riduzione del numero dei rifiuti.
- ☛ **Organizzazione di debriefing periodici (settimanali nella fase iniziale e quindicinali a regime) volti ad analizzare col team CATI i principali temi critici emersi nella conduzione delle interviste,** analizzando le principali motivazioni di difficoltà al contatto e di rifiuto. Ciò permetterà di sviluppare soluzioni evolutive per ridurre i rifiuti e le barriere di contatto procedendo, conseguentemente, **all'implementazione immediata di mirate azioni correttive.** Oltre a ciò, trattandosi della prima edizione dello studio per il quale non esistono informazioni da storico, in occasione dei debriefing saranno anche **approfonditi con cura gli aspetti legati ai contenuti del questionario nella sua fase concreta di somministrazione (comprensione delle domande, problematicità dei singoli argomenti, forme di pudore rispetto a particolari aspetti etc.).** Tutti gli argomenti emersi nei debriefing saranno approfonditi e rielaborati dal Team Formazione ed Empowerment e utilizzati come ritorni da inserire in **momenti di potenziamento formativo per il gruppo** (vedi paragrafo *Strategie per l'incremento della partecipazione delle famiglie*)

## Gestione dei numeri errati/inesistenti

Data l'importanza ai fini del tasso di completezza, un discorso più dettagliato viene fatto in riferimento ai numeri errati/inesistenti. Per contenere l'impatto dei numeri errati/inesistenti sul tasso di completezza del campione, CSA prevede diverse attività, anche in questo caso corrispondenti a due fasi dell'attività:

### a. prima dell'avvio della rilevazione

**normalizzazione ed integrazione delle anagrafiche ricevute da ISTAT.** Questa operazione sarà realizzata utilizzando dei tool automatici che operano in un database commerciale di nominativi consensati: le informazioni presenti nelle anagrafiche fornite da Istat saranno abbinate a quelle presenti nel database commerciale a disposizione di CSA e saranno estratti i record che corrispondono, validando il numero esistente o integrando il file con un nuovo numero di telefono. È opportuno ricordare che questa operazione avviene all'interno di un database di individui/famiglie che hanno dato il consenso alla divulgazione del proprio recapito telefonico (fisso e/o mobile).

### b. durante la rilevazione

#### b.1 verifica dei numeri con esito errato/inesistente.

Laddove la frequenza dei numeri errati/inesistenti superi una soglia di attenzione (definita con ISTAT, in base alle esperienze di indagini con anagrafiche provenienti dalla stessa fonte) o la loro distribuzione presenti dei caratteri anomali (ad es. per territorio, fascia oraria, giorno, ...), si attiverà una nuova procedura di verifica di questi numeri con modalità multicanale (verifica manuale dei numeri da dispositivi mobile e fisso, internet, ...), per escludere che il numero sia risultato solo temporaneamente scollegato/irraggiungibile.

**b.2 utilizzo di un arco di numerazione ampio per il numero uscente.** Questa accortezza, da adottare quando lo sfruttamento dei nominativi è ad un livello avanzato, è finalizzata ad evitare che il numero venga bloccato dopo i primi tentativi di contatto e che risulti quindi irraggiungibile, se richiamato.

## Strategie per l'incremento della partecipazione delle famiglie

Un altro elemento **fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi** previsti dallo studio è naturalmente **la partecipazione delle famiglie.**

La reticenza a collaborare nel caso dell'indagine relativa agli studenti con disabilità può essere legata a una mancanza di informazione "storica" sull'esistenza dell'indagine nello specifico ma può anche derivare da altri fattori quali la *delicatezza del tema*, la *sfiducia generale*, la *paura di subire frodi telefoniche* etc. È fondamentale quindi anche da questo punto di vista offrire una **molteplicità di soluzioni operative** – alcune rivolte agli intervistatori, altre invece direttamente alle famiglie - per favorire la risposta, in modo da far fronte a diverse motivazioni di rifiuto. Saranno posti in essere:

- ☛ **Coinvolgimento attivo di enti, associazioni, soggetti riconosciuti nel supporto alle famiglie con studenti con disabilità** (ad es. ANIEP Nazionale – Associazione Nazionale per la promozione e la difesa dei diritti delle persone disabili, ANFFAS - Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale, il FILO DALLA TORRE - associazione che si occupa di educazione, autismo e disabilità, ecc) **e sedi territoriali ISTAT** nell'ottica di sottoscrivere accordi di

partenariato inter-istituzionali utili alla divulgazione informativa in tutte le aree territoriali, ivi comprese le più critiche ed isolate. Con l'attività si mira a promuovere la rilevazione facendo leva sul supporto di attori territoriali qualificati e riconosciuti creando, anche attraverso il "passaparola" territoriale, un ambiente favorevole allo sviluppo delle interviste e riducendo, conseguentemente, le difficoltà di contatto ed i rifiuti di partecipazione. Ciò consentirà di intensificare l'engagement, moltiplicare le opportunità di contatto, valorizzare in maniera interconnessa e complementare le varie soluzioni proposte volte all'aumento del tasso di completezza

- **Presenza di Sito WEB informativo dedicato all'indagine**, che potrà essere utilizzato come canale informativo per le famiglie. Il sito conterrà differenti sezioni autoconsistenti (*es. Homepage; News; Contatti*) e sarà arricchito di una sezione FAQ utile ad offrire alle famiglie risposte in merito alle domande più frequenti nell'ottica di facilitare la risoluzione di problematiche e/o chiarire dubbi; ciò consentirà di aumentare la divulgazione informativa sull'indagine, ridurre i tempi di attesa NV per ottenere informazioni aggiuntive, sensibilizzare la popolazione campionaria sull'importanza della rilevazione e creare un ulteriore canale di contatto diretto con le famiglie riducendo le difficoltà di engagement che possono caratterizzare una nuova indagine. Lo strumento sarà utile rispetto alla quota di famiglie con accesso alle tecnologie web e con almeno un livello base di alfabetizzazione informatica.
- **Integrazione tra piattaforma di schedulazione dei nominativi e output del Numero Verde (canale telefonico e mail)** al fine di consentire il caricamento automatico sul sistema CATI degli appuntamenti fissati per le interviste tramite Numero Verde per sfruttare in modo completo e tempestivo delle informazioni ricevute tramite NV.
- **Predisposizione di un numero WhatsApp** a cui l'utente potrà effettuare **richieste informative**, per minimizzare i tempi di risposta, moltiplicare le occasioni di contatto, i ridurre i tempi di attesa info e chiarimenti.
- **Potenziamento formativo per i rilevatori**. Questo aspetto sarà fondamentale e servirà a consolidare i contenuti relativi **alle finalità di indagine** affinché queste possano essere veicolati **alle famiglie nel modo più efficace**, per far percepire ad esse l'importanza dell'adesione. Nella fase di avvio e nel corso di svolgimento dei field saranno quindi pianificati: **colloqui individuali** con i singoli operatori e **Webinar tematici** realizzati presso le aule formative del CATI. Nei momenti di potenziamento formativo saranno anche utilizzati gli elementi emersi dai debriefing settimanali/quindicinali, riassunti in documenti di sintesi.
- **Approccio differenziato a fronte di situazioni particolari**. Grazie all'esperienza maturata nella conduzione di indagini con tematiche delicate e rivolte a target spesso difficili, CSA ha sviluppato efficaci strategie per entrare in contatto con questi soggetti. Gli intervistatori saranno dunque in grado di modulare il loro approccio in funzione della situazione di contatto che si troveranno di fronte, ad esempio in termini di età e nazionalità, adottando strategie stabilite e ritenute quelle più adatte all'approccio (ritmo, tono di voce termini di presentazione.)
- **Affiancamento tra intervistatori** Sarà compito del Field Manager, in collaborazione con i Supervisor, individuare all'interno del gruppo di intervistatori eventuali figure più esperte della media rispetto al tema oggetto di indagine, che nei primi 2 giorni di avvio dell'attività potranno svolgere delle sessioni da 4 ore di supporto rispetto ad altri colleghi per i quali si ritenga utile: durante le prime due ore gli intervistatori "esperti" saranno affiancati nell'operatività dagli altri colleghi in modo da offrire un modello nelle fasi di contatto con la famiglia e di esecuzione dell'intervista. Durante il secondo blocco di ore i ruoli saranno invertiti. In questo modo gli intervistatori più esperti potranno fornire ai colleghi indicazioni sulla correttezza delle procedure adottate e suggerimenti per correggere eventuali errori.
- **Opportunità per l'intervistato che ne fa richiesta di essere richiamato primariamente dallo stesso intervistatore/intervistatrice** con cui ha avuto il primo contatto in caso di appuntamenti telefonici in modo da stabilire un rapporto di fiducia fra intervistatore ed intervistato che favorisce la partecipazione e riduce le variabili di rifiuto.
- **Garanzia di massima flessibilità alla famiglia intervistata su orari/data appuntamento, in base alla disponibilità del genitore (tutore)** per assicurare una copertura più estesa degli orari e del calendario di lavoro, offrendo più occasioni per favorire la partecipazione delle famiglie e massimizzare la possibilità di realizzare l'intervista con l'Intestatario della Scheda Contatto.
- **Possibilità di realizzare nella fase di contatto anche una VIDEOCHIAMATA di presentazione dell'intervistatore**. Per una indagine realizzata per la prima volta, può essere di ulteriore aiuto nella fase di ingaggio offrire, a chi risulti interessato, la possibilità di conoscere **il volto dell'intervistatore**. Le famiglie che lo vorranno potranno ricevere, nella fase di contatto, ad un numero da essi indicato, una videochiamata con WhatsApp. La videochiamata *non sarà strumento di intervista* ma solo elemento di rassicurazione volto a favorire la risposta; il contatto di intervista sarà effettuato comunque con la modalità telefonica tradizionale prevista.
- **Possibilità – previo accordo con ISTAT – di effettuare dei recall mirati sviluppati da un gruppo ad hoc, costituito dagli intervistatori più esperti**. Questa procedura viene resa operativa, dopo 15 giorni dalla registrazione del rifiuto all'indagine. Tali tempistiche sono funzionali a non arrecare ulteriormente disturbo alle famiglie campione subito dopo la loro dichiarazione di indisponibilità all'intervista comunicata, ma, piuttosto, cercare di favorire, attraverso un intervallo di tempo dilazionato, il cambiamento implicito di posizione della famiglia nei confronti dell'indagine e dell'intervista.

Tutte le indicazioni operative in precedenza elencate sono finalizzate a realizzare correttamente l'attività nel rispetto di quanto richiesto dei ISTAT, della tempistica proposta in offerta per il field e dei tassi di completezza stabiliti per i diversi momenti di attività.

**In questo box vengono ripresi ed evidenziati** gli elementi che nell'organizzazione proposta hanno particolare importanza nell'assicurare **la risposta nei tempi previsti** di una indagine caratterizzata da una **tematica particolarmente delicata** e realizzata **per la prima volta**. In risposta a queste specificità dello studio si ricordano quindi:

- integrazione delle attività formative nell'ottica di **perfezionare il momento del primo contatto** e quindi dell'ingaggio potenzialmente più difficile in una indagine realizzata per la prima volta (*debriefing settimanali/quindicinali, sessioni di potenziamento formativo individuali e collettive, affiancamento tra intervistatori nelle prime giornate di attività*)
- possibilità di **re-inviare in tempo reale a ogni famiglia contattata una informativa ufficiale sull'indagine** e la **lettera di presentazione**, che potrebbe *non essere stata ricevuta* oppure *non letta/letta con non adeguata attenzione*; l'invio immediato dei documenti e la possibilità di parlarne subito può favorire l'adesione immediata.
- divulgazione di informazioni sull'indagine grazie al **coinvolgimento di enti, associazioni, soggetti riconosciuti nel supporto alle famiglie con studenti con disabilità** per creare un ambiente favorevole allo sviluppo delle interviste e ridurre difficoltà di contatto ed i rifiuti.
- forte **potenziamento delle attività di supporto** da parte dei Supervisor e del Team Formazione ed Empowerment anche nell'ottica di un aiuto di tipo **psicologico** per fare fronte a eventuali maggiori difficoltà nei contatti con le famiglie che possano generare frustrazione e demotivazione nel gruppo di intervistatori.
- Possibilità di presentazione diretta dell'intervistatore tramite **videochiamata**, in funzione conoscitiva e di rassicurazione durante la fase di contatto

## B) INDAGINE FAMIGLIE SU CONSUMI ENERGETICI

### Numero e profili delle risorse offerte per l'indagine

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi dell'indagine sui consumi energetici, nel pieno rispetto dei vincoli temporali condivisi con ISTAT, CSA si impegna a selezionare e formare un gruppo intervistatori di dimensione e competenze adeguate. Sempre a partire dal pool intervistatori CATI di CSA, sarà selezionato ed attivato **un gruppo di 50 intervistatori telefonici e 5 intervistatori di riserva (task force)**, in possesso delle seguenti caratteristiche: età minima 18 anni; diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato; perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana; conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica; almeno **25 operatori con esperienza di almeno 30 mesi nell'effettuazione di interviste CATI** negli ultimi 10 anni (elemento migliorativo), i rimanenti con esperienza lavorativa di almeno 24 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, negli ultimi 10 anni; titolo preferenziale **l'esperienza in indagini statistiche realizzate per conto di ISTAT**. Per favorire la partecipazione delle famiglie, saranno selezionati intervistati con le seguenti caratteristiche: • chiarezza del linguaggio (con particolare attenzione alla completa padronanza del tedesco per gli intervistatori che dovranno gestire le interviste delle famiglie della Provincia di Bolzano); • capacità di coinvolgere l'intervistato, mantenendolo attento e partecipe all'intervista; • capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni e di modificare l'approccio comunicativo a seconda dell'interlocutore; • capacità di autocontrollo; • flessibilità/adattabilità richiesta dall'attività di CATI Center (fasce orarie, turni)

Inoltre, per l'indagine saranno impiegati almeno **2 intervistatori bilingui, con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca**, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le interviste alle famiglie nella provincia di Bolzano e **almeno 1 intervistatore bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua slovena**, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia.

### Soluzioni organizzative e strumenti adottati per efficientare l'attività degli intervistatori

A seguire, anche per l'indagine sui consumi energetici vengono descritti il percorso organizzativo e le soluzioni previste per l'attività outbound, massimizzando la risposta delle famiglie e il rispetto dei tassi di completezza previsti nei diversi momenti; le soluzioni sono anche in questo caso articolate rispetto alle fasi in cui vengono poste in atto: **A. Fase di avvio delle attività**, e **B. Fase di esecuzione delle attività (contatto e interviste)**

#### A. FASE DI AVVIO DELLE ATTIVITA'

Nella fase di avvio viene impostato l'intero impianto dello studio che consentirà un andamento di field funzionale al raggiungimento dei livelli di servizio richiesti nei tempi indicati. In questa fase verranno realizzati

- **Accurata selezione del gruppo di intervistatori**, che risponderà pienamente alle caratteristiche richieste da ISTAT; sarà sempre il **Field Manager**, che individuerà nella rete dei rilevatori quelli meglio rispondenti ai requisiti previsti. Costituirà titolo preferenziale l'esperienza maturata in indagini CATI relative ai *consumi energetici e idrici*, all'utilizzo di *biomasse* o

in senso più ampio su tematiche relative a *energia e sostenibilità*, temi che presentano risvolti tecnici e sui quali la rete di intervistatori CATI di CSA vanta un'esperienza pluriennale. Il personale sarà inserito nel gruppo di lavoro a fronte della **disponibilità continuativa nel tempo richiesto dalla rilevazione**, per assicurare di rispetto di obiettivi e tempi.

- ☞ **Pianificazione preliminare di tutte le attività di monitoraggio.** Anche per questa indagine la fase di monitoraggio sarà preceduta dall'analisi finalizzata fin da subito alla la **corretta distribuzione dei turni di lavoro**, con predisposizione del **piano teorico iniziale** che conterrà anche indicazioni per eventuali situazioni problematiche e/o momenti di picco; ciò agevolerà il monitoraggio, **mantenendo il più possibile il focus sull'attività di rilevazione** grazie alla riduzione dei tempi necessari all'applicazione degli interventi correttivi.
- ☞ **Soluzione per la piattaforma CATI di schedulazione dei nominativi e di registrazione della scheda contatti.** La piattaforma CATI utilizzata costituirà uno strumento di uso intuitivo, completo di funzionalità di controllo e coerenze tra variabili (hard e soft) attivate in corso di compilazione del questionario per ridurre gli errori in fase di compilazione. Il **questionario predisposto da ISTAT sarà integrato all'interno della piattaforma CATI** con passaggio dall'applicativo CSA a quello ISTAT senza soluzione di continuità, rendendo efficiente il tempo di realizzazione tempo di intervista e quindi il rispetto dei tempi.

#### **A. FASE DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITA'**

Nella fase di esecuzione delle attività saranno poste in essere forme di **monitoraggio** della rilevazione, attività di **supporto ai rilevatori** e saranno adottati **strumenti tecnici** per garantire i tassi di completezza. Durante l'esecuzione delle attività **saranno previsti in primo luogo**:

- ☞ **Presenza costante dei Supervisor di sala che effettueranno affiancamenti, ascolto in doppia cuffia e watch and listen dalla postazione supervisor.** Le osservazioni raccolte su tutti gli intervistatori monitorati saranno sistematizzate nella piattaforma gestionale, unitamente ai KPI degli operatori per orientare interventi di formazione on the job **per ridurre errori di compilazione e difficoltà di contatto (gestione dei rifiuti)**.
- ☞ **Supporto agli intervistatori.** Il contatto quotidiano all'interno dei micro-team tra i Supervisor e gli intervistatori porterà una vantaggiosa **collaborazione nel gruppo**, assicurando la motivazione degli intervistatori attraverso **azioni** volte a mantenere **la consapevolezza delle finalità del progetto e del ruolo centrale di chi somministra le interviste**, in modo da assicurare presenza continua della forza lavoro, capacità di entrare in contatto con le famiglie per incentivarne la partecipazione. Il supporto in questa indagine si caratterizzerà per una attenzione **continua agli aspetti tecnici/di contenuto** che rivestono rilievo particolare, in quanto dubbi o fraintendimenti da parte degli intervistati comporterebbero rischi di allungamento dei tempi di una intervista che ha già una stima di durata importante: il supporto tecnico costante da parte dei Supervisor offrirà in molte situazioni possibilità di risoluzione in *real time* di eventuali criticità limitando il rischio di allungamento dei tempi dell'intervista e in conseguenza il fastidio statistico per gli intervistati.
- ☞ **Piattaforma gestionale CATI dei carichi di lavoro in relazione allo sfruttamento dei nominativi ed agli appuntamenti schedulati nell'agenda del sistema.** Quotidianamente il personale di CSA addetto al controllo CATI, analizzerà il carico degli appuntamenti per ottimizzare, con il supporto **dell'algoritmo** predisposto e in conformità alle indicazioni strategiche fornite nel piano iniziale delle attività, le turnazioni e la copertura delle postazioni dei giorni successivi; ciò aiuterà nella gestione dei picchi di lavoro rispettando della calendarizzazione concordata con ISTAT
- ☞ **Invio di comunicazioni in tempo reale all'intervistato durante la somministrazione delle interviste, attraverso il sistema CATI.** Attraverso tale strumento sarà possibile inviare materiale tramite mail; potranno essere inviati in primo luogo documenti volti a favorire la partecipazione (es. copia **dell'informativa sull'indagine e lettera di presentazione**). Questa opzione integrata nel sistema consentirà anche di inviare altro tipo di materiale anche di *carattere tecnico*. Caratteristica dello studio è infatti proprio quella di raccogliere informazioni spesso non di immediata risposta e richiedere uno sforzo di raccolta da parte della famiglia: potrebbe essere utile disporre di **documentazione generale e sintetica già predisposta su aspetti dell'intervista** che richiedono *di avere a portata di mano particolari informazioni/documenti* oppure la *spiegazione di un concetto/termine*; la documentazione verrebbe inviata in *real time*, sia come supporto immediato nella continuazione dell'intervista, sia come strumento utile alla raccolta di materiale/informazioni da parte degli intervistati per completare in un successivo momento l'intervista, su appuntamento. **Modalità e contenuti di tale eventuale soluzione saranno concordati preventivamente e validati da ISTAT.**

Altri strumenti da porre in essere **ex-post rispetto al momento di contatto** riguarderanno:

- ☞ **Predisposizione ed analisi degli esiti rifiuti e delle loro motivazioni più diffuse.** L'attività, che cataloga le motivazioni principali di rifiuto per studiare azioni correttive personalizzate, permetterà di individuare azioni e tecniche di intervento volte all'identificazione delle principali cause ed all'implementazione di azioni correttive mirate volte alla riduzione del numero dei rifiuti.
- ☞ **Organizzazione di debriefing periodici (settimanali all'avvio/quindicinali a regime) volti ad analizzare col team CATI i principali temi critici emersi nella conduzione delle interviste,** analizzando le motivazioni dei rifiuti all'intervista e le eventuali difficoltà nella somministrazione in riferimento ai contenuti. Questa attività, proposta a cadenza quindicinale, si

caratterizzerà come una estensione *in modalità collettiva e strutturata* dello scambio informativo quotidiano già previsto con i Supervisor. Nei debriefing, cui parteciperanno anche i componenti del Team Formazione ed Empowerment saranno approfonditi soprattutto gli aspetti legati ai contenuti del questionario nella sua fase concreta di somministrazione e quanto emerso potrà costituire materiale riorganizzato da inserire in **momenti di potenziamento formativo per il gruppo** (cfr. paragrafo *Strategie per l'incremento della partecipazione delle famiglie*).

## Gestione dei numeri errati/inesistenti

In questo paragrafo vengono ricordate in modo dettagliato anche per l'indagine sui Consumi Energetici le scelte organizzative di gestione numeri errati/inesistenti nell'ambito dell'organizzazione. Per contenere l'impatto dei numeri errati/inesistenti sul tasso di completezza del campione, CSA prevede diverse attività, anche in questo caso corrispondenti a due fasi dell'attività:

### a. prima dell'avvio della rilevazione

**normalizzazione ed integrazione delle anagrafiche ricevute da ISTAT.** Questa operazione sarà realizzata utilizzando dei tool automatici che operano in un database commerciale di nominativi consensati: le informazioni presenti nelle anagrafiche fornite da Istat saranno abbinate a quelle presenti nel database commerciale a disposizione di CSA e saranno estratti i record che corrispondono, validando il numero esistente o integrando il file con un nuovo numero di telefono. È opportuno ricordare che questa operazione avviene all'interno di un database di individui/famiglie che hanno dato il consenso alla divulgazione del proprio recapito telefonico (fisso e/o mobile).

### b. durante la rilevazione

#### b.1 verifica dei numeri con esito errato/inesistente.

Laddove la frequenza dei numeri errati/inesistenti superi una soglia di attenzione (definita con ISTAT, in base alle esperienze di indagini con anagrafiche provenienti dalla stessa fonte) o la loro distribuzione presenti dei caratteri anomali (ad es. per territorio, fascia oraria, giorno, ...), si attiverà una nuova procedura di verifica di questi numeri con modalità multicanale (verifica manuale dei numeri da dispositivi mobile e fisso, internet, ...), per escludere che il numero sia risultato solo temporaneamente scollegato/irraggiungibile.

**b.2 utilizzo di un arco di numerazione ampio per il numero uscente.** Questa accortezza, da adottare quando lo sfruttamento dei nominativi è ad un livello avanzato, è finalizzata ad evitare che il numero venga bloccato dopo i primi tentativi di contatto e che risulti quindi irraggiungibile, se richiamato.

## Strategie per l'incremento della partecipazione delle famiglie

Oltre agli elementi tecnici messi a disposizione e ai diversi tipi di supporto offerto agli intervistatori, per il raggiungimento degli obiettivi previsti dallo studio sarà indispensabile anche in questo caso favorire **la partecipazione delle famiglie**. Di questa indagine sono state realizzate altre edizioni; essa presenta quindi maggiore possibilità di essere conosciuta dalla popolazione in campione rispetto allo studio dedicato agli studenti con disabilità ma naturalmente anche in questo caso possono permanere dubbi e difficoltà, ad esempio in caso di mancata ricezione della lettera informativa.

Altre difficoltà potenzialmente riscontrabili possono derivare **dalla tecnicità e dalla complessità delle informazioni da raccogliere**, talvolta proprio da parte di *chi già conosce l'indagine*. Anche per questo studio saranno dunque previste una **molteplicità di soluzioni operative** per ridurre il rischio di rifiuto, ponendo *l'accento soprattutto su elementi che rendano più agile possibile l'intervista a chi dovrà rispondere*. Saranno posti in essere:

☞ **Coinvolgimento attivo di associazioni dei consumatori e sedi territoriali ISTAT** nell'ottica di accordi di partenariato utili alla diffusione dell'informazione in tutte le aree territoriali. Con l'attività si mira ad intensificare l'engagement, e moltiplicare le opportunità di contatto. Il coinvolgimento di associazioni dei consumatori potrà anche essere utile – sempre in accordo con ISTAT - nella **produzione di materiale informativo semplificato/propedeutico all'intervista** per le famiglie, data l'esperienza in materia e la conoscenza dei temi che hanno le associazioni in questione, soprattutto nell'identificazione di come i diversi elementi siano vissuti e definiti dagli utenti stessi.

☞ **Potenziamento formativo per i rilevatori.** Anche in occasione dell'indagine sui consumi energetici si provvederà a consolidare i contenuti dell'indagine presso gli intervistatori affinché questi **possano veicolare al meglio l'intervista**, affinando la somministrazione alla luce dell'esperienza maturata con il procedere della rilevazione. Nella fase di avvio e nel corso di svolgimento dei field saranno quindi pianificati **Webinar tematici realizzati presso le aule formative del CATI nei quali verranno** utilizzati gli elementi emersi dai debriefing quindicinali.

☞ **Sito WEB informativo dedicato all'indagine.** Il sito conterrà informazioni generali sullo studio e sulla sua importanza. Particolare rilievo sarà dato **alla sezione dedicata alle FAQ e a tutta la documentazione prodotta al fine di fornire strumenti di semplificazione dell'intervista** (es. la *documentazione generale predisposta su aspetti che richiedono particolari informazioni/documenti da avere a portata di mano e la spiegazione di un concetto/termini* inviabile in corso di intervista ed eventuale *materiale informativo semplificato/propedeutico* all'intervista prodotto in collaborazione con le associazioni dei consumatori), proprio in funzione di rassicurazione sull'esitanza di strumenti che faciliteranno le interviste.

- ☞ **Integrazione tra piattaforma di schedulazione dei nominativi e output del Numero Verde (canale telefonico e mail)** al fine di consentire il caricamento automatico sul sistema CATI degli appuntamenti fissati per le interviste tramite Numero Verde per sfruttare in modo completo e tempestivo delle informazioni ricevute tramite NV.
- ☞ **Predisposizione di un numero WhatsApp** a cui l'utente potrà effettuare **richieste informative**, per minimizzare i tempi di risposta, moltiplicare le occasioni di contatto, i ridurre i tempi di attesa info e chiarimenti.
- ☞ **Opportunità per l'intervistato che ne fa richiesta di essere richiamato primariamente dallo stesso intervistatore/intervistatrice** con cui ha avuto il primo contatto in caso di appuntamenti telefonici, in modo da stabilire un rapporto di fiducia fra intervistatore ed intervistato che favorisce la partecipazione e riduce le variabili di rifiuto.
- ☞ **Garanzia di massima flessibilità alla famiglia intervistata su orari/data appuntamento, in base alla disponibilità e con possibilità di suddividere l'intervista anche in diversi step**, per assicurare una copertura estesa degli orari e del calendario di lavoro, offrendo più occasioni per favorire la partecipazione delle famiglie e massimizzare la possibilità di risposta. Questa soluzione si presenta come molto efficace a fronte di una intervista che potenzialmente può avere una durata significativa e raccoglie informazioni complesse: l'intervistato, informato delle caratteristiche dell'intervista, **potrà scegliere, a seconda di quanto più pratico e semplice per la sua famiglia, se compilare l'intervista subito, in un secondo momento prendendo un appuntamento in data e orario preferiti, o distribuirla su più step successivi (successione di appuntamenti)** che gli consentano raccogliere con comodità le informazioni utili, anche con il supporto di familiari.

Tutte le indicazioni operative in precedenza elencate sono finalizzate a realizzare correttamente l'attività nel rispetto di quanto richiesto dei ISTAT, della tempistica prevista per il field e dei tassi di completezza stabiliti per i diversi momenti di attività. **In questo box vengono ripresi ed evidenziati** gli elementi che nell'organizzazione proposta hanno particolare importanza nell'assicurare **la risposta nei tempi previsti** di una indagine caratterizzata da una **tematica tecnica e complessa** e gli aspetti che possano rendere più **agevole l'impegno delle famiglie nel rispondere e quindi ridurre il fastidio statistico**. In risposta a queste specificità dello studio si ricordano quindi:

- ☞ integrazione delle attività formative nell'ottica di **rendere sempre più chiari i contenuti del questionario e quindi più semplice per l'intervistato e di conseguenza per le famiglie la raccolta delle informazioni** (*debriefing quindicinali, sessioni di potenziamento formativo individuali e collettive sui contenuti tecnici del questionario*)
- ☞ **attività di supporto** da parte dei Supervisor e del Team Formazione ed Empowerment nell'ottica della raccolta **feed back relativi ai contenuti più complessi dell'intervista** da trasformare rapidamente in **indicazioni operative di somministrazione**
- ☞ possibilità di inviare **in tempo reale a ogni famiglia contattata del materiale informativo** tra cui, oltre alla lettera di presentazione, anche *documentazione predisposta sugli aspetti dell'intervista* che richiedono particolari *informazioni/documenti da avere a portata di mano* oppure la *spiegazione di un concetto/termine*
- ☞ **coinvolgimento di associazioni dei consumatori** sia per creare un ambiente favorevole allo sviluppo delle interviste e ridurre i rifiuti che per produrre *materiale informativo semplificato/propedeutico all'intervista*
- ☞ potenziamento della sezione informativa del sito dedicato all'indagine con l'inserimento di tutta la **documentazione prodotta al fine di fornire strumenti di semplificazione dell'intervista**
- ☞ possibilità di **scegliere, in funzione delle esigenze, il momento/momenti in cui realizzare l'intervista**, con l'opzione di farla *subito*, prendere *un appuntamento* per farla in un secondo momento oppure scegliere di farla *in due o più momenti successivi* in funzione della sua facilità di raccolta delle informazioni da fornire.

#### D.1.4 ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER IL SERVIZIO DI INBOUND

Per ciascuna delle due indagini (Consumi Energetici e Studenti con Disabilità), CSA fornirà un servizio di **Numero Verde** per le famiglie del campione CATI e CAWI, accessibile attraverso **telefono** e **casella di posta elettronica dedicata**. I servizi di risposta alle famiglie mediante Numero Verde saranno attivi a partire dalle due settimane precedenti l'inizio delle rilevazioni e per tutta la loro durata.

Il canale telefonico, **accessibile sia da telefono fisso che mobile** sarà collegato a **due Numeri Verdi distinti**, uno per ciascuna indagine, così come il **canale mail** sarà presidiato attraverso **due caselle di posta distinte**. I costi di attivazione e di gestione delle chiamate in entrata saranno interamente a carico di CSA ed entrambi i numeri verdi saranno gratuiti per le famiglie. Il sistema, per ogni chiamata ricevuta, consentirà di registrare:

- **informazioni "anagrafiche" sulla chiamata:** numero telefonico chiamante (se in chiaro); ora della chiamata, durata della chiamata, tempi di attesa, ecc.
- **dettagli qualitativi sulla chiamata:** nominativo chiamante, motivazione della chiamata, informazioni fornite dall'operatore telefonico, richieste ricevute, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie, note integrative, ecc.

Il modulo informatico - predisposto sulla base della scheda numero verde fornita da ISTAT - avrà **accesso diretto ai database delle anagrafiche delle famiglie dei campioni di ciascuna indagine**: gli operatori potranno individuare puntualmente la famiglia chiamante e visualizzarne la scheda informativa (riferimenti territoriali, dati anagrafici, ...). La scheda permetterà comunque di

registrare le informazioni relative a chiamanti eventualmente non appartenenti a famiglie in campione (es. contatti a seguito di errori nella consegna del materiale di indagine, soggetti venuti comunque a conoscenza dei numeri pur non essendo diretti destinatari dello studio ecc.).

Partendo dalla scheda di registrazione delle informazioni, il sistema consentirà inoltre la **consultazione in tempo reale di eventuale altri materiali messi a disposizione in formato elettronico** (es. FAQ, opportunamente classificate per argomento).

Le informazioni afferenti alle due tipologie sopra riportate confluirà in un **database informatico, integrato con il sistema CATI al fine di consentire il rapido passaggio delle informazioni** utili al team di rilevazione (fasce di disponibilità, variazioni anagrafiche, ecc.).

## Fasce di presidio

Entrambi i numeri verdi saranno attivi tutti i giorni della settimana, esclusi domeniche e festivi. Per le chiamate ai numeri verdi che avranno luogo al di fuori degli orari previsti, sarà attivato un **risponditore automatico (IVR)** con messaggio di cortesia concordato con ISTAT e che ricorderà

Lunedì-Venerdì													
Orario	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22
Consumi													
Disabilità													
Sabato													
Orario	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22
Consumi													
Disabilità													

– citando specificamente l’indagine di riferimento e il Committente – gli orari di funzionamento del servizio. Il messaggio potrà ricordare anche l’indirizzo Internet consultabile per avere informazioni sull’indagine e la casella di posta elettronica messa a disposizione come ulteriore canale di contatto per le famiglie. Inoltre, sarà data la possibilità al chiamante di **registrare un messaggio** per fornire informazioni e/o per chiedere di essere ricontattato.

**Per ottimizzare la gestione delle telefonate il sistema metterà tutte le chiamate in più code di attesa.** La permanenza in coda sarà accompagnata da un messaggio di cortesia, in modo di far percepire al chiamante che la comunicazione non è stata interrotta. Sarà garantito un tempo massimo di attesa della risposta dell’operatore fino a 20 secondi per non meno dell’85% delle chiamate ricevute su base mensile. Per eventuali casi di attesa oltre i 20 secondi sarà attivato un sistema di messaggistica vocale che informerà il chiamante sullo stato di attesa e sul tempo residuo per l’espletamento della chiamata.

Nel caso in cui la famiglia contattasse il Numero Verde per fornire indicazioni circa la propria reperibilità per l’intervista sarà cura dell’operatore registrare tali informazioni **secondo una procedura che trasferirà immediatamente l’aggiornamento alla lista contatti**, per procedere al completamento dell’intervista. Se nel corso del contatto telefonico venissero richieste informazioni o presentate osservazioni non previste nel piano di comunicazione, gli operatori avranno modo di riportare tale richiesta in un **apposito “campo note”** aperto che sarà giornalmente monitorato dai Supervisor.

Come anticipato, oltre al numero verde, saranno messe a disposizione **due caselle di posta elettronica**, una per ciascuna indagine, in modo da ampliare la possibilità di contattato. Il monitoraggio delle caselle di posta e la risposta alle richieste avverrà con operatori dedicati, appositamente formati. Le informazioni derivanti dai messaggi inviati alle caselle di posta saranno registrate su **schede dedicate di raccolta delle informazioni**, anche queste operanti sulla stessa piattaforma software utilizzata per la gestione dei nominativi CATI e in grado di tracciare dati di contatto (ora di ricezione, mittente), contenuto della richiesta e risposta fornita dall’operatore (ora e testo). Come per il canale telefonico, laddove necessario le informazioni saranno rese immediatamente disponibili agli operatori outbound per la somministrazione dell’intervista.

Il monitoraggio delle caselle di posta elettronica sarà effettuato nella stessa fascia di copertura del numero verde telefonico.

**Le risposte saranno fornite entro le 4 ore successive alla ricezione e comunque all’interno della fascia oraria prevista per il monitoraggio.**

I servizi di risposta alle famiglie mediante Numero Verde saranno attivi a partire dalle due settimane precedenti l’inizio delle rilevazioni e per tutta la loro durata.

## Il team di operatori inbound: dimensioni ed organizzazione

Il servizio inbound sarà gestito da un totale di **10 addetti**. Nella gestione del **Numero Verde telefonico** saranno impegnati complessivamente **8 operatori**, coordinati da un **Supervisore**, che garantiranno il presidio del servizio, continuativo senza interruzioni, effettuato su 2 turni di lavoro: ● **1° turno – dalle 9.00 alle 14.30**; ● **2° turno dalle 14.00 alle 21.30**. I turni previsti per gli operatori prevedono dunque un **orario complessivo più ampio** rispetto a quello stabilito per l’attivazione giornaliera del numero verde con operatore, con una fase (30 minuti) di sovrapposizione al cambio turno, per permettere loro di avere il tempo per accedere ai sistemi, loggarsi o de-loggarsi senza ridurre il periodo di attività del servizio ed eventualmente rimanere in comunicazione con una famiglia chiamante anche dopo l’orario di termine del turno. Il servizio telefonico sarà presidiato da **3 operatori per ciascun turno**, in possesso dei requisiti previsti dalla documentazione di gara. In ogni turno sarà presente **almeno un operatore con perfetta conoscenza della lingua tedesca ed uno con conoscenza della lingua slovena** (le famiglie potranno scegliere di parlare con un operatore bilingue attraverso il messaggio automatico di accoglienza).

Il **monitoraggio delle caselle di posta elettronica** sarà affidato a **2 operatori dedicati, diversi da quelli operanti sul numero telefonico**, che svolgeranno la loro attività su **due turni giornalieri di 6 ore (9.00-15.00 e 15.00-21.30)**.

#### Monitoraggio e controlli accurati e continui per assicurare il progressivo miglioramento del servizio

La qualità del servizio erogato ed il suo progressivo miglioramento verrà monitorato attraverso:

- **affiancamento agli operatori** presso le postazioni: a questa attività si dedicherà il Supervisore che ascolterà a campione le chiamate al Numero Verde e compilerà una check list di controllo;
- **attività di mystery call**: ulteriore strumento a garanzia della qualità del servizio erogato, utilizzato per la verifica della gestione delle chiamate telefoniche delle famiglie in relazione agli aspetti chiave del servizio (es. cortesia, comprensione dell'esigenza, chiarezza nell'esposizione, ecc.). Questa attività verrà svolta nel corso dell'erogazione del servizio, con frequenza settimanale nel corso dei primi 12 mesi di attività, e poi bi-settimanale nei mesi successivi. I **mystery auditors** si prepareranno alle chiamate sulla base di argomenti critici emersi nelle attività di affiancamento. Successivamente procederanno all'effettuazione della chiamata al Numero Verde, compilando una apposita scheda di valutazione nel corso della telefonata.

L'**analisi congiunta** dei risultati delle attività di affiancamento e di mystery call consentirà di **verificare le performance del gruppo di lavoro** e di **definire ed implementare eventuali azioni correttive** (es. sostituzione di alcuni operatori).

Con cadenza settimanale CSA predisporrà inoltre un report di sintesi per la verifica del rispetto dei livelli di servizio effettivamente erogati dai due numeri verdi. Saranno forniti settimanalmente anche report di sintesi sugli esiti dei monitoraggi di qualità sul servizio (affiancamento e mystery calls).

#### D.1.5 ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER I SERVIZI DI INFRASTRUTTURA DEI CANALI DI CONTATTO

##### Infrastruttura servizio inbound

Un aspetto importante del sistema utilizzato da CSA è che la gestione delle chiamate in uscita (stimate in 50% numerazione fissa e 50 % numerazione mobile), qualora dovesse diventare prevalente verso la numerazione mobile, non avrebbe nessun impatto in termini di costi e/o sviluppo.

Come già avvenuto nell'ambito di altre commesse, tra cui Istat Sicurezza dei Cittadini, CSA attiverà il **Numero Verde** utilizzando il **servizio Vodafone** che offre un insieme di funzionalità aderenti alle richieste della commessa e rapidamente configurabili dal portale web, nella sezione dedicata alle aziende. La connettività è in Fibra GBE 300 Mbps Vodafone con Backup (Double Path) sugli stessi Ip pubblici su link dedicato Openfiber 300 Mbpsche.

Il servizio Numero Verde consente di ricevere chiamate originate da: • Rete Fissa nazionale; • Rete Mobile nazionale. **La chiamata è sempre gratuita per i chiamanti.**

Con la soluzione di **configurazione annunci intermedi** si offre la possibilità di inserire messaggi vocali, comunicazioni o qualsivoglia tipo di avviso, semplicemente caricando i file audio all'interno della sezione dedicata. Tramite **messaggio IVR e tastierino** è possibile effettuare la scelta dell'operatore con la competenza linguistica desiderata (italiano, tedesco, sloveno).

Il servizio consente di **programmare l'operatività del servizio in base al calendario** (giorni della settimana feriali e festivi, festività, altre interruzioni programmate) sempre attraverso il portale web nel menù Eventi Calendario. Sulla base delle configurazioni realizzate nel calendario è possibile definire destinazioni differenti per le chiamate ingresso o impostare annunci personalizzati (ad es. messaggi di cortesia) che precedano l'abbattimento della chiamata.

Per un'**ottimale gestione dei carichi di lavoro**, è possibile configurare l'instradamento delle chiamate inbound sulla base della distribuzione di carico. Questa funzionalità consente di **regolare il flusso delle chiamate in ingresso** instradando le chiamate sui diversi sui numeri di terminazione (**black number**). Il sistema offre la possibilità di scegliere tra due modalità di ripartizione del carico: • **Distribuzione percentuale**: permette di impostare le soglie percentuali per distribuire il carico fra i propri numeri di terminazione; • **Equidistribuzione**: il sistema ripartisce in egual misura la percentuale di carico tra i Black Number selezionati. Per ciascun numero di terminazione scelto dal cliente è possibile **definire la sequenza di numerazioni verso cui la chiamata viene automaticamente instradata** qualora la numerazione precedente non abbia dato luogo alla connessione della chiamata. Le condizioni che determinano l'instradamento sulla successiva numerazione sono: • occupato • libero non risponde • altra causa generica. Qualora la chiamata ricevuta dal Numero Verde non possa essere connessa verso alcun Black Number, ad esempio perché tutti risultano occupati, è possibile impostare un messaggio di cortesia per informare l'utente chiamante della indisponibilità del servizio.

Il team di operatori inbound, che lavorerà dalla sede di Palermo, sarà dotato di PC collegato con la piattaforma CATI, sulla quale sarà programmata la scheda del Numero Verde, con accesso al database delle anagrafiche e cuffie. La loro attività sarà costantemente monitorata da un supervisore in sala che potrà intervenire prontamente in caso di dubbi o criticità nella gestione della chiamata.

Il canale di contatto con le famiglie prevede anche l'**attivazione di una casella di posta elettronica dedicata**. Come già avvenuto in occasione di precedenti esperienze con ISTAT (Sicurezza Cittadini) CSA acquirerà su Aruba due domini ed attiverà su ciascuna



una casella di posta elettronica dedicata. Il nome dei domini e delle relative caselle sarà concordato con Istat (ad es. [indagineistat@consumienergetici.it](mailto:indagineistat@consumienergetici.it); [indagineistat@disabilita studenti.it](mailto:indagineistat@disabilita studenti.it)). L'accesso alla casella di posta sarà protetto da login e password. Il servizio sarà presidiato da operatori del servizio inbound, come descritto nel paragrafo precedente e monitorato dal supervisore delle attività inbound.

### Infrastruttura servizio outbound

Il Contact Center di Palermo è interconnesso in Fibra con più provider internet per sfruttare la ridondanza in caso di fault dei link primari; per i servizi outbound è utilizzato un link Internet in fibra di 280 Mbps con WindTre e Backup su link in Fibra TIM di 200 Mbps.

L'infrastruttura è progettata per garantire uno stretching delle connettività, in modo da aggiungere alla classica situazione di disaster recovery anche una business-continuity, dato che tutte le WAN, con questa particolare architettura sono accessibili sempre sia dal Main che dal DR site.

Per la protezione perimetrale dell'infrastruttura sono invece presenti 3 cluster di Fortigate 100F. La rete è divisa in diversi domini di broadcast utilizzando la tecnologia VLAN (Virtual LAN). Il termine VLAN indica appunto un insieme di tecnologie che permette di dividere una rete layer 2 in più domini di broadcast non comunicanti tra loro. Ad ogni VLAN viene in genere associata una subnet ed è possibile far comunicare le diverse subnet tra loro attraverso l'utilizzo di un router. Questa tecnologia consente:

- **La restrizione del dominio di broadcast di livello 2:** questo sarà circoscritto alla singola VLAN e non verrà inoltrato alle altre VLAN neanche mettendole in comunicazione con un router (apparato di livello 3).
- **Sicurezza:** le comunicazioni viaggiano solo all'interno della VLAN. La comunicazione intervlan è possibile attraverso un apparato di livello 3 (router) su cui è possibile implementare delle ACL (Access List Control) per il controllo del traffico
- **Isolamento degli errori:** eventuali errori in rete vengono limitati al singolo dominio.

Per **permettere la continuità di servizio e la massima affidabilità**, sia delle Postazioni CATI/Numero Verde che dei vari collegamenti, abbiamo implementato una topologia a maglia a link ridondati, puntando su apparati di ultima generazione quali Fortinet e Juniper collegati in HA (High Availability). Questa infrastruttura consente quindi l'operatività a prescindere dal numero di indagini in campo contemporaneamente. **Il sistema funziona con le caratteristiche di continuità ed affidabilità descritte a prescindere dalla direttrice di chiamata (fisso o mobile).**

L'infrastruttura X386 è interamente gestita con ambiente di virtualizzazione VMware e vede **quattro server Lenovo ThinkSystem SR650 parte di un disegno architetturale di Business Continuity e Disaster Recovery** implementato grazie all'utilizzo del prodotto DataCore SAN Symphony configurato secondo un modello iperconvergente. Su questi server DataCore è configurato un ambiente virtuale con VMware vSphere. Dei quattro server, due svolgono solo un ruolo computazionale, mentre sugli altri due sono presenti le VM di Datacore e si occupano quindi di servire i volumi agli host e replicare i dati tra loro in maniera sincrona. I dati contenuti all'interno dei dischi installati sui due server DataCore, sono stati protetti tramite l'implementazione di diversi RAID (Redundant Array of Independent Disks) e forniscono una capacità complessiva di memorizzazione pari a 16 TeraBytes interamente assegnata all'ambiente VMware attraverso la presentazione di diversi Datastore. A ulteriore protezione da eventuali guasti è stato configurato un cluster VMware vSphere all'interno del quale sono ospitati la maggior parte dei server aziendali.

### D.1.6 ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER I SERVIZI DI INFRASTRUTTURA LOGISTICA

La proposta di CSA prevede delle soluzioni tecnico-organizzative già ampiamente sperimentate in indagini di analogia complessità ed in grado di soddisfare pienamente le necessità di infrastruttura logistica della commessa, in particolare in relazione a tre aspetti: **1. attività di formazione in presenza** per gli intervistatori telefonici e gli operatori del Numero Verde; **2. struttura e funzionalità del contact center**; **3. soluzioni di smart working** per gli operatori.

#### Attività di formazione in presenza per gli intervistatori telefonici e gli operatori del Numero Verde

La massimizzazione dell'apprendimento dei contenuti oggetto delle attività di formazione ha un impatto diretto sull'efficacia della rilevazione e sull'ottenimento di standard qualitativi elevati dei dati raccolti. Pertanto, CSA propone una soluzione tecnico-organizzativa idonea a migliorare l'erogazione delle sessioni formative d'avvio in presenza, come descritto nel capitolato. La formazione in presenza, teorica e tecnica, avrà luogo presso i **locali del Contact Center di CSA, sito a Palermo**, a pochi chilometri dall'aeroporto. La struttura è dotata di numerose aule per la formazione, modulabili in base alle esigenze formative di Istat. Referenti del team informatico di CSA saranno a disposizione presso la sede di Palermo, per l'assistenza informatica per l'intera durata del corso.



In particolare, per la formazione degli operatori outbound si prevedono:

- almeno **1 aula plenaria**, in grado di accogliere circa 70 partecipanti (intervistatori, supervisor, coordinatore tecnico-operativo, referenti ISTAT). L'aula plenaria avrà una dimensione media di circa 200m<sup>2</sup>, sarà dotata di sedie ergonomiche con ribaltina, postazione docente con PC, videoproiettore, schermo, impianto audio, microfono, puntatore e gira-slide. L'aula garantirà il massimo confort per docenti e discenti in termini di micro-clima, luminosità, insonorizzazione.
- almeno **2 aule tecniche**, in grado di accogliere circa 30 partecipanti (intervistatori, supervisor, coordinatore tecnico-operativo, referenti ISTAT); le aule dedicate al briefing tecnico, di dimensioni pari a circa 200m<sup>2</sup>, sono dotate di strumentazioni idonee alla simulazione del field; ogni intervistatore sarà dotato di telefono con cuffia PLANTRONICS SUPRA PLUS a soppressione di eco e di rumore e PC collegato alla piattaforma CATI per le esercitazioni sul questionario elettronico. Anche in questo caso l'aula garantirà il massimo confort ambientale. Anche nelle aule tecniche sarà prevista una postazione docente con PC, videoproiettore, schermo, impianto audio, microfono, puntatore e gira-slide.



Nelle pause caffè sarà disponibile un'area caffetteria, con un distributore automatico di bevande calde/fredde e snack. Nelle immediate vicinanze del contact center (pochi minuti a piedi) è presente un'ampia offerta di ristorazione veloce, adatta al lunch break di docenti e discenti.

CSA si occuperà dell'organizzazione dei transfer del personale ISTAT da/per i locali del Contact Center e la soluzione di alloggio (che si trova comunque nelle immediate vicinanze) e l'aeroporto.

Nel caso in cui la formazione non venga erogata in presenza, CSA metterà a disposizione la piattaforma di e-learning ISkilled, descritta nel paragrafo C.1.1.

### Struttura e funzionalità del contact center

Come anticipato, il **Contact Center** di CSA ha sede a **Palermo**, in una zona **facilmente raggiungibile** con il trasporto pubblico e con possibilità di parcheggio riservato per chi si sposta con il mezzo privato. Il centro CATI si trova in un edificio a vocazione commerciale, al piano terra, **senza barriere architettoniche**. Si compone di due stanze adibite ad ufficio, con alcune postazioni libere per eventuali visitatori, e **due sale CATI**. Le sale CATI occupano complessivamente una superficie di **circa 600m<sup>2</sup>** e sono arredate con cura, per garantire agli operatori comfort, funzionalità ed un adeguato livello di privacy.

**Le postazioni CATI presenti ed operative sono 120.** La comodità delle postazioni è garantita dall'ampiezza del piano di lavoro (120 x 80 cm) e dall'utilizzo di poltroncine uso ufficio ergonomiche, rivestite di tessuto ignifugo, ammortizzate e facilmente regolabili come da normativa sulla sicurezza del lavoro. Per garantire un'ottimale insonorizzazione della conversazione le postazioni sono dotate di cuffie mono o bi-aurali e pannelli divisorii fono-assorbenti.

Le postazioni sono dotate di **PC collegati in rete al server e terminali telefonici collegati al centralino**. Tutte le postazioni sono dotate di processore i5 6gen, RAM (8 Gb), SSD (120/256 Gb), scheda video e scheda di rete, Monitor 19" e 22" LED IPS, formato 16:9, risoluzione 1280 x 1024, DVI/VGA/HDMI, inclinabile. Il sistema operativo utilizzato è Windows 10 Pro versione 21H1, con tutti gli aggiornamenti e le patch di sicurezza con aggiornamento automatico. Tutti i PC sono dotati di Browser Google Chrome, Mozilla Firefox e Web Microsoft Edge, software Antivirus con aggiornamento minimo settimanale, screensaver attivo dopo 10 minuti di non attività protetto da password. La sede è alimentata in bassa tensione (Enel Energia con un contatore di 100kVA 380V trifase).

In ogni sala CATI è presente una **postazione dedicata ai supervisor**, con accesso alla piattaforma gestionale CATI, attraverso la quale monitorare costantemente l'andamento della rilevazione ed i relativi KPI di field. Dalla stessa postazione è possibile effettuare l'ascolto da remoto delle interviste, visualizzando lo schermo dell'intervistatore monitorato, con modalità "watch and listen".

A livello operativo, **saranno dedicate in una situazione standard fino a 50 postazioni attive in contemporanea per ciascuna delle due indagini** (consumi energetici/studenti con disabilità). La dimensione e le dotazioni del contact center di CSA garantiscono quindi la capacità di gestire contemporaneamente, a pieno regime, entrambe le indagini e di rispettare la calendarizzazione migliorativa proposta per la rilevazione sulle famiglie con studenti. La struttura date le sue dimensioni consentirà anche, in caso di necessità di ampliamento del gruppo in conseguenza a possibili picchi di attività, di inserire ulteriori postazioni dedicate. Come già ricordato la configurazione logistica delle postazioni assegnate in sala CATI rispetterà l'organizzazione per team prevista: all'interno del gruppo di intervistatori stabilito per ciascuna indagine sono infatti previsti sotto team di *intervistatori con supervisore dedicato* le cui postazioni saranno organizzate per gruppi di appartenenza (**ogni team siederà in un'area della sala ad esso dedicata**) al fine di facilitare la comunicazione e il monitoraggio da parte del Supervisore.

Preme infine sottolineare anche CSA estenderà anche a questa commessa CSA il piano di transizione ecologica in atto, con il fine di ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività di fornitura, attraverso la digitalizzazione dei documenti, utilizzo di

soluzioni logistiche a basso impatto ambientale, utilizzo di materiali eco-compatibili o provenienti da materiali riciclati, acquisto di materiali conformi ai criteri minimi ambientali (CAM).

### Soluzioni di smart working per gli operatori

La struttura operativa del Contact Center è **facilmente switchabile in smartworking** in qualunque momento. L'accesso ai sistemi aziendali ove risiedono i dati personali di cui l'azienda è incaricata del trattamento, viene consentito unicamente mediante **connessione VPN con livello di Encryption TLS-KEY a 2048 bit ed Encryption Algorithm a 128 bit**; per ogni utente viene rilasciato un **certificato al quale è associato un indirizzo IP univoco**, al fine di garantire che gli stessi possano accedere soltanto ai sistemi per i quali sono designati e nelle fasce orarie previste dal contratto.

Per il rilascio e la consegna dei certificati viene effettuato un **controllo a doppio fattore**, inviando dapprima un codice via sms ad ogni singola risorsa, che ci confermerà tramite email, ricevendo, in cambio il link tramite cui scaricare il certificato oltre che una video guida per l'installazione del client VPN e del certificato stesso.

**Ad ogni utente viene assegnato un pc aziendale con i software installati e sim dati aziendale**, una volta fatto accesso tramite VPN alla rete aziendale, l'utente potrà autenticarsi, qualora in possesso del corretto certificato, con la propria utenza active directory per poter utilizzare tutti i Tool/CRM del progetto di appartenenza, minimizzando i rischi e le complessità che sarebbero introdotte utilizzando il proprio pc e lavorando come se fosse fisicamente in azienda.

Gli utenti non hanno accesso al disco fisico del pc e non è possibile inserire alcuna periferica esterna USB, gli accessi ai siti internet sono gestiti da un proxy server che in base al profilo e alle policy attive ne permette l'apertura.

### D.1.7 ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE PER I SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO E TEMPI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO

Il sistema informatico a supporto dei servizi inbound e outbound proposto da CSA si basa sulla **piattaforma Think4U CRM, una piattaforma cloud multiservizi, modulare e scalabile** che, a seconda delle esigenze dell'indagine, può rispondere a molteplici possibilità di configurazione, personalizzazione di contenuti tematici, produzione di file di microdati e reportistica di monitoraggio, per rispondere pienamente alle richieste ISTAT.

Per ciascuna indagine, nella piattaforma CRM il team informatico provvederà a programmare la scheda contatti e ad impostare il contatore dei tentativi di contatto, che sarà incrementato in base alle regole fornite da ISTAT.

La **gestione delle chiamate del canale outbound sarà automatizzata in tutte le fasi di gestione del contatto**: gestione del campione (schedulazione dei contatti, riciclo dei nominativi – base e riserve – gestione e registrazione automatica degli esiti “non risponde” e “occupato”, oltre al non collegato/inesistente. Per evitare le cosiddette “chiamate mute” (anche se assistite da “comfort noise”) la **composizione automatica del numero di telefono avverrà solo in presenza di intervistatori disponibili a gestire il contatto**.

Le caratteristiche di estrema flessibilità e modularità della piattaforma consentiranno di programmare la scheda contatti, integrata con la schedulazione telefonica, che costituirà l'interfaccia, attraverso redirect, per l'apertura del questionario elettronico programmato da Istat.

CSA potrà beneficiare **dell'esperienza acquisita con la gestione dell'indagine ISTAT AES 2022**, che prevedeva un'analogha modalità (gestione nominativi ed esiti su piattaforma affidatario ed integrazione con piattaforma GINO per la compilazione del questionario). Inoltre, presso il call center di Palermo è operativa una UNIT ICT (Help desk e Develop) che sviluppa soluzioni per l'automazione dei processi e customizza il CRM creato in house, permettendo di creare in tempi rapidi applicativi specifici o di integrazione con il sistema ISTAT.

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili a CSA, la **struttura informativa proposta, presidiata da un team informatico on site** (un capo progetto informatico ed un sistemista con più di 20 anni di esperienza nella gestione di infrastrutture CRM/Contact /Data e un team di analisti programmatori e programmatori senior), **garantisce il ripristino entro un tempo non superiore a 6 ore lavorative** delle funzionalità del sistema CATI, nonché di tutti i collegamenti via web/VPN.

Ad ulteriore garanzia della continuità del servizio, per salvaguardare il contact center da problemi software ai singoli server virtuali (virus, cancellazioni accidentali, etc) è stato implementato un sistema automatizzato con **due differenti livelli di backup**: il primo realizzato con il software Veeam Backup & Replication, con cui si effettua un quotidiano backup incrementale di tutte le Virtual Machines con accesso a livello di singolo file; on-top a questo, per tutti i DB server viene eseguito un dump giornaliero delle basi dati stesse e a seguire un Backup con il software Bacula di questi dump per aumentare la velocità di recupero delle informazioni in caso di fault di un DB, senza necessità di ripristinare un intero server. Anche le configurazioni di tutti gli apparati di rete sono sottoposte a backup quotidiano con Bacula. Come destinazione dei backup è utilizzato uno storage ThinkSystem DS2200.

## E.2.1. STRUMENTI E FUNZIONALITÀ PER L'INTERAZIONE DA REMOTO CON IL SISTEMA CATI

L'interazione da remoto e in real time con il sistema CATI di CSA avviene attraverso delle modalità che garantiscono **facilità di accesso e fruizione per i referenti Istat**, in particolare per la consultazione della **reportistica** e lo svolgimento delle **attività di monitoraggio della rilevazione**, nonché per effettuare le attività di verifica della conformità nell'ambiente di test.

### Verifica di conformità

Per le attività di **verifica di conformità** e **validazione del sistema CATI (schedulazione, scheda contatti/NV, produzione output)** e per la realizzazione di test strutturati sulle funzionalità del sistema, CSA prevede l'accesso da remoto per il personale di Istat tramite **web server esposto**, coerentemente con le policy di sicurezza informatica in vigore presso l'Istituto. La verifica di conformità riguarda nello specifico ► sviluppo/integrazione delle funzionalità del SW del sistema CATI (scheda contatti/schedulazione nominativi/integrazione con questionario ISTAT) e del Numero Verde; ► sviluppo dell'applicativo per la produzione del file di microdati e della reportistica degli indicatori.

### Monitoraggio della rilevazione CATI

L'interazione da remoto con il sistema da parte di Istat continua nel corso della rilevazione, con l'accesso in modalità virtuale alle postazioni CATI, al fine di effettuare **l'ascolto da remoto delle conversazioni con la famiglia intervistata nonché visualizzare in real time lo schermo dell'operatore** che effettua l'intervista. Questa **funzionalità** sarà attuata con il supporto di **RustDesk**, uno strumento integrato nella piattaforma CATI che si caratterizza per elevata facilità di utilizzo, semplicità di consultazione ed esperienza d'uso. Effettuato l'accesso, il tool consente di avviare la **funzionalità remote listener sugli operatori** che si intendono monitorare, inserendo i dati identificativi dell'operatore prescelto.

In ottemperanza all'art. 4 della legge 20/05/1970 e della normativa sul rispetto della privacy, gli intervistatori e l'intervistato sono adeguatamente informati dell'ascolto da remoto dell'intervista ("watch and listen") e vengono loro rese note le specifiche modalità e finalità del trattamento. L'accesso in ascolto di una terza persona nel corso della conversazione viene segnalato all'intervistatore dal sistema digitale mediante un alert pop-up ed un segnale acustico periodicamente ripetuto; per quanto concerne l'informativa all'intervistato, viene letto – ad avvio dell'intervista – una breve informativa definita di concerto con Istat (es. *"Gentile Mario Rossi, ai fini della qualità del servizio e per produrre statistica ufficiale di valore, la chiamata potrà essere ascoltata da personale Istat qualificato. I dati raccolti sono tutelati dal segreto statistico e tutte le informazioni relative alla normativa in materia di protezione dei dati personali sono presenti nell'informativa che ha ricevuto, reperibile anche sul sito Istat"*).

Il controllo in real time di Istat è preceduto da una serie di attività abilitanti, volte a **garantire la sicurezza del processo di controllo**, ovvero: • **attivazione** di una connessione VPN TLS/SSL tra i PC Istat e la sede del Contact Center di CSA dalla quale operano gli operatori outbound; • **accesso** all'applicativo RustDesk dall'area personale creata attraverso la VPN; • **condivisione** con Istat, prima dell'avvio di ogni anno di rilevazione, dell'elenco degli Intervistatori e dei relativi ID Rustdesk.

Una volta avviata la rilevazione e completate le attività abilitanti, Istat avrà accesso sicuro, costante ed agile alle postazioni CATI attivate presso il Contact Center di CSA e potrà, in qualsiasi momento, ascoltare la telefonata in corso in real time (intrusione su chiamata) e verificarne la qualità. Potrà inoltre verificare, in parallelo, la compilazione delle risposte sul software CATI (intrusione video) contestualmente al rilascio delle dichiarazioni dell'Intervistato. In una apposita schermata del sistema è, inoltre, possibile tracciare le postazioni che sono "sotto ascolto" per avere contezza delle postazioni già monitorate e distribuire più agevolmente gli ascolti sui diversi rilevatori.

Infine, viene offerta ad Istat la possibilità di effettuare **l'ascolto da remoto anche dalle postazioni dei Supervisor di sala CATI** e, ove richiesto, **dell'ascolto dalle postazioni di controllo fisiche** attraverso la modalità di affiancamento ed ascolto in doppiacuffia.

Ad integrazione della modalità di controllo real-time, grazie all'utilizzo del sistema VOIP CSA garantisce la funzionalità di **registrazione vocale delle interviste su un campione del 2% delle interviste** eseguite nel periodo di rilevazione, previa comunicazione al pool di rilevatori all'avvio delle attività di field. La selezione delle registrazioni viene effettuata sulla base di algoritmi condivisi con Istat, tali da garantire il monitoraggio di tutti i rilevatori coinvolti, in diverse fasce orarie, su diverse tipologie di intervista e di nucleo familiare Intervistato. Al fine di garantire la tutela della privacy dell'Intervistato le registrazioni sono rese disponibili ad Istat dopo essere state anonimizzate con distorsione vocale.

## Consultazione e consistenza della reportistica di monitoraggio

Per quanto riguarda la reportistica, la proposta di CSA prevede una dashboard di reportistica multilivello che soddisfa tutte le esigenze informative della commessa: monitoraggio della rilevazione e controllo degli indicatori della fornitura sia su base giornaliera che cumulata, consultazione di **cruscotti e report già predisposti**, analisi in modalità self per produrre specifici analisi/report di interesse.

La dashboard consente l'accesso ai **dati delle rilevazioni, giornalieri e cumulati, funzionali anche alla reportistica mandatoria** (come ad es. microdati, file esiti, tavole statistiche e indicatori di qualità).

All'interno del modulo è possibile inoltre consultare i **cruscotti di monitoraggio**, con rappresentazioni che facilitano l'analisi delle performance. I risultati delle dashboard sono frutto delle operazioni di datawarehouse sui dati, e sono rappresentati anche attraverso report online, multilivello comprensivi di:

- indicatori aggregati e navigabili fino al massimo livello di granularità (es. KPI con una granularità a livello di singolo Intervistatore, regione, strato, ...);
- tabelle e grafici relativi all'andamento della rilevazione (sia in relazione alla gestione dei contatti che alla compilazione delle interviste), costruite in base alle esigenze di Istat.

Tutto il patrimonio informativo gestito tramite il modulo è organizzato per dimensione di analisi e i dati vengono via via storicizzati, così da poter effettuare drill down su specifici periodi temporali. I cruscotti e la reportistica sono progettati per assicurare la **massima completezza**, con particolare riferimento a:

- indicatori di monitoraggio e avanzamento dell'indagine: ovvero i risultati giornalieri e cumulati, per il monitoraggio e controllo delle tempistiche e dello stato del progetto (rispetto delle tempistiche descritte nel masterplan, e alle criticità, ecc.) e degli indicatori della qualità della fornitura (tasso di completezza delle interviste, tasso di avanzamento della lista dei nominativi). Gli indicatori sono visualizzabili a livello parametrico (per settimana/mese, per regione, per strato, ...) per consentire di individuare agevolmente eventuali criticità.
- indicatori sulla qualità della fornitura: statistiche circa l'esito dei controlli di qualità effettuati sulle interviste completate (tasso di risposta, tasso di rifiuto, ecc.); tassi di risposta (con particolare attenzione per gli esiti definitivi diverso dal successo ovvero rifiuti, numero non esistente, fuori target); durata media della fase di contatto e dell'intervista (si prevede di poter integrare il dato raccolto dall'applicativo Istat). Gli indicatori sono differenziati per regione, per rilevatore/gruppo di rilevatori; fascia oraria, giorno.

## Facilità e sicurezza dell'interazione e del monitoraggio

Tutte le soluzioni per l'interazione da remoto e in tempo reale col sistema sono state progettate e testate per garantire **facilità di utilizzo, fruizione e un elevato livello della user experience** in quanto:

- non richiedono attività di implementazione sui sistemi Istat;
- consentono il massimo livello di personalizzazione sia delle attività di indagine che delle attività di verifica, attraverso design intuitivo;
- sono facilmente consultabili da qualsiasi dispositivo fisso o mobile;
- forniscono contenuti e rappresentazioni di immediata comprensione;
- consentono la realizzazione di reportistica personalizzata, interattiva e multidimensionale, in base alle esigenze;

Tutte le soluzioni messe a disposizione sono protette e sicure in base ad **opportuni protocolli coerenti con gli standard e policy di sicurezza** tra cui:

- adozione di password diverse per ogni account delle risorse impiegate nella rilevazione, e di procedure di blocco automatico in caso di reiterati tentativi di accesso;
- adozione di sistema di autenticazione a due fattori per l'accesso al sistema;
- adozione di politiche per password complesse con impostazione sui sistemi di specifiche regole per la generazione come il periodo di scadenza della password, il riutilizzo della vecchia password e i requisiti per password complesse (es. numero minimo di caratteri e set di caratteri diversi);
- impostazione di diritti di accesso ai dati e alla reportistica differenziati per profilo in base alle funzioni ed alle attività svolte, assegnando agli utenti ruoli specifici che consentono l'accesso solo ad aree e funzionalità designate;
- adozione di firewall e altri dispositivi/software antintrusione per la protezione di reti/sistemi da accessi non autorizzati;
- utilizzo di protocolli di rete cifrati in caso di utilizzo di applicazioni web con accesso da rete pubblica;
- svolgimento di test automatici/manuali di validazione delle vulnerabilità dei sistemi, dei dispositivi e della rete al fine di trovare un relativo exploit.

## F.1.1. LIVELLI DI SERVIZIO

### Soluzioni tecniche ed organizzative adottate per garantire i tassi di completezza delle interviste

Nell'ambito delle indagini statistiche, la **consistenza della base informativa** oggetto di analisi è un elemento determinante per assicurare la **solidità metodologica** della rilevazione. Pertanto, raggiungere un **elevato tasso di completezza** delle interviste – inteso come rapporto tra le famiglie che vengono intervistate e numero di quartine assegnate valide (ovvero con n. di telefono esistente e corrispondente alla famiglia da intervistare) – rappresenta una **priorità assoluta**. CSA, supportato dalle **lessons learned** maturate nelle esperienze pregresse, ha una **conoscenza approfondita e capillare delle cause** che determinano la presenza di **barriere e difficoltà di contatto** con le famiglie nonché dei **rifiuti a partecipare alla rilevazione**. Ad esempio, è stata constatata una forte correlazione fra scarso ingaggio iniziale (es. mancata ricezione della lettera, nessun contatto con NV) e conclusione dell'intervista con rifiuto definitivo.

Grazie a tali evidenze, si è potuto sviluppare un **set vario e articolato di soluzioni tecniche e organizzative** che, in maniera complementare, consentono di **incidere positivamente e in maniera significativa sui livelli di completezza delle interviste**: grazie a queste soluzioni sarà possibile assicurare un **tasso di completezza pari ad almeno il 90% per l'indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità e pari ad almeno il 40% per l'indagine sui consumi energetici**.

Le **soluzioni**, distribuite nel corso delle diverse fasi della rilevazione, riguardano **aspetti organizzativi e tecnici** ed hanno come destinatari sia gli intervistatori che le famiglie campione.

**Attività formative efficaci, concrete, capillari e continuative**: CSA fornirà un supporto specialistico alle attività formative per affiancare le sessioni istituzionali gestite da Istat con moduli di soft skill particolarmente efficaci nel fornire ai rilevatori le competenze e gli strumenti da adottare nelle attività di contatto e di convincimento delle famiglie, per superare eventuali diffidenze e reticenze sia nei confronti dell'indagine che su specifici quesiti, per gestire le obiezioni e, di conseguenza, favorire la conversione dei rifiuti. Questi contenuti formativi saranno resi disponibili attraverso materiale di autoformazione, webinar tematici, incontri in piccoli team con il supervisore ed affiancamento sul campo. Saranno favoriti inoltre il tutoraggio e l'affiancamento tra intervistatori esperti ed intervistatori meno performante, per facilitare una condivisione operativa e proficua di competenze e di soluzioni.

**Sensibilizzazione della popolazione target**: a supporto degli strumenti istituzionali (informativa alle famiglie, pagina su sito ISTAT, ...) e di quelli previsti da capitolato (Numero Verde multicanale), saranno attivati ulteriori strumenti per superare o contenere le resistenze: sito web; campagna di SMS per ricordare appuntamento; coinvolgimento di attori presenti nel territorio o attivi nel campo della disabilità in età scolare

Premialità: CSA adotta abitualmente un sistema di premialità legate al raggiungimento di determinati obiettivi di performance nei tempi previsti (tasso di completezza mensile e totale; permanenza sul progetto; regolare partecipazione ai debriefing). Il sistema viene condiviso con ciascun intervistatore all'affidamento dell'incarico e viene riconosciuto automaticamente su base mensile.

**Supporto per favorire l'adesione di target critici**: stranieri e famiglie appartenenti a contesti socio-economici fragili sono target che tendono spesso ad auto-escludersi dal campione. La loro inclusione necessita quindi strategie efficaci per entrare in contatto con questi individui e per ottenere la loro fiducia. Oltre ad attivare le soft skills (apprese con la formazione o maturate con l'esperienza precedente) necessarie per trattare questo tipo di rispondenti con particolare cautela e delicatezza, modulando tono ed approccio di presentazione, gli intervistatori potranno contare su un team di supporto specialistico (disponibile online/chat/telefono) composto da psicologi, sociologi e mediatori culturali.

Per ulteriori dettagli sulle soluzioni finalizzate a garantire il tasso di completezza, differenziate per ciascuna indagine, si rimanda a quanto descritto nei paragrafi D.1.1.a e D.1.1.b sulle "Soluzioni organizzative e strumenti adottati per efficientare l'attività degli intervistatori ed aumentare il tasso di completezza".

**Come già ricordato, l'attivazione e configurazione di tutte le soluzioni che prevedono un contatto con le famiglie/organizzazioni esterne (messaggi, canali, etc.) saranno sempre preventivamente concordate con ISTAT.**

### Soluzioni tecniche ed organizzative adottate per garantire il tasso di avanzamento della lista nominativi CATI

CSA intende avvalersi di specifiche strategie che garantiscano il raggiungimento del tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI, calcolato su base mensile (come previsto dal capitolato o, per il target famiglie con disabilità, da eventuale successiva comunicazione in funzione della compressione dei tempi di rilevazione offerta da CSA come caratteristica migliorativa, criterio D.1.3)

TASSI DI AVANZAMENTO	Disabilità	Consumi
I mese di rilevazione	18%	10%
II mese di rilevazione	36%	20%
III mese di rilevazione	54%	30%
IV mese di rilevazione	72%	
<b>TASSO FINALE</b>	<b>90%</b>	<b>40%</b>

Di seguito si descrivono le principali soluzioni che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di cui sopra:

- **sistema CATI**: il sistema proposto consente di efficientare il processo di somministrazione d'intervista attraverso: ► **composizione dei numeri telefonici automatica** senza l'intervento manuale degli intervistatori; ► **visualizzazione costante**

**del recapito** durante il contatto telefonico della scheda e di tutte le informazioni utili relative alla famiglia e ai relativi appuntamenti; ► **Help visualizzabili in qualsiasi momento** su diversi ambiti (es. Lettera con l'allegato sui principali quesiti, Numero verde con orari e indirizzo mail, FAQ, Sintesi della normativa sulla privacy); ► **schede di ausilio attivabili in qualsiasi momento**, sia durante il contatto, sia durante la compilazione del questionario (es. Scheda appuntamento – APP, Scheda rifiuto e interruzione definitiva - RIF); ► **attribuzione automatica dal sistema dell'esito delle chiamate**; ► **gestione dei messaggi di risposta** (es. segreteria telefonica); ► **aggiornamento semplificato** della scheda contatto con nuovi recapiti (indirizzi, numeri di telefono);

- **pianificazione dei turni di lavoro sulla base dei KPI dei rilevatori e della tipologia di intervista:** la distribuzione della turnistica è funzionale a massimizzare le possibilità di contattare le famiglie campione;
- **flessibilità orario di intervista e gestione appuntamenti:** CSA è disponibile ad estendere l'orario di rilevazione CATI per soddisfare eventuali richieste da parte delle famiglie campione al di fuori dei turni previsti da capitolato, in modo da facilitare la partecipazione e favorire l'avanzamento mensile del field;
- **assegnazione automatizzata delle chiamate con livelli di priorità:** il sistema CATI proposto permette l'assegnazione e riassegnazione automatica delle chiamate agli intervistatori attivi e disponibili attraverso un sistema di prioritizzazione che chiama primariamente gli appuntamenti disponibili e le famiglie ancora mai contattate e/o con meno tentativi di contatto registrati. Tale modalità permette di minimizzare i "tempi morti", efficientando la produttività di ogni singolo operatore;
- **forme di incentivazione:** insieme di premi erogati in funzione del **raggiungimento dei target settimanali di intervista CATI** per singolo operatore;
- **formazione continua:** CSA riconosce un ruolo cruciale alla formazione continua degli operatori, promuovendo incontri di debriefing, adottando strumenti di tutoraggio e affiancamento peer-to-peer e supportando i rilevatori con un team specialistico di sociologi, psicologi, mediatori culturali, esperti nelle dinamiche relazionali;
- **task force per situazioni complesse:** creazione di una task force, costituita dagli intervistatori CATI più esperti, deputata al supporto operativo del field nella gestione delle attività di rilevazione, per colmare eventuali gap di performance complessiva;
- **monitoraggio e analisi dei numeri inesistenti:** monitoraggio costante dell'andamento dei numeri inesistenti, che hanno un impatto negativo sul tasso di completezza. In caso di tassi anomali, si attiva la procedura di verifica dei numeri inesistenti già descritta nel criterio D.1.1.

### Processi a supporto dell'identificazione tempestiva di criticità e l'adozione di opportune azioni

Il processo che consente l'identificazione tempestiva e la gestione di eventuali criticità sul progetto, con particolare riferimento ai livelli di servizio prevede una chiara definizione di ruoli e responsabilità all'interno del gruppo di lavoro di CSA e dei livelli organizzativi di Istat, garantendo il massimo livello di coordinamento sullo stato delle criticità rilevate e sull'esito delle misure intraprese.

Il **monitoraggio giornaliero dei tassi e dei relativi valori soglia per tutti i livelli di servizio della fornitura** viene effettuato dal Coordinatore tecnico/operativo con il supporto dei supervisor, attraverso un apposito cruscotto con i valori rilevati quotidianamente su ciascun livello di servizio, il valore target di riferimento, la variazione del dato rispetto alla media rilevata nel periodo precedente (settimana o mese). Come già descritto, è possibile visualizzare le informazioni in forma aggregata (es. tasso di completezza per tecnica per intero territorio nazionale) oppure di dettaglio (es. tasso di completezza per singola provincia/regione). La dashboard prevede inoltre l'invio di alert automatici verso il gruppo di lavoro in caso di superamento dei valori soglia.

Sulla base dell'esperienza realizzata nell'ambito di attività analoghe, il modello proposto per fare fronte a eventuali criticità emerse prevede tre diversi livelli organizzativi suddivisi in base alla tipologia di criticità (operativa, gestionale o strategica) e affidati alle figure chiave del gruppo: Responsabile di Progetto, Coordinatore Tecnico Operativo e figure di coordinamento diretto a livello di erogazione dei servizi (Field Manager/Supervisor CATI; Capo progetto Informativo; team formazione).

LIVELLO DI GESTIONE:	TIPOLOGIA CRITICITÀ	IMPATTO	RESPONSABILE PROCESSO GESTIONE CRITICITÀ
3° livello	Criticità strategiche	Intera fornitura	Responsabile di Progetto
2° livello	Criticità gestionali	Erogazione complessiva dei servizi	Coordinatore Tecnico Operativo
1° livello	Criticità operative	Singoli servizi	Figura di coordinamento diretto di intervistatrici e team operativi: Field manager, Supervisore CATI; Capo Progetto Informativo e Team Formazione

La gestione concreta delle criticità vedrà il coinvolgimento delle strutture di Istat, che saranno sempre allineate su quanto emerso e opportunamente coinvolte nel processo decisionale di definizione delle azioni correttive.

Nella procedura prevista, la **prima fase** vede l'identificazione della criticità da parte di un componente del gruppo di lavoro di CSA (o naturalmente anche di Istat) e l'immediata segnalazione al coordinatore tecnico-operativo che effettua un'analisi

preliminare della problematica, avvia un'apposita procedura di registrazione della criticità, con invio in automatico di una notifica ai soggetti interni e di Istat, in relazione al livello di gestione della criticità di riferimento.

**La seconda fase** riguarda l'individuazione delle azioni correttive da parte della figura organizzativa responsabile, che si consulterà con le altre figure interessate del gruppo di lavoro e con Istat al fine di predisporre un piano di azione e assegnare le responsabilità dell'attuazione dell'azione correttiva individuata.

**La terza fase** riguarderà l'attuazione dell'azione correttiva stabilita; l'azione sarà monitorata dalla figura responsabile del processo, che verificherà i risultati dell'intervento e aggiornerà lo stato della criticità sul registro. In caso di risultati in inefficaci si proseguirà individuando azioni alternative da porre in essere; in caso di risoluzione verrà invece effettuata la chiusura del problema con aggiornamento della documentazione nel registro.

**ALLEGATO 1 AL CAPITOLATO D'ONERI**

**CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444**

***PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A «INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE» E «INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ» PER ISTAT - ID 2611***

<b>1</b>	<b>PREMESSA E GLOSSARIO .....</b>	<b>5</b>
1.1	Premessa .....	5
1.2	Normativa di riferimento e obiettivi .....	5
a.	Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità .....	5
b.	Indagine sui consumi energetici delle famiglie .....	6
1.3	Glossario .....	7
<b>2</b>	<b>OGGETTO.....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>SERVIZI OUTBOUND .....</b>	<b>10</b>
3.1	Modalità di remunerazione .....	10
3.2	Principali caratteristiche del servizio di Contact Center Outbound .....	10
3.3	Le interviste .....	11
3.4	Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità .....	12
3.4.1	Caratteristiche metodologiche.....	12
3.4.2	Formazione specifica .....	12
3.5	Indagine sui consumi energetici delle Famiglie .....	14
3.5.1	Caratteristiche metodologiche.....	14
3.5.2	Formazione specifica .....	15
3.6	Monitoraggio di Istat sulle attività del Fornitore del servizio .....	17
3.7	Livelli di Servizio .....	18
3.8	Orari del Servizio OUTBOUND.....	19
3.9	Personale impiegato nel servizio OUTBOUND.....	20
<b>4</b>	<b>SERVIZI OPZIONALI .....</b>	<b>21</b>
4.1	Modalità di remunerazione .....	21
4.2	Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde .....	21

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 1 – Capitolato Tecnico di AS

4.3	Sistemi Informativi a supporto.....	25
4.4	Infrastruttura relativa ai canali di contatto e Infrastruttura logistica .....	26
<b>5</b>	<b>SERVIZI DI GOVERNO .....</b>	<b>28</b>
5.1	Programmazione, controllo e monitoraggio.....	28
	Programmazione .....	28
	Controllo .....	28
	Monitoraggio .....	29
5.2	Supporto alle attività formative, iniziali ed <i>in itinere</i> .....	29
5.3	Gestione della forza lavoro .....	29
5.4	Personale adibito ai servizi richiesti .....	30
	Sostituzione del personale .....	30
	Trattamento dei dati personali.....	31
5.5	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....	32
	Sopralluogo preliminare .....	32
	Avvio delle attività.....	32
	Corrispettivi e modalità di pagamento .....	32
	Azioni contrattuali .....	33
	Quadro normativo specifico .....	33
<b>6</b>	<b>APPENDICE “A” AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI.....</b>	<b>34</b>
6.1	FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI .....	34
6.2	FUNZIONALITA’ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO .....	34
6.3	ATTIVITÀ INFORMATICHE .....	35
6.4	ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE .....	35
6.5	SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI .....	35
6.6	INTEGRAZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO ISTAT PER CIASCUNA INDAGINE .....	35
6.7	GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI .....	36
6.8	GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CATI .....	36
6.9	IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI.....	36
6.10	PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI .....	36

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l’affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell’ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 1 – Capitolato Tecnico di AS

6.11	VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO).....	36
6.12	TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO.....	36
6.13	POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO .....	37
6.14	REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI .....	37

## 1 PREMESSA E GLOSSARIO

### 1.1 Premessa

L'Istituto nazionale di statistica è un ente di ricerca pubblico ed è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici.

l'Istat svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale (Sistan). Il Sistema è stato istituito con il D.Lgs. 322/1989 come modificato dal DPR n. 166/2010 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale.

L'ISTAT fa parte del Sistema Statistico Europeo (ESS), che è composto da Eurostat (l'ufficio statistiche dell'Unione europea), dagli uffici di statistica di tutti gli Stati membri (i diversi Istituti Statistici Nazionali) e da quelli di altri enti che si occupano di statistiche europee.

La missione dell'Istituto Nazionale di Statistica è quella di servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche, analisi e previsioni di elevata qualità. Queste devono essere realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e di più avanzati standard scientifici. Lo scopo è quello di sviluppare un'approfondita conoscenza della realtà ambientale, economica e sociale dell'Italia ai diversi livelli territoriali e favorire i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori ecc.).

Nell'ambito della "Convenzione per lo svolgimento di attività di supporto in tema di acquisizione di beni e servizi" stipulata il 20/09/2021 tra Istat e Consip, l'Istituto - nel Piano annuale delle attività per il 2023 - ha affidato alla Società l'iniziativa "Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità" e "Consumi energetici delle famiglie", da effettuarsi mediante tecnica mista CAWI/CATI (*Computer Assisted Web Interview e Computer Assisted Telephone Interview*).

Sono da considerare parte integrante al presente Capitolato gli Allegati successivamente specificati al paragrafo 2.

In particolare, tali Allegati sono forniti in versione provvisoria in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

Le caratteristiche tecniche indicate nel presente Capitolato sono sempre da intendersi come requisiti minimi del servizio, se non diversamente specificato.

Tutti i termini temporali indicati nel presente Capitolato devono intendersi, ove non espressamente specificato, come riferiti a giorni "solari".

Gli anni di esperienza delle figure professionali richieste nei successivi paragrafi possono intendersi anche non consecutivi.

### 1.2 Normativa di riferimento e obiettivi

Per ciascuna Indagine compresa nel presente contratto si riportano la normativa di riferimento ed i relativi obiettivi:

#### a. Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità

L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere questa indagine in quanto l'"Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità" rientra nel Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022 aggiornamento 2021-2022 (codice IST-02758).

Il Programma Statistico Nazionale è l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema Statistico Nazionale e i relativi obiettivi informativi.

L'indagine è svolta in ottemperanza alla legge 162/1998 articolo 41bis e alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata con la legge n.18/2009. In particolare, risponde alle esigenze presenti nella Linea di intervento n.8 del secondo programma di azione biennale per la promozione dei diritti e l'integrazione delle persone con disabilità (DPR 12/10/2017).

A partire dalla stipula del presente contratto partirà la prima Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità.

L'indagine si pone l'obiettivo di conoscere i livelli di inclusione scolastica e sociale dei ragazzi con disabilità, i percorsi diagnostici che hanno portato alla diagnosi finale, il ricorso ai servizi e l'efficienza degli stessi.

Le unità di analisi sono le famiglie e gli studenti con e senza disabilità.

Per le famiglie si rileveranno le caratteristiche socio-demografiche ed economiche al fine di descrivere il contesto familiare in cui l'alunno è inserito. Per gli studenti si indagherà su aspetti della vita scolastica e quotidiana per capire quali sono i livelli di inclusione scolastica e sociale. Infine si approfondiranno le difficoltà e i percorsi diagnostici che hanno portato alla diagnosi finale, la tipologia di servizi socio-sanitari di cui le famiglie fruiscono ed eventuali difficoltà di accesso. Le informazioni raccolte si riferiscono alle famiglie e ai componenti della famiglia e il questionario (autosomministrato con tecnica CAWI – fase ISTAT - e/o somministrato con tecnica CATI dall'aggiudicatario del presente contratto) verrà compilato da un genitore dell'alunno o da un adulto responsabile dell'alunno (eventuale tutore).

L'Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità è un'indagine campionaria a carattere occasionale. Si tratta della prima edizione.

#### **b. Indagine sui consumi energetici delle famiglie**

L'ISTAT è tenuto per legge a svolgere l'Indagine "Consumi energetici delle famiglie" in quanto rientra nel Programma Statistico Nazionale PSN 2020-2022 aggiornamento 2021-2022 (codice IST-02514). Il Programma Statistico Nazionale è l'atto normativo che, in base all'art. 13 del d.lgs. n. 322 del 1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema Statistico Nazionale e i relativi obiettivi informativi.

L'indagine Consumi Energetici delle famiglie è una rilevazione condotta dall'Istat a partire dal 2013 ed è attualmente disciplinata, per gli aspetti metodologici e organizzativi, dai Regolamenti CE N. 1099/2008 – UE N. 431/2014 e successive modifiche e integrazioni.

Principale obiettivo dell'indagine è ricostruire il quadro complessivo dei consumi energetici delle famiglie, al fine di ottemperare all'obbligo di fornire annualmente ad Eurostat i dati sui consumi energetici del settore residenziale per destinazione finale d'uso e fonte energetica. La rilevazione fornisce stime sui consumi di energia da parte delle famiglie residenti in Italia indispensabili per conoscere la dinamica sociale, economica e ambientale del Paese.

In particolare, lo scopo dell'indagine è acquisire informazioni e produrre dati statistici sulle dotazioni energetiche delle famiglie, cioè relative agli impianti e alle apparecchiature che consumano energia nelle abitazioni, sulle modalità con cui vengono utilizzati nella vita quotidiana e sui consumi energetici della famiglia. La seconda edizione è terminata a luglio 2021.

L'Istat è quindi tenuto per legge a svolgere questa rilevazione e i cittadini sono tenuti a parteciparvi.

Le famiglie che dovranno partecipare all'indagine saranno informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell'ISTAT.

Sia le interviste CATI sia il questionario (autosomministrato con tecnica CAWI – fase ISTAT) andranno somministrate ad un solo componente della famiglia di almeno 18 anni, indicato dalla famiglia stessa come il più informato in merito agli argomenti trattati.

#### **ISCRIZIONE REGISTRO DEGLI OPERATORI DI COMUNICAZIONE**

Si precisa che ai fini della conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI e dell'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde) è richiesto che il Fornitore utilizzi numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale. Il Fornitore si obbliga quindi ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

#### **CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) DI CUI AL D.M. DEL 17 OTTOBRE 2019 (G.U. N. 261 DEL 7 NOVEMBRE 2019) DEL MINISTERO DELL'AMBIENTE DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE**

Premesso che i servizi sono svolti presso l'Operatore Economico e con le proprie strutture tecnologiche e di supporto, per le categorie - strumentali alla fornitura - di stampanti, fotocopiatrici, apparecchiature multifunzione di nuova acquisizione è previsto il rispetto delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi (CAM) di cui al D.M. del 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019) del Ministero dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare per "l'affidamento del servizio di stampa gestita, affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio e acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio".

Per quanto riguarda l'eventuale acquisto/noleggio di Personal Computer desktop, portatili e server, è stato previsto il possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile.

**NORMATIVA DI RIFERIMENTO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (REGOLAMENTO UE 2016/679 E D.LGS. 196/2003 COME MODIFICATO DAL D.LGS. 101/2018)**

Tutti i servizi dovranno rispettare gli adempimenti e obblighi in materia di protezione dei dati personali.

### 1.3 Glossario

ISTAT	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente").
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
Fornitore / Aggiudicatario / Impresa	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
IVR - Interactive Voice Response	Tecnologia che consente a un computer di interagire con l'utente chiamante tramite l'uso di applicazioni vocali o tastiera telefonica DTMF.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Intervistatore telefonico	Figura professionale incaricata di somministrare l'intervista alle unità del campione mediante contatto telefonico.
Operatore del Contact Center	Figura professionale incaricata di rispondere alle richieste di assistenza che pervengono al Contact Center da parte delle unità del campione.
Ore - minuti	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.  Minuti solari e continuativi in cui è espressa la durata della singola intervista outbound o chiamata al numero verde Inbound.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per le indagini statistiche.
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Opzionali	Servizi a corredo come disciplinato da Bando Istitutivo SDAPA.

Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound o Outbound (in base alla specifica categoria merceologica).
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.
<b><u>Glossario specifico dell'AS:</u></b>	
CAWI - Computer Assisted Web Interview	Tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale web per la compilazione del questionario elettronico e la registrazione delle informazioni raccolte. Tale attività è gestita interamente da Istat.
CATI - Computer Assisted Telephone Interview	Tecnica di intervista che prevede l'utilizzo del canale telefonico e la disponibilità di un Personal Computer per la somministrazione del questionario elettronico da parte di un intervistatore e la registrazione delle informazioni raccolte.
Famiglie Campione	Insieme costituito da famiglie estratte casualmente dall'Istat a partire dalle liste anagrafiche.
Inizio/Avvio delle attività	Data di sottoscrizione del verbale di inizio attività. A partire dalla data di sottoscrizione del suddetto verbale, vengono avviate le attività secondo i calendari condivisi in fase di avvio.
Inizio/Avvio della rilevazione	Data a partire dalla quale è possibile iniziare a contattare e intervistare le famiglie.
Esiti definitivi	Tutti gli esiti che determinano la chiusura dei contatti con l'unità di rilevazione (intervista completa, intervista interrotta definitivamente, unità di rilevazione caduta).
Esiti provvisori	Tutti gli esiti che presuppongono ulteriori contatti con l'unità di rilevazione prima dell'uscita dell'unità stessa dalla rilevazione (tentativo di contatto con l'unità di rilevazione, appuntamento per intervista, intervista iniziata da terminare, etc.).
Periodo di rilevazione	Periodo in cui devono essere effettuate le interviste.
Intervista completa	Intervista valida ai fini del pagamento del corrispettivo.
Intervista Proxy	Intervista individuale nella quale le informazioni sono state rilasciate da un componente della famiglia diverso dal soggetto a cui si riferiscono le informazioni.

Normalizzazione dei nominativi	Attività di standardizzazione del formato delle informazioni presenti nella lista dei nominativi, finalizzata all'associazione dei dati anagrafici delle famiglie all'archivio nazionale aggiornato degli abbonati telefonici.
Quartina	Gruppo di quattro famiglie di cui una denominata "famiglia base" e le successive tre denominate "famiglie sostitutive", da utilizzare nei casi previsti per le sostituzioni. All'interno di una quartina è possibile realizzare una sola intervista completa.  Per quartina valida si intende un gruppo di quattro famiglie dove almeno un nominativo della quartina possiede un recapito telefonico valido.
Tasso di avanzamento della lista dei nominativi CATI	<u>Per l'Indagine Studenti con disabilità</u> : tasso calcolato con cadenza quindicinale e definito come il rapporto tra il numero di interviste complete effettuate e il numero di quartine assegnate.  <u>Per l'Indagine sui Consumi energetici</u> : tasso calcolato con cadenza quindicinale e definito come il rapporto tra il numero di interviste complete effettuate e il numero di interviste assegnate.
Tasso di completezza	<u>Per l'Indagine Studenti con disabilità</u> : rapporto tra il numero di interviste complete, a seguito di verifica di conformità, e numero di quartine assegnate valide*100.  <u>Per l'Indagine sui Consumi energetici</u> : rapporto tra il numero di interviste complete, a seguito di verifica di conformità, e numero di famiglie assegnate con almeno un recapito telefonico valido *100.

## 2 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico è l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative all'«Indagine Consumi energetici delle famiglie» e all'«Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - ID 2611. Le prestazioni oggetto di affidamento sono erogate attraverso servizi di Contact Center Outbound e servizi opzionali e di governo.

L'Appalto Specifico è a **lotto unico**, come indicato del Capitolato d'Oneri.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato d'onori del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi di Contact Center:

- Categoria merceologica: **Servizi Outbound**
  - Servizio principale: Operatori Outbound
- Servizi Opzionali SDAPA:
  - **Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde**
  - **Sistemi informativi a supporto**
  - **Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica**

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse all'esecuzione dell'affidamento non supera il **30%** del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo**, come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo, e in dettaglio:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali ed *in itinere*;

- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

Al fine di consentire la realizzazione dei servizi, l'Istituto richiede l'integrazione applicativa tra i propri questionari elettronici (per entrambe le indagini) ed i sistemi dell'aggiudicatario per il tempo necessario all'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato. ISTAT fornirà la documentazione tecnica di integrazione all'avvio delle attività.

La durata del contratto ha una durata massima di 11 mesi complessivi. Il contratto sarà concluso al termine positivo della verifica di conformità per entrambe le indagini anche anticipatamente rispetto a tale durata massima.

Il Fornitore del Servizio deve garantire la copertura dei servizi offerti, fino alla chiusura delle attività previste, secondo quanto stabilito nello "Schema degli adempimenti" che sarà consegnato da ISTAT all'avvio dei lavori. I calendari delle rilevazioni verranno consegnati all'atto di redazione del verbale di avvio delle attività prima dell'avvio delle rilevazioni relative a ciascuna indagine, secondo gli accordi tra ISTAT e il Fornitore del servizio. L'ISTAT si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni ai suddetti calendari, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per ISTAT.

Sono parte integrante del Capitolato Tecnico di AS i seguenti allegati:

- Allegato Scheda e regole contatti
- Allegato Indicatori monitoraggio
- Allegato Scheda Numero verde
- Allegato Questionario Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità
- Allegato Questionario Consumi energetici famiglie

Tali Allegati sono forniti in versione provvisoria in quanto potranno subire modifiche/integrazioni dovute ad eventuali adeguamenti tecnici e normativi.

### **3 SERVIZI OUTBOUND**

Le prestazioni oggetto di affidamento per la conduzione e gestione di interviste CATI relative all' «Indagine Consumi energetici delle famiglie» e all' «Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - ID 2611 sono erogate attraverso servizi di Contact Center Outbound.

#### **3.1 Modalità di remunerazione**

Per ciascuna indagine il servizio è remunerato sulla base del prezzo offerto per ciascuna intervista completata, come indicato nel Contratto, per il numero delle interviste effettivamente completate dal Fornitore, come da verifica di conformità positiva.

Si rinvia al contratto per la definizione delle modalità e dei tempi di riconoscimento dei corrispettivi.

#### **3.2 Principali caratteristiche del servizio di Contact Center Outbound**

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale di Outbound facendo riferimento a quanto indicato nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo – Categoria merceologica 2 - Servizi di indagini telefoniche.

Come indicato nei paragrafi relativi alla "Premessa" e alla "Normativa di riferimento e obiettivi", il presente servizio riguarderà l'erogazione di interviste da realizzarsi con tecnica CATI per due specifiche e distinte indagini, ciascuna con proprie caratteristiche, come meglio dettagliato nei successivi paragrafi.

Il servizio in oggetto prevede la conduzione e gestione di un numero complessivo di **27.000 interviste complete** complessive sulle due indagini, da effettuarsi nell'arco di 11 mesi, così dimensionato:

- Indagine Studenti con Disabilità (durata media completamento questionario pari a **20 minuti dal primo fino all'ultimo quesito del questionario tematico**, oltre a circa 90 secondi di apertura e chiusura chiamata gestite dalla scheda contatti): **10.000 Interviste complete**;
- Indagine Consumi Energetici (durata media completamento questionario pari a **35 minuti dal primo fino all'ultimo quesito del questionario tematico**, oltre a circa 90 secondi di apertura e chiusura chiamata gestite dalla scheda contatti): **17.000 interviste complete**.

Per quanto riguarda la **predisposizione del servizio**, il Fornitore dovrà rispettare le seguenti tempistiche:

- Indagine Studenti con Disabilità: **2,5 mesi a partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio; la rilevazione avrà una durata di 5 mesi;**
- Indagine Consumi Energetici: **3 mesi a partire dalla data di avvio delle attività, come attestata dal verbale di avvio; la rilevazione avrà una durata di 4 mesi.**

### 3.3 Le interviste

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato alla formazione e che saranno risultati idonei.

Gli intervistatori, durante il turno di servizio, non dovranno essere impegnati in attività diverse da quelle oggetto della fornitura.

Gli intervistatori potranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni agli intervistati al fine di favorirne la collaborazione. Il testo e la sequenza delle domande, tuttavia, non dovranno in alcun modo essere alterate. L'intervistatore dovrà leggere integralmente il testo di ciascun quesito che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta e, più in generale, dovrà seguire le regole di somministrazione del questionario che saranno impartite durante i briefing.

Durante lo svolgimento di ogni singola intervista, gli intervistatori dovranno utilizzare, qualora previsti, i moduli di codifica assistita predisposti dall'ISTAT.

Gli esiti dei tentativi di contatto possono essere di due tipi:

- a) esiti provvisori;
- b) esiti definitivi.

L'abbandono di un nominativo può avvenire immediatamente solo se si verifica un esito definitivo. La gestione dei tentativi di contatto avverrà secondo le specifiche fornite dall'Istat al momento dell'avvio dei lavori. L'intervistatore dovrà registrare tutti i tentativi di contatto e gli appuntamenti con la famiglia da intervistare nell'apposita Scheda Contatti prevista. Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite "Scheda Contatti" dovranno essere quotidianamente archiviate e storicizzate e saranno parte integrante della reportistica e dei file dei microdati.

La realizzazione delle interviste complete potrà richiedere uno o più contatti telefonici con la famiglia. Qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario, sarà necessario ricontattare il soggetto interessato per la somministrazione dell'intervista, utilizzando i recapiti di telefonia fissa o mobile forniti dall'Istat o dall'Impresa (cfr. par. 4.3. Sistemi Informativi a supporto – normalizzazione elenchi) o reperiti nel corso di un precedente contatto. Pertanto, è richiesto che il Fornitore del servizio possa effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari. Ogni tentativo di contatto deve essere storicizzato e rendicontato ad Istat (cfr. allegato Indicatori monitoraggio).

L'intervista CATI alla famiglia **verrà considerata completa** solo se, nei tempi stabiliti dai calendari, risultino concluse:

- l'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario;
- la trasmissione telematica dei dati all'ISTAT;
- la ricezione telematica dei dati da parte dell'ISTAT.

Si ribadisce che, ai fini della conduzione e gestione delle interviste con tecnica CATI e dell'erogazione del servizio di assistenza telefonica (Numero Verde), è richiesto che il Fornitore utilizzi numerazioni appartenenti al piano di numerazione nazionale. Il Fornitore si obbliga quindi ad assicurare l'osservanza delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 da parte degli operatori economici "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

Al fine di ridurre al massimo l'acquisizione delle informazioni in modalità proxy, l'intervistatore dovrà effettuare, se necessario, tutti i contatti utili a fissare appuntamenti per l'intervista diretta al maggior numero di componenti della famiglia.

Il Fornitore del Servizio attua misure di supervisione, coordinamento tecnico, riconciliazione e verifica delle attività: in caso dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'Istat entro 2 (due) giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione delle sanzioni previste contrattualmente.

Il Fornitore del Servizio sarà tenuto ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite da ISTAT e a farle rispettare ai propri intervistatori.

Il sistema d'acquisizione digitale di ciascun questionario verrà fornito dall'ISTAT, in quanto sarà sviluppato per la componente CAWI e adattato per la componente CATI. Sarà a carico del Fornitore l'integrazione del questionario con i propri sistemi CATI di schedulazione e lo sviluppo della scheda contatti di cui ai Servizi Opzionali – Sistemi Informativi a Supporto. Anche per la suddetta attività, si farà riferimento al calendario delle attività.

Si evidenzia che il servizio dovrà mettere a disposizione di ISTAT un sistema di ascolto da remoto delle interviste CATI con visualizzazione delle schermate di acquisizione delle interviste. L'Istat inoltre si riserva di effettuare l'ascolto delle interviste tramite presenza in sala del proprio personale, recandosi presso la struttura del Fornitore del servizio a proprie spese. Le modalità di tale attività verranno concordate tra l'Istat e il Fornitore in fase di avvio delle attività o successivamente nell'ambito delle riunioni di coordinamento.

### **3.4 Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità**

#### **3.4.1 Caratteristiche metodologiche**

Oggetto del servizio è la conduzione, gestione e monitoraggio di un numero di interviste compreso fra 8.000 e 10.000 somministrate a un genitore o tutore dell'alunno interessato. La rilevazione in oggetto sarà realizzata con tecnica mista CAWI-CATI. Il campione, distribuito su tutto il territorio nazionale, è composto complessivamente da un numero di individui compreso tra 100.000 e 140.000 individui in età scolare residenti sul territorio nazionale. In particolare, il campione è suddiviso in due sotto campioni indipendenti:

- il primo campione, con numerosità compresa tra 80.000 e 100.000 individui, parteciperà all'indagine con tecnica CAWI (tasso di risposta atteso pari a circa il 40%) **gestita direttamente da ISTAT**;
- il secondo campione, con numerosità compresa tra 20.000 e 40.000 individui e suddiviso in un numero di quartine compreso tra 8.000 e 10.000, parteciperà con tecnica CATI.

Il campione CATI sarà suddiviso in due sotto-campioni: la metà delle interviste sarà rivolta a famiglie di alunni con disabilità e la metà a famiglie di alunni privi di disabilità; tutte le famiglie coinvolte risponderanno al medesimo questionario secondo percorsi di compilazione corrispondenti alle proprie caratteristiche. A ciascuna unità del campione sarà associato da Istat un recapito telefonico fisso o mobile. La lista dei nominativi sarà fornita da Istat all'avvio delle attività. A partire da questa lista il Fornitore procederà alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono attraverso gli elenchi delle utenze più aggiornate. L'aggiudicatario dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi, la suddetta attività di normalizzazione dei nominativi e la verifica/integrazione dei recapiti telefonici associati al campione CATI e/o su parte del campione CAWI.

In seguito alla normalizzazione e alla ricerca automatica di numeri di telefono, il Fornitore restituirà ad Istat il file dei recapiti telefonici aggiornati/integrati delle famiglie, prevedendo un flag che segnali l'avvenuto aggiornamento/integrazione rispetto alla lista iniziale fornita da Istat.

Il sistema CATI dovrà provvedere ad assegnare agli intervistatori attivi i nominativi da contattare in maniera automatica secondo modalità parametrizzabili.

Le famiglie da intervistare riceveranno una lettera a firma del Presidente dell'Istat, che informano della prossima intervista e comunicano il numero verde da contattare per ricevere assistenza. La spedizione della lettera, **a cura dell'Istat**, avverrà almeno una settimana prima dell'avvio delle relative attività di rilevazione.

#### **3.4.2 Formazione specifica**

##### **3.4.2.1 Formazione in fase di avvio**

La formazione iniziale prevede briefing teorici e briefing tecnici, secondo un cronoprogramma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse. L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici, contenutistici e tecnici (questionario elettronico) dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto

attiene all'utilizzo dei PC e al sistema CATI. La predisposizione del materiale didattico in formato digitale e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'ISTAT. Qualora richiesto da ISTAT, il Fornitore del servizio deve riprodurlo e distribuirlo a propria cura e spese per tutti gli intervistatori, che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

La formazione iniziale sarà composta da:

- un briefing teorico, condotto da personale ISTAT, è finalizzato a formare le figure professionali coinvolte circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato dei quesiti, le modalità comportamentali da tenere con l'intervistato durante la somministrazione del questionario per una corretta esecuzione dell'intervista e le strategie da attivare per motivare gli intervistati a collaborare;
- un briefing tecnico, condotto da personale ISTAT e da personale del Fornitore del Servizio, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico, del sistema CATI e del sistema di gestione dei contatti telefonici.

Nello specifico il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali deve essere reso disponibile il software CATI e deve essere integrato l'accesso al questionario elettronico. A completamento delle attività di briefing verranno effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico. Le esercitazioni svolte dagli intervistatori dovranno riguardare anche l'utilizzo dei tasti funzione del questionario elettronico e delle schermate del sistema CATI che riguardano la gestione dei contatti e degli appuntamenti telefonici

Le esercitazioni prevedono inoltre la realizzazione di 3 interviste complete a famiglie i cui nominativi, indirizzi e recapiti telefonici saranno forniti dall'ISTAT. Le interviste verranno effettuate su una diversa lista di nominativi rispetto a quella del campione effettivo. Tutte le interviste simulate e di prova effettuate dovranno essere utilizzate per la produzione e il test dei file dei microdati relativi alla Scheda Contatti e dei report di indicatori, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste simulate e di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica degli indicatori, secondo i tempi che saranno concordati tra l'Istat e il Fornitore in fase di avvio delle attività.

La formazione iniziale degli intervistatori CATI, di tipo centralizzato, verrà svolta in presenza in un'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale, come indicato nei servizi di infrastruttura logistica. Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguito dimensionamento massimo del servizio: alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di **3 persone ISTAT**, di 3 giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto a tale dimensionamento massimo dei trasferimenti a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

La formazione iniziale per i rilevatori CATI **avrà la durata di 3 giornate in presenza**, ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore (**al netto delle pause**). Potranno essere previsti ulteriori cicli formativi della durata sopra descritta per far fronte a esigenze di organizzazione quali, ad esempio, gestione del numero di intervistatori/ supervisor presenti in aula. In questa evenienza la formazione sarà effettuata da remoto e non richiederà il rimborso dei costi di trasferta del personale ISTAT.

Il cronoprogramma, i tempi, l'organizzazione e l'erogazione dei moduli formativi potranno essere rivisti e concordati in fase di avvio delle attività.

Le figure professionali - il coordinatore tecnico/operativo, tutti i supervisor CATI e tutti gli intervistatori - dovranno partecipare ad una sessione formativa. Nel dettaglio: per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n. 1 supervisore CATI. A tale scopo, dovrà essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori dovranno rispondere ad un test di verifica di apprendimento a cura dell'ISTAT. Il test sarà implementato dall'ISTAT e reso disponibile dall'Istituto stesso su piattaforma accessibile via web. L'ISTAT

provvederà alla valutazione dei test, riservandosi, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste.

Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei **soli intervistatori** che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da ISTAT.

**L'ISTAT, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica, nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione, parzialmente o totalmente, alternando sessioni da remoto e pacchetti di autoformazione. Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.** Qualora l'ISTAT decidesse di erogare la formazione totalmente o parzialmente a distanza, la formazione prevista per un totale di 3 giornate formative potrà essere articolata su più giornate allo scopo di agevolare una maggiore interazione dell'aula.

#### **3.4.2.2 Formazione per turnover**

La formazione per turnover, da attivare qualora si renda necessario, ovvero in caso di sostituzione degli intervistatori o incremento della rete, verrà svolta **da remoto**. I contenuti e le durate delle sessioni formative per turnover saranno gli stessi previsti per la formazione in fase di avvio. La formazione per turnover dovrà avvenire secondo tempistiche, organizzazione e logistica concordata con ISTAT.

Il Fornitore dovrà provvedere ad attuare opportune politiche motivazionali e strategie per il contenimento del tasso di turnover, anche in considerazione della durata contenuta della rilevazione.

#### **3.4.2.3 Ritorni formativi e debriefing**

Durante il periodo di rilevazione, potranno essere necessari ritorni formativi e debriefing. Tali incontri, della durata massima di 4 ore, saranno effettuati **da remoto**.

I debriefing e i ritorni formativi sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisori. Il Fornitore deve garantire la presenza di tutti gli intervistatori CATI, tutti i supervisori e del coordinatore tecnico operativo a tutti i ritorni formativi e i debriefing.

Si prevedono un numero massimo di 3 debriefing e 3 ritorni formativi per l'intera durata della rilevazione.

Preliminarmente agli incontri si potranno organizzare attività di **consultazione online della rete di rilevazione** allo scopo di raccogliere informazioni utili a strutturare gli incontri stessi e di approfondirne alcune tematiche.

Qualora l'Istat ritenga necessario effettuare, totalmente o parzialmente, la formazione per turnover e i ritorni formativi e debriefing in presenza, presso la sede del Fornitore, per tali attività le spese di trasferta del personale Istat, fuori del Comune di Roma, saranno a carico dell'Istat.

### **3.5 Indagine sui consumi energetici delle Famiglie**

#### **3.5.1 Caratteristiche metodologiche**

Oggetto del servizio è la conduzione, gestione e monitoraggio di un numero di interviste alle famiglie compreso tra 14.000 e 17.000. La rilevazione in oggetto sarà realizzata con tecnica mista CAWI-CATI. Il campione, con numerosità pari a circa **162.500** famiglie, è suddiviso in due insiemi di famiglie. Al primo insieme appartengono le famiglie che saranno invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso la compilazione del questionario web (massimo **105.600** famiglie) che sarà accessibile online per tutta la durata del periodo di raccolta dati. Al secondo insieme appartengono le famiglie per le quali si dispone di almeno un recapito telefonico e che saranno invitate a partecipare alla rilevazione esclusivamente attraverso l'intervista con tecnica CATI (massimo **56.900** famiglie).

Nell'ambito della numerosità delle interviste previste: il campione per l'Indagine Consumi Energetici delle famiglie viene definito dall'Istat; i nominativi delle famiglie campione vengono estratti dalle liste anagrafiche.

La lista riguarderà l'intero campione (circa 162.500 famiglie) e sarà fornita all'avvio delle attività e conterrà, per ogni famiglia, i relativi nominativi, l'indirizzo della abitazione e i recapiti telefonici fissi e/o mobili laddove disponibili.

A partire da questa lista il Fornitore procederà alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri di telefono attraverso gli elenchi delle utenze più aggiornate. La normalizzazione riguarderà **56.900** famiglie.

In seguito alla normalizzazione e alla ricerca automatica di numeri di telefono, il Fornitore produrrà un documento finale contenente tutta la lista dei contatti delle famiglie aggiornate, prevedendo un flag che segnali l'avvenuto aggiornamento/integrazione rispetto alla lista iniziale fornita da Istat.

Il sistema CATI dovrà provvedere ad assegnare agli intervistatori attivi i nominativi da contattare in maniera automatica secondo modalità parametrizzabili.

Le interviste CATI andranno somministrate ad un solo componente della famiglia di almeno **18 anni**, indicato dalla famiglia stessa come il più informato in merito agli argomenti trattati.

### **3.5.2 Formazione specifica**

#### **3.5.2.1 Formazione in avvio**

La formazione iniziale prevede briefing teorici e briefing tecnici, secondo un cronoprogramma definito dall'ISTAT prima dell'avvio delle sessioni formative stesse. L'attività di formazione è svolta da personale docente dell'ISTAT per quanto attiene agli aspetti metodologici, contenutistici e tecnici (questionario elettronico) dell'indagine e da personale del Fornitore del Servizio per quanto attiene all'utilizzo dei PC e al sistema CATI. La predisposizione del materiale didattico in formato digitale e dei suoi successivi aggiornamenti per la formazione è a cura dell'ISTAT. Qualora richiesto da ISTAT, il Fornitore del servizio deve riprodurlo e distribuirlo a propria cura e spese per tutti gli intervistatori, che ne devono disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

La formazione iniziale sarà composta da:

- un briefing teorico, condotto da personale ISTAT, è finalizzato a formare le figure professionali coinvolte circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato dei quesiti, le modalità comportamentali da tenere con l'intervistato durante la somministrazione del questionario per una corretta esecuzione dell'intervista e le strategie da attivare per motivare gli intervistati a collaborare;
- un briefing tecnico, condotto da personale ISTAT e da personale del Fornitore del Servizio, ha lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico, del sistema CATI e del sistema di gestione dei contatti telefonici.

Nello specifico il briefing tecnico ha l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste sui PC a disposizione, sui quali deve essere reso disponibile il software CATI e deve essere integrato l'accesso al questionario elettronico. A completamento delle attività di briefing verranno effettuate simulazioni di intervista in aula utilizzando il questionario elettronico. Le simulazioni hanno lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e nella gestione del questionario elettronico. Le esercitazioni svolte dagli intervistatori dovranno riguardare anche l'utilizzo dei tasti funzione del questionario elettronico e delle schermate del sistema CATI che riguardano la gestione dei contatti e degli appuntamenti telefonici.

Le esercitazioni prevedono inoltre la realizzazione di 3 interviste complete a famiglie i cui nominativi, indirizzi e recapiti telefonici saranno forniti dall'ISTAT. Le interviste verranno effettuate su una diversa lista di nominativi rispetto a quella del campione effettivo. Tutte le interviste simulate e di prova effettuate dovranno essere utilizzate per la produzione e il test dei file dei microdati relativi alla Scheda Contatti e dei report di indicatori, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste simulate e di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica degli indicatori, secondo i tempi che saranno concordati tra l'Istat e il Fornitore in fase di avvio delle attività.

I cicli formativi in avvio di rilevazione avranno luogo nell'unica struttura messa a disposizione dal Fornitore del Servizio sul territorio nazionale. Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal Comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione previste, entro il seguente dimensionamento massimo del servizio:

- alloggio e viaggio necessario per l'erogazione, da parte di 3 persone ISTAT, di tre giornate formative consecutive, secondo le modalità definite nello schema di contratto.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario coinvolgere ulteriore personale, rispetto a tale dimensionamento massimo dei trasferimenti a carico del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio.

La formazione iniziale per i rilevatori CATI **avrà la durata di 3 giornate in presenza**, ciascuna giornata di formazione avrà una durata di circa 8 ore (**al netto delle pause**). Potranno essere previsti ulteriori cicli formativi della durata sopra descritta per far fronte a esigenze di organizzazione quali, ad esempio, gestione del numero di intervistatori/ supervisor presenti in aula. In questa evenienza la formazione sarà effettuata da remoto e non richiederà il rimborso dei costi di trasferta del personale ISTAT.

Il cronoprogramma, i tempi, l'organizzazione e l'erogazione dei moduli formativi potranno essere rivisti e concordati in fase di avvio delle attività.

Le figure professionali - il coordinatore tecnico/operativo, tutti i supervisor CATI e tutti gli intervistatori - dovranno partecipare ad una sessione formativa. Nel dettaglio: per ogni sessione dovrà essere assicurata la presenza di almeno n. 1 supervisore CATI. A tale scopo, dovrà essere rilevata la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Al termine di ogni ciclo formativo gli intervistatori dovranno rispondere ad un test di verifica di apprendimento a cura dell'ISTAT. Il test sarà implementato dall'ISTAT e reso disponibile dall'Istituto stesso su piattaforma accessibile via web. L'ISTAT provvederà alla valutazione dei test, riservandosi, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione e di richiedere la sostituzione degli intervistatori che non avranno dimostrato opportune doti di efficacia e affidabilità per svolgere le interviste

Le interviste nel corso della rilevazione dovranno essere effettuate ad opera dei **solli intervistatori** che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale e che avranno superato il test di valutazione finale predisposto da ISTAT.

**L'ISTAT, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica, nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione, parzialmente o totalmente, alternando sessioni da remoto e pacchetti di autoformazione. Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.** Qualora l'ISTAT decidesse di erogare la formazione totalmente o parzialmente a distanza, la formazione prevista per un totale di 3 giornate formative potrà essere articolata su più giornate allo scopo di agevolare una maggiore interazione dell'aula.

#### **3.5.2.2 Formazione per turnover**

La formazione per turnover, da attivare qualora si renda necessario, ovvero in caso di sostituzione degli intervistatori o incremento della rete, verrà svolta **da remoto**. I contenuti e le durate delle sessioni formative per turnover saranno gli stessi previsti per la formazione in fase di avvio. La formazione per turnover dovrà avvenire secondo tempistiche, organizzazione e logistica concordata con ISTAT.

Il Fornitore dovrà provvedere ad attuare opportune politiche motivazionali e strategie per il contenimento del tasso di turnover, anche in considerazione della durata contenuta della rilevazione.

#### **3.5.2.3 Ritorni formativi e debriefing**

Durante il periodo di rilevazione, potranno essere necessari ritorni formativi e debriefing. Tali incontri, della durata massima di 4 ore, saranno effettuati **da remoto**.

I debriefing e i ritorni formativi sono rivolti a tutti gli intervistatori e a tutti i supervisor. Il Fornitore deve garantire la presenza di tutti gli intervistatori CATI, tutti i supervisor e del coordinatore tecnico operativo a tutti i ritorni formativi e i debriefing.

Si prevedono un numero massimo di 3 debriefing e 3 ritorni formativi per l'intera durata della rilevazione.

Preliminarmente agli incontri si potranno organizzare attività di **consultazione online della rete di rilevazione** allo scopo di raccogliere informazioni utili a strutturare gli incontri stessi e di approfondirne alcune tematiche.

Qualora l'Istat ritenga necessario effettuare, totalmente o parzialmente, la formazione per turnover e i ritorni formativi e debriefing in presenza, presso la sede del Fornitore, per tali attività le spese di trasferta del personale Istat, fuori del Comune di Roma, saranno a carico dell'Istat.

### **3.6 Monitoraggio di Istat sulle attività del Fornitore del servizio**

A partire dall'avvio delle attività e per tutta la durata della fornitura l'Istat si riserva la facoltà di svolgere attività di monitoraggio dell'esecuzione del servizio nelle attività in cui esso viene esplicato, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante lo svolgimento delle suddette attività.

Di seguito si riportano le attività di monitoraggio svolte da ISTAT:

- monitoraggio sul rispetto di tutte le tempistiche e le specifiche tecniche previste nel presente documento;
- monitoraggio sulla rispondenza della reportistica, degli indicatori e dei file di microdati alle specifiche fornite;
- verifiche a campione, mediante contatti telefonici e alle famiglie, dell'effettivo e regolare svolgimento delle interviste, con riferimento, in particolare, agli esiti registrati, alle modalità con cui è stata contattata e intervistata la famiglia;
- verifiche sulla corrispondenza tra il numero ed il tipo di figure professionali impiegate e quelle offerte in sede di gara.

Inoltre, l'Istat monitorerà attraverso tutti gli strumenti a sua disposizione il rispetto da parte degli intervistatori delle indicazioni impartite al fine di ridurre la percentuale di interviste individuali proxy. L'Istat potrà effettuare le attività di monitoraggio anche nei locali messi a disposizione dal Fornitore del servizio per lo svolgimento delle interviste effettuate con tecnica CATI.

Qualora, a seguito delle attività di monitoraggio svolte da Istat si riscontri il mancato rispetto di quanto previsto nel presente documento o offerto come migliorativo, potranno essere effettuati rilievi e applicate penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

#### **3.6.1 Monitoraggio delle interviste CATI**

Le attività di monitoraggio di cui al presente paragrafo sono svolte al fine di verificare che lo svolgimento delle interviste CATI sia eseguito secondo le modalità definite nella documentazione di gara, nell'offerta tecnica e durante gli incontri formativi e per assicurare la qualità e il buon esito delle interviste. In particolare il monitoraggio sarà indirizzato ad aspetti metodologici e contenutistici delle interviste stesse (a titolo esemplificativo: comprensibilità dei quesiti somministrati, eventuali elementi di criticità nell'interazione con il l'intervistato, ecc.) con l'obiettivo di poter tempestivamente intervenire sulle criticità rilevate anche attraverso eventuali approfondimenti formativi ove ritenuti necessari.

ISTAT valuterà di eseguire le attività di monitoraggio da remoto oppure in presenza in considerazione del quadro organizzativo e di contesto sia di ISTAT che del Fornitore.

Qualora l'ISTAT dovesse ritenere necessario effettuare le attività di monitoraggio in presenza, presso la sede del Fornitore, sarà la stessa ISTAT a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del proprio personale.

Qualora nel corso delle verifiche a campione effettuate da ISTAT emerga l'irregolare svolgimento di almeno un'intervista, ISTAT effettuerà un rilievo.

#### **3.6.2 Attività di verifica delle interviste CATI svolte in sala**

L'ISTAT svolgerà, presso la sede in cui sono ubicati gli intervistatori, attività di verifica delle interviste CATI, anche tramite l'ascolto in doppia cuffia, il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n.101/2018).

L'ISTAT pianificherà le attività di monitoraggio in accordo con il Fornitore, ma si riserva la possibilità di effettuare parte delle suddette attività senza necessità di preavviso.

Durante le attività di monitoraggio, potranno essere organizzati uno o più incontri con tutti i supervisori e tutti gli intervistatori, per valutare l'andamento della rilevazione e discutere eventuali difficoltà incontrate.

Questi incontri potranno essere organizzati prima dell'orario di inizio delle attività degli intervistatori e avranno una durata di circa un'ora.

#### **3.6.3 Attività di verifica delle interviste CATI svolte tramite strumenti accessibili da remoto**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione di ISTAT un sistema unico accessibile da remoto dalle postazioni ISTAT, tramite connessione VPN TLS/SSL con la sede, che consentano la verifica delle interviste CATI attraverso almeno le seguenti operazioni:

- a) ascolto in real time della conversazione tra intervistatore e intervistato, con avviso per l'intervistatore dell'esecuzione di tale attività;
- b) visualizzazione tramite appositi software dell'evoluzione in real time della schermata grafica dell'applicativo in dotazione all'intervistatore.

In ogni caso, per le attività di cui ai punti a) e b) dovranno essere garantite connessioni cifrate e sicure tra la postazione Istat e qualunque eventuale postazione remota utilizzata dall'intervistatore diversa dalla postazione presente nella sede di cui al paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** Inoltre, dovrà essere garantito il rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) e dell'art. 4 della Legge 20 maggio 1970, n. 300 (Statuto dei lavoratori).

Tali strumenti dovranno in ogni caso:

- rendere all'intervistatore ampia informativa privacy sulle verifiche effettuate da remoto da ISTAT e sulle specifiche modalità e finalità del trattamento, indicando il perimetro delle verifiche e le relative limitazioni;
- rendere note all'intervistatore le fasi di avvio e conclusione dell'ascolto;
- assicurare che il soggetto intervistato venga avvisato dell'attività di monitoraggio in corso.

### 3.7 Livelli di Servizio

Sono previsti i seguenti indicatori di cui si riportano le schede analitiche:

- 1) TCI - Tasso di completezza delle interviste (TCI\_FSD per l'indagine Famiglie di Studenti con Disabilità; TCI\_FCE per l'indagine Consumi Energetici);
- 2) TALN – Tasso di avanzamento della lista dei nominativi (TALN\_FSD per l'indagine Famiglie di Studenti con Disabilità; TALN\_FCE per l'indagine Consumi Energetici).

I tassi saranno sempre calcolati con arrotondamento al valore percentuale intero più vicino (ad es. il valore 40,5% è arrotondato al valore 41%; il valore 40,4% è arrotondato al valore 40%).

#### **TCI - TASSO DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE**

Per l'intero periodo di rilevazione di ciascuna indagine, ISTAT richiede il raggiungimento di una % minima di interviste completate denominato tasso di completezza delle interviste.

- In particolare, per l'indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

Tasso di completezza (nel periodo di riferimento) = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di quartine assegnate valide\*100.

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il **90%**.

- Per l'indagine Consumi energetici delle famiglie il tasso di completezza sarà calcolato nel modo seguente:

Tasso di completezza (nel periodo di riferimento) = numero di interviste complete (a seguito di verifica di conformità)/numero di famiglie assegnate con almeno un recapito telefonico valido \*100.

Tale tasso dovrà essere pari ad almeno il **40%**.

Si precisa che:

- per recapito telefonico valido si intende un numero telefonico esistente e corrispondente alla famiglia da intervistare e, dunque, utile ai fini dell'esecuzione dell'intervista,
- il tasso di completezza effettivo sarà oggetto di "Verifica di conformità".

### **TALN - TASSO DI AVANZAMENTO DELLA LISTA DEI NOMINATIVI**

Per l'intero periodo di rilevazione di ciascuna indagine, ISTAT richiede il raggiungimento di una % minima avanzamento della lista dei nominativi denominato tasso di avanzamento della lista dei nominativi, quale rapporto percentuale tra il numero di interviste complete e il numero di interviste assegnate.

**Per l'intero periodo di ciascuna rilevazione**, è richiesto che il Fornitore del servizio garantisca un tasso di avanzamento della lista dei nominativi come di seguito definito:

É richiesto che tale tasso sia incrementale per ciascun mese di rilevazione.

In particolare, per l'Indagine Studenti con disabilità, il tasso di avanzamento sarà calcolato secondo la seguente formula:

Tasso di avanzamento della lista dei nominativi (nel periodo di riferimento) = numero di interviste complete/numero di quartine assegnate valide\*100.

Tale tasso deve essere pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione, fino al raggiungimento del tasso di completezza pari almeno al 90% alla fine della rilevazione:

- almeno il 18% per il primo mese di rilevazione;
- almeno il 36% per il secondo mese di rilevazione;
- almeno il 54% per il terzo mese di rilevazione;
- almeno il 72% per il quarto mese di rilevazione.

**Si precisa che per questa indagine l'Istat si riserva di comunicare, in fase di avvio delle attività, la riduzione del periodo di rilevazione nella misura dichiarata in sede di Offerta tecnica dall'aggiudicatario.**

In tale caso, le quote relative al tasso di avanzamento della lista saranno riproporzionate sulla base del periodo effettivo di rilevazione.

Per l'Indagine Consumi energetici:

- Tasso di avanzamento della lista dei nominativi (nel periodo di riferimento) = numero di interviste complete/numero di famiglie assegnate con almeno un recapito telefonico valido\*100.

Tale tasso deve essere pari almeno alla soglia di seguito indicata, crescente per ciascun mese di rilevazione, fino al raggiungimento del tasso di completezza pari almeno al 40% alla fine della rilevazione:

- almeno il 10% per il primo mese di rilevazione;
- almeno il 20% per il secondo mese di rilevazione;
- almeno il 30% per il terzo mese di rilevazione;

### **3.8 Orari del Servizio OUTBOUND**

Le interviste CATI saranno effettuate nei seguenti orari:

- Indagine sulle famiglie degli Studenti con disabilità: dal **lunedì al venerdì dalle 16:30 alle 21:30** e il **sabato dalle 11:00 alle 18:00**.
- Indagine sui Consumi energetici delle famiglie: dal **lunedì al venerdì, dalle 16.30 alle 21:30, il sabato dalle 10:30 alle 18:00**.

Le unità residenti nella Provincia di Bolzano non dovranno essere contattate **oltre le ore 20:00**.

Ulteriori possibili eccezioni di orario legate ad aspetti di natura territoriale e/o di target saranno concordate con il Fornitore del Servizio in fase di avvio delle attività.

Le interviste potranno essere effettuate in orari diversi da quelli suddetti solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente con gli intervistati o con gli individui campione.

### 3.9 Personale impiegato nel servizio OUTBOUND

Per l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione un team di lavoro costituito dalle figure professionali sotto indicate con le relative mansioni.

Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli intervistatori durante l'esecuzione del servizio e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti o non presentino una produttività adeguata. Le tempistiche da rispettare per la sostituzione dovrà avvenire nei tempi e nei modi indicati nello Schema di Contratto.

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco e preferibilmente progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica relativa alle attività delle interviste CATI.

Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli intervistatori.

L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, provincia e comune di residenza, sesso, età, titolo di studio, lingue straniere conosciute, esperienze lavorative, data di assegnazione all'indagine, data di interruzione dell'attività, motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi), eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

L'Impresa potrà incrementare o decrementare il numero degli intervistatori soltanto su autorizzazione dell'Istat. Tali ridimensionamenti non dovranno comunque pregiudicare la qualità o le tempistiche di consegna dei lavori nei termini previsti nella presente fornitura.

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Supervisor).

L'Istat si riserva di affiancare i supervisor di sala e svolgere l'opportuno monitoraggio attraverso la presenza non continuativa di proprio personale durante le attività di Contact Center e rilevazione CATI presso i locali messi a disposizione dall'Impresa.

Il tutto dovrà avvenire nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018).

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2444 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi. ISTAT richiede un'integrazione di tali requisiti minimi come indicato nel paragrafo "Requisiti Specifici ISTAT".

#### **Intervistatore**

Gli intervistatori dovranno essere dimensionati in numero adeguato per lo svolgimento del servizio. Gli intervistatori dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento. Si richiedono almeno le seguenti caratteristiche:

- età minima 18 anni;
- diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato;
- perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana;  
conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica;
- esperienza lavorativa di almeno 24 mesi nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche, negli ultimi 10 anni (tali interviste devono essere state condotte verso soggetti "terzi" non facenti parte del medesimo contesto aziendale di appartenenza dell'intervistatore, ossia soggetti che non siano dipendenti/collaboratori della medesima società di appartenenza dell'intervistatore o eventuali società del Gruppo).

Inoltre, per l'indagine Consumi Energetici dovranno essere impiegati almeno n. 2 intervistatori bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le interviste alle famiglie nella provincia di Bolzano e almeno n. 1 intervistatore bilingue con conoscenza parlata e scritta della lingua slovena, comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER, per le famiglie residenti in Friuli Venezia Giulia.

#### **Supervisore di sala**

Il Fornitore dovrà garantire la presenza di un numero congruo di supervisor di sala secondo i seguenti parametri:

- almeno 1 supervisore ogni 25 intervistatori per l'Indagine Consumi Energetici.
- almeno 1 supervisore ogni 20 intervistatori per l'Indagine Studenti con Disabilità.

Il supervisore dovrà garantire, durante la rilevazione, il supporto agli intervistatori in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del questionario elettronico. Si richiede un'esperienza almeno triennale, maturata negli ultimi 10 anni, nella formazione, nel coordinamento e nel monitoraggio degli intervistatori di indagini statistiche effettuate con tecnica CATI di cui almeno una su scala nazionale, costituita da un numero minimo di 15.000 interviste annue su individui/famiglie. Le suddette figure devono essere in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

#### **n. 1 Coordinatore Tecnico Operativo**

Tale figura dovrà seguire entrambe le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura. La figura curerà la gestione delle indagini, con compiti di coordinamento e di supervisione di tutte le attività operative legate al servizio, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di assegnazione di priorità alle liste di nominativi da contattare, funzioni di monitoraggio dell'andamento dell'indagine in termini quantitativi e qualitativi. Tale figura dovrà coordinare le attività dei supervisori e curare la selezione e il reclutamento degli intervistatori CATI. Si richiede un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nel coordinamento e nella supervisione delle attività e delle risorse di indagini statistiche con tecnica CATI oppure con tecnica mista CAPI/CATI di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 25.000 interviste annue su individui/famiglie. Si richiede che tale figura sia in grado di predisporre, in modo congruo alle esigenze dell'Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste. La suddetta figura deve essere in possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado o titolo di studio equiparato. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

## **4 SERVIZI OPZIONALI**

I "servizi opzionali" comprendono i servizi accessori abilitanti e complementari al servizio principale Outbound. Sono costituiti dal servizio di Inbound su canale telefonico ed e-mail, i sistemi informativi a supporto, l'infrastruttura relativa ai canali di contatto e infrastruttura logistica.

### **4.1 Modalità di remunerazione**

I servizi Opzionali sono remunerati con un canone omnicomprensivo, stimato sui requisiti minimi sotto esposti per ciascun servizio.

Si rinvia al contratto per la definizione delle tranche e dei tempi di riconoscimento dei corrispettivi.

### **4.2 Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde**

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio Operatori Inbound facendo riferimento anche a quanto espresso nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

Il servizio ad oggetto riguarderà l'erogazione di contenuti informativi specifici con numero verde e con possibili ulteriori canali per l'assistenza alle famiglie interessate dall'indagine CAWI di ISTAT e CATI di cui al precedente Capitolo 3 Servizi Outbound.

Il dimensionamento del servizio è commisurato ai minuti effettivi di servizio, intendendo il numero di minuti che complessivamente sono necessari per gestire il contatto con gli utenti e provvedere all'erogazione dei servizi richiesti. In tale modalità, oltre al tempo speso nell'effettivo contatto con l'utente, deve essere previsto anche il conteggio dei minuti eventualmente impiegati per la gestione della richiesta successivamente alla conclusione del termine del contatto (c.d. tempo di *after call work*) e le eventuali richieste pervenute tramite e-mail, nonché il rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro.

Su base storica ed esperienziale, l'Istituto stima un numero di chiamate atteso per il Contact Center con durata media complessiva di **5 minuti** ciascuna così suddiviso:

- **16.800** per l'Indagine "Studenti";
- **19.500** per l'Indagine "Consumi Energetici"

per un massimale complessivo di circa **36.300** chiamate. Tale dimensionamento corrisponde al 12% del campione delle famiglie a cui ISTAT ha inviato la comunicazione. La suddivisione tra le due indagini non è vincolante.

Sono inclusi nel servizio la remunerazione di tutti i costi relativi alle risorse assegnate al servizio (operatori inbound, supervisori e coordinatori e relativa formazione), tutti i costi di attivazione del Numero Verde e della casella di posta elettronica e relativa gestione, nonché le attività di monitoraggio e rendicontazione del servizio.

Il contatto tramite canale posta elettronica (e.mail) verrà considerato equivalente al contatto tramite nr. verde ed associato a un effort medio di 5 minuti, salvo diverso accordo con l'Istituto previa accettazione di motivazioni oggettive di effort aggiuntivo.

Qualora l'Impresa proceda ad apposita selezione degli operatori, l'Istat si riserva il diritto di parteciparvi.

L'Istat si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli operatori durante l'esecuzione del servizio e di richiederne l'eventuale sostituzione, nel caso in cui, a suo giudizio, non presentino adeguate capacità comunicative e di gestione dell'interazione con i rispondenti. La sostituzione dovrà avvenire nei tempi e nei modi indicati nello Schema di Contratto. Gli operatori, durante l'orario di servizio, risponderanno agli interrogativi, dubbi, richieste delle famiglie intervistate riguardo l'indagine.

Il Fornitore del Servizio deve attribuire ad ogni operatore un codice identificativo univoco e preferibilmente progressivo, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo di indagine. Questo codice comparirà nella reportistica relativa alle attività del Contact Center.

Il Fornitore del Servizio deve aggiornare con continuità gli elenchi degli operatori.

L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso all'Istat prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo, nome e cognome, provincia e comune di residenza, sesso, età, titolo di studio, lingue straniere conosciute, esperienze lavorative, data di assegnazione all'attività, data di interruzione dell'attività, motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi), eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.

Il tutto dovrà avvenire nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018).

Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2444 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi. ISTAT richiede un'integrazione di tali requisiti minimi come indicato nel paragrafo "Requisiti Specifici ISTAT".

Nell'ambito del servizio deve anche essere previsto, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, il personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati (Team Leader/Supervisori).

A partire dalla settimana precedente l'inizio di ciascuna rilevazione CATI e fino alla settimana successiva al termine della stessa, il Fornitore del Servizio deve fornire presso i propri locali, anche attraverso modalità di lavoro che favoriscono la conciliazione lavoro-famiglia, un servizio telefonico di risposta su interrogativi o dubbi riguardanti la rilevazione sia alle famiglie intervistate con tecnica CATI, sia alle famiglie partecipanti all'indagine CAWI.

L'attivazione e la gestione del servizio di Contact Center e del Numero Verde, è a cura e a spese del Fornitore del Servizio. Anche il costo del traffico telefonico è a carico del Fornitore stesso. Il numero verde deve essere comunicato dal Fornitore del Servizio all'ISTAT all'avvio delle attività, in modo da permettere all'ISTAT di prevederlo nella stampa del materiale di rilevazione (es: lettere per le famiglie e altro materiale informativo fornito dall'ISTAT).

Il servizio deve essere attivo con operatore nei giorni dal lunedì al sabato, dalle ore 9:30 alle ore 20.00 (continuativo senza interruzioni), festivi esclusi, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione di penali.

Il servizio dovrà garantire:

- ✓ postazioni di lavoro per gli operatori di call center dotate di terminali telefonici, cuffie microfonate, PC e servizi applicativi per la gestione del servizio;
- ✓ per ciascuna indagine, la fornitura e la gestione del numero verde gratuito per il chiamante - sia per numerazione fissa sia per numerazione mobile nazionale – con operatore nell'orario di servizio e sistema IVR sino al completamento delle 24 ore 7 giorni su7 (H24 7/7);
- ✓ per ciascuna indagine, e su richiesta dell'Istat, la fornitura e la gestione di un indirizzo di posta elettronica al quale le famiglie potranno inviare eventuali quesiti e/o segnalazioni. Le modalità e le tempistiche di presa in carico ed evasione di tali richieste da parte del Fornitore, nonché la reportistica richiesta, saranno concordate con ISTAT all'avvio delle attività.
- ✓ il sistema di messaggistica vocale (IVR) configurabile e personalizzabile con i seguenti requisiti minimi:
  - durante l'orario di risposta con operatore:

- il sistema dovrà riconoscere i chiamanti della provincia autonoma di Bolzano e della Regione Friuli Venezia Giulia, abilitando la scelta tra italiano e rispettivamente la lingua tedesca/slovena e inoltrare la chiamata agli operatori di lingua rispettivamente tedesca e slovena;
- nel periodo di sovrapposizione delle indagini, indirizzamento automatico sull'indagine richiesta dall'utente;
- informare il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui alla risposta;
- nel restante orario a completamento H24 - 7 giorni su 7:
  - dare lettura di una breve descrizione dell'indagine svolta da Istat;
  - comunicare gli orari durante i quali è possibile parlare con un operatore e fornire l'indirizzo mail per l'invio di richieste e/o segnalazioni;
- ✓ la registrazione di ogni tentativo di contatto conformi all'allegato "Scheda e regole contatti" di ciascuna Indagine giornalmente;
- ✓ per ciascuna Indagine, le rendicontazioni giornaliere e cumulate e gli indicatori di qualità, secondo le specifiche che saranno definite da Istat e comunicate al Fornitore in fase di avvio delle attività;
- ✓ l'aggiornamento della lista contatti: nei casi in cui le famiglie del campione CATI fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, le date e l'orario dell'intervista, sarà cura del Fornitore registrare tali informazioni e aggiornare la propria lista contatti al fine di poter procedere successivamente alla somministrazione della intervista. Tutte le informazioni reperite dal Contact Center utilizzabili ai fini della somministrazione della intervista CATI dovranno essere utilizzate dal Fornitore per ottimizzare la qualità della rilevazione stessa.
- ✓ l'identificazione del chiamante tramite l'accesso automatizzato alla lista normalizzata e aggiornata;
- ✓ il sistema di ascolto da remoto con visualizzazione delle schermate di acquisizione dei dati di contatto.

La configurazione del servizio Inbound e i testi dei messaggi saranno oggetto di approvazione da parte di Istat nella fase di predisposizione. Eventuali modifiche dell'alberatura e della messaggistica dovranno essere concordate con Istat e implementate entro i termini concordati in fase di predisposizione del servizio stesso.

#### **Contenuto informativo**

Con riferimento a quesiti inerenti la rilevazione CAWI di ciascuna indagine, il servizio di Contact Center dovrà:

- fornire chiarimenti e informazioni di carattere generale alle unità chiamate a partecipare all'indagine con tecnica CAWI e su specifici quesiti presenti nel questionario CAWI;
- dare risposta ai problemi tecnici incontrati nella compilazione del questionario web;
- inoltrare ad Istat eventuali richieste di competenza dell'Istituto;
- fornire tramite e-mail (mediante apposita casella di posta elettronica) e su richiesta delle famiglie campione, il materiale necessario per partecipare all'indagine (lettera informativa e/o codici di accesso).

Con riferimento alla rilevazione CATI di ciascuna indagine, il servizio di Contact Center dovrà:

- fornire chiarimenti e informazioni di carattere generale relative all'indagine;
- inoltrare ad Istat eventuali richieste di competenza dell'Istituto;
- registrare il recapito telefonico della famiglia chiamante per essere contattata o per fissare un appuntamento per l'intervista indicando la propria disponibilità.

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente servizio al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018).

Il Fornitore del Servizio dovrà:

- monitorare l'attività e degli operatori e fornire loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro in sala;
- con **cadenza settimanale**, inoltrare all'Istat un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate.

#### **4.2.1 Formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie – Formazione specifica**

È prevista la formazione degli operatori del numero verde per l'assistenza alle famiglie, erogata da docenti ISTAT e secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero di sessioni formative ed il relativo calendario.

L'Istat effettuerà la formazione in presenza recandosi, a proprie spese, presso la sede di erogazione del Servizio di Numero Verde.

Il briefing, della durata di un giorno (8 ore effettive al netto delle pause), è effettuato presso i locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio; a tale briefing dovrà partecipare anche il coordinatore tecnico operativo.

La formazione è finalizzata all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'indagine, a motivare quelle famiglie che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati raccolti durante il contatto telefonico con le famiglie.

**L'ISTAT, in considerazione della recente evoluzione organizzativa e tecnologica, nonché tenendo in considerazione i possibili scenari futuri, si riserva di riprogettare l'attività di formazione, parzialmente o totalmente, con sessioni da remoto e/o pacchetti di autoformazione. Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.**

#### **4.2.2 Livelli di Servizio**

Il Fornitore del Servizio deve garantire **un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore: fino a 20 secondi** nell'almeno **85% delle chiamate inbound** su base mensile.

In caso di malfunzionamento del Numero verde (quale ad esempio chiamate senza risposta, mancata risoluzione del problema) segnalato dalle famiglie o risultanti da controlli effettuati dall'ISTAT, l'Istituto effettuerà rilievi e applicherà penali.

Gli operatori telefonici devono registrare, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, comune di residenza, motivo dettagliato della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare al momento di inizio attività). Nei casi in cui le famiglie fornissero indicazioni inerenti la reperibilità, comunicando date e orari preferiti per l'effettuazione dell'intervista, è cura dell'operatore registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, in modo da renderle note in tempo reale agli intervistatori CATI. Il sistema deve registrare, inoltre per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi, nonché la durata della chiamata. Tali informazioni devono essere collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

I dati così costituiti dovranno essere oggetto di esportazione in file nelle modalità che l'ISTAT specificherà al momento dell'inizio delle attività e dovranno essere forniti giornalmente, unitamente alla reportistica degli indicatori e ai file di microdati, di cui all'Appendice A. Inoltre, il Fornitore del Servizio dovrà fornire apposita **Reportistica su base mensile**, concordata con ISTAT durante i lavori preparatori, entro il giorno 15 di ciascun mese, relativamente al mese precedente, pena l'effettuazione dei rilievi e l'applicazione delle penali.

#### **4.2.3 Orari del Servizio**

La data di attivazione corrisponde con l'inizio della settimana antecedente all'avvio del servizio di Outbound di ciascuna rilevazione CATI.

La data termine del servizio per ciascuna intervista corrisponde con la fine della settimana successiva alla data di termine di ciascuna rilevazione CATI.

In fase di stipula Istat fornirà il piano di lavoro contestualizzato in base agli effettivi tempi di conclusione della presente procedura.

Il servizio IVR deve essere attivo 7 giorni su 7- H24.

Orari di risposta del Numero verde con Operatore:

**Dalla data di attivazione dell'indagine Famiglie degli Studenti con disabilità:**

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 21:30:
- il sabato dalle ore 11:00 alle ore 18:00.

**Dalla data di attivazione dell'indagine Consumi Energetici:**

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle ore 21:00:
- il sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:00.

#### **4.2.4 Personale impiegato per il servizio INBOUND**

Per l'espletamento del servizio oggetto del presente appalto il Fornitore del Servizio dovrà mettere a disposizione un team di lavoro costituito dalle figure professionali sotto indicate con le relative mansioni.

##### **Operatore del numero verde (Profilo OPERATORE INBOUND)**

Il Fornitore del Servizio garantirà la presenza di almeno 2 operatori non dedicati per entrambe le indagini contemporaneamente durante l'intero orario del servizio di risposta alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo le indagini. Gli operatori dovranno essere in possesso di diploma di istruzione secondaria o titolo di studio equiparato e dovranno avere una perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana. Almeno uno tra gli operatori presenti nell'orario di operatività del numero verde dovrà avere una conoscenza parlata e scritta della lingua tedesca per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano e almeno uno dovrà avere una conoscenza parlata e scritta della lingua slovena comprovata da certificazione almeno di livello B2 del QCER per le famiglie residenti nel Friuli Venezia Giulia. Gli operatori dovranno avere un'esperienza almeno trimestrale in attività di contact center.

Nei verbali di inizio attività del servizio Inbound numero verde il Fornitore comunicherà l'elenco completo dei nominativi di tutte le risorse impegnate.

**La stessa persona non può essere offerta per più di una figura professionale.**

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire inoltre che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione del servizio oggetto dell'affidamento in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato. Per la sostituzione del personale si rimanda alle condizioni contrattuali.

#### **4.3 Sistemi Informativi a supporto**

In aggiunta a quanto indicato nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo dello SDAPA, si riportano i requisiti minimi richiesti da ISTAT.

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informatico a supporto dei servizi inbound e outbound garantendo l'integrazione con i questionari realizzati da ISTAT, l'automatizzazione dei flussi operativi, rilevazione e storicizzazione dei dati, risoluzione tempestiva di non conformità tecniche, configurazione e personalizzazioni di contenuti tematici, produzione di file di microdati e di reportistica conformi alle richieste di ISTAT.

Il sistema verrà testato dal Fornitore e dall'Istat e dovrà essere perfettamente funzionante nei tempi indicati da ISTAT in sede di avvio delle attività.

Il regolare funzionamento di tale sistema dovrà risultare da apposito verbale di avvio della rilevazione redatto in contraddittorio tra l'Istat e il Fornitore del Servizio. Eventuali indisponibilità – imputabili al fornitore - in fase di avvio della rilevazione CATI comporta l'applicazione delle sanzioni previste.

Per tutto il periodo di effettuazione delle rilevazioni, il Fornitore del Servizio dovrà provvedere a inviare all'Istat quotidianamente, entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Contratto, la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente, secondo le modalità previste nei punti i) e j) dell'Appendice A al capitolato.

I file dei microdati e la reportistica, trasmessi quotidianamente, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati. Il tracciato record di tutti i file di microdati sarà fornito da Istat all'avvio delle attività.

Inoltre dall'avvio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, il Responsabile di Progetto, come indicato nell'appendice A, dovrà, con cadenza settimanale, inoltrare all'Istat un report con lo stato di avanzamento dei lavori, in cui saranno descritte le attività svolte e le problematiche incontrate e gli eventuali suggerimenti o proposte di adeguamento del piano di esecuzione.

##### **4.3.1 Integrazione Questionario Istat con Sistemi Informativi a supporto del fornitore**

Sarà a carico del Fornitore l'integrazione del questionario con i propri sistemi CATI di schedulazione, di gestione della scheda contatti, di supporto e monitoraggio delle attività.

Tali attività dovranno essere effettuate nella fase di predisposizione di ciascuna indagine e saranno sottoposte ad un collaudo ISTAT al fine di consentire l'avvio dell'indagine nei tempi indicati nel Piano delle Attività.

Il mancato superamento del collaudo e/o l'indisponibilità del sistema oltre i tempi consentiti, comporteranno l'emissione di un rilievo per ogni giorno di ritardo rispetto al piano di collaudo approvato da Istat e l'applicazione della penale "**Mancato rispetto delle tempistiche previste dal Capitolato Tecnico o dal Contratto**" al superamento del numero di rilievi.

#### **4.3.2 Personale impiegato per i servizi informativi a supporto**

Sono richieste le seguenti figure di profilo informatico, in numero adeguato per lo svolgimento del servizio:

- **n. 1 Capo Progetto Informatico**, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche. Tale risorsa dovrà coordinare: le attività di analisi, progettazione, sviluppo e gestione dell'integrazione con il questionario CATI, di analisi e di sviluppo delle procedure di trasmissione dati e sicurezza di rete, delle procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e della produzione della reportistica. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, e un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI e/o CATI, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **Sistemista**, per la gestione degli aspetti di competenza dell'integrazione con il questionario CATI e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno triennale negli ultimi 10 anni nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI e sistemi di trasmissione sicura dei dati. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **Analista programmatore**, per la progettazione, sviluppo e manutenzione dell'integrazione con il questionario CATI e delle procedure finalizzate al trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI e/o CATI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento;
- **Programmatori**, per lo sviluppo e la manutenzione dell'integrazione con il questionario CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati. Si richiede il possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale negli ultimi 10 anni nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e/o CATI. Tali figure dovranno seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

##### **4.3.2.1 Piattaforma di E-learning**

Il fornitore dovrà mettere a disposizione una piattaforma di e-learning per consentire la formazione a distanza delle proprie risorse e assicurando il completo e corretto svolgimento dei moduli formativi richiesti da Istat.

#### **4.3.3 Sicurezza dei dati**

In merito alla sicurezza dei dati, il Fornitore del Servizio deve garantire che l'infrastruttura messa a disposizione per l'erogazione dei servizi risponda almeno ai seguenti requisiti minimi di sicurezza fisica e logica:

- accesso controllato ai sistemi hardware (server, apparati di rete) a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni e agli applicativi utilizzati attraverso credenziali (login/password);
- funzionalità di logging degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione della rete interna verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di apparati firewall.

#### **4.4 Infrastruttura relativa ai canali di contatto e Infrastruttura logistica**

Infrastruttura relativa ai canali di contatto.

È richiesta al Fornitore la messa a disposizione dell'infrastruttura relativa ai seguenti canali di contatto:

- Servizio Inbound:
  - o Canale telefonico con numerazione verde sia da rete fissa nazionale sia da rete mobile nazionale
  - o Canale e-mail

- Servizio Outbound:
  - o Canale telefonico (sia per chiamate verso rete fissa nazionale che per chiamate verso rete mobile nazionale)

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso richiesti dovranno essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti da ISTAT.

La gestione delle chiamate del canale Outbound dovrà essere automatizzata e integrata con sistemi di reporting analitici (cronologia delle chiamate, controllo durate, richiamate, ecc..).

L'infrastruttura dovrà disporre di software per il monitoraggio attraverso ascolto da remoto da parte di ISTAT sia per le chiamate Outbound sia Inbound.

Il personale impiegato lavorerà presso la/e sede/i del Fornitore secondo quanto previsto nel rispettivo paragrafo del Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

#### **4.4.1 Locali e attrezzature**

I locali, ubicati in un'unica sede e messi a disposizione dal Fornitore del Servizio per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato, dovranno essere ubicati all'interno del territorio UE ad eccezione dei locali messi a disposizione per la formazione. I dati relativi all'ubicazione della/e sede/i operativa/e dovranno essere comunicati all'Avvio delle attività e riportati nel relativo verbale. È comunque consentito una differente dislocazione delle sedi in funzione di fornitore aggiudicatario in forma aggregata e/o di scelte organizzative del fornitore atte a ottimizzare le attività richieste dal presente capitolato nonché a garantire alle risorse impiegate modalità di conciliazione di lavoro e famiglia.

I locali dovranno essere in regola con le disposizioni del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e con la normativa di settore.

Inoltre, i locali dedicati alla realizzazione delle interviste e del numero verde dovranno prevedere postazioni adeguatamente distanziate per ciascun intervistatore e operatore, dotate di:

- PC collegati al server;
- terminali telefonici collegati al sistema di contact center- centralino e sistema IVR;
- una scrivania;
- cuffie microfonate;
- pannelli fonoassorbenti separatori delle varie postazioni con un idoneo impianto di areazione.

In caso di acquisto e noleggio di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio (Pc portatili, PC da tavolo, Stampanti, fotocopiatrici, apparecchiature multifunzione), il fornitore dovrà rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali contenute nei criteri ambientali minimi (CAM) di cui al Decreto del Ministero dell'Ambiente approvato il 13 dicembre 2013 "CAM per la fornitura di attrezzature elettriche ed elettroniche d'ufficio".

I costi relativi ai locali messi a disposizione dal Fornitore, così come gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore, nonché del personale ISTAT, ove previsti, devono intendersi compresi negli importi contrattuali che saranno riconosciuti e quindi senza alcun onere aggiuntivo per ISTAT.

#### **4.4.2 Sede della Formazione**

Specificatamente per il presente Appalto Specifico, il Fornitore dovrà mettere a disposizione una struttura dedicata -presso la sede del servizio di Outbound di ciascuna indagine - alla formazione frontale degli intervistatori, dei supervisor e degli operatori del Contact Center, con i requisiti sotto esposti.

I dati relativi all'ubicazione della struttura adibita alle attività di formazione dovranno essere comunicati all'avvio delle attività e riportati nel relativo verbale e nel Piano delle attività. Ogni variazione dovrà essere comunicata ad ISTAT per l'approvazione.

Si evidenzia che la formazione è obbligatoria per l'esecuzione dei servizi di Outbound ed Inbound. Pertanto, eventuali risorse in sostituzione e/o integrazioni dovranno essere formate secondo le modalità previste da ISTAT.

### Principali requisiti logistici e organizzativi della formazione comuni alle due indagini

Nel dettaglio la struttura logistica minima per ogni sessione di formazione è la seguente:

- Messa a disposizione di aule per la formazione secondo le seguenti caratteristiche minime:
  - almeno 1 aula plenaria per il briefing teorico che contenga circa 60 persone (circa 50 intervistatori, altro personale del Fornitore, docenti Istat);
  - almeno 2 aule tecniche per il briefing tecnico della capienza di 30 persone ciascuna (circa 50 intervistatori, altro personale del Fornitore, docenti Istat).
- Tutte le aule destinate alla formazione in presenza dovranno essere dotate delle **strumentazioni per la proiezione della documentazione del questionario elettronico e di altri eventuali strumenti**; ciascun partecipante dovrà altresì avere la disponibilità di una sedia e un adeguato piano di appoggio.
- Tutti i discenti dovranno disporre di Personal Computer fisso o portatile provvisto di apposito collegamento in rete (collegato con il Sistema Cati) per esercitarsi sul questionario, nonché per utilizzare gli strumenti di apprendimento online o di formazione blended (mista).
- I costi dei locali per la formazione, nonché gli eventuali costi di viaggio, vitto e alloggio di tutto il personale del Fornitore del Servizio coinvolto nella formazione, saranno a carico del Fornitore stesso.
- Nel caso in cui il Fornitore proponga un'ubicazione dell'unica struttura dedicata alla formazione fuori dal comune di Roma, sarà il Fornitore stesso a farsi carico dei costi di alloggio e viaggio del personale dell'ISTAT, in partenza da Roma e dedicato alle specifiche attività di formazione secondo il dimensionamento successivamente specificato.
- Il fornitore dovrà predisporre postazioni dotate di software e la piattaforma per la formazione a distanza per il turn-over, ritorni formativi e debriefing.
- Nel caso in cui la formazione non verrà erogata in presenza, l'organizzazione e le risorse necessarie, quali i software e la piattaforma per la formazione a distanza, saranno a carico del Fornitore.

Si precisa che, sulla base del numero di intervistatori dichiarati in offerta tecnica, l'Istat, durante la condivisione del cronoprogramma della formazione, potrà comunicare al fornitore l'esigenza di organizzare sessioni parallele di formazione. In quest'ultimo caso, le risorse logistiche dovranno essere ridondate (ad es. 2 aule plenarie, 3 o più aule tecniche).

## **5 SERVIZI DI GOVERNO**

Il Fornitore del Servizio dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

### **5.1 Programmazione, controllo e monitoraggio**

#### **Programmazione**

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato "Piano delle attività") che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto in particolare dallo Schema degli Adempimenti e con quanto eventualmente offerto dal medesimo.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l'erogazione dei servizi.

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare la struttura organizzativa e logistica proposta (ad esempio, organigramma e funzionigramma), nonché in sezioni distinte le risorse adibite ai singoli servizi con le tempistiche richieste da ISTAT.

#### **Controllo**

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento "Piano delle attività".

## **Monitoraggio**

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.
- La reportistica di cui all'Appendice A.

Il sistema di monitoraggio sarà soggetto a collaudo.

Il Fornitore del Servizio dovrà assicurare il monitoraggio delle attività oggetto del presente servizio, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018).

Il Fornitore del Servizio dovrà:

- assicurare lo svolgimento delle fasi operative di assegnazione automatica delle interviste;
- monitorare l'attività degli intervistatori e degli operatori e fornire loro assistenza con l'obiettivo di ottimizzare il lavoro in sala;
- minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste.

Il Fornitore del Servizio dovrà, con **cadenza settimanale**, inoltrare all'Istat un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate, pena l'applicazione delle penali.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare **la mancata effettuazione dell'intervista**, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'Istat entro due giorni lavorativi e dovrà procedere alla sostituzione dell'intervistatore, pena l'applicazione di penali.

## **5.2 Supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere***

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative richieste da ISTAT per i servizi di Outbound ed Inbound, come di seguito descritto.

Per ciascuna indagine sono riportati gli obblighi formativi richiesti da ISTAT e le modalità richieste che al momento costituiscono requisiti minimi per la fornitura.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale – oltre al rispetto dei requisiti minimi del profilo, laddove esso non sia già adeguatamente formato, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti.

## **5.3 Gestione della forza lavoro**

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di organizzare un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- % di mancate risposte sulle numerazioni fisse;
- tasso di mancata disponibilità al rilascio dell'intervista;
- durata media delle interviste per singola indagine superiore alle durate medie stimate da ISTAT;
- durata media delle chiamate di assistenza superiore alla durata di 5 minuti incluso post-call;
- tasso di completezza parziale inferiore alla media del periodo;

Il Fornitore unitamente al report che dia evidenza delle modalità di gestione del personale (numerosità e orario dei turni, personale coinvolto, etc..) dovrà esporre ad ISTAT le criticità riscontrate.

### 5.3.1 *Personale impiegato per i Servizi di governo*

#### **Responsabile di Progetto**

E' la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Tale figura dovrà seguire le indagini costantemente e per l'intera durata della fornitura. La figura curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività dell'Impresa previste dalla fornitura. Sarà l'interlocutore del Fornitore per qualsivoglia richiesta inerente la gestione contrattuale. Si richiede laurea specialistica o vecchio ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente. Dovrà possedere un'esperienza almeno quinquennale maturata negli ultimi 15 anni nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CATI oppure con tecnica mista CAPI/CATI, di cui almeno una su scala nazionale comprendente minimo 25.000 interviste annue su individui/famiglie. Il Responsabile di progetto, nel rispetto delle direttive generali impartite dall'Istat, dovrà proporre soluzioni ed interventi ritenuti funzionali al raggiungimento degli obiettivi e al miglioramento dei risultati dell'indagine. Tali suggerimenti saranno valutati di volta in volta dall'Istat. Tale figura dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente documento fino al loro completamento.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Progetto è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;
- processi di fatturazione;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione
- adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
- eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.

### 5.4 **Personale adibito ai servizi richiesti**

L'Impresa, alla data di avvio delle attività, si impegna a consegnare alla Committente **i curricula (eventualmente forniti anche in forma di schede tecniche)** e l'elenco completo dei nominativi delle risorse professionali impiegate nell'esecuzione del Contratto, fatta eccezione per l'elenco degli intervistatori, che sarà fornito due settimane prima dell'inizio della formazione preliminare all'avvio delle rilevazioni. Si rimanda all'art. 105 del contratto.

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

È inoltre richiesto che il personale del Fornitore mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

#### **Sostituzione del personale**

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali rispondenti ai requisiti richiesti od offerti. La sostituzione deve avvenire entro il termine di **3 (tre)**

**giorni solari** dalla richiesta o nel diverso termine eventualmente indicato dalla Committente pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione con un preavviso di 5 (cinque) giorni solari e allegando il nominativo e il curriculum della nuova figura professionale di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

In entrambe le ipotesi di sostituzione, ISTAT si riserva la facoltà di valutare l'idoneità della nuova figura professionale proposta entro il termine di **2 (due) giorni lavorativi** dal ricevimento del relativo curriculum. Premettendo che gli intervistatori e operatori devono aver effettuato la formazione Istat concorderà le modalità per un passaggio di consegne supervisionato.

Ove ISTAT ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta entro il termine **di 3 (tre) giorni lavorativi** dalla predetta comunicazione.

Si precisa che le nuove figure professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, pari ai requisiti minimi e/o migliorativi per lo specifico profilo.

In caso di valutazione positiva, comunicata per iscritto, da parte di ISTAT del curriculum presentato o decorsi 2 giorni lavorativi della consegna del relativo Curriculum vitae, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale entro **3 (tre) giorni solari** dalla comunicazione di assenso o dalla decorrenza del predetto termine o nel diverso termine indicato dalla Committente.

Nel caso in cui l'Impresa proceda alla sostituzione della figura professionale **senza la necessaria preventiva valutazione e autorizzazione della Committente**, quest'ultima si riserva, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dall'Impresa e da questa comunicate alla Committente nel termine massimo di 5 (cinque) giorni solari, di applicare la penale di cui all'articolo Penali "Mancata Comunicazione per iscritto della necessità di sostituzione motivata di una figura professionale".

Il mancato rispetto dei termini sopra indicati comporta l'applicazione della penale per ogni giorno lavorativo di ritardo.

L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del presente contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato negli Allegati al Contratto.

In caso di inadempimento da parte dell'Impresa degli obblighi precedenti, la Committente, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto.

### **Trattamento dei dati personali**

Come indicato nel Contratto, con la sottoscrizione del presente contratto il Fornitore è nominato **Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (nel seguito anche "Regolamento UE"), per tutta la durata del contratto.** A tal fine il Responsabile è autorizzato a trattare per conto dell'ISTAT (nel seguito del presente articolo "Titolare") i dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del contratto e per la durata dello stesso, impegnandosi ad effettuare le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del presente contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate, nel rispetto della normativa vigente (Regolamento UE/2016/679 nel seguito anche solo "Regolamento UE", D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale, allegate decreto legislativo n. 196/2003 - nel seguito del presente articolo collettivamente "Normativa in tema di trattamento dei dati personali") e delle istruzioni nel seguito fornite o successivamente impartite dal Titolare.

Il Responsabile ha dichiarato di possedere garanzie sufficienti in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse per l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate volte ad assicurare che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della normativa in tema di trattamento dei dati personali.

Le finalità del trattamento dei dati personali effettuato dal Responsabile per conto del Titolare sono: attività di raccolta dati prevista dal Programma statistico nazionale nell'ambito dell'indagine sui consumi energetici al fine di acquisire stime sui consumi di energia delle famiglie e dell'indagine Famiglie di studenti con disabilità.

Il tipo di dati personali trattati dal Responsabile per conto del Titolare in ragione delle attività oggetto del contratto sono: i) dati personali di natura comune (es. dati anagrafici e di contatto ecc.), forniti dal Titolare ai fini dell'organizzazione delle interviste e del contatto dei rispondenti o raccolti dal Responsabile tramite il questionario di rilevazione; ii) dati relativi a categorie particolari di dati personali (art. 9 Regolamento UE 2016/679), raccolti tramite il questionario di rilevazione.

In relazione ai dati personali di cui al punto precedente, le categorie di interessati sono il campione di famiglie residenti sul territorio nazionale rientranti nel campione individuato dal Titolare.

Si rimanda al contratto per il dettaglio delle obbligazioni.

Il Fornitore dovrà garantire quanto previsto al paragrafo 5.1.2 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

## **5.5 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico di cui al Bando istitutivo e nell'Offerta Tecnica presentata nell'ambito dell'Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC.

### **Sopralluogo preliminare**

Non applicabile.

### **Avvio delle attività**

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento "Piano delle attività".

In particolare, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla stipula del Contratto, verrà sottoscritto (congiuntamente dal fornitore e ISTAT) il verbale di inizio attività con l'accettazione dello Schema degli Adempimenti e la definizione del relativo "Piano delle attività".

L'Impresa dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura delle attività e dovrà assicurare la gestione di eventuali code o riavvii, secondo lo schema degli adempimenti e il calendario definitivo che l'Istat fornirà al momento dell'avvio delle attività. L'Istat si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario, senza che ciò comporti oneri economici aggiuntivi per l'Istat.

Tali tempi sono comunque indicativi e saranno in ogni caso concordati tra Istat e il Fornitore del Servizio al momento dell'avvio della attività.

Per le attività propedeutiche all'avvio dei servizi, ai sensi dell'art. 102 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., si procederà ad effettuare le verifiche di conformità previste contrattualmente per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. Nel caso di esito positivo, la data del "*Verbale di Verifica di conformità dei servizi*" avrà valore di "*Data di accettazione*" dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la "*Data di attivazione*", concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare ulteriori verifiche in merito ai servizi e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte, attestata dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'Aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti.

### **Cessazione delle attività**

I servizi si intendono completamente erogati con il superamento positivo delle verifiche di conformità di entrambe le indagini.

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito l'Aggiudicatario dovrà, quindi, garantire la chiusura di entrambe le indagini.

### **Corrispettivi e modalità di pagamento**

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto.

### **Azioni contrattuali**

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi livelli di servizio. Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti, che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia di ISTAT, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di *escalation*);
- ove possibile, ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività (esito negativo della verifica di conformità);
- azione di intervento sui processi organizzativi e produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del Contratto, ecc.), laddove previsto contrattualmente;
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- perdita della quota variabile del corrispettivo legato al raggiungimento di un livello di qualità minimo (Tasso di completezza);
- risoluzione contrattuale.

Segue un approfondimento degli strumenti a tutela della qualità dell'erogazione del Servizio.

**I rilievi** sono le azioni di avvertimento da parte di ISTAT conseguenti al mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento, se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici del servizio e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto nello Schema di Contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione di ISTAT e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre ad ISTAT, entro 5 giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo, un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni.

### **Penali**

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) da ISTAT al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nello Schema di Contratto Speciale.

### **Quadro normativo specifico**

Come indicato al paragrafo 1.2 "Normativa di riferimento e obiettivi", vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo. I Requisiti integrativi del presente AS sono presenti al par. 1.2 "Normativa di riferimento ed obiettivi".

## **6 APPENDICE "A" AL CAPITOLATO TECNICO- SISTEMA CATI**

### **6.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE DEL SISTEMA CATI**

Il Fornitore è tenuto ad utilizzare un unico pacchetto software per la realizzazione del Sistema CATI attraverso cui integrare il questionario elettronico CAWI di ISTAT di ciascuna Indagine e che garantisca le funzionalità di seguito indicate:

- gestione dell'intervista;
- allineamento delle versioni del questionario;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto; minuti, ora e data di inizio e fine intervista; altre variabili);
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate;
- gestione e monitoraggio del field;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito;
- sistema di trasmissione di informazioni;
- gestione delle sostituzioni degli individui;
- gestione del campione CATI: selezione automatica casuale dei nominativi delle famiglie e assegnazione automatica agli intervistatori CATI;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico per le interviste CATI;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, sia prima del contatto sia dopo un eventuale appuntamento, per le interviste CATI;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato" per le interviste CATI.

### **6.2 FUNZIONALITÀ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO**

Per quanto riguarda l'integrazione del questionario, il sistema dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del SW di integrazione del questionario elettronico, fornito di un linguaggio compatibile con le disposizioni ISTAT in grado di garantire le seguenti funzionalità e requisiti:

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere l'intero questionario;
- gestione dei percorsi filtrati del questionario e agile navigazione dello stesso;
- gestione di testi mobili;
- controlli di "range", di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- capacità di effettuare calcoli algebrici e comparazioni tra dati numerici nel corso dell'intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità nelle risposte (controllo inter-record ed intra-record) con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento;
- possibilità per l'intervistatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta, con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- uso di colori nelle diverse parti del questionario;
- uso di diverse dimensioni di carattere;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
- visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con numerose modalità di risposta e/o modalità di risposta dal testo particolarmente lungo;
- visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente;
- codifica automatica di variabili statistiche tramite l'utilizzo di un motore di ricerca per la gestione di un dizionario di 30.000 voci;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti e/o modalità di risposta;
- possibilità di gestire e visualizzare dinamicamente classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;

- tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra in un tempo inferiore al secondo.

Tutte le funzioni descritte nei seguenti paragrafi dovranno essere sviluppate dal Fornitore del Servizio e rese operative al 100% al termine delle operazioni di verifica di conformità del software, in modo da consentire il corretto inizio della rilevazione, nei tempi stabiliti dall'ISTAT.

### **6.3 ATTIVITÀ INFORMATICHE**

Per quanto concerne le attività informatiche, sono previsti degli incontri tra il personale ISTAT e il team degli informatici del Fornitore del Servizio, in presenza del Responsabile di progetto del Fornitore del Servizio, che avranno lo scopo di definire le specifiche operative, di integrazione e interoperabilità, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nella documentazione che verrà fornita all'inizio delle attività, per il corretto sviluppo delle suddette attività. Gli incontri dovranno svolgersi presso le sedi ISTAT di Roma o presso locali messi a disposizione dal Fornitore del Servizio nel territorio del Comune di Roma o a distanza tramite idonei strumenti telematici (es. TEAMS), secondo le indicazioni fornite dall'Istituto.

Le attività di natura informatica che devono essere sviluppate e implementate dal Fornitore del Servizio per la conduzione dell'indagine sono di seguito elencate (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- acquisizione dei nominativi campione e dei dati necessari alla conduzione delle interviste;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI;
- integrazione del questionario elettronico;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;
- gestione e monitoraggio della rilevazione CATI;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati;
- verifica di conformità (predisposizione di un ambiente di test del questionario);
- ripristino del sistema e dei collegamenti in remoto;
- monitoraggio della potenza elaborativa complessiva del sistema informativo/informatico;
- realizzazione e gestione dello scambio telematico dei dati.

Tali attività devono essere progettate e implementate assicurando i criteri di qualità, nonché di riservatezza ed integrità delle informazioni.

### **6.4 ACQUISIZIONE DEI NOMINATIVI CAMPIONE E DEI DATI NECESSARI ALLA CONDUZIONE DELLE INTERVISTE**

I dati necessari per la rilevazione saranno trasmessi direttamente dall'Istat, secondo modalità da definire, nel rispetto dei criteri stabiliti al successivo paragrafo 6.14 "Realizzazione e gestione dello scambio telematico di dati".

### **6.5 SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL SISTEMA CATI**

Per la realizzazione del sistema CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, il Fornitore del Servizio dovrà garantire tutte le funzionalità offerte, tramite la parametrizzazione ed eventuale personalizzazione del pacchetto software. Le eventuali personalizzazioni che saranno necessarie alla realizzazione del sistema CATI dovranno essere realizzate con metodi, tecniche e strumenti di garanzia e controllo di qualità, finalizzate alla massimizzazione della qualità del software. Il servizio di implementazione s'intende comprensivo delle attività di installazione del software CATI su tutte le dotazioni indicate nel presente Capitolato.

Tutte le funzionalità richieste dovranno essere rese disponibili, nei rispettivi sistemi nel rispetto della tempistica prevista da ISTAT.

### **6.6 INTEGRAZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO ISTAT PER CIASCUNA INDAGINE**

Il questionario prevede la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

- informazioni sugli esiti dei contatti;
- informazioni sulle unità di rilevazione (sulla famiglia e i suoi componenti).

Il questionario CATI (per Consumi energetici anche in lingua tedesca e, ove applicabile, in lingua slovena) da utilizzare nella rilevazione sarà integrato dal Fornitore del Servizio sulla base della documentazione tecnica di integrazione fornita dall'ISTAT nei tempi previsti dallo stesso e della quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (allegato Questionario Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità e allegato Questionario Consumi energetici famiglie).

Il questionario potrà subire periodicamente variazioni in termini di quesiti, nonché di sequenza degli stessi, senza oneri economici aggiuntivi per l'ISTAT.

#### **6.7 GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI**

Il pacchetto software deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto.

Con riferimento alle interviste CATI, in considerazione della particolare cura che l'ISTAT richiede venga impiegata nella gestione dei contatti con i rispondenti, considerando il fine non commerciale sotteso all'indagine da effettuarsi e l'interesse di ISTAT a non compromettere la disponibilità degli intervistati all'ascolto e alla partecipazione alle interviste, è esclusa la possibilità di utilizzare piattaforme/software predittivi che consentano di anticipare la composizione automatica del numero telefonico, prima che l'intervistatore sia effettivamente libero e disponibile a gestire il contatto con la famiglia. Si richiede, quindi, che la composizione automatica del numero di telefono avvenga solo in presenza di intervistatori disponibili a gestire il contatto. Pertanto, la risposta alla chiamata deve essere gestita esclusivamente dall'intervistatore telefonico e non da supporti automatizzati di natura informatica, evitando le cosiddette "chiamate mute", anche se assistite da "comfort noise", ovvero da rumori di ambiente preregistrati che suggeriscano l'origine della chiamata da parte di un Contact Center. Nelle proprie attività di monitoraggio ISTAT verificherà l'effettiva rispondenza delle modalità di composizione automatiche richieste, pena l'applicazione delle penali, in caso di superamento del numero massimo di rilievi previsto.

#### **6.8 GESTIONE E MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CATI**

Il Fornitore dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che gli permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CATI. Il sistema dovrà essere testato e perfettamente funzionante almeno 15 (quindici) giorni prima dell'avvio della rilevazione. Nell'ambito delle attività informatiche, il controllo dell'attività degli intervistatori verrà effettuato sia attraverso l'analisi giornaliera di specifici indicatori forniti giornalmente dall'Impresa sia secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 6.9.

#### **6.9 IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI**

L'importazione e l'esportazione dei dati dovrà essere effettuata esclusivamente secondo le modalità e i tracciati record definiti dall'ISTAT. Il sistema dovrà automaticamente, con frequenza giornaliera, provvedere agli aggiornamenti dei dati residenti nei sistemi in flussi di informazioni consistenti, con la conseguente generazione di file riguardanti i tentativi di contatto e i contatti con esito definitivo, di cui sono parte le interviste, e di file frutto di elaborazioni sulle unità di rilevazione, sull'attività degli intervistatori, sugli esiti provvisori e definitivi elaborati secondo alcune variabili (orario, regione, dominio, ripartizione, ecc.).

#### **6.10 PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI**

Per la descrizione delle attività si rimanda a quanto descritto negli allegati al Capitolato Tecnico.

#### **6.11 VERIFICA DI CONFORMITÀ (PREDISPOSIZIONE IN AMBIENTE DI TEST DEL QUESTIONARIO)**

Il Fornitore dovrà permettere al personale Istat, dalle proprie sedi, di accedere in remoto, nel rispetto delle policy di sicurezza informatica in vigore presso ISTAT, al Sistema CATI dell'Impresa (senza oneri aggiuntivi per ISTAT), tramite web server esposto, al fine di effettuare in tempo reale test strutturati delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e del questionario elettronico.

L'accesso in remoto al sistema CATI dell'Impresa da parte del personale ISTAT dovrà essere possibile non soltanto durante la fase test, ma anche durante la rilevazione, al fine di poterne verificare eventuali malfunzionamenti non emersi in fase di test.

La verifica di conformità riguarderà:

- Sviluppo/integrazione delle funzionalità del SW del Sistema CATI;
- sviluppo dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori.

I test eseguiti da ISTAT in sede di verifica di conformità potranno constatare la completezza e la correttezza delle funzionalità sviluppate e la corrispondenza ai requisiti prestazionali richiesti.

#### **6.12 TEMPI MINIMI DI RIPRISTINO DEL SISTEMA E DEI COLLEGAMENTI IN REMOTO**

In caso di interruzione del servizio dipendente da cause imputabili al Fornitore del Servizio, le funzionalità del sistema CATI, nonché tutti i collegamenti via web/VPN SSL dovranno essere ripristinati entro un tempo non superiore a **6 ore lavorative**, pena l'applicazione delle sanzioni previste.

### **6.13 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA DEL SISTEMA INFORMATIVO/INFORMATICO**

La potenza elaborativa minima complessiva del sistema dovrà essere idonea a supportare contemporaneamente il carico del sistema CATI, dello sviluppo software e dell'elaborazione dei dati.

### **6.14 REALIZZAZIONE E GESTIONE DELLO SCAMBIO TELEMATICO DEI DATI**

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi di dati telematici sia tra ISTAT e Impresa contraente, sia tra Impresa contraente e ISTAT, dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicate le misure previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018) e le misure stabilite dalla normativa interna dell'ISTAT. Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete saranno definite dall'ISTAT e comunicate all'Impresa contraente al momento dell'inizio delle attività.

**INDAGINE SUI  
CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE**

**EDIZIONE 2024**

**QUESTIONARIO**

*Versione provvisoria*

## Sommario

SEZIONE A - INFORMAZIONI SULLA FAMIGLIA .....	3
SEZIONE 1 - CARATTERISTICHE DELL'ABITAZIONE.....	8
SEZIONE 2 - IMPIANTI E DOTAZIONI .....	12
SEZIONE 3 - RISCALDAMENTO DELL'ABITAZIONE .....	21
SEZIONE 4 - ACQUA CALDA .....	26
SEZIONE 5 - ARIA CONDIZIONATA .....	30
SEZIONE 6 - CONSUMO DI BIOMASSE .....	33
SEZIONE 7 - ELETTRDOMESTICI.....	37
SEZIONE 8 - CONSUMI DI ENERGIA .....	45

### **CONVENZIONI PER GINO**

*I testi in rosso sono specifiche tecniche per l'implementazione in CAWI e non devono essere visualizzati al rispondente. Nei quesiti con più variabili, identificate da lettere maiuscole A, B, C... non visualizzare al rispondente le lettere A,B,C... I quesiti sono tutti obbligatori.*

*Messaggio standard in caso di mancata compilazione "Risposta obbligatoria"; per le multiresposte "Attenzione: dare almeno una risposta al quesito...".*

*Messaggio standard per tutti i range con due estremi: "Attenzione: inserire un valore compreso tra ... e ...."*

**Visualizzare il seguente testo introduttivo:**

### DESCRIZIONE DELL'INDAGINE

L'indagine "Consumi energetici delle famiglie" ha lo scopo di conoscere i comportamenti quotidiani legati al consumo di energia delle famiglie: l'indagine rileva le caratteristiche dell'abitazione, le dotazioni per il riscaldamento, per l'acqua calda e per il condizionamento, i principali elettrodomestici e le loro modalità di utilizzo.

Questa indagine ottempera al **Regolamento Europeo** che impone l'obbligo di fornire annualmente alla Comunità Europea i dati sui consumi energetici del settore residenziale nazionale (EU n.431 del 24 aprile 2014 e CE n.1099 del 22 ottobre 2008).

Le famiglie che partecipano all'indagine sono state estratte **casualmente** dalle liste anagrafiche comunali.

Le informazioni raccolte sono tutelate dalle norme sulla protezione dei dati personali e sul **segreto statistico**.

L'Istat è tenuto per legge a svolgere questa rilevazione e **i cittadini sono tenuti a parteciparvi**: infatti la rilevazione è prevista dal Programma Statistico Nazionale (codice rilevazione IST-02514), che comprende le rilevazioni statistiche di interesse pubblico e rilevanza nazionale.

La ringraziamo per la collaborazione e buona compilazione!

## SEZIONE A - INFORMAZIONI SULLA FAMIGLIA

### ELEGGIBILITA'

**Verifichiamo che l'intestatario della scheda familiare anagrafica (destinatario della lettera) risieda abitualmente presso l'abitazione; se non vi risiede più (per separazione, decesso...), verifichiamo che vi risieda almeno il suo coniuge/convivente. Se non vi risiede nemmeno il coniuge/convivente la famiglia non è eleggibile e cade.**

**A1** - Verifichiamo innanzitutto la corrispondenza con la famiglia estratta nel campione. All'indirizzo scritto sulla lettera dell'ISTAT, vive abitualmente <il Sig./la Sig.ra> <Nome e Cognome>, <nato/nata> il <data di nascita>?

- sì ..... 1 → **vai a A4 (compila)**
- no, è una seconda casa ..... 2 → **vai a A3(esce)**
- no, si è trasferito in altro indirizzo dello stesso comune..... 3 → **vai a A2**
- no, si è trasferito in altro comune..... 4 → **vai a A2**
- no, vive abitualmente all'estero..... 5 → **vai a A2**
- no, vive abitualmente in istituzione, convivenza ..... 6 → **vai a A2**
- no, è deceduto..... 7 → **vai a A2**
- no, l'indirizzo corrisponde ad un negozio, impresa ..... 8 → **vai a A3 (esce)**
- no, l'indirizzo corrisponde ad una istituzione, convivenza .. 9 → **vai a A3(esce)**

**Solo se A1=3,4,5,6,7.**

**A2** - A questo indirizzo vive abitualmente il/la coniuge o convivente (o ex coniuge/convivente) di <Nome e Cognome>?

- sì ..... 1 → **vai a A4(compila)**
- no, è una seconda casa ..... 2 → **vai a A3(esce)**
- no, si è trasferito in altro indirizzo dello stesso comune..... 3 → **vai a A3(esce)**
- no, si è trasferito in altro comune..... 4 → **vai a A3(esce)**
- no, vive abitualmente all'estero..... 5 → **vai a A3(esce)**
- no, vive abitualmente in istituzione, convivenza ..... 6 → **vai a A3(esce)**
- no, è deceduto..... 7 → **vai a A3(esce)**
- no, l'indirizzo corrisponde ad un negozio, impresa ..... 8 → **vai a A3(esce)**
- no, l'indirizzo corrisponde ad una istituzione, convivenza .. 9 → **vai a A3(esce)**

**Solo se A1=2,8,9 oppure A2=2-9.**

**A3** - Ci dispiace, la vostra famiglia non corrisponde a quella selezionata per partecipare all'indagine (l'indirizzo effettivo non corrisponde all'indirizzo nella lettera ISTAT, oppure non vi abitano più le persone selezionate, oppure si tratta di una seconda casa). Per questo motivo il **questionario termina qui**.

La preghiamo di cliccare su **Invia il questionario** in fondo alla pagina.

Grazie per la collaborazione! ..... 1 → **esce dal questionario, famiglia caduta (non eleggibile)**.

**Dopo l'invio appare finestra pop-up:**

Il questionario è stato inviato. Premere ok per visualizzare la ricevuta.  Ok/Annulla
--

**Dopo l'ok appare la ricevuta:**

<b>CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE</b>	
Il questionario compilato, relativo all'Indagine in oggetto, è stato acquisito. Riportiamo di seguito i dati riepilogativi della ricevuta.	
Cod. rispondente	xxx
Rispondente	xxxxxx
Questionario n.	xxxxxx
Data acquisizione	gg/mm/aaaa hh:mm:ss
La ringraziamo per la collaborazione.	
Distinti saluti Istat	

## SCHEDA FAMILIARE

**La Scheda familiare definisce l'elenco delle persone che vivono abitualmente nell'abitazione.**

**La Scheda Familiare appare precompilata con i componenti che risultano nella LAC. L'Intestatario della Scheda Familiare (ISF) appare già biffato come Persona di riferimento. Il rispondente può aggiungere nuovi componenti (pulsante "Aggiungi riga") e può cancellare gli individui che non abitano più con la famiglia (con una croce in fondo alla riga). Il rispondente dovrà aggiungere anche le persone non parenti se vivono abitualmente nell'abitazione (colf, affittuari ecc.). La Scheda Familiare può avere al massimo di 19 componenti.**

**Solo se A1=1 o A2=1.**

**A4 - Cominciamo con una breve descrizione della vostra famiglia.**

Ci interessa conoscere quante persone vivono nell'abitazione, perché ognuna di esse concorre alle spese energetiche. Ci interessano solo le persone che **effettivamente e abitualmente** vivono in famiglia, **anche se non hanno la residenza anagrafica**.

Le informazioni che ci darà non saranno in alcun modo usate per aggiornare l'anagrafe del suo Comune.

Le chiediamo quindi di **aggiornare** la seguente lista, che risulta al momento all'anagrafe comunale:

- **CANCELLI** chi non abita più con la famiglia (per trasferimento, decesso...): cliccare sulla **X** in fondo alla riga. Per cancellare la Persona di riferimento scegliere prima un'altra Persona di riferimento.
- **AGGIUNGA** le nuove persone che vivono abitualmente in famiglia: cliccare sul pulsante "**Aggiungi riga**".
- **AGGIUNGA** anche **amici, colf, badanti, persone in affitto o a pensione** che vivono abitualmente con la famiglia, anche se non sono parenti (non è necessario scrivere il nome completo),
- **INCLUDA** anche le persone **temporaneamente assenti**, ma che abitualmente dimorano nell'abitazione.
- la **Persona di riferimento** della famiglia è il destinatario della lettera o il suo coniuge o convivente o partner in unione civile (o ex coniuge/convivente/partner in unione civile)

Numero d'ordine	Nome e Cognome	Sesso	Età	Persona di riferimento
1			□□□	X
2			□□□	
...			□□□	
19			□□□	

## DESCRIZIONE DELLE COLONNE DELLA SCHEDA FAMILIARE

**Numero d'ordine (ID\_RIGA\_TABELLA)** - Per tutti. Assegnata in automatico. Visualizzata. Non deve apparire il titolo della colonna.

**Nome e Cognome (NOME\_COGNOME)** - Per tutti. Precaricata, modificabile. Campo testuale. Eventualmente in colonne distinte, dipende dalla struttura del Dataset della Lista di Riferimento

**Sesso (SESSO)** - Per tutti. Precaricata, modificabile, menu a tendina.

- Maschio ..... 1
- Femmina ..... 2

**Età (ETA)** - Per tutti. Precaricata, modificabile, range 0-118.

**Persona di riferimento (PR o PERSONA\_DI\_RIFERIMENTO)** - Per tutti. Precaricata. Ammessa una sola PR per famiglia. Flag=1/blank. Assegnata inizialmente all'ISF; se ISF non appartiene più alla famiglia, devono scegliere come PR il coniuge/convivente/partner in unione civile (o ex) dell'intestatario.

**REGOLA HARD [F7h1]:** se PERSONA\_DI\_RIFERIMENTO=1 e ETA<14 (la Persona di riferimento non può avere meno di 14 anni): "Attenzione: ha indicato che la Persona di Riferimento ha meno di 14 anni. La Persona di riferimento deve essere l'Intestatario della Scheda Anagrafica oppure il suo coniuge/convivente."

## CONFERMA DELLA SCHEDA FAMILIARE

Visualizzare la domanda nella stessa schermata della Scheda familiare.

Se A6=1 la scheda familiare non potrà più essere modificata.

**A6** - Confermo che i dati inseriti sono corretti (la scheda non potrà essere più modificata)..... 1

Calcolare (non visualizzare).

**A7** - Numero di componenti .....|\_|\_| (range 1-19)

## CICLO DI DOMANDE PER OGNI COMPONENTE DA 1 A NCOMP (A7)

Per ogni componente "i" da 1 a NCOMP (A7), non appare alla persona di riferimento.

**A9 (RELAZIONE\_DI\_PARENTELA)** - Ci riferiamo adesso a <Nome-Cognome i-esimo>. Che relazione ha con <PR>?

- Persona di Riferimento (modalità non visualizzata, imputare 1 se PERSONA\_DI\_RIFERIMENTO=1)..... 1
- parente di <PR> (figlio, genitore, suocero, nonno, zio, fratello/sorella, cognato, nipote ecc.)..... 2
- persona legata da amicizia ..... 3
- collaboratore domestico, baby sitter, badante convivente con <PR> ..... 4
- altre persone non parenti conviventi con <PR> (persone in affitto, pensionanti ecc.)..... 5

Per ogni componente "i" da 1 a NCOMP (A7).

**A10 (GIORNI\_DI\_ASSENZA)** - Nel corso del 2023, < Nome-Cognome i-esimo> quanti pernottamenti ha effettuato con una certa regolarità fuori dall'abitazione per motivi di studio, lavoro o familiari (ad es. tutti i weekend o il periodo delle lezioni all'università)? Non consideri i viaggi occasionali.

**A** - Numero totale di pernottamenti effettuati con regolarità |\_|\_|\_| (range 1-365)

**B** - Nessun pernottamento effettuato con regolarità ..... 1

**(NEW) REGOLA HARD [A10-h-1]:** se A10.a>0 e A10.b=1: "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito A10."

**(NEW) REGOLA SOFT [A10-s-1]:** GIORNI ASSENZA>150: "Il numero di pernottamenti è elevato. Ricordi di considerare solo le assenze regolari e di considerare solo le assenze con pernottamento. Se il numero è corretto proseguo; in caso contrario correggere."

Per ogni componente "i" da 1 a NCOMP(A7) con ETA>=10 e RELPAR=(1-2).

**A11 (TITOLO\_DI\_STUDIO)** - Qual è il titolo di studio più elevato che <Nome i-esimo componente> ha conseguito?

- nessun titolo ..... 1
- licenza elementare ..... 2
- licenza media (scuola secondaria di I grado) o avviamento professionale..... 3
- diploma di qualifica professionale di scuola secondaria superiore

- di 2-3 anni (non permette l'accesso all'Università), *comprende qualifica e diploma IFP* .....4
- diploma di maturità (scuola secondaria di II grado di 4-5 anni che permette l'accesso all'Università),  
*comprende certificato IFTS e diploma biennale ITS* .....5
- diploma di Accademia (Belle Arti, Nazionale di danza, Conservatorio, Scuola superiore per mediatori linguistici,  
Nazionale di arte drammatica, Istituto superiore Industrie artistiche, Istituto di Musica Pareggiato) .....6
- laurea di primo livello (triennale), diploma universitario (2-3 anni),  
Scuola diretta a fini speciali o parauniversitarie .....7
- laurea di secondo livello (biennale), a ciclo unico (4-6 anni) o del vecchio ordinamento, dottorato .....8

**Per ogni componente "i" da 1 a NCOMP (A7) con ETA >= 15 e RELPAR = (1-2).**

**A12 (CONDIZIONE\_OCCUPAZIONALE)** - Attualmente <Nome-Cognome i-esimo> è:

- occupato/a ..... 1
- in cerca di nuova occupazione (disoccupato/a) ..... 2
- in cerca di prima occupazione ..... 3
- casalinga ..... 4
- studente ..... 5
- inabile al lavoro ..... 6
- persona ritirata dal lavoro (pensione da lavoro) ..... 7
- in altra condizione ..... 8

**HELP: Condizione occupazionale:**

**Occupato:** chi svolge un lavoro di qualunque natura (stabile, precario, con o senza contratto, in proprio o alle dipendenze), per cui ha ricevuto o riceverà un compenso in denaro o in beni o servizi. È occupato anche chi svolge un lavoro familiare senza retribuzione ma con diritto di mantenimento o partecipazione agli utili dell'impresa familiare. Sono occupati anche: apprendisti, tirocinanti, stagisti (se ricevono una retribuzione o rimborso spese) e coloro che stanno avviando una nuova attività.

**Non è considerato occupato:** chi è Cassa Integrazione Guadagni a zero ore, chi frequenta dottorati di ricerca, corsi di specializzazione, anche se retribuiti, chi percepisce una borsa di studio con attività esclusivamente formativa, chi vive di rendita o percepisce utili per il capitale investito (ad es. soci di aziende/cooperative), chi svolge attività di volontariato senza essere pagato.

**Inabile al lavoro:** chi a causa di infermità si trova nella impossibilità permanente di svolgere qualsiasi attività lavorativa (art. 2 legge n°222/1984).

**(NEW) REGOLA SOFT [occ-s-1]: se OCCUP = 7 e ETA < 40 (indica ritirato dal lavoro e ha meno di 40 anni):** "La condizione non sembra compatibile con l'età. Se l'informazione inserita è corretta proseguire; in caso contrario correggere."

**Replicare i quesiti A9-A12 per ogni componente della famiglia (considerando anche gli specifici filtri eventuali), sostituendo il testo mobile con il corrispondente Nominativo che appare nella Scheda familiare.**

**SONO TERMINATI I QUESITI DA RIPETERE PER OGNI COMPONENTE**

**Per tutti.**

**Se NCOMP (A7)=1 imputare in automatico il valore 1, senza visualizzare la prima risposta.**

**(NEW) A13** - La vostra famiglia **attualmente** può essere definita:

*Consideri il complesso delle persone elencate nella Scheda Familiare sopra compilata, cioè coloro che abitualmente dimorano nell'abitazione.*

- *(automatico, non visualizzare) una persona sola (senza altre persone coabitanti)..... 1*
- *una coppia con figli (anche se sono presenti altre persone)..... 2*
- *una coppia senza figli (anche se sono presenti altre persone) ..... 3*
- *un genitore solo con figli (anche se sono presenti altre persone) ..... 4*
- *altra tipologia (ad esempio due fratelli, cugini o amici che vivono insieme, oppure un anziano con la badante coabitante)..... 5*

**HELP:** Si intende riferirsi alla situazione familiare di fatto, come descritta nella Tabella precedentemente compilata, cioè a tutti e soli i componenti familiari abitualmente dimoranti nell'abitazione (parenti e non parenti).

Le famiglie che non rientrano nei primi tre casi esplicitati vanno riportate in "Altra tipologia".

Altre persone coabitanti possono essere parenti o non parenti. Esempio: due anziani che vivono con la loro badante devono essere riportati in "Coppia senza figli".

**Figli** comprendono figli naturali, adottivi, affiliati, acquisiti.

**Genitore solo con figli** sono le famiglie in cui vive uno solo dei genitori con i figli, mentre l'altro genitore non è presente per separazione di fatto, separazione legale, divorzio, decesso o perché abita altrove senza interruzione del rapporto di coppia.

**Coppia con figli** e **Genitore solo con figli** comprendono anche i casi di figli adulti con genitori anziani.

**Altra tipologia** comprende le persone legate da soli motivi economici, persone legate da un legame di parentela che non sia il legame genitore-figli.

**A8** - Grazie, proseguiamo con il questionario.

E' opportuno che a rispondere alle domande sia un componente della famiglia **maggiorenne** e **ben informato** sulle caratteristiche della casa (impianto di riscaldamento, acqua calda, bollette...).

Può sospendere in qualsiasi momento la compilazione del questionario -cliccando su Salva e Esci (in alto nella pagina) e riprenderla successivamente.

Prosegui ..... 1

## SEZIONE 1 - CARATTERISTICHE DELL'ABITAZIONE

**Per tutti.**

**1.1** - Cominciamo a descrivere le caratteristiche dell'alloggio. In quale tipo di abitazione vivete?  
Faccia riferimento all'indirizzo indicato sulla lettera dell'ISTAT.

- villa/villetta/casa/casale **monofamiliare** ..... 1 → **vai a 1.2**
- villa/villetta/casa/casale **plurifamiliare o a schiera**..... 2 → **vai a 1.2**
- appartamento in edificio con meno di 10 appartamenti ..... 3
- appartamento in edificio con 10-27 appartamenti ..... 4
- appartamento in edificio con 28 o più appartamenti ..... 5

**Solo se 1.1=3,4,5.**

**(NEW) 1.1a** - Il vostro appartamento si trova:

- a piano terra, seminterrato o rialzato..... 1
- a un piano intermedio ..... 2
- all'ultimo piano..... 3

### ANNO IMMOBILE

**1.2** - Quando è stato costruito l'immobile?

- dopo il 2019 ..... 1 → **vai a 1.2a**
- negli anni 2010-2019..... 2 → **vai a 1.2b**
- negli anni 2000-2009..... 3 → **vai a 1.3 (dettaglio)**
- negli anni Novanta (1990-1999) ..... 4 → **vai a 1.4 (dettaglio)**
- negli anni Ottanta (1980-1989) ..... 5 → **vai a 1.6**
- negli anni Settanta (1970-1979) ..... 6 → **vai a 1.5 (dettaglio)**
- negli anni Sessanta (1960-1969) ..... 7 → **vai a 1.6**
- negli anni Cinquanta (1950-1959)..... 8 → **vai a 1.6**
- prima degli anni Cinquanta..... 9 → **vai a 1.6**
- non so ..... 10 → **vai a 1.6**

**Solo se 1.2=1 (dopo il 2019).**

**(NEW) 1.2a** - E in particolare...

- dopo il 2021 ..... 1 → **vai a 1.6**
- dal 2020 al 2021 ..... 2 → **vai a 1.6**
- non so ..... 3 → **vai a 1.6**

**Solo se 1.2=2 (anni 2010-2019).**

**(NEW) 1.2b** - E in particolare...

- anni 2016-2019 ..... 1 → **vai a 1.6**
- anni 2010-2015 ..... 2 → **vai a 1.6**
- non so ..... 3 → **vai a 1.6**

**Solo se 1.2=3 (anni 2000-2009).**

**1.3** - E in particolare...

- anni 2007-2009 ..... 1 → **vai a 1.6**
- anni 2000-2006 ..... 2 → **vai a 1.6**
- non so ..... 3 → **vai a 1.6**

**Solo se 1.2=4 (anni Novanta).**

**1.4** - E in particolare...

- anni 1994-1999 ..... 1 → **vai a 1.6**
- anni 1990-1993 ..... 2 → **vai a 1.6**
- non so ..... 3 → **vai a 1.6**

**Solo se 1.2=6 (anni Settanta).**

## 1.5 - E in particolare...

- anni 1977-1979 ..... 1 → **vai a 1.6**
- anni 1970-1976 ..... 2 → **vai a 1.6**
- non so ..... 3 → **vai a 1.6**

## TITOLO DI GODIMENTO E DIMENSIONE

---

### **Per tutti.**

#### 1.6 - A quale titolo la famiglia occupa l'abitazione?

- affitto ..... 1
- proprietà, comproprietà o riscatto ..... 2
- usufrutto ..... 3
- altro titolo (uso gratuito ecc.) ..... 4

#### 1.7 - Qual è la superficie dell'abitazione?

*Indichi la superficie interna calpestabile, **compresi** bagni, cucine, vani accessori ed **esclusi** terrazzi, balconi, giardini e pertinenze (cantine, soffitte, box, posti auto).*

*Escluda anche eventuali spazi condivisi con altre famiglie o utilizzati esclusivamente per lavoro.*

- metri quadrati ..... /|\_|\_| (range 10-700)

**HELP-6:** Gli spazi utilizzati esclusivamente **per lavoro** sono gli studi professionali, i laboratori o altri ambienti dell'abitazione che non siano destinati in alcun modo a usi familiari.

#### 1.8 - Quante **stanze** ci sono in casa, compresi cucine, bagni, ampi corridoi e ingressi, mansarde abitate, sale hobby, taverne?

*Escluda, pertinenze non abitate, quali cantine, soffitte, box, posti auto ed eventuali stanze condivise con altre famiglie o utilizzate esclusivamente per lavoro.*

- numero stanze ..... /|\_| (range 1-99)

#### **HELP-7:**

- Gli spazi utilizzati esclusivamente **per lavoro** sono gli studi professionali, i laboratori o altri ambienti dell'abitazione che non siano destinati in alcun modo a usi familiari.
- Una stanza con **angolo-cottura** va conteggiata come un'unica stanza.

**(NEW) REGOLA HARD [Q1.8h1]: se rapporto 1.7/1.8  $\geq$  40 o 1.7/1.8  $<$  5:** "Il numero di stanze non è compatibile con la superficie dell'abitazione. Si ricorda di contare cucine, bagni, ampi corridoi e ingressi, mansarde abitate, sale hobby, taverne."

**(NEW) REGOLA SOFT [Q1.8s1]: se rapporto 1.7/1.8  $\geq$  25:** "Il numero di stanze non sembra compatibile con la superficie dell'abitazione. Si ricorda di contare anche cucine, bagni, ampi corridoi e ingressi, mansarde abitate, sale hobby, taverne. Se l'informazione inserita è corretta proseguire; in caso contrario correggere."

#### 1.9 - L'abitazione dispone di queste pertinenze?

*Dare una risposta per ogni riga.*

	SÌ	NO
<b>A</b> - cantina.....	1	2
<b>B</b> - soffitta.....	1	2
<b>C</b> - box auto o posto auto coperto di pertinenza dell'abitazione.....	1	2
<b>D</b> - balcone o terrazzo.....	1	2
<b>E</b> - giardino privato.....	1	2

## INFISSI LEGNO

---

#### 1.10 - Parliamo ora delle finestre dell'abitazione, che sono importanti per la dispersione del calore.

Avete finestre con **infissi esterni in legno**? Consideri anche le porte-finestre.

*Consideri il materiale di cui sono fatti gli infissi esterni, indipendentemente dal materiale di cui sono fatti all'interno: non consideri ad esempio le finestre che hanno infissi interni di legno, ma esternamente sono di acciaio, alluminio o PVC (plastica).*

- sì..... 1

- no .....2 → vai a 1.13 (infissi alluminio)

**HELP-8:**

- Non consideri le vetrate fisse, cioè che **non si aprono**.
- Consideri anche le finestre, porte-finestre e lucernai apribili che affacciano su **cortili interni**, scale condominiali o altri spazi all'interno dell'edificio.
- La **porta-finestra** è una porta munita di vetri che permette l'accesso a terrazze, balconi o giardini.

**Solo se 1.10=1.**

**1.11** - Può indicare il numero di finestre e porte-finestre in legno?

numero.....|\_|\_| (range 1-999)

**REGOLA HARD [Q1.11h1]: 1.11E =0:** "Attenzione: inserire un numero maggiore di zero al quesito 1.11."

**1.12** - Quante di queste hanno doppi/tripli vetri (vetrocamera)?

- numero.....|\_|\_| (range 0-999)

**REGOLA HARD [Q1.12h1]: se 1.11E < 1.12 (il numero di finestre con vetri doppi/tripli è superiore al totale di finestre).** "Attenzione: il numero di finestre con doppi/tripli vetri (quesito 1.12) è superiore al numero totale di finestre (quesito 1.11). Cortesemente corregga una delle due informazioni."

---

**INFISSI ALLUMINIO**

---

**Per tutti.**

**1.13** - Avete finestre con **infissi esterni in acciaio o alluminio**? Consideri anche le porte-finestre.

*Consideri solo il materiale di cui sono fatti gli infissi esterni, indipendentemente dal materiale di cui sono fatti all'interno.*

- sì.....1

- no .....2 → vai a 1.16

**HELP-8:**

- Non consideri le vetrate fisse, cioè che **non si aprono**.
- Consideri anche le finestre, porte-finestre e lucernai apribili che affacciano su **cortili interni**, scale condominiali o altri spazi all'interno dell'edificio.
- La **porta-finestra** è una porta munita di vetri che permette l'accesso a terrazze, balconi o giardini.

**Solo se 1.13=1 (ha finestre con infissi in acciaio/alluminio).**

**1.14** - Può indicare il numero di finestre e porte-finestre in acciaio/alluminio?

numero.....|\_|\_| (range 1-999)

**REGOLA HARD [Q1.14h1]: se 1.14E=0:** "Attenzione: inserire un numero maggiore di zero al quesito 1.14."

**1.15** - Quante di queste hanno doppi/tripli vetri (vetrocamera)?

- numero.....|\_|\_| (range 0-999)

**REGOLA HARD [Q1.15h1]: se 1.14E < 1.15 (il numero di finestre con vetri doppi/tripli è superiore al totale di finestre)** "Attenzione: il numero di finestre con vetri doppi/tripli (quesito 1.15) è superiore al totale di finestre (quesito 1.14). Cortesemente corregga una delle due informazioni."

---

**INFISSI PLASTICA**

---

**Per tutti.**

**1.16** - Avete finestre con **infissi esterni in plastica (PVC)**? Consideri anche le porte-finestre.

*Consideri il materiale di cui sono fatti gli infissi esterni, indipendentemente dal materiale di cui sono fatti all'interno.*

- sì.....1

- no .....2 → vai a 1.18b

**HELP-8:**

- Non consideri le vetrate fisse, cioè che **non si aprono**.
- Consideri anche le finestre, porte-finestre e lucernai apribili che affacciano su **cortili interni**, scale condominiali o altri spazi all'interno dell'edificio.

- La **porta-finestra** è una porta munita di vetri che permette l'accesso a terrazze, balconi o giardini.

**(NEW) REGOLA SOFT [infi-s-1]: se 1.10=2 e 1.13=2 e 1.16=2 (dichiara di avere zero infissi)** “Verifichi cortesemente il numero di finestre indicato. Se l'informazione inserita è corretta proseguire; in caso contrario correggere.”

**Solo se 1.16=1.**

**1.17** - Può indicare il numero di finestre e porte-finestre in plastica (PVC)?

numero..... | | | | (**range 1-999**)

**REGOLA HARD: 1.17E =0:** "[Q1.17h1] Attenzione: inserire un numero maggiore di zero al quesito 1.17."

**1.18** - Quante di queste hanno doppi/tripli vetri (*vetrocamera*)?

- numero..... | | | | (**range 0-999**)

**REGOLA HARD: se 1.17E < 1.18 (il numero di finestre con vetri doppi/tripli è superiore al totale):** "[Q1.18h1] Attenzione: il numero di finestre con vetri doppi/tripli (quesito 1.18) è superiore al totale di finestre (quesito 1.17). Cortesemente corregga una delle due informazioni.”

**Solo se 1.10=1 o 1.13=1 o 1.16=1 (ha finestre).**

**Calcolare il totale A+B+C+D e visualizzarlo, incrementato in tempo reale.**

**(NEW) 1.18b** - Ha detto che nella vostra abitazione ci sono *<testo mobile 1.11e+1.14e+1.17e >* finestre e porte-finestre.

Indichi di che tipo sono.

*Dare una risposta per ogni riga.*

**A** - numero di finestre con un'anta apribile..... | | | (**range 0-99**)

**B** - numero di finestre con due o più ante apribili ..... | | | (**range 0-99**)

**C** - numero di ~~porte-finestra~~ porte-finestre con un'anta apribile ..... | | | (**range 0-99**)

**D** - numero di ~~porte-finestra~~ porte-finestre con due o più ante apribili..... | | | (**range 0-99**)

**E** - (**visualizzare totale A+B+C+D**) TOTALE..... | | | | (**range 1-999**)

**HELP-9:** Le **ante** sono le parti apribili di una finestra (o porta-finestra), cioè ciascuno dei battenti che si aprono esternamente o internamente. Le ante possono aprirsi anche a scorrimento, a soffietto o a vasistas.

**(NEW) REGOLA HARD [infi-h-1]: se (1.11e+1.14e+1.17e) ≠ (1.18bE) (numero complessivo di infissi diverso da somma per dimensione):** "Attenzione: il numero di infissi totali (quesiti 1.11, 1.14 e 1.17) è diverso dalla somma degli infissi per tipo (1.18b). Cortesemente corregga."

## ESPOSIZIONE E RIVESTIMENTO

**Per tutti.**

**1.19** - Quanti lati dell'abitazione sono esposti all'esterno?

- uno ..... 1  
 - due..... 2  
 - tre o più..... 3

**HELP-9bis:** Si considerano esposti all'esterno anche i lati dell'abitazione che affacciano su cortili interni.

**Visualizzare un numero di righe pari alla risposta data alla 1.19.**

**1.20** - Per ogni lato esposto all'esterno, può indicare se è esposto prevalentemente a Nord, Est, Sud o Ovest?

Può far riferimento **al punto 1** dell'allegato alla lettera che l'ISTAT vi ha inviato.

*Dare una risposta per ogni riga.*

	Nord	Est	Sud	Ovest	Non so
<b>A</b> - primo lato esposto (il lato più esteso) .....	1	2	3	4	5
<b>B</b> - secondo lato esposto.....	1	2	3	4	5
<b>C</b> - terzo lato esposto .....	1	2	3	4	5

**HELP-10:** Un lato è esposto a **Nord** se non è mai illuminato direttamente dalla luce del sole; è esposto a **Est** se è illuminato dal sole nelle prime ore del mattino fino a mezzogiorno circa; è esposto a **Sud** se il sole è presente da mezzogiorno fino alle prime ore del pomeriggio ed è esposto a **Ovest** se il sole arriva nel pomeriggio.

**(NEW) 1.21** - Di che materiale sono i **muri esterni** dell'edificio in cui si trova la vostra abitazione?

Se si tratta di materiali misti, indichi il materiale prevalente.

- cemento o calcestruzzo..... 1
- pietrame (pietre, tufo)..... 2
- muratura (mattoni) ..... 3
- legno..... 4
- non so ..... 5

**(NEW) 1.22** - Che tipo di **isolamento termico** ha la vostra abitazione?

Consideri l'isolamento di pareti, pavimenti, soffitti.

- cappotto esterno (applicazione di materiale isolante esternamente alle pareti)..... 1
- cappotto interno (applicazione di materiale isolante all'interno delle pareti)..... 2
- intercapedini (spazi tra pareti vuoti o riempiti con materiale isolante) ..... 3
- non ha isolamento termico..... 4
- non so ..... 5

## SEZIONE 2 - IMPIANTI E DOTAZIONI

### RISCALDAMENTO CASA

**Per tutti.**

**2.1** - Parliamo ora del riscaldamento della casa. Di quali sistemi di riscaldamento disponete?

Indichi tutti gli impianti/apparecchi funzionanti, anche se non li usate mai.

Dare una risposta per ogni riga.

	SÌ	NO
<b>A</b> - impianto <b>centralizzato</b> a uso di più abitazioni (incluso teleriscaldamento).....	1	2
<b>B</b> - impianto <b>autonomo</b> a uso esclusivo dell'abitazione che scalda <b>più stanze</b> tramite termosifoni o altra canalizzazione (impianto a caldaia, termostufe o termocamini collegate ai termosifoni, pompe di calore multisplit o collegate ai termosifoni, solare termico, impianto ibrido ecc.).....	1	2
<b>C</b> - apparecchi <b>singoli</b> per scaldare singole stanze, fissi o portatili (climatizzatori caldo/freddo a pompa di calore monosplit, camini tradizionali, stufe, termoventilatori ecc.).....	1	2

**(2.1A) HELP-11:** Il **teleriscaldamento** è un moderno sistema di riscaldamento che, tramite una rete di tubazioni, trasporta il calore prodotto da una grande centrale anche a chilometri di distanza consentendo il riscaldamento di più abitazioni ed edifici fino a coprire interi quartieri o città.

**(2.1B) HELP-12:** L'**impianto autonomo** è un impianto che riscalda solo l'abitazione e distribuisce il calore in più stanze della casa, ad es. impianti collegati ai termosifoni come caldaie, termostufe, termocamini, pompe di calore multisplit, impianto solare termico ecc.

Esempi:

- un **termocamino collegato ai termosifoni** è in genere chiuso davanti da vetri termici e distribuisce il calore in più ambienti tramite un circuito di acqua calda collegato ai caloriferi (camino-caldaia). Può essere collegato all'impianto di riscaldamento già esistente;
- un **camino ventilato canalizzato** è un camino ventilato solitamente chiuso davanti, in cui l'aria riscaldata è convogliata in più ambienti della casa tramite canalizzazioni a muro che terminano con bocchette;
- la **termostufa** è una stufa dotata di un sistema per distribuire il calore negli altri ambienti. Può anche produrre acqua calda e distribuirla nei termosifoni;
- la **termocucina** collegata ai termosifoni è una cucina solitamente a legna che produce contemporaneamente acqua calda per tutti gli usi dell'abitazione e per il riscaldamento della casa tramite i termosifoni;
- le **pompe di calore caldo/freddo** sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (*split*), che distribuiscono l'aria calda o fredda. Le pompe di calore con **un solo split** sono **apparecchi singoli**, mentre le pompe di calore che scaldano **più ambienti** (multisplit o collegate ai termosifoni) devono essere considerate **impianti autonomi**;
- un **impianto ibrido** è una soluzione innovativa che combina differenti fonti di energia. Solitamente congiunge due diversi tipi di generatori, ad esempio una pompa di calore e una caldaia a condensazione, in modo da consentire il riscaldamento e il raffrescamento della casa, oltre alla produzione di acqua calda sanitaria, portando vantaggi economici e ambientali.

**(2.1C) HELP-13:** Sono apparecchi che scaldano solo la stanza in cui si trovano:

- **Camino tradizionale:** è il tradizionale caminetto aperto davanti e che scalda solo il locale in cui si trova.
- **Camino ventilato:** è un caminetto, che può essere aperto o chiuso davanti, in cui l'aria riscaldata viene soffiata attraverso delle bocchette e riscalda il locale in cui è installato.
- **Pompe di calore caldo/freddo:** sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (*split*), che distribuiscono l'aria calda o fredda. Le pompe di calore con **un solo split** sono **apparecchi singoli**, mentre le pompe di calore che scaldano **più ambienti** (multisplit o collegate ai termosifoni) devono essere considerate come **impianti autonomi**.

**Snodo**

**Se tutti NO alla 2.1 vai a 2.5 (acqua calda).**

**Solo se 2.1c=1 (apparecchi singoli)**

**2.2 -** Può indicare con precisione quali apparecchi singoli avete?

*Non consideri gli apparecchi che non funzionano più.*

*Dare una risposta per ogni riga.*

	SÌ	NO	Numero (1-99)
<b>APPARECCHI FISSI:</b>			
<b>C - climatizzatori</b> caldo/freddo fissi a pompa di calore (esclusi <i>multisplit</i> ).....	1	2	□□
<b>D -</b> altri apparecchi <b>elettrici</b> fissi .....	1	2	□□
<b>E - stufe</b> tradizionali o ventilate (a legna, pellet o altre biomasse) .....	1	2	□□
<b>F - camini</b> tradizionali o ventilati che scaldano singole stanze (a legna, pellet o altre biomasse) .....	1	2	□□
<b>G - stufe</b> fisse a metano .....	1	2	□□
<b>H - stufe</b> fisse a GPL .....	1	2	□□

**APPARECCHI PORTATILI:**

<b>I - climatizzatori</b> caldo/freddo portatili (a pompa di calore) .....	1	2	□□
<b>L -</b> apparecchi <b>elettrici</b> portatili ( <i>stufette, termoconvettori, termoventilatori ecc.</i> ).....	1	2	□□
<b>M - stufe</b> portatili a GPL ( <i>bombole</i> ).....	1	2	□□
<b>N - stufe</b> portatili a cherosene ( <i>petrolio</i> ) .....	1	2	□□

**(2.2C, 2.2I) HELP-14:** Le **pompe di calore caldo/freddo** sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composte da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (*split*), che distribuiscono l'aria calda o fredda. Le pompe di calore con **un solo split** sono **apparecchi singoli**, mentre le pompe di calore che scaldano **più ambienti** (multisplit o collegate ai termosifoni) devono essere considerate **impianti autonomi**.

**(2.2E) HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole ecc.

**(2.2F) HELP-16:**

- Il **camino tradizionale** è aperto davanti e scalda solo il locale in cui si trova; il **camino ventilato** è in genere chiuso davanti e scalda solo il locale dove è installato, grazie alla presenza di una ventola o altro dispositivo.
- Le **biomasse** comprendono legna da ardere, pellet di legna, carbonella, sansa, gusci di mandorle/nocciole ecc.

**(2.2G) HELP-16m:** Attenzione: nel caso di residenza nella regione Sardegna, accertarsi di disporre effettivamente di metano di rete.

**(2.2H, 2.2M, 2.2N) HELP-17:** Le **stufe a GPL/cherosene** con accensione elettrica, devono essere considerate come stufe a GPL/cherosene e non come apparecchi elettrici.

**REGOLA HARD [Q2.2h1]:** se 2.1c=1 e tutti No alla 2.2 (ha riscaldamento con apparecchi singoli ma non indica nessun apparecchio): "Attenzione: ha indicato di avere apparecchi singoli per riscaldare alcune stanze della casa (quesito 2.1) ma non ha indicato nessun apparecchio nel quesito 2.2. Cortesemente corregga una delle due risposte."

**(Per tutti)**

**Calcolo la variabile V2\_2CONTA che conta le risposte positive in 2.1 e 2.2, partendo da zero senza contare 2.1C.**

**Solo se 2.1A=1 (centralizzato).**

**2.3 -** L'impianto centralizzato funziona tramite teleriscaldamento?

- sì..... 1
- no ..... 2
- non so ..... 3

**HELP-11: Il teleriscaldamento** è un moderno sistema di riscaldamento che, tramite una rete di tubazioni, trasporta il calore prodotto da una grande centrale anche a chilometri di distanza consentendo il riscaldamento di più abitazioni ed edifici fino a coprire interi quartieri o città.

**Solo se 2.1A=1 (centralizzato).**

**2.4a - (Se 2.3=1 (teleriscaldamento)).**

Come è alimentato l'impianto centralizzato di **teleriscaldamento**?

Indichi il combustibile o fonte di alimentazione che viene usata per produrre il calore.

Consulti il **punto 2** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

Nel caso di più fonti di alimentazione (come negli impianti ibridi), indichi quella prevalente.

*(Solo se 2.3=2 o 3 (non teleriscaldamento)).*

Come è alimentato l'impianto centralizzato?

Consulti il **punto 2** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

Nel caso di più fonti di alimentazione (come negli impianti ibridi), indichi quella prevalente.

- metano di rete, gas di rete (escluso GPL) ..... 1
- gasolio ..... 2
- GPL (bombole, cisterne o di rete) ..... 3
- energia elettrica (inclusa pompa di calore) ..... 4 ---> vai a 2.4ap
- legna, pellet o altre biomasse (inclusi rifiuti) ..... 5
- energia solare (impianto solare termico) ..... 6
- non so ..... 7 ---> vai a 2.4ap

**HELP-18:** Se ha dubbi può chiedere all'amministratore di condominio.

**(mod.1) HELP-16m:** Attenzione: nel caso di residenza nella regione Sardegna, accertarsi di disporre effettivamente di metano di rete.

**(mod.4) HELP-30:** Le **pompe di calore** sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split), che distribuiscono l'aria calda o fredda.

**(mod. 5) HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocchie ecc.

**Solo se 2.4a=4 o 7. Rendere disponibile l'Help-30.**

**(NEW) 2.4ap -** L'impianto centralizzato funziona con una **pompa di calore** (cioè è in grado di produrre anche aria fredda)?

- sì..... 1
- no ..... 2
- non so ..... 3

**(mod.4) HELP-30:** Le **pompe di calore** sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split), che distribuiscono l'aria calda o fredda.

**Solo se 2.4ap=1 (è una pompa di calore)**

**(NEW) 2.4at -** Si tratta di una pompa di calore:

- ad aria (incluse pompe aria/acqua) ..... 1
- ad acqua ..... 2
- a terreno (geotermica) ..... 3
- non so ..... 4

**HELP-31:** Le pompe di calore trasferiscono energia termica da una sorgente a temperatura più bassa (aria, acqua, suolo) ad un ambiente a temperatura superiore (l'abitazione). Una pompa di calore **ad aria** estrae calore dall'aria esterna all'abitazione; una pompa **ad acqua** estrae il calore dall'acqua da un fiume, un lago o da sotto terra; una pompa di calore **a terreno** estrae il calore dal terreno attraverso apposite tubazioni.

**Solo se 2.1b=1 (autonomo).**

## 2.4b - Come è alimentato l'impianto autonomo?

*Nel caso di più fonti di alimentazione (come negli impianti ibridi), indichi quella prevalente.*

- metano di rete, gas di rete (*escluso GPL*) ..... 1
- gasolio ..... 2
- GPL (*bombole, cisterne o di rete*) ..... 3
- energia elettrica (*inclusa pompa di calore*) ..... 4 ---> vai a 2.4bp
- legna, pellet o altre biomasse (*inclusi rifiuti*) ..... 5
- energia solare (*impianto solare termico*) ..... 6
- non so ..... 7 ---> vai a 2.4bp

**(mod.1) HELP-16m:** Attenzione: nel caso di residenza nella regione Sardegna, accertarsi di disporre effettivamente di metano di rete.

**(mod.4) rendere disponibile l'HELP-30.**

**(mod. 5) HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocchie ecc.

**Solo se 2.4b=4 o 7.**

**(NEW) 2.4bp** - L'impianto autonomo funziona con una **pompa di calore** (cioè è in grado di produrre anche aria fredda)?

- sì ..... 1
- no ..... 2
- non so ..... 3

**HELP-30:** Le **pompe di calore** sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split), che distribuiscono l'aria calda o fredda.

**Solo se 2.4bp=1 (è una pompa di calore)**

**(NEW) 2.4bt** - Si tratta di una pompa di calore:

- ad aria (*incluse pompe aria/acqua*) ..... 1
- ad acqua ..... 2
- a terreno (*geotermica*) ..... 3
- non so ..... 4

**HELP-31:** Le pompe di calore trasferiscono energia termica da una sorgente a temperatura più bassa (aria, acqua, suolo) ad un ambiente a temperatura superiore (l'abitazione). Una pompa di calore **ad aria** estrae calore dall'aria esterna all'abitazione; una pompa **ad acqua** estrae il calore dall'acqua da un fiume, un lago o da sotto terra; una pompa di calore **a terreno** estrae il calore dal terreno attraverso apposite tubazioni.

## ACQUA CALDA

**Per tutti.**

**2.5** - Nella vostra abitazione c'è **acqua calda** corrente (per il bagno, la cucina ecc.)?

*Consideri anche l'acqua calda prodotta da scaldabagni e simili.*

- sì ..... 1
- no ..... 2 → vai al calcolo di V2\_7CONTA e poi va a 2.11.

**Solo se 2.5=1.**

**2.6** - Quali sistemi di riscaldamento dell'acqua avete?

*Indichi tutti gli impianti e apparecchi funzionanti, anche se non li usate mai.*

*Dare una risposta per ogni riga.*

	SÌ	NO
<b>A</b> - impianto <b>centralizzato</b> a uso di più abitazioni ( <i>incluso teleriscaldamento</i> ) .....	1	2
<b>B</b> - impianto <b>autonomo</b> che fornisce acqua calda <b>in tutta la casa</b> ( <i>caldaia, impianto solare, pompa di calore, boiler</i> ). <i>Esclusi apparecchi che forniscono solo la cucina o singoli bagni</i> .....	1	2
<b>C</b> - apparecchi <b>singoli</b> ( <i>scaldabagni ecc.</i> ) che forniscono <b>solo la cucina o solo un singolo bagno</b> .....	1	2

**(2.6A) HELP-11: Il teleriscaldamento** è un moderno sistema di riscaldamento che, tramite una rete di tubazioni, trasporta il calore prodotto da una grande centrale anche a chilometri di distanza consentendo il riscaldamento di più abitazioni ed edifici fino a coprire interi quartieri o città.

**REGOLA HARD [Q2.6h1]:** se 2.5=1 e (2.6a=2 e 2.6b=2 e 2.6c=2) (ha l'acqua calda ma non indica nessun impianto): "Attenzione: nel quesito 2.5 ha detto di avere l'acqua calda ma non ha indicato nessun impianto al quesito 2.6. Cortesemente modifichi una delle due risposte."

**Solo se 2.6c=1.**

**2.7 -** Più precisamente, che tipo di scaldabagni singoli avete?

*Dare una risposta per ogni riga.*

	SÌ	NO
<b>C</b> - a pompa di calore.....	1	2
<b>D</b> - altri scaldabagni/scaldacqua elettrici.....	1	2
<b>E</b> - a metano/gas di rete.....	1	2
<b>F</b> - a gasolio.....	1	2
<b>G</b> - a GPL.....	1	2
<b>H</b> - a legna, pellet o altre biomasse.....	1	2

**(2.7H) HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole ecc.

**(2.7E) HELP-16m:** Attenzione: nel caso di residenza nella regione Sardegna, accertarsi di disporre effettivamente di metano di rete.

**REGOLA HARD [Q2.7h1]:** se 2.6c=1 e (2.7c=2 e 2.7d=2 e 2.7e=2 e 2.7f=2 e 2.7g=2 e 2.7h=2) (ha impianti singoli ma non li indica): "Attenzione: ha indicato di avere apparecchi singoli per l'acqua calda (quesito 2.6) ma non ne ha indicato nessuno (quesito 2.7). Cortesemente corregga una delle due risposte."

Calcolo (per tutti):

*creare la variabile V2\_7CONTA che conta le risposte positive a 2.6 e 2.7, partendo da zero e non contando la 2.6C.*

Snodo.

*Se V2\_7CONTA=0 vai a 2.11 (aria condizionata)*

*Se 2.1b=1 e 2.6b=1 (autonomo casa & autonomo acqua) vai a 2.8 (coincide autonomo).*

*Tutti gli altri vanno al Calcolo coincidenza..*

**Solo se 2.1b=1 e 2.6b=1 (autonomo casa & autonomo acqua)**

**2.8 -** L'impianto autonomo per il riscaldamento della casa fornisce anche l'acqua calda?

- sì..... 1
- no ..... 2

Calcolo coincidenza (Se V2\_7CONTA>0):

- *Casaacqua\_cen=1 se 2.1a=1 e 2.6a=1 (coincide centralizzato casa & acqua);*
- *altrimenti Casaacqua\_cen=2.*
- *Casaacqua\_aut=1 se 2.8=1 (coincide autonomo casa & acqua);*
- *altrimenti Casaacqua\_aut=2.*

**Solo se 2.6a=1 e casaacqua\_cen=2 (ha centralizzato acqua e non coincide con risc).**

**2.9 -** L'impianto centralizzato per l'acqua calda funziona tramite teleriscaldamento?

- sì..... 1
- no ..... 2
- non so ..... 3

**HELP-11: Il teleriscaldamento** è un moderno sistema di riscaldamento che, tramite una rete di tubazioni, trasporta il calore prodotto da una grande centrale anche a chilometri di distanza consentendo il riscaldamento di più abitazioni ed edifici fino a coprire interi quartieri o città.

**2.10a -** Come è alimentato l'impianto centralizzato per l'acqua calda? Risponda anche se non lo utilizzate mai.

*Nel caso di più fonti di alimentazione, indichi quella prevalente.*

- metano di rete, gas di rete (escluso GPL) ..... 1
- gasolio ..... 2
- GPL (bombole, cisterne o di rete)..... 3

- energia elettrica (*inclusa pompa di calore*)..... 4 ---> vai a 2.10ap
- legna, pellet o altre biomasse (*inclusi rifiuti*)..... 5
- energia solare (*impianto solare termico*) ..... 6
- non so ..... 7 ---> vai a 2.10ap

**(mod.1) HELP-16m:** Attenzione: nel caso di residenza nella regione Sardegna, accertarsi di disporre effettivamente di metano di rete.

**(mod.4) HELP-30:** Le pompe di calore sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split), che distribuiscono l'aria calda o fredda.

**(mod. 5) HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole ecc.

**Solo se 2.10a=4 o 7.**

**(NEW) 2.10ap** - L'impianto centralizzato per l'acqua calda funziona con una **pompa di calore**?

- sì..... 1
- no ..... 2
- non so ..... 3

**HELP-30:** Le pompe di calore sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split), che distribuiscono l'aria calda o fredda.

**Solo se 2.10ap=1.**

**(NEW) 2.10at** - Si tratta di una pompa di calore:

- ad aria (*incluse pompe aria/acqua*) ..... 1
- ad acqua..... 2
- a terreno (*geotermica*) ..... 3
- non so ..... 4

**HELP-31:** Le pompe di calore trasferiscono energia termica da una sorgente a temperatura più bassa (aria, acqua, suolo) ad un ambiente a temperatura superiore (l'abitazione). Una pompa di calore **ad aria** estrae calore dall'aria esterna all'abitazione; una pompa **ad acqua** estrae il calore dall'acqua da un fiume, un lago o da sotto terra; una pompa di calore **a terreno** estrae il calore dal terreno attraverso apposite tubazioni.

**Solo se 2.6b=1 e Casaacqua\_aut=2 (ha autonomo acqua e non coincide con riscaldamento).**

**2.10b** - Come è alimentato l'impianto autonomo per l'acqua calda? Risponda anche se non lo utilizzate mai.

*Nel caso di più fonti di alimentazione, indichi quella prevalente.*

- metano di rete, gas di rete (*escluso GPL*) ..... 1
- gasolio ..... 2
- GPL (*bombole, cisterne o di rete*)..... 3
- energia elettrica (*inclusa pompa di calore*)..... 4 ---> vai a 2.10bp
- legna, pellet o altre biomasse (*inclusi rifiuti*)..... 5
- energia solare (*impianto solare termico*) ..... 6
- non so ..... 7 ---> vai a 2.10bp

**(mod.1) HELP-16m:** Attenzione: nel caso di residenza nella regione Sardegna, accertarsi di disporre effettivamente di metano di rete.

**(mod.4) HELP-30:** Le pompe di calore sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split), che distribuiscono l'aria calda o fredda.

**(mod.5) HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole ecc.

**Solo se 2.10b=4 o 7.**

**(NEW) 2.10bp** - L'impianto autonomo per l'acqua calda funziona con una **pompa di calore**?

- sì..... 1
- no ..... 2

- non so ..... 3

**HELP-30:** Le pompe di calore sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split), che distribuiscono l'aria calda o fredda.

**Solo se 2.10bp=1.**

**(NEW) 2.10bt** - Si tratta di una pompa di calore:

- ad aria (incluse pompe aria/acqua) ..... 1
- ad acqua..... 2
- a terreno (geotermica) ..... 3
- non so ..... 4

**HELP-31:** Le pompe di calore trasferiscono energia termica da una sorgente a temperatura più bassa (aria, acqua, suolo) ad un ambiente a temperatura superiore (l'abitazione). Una pompa di calore **ad aria** estrae calore dall'aria esterna all'abitazione; una pompa **ad acqua** estrae il calore dall'acqua da un fiume, un lago o da sotto terra; una pompa di calore **a terreno** estrae il calore dal terreno attraverso apposite tubazioni.

## ARIA CONDIZIONATA

**Per tutti. TESTO MOBILE.**

**2.11** - (Se 2.2c=2 e 2.2i=2 e 2.4ap=blank,2,3 e 2.4bp=blank,2,3 (non ha dotazioni caldo/freddo)).

Avete impianti/apparecchi per l'aria condizionata? Non consideri i ventilatori.

Indichi tutti gli impianti/apparecchi funzionanti, anche se non li usate mai.

(Se ha già dichiarato dotazioni caldo/freddo. **NON** visualizzare le corrispondenti righe e imputarle a Sì:

-se 2.4ap=1 imputare 2.11a=1 (centralizzato caldo/freddo)

-se 2.4bp=1 imputare 2.11f=1 (autonomo caldo/freddo)

-se 2.2c=1 imputare 2.11d =1 (singolo caldo/freddo fisso),

-se 2.2i=1 imputare 2.11e=1 (singolo caldo/freddo portatile),

Oltre ai climatizzatori caldo/freddo a pompa di calore che ha indicato prima, avete altri impianti/apparecchi per l'aria condizionata? Non consideri i ventilatori.

Indichi tutti gli impianti/apparecchi funzionanti, anche se non li usate mai.

Dare una risposta per ogni riga.

	SÌ	NO
<b>A</b> - impianto centralizzato a uso di <b>più abitazioni</b> (comprese pompe di calore multisplit) .....	1	2
<b>F</b> - impianto <b>autonomo</b> che copre <b>più stanze</b> (comprese pompe di calore multisplit).....	1	2
<b>B</b> - condizionatori singoli (solo freddo) fissi per una <b>singola stanza</b> .....	1	2
<b>C</b> - condizionatori singoli (solo freddo) portatili .....	1	2
<b>D</b> - climatizzatori singoli caldo/freddo fissi (a pompa di calore) per una <b>singola stanza</b> .....	1	2
<b>E</b> - climatizzatori singoli caldo/freddo portatili (a pompa di calore).....	1	2

**(2.11A, 2.11F, 2.11D) HELP-19:** Le **pompe di calore caldo/freddo** sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare un ambiente: in genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split). Le pompe di calore che distribuiscono l'aria in più ambienti (**multisplit**) sono considerate "Impianto", mentre le pompe di calore con **un solo split** sono considerate "Climatizzatori singoli caldo/freddo (a pompa di calore) fissi per una singola stanza".

**REGOLA HARD [Q2.11h1]:** se: 2.11d=1 e 2.1c=2 (ha climatizzatori caldo/freddo fissi, ma aveva detto di **NON possederne**): "Attenzione: se conferma di avere dei climatizzatori caldo/freddo (quesito 2.11) cortesemente indichi la loro presenza anche nel quesito 2.1."

**REGOLA HARD [Q2.11h2]:** se: 2.11d=1 e 2.2c=2 (ha climatizzatori caldo/freddo fissi, ma aveva detto di **NON possederne**): "Attenzione: se conferma di avere dei climatizzatori caldo/freddo (quesito 2.11) cortesemente indichi la loro presenza anche nel quesito 2.2."

**REGOLA HARD [Q2.11h3]:** se: 2.11e=1 e 2.1c=2 (ha climatizzatori caldo/freddo portatili, ma aveva detto di **NON possederne**): "Attenzione: se conferma di avere dei climatizzatori caldo/freddo (quesito 2.11) cortesemente indichi la loro presenza anche nel quesito 2.1."

**REGOLA HARD [Q2.11h4]:** se 2.11e=1 e 2.2i=2 (ha climatizzatori caldo/freddo portatili, ma aveva detto di **NON possederne**): "Attenzione: se conferma di avere dei climatizzatori caldo/freddo (quesito 2.11) cortesemente indichi la loro presenza anche nel quesito 2.2."

**Calcolo (per tutti):**

Creare V2\_11CONTA che conta le risposte positive alla 2.11 (anche quelle imputate), partendo da zero.

Solo se (2.11a=1 e 2.4ap=blank,2,3) o (2.11F=1 e 2.4bp=blank,2,3)

(ha impianto condizionamento e non ha indicato pompa di calore per riscaldamento).

(NEW) 2.12p - Questo impianto di condizionamento funziona con una pompa di calore, cioè produce anche aria calda?

- sì..... 1
- no ..... 2
- non so ..... 3

**HELP-30:** Le pompe di calore sono apparecchi in grado sia di riscaldare che di raffrescare la casa e possono anche produrre acqua calda sanitaria (per uso domestico e per i termosifoni). In genere sono composti da un'unità esterna all'abitazione (motore elettrico con ventola) e da unità interne (split), che distribuiscono l'aria calda o fredda.

Solo se 2.12p=1.

(NEW) 2.12t - Si tratta di una pompa di calore:

- ad aria (incluse pompe aria/acqua) ..... 1
- ad acqua..... 2
- a terreno (geotermica) ..... 3
- non so ..... 4

**HELP-31:** Le pompe di calore trasferiscono energia termica da una sorgente a temperatura più bassa (aria, acqua, suolo) a un ambiente a temperatura superiore (l'abitazione). Una pompa di calore **ad aria** estrae calore dall'aria esterna all'abitazione; una pompa **ad acqua** estrae il calore dall'acqua da un fiume, un lago o da sotto terra; una pompa di calore **a terreno** estrae il calore dal terreno attraverso apposite tubazioni.

**Calcolo (Se V2\_11CONTA>0):**

- **casaaria\_cen** =1 se 2.4ap=1 o (2.11a=1 e 2.12a=1) (centralizzato caldo-freddo), altrimenti vale 2,
- **casaaria\_aut** =1 se 2.4bp=1 o (2.11f=1 e 2.12a=1) (autonomo caldo-freddo), altrimenti vale 2,
- **casaaria\_sin** =1 se 2.11d=1 o 2.11e=1 (singolo caldo-freddo), altrimenti vale 2.

**APPARECCHI A BIOMASSE**

Per tutti.

Imputazioni alla 2.13 senza visualizzare le corrispondenti righe:

-se 2.2f=1 (camino tradizionale) imputare 2.13a=1;

-se 2.2e=1 (stufa tradizionale) imputare 2.13c=1;

-se 2.7h=1 (scaldabagno a biomasse) imputare 2.13e=1;

2.13 - (Se 2.2e=1 o 2.2f=1 o 2.7h=1 (ha apparecchi singoli a biomasse per scaldare casa/acqua)) - In aggiunta ai caminetti, stufe o scaldabagni già indicati, avete altri apparecchi **a legna, pellet o altre biomasse** per scaldare la casa, per l'acqua calda o per cucinare?

Indichi tutti gli apparecchi funzionanti, anche se non li usate mai.

(Per tutti gli altri) - Avete apparecchi che funzionano **a legna, pellet o altre biomasse**, per riscaldare la casa, l'acqua o per cucinare?

Indichi tutti gli apparecchi funzionanti, anche se non li usate mai.

Dare una risposta per ogni riga.

	SÌ	NO
<b>A</b> - camino tradizionale o ventilato, che scalda <b>una sola stanza</b> .....	1	2
<b>B</b> - termocamino per riscaldare <b>più stanze</b> (con termosifoni o aria canalizzata) o per l'acqua calda.....	1	2
<b>C</b> - stufa tradizionale o ventilata, che scalda <b>una sola stanza</b> .....	1	2
<b>D</b> - termostufa o termocucina per riscaldare <b>più stanze</b> (con termosifoni o aria canalizzata) o per l'acqua calda.....	1	2
<b>E</b> - scaldabagno/scaldacqua singolo.....	1	2
<b>F</b> - impianto autonomo a caldaia per riscaldare la casa o per l'acqua calda (esclusi impianti centralizzati condominiali o teleriscaldamento) .....	1	2
<b>G</b> - apparecchi per cucinare (forno a legna, cucina economica, barbecue ecc.).....	1	2

**HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/noccioline ecc.

**(2.13A) HELP-21:** Il **camino tradizionale** è aperto davanti e scalda solo il locale dove è collocato. Un **camino ventilato** è in genere chiuso davanti e scalda solo il locale dove è installato, grazie alla presenza di una ventola o altro dispositivo.

**(2.13B) HELP-22:** Un **termocamino** è in genere chiuso davanti da vetri termici e distribuisce il calore in più ambienti tramite un circuito collegato ai caloriferi. Può essere anche utilizzato per produrre acqua calda e per cucinare e può essere anche collegato all'impianto di riscaldamento già esistente. Un **termocamino ventilato canalizzato** è un camino ventilato solitamente chiuso davanti, in cui l'aria riscaldata è convogliata in più ambienti della casa tramite canalizzazioni a muro che terminano con bocchette.

**(2.13D) HELP-23:** La **termostufa** è dotata di un sistema per distribuire il calore negli altri locali; può anche produrre acqua calda. La **termostufa ventilata canalizzata** convoglia l'aria calda in più ambienti della casa tramite canalizzazioni. La **termocucina** è una cucina solitamente a legna, che produce contemporaneamente acqua calda per tutti gli usi dell'abitazione e per i termosifoni.

**REGOLA HARD [Q2.13h1]: se 2.13a=1 e 2.1c=2 (ha camini tradizionali, ma aveva detto di non averli):** "Attenzione: se conferma di avere un caminetto tradizionale (quesito 2.13) cortesemente indichi la sua presenza anche nel quesito 2.1."

**REGOLA HARD [Q2.13h2]: se 2.13a=1 e 2.2f=2 (ha camini tradizionali, ma aveva detto di non averli):** "Attenzione: se conferma di avere un caminetto tradizionale (quesito 2.13) cortesemente indichi la sua presenza anche nel quesito 2.2."

**REGOLA HARD [Q2.13h3]: se 2.13c =1 e 2.1c=2 (ha stufe tradizionali, ma aveva detto di non averli):** "Attenzione: se conferma di avere una stufa tradizionale (quesito 2.13) cortesemente indichi la sua presenza anche nel quesito 2.1."

**REGOLA HARD [Q2.13h4]: se 2.13c =1 e 2.2e=2 (ha stufe tradizionali, ma aveva detto di non averli):** "Attenzione: se conferma di avere una stufa tradizionale (quesito 2.13) cortesemente indichi la sua presenza anche nel quesito 2.2."

**REGOLA HARD [Q2.13h5]: se 2.13e=1 e 2.6c=2 (ha scaldabagni a biomasse, ma aveva detto di non averli):** "Attenzione: se conferma di avere uno scaldabagno (quesito 2.13) cortesemente indichi la sua presenza anche nel quesito 2.6."

**REGOLA HARD [Q2.13h6]: se 2.13e=1 e 2.7h=2 (ha scaldabagni a biomasse, ma aveva detto di non averli):** "Attenzione: se conferma di avere uno scaldabagno (quesito 2.13) cortesemente indichi la sua presenza anche nel quesito 2.7."

**REGOLA HARD [Q2.13h71]: se 2.13b=1 e 2.1b=2 (ha termocamino ma aveva detto di non avere autonomo)**

**REGOLA HARD [Q2.13h72]: se 2.13d=1 e 2.1b=2 (ha termostufa ma aveva detto di non avere un autonomo)**

**TESTO UNICO** "Attenzione: se conferma di avere un apparecchio collegato ai termosifoni (termocamino o termostufa), cortesemente indichi la sua presenza anche nel quesito 2.1, indicando "impianto autonomo"."

## ALTRI IMPIANTI

**Per tutti.**

**Imputare 2.14a=1 (metano) senza visualizzarle la modalità se:**

- 2.2g=1 (stufe fisse a metano riscaldam casa)
- 2.4a=1 (centralizzato riscaldam. casa a metano)
- 2.4b=1 (autonomo riscaldam. casa a metano)
- 2.7e=1 (scaldabagni/scaldacqua a metano)
- 2.10a=1 (centralizzato acqua calda a metano)
- 2.10b=1 (autonomo acqua calda a metano).

**2.14 - L'abitazione dispone di:**

Consideri anche eventuali impianti condominiali.

Dare una risposta per ogni riga

	SÌ	NO
<b>A</b> - metano di rete, gas di rete (escluso GPL di rete).....(visualizzazione condizionata).....	1	2
<b>B</b> - GPL di rete, aria propanata di rete .....	1	2
<b>C</b> - impianto solare termico (escluso impianto ibrido) .....	1	2
<b>D</b> - impianto fotovoltaico .....	1	2
<b>E</b> - impianto solare ibrido (termico-fotovoltaico) .....	1	2
<b>NEW) G</b> - impianto autonomo ibrido caldaia+pompa di calore (alimentato a metano e elettricità).....	1	2
<b>F</b> - altro impianto per la produzione di energia elettrica o di calore (geotermia, impianto eolico ecc.).....	1	2

**(2.14A) HELP-24b:** Rispondere di Sì se l'abitazione dispone dell'allaccio alla rete del metano, anche se non vi sono dotazioni collegate alla rete, ad esempio anche se la fornitura di gas è stata interrotta ed il contatore è stato chiuso.

**(2.14B) HELP-24:** Il **GPL di rete** è in genere diffuso nelle zone non ancora raggiunte dalla rete del metano.

**(2.14C) HELP-25:** L'**impianto solare termico** è un dispositivo per la produzione di acqua calda o calore, composto da pannelli che assorbono l'energia del sole e la trasmettono a un accumulatore che la immagazzina per utilizzarla al momento del bisogno.

**(2.14D) HELP-26:** L'**impianto fotovoltaico** è un dispositivo per trasformare l'energia solare in energia elettrica, senza l'uso di alcun combustibile, composto da uno o più pannelli che contengono sostanze che generano elettricità se esposte alla radiazione luminosa.

**(2.14E) HELP-27:** L'**impianto solare ibrido** è composto da pannelli che assorbono l'energia del sole e produce contemporaneamente energia elettrica ed energia termica ( può essere usata per produrre acqua calda).

**(2.14G) HELP-29:** Un **impianto ibrido** è una soluzione innovativa che combina due diversi tipi di generatori, una pompa di calore e una caldaia a condensazione, in modo tale da consentire il riscaldamento e il raffrescamento della casa, oltre alla produzione di acqua calda sanitaria, a seconda delle esigenze.

**(2.14F) HELP-28:** Gli **impianti eolici** generano l'energia elettrica sfruttando l'energia del vento.

La **geotermia** sfrutta il calore naturalmente presente del terreno, come il vapore e l'acqua, per la produzione di energia elettrica. Nei singoli edifici viene utilizzata mediante le **pompe di calore geotermiche** (simili a quelle dei comuni climatizzatori ad aria, ma adattati a scambiare il calore con il terreno). Per riscaldare gruppi di edifici si utilizza invece il **teleriscaldamento geotermico** (un sistema in cui il calore prodotto da un impianto centralizzato viene distribuito alle utenze finali attraverso una rete di distribuzione)

**(NEW) REGOLA HARD [Q2.14h1]:** se 2.14c=1 e (2.1a=2 e 2.1b=2 e (2.5=2 o (2.6a=2 e 2.6b=2)) (impianto solare termico e NON ha impianto riscaldamento casa né acqua). "Attenzione: ha indicato di avere un impianto solare termico nel quesito 2.14. Se conferma, indichi la sua presenza nel quesito 2.1 (riscaldamento) o nel quesito 2.6 (acqua calda)."

**(NEW) REGOLA HARD [Q2.14h1]:** se 2.14e=1 e (2.1a=2 e 2.1b=2 e (2.5=2 o (2.6a=2 e 2.6b=2)) (impianto solare ibrido e NON ha impianto riscaldamento casa né acqua). "Attenzione: ha indicato di avere un impianto solare ibrido nel quesito 2.14. Se conferma, indichi la sua presenza nel quesito 2.1 (riscaldamento) o nel quesito 2.6 (acqua calda)."

**REGOLA HARD [Q2.14h2]:** se 2.14a=1 e 2.14b=1 (presenza metano di rete e GPL di rete): "Attenzione: il metano di rete non è compatibile con la presenza di GPL di rete. Cortesemente corregga la risposta al quesito 2.14."

Solo se 2.14f=1.

**2.15** - Specifichi il tipo di impianto a energia rinnovabile: \_\_\_\_\_ (200 bytes)

Per tutti.

**2.16** - Prima di proseguire, confermi i dati inseriti finora (non potranno più essere modificati)..... 1

**Se 2.16=1 la sezione 2 è bloccata e non sarà più possibile modificarla.**

Solo se 2.16=1. Grazie, seguiamo con la compilazione del questionario.

## SEZIONE 3 - RISCALDAMENTO DELL'ABITAZIONE

**Snodo.**

Se V2\_2CONTA>1 (ha riscaldamenti multipli) vai a 3.1 (prevalente).

Se V2\_2CONTA=1 (ha riscaldamento unico) vai a calcolo di v3\_0 (unico/prevalente).

Se V2\_2CONTA=0 (non ha riscaldamento) vai a 3.14 (investimenti).

### SCELTA DEL PREVALENTE

Solo se V2\_2CONTA>1. Visualizzare solo le risposte positive della 2.1 (esclusa 2.1c) e della 2.2.

**3.1** - Parliamo in dettaglio del **riscaldamento della casa**. Tra i sistemi di riscaldamento che ha indicato, quale utilizzate **prevalentemente**?

Se non usate nessuno di questi sistemi, indichi quello che usereste in caso di bisogno.

- impianto **centralizzato** a uso di più abitazioni (incluso teleriscaldamento).....1
- impianto **autonomo** a uso esclusivo dell'abitazione (impianto a caldaia, pompa di calore multisplit, ecc.).....2
- **climatizzatori** caldo/freddo fissi a pompa di calore (esclusi multisplit) .....3

- altri apparecchi <b>elettrici</b> fissi.....	4
- <b>stufe</b> tradizionali o ventilate ( <i>a legna, pellet o altre biomasse</i> ).....	5
- <b>camini</b> tradizionali o ventilati che scaldano singole stanze ( <i>a legna, pellet o altre biomasse</i> ).....	6
- stufe <b>fisse</b> a metano.....	7
- stufe <b>fisse</b> a GPL.....	8
- climatizzatori caldo/freddo <b>portatili</b> ( <i>a pompa di calore</i> ).....	9
- apparecchi elettrici <b>portatili</b> ( <i>stufette, termoconvettori, termoventilatori ecc.</i> ).....	10
- stufe <b>portatili</b> a GPL ( <i>bombole</i> ).....	11
- stufe <b>portatili</b> a cherosene ( <i>petrolio</i> ).....	12

### Calcolo di v3\_0:

Se  $v2\_2conta > 0$  creare la variabile  $v3\_0$  (impianto unico/prevalente):

- $v3\_0=1$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.1a=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=1$ )
- $v3\_0=2$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.1b=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=2$ )
- $v3\_0=3$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2c=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=3$ )
- $v3\_0=4$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2d=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=4$ )
- $v3\_0=5$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2e=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=5$ )
- $v3\_0=6$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2f=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=6$ )
- $v3\_0=7$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2g=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=7$ )
- $v3\_0=8$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2h=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=8$ )
- $v3\_0=9$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2i=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=9$ )
- $v3\_0=10$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2l=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=10$ )
- $v3\_0=11$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2m=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=11$ )
- $v3\_0=12$ : se ( $v2\_2conta=1$  e  $2.2n=1$ ) o ( $v2\_2conta > 1$  e  $3.1=12$ ).

### Snodo.

Se  $v3\_0=1,2$  (centralizzato/autonomo) vai a 3.4 (distribuzione).

Se  $v3\_0=3-12$  (altro impianto/apparecchio) vai a 3.5 (anno).

## UNICO/PREVALENTE: DISTRIBUZIONE

**Solo se  $v3\_0=1,2$  (centralizzato/autonomo). Possibili più risposte.**

**3.4 - (default) -** Torniamo a parlare nel dettaglio del **riscaldamento della casa**. Il suo impianto come diffonde il calore nella casa?

(Se  $V2\_2CONTA=1$  e  $v3\_0=1$ ) - Torniamo a parlare nel dettaglio del **riscaldamento della casa**. L'impianto centralizzato come diffonde il calore nella casa?

(Se  $V2\_2CONTA=1$  e  $v3\_0=2$ ) - Torniamo a parlare nel dettaglio del **riscaldamento della casa**. L'impianto autonomo come diffonde il calore nella casa?

(Se  $V2\_2CONTA > 1$  e  $v3\_0=1,2$ ) - Questo impianto di riscaldamento come diffonde il calore nella casa?

*Sono possibili più risposte.*

**A** - con termosifoni (*radiatori ad acqua*)..... 1

**B** - con convettori ad aria (*getti di aria calda forzati*)..... 2

**C** - con un sistema a pavimento o per pareti, battiscopa ecc. (*impianti radianti, a radiazione*)..... 3

## UNICO/PREVALENTE: ANNO

**Solo se  $V2\_2CONTA > 0$  (hanno riscaldamento casa).**

**3.5 - (Se  $V2\_2CONTA > 0$  e  $v3\_0=1,2$ )-** A quale anno risale l'impianto?

*Indichi l'anno del sistema di riscaldamento nel suo complesso, senza considerare eventuali cambiamenti di singoli pezzi, singoli termosifoni o altri terminali. Se è stata cambiata la caldaia indichi l'anno della nuova caldaia. Tenga conto che passare da un combustibile a un altro (ad es. da carbone a gas) di solito comporta la sostituzione della caldaia.*

(Se  $V2\_2CONTA > 1$  e  $v3\_0=3-12$ )- A quale anno risale questo apparecchio?

(*default*) - Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale il suo apparecchio singolo?

(Se  $V2\_2CONTA=1$  e  $v3\_0=3$ )- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale il climatizzatore fisso a pompa di calore?

(Se  $V2\_2CONTA=1$  e  $v3\_0=4$ )- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale l'apparecchio elettrico fisso?

(Se V2\_2CONTA=1 e v3\_0=5)- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale la stufa a legna/biomasse?

(Se V2\_2CONTA=1 e v3\_0=6)- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale il caminetto?

(Se V2\_2CONTA=1 e v3\_0=7)- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale la stufa fissa a metano?

(Se V2\_2CONTA=1 e v3\_0=8)- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale la stufa fissa a GPL?

(Se V2\_2CONTA=1 e v3\_0=9)- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale il climatizzatore portatile a pompa di calore?

(Se V2\_2CONTA=1 e v3\_0=10)- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risalgono gli apparecchi elettrici portatili?

(Se V2\_2CONTA=1 e v3\_0=11)- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale la stufa portatile a GPL?

(Se V2\_2CONTA=1 e v3\_0=12)- Torniamo a parlare nel dettaglio del riscaldamento dell'abitazione. A quale anno risale la stufa portatile a cherosene?

A - anno .....|\_|\_|\_| **→ vai a 3.7(uso) (range <=2024)**

B - non so..... 1

**HELP-33:** Se avete più apparecchi dello stesso tipo consideri quello che usate prevalentemente; se non ne usate nessuno consideri quello che usereste in caso di bisogno.

**REGOLA HARD [Q3.5h1]: se 3.5a>2024 e 3.5b=blank:** Attenzione: corregga l'anno indicato al quesito 3.5."

**REGOLA HARD [Q3.5h2]: se 3.5a>0 e 3.5b=1:** "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 3.5."

**Solo se 3.5b=1 (non so)**

**3.6 -** Può indicare almeno quanti anni ha?

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7
- non so ..... 8

#### UNICO/PREVALENTE: ORARIO

**Solo se V2\_2CONTA>0 (hanno riscaldamento casa).**

**3.7 -** Durante i mesi freddi dell'anno 2023, con quale frequenza avete utilizzato questo impianto/apparecchio?

- tutti i giorni o quasi (6 o 7 gg a settimana) ..... 1
- qualche giorno a settimana (3, 4 o 5 gg a settimana)..... 2
- circa una volta a settimana (1 o 2 gg a settimana)..... 3
- meno di 4 volte al mese (1, 2 o 3 gg al mese) ..... 4
- solo occasionalmente (meno di 10 volte all'anno) ..... 5
- mai ..... 6

**Snodo.**

**Se 3.7=1,2,3 vai a 3.8 (orari).**

**Se 3.7=4,5,6 vai a Snodo successivo.**

**Solo se 3.7=1,2,3 (uso frequente).**

**3.8 -** (Se 3.7=1,2,3 e v3\_0=1)- In media, quante ore al giorno è stato acceso?

(Se 3.7=1,2,3 e v3\_0=2-12)- In media, quante ore al giorno è stato acceso questo impianto/apparecchio?

*Dare una risposta per ogni riga.*

*Digiti 1 anche se utilizzato meno di un'ora; digit 0 se non viene mai acceso in quella fascia oraria.*

A - numero di ore durante la mattina (dalle 5 alle 13) .....|\_| (range 0-8)

B - numero di ore durante il pomeriggio (dalle 13 alle 21) .....|\_| (range 0-8)

C - numero di ore durante la notte (dalle 21 alle 5) .....|\_| (range 0-8)

**HELP-32 (se v3\_0=1):** Se non modifica in modo autonomo gli orari dei termosifoni, faccia riferimento alle ore di accensione stabilite dal regolamento condominiale.

**REGOLA HARD [Q3.8h4]:** se  $3.8a + 3.8b + 3.8c = 0$  (usa il riscaldamento durante la settimana ma lo accende zero ore al giorno): "Attenzione: indichi un numero di ore maggiore di zero al quesito 3.8."

**Snodo.**

Se  $v3\_0=1,2$  vai a 3.9 (termostati)

Se  $v3\_0=3-12$  vai a Snodo successivo.

## UNICO/PREVALENTE: REGOLAZIONE

**Solo se  $v3\_0=1,2$ .**

**3.9** - L'impianto prevede la possibilità di regolare la temperatura degli ambienti **automaticamente**?

*Non consideri i timer che regolano l'orario d'accensione ma non regolano la temperatura.*

*Sono possibili più risposte.*

**A** - sì, con dei termostati (inclusi termostati giorno/notte e cronotermostati)..... 1

**B** - sì, con valvole termostatiche ..... 2

**C** - no..... 3

**HELP-35:** Non consideri la regolazione manuale, tramite semplici tasti o telecomandi per l'accensione e lo spegnimento.

**(3.9A) HELP-36:** Un termostato giorno/notte prevede la possibilità di impostare una diversa temperatura per il giorno e per la notte. Sono comprese anche le regolazioni della temperatura tramite una manopola.

**REGOLA HARD [Q3.9h1]:** La risposta No non può coesistere con le risposte Sì: "Attenzione: verificare le risposte al quesito 3.9."

**(NEW) REGOLA HARD [Q3.9h2]:** se  $3.9a=blank$  e  $3.9b=blank$  e  $3.9c=blank$  (ci deve essere almeno una risposta): "Attenzione: rispondere al quesito 3.9."

**Snodo.**

Se  $V2\_2CONTA > 2$  vai a 3.10 (scelta dell'ausiliario)

Se  $V2\_2CONTA = 2$  vai a 3.11 (frequenza dell'ausiliario)

Se  $V2\_2CONTA = 0,1$  vai a 3.14 (investimenti)

## SISTEMA AUSILIARIO

**Solo se  $V2\_2CONTA > 2$ . Visualizzare le risposte positive alla 2.2, esclusa la prevalente (3.1).**

**3.10** - Ha detto di avere altri sistemi per il riscaldare la casa. Tra questi, quale usate **prevalentemente**?

*Se non usate nessuno di questi sistemi, indichi quello che usereste in caso di bisogno.*

- impianto **centralizzato** a uso di più abitazioni (incluso teleriscaldamento)..... 1
- impianto **autonomo** a uso esclusivo dell'abitazione (impianto a caldaia, pompe di calore multisplit ecc.) ..... 2
- **climatizzatori** caldo/freddo fissi a pompa di calore (esclusi multisplit) ..... 3
- altri apparecchi **elettrici** fissi ..... 4
- **stufe** tradizionali o ventilate (a legna, pellet o altre biomasse) ..... 5
- **camini** tradizionali o ventilati che scaldano singole stanze (a legna, pellet o altre biomasse) ..... 6
- stufe **fisse** a metano ..... 7
- stufe **fisse** a GPL ..... 8
- climatizzatori caldo/freddo **portatili** (a pompa di calore) ..... 9
- apparecchi elettrici **portatili** (stufette, termoconvettori, termoventilatori ecc.) ..... 10
- stufe **portatili** a GPL (bombole) ..... 11
- stufe **portatili** a cherosene (petrolio) ..... 12

**Solo se  $V2\_2CONTA > 1$ .**

**3.11** - (default) - Ha detto di avere anche un altro sistema per riscaldare la casa. Durante i mesi freddi del 2023, con quale frequenza avete usato questo sistema?

(Se  $V2\_2CONTA = 2$  e  $v3\_0 = 1$  e  $2.1b = 1$ )- Ha detto di avere anche un impianto autonomo per riscaldare la casa. Durante i mesi freddi del 2023, con quale frequenza lo avete usato?

(Se  $V2\_2CONTA = 2$  e  $v3\_0 = 2$  e  $2.1a = 1$ )- Ha detto di avere anche un impianto centralizzato per riscaldare la casa. Durante i mesi freddi del 2023, con quale frequenza lo avete usato?

(Se  $V2\_2CONTA=2$  e  $v3\_0=1,2$  e  $2.1c=1$  e ( $2.2c=1$  o  $2.2d=1$  o  $2.2e=1$  o  $2.2f=1$  o  $2.2g=1$  o  $2.2h=1$ ) - Ha detto di avere anche apparecchi singoli fissi per riscaldare la casa. Durante i mesi freddi del 2023, con quale frequenza li avete utilizzati?

(Se  $V2\_2CONTA=2$  e  $v3\_0=1,2$  e  $2.1c=1$  e ( $2.2i=1$  o  $2.2l=1$  o  $2.2m=1$  o  $2.2n=1$ ) - Ha detto di avere anche apparecchi singoli portatili per riscaldare la casa. Durante i mesi freddi del 2023, con quale frequenza li avete utilizzati?

(Se  $V2\_2CONTA=2$  e  $v3\_0$  in(3-12) e  $2.1c=1$  e ( $2.2c=1$  o  $2.2d=1$  o  $2.2e=1$  o  $2.2f=1$  o  $2.2g=1$  o  $2.2h=1$  o  $2.2i=1$  o  $2.2l=1$  o  $2.2m=1$  o  $2.2n=1$ ) - Ha detto di avere anche altri apparecchi singoli fissi o portatili per riscaldare la casa. Durante i mesi freddi del 2023, con quale frequenza li avete utilizzati?

(Se  $V2\_2CONTA>2$ )- Durante i mesi freddi del 2023, con quale frequenza avete usato questo sistema di riscaldamento?

- tutti i giorni o quasi (6 o 7 gg a settimana) ..... 1
- qualche giorno a settimana (3, 4 o 5 gg a settimana)..... 2
- circa una volta a settimana (1 o 2 gg a settimana)..... 3
- meno di 4 volte al mese (1, 2 o 3 gg al mese) ..... 4 → vai a 3.14 (investimenti)
- solo occasionalmente, quando serve (meno di 10 volte all'anno) ..... 5 → vai a 3.14 (investimenti)
- mai ..... 6 → vai a 3.14 (investimenti)

**HELP-33b:** Se avete più apparecchi dello stesso tipo consideri quello che usate prevalentemente.

**Solo se 3.11=1-3.**

**3.12 -** In media, quante ore al giorno è stato acceso?

(In caso di accensione regolata da termostato indicare le ore di funzionamento previste dal condominio o impostate in caso di impianto autonomo)

Dare una risposta per ogni riga.

Digiti 1 anche se utilizzato meno di un'ora; digit 0 se non viene mai acceso in quella fascia oraria.

**A** - numero di ore durante la mattina (dalle 5 alle 13) .....  (range 0-8)

**B** - numero di ore durante il pomeriggio (dalle 13 e alle 21) .....  (range 0-8)

**C** - numero di ore durante la notte (dalle 21 alle 5) .....  (range 0-8)

**REGOLA HARD [Q3.12h4]:**  $3.12a+3.12b+3.12c=0$  (usa riscaldamento durante la settimana ma lo accende zero ore al giorno): "Attenzione: indichi un numero di ore maggiore di zero al quesito 3.12. "

## INVESTIMENTI

**Per tutti.**

**3.14 -** Negli ultimi cinque anni quali dei seguenti interventi o investimenti per ridurre le spese di riscaldamento avete fatto?

Sono possibili più risposte.

- A** - sostituzione della **caldaia** con una più efficiente (*ad alto rendimento, a condensazione ecc.*)... ..... 1
- B** - sostituzione di uno o più **apparecchi singoli** con modelli più efficienti..... 2
- C** - passaggio da apparecchi singoli a un impianto **autonomo**..... 3
- D** - installazione di impianti a **energia rinnovabile** (*pompe di calore, impianti a biomasse, pannelli solari ecc.*) 4
- E** - rifacimento o modifiche del sistema di **distribuzione** del calore (*termosifoni, tubi ecc.*) ..... 5  
o sostituzione di altri componenti dell'impianto di riscaldamento..... 5
- F** - applicazione di **termostati**, valvole termostatiche o contabilizzatori del calore ..... 6
- G** - **isolamento** termico pareti, soffitti, pavimenti dell'abitazione..... 7
- H** - sostituzione di **porte, finestre, infissi** (*serramenti in PVC, doppi vetri ecc.*) ..... 8
- I** - altro..... 9
- L** - nessun intervento o investimento ..... 0

**HELP-37:** Consideri solo le spese per lavori che hanno determinato una riduzione dei costi del riscaldamento.

Consideri anche eventuali spese effettuate a livello condominiale.

Se vivete nell'abitazione da meno di 5 anni, faccia riferimento soltanto al periodo in cui avete vissuto nell'abitazione.

(NEW) **REGOLA HARD [Q3.14h1]:** se  $3.14L=0$  e ( $3.14a=1$  or  $3.14b=2$  or  $3.14c=3$  or  $3.14d=4$  or  $3.14e=5$  or  $3.14f=6$  or  $3.14g=7$  or  $3.14h=8$  or  $3.14i=9$ ) (se  $3.14L=0$  non sono possibili altre risposte): "Attenzione: la risposta "nessun intervento o investimento" è incompatibile con le altre."

**Anche questo diventa Per tutti.**

**3.15 -** (Se  $3.14a=1$  or  $3.14b=2$  or  $3.14c=3$  or ... or  $3.14i=9$ )- Avete pensato di fare **ulteriori** investimenti o interventi per ridurre le spese di riscaldamento dell'abitazione?

Non consideri la semplice sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti.

(Se 3.14L=0)- Avete mai pensato di fare degli investimenti o interventi per ridurre le spese di riscaldamento?  
Non consideri la semplice sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti.

- abbiamo in programma di farli appena possibile..... 1
- ci abbiamo pensato ma non li abbiamo fatti perché troppo costosi ..... 2 → vai a sezione 4
- ci abbiamo pensato ma non li abbiamo fatti per altri motivi  
(ad es. perché dipendono da decisioni condominiali)..... 3 → vai a sezione 4
- non pensiamo che siano necessari ..... 4 → vai a sezione 4
- non ci abbiamo mai pensato/non so..... 5 → vai a sezione 4

**Solo se 3.15=1. Risposta unica.**

**3.16** - Qual è il principale investimento che avete in programma di fare?

- sostituzione della **caldaia** con una più efficiente (*ad alto rendimento, a condensazione ecc.*)..... 1
- sostituzione di uno o più **apparecchi singoli** con modelli più efficienti..... 2
- passaggio da apparecchi singoli a un impianto **autonomo** ..... 3
- installazione di impianti a **energia rinnovabile** (*pompe di calore, impianti a biomasse, pannelli solari ecc.*)... 4
- rifacimento o modifiche del sistema di **distribuzione** del calore (*termosifoni, tubi ecc.*)  
o sostituzione di altri componenti dell'impianto di riscaldamento ..... 5
- applicazione di **termostati**, valvole termostatiche o contabilizzatori del calore ..... 6
- **isolamento** termico pareti, soffitti, pavimenti dell'abitazione ..... 7
- sostituzione di **porte, finestre, infissi** (*serramenti in PVC, doppi vetri ecc.*) ..... 8
- altro ..... 9

## SEZIONE 4 - ACQUA CALDA

**Snodo:**

**Se ha solare termico/ibrido vai a 4.1; altrimenti:**

- se  $v2\_7conta > 0$  (ha acqua calda) vai a 4.a (testo introduttivo);
- se  $v2\_7conta = 0$  (non ha acqua calda) vai a sez.5.

### IMPIANTO SOLARE TERMICO

**Solo se 2.4a=6 o 2.4b=6 o 2.10a=6 o 2.10b=6 o 2.14c=1 o 2.14e=1 (ha impianto solare termico/ibrido per casa/acqua/entrambi)**

**4.1** - Ha detto di avere un impianto termico a energia solare (o ibrido termico-fotovoltaico). L'impianto

- riscalda la casa e fornisce acqua calda..... 1
- fornisce solo acqua calda ..... 2
- serve solo a riscaldare la casa ..... 3
- non so ..... 4

**Solo se 2.4a=6 o 2.4b=6 o 2.10a=6 o 2.10b=6 o 2.14c=1 o 2.14e=1 (ha un impianto solare termico/ibrido per casa/acqua/entrambi).**

**4.2** - L'impianto a energia solare è formato da pannelli vetrati piatti o da tubi sottovuoto?

- pannelli vetrati piatti..... 1
- pannelli formati da tubi sottovuoto..... 2
- non so ..... 3

**Come 4.2.**

**4.3** - Qual è il numero complessivo di pannelli?

- A** - numero di pannelli .....   (range 1-99)
- B** - non so..... 1

**REGOLA HARD [Q4.3h2]: se 4.3a>=0 e 4.3b=1: "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 4.3."**

**Come 4.2.**

4.4 - Quanto è grande il serbatoio di accumulo dell'impianto?

- meno di 50 litri ..... 1
- da 50 litri a meno di 100 ..... 2
- da 100 litri a meno di 200 ..... 3
- 200 litri ed oltre ..... 4
- non so ..... 5

**Solo se 4.1=1,2 (impianto solare produce acqua calda).**

4.5 - Ha riscontrato un risparmio sulle spese per l'acqua calda grazie all'impianto solare?

- molto ..... 1
- abbastanza ..... 2
- poco ..... 3
- per niente ..... 4
- non so ..... 5

**Solo se 4.1=1,3 (l'impianto solare riscalda la casa).**

4.6 - Grazie all'impianto solare, ha riscontrato un risparmio sulle spese per il riscaldamento dell'abitazione?

- molto ..... 1
- abbastanza ..... 2
- poco ..... 3
- per niente ..... 4
- non so ..... 5

ACQUA CALDA

**Frase introduttiva.**

**Solo se  $V2\_7CONTA > 0$ .**

**4.a -** Parliamo ora in maggiore dettaglio del riscaldamento dell'acqua.

Snodo.

Se  $V2\_7CONTA > 1$  vai al quesito 4.7 (prevalente).

Se  $V2\_7CONTA = 1$  vai al calcolo di  $v4\_0$  (unico/prevalente).

SCELTA DEL PREVALENTE

**Solo se  $V2\_7CONTA > 1$ .**

**Visualizzare solo le risposte positive della 2.6 (esclusa 2.6c) e 2.7.**

4.7 - Tra i sistemi di riscaldamento dell'acqua che ha indicato, quale utilizzate **prevalentemente**?

Se non usate nessuno di questi sistemi, indichi quello che usereste in caso di bisogno.

- sistema **centralizzato** per più abitazioni (incluso teleriscaldamento) ..... 1
- impianto **autonomo** per tutta la casa (caldaia, impianto solare, pompa di calore) ... 2
- scaldabagni/scaldacqua elettrici a **pompa di calore** ..... 3
- altri scaldabagni/scaldacqua **elettrici** ..... 4
- scaldabagni/scaldacqua a **metano**/gas di rete ..... 5
- scaldabagni/scaldacqua a **gasolio** ..... 6
- scaldabagni/scaldacqua a **GPL** ..... 7
- scaldabagni/scaldacqua a **legna**, pellet o altre biomasse ..... 8

(Se  $v2\_7conta > 0$ )

**Creare la variabile  $v4\_0$  (impianto unico/prevalente per l'acqua calda):**

- $v4\_0=1$ : se ( $v2\_7conta=1$  e  $2.6a=1$ ) o ( $v2\_7conta > 1$  e  $4.7=1$ )
- $v4\_0=2$ : se ( $v2\_7conta=1$  e  $2.6b=1$ ) o ( $v2\_7conta > 1$  e  $4.7=2$ )
- $v4\_0=3$ : se ( $v2\_7conta=1$  e  $2.7c=1$ ) o ( $v2\_7conta > 1$  e  $4.7=3$ )
- $v4\_0=4$ : se ( $v2\_7conta=1$  e  $2.7d=1$ ) o ( $v2\_7conta > 1$  e  $4.7=4$ )
- $v4\_0=5$ : se ( $v2\_7conta=1$  e  $2.7e=1$ ) o ( $v2\_7conta > 1$  e  $4.7=5$ )
- $v4\_0=6$ : se ( $v2\_7conta=1$  e  $2.7f=1$ ) o ( $v2\_7conta > 1$  e  $4.7=6$ )
- $v4\_0=7$ : se ( $v2\_7conta=1$  e  $2.7g=1$ ) o ( $v2\_7conta > 1$  e  $4.7=7$ )
- $v4\_0=8$ : se ( $v2\_7conta=1$  e  $2.7h=1$ ) o ( $v2\_7conta > 1$  e  $4.7=8$ ).

Snodo.

Se il prevalente di acqua calda non coincide col Risc prevalente vai a 4.10 (anno).

Altrimenti (se coincide):

se V2\_7CONTA>2 vai a 4.12 (ausiliario).

se V2\_7CONTA=2 vai a 4.13 (frequenza).

se V2\_7CONTA=1 vai a 4.15 (investimenti).

UNICO/PREVALENTE: ANNO

Solo se (v4\_0=1 and v3\_0 ne 1) or (v4\_0=1 and v3\_0=1 and Casaacqua\_cen=2) or (v4\_0=2 and v3\_0 ne 2) or (v4\_0=2 and v3\_0=2 and Casaacqua\_aut=2) or v4\_0=3,4,5,6,7,8. (se il prevalente acqua calda non coincide col Risc prevalente).

4.10 - (default) - A quale anno risale l'impianto/apparecchio?

Se (v4\_0=1 and v3\_0 ne 1) or (v4\_0=1 and v3\_0=1 and Casaacqua\_cen=2) - A quale anno risale l'impianto centralizzato?

Se (v4\_0=2 and v3\_0 ne 2) or (v4\_0=2 and v3\_0=2 and Casaacqua\_aut=2) - A quale anno risale l'impianto autonomo?

(Se v4\_0=3)-A quale anno risale lo scaldabagno a pompa di calore?

(Se v4\_0=4)-A quale anno risale lo scaldabagno elettrico?

(Se v4\_0=5)-A quale anno risale lo scaldabagno a metano/gas?

(Se v4\_0=6)-A quale anno risale lo scaldabagno a gasolio?

(Se v4\_0=7)-A quale anno risale lo scaldabagno a GPL?

(Se v4\_0=8)-A quale anno risale lo scaldabagno a legna/pellet?

A - anno .....|\_|\_|\_|\_| (range<=2024) →vai a Snodo

B - non so..... 1

**HELP-33:** Se avete più apparecchi dello stesso tipo consideri quello che usate prevalentemente; se non ne usate nessuno consideri quello che usereste in caso di bisogno.

**REGOLA HARD [Q4.10h1]:** se 4.10a>2024 e 4.10b=blank: "Attenzione: corregga l'anno indicato al quesito 4.10".

**REGOLA HARD [Q4.10h2]:** se 4.10a>0 e 4.10b=1: "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 4.10".

Solo se 4.10b=1(non sa).

4.11 - Potrebbe indicare almeno se ha:

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7
- non so ..... 8

Snodo.

Se V2\_7CONTA>2 vai a 4.12 (ausiliario prevalente).

Se V2\_7CONTA=2 vai a 4.13 (frequenza).

Se V2\_7CONTA=1 vai a 4.15 (investimenti).

SISTEMA AUSILIARIO

Solo se V2\_7CONTA>2. Visualizzare le risposte positive alla 2.6 e 2.7, esclusa la prevalente (4.7).

4.12 - Ha detto di avere altri impianti per l'acqua calda. Tra questi, quale usate **prevalentemente**?

Se non usate nessuno di questi sistemi, indichi quello che usereste in caso di bisogno.

- sistema **centralizzato** per più abitazioni (incluso teleriscaldamento) ..... 1
- impianto **autonomo** per tutta la casa (caldaia, impianto solare, pompa di calore) ... 2
- scaldabagni/scaldacqua elettrici a **pompa di calore** ..... 3
- altri scaldabagni/scaldacqua **elettrici** ..... 4
- scaldabagni/scaldacqua a **metano**/gas di rete ..... 5
- scaldabagni/scaldacqua a **gasolio** ..... 6

- scaldabagni/scaldacqua a **GPL** .....7
- scaldabagni/scaldacqua a **legna**, pellet o altre biomasse.....8

**Solo se V2\_7CONTA>1.**

**4.13 – (default)** - Ha detto di avere anche un altro sistema per il riscaldamento dell'acqua. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA=2 e v4\_0=(2-8) e 2.6a=1)* - Ha detto di avere anche un impianto centralizzato per il riscaldamento dell'acqua. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA=2 e v4\_0=(1, 3-8) e 2.6b=1)* - Ha detto di avere anche un impianto autonomo per il riscaldamento dell'acqua. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA=2 e v4\_0=(1, 2) e 2.7c=1)* - Ha detto di avere anche uno scaldabagno a pompa di calore. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA=2 e v4\_0=(1, 2) e 2.7d=1)* - Ha detto di avere anche uno scaldabagno elettrico. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA=2 e v4\_0=(1, 2) e 2.7e=1)* - Ha detto di avere anche uno scaldabagno a metano/gas. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA=2 e v4\_0=(1, 2) e 2.7f=1)* - Ha detto di avere anche uno scaldabagno a gasolio. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA=2 e v4\_0=(1, 2) e 2.7g=1)* - Ha detto di avere anche uno scaldabagno a GPL. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA=2 e v4\_0=(1, 2) e 2.7h=1)* - Ha detto di avere anche uno scaldabagno a legna/pellet. Durante l'anno, con quale frequenza utilizzate questo sistema?

*(Se V2\_7CONTA>2)* - Con quale frequenza usate questo sistema durante l'anno?

- tutti i giorni o quasi (6 o 7 gg a settimana) ..... 1
- qualche giorno a settimana (3, 4 o 5 gg a settimana)..... 2
- circa una volta a settimana (1 o 2 gg a settimana)..... 3
- meno di 4 volte al mese (1, 2 o 3 gg al mese) ..... 4
- solo occasionalmente (meno di 10 volte all'anno) ..... 5
- mai ..... 6

**HELP-33b** Se avete più apparecchi dello stesso tipo consideri quello che usate prevalentemente.

## INVESTIMENTI

**Solo se V2\_7CONTA>0. Abbinare l'HELP-38.**

**4.15** - Negli **ultimi cinque anni** quali dei seguenti investimenti o interventi per ridurre le spese di riscaldamento dell'acqua avete fatto?

*Sono possibili più risposte.*

- A** - passaggio da un impianto centralizzato a uno **autonomo** ..... 1
- B** - passaggio da apparecchi singoli a un impianto **autonomo** ..... 2
- C** - sostituzione della **caldaia** con una caldaia più efficiente ..... 3
- D** - sostituzione di uno **scaldabagno/scaldacqua** con modello più efficiente ..... 4
- E** - installazione di impianto a **energia rinnovabile** (*pannelli solari, impianto a biomasse, pompe di calore ecc.*)..... 5
- F** - rifacimento o modifiche del sistema di **distribuzione** dell'acqua calda (*tubazioni*) o sostituzione di altri componenti dell'impianto ..... 6
- G** - altro ..... 7
- H** - nessun intervento o investimento ..... 8

**HELP-38:** Consideri solo le spese per lavori che hanno determinato una riduzione dei costi del riscaldamento dell'acqua. Consideri anche eventuali spese effettuate a livello condominiale.

Se vivete nell'abitazione da meno di 5 anni, faccia riferimento soltanto al periodo in cui avete vissuto nell'abitazione.

**(NEW) REGOLA HARD [Q4.15h1]:** se 4.15H=8 e (4.15a=1 or 4.15b=2 or 4.15c=3 or 4.15d=4 or 4.15e=5 or 4.15f=6 or 4.15g=7) (se 4.15h=8 non sono possibili altre risposte): " Attenzione. La risposta "nessun intervento o investimento" è incompatibile con le altre."

**Solo se V2\_7CONTA>0**

**4.16** - *(Se ha già fatto investimenti ( 4.15a=1 or 4.15b=2 or ... or 4.15g=7))* - Avete pensato di fare **ulteriori** investimenti o interventi per ridurre le spese di riscaldamento dell'acqua?

*Non consideri la semplice sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti.*

(Se non ha fatto investimenti (4.14=2 4.15h=8) - Avete mai pensato di fare degli investimenti o interventi per ridurre le spese di riscaldamento dell'acqua?

Ad es. sostituire un impianto vecchio con sistemi più moderni, passare all'impianto autonomo...

Non consideri la semplice sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti.

- abbiamo in programma di farli appena possibile.....1
- ci abbiamo pensato ma non li abbiamo fatti perché troppo costosi .....2 → vai a sezione 5
- ci abbiamo pensato ma non li abbiamo fatti per altri motivi (ad es. perché dipendono da decisioni condominiali).....3 → vai a sezione 5
- non pensiamo che siano necessari.....4 → vai a sezione 5
- non ci abbiamo mai pensato/non so.....5 → vai a sezione 5

Solo se 4.16=1.

4.17 - Qual è il principale investimento che avete in programma di fare?

- passaggio da un impianto centralizzato a uno **autonomo**.....1
- passaggio da apparecchi singoli a un impianto **autonomo** .....2
- sostituzione della **caldaia** con una caldaia più efficiente.....3
- sostituzione di uno **scaldabagno/scaldacqua** con modello più efficiente.....4
- installazione di impianto a **energia rinnovabile** (pannelli solari, impianto a biomasse, pompe di calore ecc.).....5
- rifacimento o modifiche del sistema di **distribuzione** dell'acqua calda (tubazioni) o sostituzione di altri componenti dell'impianto .....6
- altro .....7

## SEZIONE 5 - ARIA CONDIZIONATA

Snodo.

Se  $V2\_11CONTA > 0$  vai 5.a (testo introduttivo)

Se  $V2\_11CONTA = 0$  vai a Sez-6- 5.12 (investimenti).

Se  $v2\_11conta > 0$ . Frase introduttiva.

5.a – Parliamo ora in maggiore dettaglio dell'aria condizionata.

### SCELTA DEL PREVALENTE

Snodo.

Se  $V2\_11CONTA > 1$  vai 5.1 (prevalente)

Se  $V2\_11CONTA = 1$  vai a calcolo di  $v5\_0$  (unico/prevalente).

Solo se  $V2\_11CONTA > 1$ . Visualizzare solo le risposte positive alla 2.11.

5.1 - Tra i sistemi di condizionamento dell'aria che ha indicato, quale utilizzate **prevalentemente**?

Se non usate nessuno di questi sistemi, indichi quello che usereste in caso di bisogno.

- impianto centralizzato ad uso di **più abitazioni** che raffredda l'intera abitazione ..... 1
- (NEW)- impianto **autonomo** che copre **più stanze** ..... 6
- condizionatori singoli (solo freddo) fissi per una **singola stanza** ..... 2
- condizionatori singoli (solo freddo) portatili ..... 3
- climatizzatori singoli caldo/freddo fissi (a pompa di calore) per una **singola stanza** ..... 4
- climatizzatori singoli caldo/freddo portatili (a pompa di calore) ..... 5

Calcolo di  $v5\_0$  (se  $V2\_11CONTA > 0$ ).

Creare la variabile  $v5\_0$  (impianto unico/prevalente per l'aria condizionata):

- $v5\_0=1$ : se ( $v2\_11conta=1$  e  $2.11a=1$ ) o ( $v2\_11conta > 1$  e  $5.1=1$ )
- $v5\_0=6$ : se ( $v2\_11conta=1$  e  $2.11f=1$ ) o ( $v2\_11conta > 1$  e  $5.1=6$ )
- $v5\_0=2$ : se ( $v2\_11conta=1$  e  $2.11b=1$ ) o ( $v2\_11conta > 1$  e  $5.1=2$ )
- $v5\_0=3$ : se ( $v2\_11conta=1$  e  $2.11c=1$ ) o ( $v2\_11conta > 1$  e  $5.1=3$ )
- $v5\_0=4$ : se ( $v2\_11conta=1$  e  $2.11d=1$ ) o ( $v2\_11conta > 1$  e  $5.1=4$ )
- $v5\_0=5$ : se ( $v2\_11conta=1$  e  $2.11e=1$ ) o ( $v2\_11conta > 1$  e  $5.1=5$ ).

**Snodo.**

-se v2\_1Iconta>0 e il condizionamento prevalente non coincide con il Risc prevalente vai a 5.4 (anno).

-se v2\_1Iconta>0 e il condizionamento prevalente coincide con il Risc prevalente vai a 5.6 (frequenza).

UNICO/PREVALENTE: ANNO

Se v5\_0=2,3,4,5 or (v5\_0=1 and v3\_0 ne 1) or (v5\_0=1 and v3\_0=1 and Casaacqua\_cen=2) or (v5\_0=6 and v3\_0 ne 2) or (v5\_0=6 and v3\_0=2 and Casaaria\_aut=2).

(Se il condizionamento prevalente non coincide con il Risc prevalente).

5.4 - (default) - A quale anno risale l'impianto?

(Se v5\_0=1 and v3\_0 ne 1) or (v5\_0=1 and v3\_0=1 and Casaacqua\_cen=2) or

(v5\_0=6 and v3\_0 ne 2) or (v5\_0=6 and v3\_0=2 and Casaaria\_aut=2)- A quale anno risale l'impianto?

Indichi l'anno del sistema di condizionamento nel suo complesso, senza considerare eventuali cambiamenti di singoli pezzi o terminali. Nel caso in cui invece sia stato cambiato il refrigeratore centrale indichi l'anno del nuovo refrigeratore.

(Se v5\_0=2)- A quale anno risalgono i condizionatori fissi?

(Se v5\_0=3)- A quale anno risalgono i condizionatori portatili?

(Se v5\_0=4)- A quale anno risalgono i climatizzatori caldo/freddo fissi?

(Se v5\_0=5)- A quale anno risalgono i climatizzatori caldo/freddo portatili?

A - anno .....|\_|\_|\_| (range <=2024)

B - non so..... 1 → vai a 5.5

**HELP-33:** Se avete più apparecchi dello stesso tipo consideri quello che usate prevalentemente; se non ne usate nessuno consideri quello che usereste in caso di bisogno.

**REGOLA HARD: (5.4a>2024) e 5.4b=blank:** "[Q5.4h1] Attenzione: corregga l'anno indicato al quesito 5.4."

**REGOLA HARD: 5.4a>0 e 5.4b=1:** "[Q5.4h2] Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 5.4"

Solo se 5.4b=1 (non sa).

5.5 - Potrebbe indicare almeno se ha:

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7
- non so ..... 8

UNICO/PREVALENTE: ORARIO

Solo se v5\_0= 1-6 (compresi i coincidenti).

5.6 - (default) – Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza avete utilizzato l'aria condizionata?

(Se v5\_0=1,6) Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza avete utilizzato l'impianto di condizionamento?

(Se v5\_0=2) Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza avete utilizzato i condizionatori fissi?

(Se v5\_0=3) Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza avete utilizzato i condizionatori portatili?

(Se v5\_0=4) Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza avete utilizzato i climatizzatori caldo/freddo fissi?

(Se v5\_0=5) Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza avete utilizzato i climatizzatori caldo/freddo portatili?

- tutti i giorni o quasi (6 o 7 gg a settimana) ..... 1
- qualche giorno a settimana (3, 4 o 5 gg a settimana)..... 2
- circa una volta a settimana (1 o 2 gg a settimana)..... 3
- meno di 4 volte al mese (1, 2 o 3 gg al mese) ..... 4 → vai a Snodo
- solo occasionalmente (meno di 10 volte all'anno) ..... 5 → vai a Snodo
- mai ..... 6 → vai a Snodo

Solo se 5.6=1,2,3 (uso frequente).

5.7 - In media, quante ore al giorno è stato acceso?

Dare una risposta per ogni riga.

Digiti 1 anche se utilizzato meno di un'ora; digit 0 se non viene mai acceso in quella fascia oraria.

A - numero di ore durante la mattina (dalle 5 alle 13) ..... |\_| (range 0-8)

B - numero di ore durante il pomeriggio (dalle 13 alle 21) ..... |\_| (range 0-8)

C - numero di ore durante la notte (dalle 21 alle 5) ..... |\_| (range 0-8)

**HELP-40:** Se l'impianto è centralizzato per più abitazioni, indichi il numero di ore stabilito dal regolamento condominiale.

**REGOLA HARD [Q5.7h1]:** se  $5.7a + 5.7b + 5.7c = 0$  (dichiara di utilizzare il condizionamento ma lo accende zero ore al giorno): "Attenzione: indichi un numero di ore maggiore di zero al quesito 5.7."

**Snodo.**

Se  $V2\_11CONTA > 2$  vai a 5.8 (scelta dell'ausiliario).

Se  $V2\_11CONTA = 2$  vai a 5.9 (frequenza dell'ausiliario).

Se  $V2\_11CONTA = 0,1$  vai a 5.12 (investimenti).

## SISTEMA AUSILIARIO

**Solo se  $V2\_11CONTA > 2$ . Visualizzare le risposte positive alla 2.11, esclusa la  $v5\_0$ .**

**5.8** - Ha detto di avere anche altri sistemi per l'aria condizionata. Tra questi, quale usate **prevalentemente**?

Se non usate nessuno di questi sistemi, indichi quello che usereste in caso di bisogno.

- impianto centralizzato ad uso di **più abitazioni**..... 1
- impianto **autonomo** che copre **più stanze** (comprese pompe di calore multisplit)..... 6
- condizionatori singoli (solo freddo) fissi per una **singola stanza** ..... 2
- condizionatori singoli (solo freddo) portatili ..... 3
- climatizzatori singoli caldo/freddo fissi (a pompa di calore) per una **singola stanza**..... 4
- climatizzatori singoli caldo/freddo portatili (a pompa di calore)..... 5

**Solo se  $V2\_11CONTA > 1$ .**

**5.9** - (default) - Ha detto di avere anche un altro sistema per l'aria condizionata. Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza lo avete utilizzato?

(Se  $V2\_11CONTA = 2$  e  $v5\_0 = (2-5)$  e  $(2.11a = 1$  o  $2.11f = 1)$ ) - Ha detto di avere anche un impianto per l'aria condizionata che raffresca più stanze. Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza lo avete utilizzato?

(Se  $V2\_11CONTA = 2$  e  $v5\_0 = (1,3,4,5,6)$  e  $2.11b = 1$ ) - Ha detto di avere anche dei condizionatori singoli fissi (solo freddo). Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza li avete utilizzati?

(Se  $V2\_11CONTA = 2$  e  $v5\_0 = (1,2,4,5,6)$  e  $2.11c = 1$ ) - Ha detto di avere anche dei condizionatori portatili (solo freddo). Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza li avete utilizzati?

(Se  $V2\_11CONTA = 2$  e  $v5\_0 = (1,2,3,5,6)$  e  $2.11d = 1$ ) - Ha detto di avere anche dei climatizzatori caldo/freddo fissi. Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza li avete utilizzati?

(Se  $V2\_11CONTA = 2$  e  $v5\_0 = (1,2,3,4,6)$  e  $2.11e = 1$ ) - Ha detto di avere anche dei climatizzatori caldo/freddo portatili. Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza li avete utilizzati?

(Se  $V2\_11CONTA > 2$  - Durante i mesi caldi del 2023, con quale frequenza avete utilizzato questo sistema?

- tutti i giorni o quasi (6 o 7 gg a settimana) ..... 1
- qualche giorno a settimana (3, 4 o 5 gg a settimana)..... 2
- circa una volta a settimana (1 o 2 gg a settimana) ..... 3
- meno di 4 volte al mese (1, 2 o 3 gg al mese) ..... 4 → vai a 5.12
- solo occasionalmente, quando serve (meno di 10 volte all'anno) ..... 5 → vai a 5.12.
- mai ..... 6 → vai a 5.12.

**HELP-33b:** Se avete più apparecchi dello stesso tipo consideri quello che usate prevalentemente.

**Solo se  $5.9 = 1,2,3$ .**

**5.10** - E in media, quante ore al giorno è stato acceso?

Se avete più apparecchi dello stesso tipo consideri quello che usate prevalentemente.

Dare una risposta per ogni riga.

**A** - numero di ore durante la mattina (dalle 5 alle 13) ..... |\_| (range 0-8)

**B** - numero di ore durante il pomeriggio (dalle 13 alle 21) ..... |\_| (range 0-8)

**C** - numero di ore durante la notte (dalle 21 alle 5) ..... |\_| (range 0-8)

**HELP-41:** Digitare 1 se utilizzato meno di un'ora; digitare 0 se non viene mai acceso in quella fascia oraria.

**REGOLA HARD [Q5.10h4]:  $5.10a + 5.10b + 5.10c = 0$  (dichiara di utilizzare il condizionamento ma lo accende zero ore al giorno):** "Attenzione: indichi un numero di ore maggiore di zero al quesito 5.10."

## INVESTIMENTI

**Per tutti.**

**5.12 -** Negli **ultimi cinque anni** quali dei seguenti interventi o investimenti per ridurre le spese di raffrescamento dell'abitazione avete fatto? Ad esempio, modifiche al sistema di condizionamento, applicazione di tende parasole, veneziane ecc.?

*Sono possibili più risposte.*

- A** - passaggio da apparecchi singoli a un impianto **autonomo** per tutta la casa ..... 1
- B** - sostituzione di un **apparecchio singolo** con apparecchi più efficienti ..... 2
- C** - sostituzione del **refrigeratore centrale** con uno più efficiente ..... 3
- D** - rifacimento/modifiche del **sistema di distribuzione** dell'aria condizionata (tubi, split ecc.) o sostituzione di altri componenti dell'impianto ..... 4
- E** - applicazione di dispositivi per **proteggersi dal sole** (tende parasole, veneziane, vetri a controllo solare, frangisole ecc.) ..... 5
- F** - altro ..... 6
- G** - nessun intervento o investimento ..... 7

**HELP-42:** Consideri solo le spese per lavori che hanno determinato una riduzione dei costi del condizionamento. Se vivete nell'abitazione da **meno di 5 anni**, faccia riferimento soltanto al periodo in cui avete vissuto nell'abitazione.

**(NEW) REGOLA HARD [Q5.12h1]: se  $5.12g=7$  e ( $5.12a=1$  or  $5.12b=2$  or  $5.12c=3$  or  $5.12d=4$  or  $5.12e=5$  or  $5.12f=6$ ) (se  $5.12h=7$  non sono possibili altre risposte):** "Attenzione. La risposta "nessun intervento o investimento" è incompatibile con le altre."

**Per tutti.**

**5.13 -** (Se  $5.12a=1$  or  $5.12b=2$  or  $5.12c=3$  or  $5.12d=4$  or  $5.12e=5$  or  $5.12f=6$ )- Avete pensato di fare **ulteriori** investimenti o interventi per ridurre le spese di condizionamento?

*Non consideri la semplice sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti.*

(Se  $5.12g=7$ )- Avete mai pensato di fare degli investimenti o interventi per ridurre le spese di condizionamento?

*Non consideri la semplice sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti.*

- abbiamo in programma di farli appena possibile..... 1
- ci abbiamo pensato ma non li abbiamo fatti perché troppo costosi ..... 2 → **vai a snodo sezione 6**
- ci abbiamo pensato ma non li abbiamo fatti per altri motivi (ad es. perché dipendono da decisioni condominiali)..... 3 → **vai a snodo sezione 6**
- non pensiamo che siano necessari ..... 4 → **vai a snodo sezione 6**
- non ci abbiamo mai pensato/Non so..... 5 → **vai a snodo sezione 6**

**Solo se  $5.13=1$ .**

**5.14 -** Qual è il principale investimento che avete in programma di fare?

- passaggio da apparecchi singoli a un impianto **autonomo** per tutta la casa..... 1
- sostituzione di un **apparecchio singolo** con apparecchi più efficienti ..... 2
- sostituzione del **refrigeratore centrale** con uno più efficiente ..... 3
- rifacimento/modifiche del **sistema di distribuzione** dell'aria condizionata (tubi, split ecc.) o sostituzione di altri componenti dell'impianto ..... 4
- applicazione di dispositivi per **proteggersi dal sole** (tende parasole, veneziane, vetri a controllo solare, frangisole ecc.) ..... 5
- altro ..... 6

## SEZIONE 6 - CONSUMO DI BIOMASSE

Snodo (per tutti).

Se ha almeno un impianto autonomo o apparecchio singolo a biomasse (escluso quindi il centralizzato) va a 6.1.  
Gli altri intervistati vanno a quesito 6.2

Solo se ha almeno un impianto autonomo o apparecchio singolo a biomasse (escluso quindi il centralizzato):  
2.4b=5 (autonomo risc a biomasse) o 2.10b=5 (autonomo acqua a biomasse) o 2.2e=1 (stufe tradizionali) o 2.2f=1  
(camini tradizionali) o 2.7h=1 (scaldabagni a biomasse) o 2.13 almeno un Sì (apparecchi a biomasse)

Possibili più risposte.

6.1 - Ha detto di possedere apparecchi che funzionano con legna o altre **biomasse** (pellet, carbonella...), come camini, stufe, scaldabagni, forni, barbecue, ecc.

Quali **biomasse** usate in particolare?

Sono possibili più risposte.

- A - legna da ardere ..... 1
- B - pellet di legna (inclusi tronchetti di legna) ..... 2
- C - cippato (scaglie di legna)..... 3
- D - carbonella ..... 4
- E - gusci di mandorle/nocciole ..... 5
- F - sansa (pellet di sansa di oliva, nocciolino di sansa)..... 6
- G - scarti di legno (di origini varie) ..... 7
- H - altre biomasse ..... 8
- I - non utilizzo quegli apparecchi a biomasse..... 9

**HELP-43:** Consideri solo gli utilizzi della famiglia, escludendo le biomasse usate per l'impianto centralizzato di riscaldamento o dell'acqua calda.

**(6.1B) HELP-44** Il **pellet** è un combustibile naturale ottenuto dalla segatura compressa in piccolissimi tronchetti di forma cilindrica, lunghi da 1 cm a 5 cm e con un diametro tra i 5 e i 12 mm (ne esistono in commercio anche di dimensioni più grandi; in questo caso sono conosciuti come tronchetti di legna).

**(6.1C) HELP-45:** Il termine **cippato**, invece, indica il legno sminuzzato in scaglie o in piccoli pezzi di dimensioni variabili da alcuni millimetri ad un paio centimetri.

**(6.1F) HELP-46:** La **sansa** è ottenuta dai residui della polpa e dai frammenti di nocciolino delle olive.

**REGOLA HARD [Q6.1h1]:** se (6.1a =1 o 6.1b=2 o 6.1c=3 o 6.1d=4 o 6.1e=5 o 6.1f=6 o 6.1g=7 o 6.1h=8) e 6.1i=9:

"Attenzione: verificare le risposte al quesito 6.1. La risposta "non utilizzo quegli apparecchi a biomasse" è incompatibile con le altre."

## CONSUMO DI LEGNA

Per tutti.

6.2 – Nell'anno **2023** avete utilizzato legna da ardere?

Non consideri la legna eventualmente usata per l'impianto centralizzato condominiale.

- sì..... 1
- no ..... 2 → vai 6.11 (va a pellet).

**HELP-47:** Se non avete vissuto in questa abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

Solo se 6.2=1.

6.3 - Quale legna avete usato prevalentemente **nel 2023**?

- quercia ..... 1
- faggio ..... 2
- frassino, betulla, castagno, pioppo, tiglio, leccio, robinia o romiglia ..... 3
- carpino, acacia, platano, eucalipto..... 4
- abete, larice, cipresso..... 5
- ulivo ..... 6
- alberi da frutto (albicocco, pesco, melo, mandorlo ecc.) ..... 7
- altro ..... 8
- non so ..... 9

6.4 - La legna è stata:

- tutta acquistata ..... 1 → vai a 6.6 (kg)
- tutta autoprodotta o recuperata..... 2 → vai a 6.6 (kg)

- in parte acquistata e in parte autoprodotta/recuperata.....3

**HELP-48:** Per legna **autoprodotta** si intende quella proveniente da terreni di proprietà della famiglia; la legna **recuperata** è invece quella raccolta in zone boschive non della famiglia.

**Solo se 6.4=3 (in parte autoprodotta/recuperata).**

**6.5 -** Quanta parte della legna è stata autoprodotta o recuperata nel 2023?

- meno di un quarto (*fino al 25%*).....1
- da un quarto a meno della metà (*da 25% a 50%*).....2
- da metà a meno di tre quarti (*da 50% a 75%*).....3
- da tre quarti in su (*da 75% in su*) .....4

**Solo se 6.2=1.**

**6.6 -** Complessivamente, quanti chili di legna avete **consumato nel 2023**?

Consulti il **punto 3** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

Si ricorda che 1 quintale è uguale a 100 Kg.

**A -** chili .....|\_|\_|\_|\_| (range 1-99999) → vai a 6.8

**B -** non so.....1

**HELP-49:** Consideri solo la quantità **consumata nel 2023**, anche se acquistata in precedenza. Escluda eventuali scorte inutilizzate.

Se non avete vissuto nell'abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno 2023 in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

**REGOLA HARD [Q6.6h2]: se 6.6a>=0 e 6.6b=1:** "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 6.6."

**Solo se 6.6b=1. Menu a tendina.**

**6.7 -** Può indicare approssimativamente se la quantità di legna che avete consumato **nel 2023** è:

- meno di 500 chili (*meno di 5 quintali*) ..... 1
- da 500 chili a meno di 1.000 chili (*da 5 quintali a meno di 10*) (500-999 chili).. 2
- ~~1.000 chili~~ (*10 quintali*) 1.000-1.499 chili (oppure 1.000-1.999 chili)..... 3
- ~~2.000 chili~~ (*20 quintali*) 1.500-2.499 chili (oppure 2.000-2.999 chili)..... 4
- ~~3.000 chili~~ (*30 quintali*) 2.500-3.499 chili (oppure 3.000-3.999 chili)..... 5
- (*40 quintali*) 3.500-4.499 chili (oppure 4.000-4.999 chili) ..... 6
- 5.000 chili (*50 quintali*) eccetera..... 7
- 6.000 chili (*60 quintali*) ..... 8
- 7.000 chili (*70 quintali*) ..... 9
- 8.000 chili (*80 quintali*) ..... 10
- 9.000 chili (*90 quintali*) ..... 11
- 10.000 chili e più (*100 quintali*) ..... 12
- non so ..... 13

**Solo se 6.2=1.**

**6.8 -** La quantità indicata si riferisce a legna fresca o stagionata (secca)?

- fresca ..... 1
- secca (stagionata) ..... 2
- in parte fresca e in parte stagionata ..... 3

**Solo se 6.4=1,3 (tutta acquistata o in parte)**

**6.9 -** Quanto avete speso per l'acquisto della legna **consumata nel 2023**?

Può consultare il **punto 3** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

**A -** spesa in Euro .....|\_|\_|\_|,00 (range 1-9999)

**B -** non so.....1

**HELP-49:** Consideri solo la quantità consumata nel 2023, anche se acquistata in precedenza. Escluda eventuali scorte inutilizzate.

Se non avete vissuto nell'abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno 2023 in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

**REGOLA HARD [Q6.9h2]: se 6.9a>=0 e 6.9b=1.** "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 6.9".

**REGOLA HARD [Q6.9h3]: se 6.9/6.6>...(se la spesa per kg è troppo alta)** “Verifici cortesemente la quantità e la spesa indicate. Si ricorda che la quantità deve essere espressa in chilogrammi e la spesa in euro.”

**Solo se 6.7=13 (non sa la quantità) e 6.9b=1 (non sa nemmeno la spesa).**

**(NEW) 6.9a** - Potrebbe indicare una cifra approssimativa?

- meno di 100 Euro..... 1
- da 100 a meno di 150 Euro ..... 2
- (...)
- non so ..... 10

**Solo se 6.2=1.**

**6.10** - In che modo avete utilizzato la legna?

*Dare una risposta per ogni riga.*

	SÌ	NO
<b>A</b> - camino tradizionale o ventilato ( <i>scalda una singola stanza</i> ).....	1	2
<b>B</b> - termocamino ( <i>serve più stanze</i> ) .....	1	2
<b>C</b> - stufa tradizionale o ventilata ( <i>scalda una singola stanza</i> ).....	1	2
<b>D</b> - termostufa o termocucina ( <i>serve più stanze</i> ) .....	1	2
<b>E</b> - scaldabagno/scaldacqua singolo.....	1	2
<b>F</b> - impianto autonomo a caldaia .....	1	2
<b>G</b> - apparecchi per cucinare ( <i>forno a legna, cucina economica, barbecue ecc.</i> ) .....	1	2

## CONSUMO DI PELLETT

**Per tutti.**

**6.11** - Nel 2023 avete utilizzato pellet di legna?

*Non consideri il pellet eventualmente usato per l'impianto centralizzato condominiale.*

- sì..... 1
- no ..... 2 → **vai a sezione 7**

**HELP-47:** Se non avete vissuto in questa abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.

**Solo se 6.11=1 (pellet 2023).**

**6.12** - Complessivamente, quanti chili di pellet avete consumato nel 2023?

Può consultare il **punto 3** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

*Si ricorda che 1 quintale è uguale a 100 Kg e che un bancale solitamente pesa 1.000 kg (70 sacchi da 15 kg).*

- A** - chili.....|\_|\_|\_|\_| (range 1-99999) → **vai a 6.14(spesa)**
- B** - non so..... 1

**HELP-49:** Consideri solo la quantità consumata nel 2023, anche se acquistata in precedenza. Escluda eventuali scorte inutilizzate.

Se non avete vissuto nell'abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno 2023 in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

**REGOLA HARD [Q6.12h2]: se 6.12a>=0 e 6.12b=1:** "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 6.12".

**Solo se 6.12b=1(non so). Menu a tendina**

**6.13** - Può indicare approssimativamente se la quantità consumata nel 2023 è:

- meno di 500 chili (*meno di 5 quintali*) ..... 1
- da 500 chili a meno di 1.000 chili (*da 5 quintali a meno di 10*) ..... 2
- 1.000 chili (*10 quintali*) ..... 3
- 2.000 chili (*20 quintali*) ..... 4
- 3.000 chili (*30 quintali*) ..... 5
- 4.000 chili (*40 quintali*) ..... 6
- 5.000 chili (*50 quintali*) ..... 7
- 6.000 chili (*60 quintali*) ..... 8
- 7.000 chili (*70 quintali*) ..... 9
- 8.000 chili (*80 quintali*) ..... 10

- 9.000 chili (90 quintali) ..... 11
- 10.000 chili e più (100 quintali) ..... 12
- non so ..... 13

**Solo se 6.11=1 (pellet 2023).**

**6.14** - Quanto avete speso per acquistare il pellet **consumato nel 2023**?

Consulti ancora il **punto 3** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

- A** - spesa in Euro .....|\_|\_|\_|,00 (**range 0-9999**)
- B** - non so.....1

**HELP-49:** Consideri solo la quantità consumata nel 2023, anche se acquistata in precedenza. Escluda eventuali scorte inutilizzate.

Se non avete vissuto nell'abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno 2023 in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

**REGOLA HARD [Q6.14h1]: se 6.14a>=0 e 6.14b=1:** "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 6.14."

**REGOLA SOFT [Q6.14h2]: se 6.14/6.12...(se la spesa per kg è anomala)** "Verifichi cortesemente la quantità e la spesa indicate. Se l'informazione inserita è corretta proseguire; in caso contrario correggere."

**REGOLA HARD [Q6.14h3]: se 6.14/6.12>... o 6.14/6.12<... (se la spesa per kg è troppo alta o troppo bassa)** "Verifichi cortesemente la quantità e la spesa indicate. Si ricorda che la quantità deve essere espressa in chilogrammi e la spesa in euro."

**Solo se 6.13=13 (non sa la quantità) e 6.14b=1 (non sa nemmeno la spesa).**

**(NEW) 6.14a** - Potrebbe indicare una cifra approssimativa?

- meno di 100 Euro..... 1
- da 100 a meno di 150 Euro ..... 2
- (...)
- non so ..... 10

**Solo se 6.11=1**

**6.15** - In che modo avete utilizzato il pellet?

*Dare una risposta per ogni riga.*

	SÌ	NO
<b>A</b> - camino tradizionale o ventilato ( <i>scalda una singola stanza</i> ).....	1	2
<b>B</b> - termocamino ( <i>copre più stanze</i> ) .....	1	2
<b>C</b> - stufa tradizionale o ventilata ( <i>scalda una singola stanza</i> ).....	1	2
<b>D</b> - termostufa o termocucina ( <i>copre più stanze</i> ) .....	1	2
<b>E</b> - scaldabagno/scaldacqua singolo.....	1	2
<b>F</b> - impianto autonomo a caldaia .....	1	2
<b>G</b> - apparecchi per cucinare ( <i>forno a legna, cucina economica, barbecue ecc.</i> ) .....	1	2

## SEZIONE 7 - ELETTRODOMESTICI

### LAMPADINE

**Per tutti.**

**7.1** - Parliamo ora delle lampadine presenti nell'abitazione. Quante lampadine avete? Provi a contarle stanza per stanza.

Consideri **tutte** le lampadine funzionanti, compresi i faretti sopra i fornelli e negli specchi nei bagni, le lampade da tavolo e piantane. Conti anche le lampadine presenti in aree esterne (cantine, garage, soffitte, terrazze, giardini).

- A** - numero lampadine .....|\_| (**range 0-99**)

**HELP-50:** Se possiede dei lampadari, conti tutte le lampadine che li compongono. Non conti le lampadine di scorta non collegate all'impianto di illuminazione. Non conti nemmeno le lampadine presenti in spazi condivisi con altre famiglie o utilizzati soltanto per lavoro.

**(7.1.B) HELP-52:** Le lampadine **tradizionali** sono le lampadine a filamento (a incandescenza) e alogene di vecchia generazione:

- **a filamento** è la classica lampadina a incandescenza che funziona riscaldando il filamento all'interno.
- **alogena di vecchia generazione** si distinguono da quelle alogene di nuova generazione perché costano meno, non sono a risparmio energetico e sono in commercio da diversi anni. Le lampadine alogene sono un particolare tipo di lampadina ad incandescenza che dura molto di più rispetto alle lampadine classiche ed emette una luce più bianca. Si riconosce facilmente perché non può essere toccata con le dita altrimenti si fulmina.

**Per tutti (con Help-52)**

**(NEW) 7.2c** - Avete lampadine tradizionali (a filamento)?

- sì.....1
- no .....2

**HELP-52:** Le lampadine **tradizionali** sono le lampadine a filamento (a incandescenza) e alogene di vecchia generazione:

- **a filamento** è la classica lampadina a incandescenza che funziona riscaldando il filamento all'interno.
- **alogena di vecchia generazione** si distinguono da quelle alogene di nuova generazione perché costano meno, non sono a risparmio energetico e sono in commercio da diversi anni. Le lampadine alogene sono un particolare tipo di lampadina ad incandescenza che dura molto di più rispetto alle lampadine classiche ed emette una luce più bianca. Si riconosce facilmente perché non può essere toccata con le dita altrimenti si fulmina.

## RISPARMIO ENERGIA ELETTRICA

**7.2** - Negli **ultimi cinque anni** avete fatto degli investimenti o interventi per ridurre le spese per l'energia elettrica?

*Sono possibili più risposte.*

- A** - sostituzione di lampadine tradizionali con lampadine a risparmio energetico.....1
- B** - installazione di regolatori d'intensità o di interruttori crepuscolari .....2
- C** - sostituzione di elettrodomestici con apparecchi più efficienti .....3
- D** - installazione di impianti a energia rinnovabile per la produzione di energia elettrica (*impianto fotovoltaico, minieolico ecc.*).....4
- E** - altro .....5
- F** - nessun investimento.....6

**HELP-53:** Consideri solo le spese per lavori che hanno determinato una riduzione dei costi per l'energia elettrica.

Consideri anche eventuali spese effettuate a livello condominiale.

Se vivete nell'abitazione da meno di 5 anni, faccia riferimento soltanto al periodo in cui avete vissuto nell'abitazione.

**REGOLA HARD [Q7.2h1]:** se 7\_2f=6 e (7.2a=1 o 7.2b=2 o 7.2c=3 o 7.2d=4 o 7.2e=5) (**Nessun investimento non è compatibile con altre risposte**): "Attenzione: verificare le risposte al quesito 7.2. La risposta "nessun investimento" non è compatibile con le altre".

**7.3** - (Se 7.2a=1 o 7.2b=2 o 7.2c=3 o 7.2d=4 o 7.2e=5 (*almeno una risposta positiva*))- Avete pensato di fare **ulteriori** investimenti o interventi per ridurre le spese per l'energia elettrica?

*Non consideri la semplice sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti.*

(Se 7.2f=6(*nessuno*))- Avete mai pensato di fare degli investimenti o interventi per ridurre le spese per l'energia elettrica?

*Non consideri la semplice sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti.*

- abbiamo in programma di farli appena possibile.....1
- ci abbiamo pensato ma non li abbiamo fatti perché troppo costosi .....2 → **vai a 7.5**
- ci abbiamo pensato ma non li abbiamo fatti per altri motivi (*ad es. perché dipendono da decisioni condominiali*).....3 → **vai a 7.5**
- non pensiamo che siano necessari.....4 → **vai a 7.5**
- non ci abbiamo mai pensato/non so.....5 → **vai a 7.5**

**Solo se 7.3=1(in programma).**

**7.4** - Qual è il principale investimento che avete in programma di fare?

- sostituzione di lampadine tradizionali con lampadine a risparmio energetico.....1
- installazione di regolatori d'intensità o di interruttori crepuscolari.....2
- sostituzione di elettrodomestici con apparecchi più efficienti.....3
- installazione di impianti a energia rinnovabile per la produzione di

energia elettrica ( <i>impianto fotovoltaico, minieolico ecc.</i> ) .....	4
- altro .....	5

---

## FRIGORIFERO

---

**Per tutti.**

**7.5** - Parliamo ora degli **elettrodomestici** presenti nell'abitazione: consideri solo quelli **utilizzati** (anche se raramente).  
*Consideri anche quelli collocati in aree esterne (cantine, garage, soffitte, terrazze, giardini e altri spazi all'aperto).  
 Escluda gli apparecchi utilizzati soltanto per lavoro.*

Avete un frigorifero?

- sì..... 1
- no ..... 2     **→ vai a 7.8 (congelatore)**

**Solo se 7.5=1.**

**7.6** - Quanti anni ha il frigorifero?

*Se avete più frigoriferi, consideri quello che usate prevalentemente.*

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7
- non so ..... 8

**7.7** - Il frigorifero è dotato di vano congelatore (*freezer*)?

- sì..... 1
- no ..... 2

---

## CONGELATORE

---

**Per tutti.**

**7.8** - (*Se 7.5=1*)- Avete anche un apparecchio congelatore separato dal frigorifero?  
*Non consideri eventuali congelatori che non vengono utilizzati.*

*(Se 7.5=blank, 2)*- Avete un apparecchio congelatore?  
*Non consideri eventuali congelatori che non vengono utilizzati.*

- sì..... 1
- no ..... 2     **→ vai a 7.10 (lavatrice)**

**Solo se 7.8=1.**

**7.9** - Quanti anni ha il congelatore?

*Se avete più congelatori, consideri quello che usate prevalentemente.*

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7
- non so ..... 8

---

## LAVATRICE

---

**Per tutti.**

**7.10** - Avete la lavatrice?

*Non consideri eventuali lavatrici non utilizzate.*

- sì..... 1

- no .....2 → vai a 7.19 (lavastoviglie)

**Solo se 7.10=1.**

**7.11** - Quanti anni ha la lavatrice?

*Se avete più lavatrici consideri quella che usate prevalentemente.*

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) .....1
- 3-4 anni (2020-2021) .....2
- 5-6 anni (2018-2019) .....3
- 7-10 anni (2014-2017) .....4
- 11-15 anni (2009-2013) .....5
- 16-19 anni (2004-2008) .....6
- 20 anni o più (prima del 2004) .....7
- non so .....8

**7.12** - In una settimana normale, quanti lavaggi effettuate?

*Se avete più lavatrici, faccia la somma dei lavaggi effettuati da ogni lavatrice.*

**A** - numero lavaggi a settimana ..... |\_\_| (range 1-99)

**B** - 1-2 lavaggi al mese o meno .....1 → vai a 7.15 (anche asciugatura)

**REGOLA HARD [Q7.12h1]:** se 7.12a>=1 e 7.12b=1: "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 7.12."

**Solo se 7.12a>0.**

**7.13** - Di questi lavaggi, quanti sono effettuati a temperatura:

*Dare una risposta per ogni riga.*

**A**- tra 0 e 30 gradi.....|\_\_| (range 0-99)

**B**- tra 31 e 60 gradi.....|\_\_| (range 0-99)

**C**- oltre 60 gradi.....|\_\_| (range 0-99)

**REGOLA HARD [Q7.13h1]:** se 7.12a ≠ (7.13a + 7.13b + 7.13c) (numero di lavaggi complessivo diverso da somma per temperatura): "Attenzione: il numero di lavaggi totali (quesito 7.12) è diverso dalla somma dei lavaggi per temperatura (7.13). Cortesemente modifichi le risposte."

**7.14** - (Se 7.12a>1)- Di questi lavaggi, quanti sono effettuati:

(Se 7.12a=1)- Normalmente, quando effettua questo lavaggio?

*Dare una risposta per ogni riga.*

**A** - da lunedì a venerdì dalle 8 alle 19 .....|\_\_| (range 0-99)

**B** - il sabato dalle 8 alle 19.....|\_\_| (range 0-99)

**C** - dalle 19 alle 8 o nei festivi.....|\_\_| (range 0-99)

**REGOLA HARD [Q7.14h1]:** se 7.12a ≠ (7.14a + 7.14B + 7.14C) (numero di lavaggi complessivo diverso da somma per fascia oraria): "Attenzione: il numero di lavaggi totali (quesito 7.12) è diverso dalla somma dei lavaggi per fascia oraria (7.14). Cortesemente modifichi le risposte."

**Solo se 7.10=1 (ha la lavatrice).**

**7.15** - La vostra lavatrice esegue anche l'asciugatura del bucato?

- sì.....1

- no .....2

**Per tutti.**

**7.16** - Avete un'asciugatrice separata dalla lavatrice?

*Non consideri eventuali asciugatrici non utilizzate.*

- sì..... 1
- no ..... 2      **→ vai a 7.19 (lavastoviglie)**

**Solo se 7.16=1.**

**7.17** - Quanti anni ha l'asciugatrice?

*Se avete più asciugatrici consideri quella che usate prevalentemente.*

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7
- non so ..... 8

**Se 7.15=1 oppure 7.16=1.**

**7.18** - (Se 7.12a>=1) Ha detto che i lavaggi settimanali in lavatrice sono: *<testo mobile 7.12a>*.

Quanti comprendono l'asciugatura? *Consideri pure eventuali asciugature aggiuntive effettuate per persone non coabitanti.*

*(Se 7.12b=1) Quanti lavaggi sono sottoposti ad asciugatura? Consideri pure eventuali asciugature aggiuntive effettuate per persone non coabitanti.*

- A** - numero lavaggi a settimana ..... |\_|\_| (**range 1-99**)
- B** - 1-2 lavaggi al mese o meno ..... 1

**HELP-54:** Se utilizzate l'asciugatrice solo nei mesi invernali, consideri sia i lavaggi effettuati in una tipica settimana invernale sia quelli effettuati in una tipica settimana estiva e ne faccia una media".

**REGOLA HARD [Q7.18h1]:** se 7.18a>=0 e 7.18b=1: "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 7.18."

LAVASTOVIGLIE

**Per tutti.**

**7.19** - Avete una lavastoviglie?

*Non consideri eventuali lavastoviglie non utilizzate.*

- sì..... 1
- no ..... 2      **→ vai a 7.23 (fornelli)**

**Solo se 7.19=1.**

**7.20** - Quanti anni ha la lavastoviglie?

*Se avete più lavastoviglie consideri quella che usate prevalentemente.*

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7
- non so ..... 8

**7.21** - In una settimana normale, quanti lavaggi effettuate?

*Se avete più lavastoviglie, faccia la somma dei lavaggi effettuati da ogni lavastoviglie.*

- A** - numero lavaggi a settimana ..... |\_|\_| (**range 1-99**)
- B** - 1-2 lavaggi al mese o meno ..... 1      **→ vai a 7.23 (fornelli)**

**REGOLA HARD [Q7.21h1]:** se 7.21a>0 e 7.21b =1: "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 7.21."

**Solo se 7.21a>0.**

**7.22 - (Se 7.21a>1)-** Di questi lavaggi, quanti sono effettuati:  
(Se 7.21a=1)- Normalmente, quando effettua questo lavaggio?  
*Dare una risposta per ogni riga.*

- A - da lunedì a venerdì dalle 8 alle 19 ..... [ ] [ ] (*range 0-99*)  
B - il sabato dalle 8 alle 19..... [ ] [ ] (*range 0-99*)  
C - dalle 19 alle 8 o nei festivi..... [ ] [ ] (*range 0-99*)

**REGOLA HARD [Q7.22h1]:** se 7.21a ≠ (7.22a + 7.22b+ 7.22c) (*numero di lavaggi complessivo diverso da somma per fascia oraria*): "Attenzione: il numero di lavaggi totali (quesito 7.21) è diverso dalla somma dei lavaggi per fascia oraria (7.22). Cortesemente corregga."

## PIANO COTTURA

---

**Per tutti.**

**7.23 -** Avete un apparecchio per cucinare i pasti (piano cottura, fornelli, cucina economica)?  
*Sono compresi i fornelli alimentati a bombola (GPL, butano, propano). Non consideri il forno a microonde. Consideri sologli apparecchi che utilizzate.*

- sì..... 1  
- no ..... 2 → *vai a 7.28 (forno)*

**Solo se 7.23=1.**

**7.24 -** Come è alimentato?  
*Se avete più apparecchi consideri quello che usate prevalentemente.*

- a metano di rete, gas naturale di rete..... 1  
- a energia elettrica..... 2  
- a GPL (*bombola o di rete*) ..... 3  
- a legna o altre biomasse ..... 4

**(mod.1) HELP-16m:** Attenzione: nel caso di residenza nella regione Sardegna, accertarsi di disporre effettivamente di metano di rete.

**(mod.4) HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/noccioline ecc.

**7.25 -** Quanti anni ha l'apparecchio?  
*Se avete più apparecchi consideri quello che usate prevalentemente.*

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1  
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2  
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3  
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4  
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5  
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6  
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7  
- non so ..... 8

## BARBECUE E FORNO

---

**7.28 -** Avete un forno per cucinare (*esclusi forni a microonde*)?  
*Consideri solo i forni che utilizzate.*

- sì..... 1  
- no ..... 2 → *vai a 7.32 (televisioni)*

**Solo se 7.28=1.**

**7.29 -** Come è alimentato?  
*Se avete più forni consideri quello che usate prevalentemente.*

- a metano di rete, gas naturale di rete..... 1  
- a energia elettrica..... 2

- a GPL (*bombola o di rete*) ..... 3
- a legna o altre biomasse ..... 4

**(mod.1) HELP-16m:** Attenzione: nel caso di residenza nella regione Sardegna, accertarsi di disporre effettivamente di metano di rete.

**(mod.4) HELP-15:** Le **biomasse** comprendono la legna da ardere, il pellet di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole ecc.

**7.30** - Con che frequenza, in media, usate il forno per cucinare i pasti?  
*Se avete più forni consideri quello che usate prevalentemente.*

- due o più volte al giorno ..... 1
- una volta al giorno ..... 2
- due o più volte a settimana ..... 3
- una volta a settimana ..... 4
- meno di una volta a settimana ..... 5

**7.31** - Quanti anni ha il forno?  
*Se avete più forni consideri quello che usate prevalentemente.*

- 1-2 anni (dal 2022 in poi) ..... 1
- 3-4 anni (2020-2021) ..... 2
- 5-6 anni (2018-2019) ..... 3
- 7-10 anni (2014-2017) ..... 4
- 11-15 anni (2009-2013) ..... 5
- 16-19 anni (2004-2008) ..... 6
- 20 anni o più (prima del 2004) ..... 7
- non so ..... 8

**Per tutti.**

7.32 - Avete televisori?

Consideri solo quelli che utilizzate.

- sì..... 1
- no ..... 2 → vai a 7.36 (computer)

**Solo se 7.32=1.**

7.33 - Quanti televisori avete nell'abitazione?

- numero televisori..... |\_|\_| (range 1-10)

**Per tutti.**

7.36 - Avete computer fissi o portatili, tablet, palmari, IPad, Notebook o Netbook?

Non consideri le console per videogiochi, gli apparecchi che non vengono usati o quelli usati solo per lavoro.

- sì..... 1
- no ..... 2 → vai a quesito 7.43

**Solo se 7.36=1.**

7.37 - Quanti apparecchi avete (PC fissi e portatili, tablet, palmari, IPad, Notebook o Netbook)?

- numero apparecchi ..... |\_| (range 1-9)

VEICOLI

**Per tutti.**

7.43 – La sua famiglia possiede i seguenti mezzi di trasporto?

Consideri solo i mezzi funzionanti. Consideri anche i tragitti a scopo professionale.

	(0-9) Numero (se non ne possiede indichi zero)	Se Numero > 0 Spesa per l'alimentazione del mezzo nel 2023	Se Numero > 0 Km percorsi nel 2023
<b>D</b> - automobili a benzina	_	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _
<b>E</b> - automobili a gasolio	_	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _
<b>F</b> - automobili a GPL	_	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _
<b>G</b> - automobili a gas	_	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _
<b>A</b> - automobili elettriche o ibride plug-in (comprende quadricicli a 2 e 4 posti)	_	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _
<b>H</b> - scooter e motociclette non elettriche	_	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _
<b>B</b> - scooter elettrici o moto elettriche	_	_ _ _ _ _ _	_ _ _ _ _
<b>C</b> - biciclette elettriche (a pedalata assistita), monopattini elettrici, overboard	_	(cella vuota)	(cella vuota)

**Solo se 7.43a=1 o 7.43b=1.**

7.44 - Con quale frequenza ricaricate le batterie dell'automobile o del motoveicolo elettrico in ambito domestico?

Consideri il totale delle ricariche di tutte le automobili e motoveicoli.

- A** - mai (utilizzo postazioni di ricarica non appartenenti all'abitazione)..... 1
- B** - numero medio di ricariche a settimana in ambito domestico..... |\_|\_| (range 1-99)

**REGOLA HARD [Q7.44h1]: se 7.44a=1 e 7.44b>0:** "Attenzione: indicare una sola risposta al quesito 7.44."

## SEZIONE 8 - CONSUMI DI ENERGIA

### ENERGIA ELETTRICA

**Per tutti.**

**8a** - Parliamo ora delle **spese** sostenute dalla Sua famiglia per l'**energia consumata nell'anno 2023**.

Sarà utile prendere l'**allegato** alla lettera dell'ISTAT; se non avete compilato quell'allegato, avrà bisogno di consultare le **bollette**.

**8.1** - Quanto avete speso per l'**energia elettrica consumata nel 2023**?

Consulti il **punto 4** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

*La spesa per il canone TV RAI deve essere esclusa.*

Consideri solo i consumi dell'anno 2023 (la bolletta dell'ultimo periodo di fatturazione 2023 dovrebbe essere arrivata nei primi mesi del 2024).

**A** - spesa in Euro .....|\_|\_|\_|\_|,00 (**range 0-5000**)

**B** - non so ..... 1

**HELP-47:** Se non avete vissuto in questa abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

**Solo se 8.1b=1 (non so).**

**(NEW) 8.1c** - Può indicare una cifra approssimativa?

- meno di 200 Euro ..... 1
- da 200 a meno di 300 Euro ..... 2
- da 300 a meno di 400 Euro ..... 3
- da 400 a meno di 500 Euro ..... 4
- da 500 a meno di 600 Euro ..... 5
- da 600 a meno di 700 Euro ..... 6
- da 700 a meno di 800 Euro ..... 7
- da 800 a meno di 1200 Euro ..... 8
- 1200 Euro o più ..... 9
- non so ..... 10

**Per tutti.**

**(NEW) 8.1e**- Complessivamente, quanti chilowattora (kWh) di energia elettrica avete **consumato nel 2023**?

Può trovare la quantità di energia elettrica consumata dell'anno 2023 nella bolletta arrivata nei primi mesi del 2024

Consulti il **punto XX** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

**A** – chilowattora (kWh) .....|\_|\_|\_|\_| (**0-5000**)

**B** - non so ..... 1

**HELP** – La quantità consumata nell'anno precedente comunemente è indicata nella prima bolletta dell'anno 2023...(da finire)

**Per tutti.**

**(NEW) 8.1d**- Può fornire gentilmente il **POD** (Punto di fornitura) della sua fornitura di energia elettrica? Lo può trovare nella prima pagina della bolletta.

**A** - POD -codice a 14 caratteri, sia numeri che lettere (ad esempio: **IT 001 E 99999999**)

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

**B** - non so ..... 1

**HELP** Il POD (Punto di fornitura) è il codice che **identifica il contatore** dell'energia elettrica. Può trovarlo **nella prima pagina della bolletta** nella sezione relativa ai Dati Fornitura o direttamente sul contatore. È un codice a 14 caratteri, sia numeri che lettere (esempio: **IT 001 E 99999999**). Il POD non va confuso con il codice cliente o con il numero di matricola del contatore. Può trovarlo anche premendo il pulsante del contatore della luce: verrà mostrato il codice intero o solo le otto cifre finali (in base al modello del contatore).

**Per tutti**

**8.2** - Quanto avete speso per l'**impianto centralizzato** (riscaldamento e acqua calda) **utilizzato nel 2023**?

Consulti il **punto 4** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT. Se nel 2023 non aveva l'impianto centralizzato indichi zero.

**A** - spesa in Euro .....|\_|\_|\_|\_|,00 (*range 0-5000*) → *vai a 8.4*

**B** - non so ..... 1

**HELP-47:** Se non avete vissuto in questa abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

**Solo se 8.2b=1 (non so).**

**8.3** - Potrebbe indicare una cifra approssimativa?

- meno di 200 Euro ..... 1
- da 200 a meno di 300 Euro ..... 2
- da 300 a meno di 400 Euro ..... 3
- da 400 a meno di 500 Euro ..... 4
- da 500 a meno di 600 Euro ..... 5
- da 600 a meno di 800 Euro ..... 6
- da 800 a meno di 1000 Euro ..... 7
- 1000 Euro o più ..... 8
- non so ..... 9

**8.4 -** Quanto avete speso per il **metano/gas di rete** consumato **nel 2023**? Se nel 2023 non ha usato il metano indichi zero. Consulti il **punto 4** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

*Non consideri le spese già indicate per l'impianto centralizzato.*

*Consideri solo i consumi dell'anno 2023 (la bolletta dell'ultimo periodo di fatturazione 2023 dovrebbe essere arrivata nei primi mesi del 2024).*

**A** - spesa in Euro .....|\_|\_|\_|\_|,00 (*range 0-5000*)

**B** - non so ..... 1

**HELP-47:** Se non avete vissuto in questa abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

*Solo se 8.4b=1 (non so).*

**(NEW) 8.4c -** Potrebbe indicare una cifra approssimativa?

- meno di 400 Euro ..... 1
- da 400 a meno di 600 Euro ..... 2
- da 600 a meno di 800 Euro ..... 3
- da 800 a meno di 1000 Euro ..... 4
- da 1000 a meno di 1200 Euro ..... 5
- da 1200 a meno di 1400 Euro ..... 6
- da 1400 a meno di 1600 Euro ..... 7
- da 1600 a meno di 2200 Euro ..... 8
- 2200 Euro o più ..... 9
- non so ..... 10

**(NEW) 8.4e -** Complessivamente, quanti standard metro cubi (Smc) di gas metano avete **consumato** nell'**anno 2023**?

Può trovare la quantità di gas consumata dell'anno 2023 nella bolletta arrivata nei primi mesi del 2024. Consulti il **punto XX** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

**A** - standard metri cubi (smc).....|\_|\_|\_|\_| (*0-99999*)

**B** - non so..... 1

**HELP-**Uno standard metro cubo di gas metano (Smc) corrisponde a 10,69 kWh.

**(NEW) 8.4d -** Può fornire gentilmente il codice PDR (Punto di riconsegna) della sua fornitura di metano? Lo può trovare nella prima pagina della bolletta.

**A** - PDR .....|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| (*14 caratteri*)

**B** - non so..... 1

**HELP -** Il PDR (Punto di riconsegna) è il codice che **identifica il contatore** del gas naturale e identifica la Sua utenza gas in modo univoco. Può trovarlo tra i Dati di Fornitura indicati **nella bolletta gas** e si può ricavare anche dal contatore del gas (solo in caso di contatore elettronico). Il codice PDR è formato da 14 numeri (esempio 01234567890123): i primi quattro identificano il distributore del gas della Sua zona, i restanti dieci identificano l'utenza vera e propria. Il PDR non va confuso con il codice cliente o con la matricola del contatore.

**Per tutti**

**8.5 -** Quanto avete speso per il **gasolio** consumato **nell'anno 2023**?

Se nel 2023 non ha usato gasolio indichi zero.

Consulti il **punto 4** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

*Non consideri le spese già indicate per l'impianto centralizzato.*

**A** - spesa in Euro .....|\_|\_|\_|\_|,00 (*range 0-5000*)

**B** - non so ..... 1

**HELP-47:** Se non avete vissuto in questa abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

**Solo se 8.5b=1 (non so).**

**(NEW) 8.5c** - Potrebbe indicare una cifra approssimativa?

- meno di 600 Euro ..... 1
- da 600 a meno di 800 Euro ..... 2
- da 800 a meno di 1000 Euro ..... 3
- da 1000 a meno di 1200 Euro ..... 4
- da 1200 a meno di 1400 Euro ..... 5
- da 1400 a meno di 1600 Euro ..... 6
- da 1600 a meno di 2000 Euro ..... 7
- da 2000 a meno di 2400 Euro ..... 8
- da 2400 a meno di 3000 Euro ..... 9
- 3000 Euro o più ..... 10
- non so ..... 11

**Per tutti**

**(NEW) 8.5d** - Complessivamente, quanti litri di gasolio ha consumato **nell'anno 2023**?

Consulti il **punto XX** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

**A** - litri di gasolio (lt)..... [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] **(0-99999)**

**B** - non so..... 1

GPL

---

**Per tutti**

**8.6** - Quanto avete speso per il **GPL** (bombole, cisterne o di rete) consumato **nel 2023**?

Se nel 2023 non ha usato GPL indichi zero.

Può consultare il **punto 4** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

*Non consideri le spese già indicate per l'impianto centralizzato.*

**A** - spesa in Euro ..... [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] ,00 **(range 0-5000)**

**B** - non so ..... 1

**HELP-47:** Se non avete vissuto in questa abitazione per tutto il 2023, faccia riferimento soltanto al periodo dell'anno in cui avete effettivamente vissuto nell'abitazione.

**Solo se 8.6b=1 (non so).**

**(NEW) 8.6c** - Potrebbe indicare una cifra approssimativa?

- meno di 100 Euro ..... 1
- da 100 a meno di 150 Euro ..... 2
- da 150 a meno di 200 Euro ..... 3
- da 200 a meno di 300 Euro ..... 4
- da 300 a meno di 400 Euro ..... 5
- da 400 a meno di 600 Euro ..... 6
- da 600 a meno di 800 Euro ..... 7
- da 800 a meno di 1200 Euro ..... 8
- 1200 Euro o più ..... 9
- non so ..... 10

**(NEW) 8.6d** - Complessivamente, quanti litri di GPL ha consumato nell'**anno 2023**?

Consulti il **punto XX** dell'allegato alla lettera dell'ISTAT.

**A** - litri di GPL (lt)..... [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] **(0-99999)**

**B** - non so..... 1

INCENTIVI/AGEVOLAZIONI

---

**Per tutti.**

**8.7** - Ritieni che le **spese per consumi energetici** della Sua famiglia abbiano subito complessivamente un cambiamento nel 2023 rispetto agli anni precedenti?

- sono diminuite in modo notevole ..... 1
- sono diminuite in modo moderato..... 2
- sono rimaste sostanzialmente invariate..... 3
- sono aumentate in modo moderato..... 4
- sono aumentate in modo notevole ..... 5
- non so ..... 6

**Per tutti.**

**8.9** - Nel corso degli **ultimi 5 anni**, la sua famiglia ha usufruito **di incentivi o agevolazioni** per aumentare l'efficienza energetica, per l'installazione di impianti da fonte rinnovabile o per l'acquisto di veicoli elettrici/ibridi?

*Faccia riferimento ai soli incentivi o agevolazioni avviati negli ultimi 5 anni. Risponda sì anche per eventuali incentivi/agevolazioni ottenuti a livello condominiale.*

*Dare una risposta per ogni riga.*

	SÌ	NO
<b>A</b> - <b>detrazioni</b> fiscali ( <i>Ecobonus, Bonus Casa, Superbonus 110%</i> ).....	1	2
<b>B</b> - <b>Conto Termico</b> per l'installazione di pompe di calore, apparecchi a biomassa, pannelli solari termici o altro.....	1	2
<b>C</b> - incentivi o agevolazioni per l'installazione di <b>pannelli solari fotovoltaici</b> .....	1	2
<b>D</b> - incentivi o agevolazioni per l'installazione di altri impianti per la produzione di energia elettrica da <b>fonti rinnovabili</b> ( <i>mini-eolico, mini-idro ecc.</i> ).....	1	2
<b>E</b> - incentivi o agevolazioni per l'acquisto di <b>veicoli elettrici o ibridi</b> .....	1	2
<b>F</b> - altri incentivi o agevolazioni ( <i>ad esempio contributi regionali</i> ).....	1	2

**SITUAZIONE ECONOMICA – POVERTA' ENERGETICA**

**8.10** - Tenendo presente le esigenze di tutti i componenti familiari, come sono state le **risorse economiche** complessive della famiglia nell'anno 2023?

- ottime ..... 1
- adeguate..... 2
- scarse..... 3
- assolutamente insufficienti ..... 4

**(NEW)** (EuSilc F4.70) **8.11** - La Sua famiglia, se volesse, potrebbe permettersi di **riscaldare adeguatamente** l'abitazione in cui vive?

- sì..... 1
- no ..... 2

**(NEW)** (EuSilc F11.22) **8.12** - Nel 2023, ci sono stati momenti o periodi in cui la Sua famiglia è stata in arretrato con il **pagamento delle bollette**, ad esempio, quelle per il condominio, l'acqua, il gas o l'elettricità? Non consideri le bollette telefoniche.

- sì..... 1
- no ..... 2

**Se Sì**

**(NEW)** (EuSilc F11.24) **8.13** - Nel 2023, quante volte questo è accaduto per mancanza di soldi?

- Una volta ..... 1
- Due o più volte ..... 2
- Mai per mancanza di soldi, ma per altri motivi..... 3

**COMPORAMENTI**

**Per tutti**

**(NEW)** **8.14** - In generale, nella Sua famiglia con che frequenza adottate i seguenti comportamenti?

- spegnere la luce nelle stanze quando non è strettamente necessaria

Abitualmente	Qualche volta	Raramente	Mai
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- spegnere del tutto gli apparecchi elettronici invece di lasciarli in stand-by
- effettuare lavaggi in lavatrice e lavastoviglie solo a pieno carico
- avviare gli elettrodomestici nelle fasce orarie di risparmio energetico
- abbreviare il tempo della doccia per ridurre il consumo di acqua/acqua calda
- ridurre/spegnere il riscaldamento nelle giornate invernali meno rigide
- in estate usare il condizionatore solo se indispensabile
- impostare il riscaldamento di casa secondo la normativa del comune
- fare attenzione ai consumi di energia in cucina (uso dei fornelli, del forno ecc.)

**(NEW)** (AVQ) **8.15** - Per quale motivo principalmente adottate in famiglia questi comportamenti?  
(ordinare le 3 risposte secondo l'importanza, inserendo il numero 1,2,3)

- per risparmiare sulla bolletta.....
- per proteggere l'ambiente (inquinamento, cambiamenti climatici, emissioni di gas serra).....
- per i problemi di approvvigionamento di energia nel nostro Paese.....

**(NEW)** (AVQ) **8.16** - Da quanto tempo adottate questi comportamenti?

- da alcuni mesi ..... 1
- negli ultimi due anni..... 2
- da alcuni anni..... 3
- da molti anni ..... 4

### TERMINA IL QUESTIONARIO

**Visualizzare:**

L'intervista è terminata. Può inviare il questionario cliccando sul pulsante **Invia il questionario**  
La ringraziamo per la preziosa collaborazione!

**Dopo l'invio appare finestra pop-up:**

Il questionario è stato inviato.  
Premere ok per visualizzare la ricevuta.  
  
Ok/Annulla

**Dopo l'ok appare la ricevuta:**

**CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE**

Il questionario compilato, relativo all'Indagine in oggetto, è stato acquisito.  
Riportiamo di seguito i dati riepilogativi della ricevuta.

Cod. rispondente    xxx  
 Rispondente        xxxxxx  
 Questionario n.    xxxxxx  
 Data acquisizione   gg/mm/aaaa hh:mm:ss

La ringraziamo per la collaborazione.

Distinti saluti  
Istat



**INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI  
STUDENTI CON DISABILITA'**

**EDIZIONE 2024**

**QUESTIONARIO**

*Versione provvisoria*

## Sommario

1. Caratteristiche socio-demografiche della famiglia .....	2
2. Salute funzionamento e ausili .....	4
3. Percorso diagnostico .....	10
4. Ricorso ai servizi socio-sanitari .....	12
5. Cura dei figli e lavoro .....	15
6. Inclusione scolastica.....	19
7. Partecipazione sociale.....	27

### Breve introduzione sul tema specifico che andremo a trattare

Il suo nominativo è stato estratto dalle liste anagrafiche comunali, insieme a quello di altri 30 mila individui, per partecipare a questa indagine.

#### Da il consenso a partecipare all'indagine?

*All'inizio dell'intervista dovremmo conoscere per ciascuna famiglia intervistata la presenza del bambino/ragazzo di riferimento (nome, età presenza/assenza di certificazione).*

*Per verificare che i nostri dati siano corretti si procede con la verifica della scheda seguente in parte precompilata con i dati dello stato di famiglia (vedi allegato 1- codici scheda)*

# 1. Caratteristiche socio-demografiche della famiglia

(Per tutti i componenti della famiglia)

## SCHEMA GENERALE

N. d'ordine dei componenti	Posizione con riferimento all'indirizzo della famiglia anagrafica	Relazione di parentela o di convivenza con la persona di riferimento (PR) del questionario			Sesso	Anno di nascita	15 ANNI E PIÙ		15 ANNI E PIÙ		Situazione alla stessa data dell'anno precedente		Solo per le persone coniugate coabitanti col coniuge (codice 2 a colonna 6)						
							Stato civile	Titolo di studio più alto conseguito	Condizione unica o prevalente	Fonte principale di reddito	7 ANNI E PIÙ		Anno del matrimonio attuale	Stato civile prima del matrimonio attuale					
											Stato civile	Titolo di studio più alto conseguito							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13							
0	1	PR	0	1															

**Col. 1 - Numero d'ordine dei componenti**

N° d'ordine progressivo per tutte le persone che vengono elencate nella scheda (codice a due cifre)

**Col. 2 - Posizione con riferimento all'indirizzo della famiglia anagrafica**

Dimorante  
 - abitualmente presente..... 1  
 - temporaneamente assente..... 2

**Col. 3 - Relazione di parentela con PR**

PR (persona di riferimento del questionario) ..... 01  
 Coniuge di 01 ..... 02  
 Convivente (coniugamente) di 01 ..... 03  
 Genitore (coniuge del genitore, convivente del genitore) di 01 .... 04  
 Genitore (coniuge del genitore, convivente del genitore) del coniuge o del convivente di 01 ..... 05  
 Figlio di 01 nato dall'ultimo matrimonio o convivenza ..... 06  
 Figlio di 01 o del coniuge o convivente nato da precedente matrimonio o convivenza (a) ..... 07  
 Coniuge del figlio di 01 (o del coniuge o convivente di 01) ..... 08  
 Convivente del figlio di 01 (o del coniuge o convivente di 01) ..... 09  
 Nipote (=figlio del figlio) di 01 (o del coniuge o convivente di 01) ..... 10  
 Nipote (=figlio del fratello/sorella) di 01 (o del coniuge o convivente di 01) ..... 11 Fratello/sorella di 01 ..... 12  
 Fratello/sorella del coniuge o convivente di 01 ..... 13  
 Coniuge del fratello/sorella di 01(o del coniuge o convivente di 01) ..... 14  
 Convivente del fratello/sorella di 01(o del coniuge o convivente di 01) ..... 15  
 Altro parente di 01(o del coniuge o convivente di 01) ..... 16  
 Persona legata da amicizia ..... 17

**Col. 4 - Sesso**

Maschio ..... 1  
 Femmina ..... 2

**Col. 5 - Anno di nascita**

Indicare l'anno di nascita con 4 cifre (es. 1952)

**Coll. 6 e 10 - Stato civile attuale (6 anni e più) e dell'anno precedente (7 anni e più)**

Celibe o nubile ..... 1  
 Coniugato/a coabitante col coniuge ..... 2  
 Coniugato/a non coabitante col coniuge (separato/a di fatto) ..... 3  
 Separato/a legalmente ..... 4  
 Divorziato/a ..... 5  
 Vedovo/a ..... 6

(a) A colonna 3 il cod. 07 va utilizzato solo nel caso di due o più matrimoni (o convivenze). Nel caso di un solo matrimonio (o convivenza) anche se cessato utilizzare cod. 06.

**Coll. 7 e 11 - Titolo di studio più alto conseguito (6 anni e più) e dell'anno precedente (7 anni e più)**

Dottorato di ricerca, Diploma accademico di formazione alla ricerca (AFAM) ..... 01  
 Laurea di 4-6 anni (laurea specialistica/magistrale a ciclo unico o laurea del vecchio ordinamento), Master di II livello, Diploma di specializzazione post-laurea ..... 02  
 Laurea specialistica/magistrale biennale, Diploma accademico di alta formazione artistica, musicale e coreutica (AFAM) di II livello ..... 03  
 Laurea di 3 anni di I livello, Diploma accademico di alta formazione artistica, musicale e coreutica (AFAM) di I livello, Master di I livello ..... 04  
 Diploma universitario di 2-3 anni, Diploma di Scuola diretta a fini speciali o di Scuola parauniversitaria ..... 05  
 Diploma del vecchio ordinamento di Accademia (Belle Arti, Nazionale di Arte Drammatica, Nazionale di Danza), di Conservatorio di Musica Statale, di Istituto di Musica Pareggiato, di Istituto Superiore Industrie Artistiche ..... 06  
 Diploma di Tecnico Superiore - ITS (corsi biennali) ..... 07  
 Certificato di Specializzazione Tecnica Superiore - IFTS, Diploma di qualifica professionale regionale di II livello (post diploma) ..... 08  
 Diploma di maturità/Diploma di istruzione secondaria superiore (di II grado) di 4-5 anni che permette l'iscrizione all'università ..... 09  
 Attestato IFP di qualifica professionale triennale (operatore), Diploma professionale IFP di tecnico (quarto anno), Diploma di qualifica professionale regionale di I livello (almeno biennale) ..... 10  
 Diploma di qualifica professionale di scuola secondaria superiore (di II grado) di 2-3 anni che non permette l'iscrizione all'università (Maestro d'arte, Maestro d'asilo, Qualifiche di Istituto professionale, ecc.) ..... 11  
 Licenza media (o Avviamento professionale) /Diploma di istruzione secondaria di I grado ..... 12  
 Licenza elementare/Attestato di valutazione finale ..... 13  
 Nessun titolo - sa leggere e scrivere ..... 14  
 Nessun titolo - non sa leggere e/o scrivere ..... 15  
**Col. 8 - Condizione (15 anni e più)**  
 Occupato/a ..... 1  
 In cerca di nuova occupazione ..... 2  
 In cerca di prima occupazione ..... 3  
 Casalingo/a ..... 4  
 Studente/essa ..... 5  
 Inabile al lavoro ..... 6  
 Persona ritirata dal lavoro ..... 7  
 In altra condizione ..... 8

**Col. 9 - Fonte principale di reddito (15 anni e più)**

Reddito da lavoro dipendente ..... 1  
 Reddito da lavoro autonomo ..... 2  
 Pensione ..... 3  
 Indennità e provvidenze varie ..... 4  
 Redditi patrimoniali ..... 5  
 Mantenimento da parte dei familiari ..... 6

**Col. 12 - Anno matrimonio attuale**

Indicare l'anno di matrimonio con 4 cifre (es. 1952)

**Col. 13 - Stato civile precedente al matrimonio attuale**

Celibe o nubile ..... 1  
 Divorziato/a ..... 5  
 Vedovo/a ..... 6

## SEZIONE PER TUTTI

### 2. Salute, funzionamento e ausili – Domande [sul/la bambino/a, ragazzo/a] (testo mobile in base all'età e al sesso del bambino)

In questa prima sezione del questionario vorrei parlare con Lei della salute di NOME BAMBINO/RAGAZZO. Le porrò alcune domande sulla salute in generale e su eventuali difficoltà che NOME può incontrare nello svolgere alcune attività come ad esempio vedere, camminare. La prego, nel rispondere non tenga conto di eventuali problemi di salute temporanei (es. ingessature, stato influenzale, traumi, ecc.).

#### 2.1 Come va in generale la salute di [NOME]?

1. Molto bene
2. Bene
3. Né bene né male
4. Male
5. Molto male

#### 2.2 [NOME] è affetto da malattie croniche o problemi di salute di lunga durata?

Il termine "lunga durata" si riferisce a malattie o problemi di salute che durano da almeno 6 mesi o si prevede che durino per almeno 6 mesi.

1. Sì
2. No

#### 2.3 A causa di problemi di salute, in che misura [NOME] ha delle limitazioni nelle attività che la maggior parte dei suoi coetanei abitualmente svolgono? Direbbe di avere:

1. Limitazioni gravi
2. Limitazioni non gravi
3. Nessuna limitazione → VAI al quesito 2.5

#### 2.4 Queste limitazioni durano da almeno 6 mesi?

1. Sì
2. No

## SOLO PER LA CLASSE DI ETÀ 3-4 ANNI

#### 2.5 [NOME] utilizza occhiali da vista?

1. Sì
2. No → VAI al quesito 2.7

#### 2.6 Quando [NOME] usa gli occhiali da vista ha comunque difficoltà a vedere?

1. No, nessuna difficoltà → VAI al quesito 2.8
2. Sì, qualche difficoltà → VAI al quesito 2.8
3. Sì, molta difficoltà → VAI al quesito 2.8
4. Non è in grado → VAI al quesito 2.8

Se NON utilizza occhiali da vista (se quesito 2.5=2)

#### 2.7 [NOME] ha difficoltà a vedere?

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà

4. Non è in grado

**2.8 [NOME] utilizza un ausilio per l'udito, ad esempio apparecchio acustico, endoprotesi, impianto cocleare?**

1. Sì
2. No → VAI al quesito 2.10

**2.9 Con il supporto dell'ausilio per l'udito, [NOME] ha comunque difficoltà a sentire suoni come la voce di qualcuno o la musica?**

1. No, nessuna difficoltà → VAI al quesito 2.11
2. Sì, qualche difficoltà → VAI al quesito 2.11
3. Sì, molta difficoltà → VAI al quesito 2.11
4. Non è in grado → VAI al quesito 2.11

*Se NON utilizza un ausilio per l'udito (se quesito 2.8=2)*

**2.10 [NOME] ha difficoltà a sentire suoni come la voce di qualcuno o la musica?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.11 [NOME] utilizza un ausilio o riceve aiuto per camminare?**

1. Sì
2. No → VAI al quesito 2.15

**2.12 Quali ausili utilizza o che tipo di aiuti riceve NOME?**

*(Possibili più risposte)*

1. Sedia a rotelle (manuale e/o elettrica)
2. Deambulatore
3. Protesi (arti inferiori) e ortesi
4. Bastoni per camminare
5. Stampelle
6. Tutori per il piede torto/calzature speciali (ortopediche, diabetiche, neuropatiche)
7. Assistenza di qualcuno
8. Altro Specificare (\_\_\_\_\_)

**2.13 Senza l'uso di questi ausili o di assistenza, [NOME] ha difficoltà a camminare?**

1. Sì, qualche difficoltà
2. Sì, molta difficoltà
3. Non è in grado

**2.14 Quando [NOME] usa questo/i ausilio/i o riceve l'assistenza di qualcuno, ha comunque difficoltà a camminare?**

1. No, nessuna difficoltà → VAI al quesito 2.16
2. Sì, qualche difficoltà → VAI al quesito 2.16
3. Sì, molta difficoltà → VAI al quesito 2.16
4. Non è in grado → VAI al quesito 2.16

*Se NON utilizza ausili o NON riceve assistenza per camminare (se quesito 2.11=2)*

**2.15 Rispetto ai suoi coetanei, [NOME] ha difficoltà a camminare?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà

4. Non è in grado

**2.16 Rispetto ai suoi coetanei, [NOME] ha difficoltà a prendere piccoli oggetti con le mani come per esempio una biglia, un bottone, una piccola pietra?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.17 [NOME] ha difficoltà a capirla quando gli/le parla?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.18 Quando [NOME] comunica, Lei ha difficoltà a capirlo/la?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non sono in grado

**2.19 Rispetto ai suoi coetanei, [NOME] ha difficoltà a imparare cose nuove?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.20 Rispetto ai suoi coetanei, [NOME] ha difficoltà nel giocare?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.21 Rispetto ai suoi coetanei, [NOME] quanto spesso tira calci, morde o colpisce altri bambini o adulti?**

1. Mai
2. Come gli altri
3. Più degli altri
4. Molto più degli altri

**SOLO PER LA CLASSE DI ETÀ > 5 ANNI**

**2.22 [NOME] utilizza occhiali da vista o lenti a contatto?**

1. Sì
2. No → VAI al quesito 2.24

**2.23 Quando [NOME] usa gli occhiali da vista o le lenti a contatto, ha comunque difficoltà a vedere?**

1. No, nessuna difficoltà → VAI al quesito 2.25
2. Sì, qualche difficoltà → VAI al quesito 2.25
3. Sì, molta difficoltà → VAI al quesito 2.25
4. Non è in grado → VAI al quesito 2.25

Se NON utilizza occhiali da vista o lenti a contatto (se quesito 2.22=2)

**2.24 [NOME] ha difficoltà a vedere?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.25 [NOME] utilizza un ausilio per l'udito (apparecchio acustico, endoprotesi, impianto cocleare)?**

1. Sì
2. No → VAI al quesito 2.27

**2.26 Con il supporto dell'ausilio per l'udito, NOME ha comunque difficoltà a sentire suoni come la voce di qualcuno o la musica?**

1. No, nessuna difficoltà →VAI al quesito 2.28
2. Sì, qualche difficoltà →VAI al quesito 2.28
3. Sì, molta difficoltà →VAI al quesito 2.28
4. Non è in grado →VAI al quesito 2.28

Se NON utilizza un apparecchio acustico (se quesito 2.25=2)

**2.27 [NOME] ha difficoltà a sentire suoni come la voce di qualcuno o la musica?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.28 [NOME] utilizza un ausilio o riceve aiuto per camminare?**

1. Sì
2. No → VAI al quesito 2.31

**2.29 Quali ausili utilizza o che tipo di aiuti riceve NOME?**

*(Possibili più risposte)*

1. Sedia a rotelle (manuale e/o elettrica)
2. Deambulatore
3. Protesi (arti inferiori) e ortesi
4. Bastoni per camminare
5. Stampelle
6. Tutori per il piede torto/Calzature speciali (ortopediche, diabetiche, neuropatiche)
7. Assistenza di qualcuno
8. Altro Specificare (\_\_\_\_\_)

**2.30 Quando [NOME] usa ausili o riceve l'assistenza di una persona, ha comunque difficoltà a camminare su una superficie pianeggiante per 100 metri, che corrispondono circa a un campo di calcio?**

1. No, nessuna difficoltà → VAI al quesito 2.32
2. Sì, qualche difficoltà → VAI al quesito 2.32
3. Sì, molta difficoltà → VAI al quesito 2.32
4. Non è in grado → VAI al quesito 2.32

Se non utilizza ausili e non riceve assistenza per camminare (se quesito 2.28=2)

**2.31 Rispetto ai suoi coetanei, [NOME] ha difficoltà a camminare su una superficie pianeggiante per 100 metri, che corrispondono circa a un campo di calcio?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà

4. Non è in grado

**2.32 [NOME] ha difficoltà a svolgere le attività di cura della propria persona, come ad esempio mangiare o vestirsi?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.33 Quando [NOME] comunica, ha difficoltà a essere capito da persone esterne alla propria famiglia?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.34 Rispetto ai suoi coetanei, [NOME] ha difficoltà a imparare cose nuove?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.35 Rispetto suoi coetanei, [NOME] ha difficoltà a ricordare le cose?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.36 [NOME] ha difficoltà a concentrarsi su un'attività che gli/le piace fare?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.37 [NOME] ha difficoltà ad accettare cambiamenti delle proprie abitudini?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.38 [NOME] ha difficoltà a fare amicizia?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.39 Rispetto ai suoi coetanei, [NOME] ha difficoltà a controllare il proprio comportamento?**

1. No, nessuna difficoltà
2. Sì, qualche difficoltà
3. Sì, molta difficoltà
4. Non è in grado

**2.40 Quanto spesso [NOME] sembra essere molto triste o depresso?**

1. Tutti i giorni
2. Una o più volte alla settimana
3. Una o più volte al mese
4. Qualche volta all'anno
5. Mai

## PER TUTTE LE ETÀ

I quesiti che seguono approfondiscono alcuni aspetti legati all'utilizzo degli ausili indagati precedentemente (apparecchi acustici, protesi e altri strumenti a supporto dell'autonomia). Non considerare gli occhiali e le lenti a contatto

Se NOME utilizza almeno uno degli ausili richiesti nella sezione 2 "Salute e funzionamento" ad eccezione degli occhiali/lenti a contatto [se quesito 2.8=1 o quesito 2.12=1,2,3,4,5,6,8 OPPURE (quesito 2.25=1 e quesito 2.29=1,2,3,4,5,6,8)]

**2.41** Gli ausili utilizzati da [NOME] (testo mobile che riporta tra parentesi gli ausili indicati nella sezione "Salute e funzionamento") sono adeguati alle sue esigenze?

1. Sì, molto
2. Sì, abbastanza
3. No, poco
4. No, per niente

**2.42** Chi ha sostenuto il costo degli ausili utilizzati da [NOME]?

1. Per intero il Sistema Sanitario Nazionale
2. Per la maggior parte il Sistema Sanitario Nazionale
3. Per la maggior parte la famiglia
4. Per intero la famiglia

**2.43** Se NOME non utilizza alcuno degli ausili richiesti nella sezione 2 "Salute e funzionamento" [se (quesito 2.8=2 e quesito 2.11=2) OPPURE (quesito 2.25=2 e quesito 2.28=2)]

**A) NOME avrebbe bisogno di uno o più ausili assistivi?**

Se NOME utilizza almeno uno degli ausili richiesti nella sezione 2 "Salute e funzionamento" ad eccezione degli occhiali/lenti a contatto [se (quesito 2.8=1 o 2.12=1,2,3,4,5,6,8) OPPURE (quesito 2.25=1 e quesito 2.29=1,2,3,4,5,6,8)]

**B) Oltre agli ausili indicati in precedenza NOME avrebbe bisogno di altri ausili assistivi?**

1. Sì
2. No **Per lo sviluppo: da REGISTRO se con certificazione → VAI al quesito 3.1;**  
se senza certificazione → VAI al quesito 4.1

**2.44** Di quale ausilio avrebbe bisogno?

*(Possibili più risposte)*

1. Occhiali
2. Apparecchio acustico
3. Impianto cocleare
4. Sedia a rotelle (manuale e/o elettrica)
5. Deambulatore
6. Protesi (arti inferiori) e ortesi
7. Bastoni per camminare
8. Stampelle
9. Tutori per il piede torto/Calzature speciali (ortopediche, diabetiche, neuropatiche)

10. Altro Specificare (\_\_\_\_\_)

**SEZIONE PER I SOLI CERTIFICATI (solo per i ragazzi estratti dal registro delle persone con disabilità)**

### 3. Percorso diagnostico

In questa sezione del questionario Le porrò alcune domande sulle modalità con cui ha ottenuto la diagnosi indicata sulla certificazione di disabilità e/o di invalidità civile di Nome Bambino e su eventuali difficoltà incontrate.

**3.1 Mi conferma che a [NOME] è stata riconosciuta una delle seguenti certificazioni di disabilità o invalidità civile?**

*(Possibili più risposte)*

1. Sì, una certificazione di handicap (Legge 104/1992)
2. Sì, una certificazione di invalidità civile (L. 118/71)
3. Sì, una certificazione di cecità civile (L.382/70 e 508/88)
4. Sì, una certificazione di sordità civile (L.381/70, 508/88 e 95/06)
5. Sì, gli è stata riconosciuta in passato una delle precedenti certificazioni ma non è stata rinnovata
6. No, nessuna delle precedenti certificazioni → VAI al quesito 4.1

**3.2 Che tipo di problema ha [NOME]?**

*(Possibili più risposte)*

1. Cecità
2. Ipovisione
3. Sordità profonda o grave/Non udente
4. Ipoacusia
5. Motorio
6. Disturbo specifico del linguaggio
7. Disturbo evolutivo globale dello sviluppo psicologico (es. disturbi dello spettro autistico, Sindrome di Rett, Sindrome di Asperger, ecc.)
8. Disabilità intellettiva (es. sindrome di DOWN, ritardo mentale, ecc.)
9. Disturbi del comportamento e disturbi dell'attenzione (ADHD)
10. Disturbi affettivi relazionali
11. Malattia metabolica (es. fibrosi cistica, sclerosi multipla, patologie oncologiche, diabete grave, altre patologie che richiedono periodici accertamenti, ricoveri o ricorso ad altre prestazioni sanitarie.
12. Altro Specificare(\_\_\_\_\_)

**3.3 Quando è stata diagnosticata la patologia per la quale è stata rilasciata la certificazione di [NOME]?**

1. In gravidanza
2. Alla nascita (durante lo screening neonatale)
3. A meno di un anno di età
4. A un anno o più Specificare gli anni |\_|\_|

**3.4 Quanti anni aveva [NOME] quando ha manifestato i primi sintomi?**

1. Meno di un anno
2. Un anno o più Specificare gli anni |\_|\_|

**3.5 Chi si è accorto dei primi sintomi?**

1. Genitori/parenti
2. Medico di medicina generale/Pediatra di base

3. Medico specialista nel Sistema Sanitario Nazionale
4. Medico specialista nella Sanità privata
5. Insegnante/educatore/assistente ad personam
6. Altro Specificare(\_\_\_\_\_)

### 3.6 Nel percorso per arrivare alla diagnosi ha incontrato le seguenti difficoltà?

*(Una risposta per ogni riga)*

	Si, molta difficoltà 1	Si, qualche difficoltà 2	No, nessuna difficoltà 3
1. Difficoltà ad individuare lo specialista o la struttura alla quale rivolgersi			
2. Difficoltà a ottenere appuntamenti / liste di attesa molto lunghe			
3. Assenza di medico o struttura competente nella località in cui vive/viveva			
4. Difficoltà nella comprensione dei sintomi			
5. Eccessivo costo degli esami diagnostici e delle visite			
6. Altro Specificare(_____)			

Se "No, nessuna difficoltà" a tutti gli Item del quesito 3.6 → VAI al quesito 3.8

Se "Sì, molta difficoltà" o "Sì, qualche difficoltà" ad almeno un Item del quesito 3.6

### 3.7 Ritiene che le difficoltà incontrate abbiano ritardato la diagnosi?

1. Sì
2. No
3. Non so

### 3.8 Nel percorso intrapreso per arrivare alla diagnosi si è avvalso prevalentemente di strutture/visite:

1. Private
2. Pubbliche → VAI al quesito 3.10

### 3.9 Per quale motivo si è avvalso prevalentemente di strutture private?

*(Possibili più risposte)*

1. Liste di attesa troppo lunghe nelle strutture pubbliche
2. Mancanza di strutture pubbliche adeguate vicine alla zona di residenza
3. Maggiore fiducia nelle strutture private
4. Altro (Specificare)\_\_\_\_\_

### 3.10 Non appena è stata diagnosticata la patologia a [NOME], ha incontrato le seguenti difficoltà?

*(Una risposta per ogni riga)*

	Si, molta difficoltà 1	Si, qualche difficoltà 2	No, nessuna difficoltà 4
1. Difficoltà ad avere le giuste informazioni e i corretti indirizzi per affrontare il problema			
2. Mancanza di supporto psicologico per i familiari che se ne prendono cura			
3. Terapie molto costose			
4. Difficoltà ad accedere alle terapie (tempi di attesa lunghi/mancanza di strutture nelle vicinanze)			
5. Mancanza di associazioni specifiche a cui poter rivolgersi			

### 3.11 Successivamente al rilascio della certificazione siete stati seguiti da un assistente sociale del Comune o della Asl?

1. Sì, siamo seguiti costantemente da un assistente sociale
2. Sì, ma solo nelle situazioni di emergenza

- 3. Sì, ma abbiamo avuto solo contatti sporadici
- 3. No, nessun affiancamento

**3.12 Contestualmente o successivamente al rilascio della certificazione di disabilità, per [NOME] è stato redatto un progetto di vita individuale come disciplinato dalla legge 328/2000?**

*Per progetto di vita individuale si intende un progetto che coordini in maniera mirata tutti gli interventi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali necessari a rispondere in maniera complessiva alle sue esigenze, i suoi interessi e le sue potenzialità da alimentare e promuovere.*

- 1. Sì, complessivo per tutti gli interventi necessari in tutti i contesti di vita
- 2. Sì, ma solo per gli interventi necessari per il contesto scolastico
- 3. No, abbiamo avviato la richiesta ma è stata respinta → VAI al quesito 4.1
- 4. No, abbiamo avviato la richiesta ma siamo in attesa di una risposta → VAI al quesito 4.1
- 5. No, non eravamo a conoscenza di questa possibilità → VAI al quesito 4.1

**3.13 Chi ha promosso il progetto di vita indipendente?**

- 1. La famiglia
- 2. L'interessato/a, se maggiorenne
- 3. La scuola
- 4. I servizi sociali

**3.14 Chi partecipa alla formulazione del progetto di vita?**

*(Possibili più risposte)*

- 1. L'interessato/a
- 2. La famiglia
- 3. Il Comune
- 4. Gli operatori sanitari
- 5. La scuola

**SEZIONE PER TUTTI**

**4. Ricorso ai servizi sanitari e socio-sanitari**

Questa sezione del questionario è dedicata al tema del ricorso ai servizi sanitari e socio-sanitari. Le porrò quindi alcune domande sui servizi utilizzati per Nome e sulle eventuali difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi.

**4.1 Negli ultimi 12 mesi per [NOME] ha fatto ricorso a:**

*(Una risposta per ogni riga)*

	Almeno una volta a settimana 1	Mensilmente 2	Più raramente 3	Mai
1. Visite dal pediatra/medico di famiglia				
2. Visite specialistiche (es. cardiologica, neurologica, oculistica, ortopedica, altre organiche ecc.)				
3. Terapie con logopedista, ortottista, audiometrista ecc.				
4. Terapie con fisioterapista, chinesiterapista, chiropratico, osteopata				
5. Terapie con psicologo, psichiatra o di psicoterapia				

Se ha fatto ricorso a qualche servizio (se quesito 4.1.2≠4 o quesito 4.1.3≠4 o quesito 4.1.4≠4 o quesito 4.1.5≠4)

Per lo sviluppo: se 4.1.2=1,2,3 visualizzare 4.2.1, se 4.1.3=1,2,3 visualizzare 4.2.2, se 4.1.4=1,2,3 visualizzare 4.2.3, se 4.1.5=1,2,3 visualizzare 4.2.4

**4.2 In riferimento alle visite/terapie effettuate negli ultimi 12 mesi, qual è stata la modalità di pagamento prevalentemente utilizzata?**

*(Una risposta per ogni riga)*

	Non ha pagato nulla 1	Ha pagato il ticket (consegnando la ricetta del SSN) 2	Ha pagato interamente (senza rimborsi dall'assicurazione privata/aziendale) 3	Ha pagato interamente (con rimborso parziale o totale dall'assicurazione privata/aziendale) 4
1. Visite specialistiche (es. cardiologica, neurologica, oculistica, ortopedica, psichiatrica, ecc.)				
2. Terapie con logopedista, ortottista, audiometrista ecc.				
3. Terapie con fisioterapista, chinesiterapista, chiropratico, osteopata				
4. Terapie con psicologo, psichiatra o di psicoterapia				

**4.3 Negli ultimi 12 mesi [NOME] ha dovuto rinunciare a qualche visita specialistica/esame diagnostico pur avendone bisogno? Escluda le visite dentistiche**

1. Sì
2. No → VAI al quesito 4.5

**4.4 Per quali motivi ha dovuto rinunciare?**

*(Possibili più risposte)*

1. Costo elevato
2. Lista d'attesa lunga
3. Scomodità (struttura lontana, mancanza di trasporti, orari scomodi)
4. Mancanza di un accompagnatore
5. Altro (specificare \_\_\_\_\_)

**4.5 Negli ultimi 12 mesi [NOME] è stato/a ricoverato/a in ospedale almeno una notte? Escluda i ricoveri in day hospital, cioè senza pernottamento.**

1. Sì
2. No Se a rischio di disabilità Solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale →VAI al quesito 4.8 altrimenti →VAI al quesito 5.1.

**4.6 Con riferimento all'ultimo ricovero con pernottamento, ha contribuito, direttamente o tramite un'assicurazione privata, al pagamento delle spese sanitarie e/o di altri servizi relativi al ricovero?**

1. Sì
2. No

**4.7 Con riferimento all'ultimo ricovero con pernottamento, durante la degenza era consentita la permanenza di un genitore?**

1. Sì Se a rischio di disabilità Solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale →VAI al quesito 4.8 altrimenti →VAI al quesito 5.1
2. No Se a rischio di disabilità Solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale →VAI al quesito 4.8 altrimenti →VAI al quesito 5.1

**PER TUTTI I BAMBINI/RAGAZZI A RISCHIO DI DISABILITA'**

Solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale. Gli altri vanno al quesito 5.1

**4.8 Negli ultimi 12 mesi per [NOME] ha fatto ricorso a:**

*(Una risposta per ogni riga)*

	Si 1	No, ma ne avrebbe avuto bisogno 2	No, non ne ha avuto bisogno 3
1. Servizi di assistenza domiciliare prestati sia da personale sanitario sia da personale non sanitario			
2. Servizi di assistenza domiciliare prestati solo da personale sanitario			
3. Servizi di assistenza domiciliare prestati solo da personale non sanitario			
4. Servizi di assistenza residenziale			
5. Servizi di assistenza semiresidenziali/centri diurni			

Se 4.8.1≠1 e 4.8.2≠1 e 4.8.3 ≠1 e 4.8.4≠1 e 4.8.5 ≠1 vai al quesito 4.11

Solo se "SI" in almeno uno degli item del quesito 4.8 (Solo se 4.8.1=1 o 4.8.2=1 o 4.8.3=1 o 4.8.4=1 o 4.8.5=1)  
Per lo sviluppo: se 4.8.1=1 visualizzare 4.9.1, se 4.8.2=1 visualizzare 4.9.2, se 4.8.3=1 visualizzare 4.9.3, se 4.8.4=1 visualizzare 4.9.4, se 4.8.5=1 visualizzare 4.9.5.

**4.9 I servizi forniti sono stati adeguati alle esigenze di [NOME] o avrebbe avuto bisogno di maggiore supporto (più ore al giorno, più giorni a settimana, figure professionali di diverso tipo ecc.)?**

	Sì, sono stati adeguati 1	No, non sono stati adeguati 2
1. Servizi di assistenza domiciliare prestati sia da personale sanitario sia da personale non sanitario		
2. Servizi di assistenza domiciliari prestati solo da personale sanitario		
3. Servizi di assistenza domiciliare prestati solo da personale non sanitario		
4. Servizi di assistenza residenziale		
5. Servizi di assistenza semiresidenziali/centri diurni		

Solo se "SI" in almeno uno degli item del quesito 4.8 (Solo se 4.8.1=1 o 4.8.2=1 o 4.8.3=1 o 4.8.4=1 o 4.8.5=1)  
Per lo sviluppo: se 4.8.1=1 visualizzare 4.10.1, se 4.8.2=1 visualizzare 4.10.2, se 4.8.3=1 visualizzare 4.10.3, se 4.8.4=1 visualizzare 4.10.4, se 4.8.5=1 visualizzare 4.10.5.

**4.10 Prevalentemente chi sostiene il costo dei servizi indicati?**

	Prevalentemente a carico della Asl/Comune 1	Prevalentemente a carico della famiglia 2	Prevalentemente fornito da volontari 3
1. Servizi di assistenza domiciliare prestati sia da personale sanitario sia da personale non sanitario			
2. Servizi di assistenza domiciliare prestati solo da personale sanitario			
3. Servizi di assistenza domiciliare prestati solo da personale non sanitario			
4. Servizi di assistenza residenziale			
5. Servizi di assistenza semiresidenziali/centri diurni			

**4.11 Fa parte di una associazione di famiglie di persone con disabilità (es. Filodoro, Aipd, ANFASS, UIC, ENS ecc.)?**

1. Sì
2. No **Se con certificazione (se 3.1=1,2,3,4) VAI al quesito 4.13, altrimenti →VAI al quesito 5.1**

**4.12 Di quali servizi forniti dall'associazione usufruisce?**

*(Una risposta per ogni riga)*

	Sì 1	No, non ne ho bisogno 2	No, ma ne avrei bisogno 3
1. Consulente alla pari per la predisposizione di progetti di vita individuali			
2. Consulenza sui diritti delle persone con disabilità o su tematiche relative a specifiche aree di vita (lavoro, scuola ecc.)			
3. Consulenza ad insegnanti, operatori e genitori su tematiche specifiche o per l'elaborazione del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.)			
4. Partecipazione ai Gruppi di Lavoro per l'Inclusione (GLI) operatori e/o ai consigli di classe, su richiesta delle scuole			
5. Centro d'ascolto/gruppo di sostegno alla genitorialità/parent training			
6. Assistenza alla mobilità			
7. Attività ludico-ricreative/terapia occupazionale			
8. Corsi professionali			

**PER I CERTIFICATI SOLO SE 3.1= 1,2,3,4**

**4.13 Negli ultimi 12 mesi ha ricevuto i seguenti contributi economici?**

Escluda i contributi economici erogati dall'INPS come l'indennità di accompagnamento, la pensione di invalidità civile, ecc.

*(Una risposta per ogni riga)*

	Sì 1	No, ma ne avrei bisogno 2	No, non ne ho bisogno 3
1. <b>Contributi per l'attivazione di servizi</b> (contributi economici per cure o prestazioni sanitarie, contributi per favorire interventi di terzo settore, es. voucher – assegni di cura)			
2. <b>Contributi, sussidi, integrazioni e pagamento di rette per strutture</b> (servizi integrativi e innovativi per la prima infanzia, rette per strutture residenziali o semi residenziali)			
3. <b>Integrazioni al reddito</b> (contributi economici per i servizi scolastici, per l'alloggio, l'inserimento lavorativo, l'integrazione al reddito familiare, contributi economici erogati a titolo di prestito, es. prestito d'onore)			

## 5. Cura dei figli e conciliazione

**SEZIONE PER TUTTI**

In questa parte del questionario affronteremo il tema della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, le porrò alcune domande per capire come la famiglia si organizza per prendersi cura di NOME, quali servizi utilizza e come concilia le esigenze di cura del bambino/ragazzo con quelle lavorative.

**5.1 Nella vostra famiglia chi si occupa di [NOME]?**

1. Prevalentemente la madre
2. Prevalentemente il padre
3. Entrambi i genitori in egual misura

4. Prevalentemente altre persone (specificare)\_\_\_\_\_

**5.2 Vengono utilizzati regolarmente i seguenti servizi pubblici o privati per [NOME]?**

<i>(Una risposta per ogni riga)</i>	Si 1	No, ma ne avrei bisogno 2	No, non ne ho bisogno 3
1. Babysitter, tata (solo per minori di 14 anni) a pagamento			
2. Pre-scuola o dopo scuola			
3. Ludoteche			
4. Centri estivi e/o invernali			
5. Centri diurni (FILTRO solo se a rischio di disabilità – Solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale)			
6. Altro specificare_____			

Se tutti “No, non ne ho bisogno” (se 5.2.1=3 e 5.2.2=3 e 5.2.3=3 e 5.2.4=3 e 5.2.5=3 e 5.2.6=3) andare al quesito 5.5

Se 5.2.1=1 o 5.2.2=1 o 5.2.3=1 o 5.2.4=1 o 5.2.5=1 o 5.2.6=1

Per il programma: visualizzare 5.3.1 se 5.2.2=1, visualizzare 5.3.2 se 5.2.3=1, visualizzare 5.3.3 se 5.2.4=1, visualizzare 5.3.4 se 5.2.5=1, visualizzare 5.3.5 se 5.2.6=1

**5.3 Chi sostiene il costo del/dei seguente/seguinti servizio/i?**

*(Una risposta per ogni riga)*

	Prevalentemente a carico di un ente pubblico 1	Prevalentemente a carico della famiglia 2	Prevalentemente fornito da volontari 3
1. Pre-scuola o dopo scuola			
2. Ludoteche			
3. Centri estivi e/o invernali			
4. Centri diurni (FILTRO solo se con certificazione - solo se 3.1=1,2,3,4)			
5. Altro specificare_____			

Se 5.2.1=2 o 5.2.2=2 o 5.2.3=2 o 5.2.4=2 o 5.2.5=2 o 5.2.6=2

Per il programma: visualizzare 5.4.1 se 5.2.1=2, visualizzare 5.4.2 se 5.2.2=2, visualizzare 5.4.3 se 5.2.3=2, visualizzare 5.4.4 se 5.2.4=2, visualizzare 5.4.5 se 5.2.5=2

#### 5.4 Qual è il motivo principale per cui non usa il/i servizio/i di cui avrebbe bisogno?

(Una risposta per ogni riga)

	Assenti o senza posti disponibili 1	Troppo costoso 2	Qualità del servizio non soddisfacente 3	Mancanza di personale specializzato (assistente, educatore ecc.) 4	Altro 5
1. Babysitter, tata (solo per minori di 14 anni)					
2. Pre-scuola o dopo scuola					
3. Ludoteche					
4. Centri estivi e/o invernali					
5. Centri diurni (FILTRO solo se con certificazione)					
6. Altro specificare _____					

Se usa regolarmente qualche servizio (se 5.2.1=1 o 5.2.2=1 o 5.2.3=1 o 5.2.4=1 o 5.2.5=1 o 5.2.6=1) visualizzare 5.5α

**5.5α Oltre ai servizi indicati, la cura di [NOME] viene affidata regolarmente a parenti e/o ad altre persone non pagate?**

Se non usa regolarmente alcun servizio (se 5.2.1≠1 e 5.2.2≠1 e 5.2.3≠1 e 5.2.4≠1 e 5.2.5≠1 e 5.2.6≠1) visualizzare 5.5β

**5.5β La cura di [NOME] viene affidata regolarmente a parenti e/o ad altre persone non pagate?**

1. Sì
2. No, mi occupo di [NOME] da solo/a o con il partner →VAI al quesito 5.7
3. No, [NOME] è autonomo →VAI al quesito 5.7
4. No, per altre ragioni (specificare) →VAI al quesito 5.7

#### 5.5 A chi lo affida regolarmente?

(Possibili più risposte)

1. Ai nonni
2. Ad altri familiari
3. Ad amici/vicini di casa

#### 5.6 La madre, il padre o un altro adulto convivente responsabile di [NOME] ha dovuto rinunciare al lavoro per prendersi cura di NOME?

1. Sì, la madre
2. Sì, il padre
3. Sì, entrambi i genitori
4. Sì, un'altra persona adulta convivente responsabile di [NOME]
5. No, nessuno ha dovuto rinunciare al lavoro

#### 5.7 La madre, il padre o un altro adulto convivente responsabile di [NOME] attualmente occupato ha dovuto modificare qualche aspetto dell'attività lavorativa attuale per prendersi cura di [NOME]?

1. Sì, solo la madre
2. Sì, solo il padre
3. Sì, entrambi i genitori

4. Sì, un'altra persona adulta convivente responsabile di [NOME]
5. No, ma ce ne sarebbe stato bisogno →VAI al quesito 5.10
6. No, non ce n'è stato bisogno →VAI al quesito 5.10

**5.8 Cosa ha/hanno dovuto cambiare per prendersi cura di [NOME]?**

(inibire le colonne in base alle risposte alla 5.7)

(Possibili più risposte)

	Madre 1	Padre 2	Altro adulto convivente responsabile del minore 3
1. Ha cambiato qualcosa per guadagnare di più			
2. Ha ridotto l'orario di lavoro			
3. Ha assunto compiti meno impegnativi sul posto di lavoro			
4. Ha cambiato lavoro o datore di lavoro per facilitare la conciliazione			
5. Sta usufruendo di congedo parentale o altri permessi familiari			
6. Ha cambiato modalità o orario di lavoro senza ridurlo (turni, smart working, telelavoro)			
7. Ha rinunciato ad una promozione o a una progressione di carriera			
8. Usufruisce dei permessi previsti dalla legge 104 (congedi biennali e altri permessi) (Solo se con certificazione 104 – Solo se 3.1=1)			
9. Altro (specificare)			

**5.9 C'è un aspetto del lavoro che rende particolarmente difficile conciliare la vita familiare e professionale?**

Per conciliare si intende trovare soluzioni organizzative che consentano di gestire contemporaneamente il lavoro e la famiglia.

inibire le colonne in base alle risposte alla 5.7

(Possibili più risposte)

	Madre 1	Padre 2	Altro adulto convivente responsabile del minore 3
1. Orario di lavoro troppo lungo			
2. Lavoro troppo impegnativo e faticoso			
3. Troppo tempo necessario per raggiungere il posto di lavoro			
4. Scarsa disponibilità del datore di lavoro e/o dei colleghi			
5. Orario di lavoro scomodo (Lavoro a turni, lavoro pomeridiano o serale, lavoro durante il fine settimana)			
6. Rigidità dell'orario di lavoro			
7. Altro (specificare)			

Solo se almeno uno dei componenti conviventi della famiglia è in cerca di prima o di nuova occupazione (solo se condizione unica o prevalente della scheda generale =2,3)

**Nelle ultime 4 settimane la madre, il padre o un altro adulto convivente responsabile del minore attualmente non occupato, ha fatto qualcosa per cercare lavoro?**

	Madre 1	Padre 2	Altro adulto convivente responsabile del minore 3
1. Sì (→VAI al quesito 6.3)			
2. No			

**5.10 Qual è il motivo principale per cui (TESTO MOBILE IN BASE AL QUESITO 5.11) non ha cercato un lavoro nelle ultime 4 settimane?**

	Madre 1	Padre 2	Altro adulto convivente responsabile del minore 3
1. Per prendersi cura dei figli, di bambini e/o di altre persone non autosufficienti			
2. Altri motivi familiari (compreso fa la casalinga, esclusa maternità, cura dei figli o di altre persone)			
3. Ritieni di non riuscire a trovare lavoro			
4. Non interessa/non ne ha bisogno			
5. Sta aspettando gli esiti di passate azioni di ricerca			
6. Altri motivi (specificare)			
7. Non sa			

## 6. Inclusione scolastica

### SEZIONE PER TUTTI

Questa sezione del questionario è dedicata alla scuola. Le porrò alcune domande sul tipo di scuola frequentata da Nome Bambino, su diversi aspetti della vita scolastica, sulla relazione tra la famiglia e la scuola e sulla partecipazione di Nome alle attività scolastiche.

**6.1 Il bambino/ragazzo ha frequentato il nido?**

1. Sì
2. No (→VAI al quesito 6.3)

**6.2 A che età il bambino/ragazzo ha iniziato a frequentare il nido? (menu a tendina)**

1. A meno di un anno
2. A 1 anno
3. A 2 anni e più

**6.3 Quale scuola frequenta NOME?**

1. Scuola dell'infanzia (→VAI al quesito 6.6)
2. Scuola primaria (scuola elementare) (→VAI al quesito 6.5)
3. Scuola secondaria di I grado (scuola media) (→VAI al quesito 6.5)
4. Scuola secondaria di II grado (scuola superiore compreso corso di formazione professionale)
5. Università (→VAI al quesito 0)
6. Nessuna scuola (→VAI al quesito 6.7)

**6.4 Che tipo di istituto superiore frequenta?**

1. Istituto Tecnico (ITS dal 2013; IFTS dal 2000)
2. Istituto professionale pre e post riordino
3. Liceo classico, scientifico
4. Liceo linguistico
5. Liceo musicale coreutico
6. Liceo delle scienze umane
7. Liceo socio-psico-pedagogico, delle scienze sociali, ecc.
8. Liceo artistico o istituto d'arte
9. Percorso triennale/quadriennale di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) (dal 2005)
10. Altro corso di formazione professionale

**6.5 Quale classe frequenta NOME:**

1. I

2. II
3. III
4. IV
5. V

**6.6 Che tipo di scuola frequenta?**

1. Scuola pubblica
2. Scuola privata

**Solo se non frequenta scuole (solo se 6.3 = 6)**

**6.7 Per quale ragione non frequenta alcuna scuola?**

1. Non ha ancora iniziato il percorso scolastico (→VAI al quesito 0)
2. Ha interrotto il percorso scolastico senza conseguire il diploma o un attestato di frequenza
3. Ha concluso il percorso scolastico con conseguimento del diploma (→VAI al quesito 0)
4. Ha concluso il percorso scolastico con conseguimento di un attestato di frequenza (→VAI al quesito 0)
5. Altro, specificare \_\_\_\_\_ (→VAI al quesito 0)

**Solo se ha interrotto il percorso scolastico senza conseguire un titolo o attestato (se 6.7=2)**

**6.8 A quanti anni NOME ha interrotto il percorso scolastico?**

Anni |\_|\_| →VAI al quesito 0

**PER TUTTI GLI ALUNNI CON CERTIFICAZIONE 104**

**6.9 Non tenendo conto di situazioni occasionali, NOME frequenta regolarmente un altro tipo di scuola?**

**Non considerare la scuola parentale**

1. Sì, una scuola speciale (→VAI al quesito 0)
2. Sì, una scuola in ospedale (→VAI al quesito 0)
3. Sì, istruzione domiciliare (→VAI al quesito 0)
4. Altra scuola (→VAI al quesito 0)
5. No, frequenta soltanto la scuola ordinaria

**6.10 A NOME è stato riconosciuto il diritto ad avere un insegnante per il sostegno?**

1. Sì
2. No (→VAI al quesito 6.12)

**6.11 Per l'anno scolastico in corso a NOME è stato assegnato un insegnante per il sostegno?**

1. Sì
2. No

**6.12 Per l'anno scolastico in corso la famiglia è stata coinvolta nella stesura/revisione del Piano Educativo Individualizzato (PEI)?**

1. Sì
2. No
3. Il PEI non è ancora stato redatto (→VAI al quesito 6.14)

**6.13 La famiglia ha avuto difficoltà a ricevere una copia del PEI?**

1. Sì, ha avuto difficoltà
2. No, non ha avuto alcuna difficoltà
3. Non ha ricevuto alcuna copia

**6.14 Alle riunioni del Gruppo di Lavoro Operativo per l'inclusione (GLO) partecipano anche gli operatori sanitari che seguono NOME?**

1. Sì
2. No
3. Non ci sono state riunioni

**6.15 Alle riunioni del Gruppo di Lavoro Operativo per l'inclusione (GLO) partecipano anche esperti esterni richiesti ed indicati dalla famiglia?**

1. Sì
2. No
3. Non ci sono state riunioni

**6.16 NOME usufruisce dell'assistenza personale?**

1. Sì, dell'Assistente all'autonomia e alla comunicazione o dell'Assistente ad personam (→VAI al quesito 6.19)	
2. Sì, dell'Assistente igienico-personale (→VAI al quesito 6.19)	
3. Sì, di altro personale (→VAI al quesito 6.19)	
4. No, ma ne avrebbe bisogno	
5. No, non ne ha bisogno (→VAI al quesito 6.19)	

**6.17 Di quale tipo di assistenza avrebbe bisogno?**

1. Assistenza all'autonomia e alla comunicazione	
2. Assistenza igienico-personale	
3. Altro (Specificare)	

**PER TUTTI GLI ALUNNI SENZA CERTIFICAZIONE 104 - SOLO SE 3.1 DIVERSO DA 1**

**6.18 A NOME è stato riconosciuto un bisogno educativo speciale?**

1. Sì, una certificazione di Disturbi Specifici dell'Apprendimento (L.170/10) (DSA)
2. Sì, una diagnosi di disturbi evolutivi specifici (DM del 27/12/2012)
3. Sì, altri bisogni educativi speciali
4. No, ma è in corso una procedura di valutazione
5. No, nessun bisogno educativo speciale
6. Non so

**6.19 Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla scuola di NOME?**

	Per nulla 1	Poco 2	Abbastanza 3	Molto 4	Non so 5
<b>PER TUTTI GLI ALUNNI</b>					
1. Informazioni fornite dalla scuola sulle attività scolastiche					
2. Colloqui con gli insegnanti (frequenza, disponibilità...)					
3. Attenzione degli insegnanti nello stimolare e incoraggiare la crescita individuale emotiva e di apprendimento di suo figlio/a					
4. Gruppo classe (inclusione, coesione, affiatamento)					
<b>PER TUTTI GLI ALUNNI CON CERTIFICAZIONE O BES</b>					
5. Grado di coinvolgimento della famiglia nella progettazione del percorso individualizzato di suo figlio/a (PEI e PDP)					
6. Attenzione degli insegnanti nel sollecitare la partecipazione di suo figlio/a alla didattica con il resto della classe					
<b>SOLO PER GLI ALUNNI CON IL SOSTEGNO (6.10=1)</b>					
7. Continuità dell'insegnante per il sostegno (la scuola mantiene lo stesso insegnante per il sostegno nel tempo)					
8. Capacità dell'insegnante per il sostegno di impostare la didattica in base alle specificità di suo figlio/a					
9. Capacità dell'insegnante per il sostegno di relazionarsi con il bambino/ragazzo e di intervenire nelle possibili situazioni di crisi					
10. Relazione tra suo figlio/a e l'insegnante per il sostegno					
<b>SOLO PER GLI ALUNNI CON ASSISTENTE (6.16=1,2,3)</b>					
11. Capacità del personale non docente (educatori, AEC ecc.) di relazionarsi con il bambino/ragazzo e di intervenire nelle possibili situazioni di crisi					

**6.20 NOME si è mai trovato/a nelle seguenti situazioni nel corso dell'anno scolastico? Fare riferimento anche agli episodi avvenuti online**

	Tutti i giorni 1	Una o più volte al mese 2	Qualche volta nell'anno 3	Mai 4	Non so 5
1. È stato/a preso/a in giro per l'aspetto fisico o per il modo di parlare					
2. È stato/a emarginato/a o escluso/a dal gruppo classe (ad esempio a ricreazione, nelle chat di gruppo, ecc.)					
3. È stato/a offeso/a con soprannomi, parolacce, insulti					
4. È stato/a preso/a di mira con storie sul suo conto					
5. È stato/a colpito/a con spintoni, botte e pugni					

**6.21 Nel corso dell'anno scolastico NOME ha partecipato/parteciperà ad almeno un'uscita didattica senza pernottamento?**

1. Sì Se senza certificazione →VAI al quesito 6.24
2. No →VAI al quesito 6.23
3. Non sono state previste uscite didattiche senza pernottamento Se scuola diversa da infanzia se 6.3 in (234) (→VAI al quesito 6.24) Se scuola dell'infanzia (se 6.3=1) (→VAI al quesito 6.27)

**Se NOME ha partecipato/parteciperà ad almeno un'uscita didattica senza pernottamento e con certificazione (se 6.21=1 e 3.1=1,2,3,4)**

**6.22 La scuola ha richiesto la presenza di un accompagnatore?**

1. Sì, è stato assegnato un accompagnatore dalla scuola (insegnante in più, assistente) senza spese aggiuntive
2. Sì, è stato assegnato un accompagnatore dalla scuola (insegnante in più, assistente) con costi aggiuntivi
3. Sì, ci siamo organizzati con un accompagnatore privato
4. Sì, abbiamo accompagnato noi nostro/a figlio/a
5. No, nostro/a figlio/a ha potuto partecipare senza accompagnatore

**Se NON ha partecipato/parteciperà ad almeno un'uscita didattica senza pernottamento (se 6.21= 2)**

**6.23 Qual è la motivazione principale per cui NOME non ha partecipato/parteciperà ad un'uscita didattica senza pernottamento?**

1. Costi troppo elevati
2. Problemi temporanei di salute (influenza, infortunio, ecc.)
3. Condizioni generali di salute (**FILTRO SOLO A RISCHIO DI DISABILITA' - se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale**)
4. Problemi nell'organizzazione dell'uscita (inadeguatezza della meta prescelta, mancanza di accompagnatore disponibile, ecc.)
5. Non ha voluto partecipare
6. Altro specificare \_\_\_\_\_

**Se frequenta la scuola primaria, la scuola secondaria di primo o secondo grado (se 6.3=2,3,4)**

**6.24 NOME ha partecipato/parteciperà a una gita di istruzione con pernottamento?**

1. Sì Se senza certificazione →VAI al quesito 6.27
2. No →VAI al quesito 6.26
3. Non sono previste gite didattiche con pernottamento →VAI al quesito 6.27

**Se ha una certificazione e ha partecipato/parteciperà a una gita di istruzione con pernottamento**

(se 3.1=1,2,3,4 e 6.24=1Error! Reference source not found.)

**6.25 La scuola ha richiesto la presenza di un accompagnatore da parte della famiglia?**

1. Sì, la scuola ha provveduto ad assegnare un accompagnatore (insegnante in più, assistente) senza spese aggiuntive
2. Sì, la scuola ha provveduto ad assegnare un accompagnatore (insegnante in più, assistente) ma abbiamo dovuto sostenere costi aggiuntivi
3. Sì, ci siamo dovuti organizzare con un accompagnatore privato
4. Sì, abbiamo dovuto accompagnare noi nostro figlio/a
5. No, nostro/a figlio/a ha potuto partecipare senza accompagnatore esterno

**Se NON ha partecipato/parteciperà ad una gita di istruzione con pernottamento (se 6.24= 2)**

**6.26 Qual è la motivazione principale per cui NOME non ha partecipato/parteciperà a una gita di istruzione con pernottamento?**

1. Costi troppo elevati
2. Problemi temporanei di salute (influenza, infortunio, ecc.)
7. Condizioni di salute del bambino/a /ragazzo/a (esclusi i problemi di salute temporanei) (FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA') - se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)
3. Problemi legati all'organizzazione dell'uscita (ad es.: inadeguatezza della meta prescelta, mancanza di accompagnatore disponibile)
4. NOME non ha voluto
5. Altro specificare \_\_\_\_\_

**6.27 NOME partecipa ad attività extra didattiche durante l'orario scolastico (es. scacchi, teatro, musica, altri progetti attivati a scuola)? Non considerare i progetti di alternanza scuola/lavoro**

1. Sì, partecipa (→VAI al quesito 6.29)
2. No, non partecipa
3. No, la scuola non ha organizzato attività extra didattiche durante l'orario scolastico (→VAI al quesito 6.29)

**6.28 Quali sono le principali motivazioni per cui NOME non partecipa?**

1. Motivi economici
2. Il bambino/a ragazzo/a ha un orario scolastico ridotto
3. Il bambino/a ragazzo/a non è interessato alle attività proposte
8. Le attività non sono adatte alla disabilità del bambino/a ragazzo/a (FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA') - se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale)
9. Il luogo in cui si svolge l'attività non è accessibile per NOME (FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA') - se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale)
10. Il personale scolastico/accompagnatore/assistente di cui NOME avrebbe bisogno non è disponibile (FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA') - se o con limitazione funzionale
11. Altro specificare \_\_\_\_\_

**6.29 NOME partecipa alle ore di educazione motoria? Non considerare le ore di teoria e gli impedimenti temporanei**

1. Sì Se a rischio di disabilità (se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale) (→VAI al quesito 6.32), se non a rischio di disabilità e frequenta la classe 3,4,5 della secondaria di secondo grado vai al quesito 6.39; altrimenti vai al quesito 7.1
1. No

**6.30 Non tenendo conto delle situazioni temporanee (es, infortunio di breve durata) Indichi la motivazione per cui NOME non partecipa alla lezione di educazione motoria:**

**(Possibili più risposte)**

1. Esonero su documentazione del medico curante	
2. Assenza di palestra o spazi idonei (locali non agibili, in ristrutturazione, ecc.)	
3. Condizioni di salute (esclusi problemi di salute temporanei) <b>(FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA') - se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale)</b>	
4. Presenza di barriere (architettoniche e/o senso-percettive) nei luoghi dedicati all'attività sportiva <b>(FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA') - se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale)</b>	
5. Mancanza di una figura di supporto <b>(FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA') - se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale)</b>	
6. Altro (specificare)	

**6.31 Quale alternativa viene proposta a NOME durante le ore di educazione motoria?**

**(Possibili più risposte)**

1. Svolgere altre attività da solo con un altro insegnante	
2. Svolgere altre attività anche in compagnia di altri alunni	
3. Anticipare o posticipare gli orari di ingresso e uscita dalla scuola	
4. Altro (specificare)	

**Se a rischio di disabilità e partecipa alle ore di educazione motoria [se (3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale) e 6.29=1]**

**6.32 È prevista una figura di supporto durante le ore di educazione motoria?**

**(Possibili più risposte)**

1. Sì, è presente una figura di supporto (es. docente di scienze motorie specializzato in attività motoria per persone con disabilità)	
2. No, non è prevista una figura di supporto, ma ne avrebbe bisogno	
3. No, non ne ha bisogno	

**PER TUTTI GLI ALUNNI A RISCHIO DI DISABILITA' (con o senza insegnante per il sostegno)  
Solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazione funzionale**

**6.33 NOME utilizza correntemente uno o più ausili didattici a scuola (es. strumenti informatici braille, computer con software specifico, ecc.)?**

1. Sì
2. No, ma ne avrebbe bisogno (→VAI al quesito 6.36)
3. No, non è necessario (→VAI al quesito 6.36)

**6.34 Chi fornisce gli ausili utilizzati da NOME?**

**(Possibili più risposte)**

1. Scuola
2. Famiglia
3. ASL
4. Ente locale (comune/provincia/regione)
5. Altro

**6.35 Gli ausili didattici utilizzati sono adeguati alle esigenze di NOME?**

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco

4. Per nulla

**6.36 Durante l'orario scolastico NOME necessita della somministrazione di farmaci?**

1. Sì
2. No (→VAI al quesito 6.38)

**6.37 Chi provvede alla somministrazione del farmaco?**

1. Personale scolastico preposto
2. Direttamente il genitore o una persona di fiducia non pagata
3. Una persona a pagamento
4. Il bambino/a /ragazzo/a autonomamente
5. Altro (specificare)

**6.38 NOME utilizza il trasporto scolastico specifico per gli alunni con disabilità?**

1. Sì, fornito da ente pubblico (o altro ma gratuitamente)
2. Sì, privato a pagamento
3. No, non ne ha bisogno
4. No, ma ne avrebbe bisogno

**PER TUTTI GLI ALUNNI CHE FREQUENTANO LE CLASSI 3-4-5 DELLA SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO**

**6.39 NOME partecipa o ha partecipato al percorso personalizzato di PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (ex alternanza scuola lavoro)? Fare riferimento all'ultimo percorso svolto**

1. Sì e ne è soddisfatto
2. Sì, ma non è soddisfatto
3. No se 6.4=1,2,9 (→VAI al quesito 6.41)
4. La scuola non ha ancora predisposto un percorso di PCTO se 6.4=1,2,9 (→VAI al quesito 6.41)

**6.40 A quale tipo di percorso partecipa o ha partecipato? Fare riferimento all'ultimo percorso svolto**

1. In azienda o cooperativa
2. A scuola
3. Altro tipo di percorso

**Se frequenta istituti tecnici, professionali o corsi di formazione triennali (solo se 6.4=1,2,9)**

**6.41 NOME partecipa a laboratori di formazione professionale durante l'orario scolastico?**

1. Sì Se con sostegno (→VAI al quesito 6.42)
2. No
3. La scuola non organizza attività laboratoriali

Se ha un sostegno e partecipa a laboratori di formazione professionale durante l'orario scolastico e con sostegno (se 6.10=1 e 6.41=1)

**6.42 Le ore di laboratorio vengono svolte:**

1. nell'ambito di un progetto individuale dell'alunno con l'insegnante per il sostegno	
2. insieme al gruppo classe	
3. altro specificare _____	

## 7. Partecipazione sociale

### SEZIONE PER TUTTI

Questa è l'ultima sezione del questionario ed è dedicata al tema della partecipazione sociale. Le domande che le porrò riguardano diversi aspetti della vita sociale di Nome Bambino: frequentazione degli amici, partecipazione ad attività aggregative, ad attività culturali e ricreative, e infine l'utilizzo della tecnologia sempre da parte di Nome Bambino

### Relazioni sociali e attività aggregative

#### A partire dai 3 anni

**7.1 Con quale frequenza NOME vede gli amici nel tempo libero?**

1. Tutti i giorni (→VAI al quesito 0)
2. Una o più volte alla settimana (→VAI al quesito 0)
3. Una o più volte al mese (meno di 4) (→VAI al quesito 0)
4. Qualche volta all'anno
5. Mai

**7.2 Qual è la motivazione principale per cui NOME non vede amici o li vede raramente?**

1. Mancanza di tempo da parte dei genitori/tutore
2. È impegnato in attività sportive, nello studio, ecc.
3. Problemi di salute non temporanei (FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)
4. Ragioni logistiche (lontananza dagli amici o dai luoghi di incontro, criticità relative al servizio di trasporto, ecc.)
5. Non ha voglia di frequentare gli amici
6. Non ha amici (→VAI al quesito 7.5)

**7.3 NOME ha partecipato all'ultima festa organizzata dagli amici?**

1. Sì (→VAI al quesito 00)
2. No
3. Non sono state organizzate feste (→VAI al quesito 0)

**7.4 Per quale ragione principale NOME non ha partecipato alla festa?**

1. Mancanza di tempo da parte dei genitori/tutore
2. Impegni del bambino/a/ragazzo/a (attività sportive, studio/compiti, ecc.)
3. Problemi temporanei di salute (influenza, infortunio, ecc.)
4. Condizione di salute del bambino/a/ragazzo/a (si escludano problemi di salute temporanei) (FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)
5. Presenza di barriere (architettoniche e/o senso-percettive) nel luogo della festa (FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)

6. Ragioni logistiche (e.g.: eccessiva distanza dal luogo della festa; assenza/tempi di attesa di mezzi di trasporto o criticità relative al servizio di trasporto)
7. Il bambino/a ragazzo/a non ha voluto
8. Mancanza di aiuto o assistenza (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)
9. Non è stato invitato
10. Altro (Specificare \_\_\_\_\_) (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)

**7.5 Negli ultimi 3 mesi, NOME ha preso parte ad attività aggregative ricreative (es. boy-scout, attività ricreative presso ludoteche, oratori, centro religioso)?**

1. Sì (→VAI al quesito 0)
2. No

**7.6 Per quale ragione non ha partecipato alle attività aggregative ricreative?**

(possibili più risposte)

1. Mancanza di tempo da parte dei genitori
2. Impegni del bambino/a/ragazzo/a (attività sportive, studio/compiti ecc.)
3. Condizione di salute del bambino/a/ragazzo/a (si escludano problemi di salute temporanei) (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)
4. Presenza di barriere architettoniche nel luogo dove si svolgono le attività (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)
5. Ragioni logistiche (e.g.: eccessiva distanza dal luogo dove si svolgono le attività; assenza/tempi di attesa di mezzi di trasporto o criticità relative al servizio di trasporto)
6. Motivi economici
7. Il/ bambino/a ragazzo/a non è interessato
8. Mancanza di aiuto o assistenza (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)
9. Altro (Specificare \_\_\_\_\_) (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)

<b>Attività sportiva</b>
--------------------------

**7.7 NOME pratica attività sportive nel tempo libero?**

1. Sì, con continuità SE ETA'>=6 (→VAI al quesito 0) SE ETA'<6 (→VAI al quesito 7.13)
2. Sì, saltuariamente SE ETA>=6 (→VAI al quesito 0) SE ETA'<6 (→VAI al quesito 7.13)
3. No

**7.8 Per quale ragione?**

(possibili più risposte)

1. Mancanza di tempo da parte dei genitori
2. Impegni del bambino/a/ragazzo/a (studio/compiti, ecc.)
3. Condizione di salute del bambino/a/ragazzo/a (includere impegni per terapie o riabilitazione) (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)
4. Presenza di barriere architettoniche nel luogo dove si svolgono le attività sportive (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)
5. Ragioni logistiche (e.g.: eccessiva distanza dal luogo dove si svolgono le attività; assenza/tempi di attesa di mezzi di trasporto o criticità relative al servizio di trasporto)
6. Motivi economici
7. Il bambino/a ragazzo/a non vuole

8. Mancanza di aiuto o assistenza (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA'** solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)
9. Altro (Specificare \_\_\_\_\_) (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA'** solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)

**SE ETA' < 6 (→VAI al quesito 7.11)**

**A partire dai 6 anni**

**Cultura e Viaggi**

**7.9 Negli ultimi 12 mesi, quante volte NOME è andato/a a:**

	Mai 1	1-3 volte 2	4-12 volte 3	Più di 12 volte 4
1. Teatro/cinema				
2. Musei/mostre				
3. Concerti/spettacoli sportivi				
4. Campi estivi/viaggi studio o campi scout con pernottamento (non considerare le gite scolastiche)				
5. Parchi/ville/spazi verdi				

**Solo se "Mai" in almeno una delle attività indicate nel quesito 0) altrimenti vai al quesito 7.11**

**7.10 Per quale ragione NOME non ha mai svolto queste attività? (Possibili più risposte)**

1. Mancanza di tempo da parte dei genitori
2. Condizione di salute del bambino/a ragazzo/a (si escludano problemi di salute temporanei) (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DI DISABILITA'** solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)
3. Presenza di barriere (architettoniche e/o senso-percettive) **FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA'** solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)
4. Ragioni logistiche (e.g.: eccessiva distanza; assenza/tempi di attesa di mezzi di trasporto o criticità relative al servizio di trasporto)
5. Motivi economici
6. Il bambino/a ragazzo/a non è interessato
7. Mancanza di aiuto o assistenza **FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA'** solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali)
8. Altro

**Gioco e Utilizzo della tecnologia e dei social network**

**7.11 Con che frequenza NOME svolge le seguenti attività?**

	Più ore al giorno 1	Meno di un'ora al giorno 2	Più raramente 3	Mai 4
1. Guardare la tv/guardare video su internet				
2. Giocare in collegamento con altri bambini/ragazzi con giochi elettronici (play station, xbox ecc.)				
3. Giocare da solo con giochi elettronici				
4. Utilizzare social network (WhatsApp, Facebook, Instagram, TikTok, Snapchat, ecc.)				

**Se "Mai" almeno ad una delle attività indicate nel quesito 7.11**

**7.12 Per quale ragione NOME non svolge mai queste attività? (Possibili più risposte)**

1. Non è interessato a questo tipo di attività
2. Per scelta del genitore
3. Dispositivi troppo costosi
4. Condizione di salute del bambino/a ragazzo/a (**FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)
5. Gli strumenti tecnologici necessari per queste attività non sono accessibili alle esigenze del bambino **FILTRO SOLO SE A RISCHIO DISABILITA' solo se 3.1=1,2,3,4 o con limitazioni funzionali**)
6. Altri motivi (specificare)

**7.13 Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto/a dei seguenti aspetti della vita di NOME?**

	Molto soddisfatto/a	Abbastanza soddisfatto/a	Poco soddisfatto/a	Per niente soddisfatto/a
Disponibilità, efficienza e accessibilità dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari di cui fruisce				
Conciliazione tra vita familiare e impegni lavorativi				
Partecipazione alla vita scolastica (inclusione nel gruppo classe e coinvolgimento nelle attività scolastiche)				
Supporto della scuola (strumentazione adeguata e competenza del corpo docente e non)				
Raggiungibilità e fruibilità dei luoghi dedicati al tempo libero, frequentazione di amici				

**Istituto Nazionale di Statistica**

**INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE**

**E**

**INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ**

**SCHEDA E REGOLE CONTATTI**

*Versione provvisoria*



**A.1 Buongiorno/buonasera, sono [nome intervistatore1] e chiamo per conto dell'Istat, l'Istituto Nazionale di Statistica. Stiamo svolgendo un'indagine statistica su XXXXX. Potrei parlare con [nome intervistato (I.07)] [cognome intervistato (I.06)]?**

**RISPONDE L'INTERESSATO (O VIENE COMUNQUE CHIAMATO DA CHI RISPONDE)**

1. PROSEGUE..... → passare ad A.6
2. RIFIUTA di partecipare..... → ringraziare e chiudere come RIFIUTO (selezionare motivo)
3. SÌ, è lui/lei ma chiede di essere richiamato..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO

**NON RISPONDE L'INTERESSATO**

4. Si è trasferito/a in un'altra famiglia..... → passare ad A.2
5. Sarà assente per l'intero periodo della rilevazione (tranne i motivi 6 e 7) ..... → passare ad A.2
6. Si è trasferito/a all'ESTERO..... → ringraziare e chiudere
7. Si è trasferito/a in ISTITUZIONE/CONVIVENZA..... → ringraziare e chiudere
8. È deceduto/a..... → ringraziare e chiudere
9. È gravemente malato/a..... → ringraziare e chiudere
10. Sconosciuto/numero errato..... → ringraziare e chiudere
11. Il rispondente rifiuta di passare il selezionato e chiude..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO FITTIZIO
12. Al momento è assente/non può rispondere..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO
13. Il rispondente (non fa parte della famiglia) non sa fornire indicazioni..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO FITTIZIO
14. Riattacca subito senza dare spiegazioni..... → fissare APPUNTAMENTO FITTIZIO

**Se A.1=4 o 5**

**A.2 Potrebbe fornirmi un recapito dove contattare il signor/la signora [nome intervistato (I.07)] [cognome intervistato (I.06)]?**

1. Sì..... → passare a A.3
2. No, non lo conosce ..... → ringraziare e chiudere come "Altra chiusura"
3. No, rifiuta di fornirlo ..... → ringraziare e chiudere come "Altra chiusura"

**Se A.2=1**

**SCRIPT1 Numero del signor/della signora [nome intervistato (I.06)] [cognome intervistato (I.07)]:**

A.3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  
A.4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  
A.5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Inserire fino a 3 recapiti telefonici. I recapiti telefonici acquisiti saranno immediatamente disponibili per i contatti successivi.  
Dopo l'inserimento dei numeri di telefono ringraziare e fissare appuntamento**

**RICONTATTARE AL TELEFONO INDICATO IN A.3 (o A.4 o A.5)**

**Se A.1=1**

**A.6 Nei giorni scorsi dovrebbe aver ricevuto una lettera dell'Istat per informarla che l'avremmo chiamata per un'intervista telefonica. L'ha ricevuta?**

**<<SE DUBITA>>**

**si tratta di una lettera con lo stemma della Repubblica Italiana. Forse ha ritirato la posta qualcun altro...**

**<<SE IL RISPONDENTE HA ANCORA DUBBI E VUOLE ULTERIORI CHIARIMENTI>>**

**Se vuole ottenere ulteriori chiarimenti su questo progetto di ricerca e le sue finalità, le posso fornire il NUMERO VERDE gratuito XXXX attivo dal lunedì al sabato dalle ore XXX alle ore XXXX esclusi i festivi o l'indirizzo a cui inviare un'e-mail: XXXXX**

1. Sì ..... → A.6BIS
2. Sì, ma non l'ha letta ..... → SCRIPT3
3. No ..... → SCRIPT3
4. Non sa, non ricorda ..... → SCRIPT3
5. Non risponde e rifiuta di fare l'intervista..... → ringraziare e chiudere come RIFIUTO (selezionare motivo)
6. Vuole informarsi e chiede di essere richiamato..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO

**A.6BIS Insieme alla lettera dovrebbe aver ricevuto un modulo in cui le veniva chiesto XXXX. Lo ha compilato?**

1. Sì ..... → A.6TER

2. No .....→ SCRIPT2
3. Non sa, non ricorda .....→ SCRIPT2

#### A.6TER Lo può prendere?

1. Sì
2. No

#### Se A.6=1 e A.6BIS=2, 3 e A.6TER=1,2

SCRIPT2 Come dicevamo nella lettera, le ricordo che Lei/XXXX è stato selezionato in modo casuale, insieme ad altri XXXX individui, per partecipare a questa ricerca statistica condotta dall'Istat. La sua collaborazione è fondamentale per la buona riuscita della rilevazione.

#### DOPO LO SCRIPT2 INIZIARE LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

#### Se A.6=2,3,4

SCRIPT3 Le riassumo brevemente i contenuti della lettera. L'ISTAT intervisterà su tutto il territorio nazionale circa XXXXX individui/famiglie per un'indagine statistica XXXXX. Lei/XXXX è stato selezionato in modo casuale per partecipare a questa ricerca e la sua collaborazione è fondamentale per la buona riuscita della rilevazione.

#### DOPO LO SCRIPT3 INIZIARE LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

#### SE A.1=3,11,12,13 o A.6=6

#### PRENDERE APPUNTAMENTO SPECIFICANDO DATA, ORA E MOTIVO

*Per il programma: non visualizzare nel software, non restituire nello scarico*

#### A.7 Punto di interruzione dell'intervista per appuntamento

1. Scheda contatti
2. Questionario

#### A.8 Motivazione dell'appuntamento

1. Vuole essere intervistato ad un ALTRO NUMERO telefonico
2. Vuole essere intervistato in un altro MOMENTO
3. Vuole prima informarsi (chiamare NUMERO VERDE o rileggere LETTERA)
4. Mancanza di tempo (ospiti in casa, aspetta una telefonata, deve uscire, etc)
5. Interruzione del contatto telefonico (es. cade linea)
6. Individuo temporaneamente non disponibile

#### A.9 Data dell'appuntamento

Data   |\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|\_|\_|

#### A.10 Ora dell'appuntamento

Ora    |\_|\_|    Minuti   |\_|\_|

#### SE A.1=2 o A.6=5

#### RINGRAZIARE E CHIUDERE COME RIFIUTO (SELEZIONARE OPZIONE/MOTIVO)

*Per il programma: non visualizzare nel software, ma restituire nello scarico*

#### A.11 Punto di interruzione dell'intervista per rifiuto

1. Scheda contatti
2. Questionario

#### A.12 Motivazione rifiuto

1. Malattia grave/problemi familiari/personali
2. Non parla italiano/Problemi di comprensione
3. Momento poco opportuno/Mancanza di tempo
4. Diffidenza/paura/sfiducia
5. Assenza di interesse per l'argomento
6. Motivi di privacy
7. Indisponibilità assoluta, non dà spiegazioni/Attacca e chiude la conversazione

#### INTERRUZIONI DEFINITIVE NEL CORSO DEL QUESTIONARIO (SELEZIONARE OPZIONE/MOTIVO)

**A.13 Motivazione interruzione definitiva**

1. Questionario troppo lungo
2. Questionario troppo complesso
3. Mancanza di tempo
4. Diffidenza/paura/sfiducia
5. Assenza di interesse per l'argomento
6. Motivi di privacy
7. Indisponibilità assoluta, non dà spiegazioni/Attacca e chiude la conversazione

**SE A.1=6,7,8,9,10 o A.2=2,3**

**CHIUDERE CON LE SEGUENTI OPZIONI**

**A.14 Motivazione chiusura intervista**

1. Si è trasferito/a all'ESTERO
2. Si è trasferito/a in ISTITUZIONE/CONVIVENZA
3. È deceduto/a
4. È gravemente malato/a
5. Sconosciuto/a/numero errato
6. Il rispondente non può/vuole fornire il numero di telefono dell'individuo
7. Individuo non intervistabile per motivi di età

**A.15 Note appuntamento/ricontatto:**

**Ricordarsi che/Si evidenzia che**

(specificare).....  
.....

*Per il programma: registrare in automatico la data e l'ora al momento della fine del contatto telefonico*

**A.16 Data**   |\_|\_| |\_|\_| |\_|\_|\_|\_|

**A.17 Ora**     |\_|\_|   **Minuti**   |\_|\_|

*Per il programma: se A.7≠1 e A.8≠blank, allora porre A.18=1; se A.13≠blank, allora porre A.18=2*

**A.18 Tipo di interruzione:**

1. Interruzione temporanea
2. Interruzione definitiva

**VARIABILE DI CALCOLO ESITO CONTATTO**

**EC – Esito Contatto**

1. Libero
2. Occupato
3. Segreteria telefonica/Fax
4. Cellulare non raggiungibile/spento
5. Numero inesistente
6. Rifiuto
7. Appuntamento
8. Individuo trasferito, ma viene comunicato il nuovo numero
9. Individuo trasferito e non viene comunicato il nuovo numero
10. Individuo trasferito all'ESTERO
11. Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CONVIVENZA
12. Individuo deceduto
13. Individuo sconosciuto
14. Interruzione definitiva
15. Interruzione temporanea
16. Malato grave
17. Intervista completa
18. Individuo non intervistabile per motivi di età
19. Appuntamento fittizio

**SETTARE EC IN BASE ALL'ESITO DA SISTEMA O DA OPERATORE**

**VARIABILE DI CALCOLO ESITO DEFINITIVO**

## ED – Esito Definitivo

1. Intervista completa
2. Rifiuto
3. Interruzione definitiva
4. Malato grave
5. Individuo trasferito e recapito telefonico sconosciuto
6. Individuo trasferito all'ESTERO
7. Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CONVIVENZA
8. Individuo deceduto
9. Individuo sconosciuto
10. Numero inesistente
11. Fine periodo a disposizione per la rilevazione: almeno un contatto
12. Fine periodo a disposizione per la rilevazione: intervista iniziata
13. Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto
14. Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato
15. Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento
16. Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento
17. Individuo non intervistabile per motivi di età

## SETTARE ED IN BASE ALL'ESITO DA SISTEMA O DA OPERATORE

## SOSTITUIRE NOMINATIVO IN CASO DI ESITO DEFINITIVO ED=2-3-4-5-6-7-8-9-10-15-16-17

## VARIABILE DI CALCOLO ESITO OPERATORE

### REGOLE POPOLAMENTO ESITI

Se  $ET=2$  porre  $EC=1$   
Se  $ET=3$  porre  $EC=2$   
Se  $ET=4$  porre  $EC=4$   
Se  $ET=5$  porre  $EC=5$   
Se  $ET=6$  porre  $EC=3$   
Se  $A.1=2, A.6=5$  porre  $EC=6$   
Se  $A.1=9$  porre  $EC=16$   
Se  $A.1=8$  porre  $EC=12$   
Se  $A.1=3,12$  porre  $EC=7$   
Se  $A.1=10$  porre  $EC=13$   
Se  $A.1=6$  porre  $EC=10$   
Se  $A.1=7$  porre  $EC=11$   
Se  $A.1=4$  e  $A.2=2,3$  porre  $EC=9$   
Se  $A.1=4$  e  $A.3 \neq \text{blank}$  porre  $EC=8$   
Se  $A.13=1,2,3,4,5,6,7$  porre  $EC=14$   
Se  $A.18=1$  porre  $EC = 7$   
Se  $A.14=8$  porre  $EC=18$   
Se  $A.1=11,13,14$  porre  $EC=19$

Per il programma: non visualizzare e registrare in automatico

## FC.5 – Flag validità telefono

**0** Telefono non valido  
**1** Telefono valido

Per l'operatore: registrare  $EC=17$  a conclusione di tutte le domande previste dal questionario elettronico

Per il programma: nel caso di  $EC=5,8,9,13$  disattivare il numero di telefono contattato ponendo  $FC.5=0$  per il numero telefono contattato.

Per il programma: registrare ED in base alle seguenti regole:

Se  $EC=17$  porre  $ED=1$   
Se  $EC=6$  porre  $ED=2$   
Se  $EC=14$  porre  $ED=3$   
Se  $EC=16$  porre  $ED=4$   
Se  $EC=9$  porre  $ED=5$   
Se  $EC=10$  porre  $ED=6$   
Se  $EC=11$  porre  $ED=7$   
Se  $EC=12$  porre  $ED=8$   
Se si esauriscono i contatti previsti dalle regole di contatto e in nessun tentativo di contatto c'è un

appuntamento porre ED=15

Se si esauriscono i contatti previsti dalle regole di contatto e almeno un tentativo di contatto c'è un appuntamento porre ED=16

Se EC=18 porre ED=17

Se per l'individuo da intervistare non esiste più alcun telefono valido (cioè tutti i recapiti telefonici hanno FC.5=0):

- se presente almeno una volta EC=9 tra gli esiti per l'individuo da intervistare porre ED=5 altrimenti:
- se presente almeno una volta EC=13 tra gli esiti per l'individuo da intervistare porre ED=9 altrimenti:
- porre ED=10

Per il programma: se ED≠blank il nominativo deve uscire dal ciclo e non deve essere più contattato

### **Sostituzione del rispondente**

Per il programma: se ED=2,3,4,5,6,7,8,9,10,15,16,17 procedere alla sostituzione dell'individuo da intervistare rispettando la relativa sequenza

### **Fine periodo di rilevazione**

**Alla fine del periodo di rilevazione, se esistono ancora individui per i quali non è stato valorizzato un esito definitivo occorre procedere nel modo seguente:**

- Se sono presenti solo combinazioni di EC= 1,2,3,4,5,8,9,13 porre ED= 13
- Se almeno un EC=7 e il corrispondente A.18= blank e il corrispondente A.1=11,12,13 porre ED=13
- Se almeno un EC=7 e il corrispondente A.18= blank e il corrispondente A.1=3 porre ED=11
- Se almeno un EC=7 e il corrispondente A.18= 1 porre ED= 12
- Se non ci sono esiti di contatto valorizzati per l'individuo campione porre ED= 14

Per il programma: non visualizzare e registrare in automatico in base alle regole riportate di seguito:

#### **FC.7 Stato del contatto**

1. Nessun contatto telefonico
2. Contatto diretto e indiretto senza appuntamento
3. Contatto diretto e appuntamento: intervista non iniziata
4. Contatto diretto e appuntamento: intervista iniziata
5. Contatto concluso

Per il programma: di default FC.7 = 1

Se ED valorizzata porre FC.7 = 5

Se EC=7 e A.18=1 porre FC.7 = 4

Se EC=7 e A.18=blank e A.1≠ 11 porre FC.7 = 3

Il sistema di gestione delle chiamate deve prevedere un contatore dei tentativi di contatto che deve essere incrementato in base alle seguenti regole:

<b>Esito della chiamata</b>	<b>Valore del tentativo</b>	<b>Quando richiamare</b>
Occupato	Fino a 64 contatti corrispondenti a 8 tentativi (8 occupati=1 tentativo)	Richiamare dopo 10 minuti
Non risponde	1 tentativo	Richiamare dopo 180 minuti
Fax	Fino a 64 contatti corrispondenti a 8 tentativi (8 fax=1 tentativo)	Richiamare dopo 10 minuti
Segreteria telefonica con appuntamento	1 tentativo	Richiamare all'orario indicato dalla segreteria
Segreteria telefonica senza appuntamento	1 tentativo	Richiamare dopo 180 minuti
Risponde qualcuno/ appuntamento	1 tentativo	Richiamare il giorno e l'ora dell'appuntamento
Risponde qualcuno / non indicazioni su quando richiamare	1 tentativo	Richiamare nella fascia oraria successiva

Prima di abbandonare il nominativo per CONTATORE ESAURITO devono essere effettuati 8 tentativi di contatto.

Dopo il 1° appuntamento si azzerà il contatore e si ricomincia. Per gli appuntamenti successivi al primo si continua come per gli altri esiti.

**Istituto Nazionale di Statistica**

**INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE**

**E**

**INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ**

**SCHEDA NUMERO VERDE**

*Versione provvisoria*

Codice Operatore | \_\_\_\_\_ | [COD\_OPERATORE]

gg |\_\_|\_\_| mese |\_\_|\_\_| anno |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| [DATA\_TELEFONATA]

Ora \_\_\_\_\_ [ORA\_TELEFONATA]

registrare in automatico

### 1. Risposta

Buongiorno/buonasera, sono <nome operatore> e rispondo per conto dell'ISTAT in merito all'indagine XXXXX

Cortesemente, per aiutarla avrei bisogno di conoscere alcune informazioni sul chiamante.

### DATI CHIAMANTE

#### CHI\_PARLA

Lei è ...

- 1. l'intestatario della lettera/soggetto da intervistare |\_ |
- 2. un'altra persona della famiglia |\_ |
- 3. un parente che non vive in famiglia |\_ |
- 4. altra persona (avvocato, vicino, Comune, FFOO, ecc.) |\_ |
- 5. non risponde |\_ |

#### INS\_ISF

Nome del soggetto AES

1. Selezionare il soggetto AES

⇒L'operatore ricerca il nominativo nella tabella (a video, per i test, è stata caricata l'anagrafica delle famiglie Eu-SIlc)

Identificativo ISTAT soggetto	Cognome	Nome	Data di nascita	Indirizzo (via, Comune, provincia)	Telefono	Società RTI assegnata	.....
(...)							
(...)							

2. Non indica

9999. Soggetto non trovato

Se CHI\_PARLA = 2 o 3 o 4

14. Genere del chiamante (registrare senza chiedere) [SEX\_INTERLOC]

- 1. uomo |\_ |
- 2. donna |\_ |

Se CHI\_PARLA = 2 o 3 o 4

15. Può lasciarmi un recapito telefonico nel caso avessimo la necessità di parlare con lei?

Tel \_\_\_\_\_ [TEL\_INTERLOC]

(campo obbligatorio: NR se Non vuole Rispondere)

Se CHI\_PARLA = 2 o 3 o 4

16. Può lasciarmi il suo nominativo? (NR se Non vuole Rispondere)

Nome \_\_\_\_\_ [NOME\_INTERLOC]  
Cognome \_\_\_\_\_ [COGNOME\_INTERLOC]

## In che cosa posso esserle utile?

### MOTIVI CHIAMATA

- |  |   |                           |           |
|--|---|---------------------------|-----------|
| 1. Accertamento/informazioni/rassicurazioni              | _ | ⇒vai a Lista Accertamento | [AIUTO_1] |
| 2. Comunicazioni sulla reperibilità/ <u>eleggibilità</u> | _ | ⇒vai a Lista Reperibilità | [AIUTO_2] |
| 3. Intende rifiutare di rilasciare l'intervista          | _ | ⇒vai a Lista Rifiuto      | [AIUTO_3] |
| 4. Lamentele   | _ | ⇒vai a Lista Lamentele    | [AIUTO_4] |

## 2. Motivo specifico:

### Lista Accertamento (attivare se AIUTO 1=1 'Accertamento/informazioni/rassicurazioni')

(possibili più risposte)

- |   |   |                |
|---|---|----------------|
| 1. L'ISTAT  | _ | [MOT_SPEC_1_1] |
| 2. L'indagine                                     | _ | [MOT_SPEC_1_2] |
| 4. L'obbligo di risposta                          | _ | [MOT_SPEC_1_4] |
| 5. L'anonimato/ il segreto statistico/ la privacy | _ | [MOT_SPEC_1_5] |
| 6. L'appartenenza al campione                     | _ | [MOT_SPEC_1_6] |
| 9. Richiede copia del proprio questionario        | _ | [MOT_SPEC_1_9] |
| 10. Altro   | _ |                |

Attivare campo aperto se MOT\_SPEC\_1\_10 = 1

|\_\_\_\_\_| specificare Altro Motivo di Accertamento. [MOT\_SPEC\_1\_10\_A]

### Lista Reperibilità (attivare se AIUTO 2=1 'Comunicazioni sulla reperibilità')

(possibili più risposte; una sola risposta nel caso di modalità 8-12 (trasferimento/decesso ecc) :

una sola risposta ad ogni ciclo; per selezionare modalità successiva alla prima ripassare per il punto 1)

- |                                      |   |                |
|--------------------------------------|---|----------------|
| 1. Disdetta appuntamento già fissato | _ | [MOT_SPEC_2_1] |
|--------------------------------------|---|----------------|

Attivare data e ora se MOT\_SPEC\_2\_1 = 1

data vecchio appuntamento: |\_|\_|/|\_|\_|/|\_|\_|\_|\_| [MOT\_SPEC\_2\_1\_DATA]

ora vecchio appuntamento: |\_|\_|:|\_|\_| [MOT\_SPEC\_2\_1\_ORA]

- |                              |   |                |
|------------------------------|---|----------------|
| 2. Per fornire giorno/orario | _ | [MOT_SPEC_2_2] |
|------------------------------|---|----------------|

Attivare campo aperto se MOT\_SPEC\_2\_2 = 1

data appuntamento: |\_|\_|/|\_|\_|/|\_|\_|\_|\_| [MOT\_SPEC\_2\_2\_DATA\_DISP]

ora appuntamento: |\_|\_|:|\_|\_| [MOT\_SPEC\_2\_2\_ORA\_DISP]

- |                                  |   |                |
|----------------------------------|---|----------------|
| 3. Per fornire numero telefonico | _ | [MOT_SPEC_2_3] |
|----------------------------------|---|----------------|

Attivare campo aperto se MOT\_SPEC\_2\_3 = 1

|\_\_\_\_\_| numero telefono per contatto [MOT\_SPEC\_2\_3\_TEL]  
numero telefono già presente in anagrafica

7. Per trasferimento in altra famiglia (in questo caso necessario chiedere nuovo numero di telefono) |\_|  
[MOT\_SPEC\_2\_7]

8. Per trasferimento in istituzione di convivenza |\_| [MOT\_SPEC\_2\_8]

9. Per trasferimento all'estero |\_| [MOT\_SPEC\_2\_9]

10. Per decesso dell'individuo da intervistare |\_| [MOT\_SPEC\_2\_10]

11. Per malattia grave della persona da intervistare |\_| [MOT\_SPEC\_2\_11]

12. Fuori target per età |\_| [MOT\_SPEC\_2\_12]

13. Altro |\_|

Attivare campo aperto se MOT\_SPEC\_2\_13 = 1

|\_\_\_\_\_| specificare Altro Motivo di Reperibilità. [MOT\_SPEC\_2\_13\_A]

**Lista Rifiuto (attivare se AIUTO 3=1 'Intende rifiutare di rilasciare l'intervista')**

(una sola risposta; indicare il motivo di rifiuto prevalente)

1. Problemi familiari/lutto |\_| [MOT\_SPEC\_3\_1]

2. Malattia grave/problemi familiari/personali |\_| [MOT\_SPEC\_3\_2]

3. Non parla italiano/Problemi di comprensione |\_| [MOT\_SPEC\_3\_3]

4. Momento poco opportuno/Mancanza di tempo |\_| [MOT\_SPEC\_3\_4]

5. Diffidenza/paura/sfiducia |\_| [MOT\_SPEC\_3\_5]

6. Assenza di interesse per l'argomento |\_| [MOT\_SPEC\_3\_6]

7. Motivi di privacy |\_| [MOT\_SPEC\_3\_7]

8. Indisponibilità assoluta, non dà spiegazioni/Attacca e chiude la conversazione |\_| [MOT\_SPEC\_3\_8]

**Lista Lamentela (attivare se AIUTO 4=1 'Lamentela')**

(una sola risposta)

1. L'intervistatore non ha telefonato  
nel giorno/ora dell'appuntamento |\_| [MOT\_SPEC\_4\_1]

2. L'intervistatore ha avuto un comportamento  
poco professionale |\_| [MOT\_SPEC\_4\_2]

Attivare campo aperto se MOT\_SPEC\_4\_2 = 1

|\_\_\_\_\_| Specificare comportamento [MOT\_SPEC\_4\_2\_A]

3. Altro |\_| [MOT\_SPEC\_4\_3]

Attivare campo aperto se MOT\_SPEC\_4\_3 = 1

|\_\_\_\_\_| Specificare altra lamentela [MOT\_SPEC\_4\_3\_A]

se CHI\_PARLA = 1

**7. Ha ricevuto la lettera dell'Istat?** [RICEZ\_LET\_ISTAT]

1. Sì |\_|

2. No |\_|

3. Non ricorda |\_|

4. Non risponde |\_|

se CHI\_PARLA = 1

**8. Ci sta chiamando....(leggere):**

[QUANDO]

- |   |   |
|---|---|
| 1. Prima dell'intervista/all'inizio dell'intervista | _ |
| 2. Durante l'intervista                             | _ |
| 3. Dopo l'intervista                                | _ |
| 4. Non risponde                                     | _ |

*solo se AIUTO\_3 = 1, altrimenti passare a campo NOTE finali*

**18. Alla fine della telefonata, la persona che ha chiamato e ha rifiutato:** [RIFIUTO\_INTERLOC]

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. E' possibilista                 | _ |
| 2. Si convince a fare l'intervista | _ |
| 3. Ribadisce il rifiuto            | _ |

**CHIUSURA CONTATTO**

La ringrazio per aver chiamato il Numero Verde Istat e le auguro una buona giornata/serata.

**19. NOTE finali:** \_\_\_\_\_ [NOTE]

*(campo non obbligatorio)*

**20. ORARI**

*Per il programma: non visualizzare e registrare in automatico*

Ora di fine contatto / \_\_\_\_\_ / [ORA\_F\_CONTATTO]

Durata del contatto (min) | \_\_\_\_\_ | [DURATA\_CONTATTO]

## **ISTAT - INDICATORI INDAGINE XXX - aggiornati al XXX**

Elenco tavole indicatori (versione provvisoria)

TAV. 1.1 - Tavola sintetica sulle tuple - cumulata per giorno

TAV. 1.2 - Tavola sintetica sulle tuple - per regione

TAV. 1.2 - Tavola sintetica sulle tuple - per ripartizione geografica

TAV. 2.1 - Tavola sintetica sugli individui - cumulata per giorno

TAV. 2.2 - Tavola sintetica sugli individui - per regione

TAV. 2.2 - Tavola sintetica sugli individui - per ripartizione geografica

TAV. 2.3 - Tavola sintetica sugli individui - per codice intervistatore

TAV. 3.1 - Tavola sulle cadute - Distribuzione degli esiti definitivi di caduta cumulata per giorno

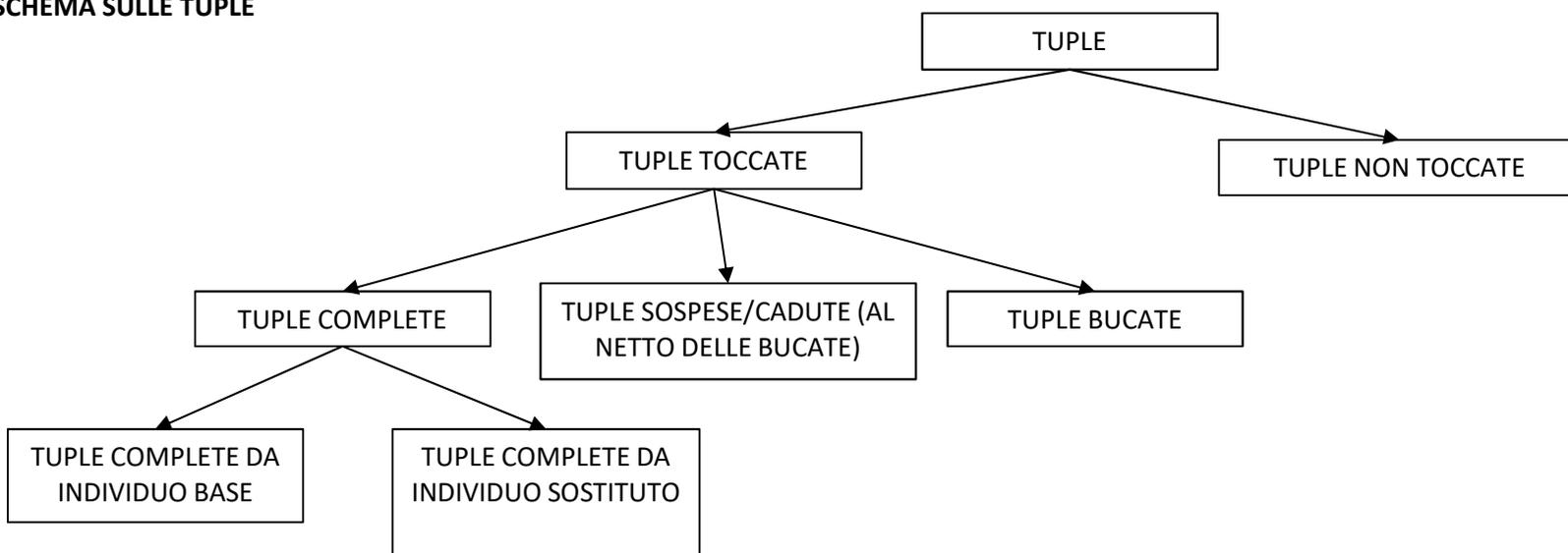
TAV. 3.2 - Tavola sulle cadute - Distribuzione degli esiti definitivi di caduta per regione

TAV. 3.2 - Tavola sulle cadute - Distribuzione degli esiti definitivi di caduta per ripartizione geografica

TAV. 3.3 - Tavola sulle cadute - Distribuzione degli esiti definitivi di caduta per codice intervistatore

TAV. 4.1 - Tavola sintetica giornaliera

## SCHEMA SULLE TUPLE



A. Totale tuple = totale delle tuple campione (teoriche) = da database trasmesso da Istat.  $[A=B+C]$

B. Tuple toccate = tuple con almeno un tentativo di contatto, ovvero le tuple in cui almeno l'individuo base ha avuto almeno un tentativo di contatto

C. Tuple non toccate = tuple senza un tentativo di contatto, ovvero le tuple in cui l'individuo base è rimasto senza tentativi di contatto

D. Tuple complete = tuple in cui un individuo della sestina ha Esito definitivo Completa (ED=1). Una sestina può produrre una sola intervista completa.  $[D=E+F]$

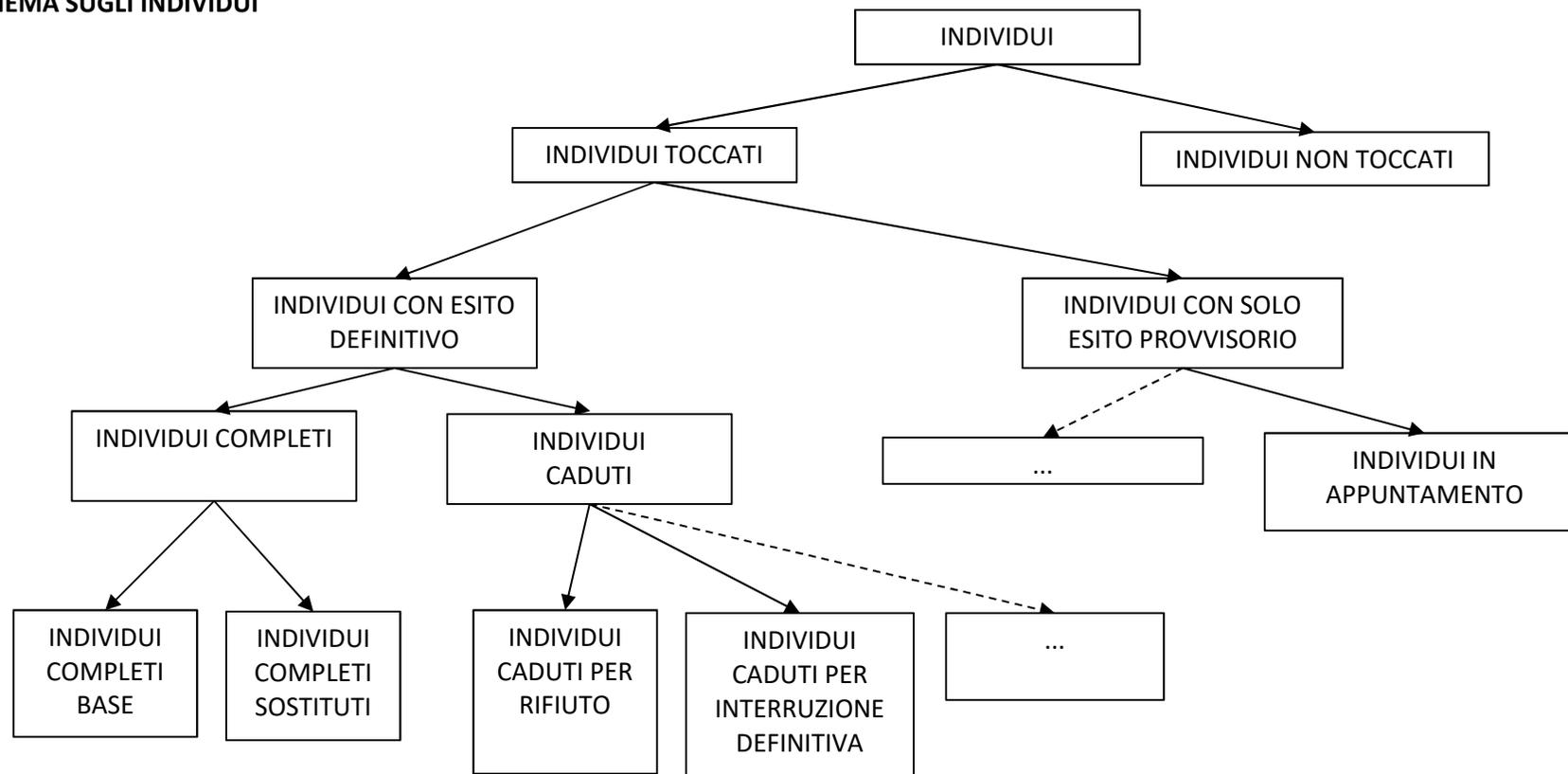
E. Tuple complete da individuo base = tuple complete in cui l'individuo campione che ha Esito definitivo Completa (ED=1) è un individuo base

F. Tuple complete da individuo sostituto = tuple complete in cui l'individuo campione che ha Esito definitivo Completa (ED=1) è un individuo sostituto

G. Tuple sospese/cadute (al netto delle bucate) = tuple in cui l'ultimo individuo toccato non ha ancora un esito definitivo (ED=blank). A fine periodo di rilevazione, tali tuple se non hanno prodotto un'intervista completa diventano cadute.

H. Tuple bucate = tuple in cui tutti e sei gli individui (base e sostitutivi) hanno un esito definitivo di caduta.

## SCHEMA SUGLI INDIVIDUI



A. Totale individui = totale degli individui campione (Base + Suppletivi) = da database trasmesso da Istat.  $[A=B+C]$

B. Individui toccati = individui con almeno un tentativo di contatto  $[B=D+E]$

C. Individui non toccati = individui senza un tentativo di contatto

D. Individui con esito definitivo = individui con un esito definitivo assegnato.  $[D=G+J]$

E. Individui con solo esito provvisorio = individui con solo esito provvisorio assegnato, cioè ancora senza esito definitivo assegnato

F. Individui in appuntamento = individui in cui l'esito dell'ultimo tentativo di contatto è appuntamento (FC.4=7)

G. Individui completi = individui con Esito definitivo Completa (ED=1)  $[G=I+J]$

H. Individui completi base = individui base con Esito definitivo Completa (ED=1)

I. Individui completi sostituti = individui sostituti con Esito definitivo Completa (ED=1)

J. Individui caduti = individui con Esito definitivo di Caduta (ED≠1)

K. Individui caduti per rifiuto = individui con Esito definitivo di rifiuto (ED=2)

L. Individui caduti per interruzione definitiva = individui con Esito definitivo di interruzione definitiva (ED=3)

**ISTAT - INDICATORI INDAGINE XXX - aggiornati al XXX**

**TAV. 1.1 - Tavola sintetica sulle tuple - cumulata per giorno**

**PERIODO DI RIFERIMENTO DATI: CUMULATO**

DATA	Totale tuple	Tuple toccate	Tuple non toccate	Complete	Tuple complete da individuo base	Tuple complete da individuo sostituto	Tuple sospese/cadute (al netto delle bucate)
	A	B	C	D	E	F	G
	-	-	-	-	-	-	-
	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.
DD/MM/YYYY							
DD/MM/YYYY							
....							
DD/MM/YYYY							
DD/MM/YYYY							

Tuple bucate	Tasso di attività	Tasso di pigrizia	Tasso di completezza	% di Tuple complete da individuo base	% di Tuple complete da individuo sostituto	Tasso di tupla sospesa/caduta	Tasso di tupla bucata
H	I	J	K	L	M	N	O
-	$B/A*100$	$C/A*100$	$D/A*100$	$E/D*100$	$F/D*100$	$G/A*100$	$H/A*100$
V.A.	%	%	%	%	%	%	%

**PERIODO DI RIFERIMENTO DATI: CUMULATO**

REGIONE	Totale tuple	Tuple toccate	Tuple non toccate	Complete	Tuple complete da individuo base	Tuple complete da individuo sostituito	Tuple sospese/cadute (al netto delle bucate)
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>
	-	-	-	-	-	-	-
	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>
01_PIEMONTE							
02_VALLE D'AOSTA/VALLEE D'AOSTE							
03_LOMBARDIA							
04_BOLZANO							
04_TRENTO							
05_VENETO							
06_FRIULI-VENEZIA GIULIA							
07_LIGURIA							
08_EMILIA-ROMAGNA							
09_TOSCANA							
10_UMBRIA							
11_MARCHE							
12_LAZIO							
13_ABRUZZO							
14_MOLISE							
15_CAMPANIA							
16_PUGLIA							
17_BASILICATA							
18_CALABRIA							
19_SICILIA							
20_SARDEGNA							



**ISTAT - INDICATORI INDAGINE XXX - aggiornati al XXX**

**TAV. 1.2 - Tavola sintetica sulle tuple - per ripartizione geografica**

**PERIODO DI RIFERIMENTO DATI: CUMULATO**

<b>RIPARTIZIONE GEOGRAFICA</b>	<b>Totale Tuple</b>	<b>Tuple toccate</b>	<b>Tuple non toccate</b>	<b>Complete</b>	<b>Tuple complete da individuo base</b>	<b>Tuple complete da individuo sostituito</b>	<b>Tuple sospese/cadute (al netto delle bucate)</b>
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>
	-	-	-	-	-	-	-
	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>	<b>V.A.</b>
01 - Nord Ovest							
02 - Nord Est							
03 - Centro							
04 -Sud e Isole							



ISTAT - INDICATORI INDAGINE XXX - aggiornati al XXX

TAV. 2.1 - Tavola sintetica sugli individui - cumulata per giorno

PERIODO DI RIFERIMENTO DATI: CUMULATO

DATA	Totale individui	Individui toccati	Individui non toccati	Individui con esito definitivo	Individui con solo esito provvisorio	<i>-Individui in appuntamento</i>	Individui completi
	A	B	C	D	E	F	G
	-	-	-	-	-	-	-
	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.
DD/MM/YYYY							
DD/MM/YYYY							
....							
DD/MM/YYYY							
DD/MM/YYYY							

<i>-Individui completi base</i>	<i>-Individui completi sostituti</i>	Individui caduti	<i>-Individui caduti per rifiuto</i>	<i>-Individui caduti per interruzione definitiva</i>	Tasso di risposta	Tasso di caduta	Tasso di rifiuto
H	I	J	K	L	M	N	O
-	-	-	-	-	$G/B*100$	$J/B*100$	$K/B*100$
V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	%	%	%

<b>Tasso di interruzione definitiva</b>	<b>Tasso di sospensione</b>	<b>Tasso di appuntamento</b>
<b>P</b>	<b>Q</b>	<b>R</b>
<b><math>L/B*100</math></b>	<b><math>E/B*100</math></b>	<b><math>F/B*100</math></b>
<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>



<i>-Individui completi sostituiti</i>	Individui caduti	<i>-Individui caduti per rifiuto</i>	<i>-Individui caduti per interruzione definitiva</i>	Tasso di risposta	Tasso di caduta	Tasso di rifiuto	Tasso di interruzione definitiva	Tasso di sospensione	Tasso di appuntamento
I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
-	-	-	-	$G/B*100$	$J/B*100$	$K/B*100$	$L/B*100$	$E/B*100$	$F/B*100$
V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	%	%	%	%	%	%











<b>Individuo trasferito all'ESTERO_VA</b>	<b>Individuo trasferito all'ESTERO_%</b>	<b>Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CON VIVENZA_VA</b>	<b>Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CON VIVENZA_%</b>	<b>Individuo deceduto_VA</b>	<b>Individuo deceduto_%</b>	<b>Individuo sconosciuto_VA</b>	<b>Individuo sconosciuto_%</b>	<b>Numero inesistente_VA</b>
---	--	---	--	----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

<b>Numero inesistente_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: almeno un contatto_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione:intervista iniziata_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato_%</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento_VA</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento_VA_%</b>
-----------------------------	--	---	---	--	---	--	--	--

<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento_VA</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento_%</b>	<b>Individuo non intervistabile per motivi di età_VA</b>	<b>Individuo non intervistabile per motivi di età_%</b>	<b>Totale individui caduti_VA</b>	<b>Totale individui caduti_%</b>
--	---	--	---	-----------------------------------	----------------------------------

**ISTAT - INDICATORI INDAGINE XXX - aggiornati al XXX**

**TAV. 3.2 - Tavola sulle cadute - Distribuzione degli esiti definitivi di caduta per regione**

**PERIODO DI RIFERIMENTO DATI: CUMULATO**

REGIONE	Rifiuto_VA	Rifiuto_%	Interruzione definitiva_VA	Interruzione definitiva_%	Malato grave_VA	Malato grave_%	Il rispondente non può/vuole fornire il numero di telefono dell'individuo_VA
01_Piemonte							
02_Valle d'Aosta/Vallee d'Aoste							
03_Lombardia							
04_Bolzano							
04_Trento							
05_Veneto							
06_Friuli-Venezia Giulia							
07_Liguria							
08_Emilia-Romagna							
09_Toscana							
10_Umbria							
11_Marche							
12_Lazio							
13_Abruzzo							
14_Molise							
15_Campania							
16_Puglia							
17_Basilicata							
18_Calabria							
19_Sicilia							
20_Sardegna							

<b>Il rispondente non può/vuole fornire il numero di telefono dell'individuo_%</b>	<b>Individuo trasferito all'ESTERO_VA</b>	<b>Individuo trasferito all'ESTERO_%</b>	<b>Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CON VIVENZA_VA</b>	<b>Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CON VIVENZA_%</b>	<b>Individuo deceduto_VA</b>	<b>Individuo deceduto_%</b>	<b>Individuo sconosciuto_VA</b>	<b>Individuo sconosciuto_%</b>
--	---	--	---	--	------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

<b>Numero inesistente_VA</b>	<b>Numero inesistente_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: almeno un contatto_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione:intervista iniziata_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato_%</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento_VA</b>
------------------------------	-----------------------------	--	---	---	--	---	--	--

<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento_V A_%</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento_V A</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento_%</b>	<b>Individuo non intervistabile per motivi di età_VA</b>	<b>Individuo non intervistabile per motivi di età_%</b>	<b>Totale individui caduti_VA</b>	<b>Totale individui caduti_%</b>
---	---	---	--	---	-----------------------------------	----------------------------------



<b>Individuo trasferito all'ESTERO_VA</b>	<b>Individuo trasferito all'ESTERO_%</b>	<b>Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CON VIVENZA_VA</b>	<b>Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CON VIVENZA_%</b>	<b>Individuo deceduto_VA</b>	<b>Individuo deceduto_%</b>	<b>Individuo sconosciuto_VA</b>	<b>Individuo sconosciuto_%</b>	<b>Numero inesistente_VA</b>
---	--	---	--	----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

<b>Numero inesistente_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: almeno un contatto_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione:intervista iniziata_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato_%</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento_VA</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento_VA_%</b>
-----------------------------	--	---	---	--	---	--	--	--

<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento_VA</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento_%</b>	<b>Individuo non intervistabile per motivi di età_VA</b>	<b>Individuo non intervistabile per motivi di età_%</b>	<b>Totale individui caduti_VA</b>	<b>Totale individui caduti_%</b>
--	---	--	---	-----------------------------------	----------------------------------



<b>Individuo trasferito all'ESTERO_VA</b>	<b>Individuo trasferito all'ESTERO_%</b>	<b>Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CON VIVENZA_VA</b>	<b>Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CON VIVENZA_%</b>	<b>Individuo deceduto_VA</b>	<b>Individuo deceduto_%</b>	<b>Individuo sconosciuto_VA</b>	<b>Individuo sconosciuto_%</b>	<b>Numero inesistente_VA</b>
---	--	---	--	----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

<b>Numero inesistente_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: almeno un contatto_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione:intervista iniziata_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto_%</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato_VA</b>	<b>Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato_%</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento_VA</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento_VA_%</b>
-----------------------------	--	---	---	--	---	--	--	--

<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento_VA</b>	<b>Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento_%</b>	<b>Individuo non intervistabile per motivi di età_VA</b>	<b>Individuo non intervistabile per motivi di età_%</b>	<b>Totale individui caduti_VA</b>	<b>Totale individui caduti_%</b>
--	---	--	---	-----------------------------------	----------------------------------

**ISTAT - INDICATORI INDAGINE XXX - aggiornati al XXX**

**TAV. 4.1 - Tavola sintetica giornaliera**

**PERIODO DI RIFERIMENTO DATI: CUMULATO**

<b>DATA</b>	<b>N. interviste complete</b>	<b>N. interviste cadute</b>	<b>N. interviste sospese</b>	<b>N. intervistatori con almeno un tentativo di contatto</b>	<b>N. intervistatori con almeno un'intervista completa</b>
<b>DD/MM/YYYY</b>					
<b>DD/MM/YYYY</b>					
<b>....</b>					
<b>DD/MM/YYYY</b>					
<b>DD/MM/YYYY</b>					

**Appalto Specifico nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione – ID 2444 «Contact Center» per l'affidamento di Servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «Indagine Consumi energetici delle famiglie» e «Indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» - ID 2611**

**I presenti chiarimenti sono visibili sui siti: [www.consip.it](http://www.consip.it), [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)**

\*\*\*

Si comunica che la Consip S.p.A. con il presente documento ha provveduto a fornire chiarimenti alle sole richieste di informazioni complementari sulla documentazione di gara, ai sensi dell'art. 74, comma 4, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.. Ne consegue che non è stato riprodotto – e, pertanto, non sarà oggetto di riscontro – tutto ciò che non rientra nell'ambito di applicazione della predetta previsione normativa.

## CHIARIMENTI

### 1) DOMANDA

Specifica dei requisiti di partecipazione richiesti per la gara in quanto nei documenti di gara si fa riferimento al paragrafo 2.2 del Capitolato d'oneri su cui però non ci sono indicazioni e manca il paragrafo 2.2.

### RISPOSTA

Il par. 7.1 "Requisiti di partecipazione" del Capitolato d'Oneri del presente AS (ID 2611) fa rinvio al par. 2.2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo dello SDA Contact Center– ID 2444, pubblicato sul sito Consip.

### 2) DOMANDA

Indicazione del numero di postazioni richieste per l'attività CATI ed altre informazioni utili a capire le richieste del Cliente per l'erogazione del servizio.

### RISPOSTA

Si precisa che nella documentazione di gara non viene indicato il numero di intervistatori complessivo sulle due indagini, in quanto *"Gli intervistatori dovranno essere dimensionati in numero adeguato per lo svolgimento del servizio"* (cfr. par 3.9 del Capitolato Tecnico "Intervistatore"). Di conseguenza non è previsto un numero minimo di postazioni per lo svolgimento dell'attività CATI.

Tutti i requisiti minimi richiesti per la prestazione del servizio sono disciplinati nel Capitolato Tecnico del presente AS (ID 2611).

### 3) DOMANDA

Il Capitolato d'oneri al paragrafo 4 pag. 9 riporta:

*"Per il coordinatore operativo: costi medi orari derivanti dalle tabelle ministeriali indicate nel Decreto Ministeriale del 19/05/2010 per i dipendenti da aziende del terziario livello I, della distribuzione e dei servizi. Diversamente il responsabile di progetto il livello Quadro svolgendo funzioni ad alto contenuto professionale con responsabilità di direzione esecutiva è stato considerato di natura Intellettuale."*

Si chiede conferma che il Responsabile di progetto deve essere inquadrato come "Quadro" e che non deve essere inserito nei costi della manodopera.

### RISPOSTA

Fermo restando che rientra nella libertà d'impresa l'inquadramento del proprio personale, per la figura del Responsabile di Progetto, il Capitolato Tecnico del presente AS (ID 2611) al par. 5.3.1 "Personale Impiegato per i Servizi di governo -

Responsabile di progetto” – richiede che *“Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale”*, dovrà pertanto avere un inquadramento adeguato alle sue mansioni. Come precisato al par. 4 del Capitolato d’Oneri citato, il Responsabile di Progetto non è stato considerato ai fini del calcolo della manodopera, in quanto figura che svolge attività considerata di natura intellettuale, per la quale è stato individuato come livello di riferimento livello Quadro del CCNL terziario.

#### 4) DOMANDA

Si richiede di sapere se i numeri di telefono forniti sono stati già verificati con il registro delle opposizioni.

#### RISPOSTA

Come previsto dal DPR n. 26 del 27/01/2022 all’art. 2 comma 3 *“Restano esclusi dall’ambito di applicazione del presente regolamento i trattamenti di dati riferiti alle numerazioni telefoniche nazionali fisse e mobili e agli indirizzi postali inseriti negli elenchi di contraenti, effettuati per finalità statistiche dagli enti e dagli uffici di statistica appartenenti al Sistema statistico nazionale ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322.*

Pertanto, non è necessario che Istat proceda ad una verifica preventiva in tal senso.

Inoltre, come indicato nel Capitolato Tecnico del presente AS (ID 2611), le famiglie che dovranno partecipare all’indagine saranno anticipatamente informate attraverso una lettera a firma del Presidente dell’ISTAT.

#### 5) DOMANDA

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE (CFR CAP. 7.1 CAPITOLATO D’ONERI) – IL CAPITOLATO D’ONERI RIPORTA TESTUALMENTE: ***Categoria merceologica di ammissione Servizi di contact center Outbound; Valore di fatturato riferito al valore medio annuo realizzato negli ultimi due esercizi finanziari approvati al momento della presentazione dell’offerta: 308.680 eur***

L’oggetto sociale che risulta dal nostro certificato camerale è legato allo svolgimento di servizi di rilevazione dati, effettuazione di indagini di mercato sociali e d’opinione. Le attività oggetto dell’appalto, tuttavia, ci sembrano rientrare nel nostro *core business*; pertanto, volevamo chiedere chiarimenti sul possesso del requisito richiesto.

#### RISPOSTA

Posto che il quesito non è chiaro, si precisa che per il possesso dei requisiti di partecipazione si rinvia al par. 2.2. *“Categorie merceologiche e condizioni di ammissione allo SDAPA”* – sottoparagrafo *“Servizi in modalità Outbound”* - ed in particolare alla Tabella n. 2 – *“Categoria merceologica: servizi di contact center outbound”* del Capitolato d’oneri del Bando Istitutivo dello SDAPA Contact Center (ID 2444), nonché al citato par. 7.1 del Capitolato d’oneri del presente AS (ID 2611).

Si precisa, secondo quanto previsto dal citato par. 7.1 del Capitolato d’Oneri del presente AS (ID 2611) *“Ai fini delle verifiche di propria competenza relative alla documentazione amministrativa e alla comprova dei requisiti la Stazione Appaltante farà riferimento alla Domanda di Ammissione o all’ultimo Aggiornamento dei dati valida/o al momento di presentazione dell’offerta. Resta comunque ferma la possibilità di soccorso istruttorio ex art. 83 comma 9 del Codice, al ricorrere dei relativi presupposti.”*.

#### 6) DOMANDA

**Personale impiegato nel servizio OUTBOUND (cfr. cap 3.9 capitolato AS). Il capitolato cita:**

*Il personale impiegato nell’esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2444 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi. ISTAT richiede un’integrazione di tali requisiti minimi come indicato nel paragrafo “Requisiti Specifici ISTAT”.*

A tal proposito si precisa:

1) non abbiamo trovato nel capitolato AS il par. 4.1.1.1, cortesemente chiediamo di farci sapere di quale documento si tratta;

2) Il personale abitualmente impiegato nelle rilevazioni è inquadrato contrattualmente in base contratto collettivo nazionale ASSIRM (CCNL ASSIRM), sottoscritto in data 24 Luglio 2017, tra le organizzazioni ASSIRM e le organizzazioni sindacali FeLSA CISL, NidiL CGIL, UILTemp (e con aggiornamento per la parte economica nel 2019).

Volevamo chiedere se questo regime contrattuale può considerarsi affine a quello indicato nel capitolato.

## RISPOSTA

Con riferimento al punto 1) il par. 3.9 del Capitolato D'Oneri del presente AS (ID 2611) rinvia all'allegato 1 – Capitolato Tecnico dello SDA Contact Center (ID 2444) che è il Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo dello SDAPA Contact Center pubblicato sul sito Consip e non il Capitolato Tecnico del presente AS (ID 2611). Si precisa che il citato paragrafo "Requisiti specifici di ISTAT" è un refuso e che nel richiamato par 3.9 del Capitolato Tecnico sono già riportati i requisiti minimi del personale impiegato nell'esecuzione del servizio, compresi quelli specifici richiesti da ISTAT.

Con riferimento al punto 2) fermo restando che la Stazione Appaltante non può imporre l'applicazione di un CCNL al par. 15 del Capitolato d'Oneri del presente AS (ID 2611) è stabilito che laddove il concorrente non utilizzi il CCNL cui la stazione appaltante ha fatto riferimento nella stima di cui al par. 4 del medesimo Capitolato d'Oneri, cui si rinvia, dovrà fornire evidenza circa la coerenza con quanto disposto dall'art. 30, comma 4, del codice.

## 7) DOMANDA

ID 2611 All.4.1 - Schema di Conto Economico di commessa e Manodopera. Nello schema citato vi è uno sheet relativo alla "componente fissa".

Tale voce rappresenta la medesima di quella indicata nel capitolato d'oneri cap 4 tab 2, ossia canone omnicomprensivo?

## RISPOSTA

Si conferma.

## 8) DOMANDA

Per l'indagine **sulle famiglie degli studenti con disabilità** i nominativi delle famiglie con presenza di soggetti disabili saranno già profilati? Se questo non fosse possibile, si chiede di conoscere l'incidenza di questo target sul totale dei nominativi forniti.

## RISPOSTA

Si precisa che nel paragrafo 3.4.1 del Capitolato Tecnico del presente AS (ID 2611) viene specificato che *"Il campione CATI sarà suddiviso in due sotto-campioni: la metà delle interviste sarà rivolta a famiglie di alunni con disabilità e la metà a famiglie di alunni privi di disabilità; tutte le famiglie coinvolte risponderanno al medesimo questionario secondo percorsi di compilazione corrispondenti alle proprie caratteristiche."*

## 9) DOMANDA

ID 2611 All.4.1 - Schema di Conto Economico di commessa e Manodopera. Nello sheet "interviste" la numerosità complessiva è differente da quanto indicato nel capitolato. Si fa riferimento a 53.000 e 62.000 interviste. Si prega di chiarire

## RISPOSTA

Trattasi di refuso, le celle menzionate che fanno riferimento a 53.000 e 62.000 interviste non hanno alcuna utilità e non devono, pertanto, essere tenute in considerazione.

I valori corretti e da tenere in considerazione sono indicati nello stesso sheet nella colonna **"voce di costo"** e precisamente nelle celle A4 - 11 (**10.000** interviste complete "Indagini studenti con disabilità") e nelle celle A25-32 (**17.000** interviste complete "Indagini Consumi Energetici").

Si precisa, inoltre, che il dimensionamento massimo delle interviste CATI è indicato nella documentazione di gara del presente AS (ID 2611), in particolare nel Capitolato d'Oneri al par. 4 tabella 2; nel Capitolato Tecnico del presente AS (ID 2611) al par. 3.2, nonché nello Schema di Contratto parte Speciale all'art. 6 lett. a) ed è pari a:

- 10.000 interviste complete con riferimento alle "Indagini Studenti con Disabilità";
- 17.000 interviste complete con riferimento alle "Indagini Consumi Energetici".

Anche negli sheet "Conto economico" e "Manodopera" dello stesso file excel i dati relativi alla quantità delle interviste sono riportati correttamente.

Si precisa, inoltre, che l'allegato 4.1 è un fac-simile, richiesto, facoltativamente e non a pena d'esclusione, come ausilio alla Commissione e può essere integralmente modificato dal concorrente.

## 10) DOMANDA

Integrazione del questionario CATI con quello CAWI prodotto da Istat. Non ci è molto chiaro se dovremmo informatizzare i due questionari con i nostri programmi per il CATI oppure informatizzare solamente le schede contatto e reindirizzare, dopo il consenso dell'intervistato a procedere con l'intervista, ad un link dove risiedono i due questionari già informatizzati da ISTAT

a. Qualora si dovesse operare tramite un redirect sul link dove risiedono i questionari Istat, lo script riprende dall'ultima domanda posta o bisogna scorrere il questionario dall'inizio (quest'ultima opzione porterebbe ad una telefonata più lunga per finire l'intervista)?

## RISPOSTA

I questionari elettronici saranno forniti da ISTAT. Il concorrente dovrà informatizzare il sistema di schedulazione delle interviste (integrato con la centrale telefonica) e le schede contatti, che costituiranno l'interfaccia per l'apertura del questionario elettronico messo a disposizione da Istat attraverso redirect.

a. il questionario dispone di un segnalibro di sistema che riporta all'ultima schermata salvata.

## 11) DOMANDA

Requisiti di partecipazione: Il codice Ateco 6311.1 (Elaborazione e registrazione elettronica dati) è ammissibile per partecipare alla gara?

## RISPOSTA

Si veda risposta al quesito n. 5. Si precisa, inoltre, che ai fini della partecipazione all'AS in forma associata il par. 3.3 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo (ID 2444) "Soggetti ammessi a presentare "Domanda di Ammissione"" prevede che:

*"... La partecipazione ai singoli AS dei Raggruppamenti temporanei di imprese, dei Consorzi ordinari e dei Aggregazioni tra imprese aderenti al contratto di rete prive di soggettività giuridica (d'ora in poi solo Aggregazioni), tra operatori **ammessi e invitati**, sarà consentita nei limiti, alle condizioni e con le modalità previste al successivo paragrafo 6 e nella lettera di invito e nella documentazione ad essa allegata".*

## 12) DOMANDA

È possibile avere la Lettera d'invito alla Gara? Non la vediamo disponibile da scaricare tra i pdf.

## RISPOSTA

La lettera d'invito generata automaticamente dal sistema è presente solo nella versione firmata digitalmente nel formato .p7m e, pertanto, non è disponibile nel formato .pdf .

## 13) DOMANDA

Nel Capitolato tecnico al paragrafo 3.9 viene detto "Il personale impiegato nell'esecuzione del servizio deve possedere almeno i requisiti SDAPA CONTACT CENTER Id 2444 Allegato 1 capitolato tecnico par. 4.1.1.1 di seguito riportati, che pertanto costituiranno – in sede di AS – requisiti minimi. ISTAT richiede un'integrazione di tali requisiti minimi come indicato nel paragrafo "Requisiti Specifici ISTAT". Si richiede la possibilità di reperire il capitolo 4.1.1.1 o il paragrafo "Requisiti Specifici ISTAT", ambedue non presenti nel Capitolato Stesso.

## RISPOSTA

Si veda risposta alla domanda n. 6 punto 1).

## 14) DOMANDA

Nel capitolato, al capitolo 4.2 si specifica che l'orario di apertura/chiusura del servizio Inbound sia dalle ore 09:30 alle ore 20:30 (festivi esclusi). Al punto 4.3.3 però vengono dati, come orari di apertura/chiusura servizio, gli stessi orari del servizio Outbound (sia indagine Famiglie Studenti con disabilità che indagine Consumi Energetici). Si chiede di specificare l'orario corretto del servizio.

## RISPOSTA

Si specifica che gli orari del servizio di Contact Center Inbound sono indicati al par. 4.2.3 "Orari del servizio" e non al par. 4.3.3 erroneamente richiamato nella richiesta di chiarimento che, invece, disciplina la "Sicurezza dati".

Nel dettaglio il par. 4.2.3 riporta:

"Orari di risposta del Numero verde con Operatore:

**Dalla data di attivazione dell'indagine Famiglie degli Studenti con disabilità:**

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 21:30:
- il sabato dalle ore 11:00 alle ore 18:00.

**Dalla data di attivazione dell'indagine Consumi Energetici:**

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle ore 21:00:
- il sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:00."

Pertanto, l'orario riportato al par. 4.2 "Servizi di Contact Center Inbound numero verde" trattasi di refuso.

Si precisa, inoltre, che gli orari previsti per il servizio Outbound, al par. 3.8 "Orari del Servizio Outbound" non sono i medesimi orari richiesti per il servizio Inbound al par. 4.2.3 "Orari del servizio".

Nel dettaglio il par. 3.8 riporta:

"Le interviste CATI saranno effettuate nei seguenti orari:

- Indagine sulle famiglie degli Studenti con disabilità: dal **lunedì al venerdì dalle 16:30 alle 21:30** e il **sabato dalle 11:00 alle 18:00.**
- Indagine sui Consumi energetici delle famiglie: dal **lunedì al venerdì, dalle 16.30 alle 21:30, il sabato dalle 10:30 alle 18:00.**

*Le unità residenti nella Provincia di Bolzano non dovranno essere contattate **oltre le ore 20:00.**"*

## 15) DOMANDA

Nel file Schema di Conto Economico, nel TAB "Interviste", viene riportato che il numero di interviste richieste sono 10.000 le interviste Famiglie Studenti con disabilità e 17.000 quelle per Consumi Energetici. Nello stesso TAV però, nella

cella E19 e E42, si riporta un numero di Interviste Stimate diverso. Si chiede di confermare se i numeri presenti nelle due celle siano i numeri di contatti necessari a produrre il numero di interviste del Bando.

## RISPOSTA

Si veda risposta alla domanda n. 9.

## 16) DOMANDA

Si richiede di specificare se esiste un modello di delivery del progetto per quanto riguarda il WAHA: il fornitore può proporre il modello che preferisce o ci si deve attenere a delle percentuali fra lavoro da casa e lavoro in sede?

## RISPOSTA

Non sono richieste percentuali obbligatorie tra lavoro da casa e lavoro in sede, si rinvia a tal proposito al paragrafo 4.4.1 "Locali e attrezzature".

Il modello del fornitore deve essere compatibile con i livelli di attività, di servizio e di monitoraggio richiesti dalla documentazione di gara e con le disposizioni normative applicabili.

## 17) DOMANDA

Interviste proxy. Il capitolato AS recita al cap 3.3 Le interviste. Al fine di ridurre al massimo l'acquisizione delle informazioni in modalità proxy, l'intervistatore dovrà effettuare, se necessario, tutti i contatti utili a fissare appuntamenti per l'intervista diretta al maggior numero di componenti della famiglia.

Lo stesso capitolato però al cap 3.4.1 cita "Oggetto del servizio è la conduzione, gestione e monitoraggio di un numero di interviste compreso fra 8.000 e 10.000 somministrate a un genitore o tutore dell'alunno interessato."

Per definizione, come sempre individuato nella tabella glossario del capitolato stesso, l'intervista proxy è classificata come "Intervista individuale nella quale le informazioni sono state rilasciate da un componente della famiglia diverso dal soggetto a cui si riferiscono le informazioni." Si ravvisa una incongruenza con la richiesta di limitare le interviste proxy poiché, di fatto, le interviste per l'indagine Famiglie con studenti con disabilità, sono tutte da somministrare ad una persona diversa dall'interessato.

Dal momento che questo aspetto è fortemente sanzionato, come si evince anche dal documento SCHEMA DI CONTRATTO-CONDIZIONI SPECIALI, si prega di esplicitare maggiormente come considerare le interviste proxy.

## RISPOSTA

Si precisa che per l'indagine "Famiglie degli studenti con disabilità", come indicato al paragrafo 3.4.1 citato, l'intervista va somministrata "a un genitore o tutore dell'alunno interessato." Per l'indagine "Consumi energetici delle famiglie", come indicato al paragrafo 3.5.1, "Le interviste CATI andranno somministrate ad un solo componente della famiglia di almeno 18 anni, indicato dalla famiglia stessa come il più informato in merito agli argomenti trattati."

Sono, pertanto, da intendersi proxy le interviste somministrate a individui diversi da quelli indicati per le singole indagini.

## 18) DOMANDA

Nel documento denominato SCHEMA DI CONTRATTO-CONDIZIONI SPECIALI si fa riferimento ad un servizio di help desk per gli intervistatori (articolo 9S) non riportato nel capitolato d'appalto. Si richiede di sapere se questo servizio deve essere attivato o meno

## RISPOSTA

Il servizio di help desk per gli intervistatori non è richiesto quale requisito minimo di capitolato tecnico.

## 19) DOMANDA

Nel documento denominato SCHEMA DI CONTRATTO-CONDIZIONI SPECIALI (articolo 10S) nelle attività di monitoraggio vengono indicate attività di ricontatto (telefonico e personale) delle famiglie. Questa attività non è indicata nel capitolato d'appalto. Si richiede di sapere se l'attività di ricontatto delle famiglie è da considerare.

## RISPOSTA

L'attività di ricontatto è una delle modalità con cui il fornitore può svolgere l'attività di monitoraggio non prevista come obbligatoria nel Capitolato. Le modalità di ricontatto e la percentuale di ricontatto saranno concordati tra ISTAT e il fornitore in fase di avvio delle attività.

## 20) DOMANDA

Si chiede conferma relativamente il valore complessivo dei servizi opzionali richiesti quali Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde, Sistemi informativi a supporto e Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica. Nel Capitolato Tecnico, a pag. 2, i suddetti servizi sono stimati per un massimo del 30% del valore complessivo dell'Appalto contrariamente a quanto indicato nella tabella 2 del Capitolato d'Oneri che ammontano al 42%.

## RISPOSTA

Si precisa che il 30% del valore complessivo dell'appalto è pari a € 277.812,00 (€ 926.040 \* 30%).

La tabella n. 2 del par. 4 del Capitolato d'Oneri del presente AS (ID 2611) riporta, relativamente alla "voce di offerta economica" n. 3, il valore complessivo dei servizi opzionali richiesti quali Servizi di Contact Center Inbound – Numero Verde, Sistemi informativi a supporto e Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati e logistica, per un importo pari a € 274.540,00 che, pertanto, è inferiore al 30% del valore complessivo dell'appalto.

## 21) DOMANDA

A pagina 18 del Capitolato Tecnico vi è un rimando ad un paragrafo che restituisce un errore. Si chiede ulteriori delucidazioni in merito.

## RISPOSTA

Il paragrafo al quale fa rinvio la pagina citata del Capitolato Tecnico è il 4.4.1 "Locali e attrezzature".

## 22) DOMANDA

Si chiede di specificare la durata complessiva del servizio inbound oggetto di gara.

## RISPOSTA

La durata del servizio Inbound è disciplinata ai paragrafi 4.2 e 4.2.3 del Capitolato Tecnico del presente AS (ID 2611) ai quali si rinvia.

Nel dettaglio:

- al par. 4.2 è previsto che *"A partire dalla settimana precedente l'inizio di ciascuna rilevazione CATI e fino alla settimana successiva al termine della stessa ...omissis ..."*
- Al par. 4.2.3 è specificato che *"La data di attivazione corrisponde con l'inizio della settimana antecedente all'avvio del servizio di Outbound di ciascuna rilevazione CATI. La data termine del servizio per ciascuna intervista corrisponde con la fine della settimana successiva alla data di termine di ciascuna rilevazione CATI."*

*In fase di stipula Istat fornirà il piano di lavoro contestualizzato in base agli effettivi tempi di conclusione della presente procedura".*

## 23) DOMANDA

Si chiede conferma se è prevista una remunerazione per i costi sostenuti per i percorsi formativi dal concorrente.

## RISPOSTA

La formazione viene remunerata nel complesso dei corrispettivi offerti, come evincibile nel Capitolato Tecnico dell'AS (2611), paragrafo 2 - Oggetto. Per ulteriori dettagli sulla formazione specifica si rimanda ai paragrafi 3.4.2, 3.5.2 e 4.2.1 del Capitolato Tecnico dell'AS (2611).

## 24) DOMANDA

Si chiede di specificare quale formato è previsto per la firma digitale (CADES o PAdES).

## RISPOSTA

Sono valide entrambe le modalità di firma ma per evitare l'eventuale presentazione di errori da parte del Sistema si richiede per i file generati dal Sistema di utilizzare la modalità CADES (si veda il punto 2.2 della pagina wiki consultabile al seguente link [https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Risoluzione\\_di\\_problemi](https://wiki.acquistinretepa.it/index.php/Risoluzione_di_problemi)).

## 25) DOMANDA

Si chiede di specificare il formato della firma digitale (CADES o PAdES).

## RISPOSTA

Si veda risposta al quesito n. 24.

## 26) DOMANDA

Al punto 3.4.1 del capitolato tecnico viene indicato: "il secondo campione, con numerosità compresa tra 20.000 e 40.000 individui e suddiviso in un numero di quartine compreso tra 8.000 e 10.000, parteciperà con tecnica CATI"; si richiede un chiarimento sul numero di interviste attese nel caso in cui la numerosità del campione sia pari a 20.000, trattandosi di un campione costituito da quartine.

## RISPOSTA

Trattasi di mero refuso quanto previsto dal paragrafo 3.4.1 del Capitolato Tecnico citato deve correttamente intendersi come segue: "il secondo campione, con numerosità compresa tra **32.000** e 40.000 individui e suddiviso in un numero di quartine compreso tra 8.000 e 10.000, parteciperà con tecnica CATI".

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)



PATRIZIA BRAMINI  
CONSIP S.P.A  
18.07.2023 12:07:32 UTC

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

PATTO DI INTEGRITA' RELATIVO APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A «INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE» E «INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ» PER ISTAT - ID 2611 - NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444

SOMMARIO

ART. 1 OGGETTO .....	2
ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
ART. 3 OBBLIGHI DEL CONCORRENTE E DEL FORNITORE .....	3
ART. 4 OBBLIGHI DI CONSIP E DELLA COMMITTENTE .....	4
ART. 5 SANZIONI .....	4
ART. 6 AUTORITA' COMPETENTE IN CASO DI CONTROVERSIE .....	5

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 6 Patto di integrità



## PREMESSA

L'art. 1, comma 17 della L. 6 novembre 2012, n. 190 ("Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione") dispone che *"le stazioni appaltanti possono prevedere negli avvisi, bandi di gara o lettere di invito che il mancato rispetto delle clausole contenute nei protocolli di legalità o nei patti di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara"*.

Il Piano Nazionale Anticorruzione, approvato con delibera n. 72/2013 dall'Autorità Nazionale Anticorruzione e successivamente aggiornato, prevede che le pubbliche amministrazioni e le stazioni appaltanti, in attuazione del citato art. 1, comma 17 della L. 190/2012, predispongono e utilizzano protocolli di legalità o patti di integrità per l'affidamento di appalti pubblici. A tal fine, i predetti soggetti inseriscono negli avvisi, nei bandi di gara e nelle lettere di invito la clausola di salvaguardia che il mancato rispetto del protocollo di legalità o del patto di integrità dà luogo all'esclusione dalla gara e alla risoluzione del contratto.

L'ANAC, inoltre, con il parere 11/2014, si è espressa favorevolmente riguardo alla previsione del bando che richiede l'accettazione dei protocolli di legalità e dei patti di integrità quale possibile causa di esclusione, *"in quanto tali mezzi sono posti a tutela di interessi di rango sovraordinato e gli obblighi in tal modo assunti discendono dall'applicazione di norme imperative di ordine pubblico, con particolare riguardo alla legislazione in materia di prevenzione e contrasto della criminalità organizzata nel settore degli appalti."*

Infine il presente patto recepisce le raccomandazioni fornite dall'ANAC con le Linee Guida n. 15 del 12 luglio 2019.

In attuazione di quanto sopra,

## SI CONVIENE QUANTO SEGUE

### ART. 1 OGGETTO

1. Il presente patto di integrità (di seguito, il "**Patto di Integrità**") stabilisce la reciproca e formale obbligazione – :
  - in fase di partecipazione alla gara, tra:
    - la Consip S.p.A. in qualità di stazione appaltante (di seguito, anche "**Consip**" o "**SA**"), sulla base della normativa vigente
    - e l'operatore economico partecipante alla procedura di gara (di seguito anche il "**Concorrente**");
  - e, in fase esecutiva, tra:
    - la Committente e l'aggiudicatario della procedura di gara in oggetto (di seguito, anche il "**Fornitore**") - a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, impegnandosi, ciascuno, per quanto di rispettiva competenza, a contrastare fenomeni di corruzione e illegalità e comunque a non compiere alcun atto volto a distorcere o influenzare indebitamente il corretto svolgimento della procedura di gara nonché dell'esecuzione del Contratto.
2. Il Fornitore, Consip e la Committente si impegnano a rispettare, nonché a far rispettare al rispettivo personale, ai collaboratori e, per quanto riguarda il Fornitore, anche ai subappaltatori/subcontraenti/impresе ausiliarie, il presente Patto di Integrità, il cui spirito e contenuto condividono pienamente, informando gli stessi prontamente e puntualmente e vigilando scrupolosamente sulla loro osservanza.



## **ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente Patto di Integrità regola i comportamenti di tutti i soggetti individuati nel precedente art. 1, ed è vincolante per Consip, per la Committente per il Concorrente, nelle rispettive fasi di svolgimento della procedura di gara per la stipula del presente Contratto (Consip/Concorrente,) e nell'ambito dell'esecuzione del Contratto (Committente/Fornitore).

Il Patto di Integrità costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto.

## **ART. 3 OBBLIGHI DEL CONCORRENTE E DEL FORNITORE**

### **1. Obblighi del Concorrente.**

- a1) il Concorrente s'impegna a non corrispondere né promettere di corrispondere ad alcuno – direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati - somme di denaro o altra utilità ai fini dell'aggiudicazione della gara o di distorcere il corretto svolgimento della stessa;
- b1) il Concorrente dichiara di astenersi dal compiere qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o, comunque, violazione delle regole della concorrenza ovvero a segnalare tempestivamente a Consip e alla Pubblica Autorità qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità e violazioni delle regole di concorrenza di cui dovesse venire a conoscenza durante tutte le fasi della procedura, fornendo elementi dimostrabili a sostegno delle suddette segnalazioni;
- c1) il Concorrente si impegna a segnalare eventuali situazioni di conflitti di interesse, di cui sia o venga a conoscenza al momento della partecipazione e durante l'espletamento dell'intera procedura rispetto ai soggetti (sia di Consip che della Committente) di cui al par. 4 delle Linee Guida Anac sopra richiamate, che siano coinvolti in una qualsiasi fase della procedura (programmazione, progettazione, preparazione documenti di gara, selezione dei concorrenti, aggiudicazione) o che possano influenzarne in qualsiasi modo l'esito in ragione del ruolo ricoperto all'interno dell'ente;
- d1) il Concorrente si impegna a far rilasciare all'impresa ausiliaria, ai fini della partecipazione alla procedura di gara, una dichiarazione di presa visione e accettazione delle clausole del presente Patto di integrità;
- e1) il Concorrente si impegna ad inserire nei contratti di avalimento una clausola che prevede l'impegno dell'ausiliaria a rispettare gli obblighi di cui al Patto di integrità, pena la risoluzione del contratto di avalimento e il conseguente obbligo per il Concorrente medesimo di sostituire l'impresa ausiliaria nel caso di violazione degli impegni assunti nel medesimo Patto di integrità;
- f1) il Concorrente dichiara di essere a conoscenza del D.Lgs. n. 231/2001 e della L. n. 190/2012 e di aver preso visione della parte generale del Modello di organizzazione, gestione e controllo, del Codice Etico, nonché del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, predisposti da Consip e pubblicati sul sito internet della Società, e di uniformarsi ai principi ivi contenuti che devono ritenersi applicabili anche nei rapporti tra il Fornitore e la Consip S.p.A..

### **2. Obblighi del Fornitore.**

- a2) Il Fornitore si impegna a segnalare eventuali situazioni di conflitti di interesse, anche riferite alla fase di partecipazione alla procedura di gara, di cui sia o venga a conoscenza durante l'intera fase esecutiva del Contratto rispetto ai soggetti (sia di Consip che della Committente) di cui al par. 4 delle Linee Guida Anac sopra richiamate, che siano coinvolti in una qualsiasi fase della procedura (sottoscrizione del contratto, esecuzione, collaudo, pagamenti) o che possano influenzarne in qualsiasi modo l'esito in ragione del ruolo ricoperto all'interno dell'ente;

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 6 Patto di integrità



- b2) il Fornitore dichiara di non avere influenzato il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando o di altro atto equipollente al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati - somme di denaro o altra utilità al fine di agevolare o distorcere la corretta e regolare esecuzione del Contratto;
  - c2) il Fornitore dichiara di non aver concluso con altri operatori economici alcun tipo di accordo volto ad alterare o limitare la concorrenza, ovvero a determinare un unico centro decisionale ai fini della partecipazione alla procedura di gara e della formulazione dell'offerta, risultata poi essere la migliore.
  - d2) il Fornitore dichiara di astenersi dal compiere qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o, comunque, violazione delle regole della concorrenza ovvero a segnalare tempestivamente a Consip, alla Pubblica Autorità e alla Committente qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità e violazioni delle regole di concorrenza di cui dovesse venire a conoscenza durante la fase di esecuzione del Contratto, fornendo elementi dimostrabili a sostegno delle suddette segnalazioni;
  - e2) il Fornitore si impegna a segnalare a Consip, alla Committente, nonché alla Pubblica Autorità competente e alla Prefettura, qualunque tentativo di concussione e qualsiasi illecita richiesta o pretesa da parte dei dipendenti di Consip e/o della Committente o di chiunque possa influenzare le decisioni relative all'esecuzione del Contratto;
  - f2) il Fornitore si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e negli altri subcontratti una clausola che preveda il rispetto degli obblighi di cui al presente Patto di Integrità da parte dei subappaltatori/subcontraenti, a pena di risoluzione, ai sensi dell'art. 1456 c.c., del contratto di subappalto, con conseguente comunicazione alla Committente dell'avvenuta risoluzione del predetto contratto;
  - g2) il Fornitore dichiara di essere a conoscenza del D.Lgs. n. 231/2001 e della L. n. 190/2012 e di aver preso visione della parte generale del Modello di organizzazione, gestione e controllo, del Codice Etico, nonché del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza, predisposti da Consip e pubblicati sul sito internet della Società, e di uniformarsi ai principi ivi contenuti che devono ritenersi applicabili anche nei rapporti tra il Fornitore e la Consip S.p.A. in relazione degli obblighi assunti dal Fornitore nei confronti di quest'ultima.
3. Il Concorrente e il Fornitore dichiarano, inoltre, di essersi già impegnati al rispetto degli obblighi di cui al presente patto di integrità, mediante apposita dichiarazione resa in sede di partecipazione alla procedura di gara.
4. Il Concorrente e il Fornitore prendono atto e accetta che la violazione, comunque accertata da Consip e/o della Committente di uno o più impegni assunti con il presente Patto di Integrità comporta l'applicazione delle sanzioni di cui al successivo art. 5;

#### **ART. 4 OBBLIGHI DI CONSIP E DELLA COMMITTENTE**

Nel rispetto del presente Patto di Integrità, Consip e la Committente, si impegnano, per quanto di rispettiva competenza, a rispettare i principi di lealtà, trasparenza e correttezza di cui alla L. n. 190/2012, nonché, nel caso in cui venga riscontrata una violazione di detti principi o di prescrizioni analoghe, a valutare l'eventuale attivazione di procedimenti disciplinari nei confronti del rispettivo personale a vario titolo intervenuto nella procedura di affidamento e nell'esecuzione del Contratto, secondo quanto previsto dai rispettivi piani di prevenzione della corruzione.

#### **ART. 5 SANZIONI**

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato 6 Patto di integrità



1. Il Concorrente e il Fornitore prendono atto ed accettano che la violazione degli obblighi assunti con il presente Patto di Integrità, nonché la non veridicità delle dichiarazioni rese, comunque accertati da Consip e/o dalla Committente, può comportare l'applicazione di una o più delle seguenti sanzioni:
- a) se la violazione è accertata nella fase precedente all'aggiudicazione del Contratto, esclusione dalla procedura di affidamento anche ai sensi dell'art. 80, comma 5, lettera c-bis del D.lgs. 50/2016, ed eventuale escussione della garanzia provvisoria prestata in favore della Consip, nei casi e nei modi previsti dalla lex specialis di gara;
  - b) se la violazione è accertata nella fase successiva all'aggiudicazione ma precedentemente alla stipula del Contratto, revoca dell'aggiudicazione ed escussione della garanzia provvisoria;
  - c) se la violazione è accertata nella fase di esecuzione risoluzione ex art. 1456 c.c. del Contratto, nonché incameramento della cauzione definitiva e risarcimento dell'eventuale danno ulteriore in caso di violazione a uno o più degli obblighi di cui al precedente articolo 3.
  - d) La risoluzione può essere altresì esercitata:
    - i. ai sensi dell'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti del Fornitore, dei suoi dirigenti e/o dei componenti della compagine sociale, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317, 318, 319, 319bis, 319ter, 319quater, 320, 322, 322bis, 346bis, 353, 353bis, 355 e 356 c.p.;
    - ii. nel caso in cui, violato l'obbligo di segnalazione di cui all'art. 3, lett. d2) che precede, sia stata disposta nei confronti dei "pubblici amministratori"<sup>1</sup> che hanno esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p..

Nei casi sopra indicati sub i) e ii) la SA eserciterà la potestà risolutoria previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto Contrattuale alle condizioni di all'art. 32 del D.L. 90/2014 convertito nella legge n. 114/2014.

In caso di intervenuta risoluzione del Contratto, la Committente ne darà tempestiva notizia a Consip.

Resta fermo che dell'intervenuta risoluzione del Contratto, la Committente ne darà tempestivamente notizia alla SA e sia la SA che alla Committente potranno tenere conto ai fini delle valutazioni di cui all'articolo 80, comma 5, lett. c), del D.Lgs. 50/2016.

In ogni caso Consip procederà alla segnalazione del fatto all'ANAC ed alle competenti Autorità giurisdizionali.

#### **ART. 6 AUTORITA' COMPETENTE IN CASO DI CONTROVERSIE**

Ogni eventuale controversia relativa all'interpretazione e all'esecuzione del presente Patto di Integrità sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente, secondo quanto previsto nel Contratto.

La Committente.  
*Potere Firmatario*  
*Nome Firmatario*

IL FORNITORE  
*Potere Firmatario*  
*Nome Firmatario*

---

<sup>1</sup> Per "pubblici amministratori" si intendono i soggetti che hanno esercitato attività di pubblico interesse.



Si precisa che fermo restando quanto previsto a norma del precedente art. 4 *“Obblighi di Consip e della Committente.”*, in termini di obblighi della Consip S.p.a., quest’ultima si è già impegnata al rispetto degli stessi in fase di sottoscrizione della documentazione di gara.

**Il presente Patto di integrità viene allegato quale parte integrante del Contratto.**



**consip**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 1 ALLO SCHEMA DI CONTRATTO (CONDIZIONI SPECIALI)**

**FLUSSO DATI PER LA COMMISSIONE A CARICO DEL FORNITORE**



## Indice

1.	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2.	CRITERIO DI CALCOLO DELLA FEE	3
3.	TEMPISTICA E MODALITÀ DI INVIO	3
3.1	Tempistica	3
3.2	Modalità di invio	4
4.	DESCRIZIONE DEI FLUSSI DATI FATTURATO	4
5.	FACSIMILE DICHIARAZIONI LETTERA “A”	6

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato1 allo schema di contratto



## 1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Scopo del documento è descrivere i flussi dati richiesti per le commissioni a carico del Fornitore ai sensi del Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012 (di seguito, per brevità, la Commissione).

Il documento è suddiviso nei seguenti capitoli:

- **criterio di calcolo della FEE**, che dettaglia la modalità di calcolo della commissione a carico del Fornitore;
- **tempistica e modalità di invio dei flussi**, che indica i tempi e le modalità con cui il Fornitore dovrà inviare i flussi di dati;
- **descrizione dei flussi di dati**, che dettaglia i flussi dati richiesti;
- **facsimile delle dichiarazioni e dei campi del tracciato**, che specifica: i) i template da utilizzare per l'invio dei flussi.

## 2. CRITERIO DI CALCOLO DELLA FEE

Il Fornitore, ai sensi del Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012, è tenuto a versare alla Consip S.p.A. una Commissione pari all' 1,5 % da calcolarsi sul valore, al netto dell'IVA, del fatturato realizzato nell'ambito del presente Contratto.

## 3. TEMPISTICA E MODALITÀ DI INVIO

### 3.1 Tempistica

Si fornisce un riepilogo della tempistica che il Fornitore è tenuto a rispettare nell'invio della dichiarazione e del report relativo alla Commissione.

Ai fini del calcolo dell'entità della Commissione, il Fornitore è tenuto a trasmettere alla Consip S.p.A.:

- a) entro 30 giorni solari dal termine di ciascuno dei due semestri dell'anno solare, una dichiarazione sostitutiva rilasciata ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000 conforme al facsimile di dichiarazione Lettera "A" attestante l'importo delle fatture emesse nel semestre di riferimento. Unitamente alla predetta dichiarazione e quale parte integrante della medesima, il Fornitore è tenuto a trasmettere alla Consip S.p.A. il report specifico, nel formato e con gli elementi di rendicontazione di cui al successivo paragrafo 4.

Tale dichiarazione, in presenza di importi sopravvenuti ma imputabili al semestre precedente, potrà essere rettificata o integrata nei seguenti termini:

- entro 12 mesi dal termine di trasmissione della dichiarazione semestrale oggetto di integrazione, in caso di riduzione degli importi inizialmente dichiarati;

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato1 allo schema di contratto



- entro 12 mesi dal termine degli effetti dell'ultimo contratto attuativo stipulato dal fornitore, in caso di aumento degli importi inizialmente dichiarati.

In entrambi i casi, al fine di poter trasmettere la dichiarazione rettificativa o integrativa, il Fornitore dovrà inviare una richiesta motivata a Consip che ne valuterà l'ammissibilità o meno.

I controlli sulla veridicità delle dichiarazioni trasmesse e delle eventuali rettifiche e integrazioni alle stesse, saranno effettuati da Consip trascorsi 12 mesi dal termine per la trasmissione della dichiarazione semestrale di cui al precedente comma 2. All'esito dei suddetti controlli, in caso di difformità, verrà avviato un procedimento di contestazione. In caso di accertamento di dichiarazione mendace si procederà alla segnalazione alla Procura della Repubblica.

### 3.2 Modalità di invio

Le dichiarazioni e i reports di cui al precedente paragrafo 3.1 sottoscritti con firma digitale da parte del legale rappresentante del Fornitore dovranno essere inoltrati, entro i termini contrattualmente previsti esclusivamente tramite pec al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: [dppaconsip@postacert.consip.it](mailto:dppaconsip@postacert.consip.it).

Si evidenzia, infine, che la dichiarazione sostitutiva attestante gli importi di fatturato, unitamente al report specifico, relative al semestre, dovranno pervenire anche in caso di fatturato pari a zero o in assenza di fatturato.

## 4. DESCRIZIONE DEI FLUSSI DATI FATTURATO

Riepilogo dei campi dei tracciati.

<b>DETTAGLIO DELLE FATTURE EMESSE NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>		
<i>seq</i>	<i>attributo</i>	<i>Descrizione</i>
1	Id SIGEF	Id identificativo della gara
2	CIG	Identifica il codice del contratto
3	TIPO DICHIARAZIONE	ORDINARIA O INTEGRATIVA
4	AZIENDA MANDATARIA	Nome dell'Azienda mandataria
5	ANNO DI RIFERIMENTO	Anno di riferimento 20xx
6	SEMESTRE DI RIFERIMENTO	Primo semestre anno 20xx o Secondo semestre anno 20xx
7	P.IVA AZIENDA MANDATARIA	Partita Iva dell'Azienda mandataria
8	AZIENDA EMITTENTE	Nome dell'Azienda che ha emesso la fattura
9	P. IVA AZIENDA EMITTENTE	Partita IVA dell'azienda che ha emesso la fattura
10	TIPO FATTURA	Indica il tipo di fattura. Valori ammessi: "Fattura", "Nota di Credito", "Nota di Debito"

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444

Allegato1 allo schema di contratto



<b>11</b>	<b>NUMERO FATTURA</b>	Numero identificativo della fattura
<b>12</b>	<b>NUMERO FATTURA DI RIFERIMENTO</b>	Da valorizzare in caso di nota di credito o nota di debito
<b>13</b>	<b>DATA EMISSIONE FATTURA</b>	Data di emissione della fattura nel formato gg/mm/aaaa
<b>14</b>	<b>IMPONIBILE FATTURA</b>	Importo al netto dell'IVA, relativa a quanto fatturato nell'ambito del presente Contratto, riportato in fattura.

Consip S.p.A. si riserva: *i)* previo congruo preavviso, di apportare ai surrichiamati campi modifiche, variazioni ed integrazioni; *ii)* di fornire il formato del tracciato (es. xml, .pdf) prima della stipula; *iii)* di utilizzare le informazioni contenute nei medesimi campi quali base dati per i controlli a campione, per verifiche ulteriori rispetto a detti controlli nonché al fine di richiedere chiarimenti in merito sia alle informazioni fornite sia ad eventuali informazioni omesse.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento di servizi per la conduzione e gestione di interviste CATI relative a «indagine consumi energetici delle famiglie» e «indagine sulle famiglie degli studenti con disabilità» per ISTAT - id 2611 - nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2444  
Allegato1 allo schema di contratto



## 5. FACSIMILE DICHIARAZIONI LETTERA "A"

**APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CATI RELATIVE A «INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE» E «INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ» PER ISTAT - ID 2611 - NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444**

### DICHIARAZIONE PERIODICA AI FINI DEL CALCOLO DELL’ENTITÀ DELLA COMMISSIONE

La \_\_\_\_\_ <inserire ragione sociale del Fornitore> con sede in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_ partita IVA \_\_\_\_\_ in persona del legale rappresentante

#### Ovvero in caso di RTI

La \_\_\_\_\_ <inserire ragione sociale della mandataria> nella sua qualità di impresa mandataria del RTI costituito con \_\_\_\_\_ <inserire ragione sociale della mandante> (mandante) con sede in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_ partita IVA \_\_\_\_\_ e la \_\_\_\_\_ <inserire ragione sociale della mandante> (mandante) con sede in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_ partita IVA \_\_\_\_\_ in persona del legale rappresentante;

### DICHIARA

ai fini del calcolo dell'entità della commissione di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 novembre 2012, che – nell’ambito del contratto in oggetto - l'importo delle fatture emesse nel <primo Ovvero secondo> semestre dell’anno \_\_\_\_\_ è pari a euro \_\_\_\_\_ al netto dell’IVA.

I valori di cui sopra sono dati dalla sommatoria di quanto riportato nel documento di dettaglio allegato<sup>1</sup> alla presente dichiarazione di cui ne costituisce parte integrante e sostanziale.

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

**Questo documento non ha valore se privo della sottoscrizione a mezzo firma digitale.**

<sup>1</sup> Come riportato al par. 4, Consip S.p.A. si riserva di fornire il formato del tracciato (es. xml, .pdf) prima della stipula del Contratto