

Avviso nel sito web TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:361475-2015:TEXT:IT:HTML>

**Italia-Roma: Servizi di ricerche di mercato  
2015/S 199-361475**

**Bando di gara**

**Servizi**

Direttiva 2004/18/CE

**Sezione I: Amministrazione aggiudicatrice**

**I.1) Denominazione, indirizzi e punti di contatto**

Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT)

Via Cesare Balbo 16

Punti di contatto: DCAP Segreteria — Via A. Depretis 77, Roma, per ritiro documentazione cartacea (bando e relativi allegati), tel. +39 0646733389

All'attenzione di: Contatto amministrativo: dott. Gianluca Giuliani, tel. +39 0646733366. Contatto tecnico: dott.ssa Valentina Talucci, tel. +39 0646734644

00184 Roma

ITALIA

Telefono: +39 0646733389

Posta elettronica: [dcap@istat.it](mailto:dcap@istat.it), [dcap@postacert.istat.it](mailto:dcap@postacert.istat.it)

Fax: +39 0646733485

**Indirizzi internet:**

Indirizzo generale dell'amministrazione aggiudicatrice: [www.istat.it](http://www.istat.it)

Indirizzo del profilo di committente: <http://www.istat.it>

Accesso elettronico alle informazioni: [www.istat.it](http://www.istat.it)

**Ulteriori informazioni sono disponibili presso:** I punti di contatto sopra indicati

**Il capitolato d'oneri e la documentazione complementare (inclusi i documenti per il dialogo competitivo e per il sistema dinamico di acquisizione) sono disponibili presso:** I punti di contatto sopra indicati

**Le offerte o le domande di partecipazione vanno inviate a:**

Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) — Ufficio Posta

Via Cesare Balbo 16

All'attenzione di: Intestazione da riportare sul plico «Commissione giudicatrice della procedura aperta comunitaria per l'affidamento in service della raccolta dei dati con tecnica CATI per l'indagine statistica sui Consumi energetici delle famiglie per l'anno 2016. CIG 6288094B50»

00184 Roma

ITALIA

Indirizzo internet: [www.istat.it](http://www.istat.it)

**I.2) Tipo di amministrazione aggiudicatrice**

Organismo di diritto pubblico

**I.3) Principali settori di attività**

Altro: ricerca statistica

**I.4) Concessione di un appalto a nome di altre amministrazioni aggiudicatrici**

L'amministrazione aggiudicatrice acquista per conto di altre amministrazioni aggiudicatrici: no

**Sezione II: Oggetto dell'appalto**

- II.1) Descrizione**
- II.1.1) Denominazione conferita all'appalto dall'amministrazione aggiudicatrice:**  
Procedura aperta comunitaria per l'affidamento in service della raccolta dei dati con tecnica CATI per l'indagine statistica «Consumi energetici delle famiglie», anno 2016.
- II.1.2) Tipo di appalto e luogo di consegna o di esecuzione**  
Servizi  
Categoria di servizi n. 10: Servizi di ricerca di mercato e di sondaggio dell'opinione pubblica  
Luogo principale di esecuzione dei lavori, di consegna delle forniture o di prestazione dei servizi: Presso la sede della Società.  
Codice NUTS
- II.1.3) Informazioni sugli appalti pubblici, l'accordo quadro o il sistema dinamico di acquisizione (SDA)**  
L'avviso riguarda un appalto pubblico
- II.1.4) Informazioni relative all'accordo quadro**
- II.1.5) Breve descrizione dell'appalto o degli acquisti**  
Procedura aperta comunitaria per l'affidamento in service della raccolta dei dati per l'indagine statistica «Consumi energetici delle famiglie» per l'anno 2016 da effettuarsi con tecnica CATI per ca. n. 24 000 interviste complessive.  
Attività preliminari alla rilevazione: 2 mesi antecedenti la rilevazione stessa, decorrenti presumibilmente da novembre 2015. Periodo di rilevazione, presumibilmente, gennaio e febbraio 2016.  
Sono inclusi nel costo dell'intervista CATI i seguenti principali servizi complementari, come da Capitolato Tecnico (allegato 4): traduzione e implementazione del questionario in lingua tedesca per la realizzazione delle interviste alle famiglie residenti nella Provincia Autonoma di Bolzano (§ 3.5); attività informatiche (§ 7.4); attivazione e gestione servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori e collegato ad un Numero Verde (Cap. 8); formazione degli intervistatori e degli operatori di Numero Verde (Cap. 9); riproduzione e distribuzione del materiale didattico per la formazione (Cap. 9).  
Il dettaglio dei servizi è riportato nel Capitolato Tecnico.
- II.1.6) Vocabolario comune per gli appalti (CPV)**  
79310000
- II.1.7) Informazioni relative all'accordo sugli appalti pubblici (AAP)**  
L'appalto è disciplinato dall'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì
- II.1.8) Lotti**  
Questo appalto è suddiviso in lotti: no
- II.1.9) Informazioni sulle varianti**  
Ammissibilità di varianti: no
- II.2) Quantitativo o entità dell'appalto**
- II.2.1) Quantitativo o entità totale:**  
L'entità totale massima stimata per l'appalto è di 480 000 EUR IVA esclusa per le ca. n. 24 000 interviste CATI più eventuale ampliamento del 20 % del valore del contratto (vedi punto II.2.2.).  
Gli oneri per la sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari a 0 EUR.  
Importo unitario a intervista posto a base di sconto di gara: 20 EUR IVA esclusa per una intervista CATI.
- II.2.2) Opzioni**  
Opzioni: sì

Descrizione delle opzioni: L'Istituto si riserva di ampliare o diminuire le interviste oggetto dell'appalto fino alla concorrenza di un quinto del relativo valore contrattuale.

**II.2.3) Informazioni sui rinnovi**

L'appalto è oggetto di rinnovo: no

**II.3) Durata dell'appalto o termine di esecuzione**

Durata in mesi: 4 (dall'aggiudicazione dell'appalto)

**Sezione III: Informazioni di carattere giuridico, economico, finanziario e tecnico**

**III.1) Condizioni relative all'appalto**

**III.1.1) Cauzioni e garanzie richieste:**

Cauzione provvisoria: 9 600 EUR (euro novemilaseicento), pari al 2 % del valore massimo stimato dell'appalto, costituita ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data ultima per la presentazione dell'offerta.

Cauzione definitiva: pari a 10 % IVA esclusa del valore del contratto dell'appalto da costituirsi ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Le modalità per la costituzione delle cauzioni provvisoria e definitiva sono descritte, rispettivamente, nel disciplinare di gara (all. 3) e nello schema di contratto (all. 7).

**III.1.2) Principali modalità di finanziamento e di pagamento e/o riferimenti alle disposizioni applicabili in materia:**

Finanziamento su fondi del bilancio ISTAT. Pagamento secondo quanto indicato nello schema di contratto (all. 7).

**III.1.3) Forma giuridica che dovrà assumere il raggruppamento di operatori economici aggiudicatario dell'appalto:**

È consentita la partecipazione di imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande con l'osservanza della disciplina di cui all'art. 37 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e di Consorzi di imprese, con l'osservanza della disciplina di cui agli articoli 34, 35, 36 e 37 del richiamato Decreto. Le imprese che concorrono in associazione non possono concorrere autonomamente né in altri raggruppamenti. In tali casi saranno esclusi dalla gara sia l'impresa che il Raggruppamento di cui la stessa fa parte.

**III.1.4) Altre condizioni particolari**

La realizzazione dell'appalto è soggetta a condizioni particolari: no

**III.2) Condizioni di partecipazione**

**III.2.1) Situazione personale degli operatori economici, inclusi i requisiti relativi all'iscrizione nell'albo professionale o nel registro commerciale**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Ai fini della partecipazione al presente bando, le imprese devono:

a) Non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 38, 1° comma, del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. come modificato da ultimo dal D. L. n. 70/2011 convertito, con modificazioni, in L. 12.7.2011, n. 106 (le imprese ai fini del comma 1 lettera c) dell'articolo 38 dovranno indicare tutte le eventuali condanne riportate, ivi comprese quelle per le quali abbiano beneficiato della non menzione eccetto quelle che non sono tenuti a indicare in quanto il reato è stato depenalizzato o per le quali è intervenuta la riabilitazione o quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna o la condanna è stata revocata). I concorrenti in merito al comma 1 lettera m-quater del predetto art. 38 dovranno rendere una dichiarazione attestante la propria posizione rispetto ad una delle tre situazioni previste nello stesso articolo;

b) Non trovarsi, rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 c.c. o in qualsiasi altra relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la

relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale. Oppure trovarsi, rispetto ad altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 del c.c. o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che integri un controllo e formulare l'offerta autonomamente;

c) Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge n. 68 del 12.3.1999 e s.m.i. per le imprese operanti in Italia) e l'emersione del lavoro sommerso (legge n. 383 del 18.10.2001 e s.m.i. per le imprese operanti in Italia);

d) Aver conseguito negli ultimi 3 esercizi finanziari (2012-2013-2014) almeno il fatturato specifico minimo, al netto dell'IVA, indicato nel punto III.2.2) del presente bando;

e) Essere iscritte, per attività inerenti l'oggetto dell'appalto (indagini statistiche con sistema cati e/o capi), nel registro delle imprese — CCIAA (o in uno dei registri professionali o commerciali dello stato di residenza, per le imprese non aventi sede in Italia) e non trovarsi in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo;

f) Non aver concluso alcun contratto di lavoro subordinato o autonomo, né attribuito incarichi ad ex dipendenti o incaricati dell'ISTAT che abbiano esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto del medesimo Istituto, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro, ai sensi dell'art. 53, comma 16-ter, D.Lgs. 165/2001 (Allegato 1.1 — «Mod. Pantouflage-Revolving Doors»);

g) Aver sottoscritto il patto di integrità di cui al modello «Mod.PattoIntegr» (Allegato 1.2).

Le Imprese dovranno attestare il possesso dei requisiti di cui alle lettere dalla a) alla d) mediante dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa in conformità all'allegato «Mod. Dich.» (Allegato 1). Ai sensi dell'articolo 79, comma 5 quinquies, del D.Lgs. 163/06 s.m.i., è fatto obbligo di indicare all'atto della presentazione dell'offerta, in conformità al «Mod. Dich.», il domicilio eletto per le comunicazioni, l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) o il numero di fax cui inviare le comunicazioni di cui al comma 5 del predetto articolo 79.

Il requisito di cui alla lettera e) dovrà essere attestato mediante dichiarazione sostitutiva resa in conformità dell'allegato «Mod. Cam.» (allegato 2). Nel modello «Mod. Cam.» l'impresa concorrente, se nel caso, dovrà indicare le dichiarazioni di interesse e i nominativi dei soci della società in nome collettivo e dei soci accomandatari della società in accomandita semplice nonché i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del presente bando di gara, di cui al comma 1 lett. c) dell'art. 38 del D.Lgs. 163/06 e s.m.i.. In alternativa al «Mod. Cam.» può essere presentata la corrispondente certificazione del Registro delle imprese rilasciata in data non anteriore a 6 mesi dalla data fissata per il ricevimento delle offerte (punto IV.3.4) del bando).

Il requisito di cui alla lettera f) dovrà essere attestato mediante dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa in conformità dell'allegato «Mod.Pantouflage-Revolving Doors» (allegato 1.1).

L'assunzione dell'impegno di cui alla lettera g) dovrà essere attestato mediante dichiarazione sostitutiva resa in conformità dell'allegato «Mod.PattoIntegr» (allegato 1.2).

Le dichiarazioni dei predetti modelli «Dich.», «Cam.», «Pantouflage-Revolving Doors» e «PattoIntegr» devono essere rese e sottoscritte, a pena di esclusione, dal legale rappresentante della Società o da altra persona legittimata ad impegnare il concorrente, con le modalità indicate in calce ai modelli stessi.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio le stesse dichiarazioni dovranno essere rese, a pena di esclusione, dai rappresentanti legali di ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio.

Per ulteriori disposizioni in merito alle dichiarazioni sostitutive cfr. Disciplinare di gara (allegato 3).

### III.2.2) **Capacità economica e finanziaria**

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti: Le Imprese devono attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione resa in conformità al modello «Mod. Dich.» (lett. e) predisposto dall'Istituto allegato al presente bando.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio la stessa dichiarazione dovrà essere resa da ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio. La Capogruppo, il Consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate del servizio dovranno possedere i livelli minimi di capacità economica e finanziaria, in misura maggioritaria rispetto agli altri componenti del raggruppamento/consorzio.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti: Livelli minimi di capacità richiesti:

Le Imprese dovranno aver conseguito complessivamente negli ultimi 3 esercizi finanziari (2012-2013-2014) un fatturato nel settore oggetto della gara (indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI), al netto di IVA, non inferiore a 500 000 EUR.

Si precisa che il suddetto fatturato minimo è richiesto al fine di consentire la selezione di un operatore affidabile e con esperienza nel settore oggetto della gara, in considerazione della delicatezza e peculiarità dei compiti che dovranno essere svolti nell'ambito della presente indagine statistica sottoposta a Regolamento Europeo (CE n. 1099/08).

### III.2.3) Capacità tecnica

Informazioni e formalità necessarie per valutare la conformità ai requisiti:

Le Imprese devono attestare il presente requisito mediante apposita dichiarazione resa in conformità al modello «Mod. Dich.» (lett. f) predisposto dall'Istituto ed allegato al presente bando e mediante la presentazione dell'elenco dei principali servizi indicato nella seguente lett. a.1.

In caso di raggruppamento di imprese e di consorzio la stessa dichiarazione nonché l'elenco dei principali servizi dovranno essere resi da ciascuna impresa facente parte del raggruppamento, dal Consorzio e da ciascuna consorziata incaricata del servizio.

La Capogruppo, il Consorzio nella sua autonomia strutturale o una delle consorziate incaricate del servizio dovranno possedere i livelli minimi di capacità tecnica, ove frazionabili, in misura maggioritaria rispetto agli altri componenti del raggruppamento/consorzio.

L'esperienza minima triennale richiesta nel successivo punto a.1. deve essere posseduta per intero da ognuna delle Società raggruppate o consorziate.

Livelli minimi di capacità eventualmente richiesti:

La Società deve possedere, almeno:

- a.1. Esperienza triennale nell'esecuzione di indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI. L'esperienza deve essere documentata tramite un elenco dei principali servizi per indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI (indicare breve descrizione dell'oggetto, la tecnica di rilevazione, l'importo, la data, il committente) prestati negli ultimi 3 anni (triennio 2012-2014, dichiarato in conformità al Mod. Dich.) da cui risulti il possesso di un fatturato, riferito a detti servizi, non inferiore a 500 000 EUR IVA esclusa;
- a.2. Un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 230 linee telefoniche;
- a.3. N. 180 postazioni CATI microfonate;
- a.4. N. 15 PC dedicati alla gestione del sistema CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dati e alla fornitura di file e reportistica;
- a.5. N. 2 stampanti laser;
- a.6. N. 1 scanner;
- a.7. N. 1 sistema server con architettura ridondata ad alta affidabilità composto da n.4 server di cui n. 2 per la gestione del sistema CATI e n. 2 per il backup e la sicurezza dei dati, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte;
- a.8. Pacchetti software per la realizzazione di sistemi CATI completi, selezionati tra quelli maggiormente presenti sul mercato o utilizzati dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca;
- a.9. N. 1 accesso ad Internet per la trasmissione dei dati con protocollo di sicurezza.

Le dotazioni di cui ai punti da a.2 ad a.8 devono essere corredate delle relative licenze d'uso.

Tutte le dotazioni tecniche sopraelencate dovranno essere ubicate, anche in caso di RTI e consorzi, nella medesima unica sede e collegate tramite rete LAN (Cap. 6 del C.T.).

La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare contemporaneamente il carico del sistema CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati (§ 7.5 del C.T.).

La Società deve disporre di almeno:

- b.1. N. 1 Responsabile di progetto per la progettazione e il coordinamento generale delle attività inerenti l'indagine statistica, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente e con esperienza almeno triennale nella direzione di indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CATI;
- b.2. N. 1 responsabile di indagine per il coordinamento tecnico e la supervisione delle attività e delle risorse coinvolte nel lavoro sul campo, con diploma di laurea specialistica o con diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento in Scienze Statistiche o equipollente e con esperienza almeno triennale nel coordinamento delle attività inerenti il lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CATI;
- b.3. N. 1 responsabile di field per la selezione, il reclutamento e la formazione degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisori di field, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CATI;
- b.4. N. 6 supervisori di field per la gestione, la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella gestione, coordinamento e monitoraggio delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CATI;
- b.5. N. 180 intervistatori CATI (n. 150 operativi e n. 30 di riserva) di cui n.4 bilingue (n. 3 operativi e n. 1 di riserva) italiano/tedesco da impiegare nella Provincia Autonoma di Bolzano. Gli intervistatori dovranno avere i seguenti requisiti minimi: età non inferiore a 18 anni; diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato; perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana; conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, posta elettronica; esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di interviste con tecnica CATI;
- b.6. N. 4 operatori di numero verde con la presenza minima di n. 2 addetti a turno, per l'assistenza alle famiglie, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno trimestrale in attività di contact center e/o call center e/o numero verde;
- b.7. N. 1 capo progetto informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistica, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI e/o CATI, nella gestione delle trasmissioni dati e sicurezza di rete e nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dati e produzione reportistica;
- b.8. N. 1 sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI completi e sistemi di trasmissione sicura dei dati;
- b.9. N. 2 analisti programmatori per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nello sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI e/o CATI, per l'elaborazione di indicatori e produzione di file dati di reportistica;

b.10. N. 4 programmatori per lo sviluppo e manutenzione del questionario CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con esperienza almeno biennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi CAPI e/o CATI.

La Società deve mettere a disposizione:

c.1. Locali idonei alla formazione ubicati nel territorio del Comune di Roma (cfr. §4.2 del Capitolato Tecnico).

La Società dovrà garantire i requisiti precedentemente elencati e le risorse professionali per l'intera durata del servizio indipendentemente da eventuali altri lavori svolti in contemporanea.

**III.2.4) Informazioni concernenti appalti riservati**

**III.3) Condizioni relative agli appalti di servizi**

**III.3.1) Informazioni relative ad una particolare professione**

La prestazione del servizio è riservata ad una particolare professione: no

**III.3.2) Personale responsabile dell'esecuzione del servizio**

Le persone giuridiche devono indicare il nome e le qualifiche professionali del personale incaricato della prestazione del servizio: sì

**Sezione IV: Procedura**

**IV.1) Tipo di procedura**

**IV.1.1) Tipo di procedura**

Aperta

**IV.1.2) Limiti al numero di operatori che saranno invitati a presentare un'offerta**

**IV.1.3) Riduzione del numero di operatori durante il negoziato o il dialogo**

**IV.2) Criteri di aggiudicazione**

**IV.2.1) Criteri di aggiudicazione**

Offerta economicamente più vantaggiosa in base ai criteri indicati nel capitolato d'onori, nell'invito a presentare offerte o a negoziare oppure nel documento descrittivo

**IV.2.2) Informazioni sull'asta elettronica**

Ricorso ad un'asta elettronica: no

**IV.3) Informazioni di carattere amministrativo**

**IV.3.1) Numero di riferimento attribuito al dossier dall'amministrazione aggiudicatrice:**

**IV.3.2) Pubblicazioni precedenti relative allo stesso appalto**

**Avviso di preinformazione**

Numero dell'avviso nella GUUE: 2014/S 248-438901 del 24.12.2014

**IV.3.3) Condizioni per ottenere il capitolato d'onori e documenti complementari o il documento descrittivo**

Termine per il ricevimento delle richieste di documenti o per l'accesso ai documenti: 9.11.2015 - 10:00

Documenti a pagamento: no

**IV.3.4) Termine per il ricevimento delle offerte o delle domande di partecipazione**

9.11.2015 - 12:00

**IV.3.5) Data di spedizione ai candidati prescelti degli inviti a presentare offerte o a partecipare**

**IV.3.6) Lingue utilizzabili per la presentazione delle offerte o delle domande di partecipazione italiano.**

**IV.3.7) Periodo minimo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta**

in giorni: 180 (dal termine ultimo per il ricevimento delle offerte)

**IV.3.8) Modalità di apertura delle offerte**

Data: 16.11.2015 - 10:00

**Sezione VI: Altre informazioni****VI.1) Informazioni sulla periodicità**

Si tratta di un appalto periodico: no

**VI.2) Informazioni sui fondi dell'Unione europea**

L'appalto è connesso ad un progetto e/o programma finanziato da fondi dell'Unione europea: no

**VI.3) Informazioni complementari**

Codice identificativo gara: CIG 6288094B50. Delibera di indizione gara n. 523/DCAP del 14.9.2015.

Le offerte dovranno essere spedite per raccomandata ovvero consegnate a mano, in busta chiusa sigillata e controfirmata sui lembi di chiusura all'Ufficio Posta dell'Istituto, Via Cesare Balbo 16 — 00184 Roma — Italia, nei giorni feriali, sabato escluso, dalle ore 8:30 alle ore 13:00. Sul relativo plico dovrà essere riportata la seguente intestazione: «Commissione giudicatrice della procedura aperta comunitaria per l'affidamento in service della raccolta dei dati con tecnica CATI per l'indagine statistica sui Consumi energetici delle famiglie per l'anno 2016. CIG 6288094B50». Per le offerte non pervenute o pervenute in ritardo non saranno ammessi reclami anche se spedite prima della scadenza del termine stesso. Ai fini della predetta scadenza faranno fede la data e l'ora apposte sul relativo plico dall'Ufficio Posta dell'Istat.

I criteri e i subcriteri di aggiudicazione e relativi pesi e subpesi nonché le formule per l'attribuzione del punteggio tecnico-economico sono indicati nell'Allegato 4.a.

Ulteriori informazioni circa le modalità di presentazione delle offerte, l'espletamento della gara, la verifica delle eventuali offerte anormalmente basse e l'aggiudicazione sono contenute nel «Disciplinare di gara» (allegato n. 3).

Avvalimento: in caso di avvalimento il concorrente dovrà produrre, a pena di esclusione, la documentazione prevista dall'art. 49 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i.

Subappalto: si applicano le disposizioni di cui all'art. 118 del D.Lgs. n. 163/06 e s.m.i. Qualora l'impresa intenda avvalersi del subappalto dovrà farne esplicita dichiarazione al momento della presentazione dell'offerta, indicando le parti del servizio oggetto di subappalto che, in ogni caso, non potrà superare il 30 % del valore dell'appalto stesso. Non sono ammesse richieste di subappalto o di associazione in partecipazione successive alla presentazione delle offerte.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti per i quali si accerti che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale sulla base di univoci elementi ovvero in situazioni oggettive lesive della par condicio fra concorrenti e/o lesive della segretezza delle offerte.

Il contratto, come da schema allegato (allegato n. 7), non conterrà la clausola compromissoria.

L'Istituto si riserva: di chiarire evidenti errori materiali eventualmente presenti negli atti di gara mediante apposite pubblicazioni sul proprio sito [www.istat.it](http://www.istat.it)

A tal fine, si consiglia alle Società interessate alla partecipazione alla gara di consultarlo; di verificare in qualsiasi momento il possesso dei requisiti generali e di verificare, eventualmente, anche tramite l'accesso ai siti ufficiali degli organismi certificatori, l'effettiva vigenza degli attestati e dei documenti presentati in sede di gara; di procedere all'aggiudicazione dell'appalto anche in presenza di una sola offerta valida; di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inidoneità delle offerte in relazione all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora emergessero obiettive irregolarità o motivi di illegittimità; di procedere all'affidamento del servizio, ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., in caso di fallimento della Società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria.



L'aggiudicazione definitiva sarà effettuata dal competente organo dell'Istituto. La Società che risulterà aggiudicataria dovrà stipulare apposito contratto alle condizioni di cui all'unito schema (allegato n. 7). I risultati di gara verranno resi noti tramite pubblicazione sulla GURI, nonché nelle altre forme previste dall'art. 66 del D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it) sezione «Bandi di gara».

Rimborso all'istat delle spese di pubblicazione: Si rende noto che ai sensi del comma 35 dell'art. 34 del Decreto Legge 18.10.2012 n. 179 così come convertito e modificato dalla Legge 17.12.2012 n. 221, le spese di pubblicazione, oltre IVA dovuta per legge, degli avvisi di indizione gara su: «La Repubblica», «Il Messaggero» e «Il Corriere della Sera», saranno rimborsate all'ISTAT dall'aggiudicatario entro il termine di n. 60 giorni dall'aggiudicazione. Tali costi sono quantificati in 3 375,37 EUR (euro tre milatrecentosettantacinque/37) IVA 22 % inclusa. Le modalità di pagamento del rimborso verranno rese note all'aggiudicatario in sede di comunicazione ex art. 79, comma 5, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

Vengono allegati al presente bando: i modelli «Mod.Dich.» (allegato n. 1), «Mod.Pantouflage-Revolving Doors» (allegato n. 1.1), «Mod.PattoIntegr» (allegato 1.2), «Mod.Cam.» (allegato n. 2), il disciplinare di gara (allegato n. 3), il Capitolato d'oneri (allegato n. 4) e relativi n. 4 allegati, i criteri di valutazione dell'Offerta (allegato n. 4.a), lo schema di offerta tecnica (allegato n. 5), il modello di offerta economica «Mod.Off.Ec.» (allegato n. 6), lo schema di contratto (allegato n. 7).

Tutta la documentazione e i relativi modelli sono disponibili per il download su [www.istat.it](http://www.istat.it) e possono essere richiesti in cartaceo ai numeri +39 064673-3478/3389 e ritirati presso i punti di contatto indicati al punto I.1) del presente bando.

Tutte le controversie eventualmente insorgenti tra le parti in rapporto al contratto saranno di competenza, in via esclusiva, del Foro di Roma.

Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto di quanto previsto e disposto dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003.

Le Società partecipanti dovranno produrre attestazione di pagamento di 35 EUR (euro trentacinque) a favore dell'ANAC, come disposto dall'articolo 1, lettera b) della deliberazione AVCP del 10.1.2007 e della successiva del 21.12.2011.

Il Responsabile del procedimento di gara ai sensi della L. 241/90 e dell'articolo 10 comma 8 del D.Lgs. 163/06 e s.m.i. è il dott. Gianluca Giuliani.

Al suddetto responsabile sono affidati i compiti di cui all'art. 273 del D.P.R. 5.10.2010 n. 207 (Regolamento di esecuzione del Codice dei Contratti pubblici), per quanto applicabili alla presente procedura di gara nel rispetto di quanto previsto dall'ordinamento dell'Istituto.

Il Direttore tecnico dell'esecuzione contrattuale sarà comunicato in sede di stipulazione del contratto e, comunque, prima dell'avvio delle lavorazioni.

**VI.4) Procedure di ricorso**

**VI.4.1) Organismo responsabile delle procedure di ricorso**

Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio Roma  
Via Flaminia 189  
00196 Roma  
ITALIA  
Telefono: +39 06329721  
Fax: +39 0632872310

**VI.4.2) Presentazione di ricorsi**

Informazioni precise sui termini di presentazione dei ricorsi: Gli atti della presente procedura sono impugnabili unicamente mediante ricorso all'Organismo di cui al punto VI.4.1). Per gli strumenti di tutela e di termini è fatto rinvio alle disposizioni di cui all'articolo 245 del D.Lgs. 163/06 e s. m. i.

**VI.4.3) Servizio presso il quale sono disponibili informazioni sulla presentazione dei ricorsi**

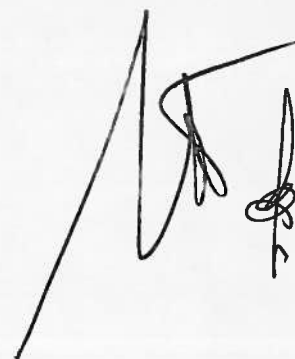
14/10/2015 S199  
<http://ted.europa.eu/TED>

Stati membri - Appalto di servizi - Avviso di gara - Procedura aperta  
Supplemento alla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea

9/10

Punti di contatto di cui al punto I.1)

VI.5) **Data di spedizione del presente avviso:**  
9.10.2015



All'Istituto Nazionale di Statistica  
Via Cesare Balbo, 16  
00184, Roma

**MODELLO DI DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DI ATTO NOTORIO**  
(da allegare alla documentazione di gara CIG 632365090E)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_ e residente in \_\_\_\_\_, via  
di \_\_\_\_\_ in qualità  
dell'Impresa \_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_ Via  
\_\_\_\_\_ Partita Iva \_\_\_\_\_  
codice fiscale \_\_\_\_\_, Tel  
n. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_ consapevole della responsabilità penale per  
falsità in atti e dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni, ai sensi dell'art.76 del DPR  
n.445/2000, dichiara che l'Impresa:

a) non si trova in alcuna delle cause di esclusione previste dall'art.38, comma 1, del D.Lvo n.163/06<sup>2</sup> e s.m.i.;

b) non si trova, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti l'imputazione dell'offerta ad un unico centro decisionale e formulerà l'offerta autonomamente;

**OPPURE<sup>3</sup>**

si trova, rispetto ad un altro partecipante alla medesima procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile e formulerà l'offerta autonomamente;

**OPPURE<sup>3</sup>**

di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di affidamento di soggetti, che si trovano, rispetto all'Impresa, in situazione di controllo di cui di cui all'articolo 2359 del codice civile e formulerà l'offerta autonomamente;

c) è in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (legge n.68/99);

**OPPURE<sup>3</sup>**

non è tenuta ad osservare la normativa sul diritto al lavoro dei disabili (legge n.68/99) per i seguenti motivi:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Rappresentante legale o soggetto legittimato ad impegnare l'impresa, risultante dalla documentazione di gara o da specifica procura da allegare alla dichiarazione.

<sup>2</sup> Indicare le eventuali condanne subite comprese quelle per le quali si è beneficiato della non menzione ad eccezione di quelle che non si è tenuti a segnalare ai sensi del comma 2 dell'art. 38 del D. Lgs 163/06 e s.m.i. (ultime D. L. 70/11 convertito, con modificazioni, in L. 12.07.11, n. 106).

<sup>3</sup> Le dichiarazioni sono alternative **sbarrare la dichiarazione che non interessa.**

- d) di non essersi avvalsa dei piani individuali di emersione di cui all'art.1bis, comma 14 della Legge 18.10.2001 n.383, sostituito dall'art.1 della Legge 22.11.2002 n.266;

**OPPURE<sup>3</sup>**

di essersi avvalsa dei piani individuali di emersione di cui all'art.1bis, comma 14 della Legge 18.10.2001 n.383, sostituito dall'art.1 della Legge 22.11.2002 n.266, ma che il periodo di emersione si è concluso;

- e) ha conseguito nei seguenti ultimi 3 esercizi finanziari un fatturato specifico per servizi relativi al settore oggetto della gara (servizi di indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI), al netto dell'IVA, pari ad € ..... così suddiviso:

€ .....per l'anno 2012

€ .....per l'anno 2013

€ .....per l'anno 2014;

- f) ha effettuato nell'ultimo triennio (triennio dichiarato ai sensi della precedente lett. e) i principali servizi relativi al settore oggetto della gara (servizi di indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI) di seguito indicati:

COMMITTENTE *	DESCRIZIONE	TECNICA DI RILEVAZIONE	IMPORTO	DATA

**\*per i COMMITTENTI PUBBLICI indicare anche l'indirizzo ed ogni altro riferimento utile.**

**Mod.Dich (All. 1)**

- g) ha la seguente matricola INPS.....  
Sede di.....Via.....  
Posizione n.....  
Sede di.....Via.....  
Posizione n.....
- h) ha la seguente matricola INAIL.....  
Sede di.....Via.....  
Posizione n.....  
Sede di.....Via.....  
Posizione n.....  
C.C.N.L applicato.....
- i) il Centro per l'Impiego (Legge 68/99) competente è il seguente:  
Sede di .....Via.....
- l) ha come propria Agenzia delle Entrate:  
Sede di .....N.....Via.....
- m) possiede i requisiti indicati nella sezione III.2.3 "Capacità tecnica" del bando di gara;
- n) che il domicilio eletto per le comunicazioni di cui all'articolo 79 del D.Lvo 163/2006 e s.m.i. è il seguente: \_\_\_\_\_;
- o) si autorizza l'Istat a trasmettere le comunicazioni di cui all'articolo 79, comma 5 del D.Lvo 163/2006 e s.m.i., per posta certificata al seguente indirizzo PEC \_\_\_\_\_  
ovvero al seguente numero di fax: \_\_\_\_\_.

Il sottoscritto dichiara, altresì di essere informato, secondo quanto indicato nell'allegata informativa sul trattamento dati ai sensi dell'art.13 del D.Lvo n.196 del 30.06.2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, anche sulla base di quanto espressamente specificato nel bando di gara e che qui si intende integralmente trascritto.

Data

Sottoscrizione del legale rappresentante o di altra  
persona legittimata ad impegnare l'impresa<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Da apporre, a pena di esclusione, ai sensi dell'art.38, comma 3, del D.P.R. n.445 del 28 dicembre 2000, secondo una delle seguenti modalità: 1) in presenza del dipendente addetto; 2) allegando copia fotostatica di un documento di identità, anche non autenticata

## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.196/03 (cd. Codice della Privacy), si forniscono le seguenti informazioni rispetto al trattamento dei dati personali.

**Finalità del trattamento:** i dati personali vengono trattati per finalità legate all'espletamento della gara tra le quali la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale, di capacità economico-finanziaria, tecnico-organizzativa nonché di tutti i requisiti richiesti dal bando per la partecipazione alla gara e lo svolgimento delle attività correlate e conseguenti, anche in adempimento di precisi obblighi di legge. I dati vengono acquisiti anche ai fini della successiva stipula ed esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti legali, fiscali, contabili ad esso connessi e la relativa gestione ed esecuzione economica ed amministrativa.

**Modalità di trattamento dei dati:** il trattamento dei dati viene effettuato in modo da garantire la massima sicurezza e riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

**Dati sensibili e giudiziari:** il D.Lgs. n.196/2003 definisce i dati "sensibili" e "giudiziari" all'art.4, comma 1, lett.d) ed e). A tal riguardo si precisa che i dati personali conferiti ed in particolare i dati "giudiziari" sono trattati esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di acquisizione di beni e servizi.

**Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati:** i dati, per le finalità sopra evidenziate, potranno essere comunicati: 1) al personale dell'Istat; 2) ad Uffici o Enti Pubblici; 3) ad altri soggetti indicati dal D.Lgs.n.163/2006 e s.m.i. e, in particolare, all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici ed all'Osservatorio dei contratti pubblici di cui rispettivamente agli artt.6 e 7 del D.Lgs. n.163/2006; 4) ad altri soggetti interessati che facciano richiesta di accesso ai documenti della procedura nei limiti consentiti ai sensi della Legge n. 241/1990.

**Diritti dell'interessato:** i diritti dell'interessato sono disciplinati dall'art.7 del D.Lgs. n.196/2003. In particolare i soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione. Ai sensi del medesimo articolo si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

**Titolare del trattamento e Responsabile del trattamento:** Titolare del trattamento è l'Istituto Nazionale di Statistica, Via Cesare Balbo,16. Responsabile del trattamento è il Direttore Centrale DCAP (Direzione Centrale per l'attività amministrativa e gestione del patrimonio).



## Istituto Nazionale di Statistica

### DICHIARAZIONE "PANTOUFLAGE – REVOLVING DOORS"<sup>1</sup>

#### DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA'

(Art. 46 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

**Procedura di gara aperta comunitaria da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento in service della raccolta dei dati con tecnica CATI per l'indagine statistica "Consumi energetici delle famiglie" per complessive ca. n. 24.000 interviste, anno 2016 - CIG n. 632365090E dell'Istituto Nazionale di Statistica.**

la Società ..... (di seguito denominata Società),  
sede legale in ....., Via .....n.....  
codice fiscale/P.IVA ....., rappresentata da .....  
..... in qualità di .....  
consapevole delle sanzioni previste dall'art. 76 del Testo Unico, D.P.R. 28/12/2000 n. 445, e della  
decadenza dei benefici prevista dall'art. 75 del medesimo Testo unico in caso di dichiarazioni false o  
mendaci, sotto la propria personale responsabilità

#### DICHIARA

- ☐ di non aver conferito incarichi professionali né concluso alcun contratto di lavoro subordinato o autonomo ad ex-dipendenti Istat che hanno cessato il rapporto di lavoro con tale Istituto da meno di tre anni i quali, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali

<sup>1</sup> La dichiarazione viene resa una sola volta e resta valida fino a comunicazione di eventuale variazione nello stato del dichiarante

per conto di quest'ultimo ai sensi dell'art dall'art 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i.<sup>2</sup>;

- dichiara di aver conferito incarichi professionali e concluso alcun contratto di lavoro subordinato o autonomo ad ex-dipendenti Istat che hanno cessato il rapporto di lavoro con tale Istituto da meno di tre anni i quali, tuttavia negli ultimi tre anni di servizio, non hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di quest'ultimo ai sensi dell'art dall'art 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i.;
- dichiara di aver conferito incarichi professionali e concluso alcun contratto di lavoro subordinato o autonomo ad ex-dipendenti Istat, dopo tre anni da quando gli stessi hanno cessato il rapporto di lavoro con tale Istituto e quindi nel rispetto di quanto previsto dall'art 53, comma 16-ter del D.Lgs. n. 165/2001 s.m.i..

L'Amministrazione informa, ai sensi del d.lgs. n. 196 del 2003, che i dati conferiti con la presente dichiarazione sostitutiva saranno utilizzati in relazione allo sviluppo del procedimento amministrativo per cui essi sono specificati, nonché per gli adempimenti amministrativi ad essi conseguenti, ivi inclusa la pubblicazione dell'atto sul sito istituzionale dell'Istituto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare la veridicità delle informazioni contenute nella presente dichiarazione.

**Luogo e data**

**Sottoscrizione del legale rappresentante o di altra  
persona legittimata ad impegnare l'impresa<sup>3</sup>**

---

<sup>2</sup> In caso di svolgimento di attività lavorativa o professionale da parte dell'ex-dipendente senza aver rispettato le disposizioni contenute nell'art 53, comma 16-ter del D.Lvo. n. 165/2001 s.m.i, comporta il divieto per il soggetto privato che ha conferito l'incarico o il lavoro, di contrarre con la pubblica amministrazione per i successivi tre anni, e l'obbligo per l'ex dipendente di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati.

<sup>3</sup> Da apporre, a pena di esclusione, ai sensi dell'art.38, comma 3, del D.P.R. n.445 del 28 dicembre 2000, secondo una delle seguenti modalità: 1) in presenza del dipendente addetto; 2) allegando copia fotostatica di un documento di identità, anche non autenticata





## Istituto Nazionale di Statistica

### PATTO DI INTEGRITÀ

**relativo alla procedura di gara aperta comunitaria da aggiudicarsi all'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento in service della raccolta dei dati con tecnica CATI per l'indagine statistica "Consumi energetici delle famiglie" per complessive ca. n. 24.000 interviste, anno 2016 - CIG n. 632365090E dell'Istituto Nazionale di Statistica.**

tra

**l'Istituto Nazionale di Statistica**

e

la Società ..... (di seguito denominata Società),  
sede legale in ....., via ..... n.....  
codice fiscale/P.IVA ....., rappresentata da .....  
..... in qualità di .....

**Il presente documento deve essere obbligatoriamente sottoscritto e presentato insieme all'offerta da ciascun partecipante alla gara in oggetto.**

### VISTO

- La legge 6 novembre 2012 n. 190, art. 1, comma 17 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- il Piano Nazionale Anticorruzione emanato dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ex CIVIT) approvato con delibera n. 72/2013, contenente "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- il P.T.P.C 2014-2016 dell'Istituto Nazionale di Statistica, adottato in data 10 settembre 2014;
- il decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 con il quale è stato emanato il "Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici",

### SI CONVIENE QUANTO SEGUE

#### Articolo 1

**Il presente Patto d'integrità stabilisce la formale obbligazione della Società che, ai fini della partecipazione alla gara in oggetto, si impegna:**

- a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, a non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione;

## **Mod.PattoIntegr (All. 1.2)**

- a segnalare alla stazione appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto;
- a assicurare di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordata e non si accorderà con altri partecipanti alla gara;
- a informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente Patto di integrità e degli obblighi in esso contenuti;
- a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;
- a denunciare alla Pubblica Autorità competente ogni irregolarità o distorsione di cui sia venuta a conoscenza per quanto attiene l'attività di cui all'oggetto della gara in causa.

### **Articolo 2**

La Società, sin d'ora, accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con il presente Patto di integrità, comunque accertato dall'Amministrazione, potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- esclusione del concorrente dalla gara;
- escussione della cauzione di validità dell'offerta;
- risoluzione del contratto;
- escussione della cauzione definitiva di buona esecuzione del contratto.

### **Articolo 3**

Il contenuto del Patto di integrità e le relative sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto. Il presente Patto dovrà essere richiamato dal contratto quale allegato allo stesso onde formarne parte integrante, sostanziale e pattizia.

### **Articolo 4**

Il presente Patto deve essere obbligatoriamente sottoscritto in calce e in ogni sua pagina, dal legale rappresentante della società partecipante ovvero, in caso di consorzi o raggruppamenti temporanei di imprese, dal rappresentante degli stessi e deve essere presentato unitamente all'offerta. La mancata consegna di tale Patto debitamente sottoscritto comporterà l'esclusione dalla gara.

### **Articolo 5**

Ogni controversia relativa all'interpretazione e esecuzione del Patto d'integrità fra la stazione appaltante e i concorrenti e tra gli stessi concorrenti sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente.

**Luogo e data**

**Sottoscrizione del legale rappresentante della Società o  
di altra persona legittimata ad impegnare l'impresa<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Da apporre, a pena di esclusione, ai sensi dell'art.38, comma 3, del D.P.R. n.445 del 28 dicembre 2000, secondo una delle seguenti modalità: 1) in presenza del dipendente addetto; 2) allegando copia fotostatica di un documento di identità, anche non autenticata

All'Istituto Nazionale di Statistica  
Via Cesare Balbo, 16  
00184, Roma

**MODELLO DI AUTOCERTIFICAZIONE**  
**(da allegare alla documentazione di gara CIG 632365090E)**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_  
il \_\_\_\_\_ e residente in \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_,  
in qualità di \_\_\_\_\_ della Società \_\_\_\_\_,  
con sede in \_\_\_\_\_,  
via \_\_\_\_\_, cap. \_\_\_\_\_,  
P.I. \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_,  
consapevole della responsabilità penale per falsità in atti e dichiarazioni mendaci e delle relative sanzioni, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445 del 28.12.2000, dichiara che:

- presso il Registro delle imprese tenuto dalla C.C.I.A.A. di \_\_\_\_\_ è iscritta l'Impresa \_\_\_\_\_, dal sottoscritto rappresentata.

- l'Impresa con forma giuridica di<sup>1</sup> \_\_\_\_\_, costituita con atto del \_\_\_\_\_, ha durata \_\_\_\_\_

- competente/i ad impegnare l'Impresa, compresi gli amministratori muniti di potere di rappresentanza, è/sono<sup>2</sup>:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- il Direttore Tecnico è:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- il Consiglio di amministrazione è composto da<sup>3</sup>: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- i nominativi dei soci in caso di Società in Nome Collettivo e dei soci accomandatari per le Società in Accomandita Semplice sono:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Indicare la forma giuridica dell'impresa: ad esempio s.p.a, s.r.l., s.n.c., ecc.

<sup>2</sup> Indicare, oltre al nominativo, anche il luogo e la data di nascita della persona o delle persone che possono impegnare la Società.

<sup>3</sup> Indicare, oltre al nominativo, anche il codice fiscale, il luogo e la data di nascita dei componenti del Consiglio di amministrazione.

**Mod.Cam. (All. 2)**

- il nominativo del socio unico, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci, se si tratta di altro tipo di società o consorzio è:

---

---

---

---

---

- i soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente alla data di pubblicazione del bando di gara, di cui al comma 1, lett. c, dell'art. 38 del D.Lvo n. 163/2006 s.m.i. sono:

---

---

---

---

---

- i soggetti sottoposti alla verifica antimafia di cui all'art.85 del D.Lgs. 159/2011 "Codice delle leggi antimafia" sono (vedi pagina successiva):

---

---

---

---

---

e le attività esercitate in sintesi sono le seguenti: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- Il sottoscritto dichiara che la Società \_\_\_\_\_ non si trova in stato di liquidazione, fallimento, concordato preventivo.

Il sottoscritto dichiara, altresì, di essere informato, ai sensi dell'art.13 del D.Lvo n.196 del 30.06.2003, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, anche sulla base di quanto espressamente specificato nel bando di gara e che qui si intende integralmente trascritto.

Data, .....

Firma del legale rappresentante<sup>4</sup>  
(senza necessità di autentica)

<sup>4</sup> La sottoscrizione dovrà essere resa dal rappresentante legale o da soggetto legittimato ad impegnare l'impresa risultante dalla documentazione richiesta per la gara o da specifica procura da allegare alla dichiarazione.

**Indicazione dei “soggetti” di cui all’art. 85 del D. L.vo n. 159/2011 - ss.mm.ii. - sottoposti alla verifica antimafia**

	<b>Art. 85 del D.Lvo n. 159/2011</b>
<b>Impresa individuale</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Titolare dell’impresa</li> <li>2. direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></li> <li>3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2</li> </ol>
<b>Associazioni</b>	Legali rappresentanti + familiari conviventi e direttore tecnico <i>(ove previsto)</i>
<b>Società di capitali</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Legale rappresentante</li> <li>2. Amministratori e componenti l’Organo di ammin.ne</li> <li>3. direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></li> <li>4. Sindaci</li> <li>5. socio di maggioranza (nelle società con un numero di soci pari o inferiore a 4)</li> <li>6. socio ( in caso di società unipersonale)</li> <li>7. sindaco nonché soggetti che svolgono i compiti di vigilanza di cui all’art. 6, comma 1, lettera b) del dlgs 231/2001 (nei casi contemplati dall’ art. 2477 del codice civile)</li> <li>8. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1-2-3-4-5-6-7</li> </ol>
<b>Società semplice e in nome collettivo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tutti i soci</li> <li>2. direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></li> <li>3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2</li> </ol>
<b>Associazioni e società di qualunque tipo, anche prive di personalità giuridica (comma 2 bis)</b>	1. soggetti membri del collegio sindacale o, nei casi contemplati dall’art. 2477 c.c., al sindaco nonché ai soggetti che svolgono i compiti di vigilanza di cui all’ <u>art.6, comma 1, lett.b) del decreto legislativo 8/06/2001, n. 231</u>
<b>Società in accomandita semplice</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. soci accomandatari</li> <li>2. direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></li> <li>3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2</li> </ol>
<b>Società estere con sede secondaria in Italia (Art. 2506 c.c.)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. coloro che le rappresentano stabilmente in Italia</li> <li>2. direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></li> <li>3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2</li> </ol>
<b>Società estere prive di sede secondaria con rappresentanza stabile in Italia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coloro che esercitano poteri di amministrazione, rappresentanza o direzione dell’ impresa</li> <li>2. familiari conviventi dei soggetti di cui al punto 1</li> </ol>
<b>Società personali (oltre a quanto espressamente previsto per le società in nome collettivo e accomandita semplice)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soci persone fisiche delle società personali o di capitali che sono socie della società personale esaminata</li> <li>2. Direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></li> <li>3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2</li> </ol>
<b>Società di capitali anche consortili, società cooperative di consorzi cooperativi, consorzi con attività esterna (libro V – titolo X – capo II - sez. II c.c.)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. legale rappresentante</li> <li>2. componenti Consiglio di Amministrazione</li> <li>3. direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></li> <li>4. ciascuno dei consorziati che nei consorzi e nelle società consortili detenga una partecipazione superiore al 10% oppure detenga una partecipazione inferiore al 10 per cento e che abbia stipulato un patto parasociale riferibile a una partecipazione pari o superiore al 10%, ed ai soci o consorziati per conto dei quali le società consortili o i consorzi operino in</li> </ol>

	<p>modo esclusivo nei confronti della pubblica amministrazione;</p> <p>5. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1,2,3,4.</p>
<p><b>Consorzi ex art. 2602 c.c. non aventi attività esterna e gruppi europei di interesse economico</b></p>	<p>1. legale rappresentante</p> <p>2. eventuali componenti dell'organo di amministrazione</p> <p>3. imprenditori o società consorziate (e relativi legali rappresentanti ed eventuali componenti dell'organo di amministrazione)</p> <p>4. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1,2,3,4. Dir. Tec. <i>(ove previsto)</i></p>
<p><b>Raggruppamenti temporanei di imprese (R.T.I.)</b></p>	<p>1. tutte le imprese costituenti il Raggruppamento anche se aventi sede all'estero, nonché le persone fisiche presenti al loro interno, come individuate per ciascuna tipologia di imprese e società</p> <p>2. direttore tecnico <i>(ove previsto)</i></p> <p>3. familiari conviventi dei soggetti di cui ai punti 1 e 2.</p>
<p><b>Società di capitali anche consortili, per le società cooperative di consorzi cooperativi, per i consorzi con attività esterna e per le società di capitali con un numero di soci pari o inferiore a quattro (vedi lettera c del comma 2 art. 85) <u>concessionarie nel settore dei giochi pubblici</u> (lett. b e c del comma 2)</b></p>	<p>Oltre ai controlli previsti per le società di capitali anche consortili, per le società cooperative di consorzi cooperativi, per i consorzi con attività esterna e per le società di capitali con un numero di soci pari o inferiore a quattro, la documentazione antimafia deve riferirsi anche ai soci e alle persone fisiche che detengono, anche indirettamente, una partecipazione al capitale o al patrimonio superiore al 2 per cento, nonché ai direttori generali e ai soggetti responsabili delle sedi secondarie o delle stabili organizzazioni in Italia di soggetti non residenti. Nell'ipotesi in cui i soci persone fisiche detengano la partecipazione superiore alla predetta soglia mediante altre società di capitali, la documentazione deve riferirsi anche al legale rappresentante e agli eventuali componenti dell'organo di amministrazione della società socia, alle persone fisiche che, direttamente o indirettamente, controllano tale società, nonché ai direttori generali e ai soggetti responsabili delle sedi secondarie o delle stabili organizzazioni in Italia di soggetti non residenti. La documentazione di cui al periodo precedente deve riferirsi anche al coniuge non separato.</p>

## NOTE

**Ulteriori controlli:** si precisa che i controlli antimafia sono effettuati anche sui procuratori e sui procuratori speciali (che, sulla base dei poteri conferitigli, siano legittimati a partecipare alle procedure di affidamento di appalti pubblici di cui al D.Lgs 163/2006, a stipulare i relativi contratti in caso di aggiudicazione per i quali sia richiesta la documentazione antimafia e, comunque, più in generale, i procuratori che esercitano poteri che per la rilevanza sostanziale e lo spessore economico sono tali da impegnare sul piano decisionale e gestorio la società determinandone in qualsiasi modo le scelte o gli indirizzi) nonché, nei casi contemplati dall'art. 2477 del c.c., al sindaco, nonché ai soggetti che svolgono i compiti di vigilanza di cui all'art. 6, comma 1, lett. b) del D.Lgs 8 giugno 2011, n. 231.

**Concetto di "familiari conviventi"**

Per quanto concerne la nozione di "familiari conviventi", si precisa che per essi si intende "chiunque conviva" con i soggetti da controllare ex art. 85 del D.Lgs 159/2011, purché maggiorenne.

Con Circolare n. 11001/119/20(8) dell' 11/07/2013 il Ministero dell' Interno ha precisato che per le società costituite all'estero, prive di una sede secondaria con rappresentanza stabile in Italia sono esclusi i controlli sui familiari conviventi dei soggetti che esercitano poteri di amministrazione, di rappresentanza o di direzione dell' impresa.

**Concetto di "socio di maggioranza"**

Per socio di maggioranza si intende "la persona fisica o giuridica che detiene la maggioranza relativa delle quote o azioni della società interessata".

**Mod.Cam. (All. 2)**

Nel caso di più soci (es. 3 o 4) con la medesima percentuale di quote o azioni del capitale sociale della società interessata, non è richiesta alcuna documentazione relativa al socio di maggioranza.

La documentazione dovrà, invece essere prodotta nel caso in cui i soci (persone fisiche o giuridiche) della società interessata al rilascio della comunicazione o informazione antimafia siano ciascuno titolari di quote o azioni pari al 50% del capitale sociale.

Ciò in coerenza con l'art. 91, comma 5 del D.lgs 159/2011 e la sentenza n. 4654 del 28/08/2012 del Consiglio di Stato Sez. V.



**Allegato 3**

## **Istituto Nazionale di Statistica**

### **DISCIPLINARE DI GARA**

**Procedura aperta comunitaria per l'affidamento in service della raccolta dei dati con tecnica CATI per l'indagine statistica "Consumi energetici delle famiglie" per complessive ca. n. 24.000 interviste, anno 2016. CIG n. 632365090E.**

#### **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E MODALITA' RELATIVE ALL'ESPLETAMENTO ED ALL'AGGIUDICAZIONE DELLA GARA**

L'offerta deve essere presentata utilizzando le seguenti tre buste "A", "B" e "C" racchiuse in un unico plico intestato a: Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) - Ufficio Posta, Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma "Commissione giudicatrice della procedura aperta comunitaria per l'affidamento in service della raccolta dei dati con tecnica CATI per l'indagine statistica "Consumi energetici delle famiglie" per complessive ca. n. 24.000 interviste, anno 2016. CIG n. 632365090E". Sia il plico, sia le buste devono essere sigillate e siglate sui lembi di chiusura dal legale Rappresentante dell'Impresa, al fine di garantire la provenienza e la segretezza.

La **BUSTA A**, recante la dicitura "**DOCUMENTAZIONE**" deve contenere, a pena di esclusione, la seguente documentazione:

##### **Per tutti i concorrenti**

a) tutta la documentazione attestante i requisiti minimi di cui ai punti III.2.1), III.2.2) e III.2.3) del bando di gara;

##### **ULTERIORI DISPOSIZIONI IN MERITO ALLE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE (punto III.2.1 del bando di gara)**

In caso di mancanza, incompletezza e ogni irregolarità essenziale degli elementi e delle dichiarazioni sostitutive di cui al comma 2 dell'art. 38 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., l'ISTAT opererà ai sensi degli artt. 38, comma 2-bis, e 46, comma 1-ter, del predetto decreto. La sanzione pecuniaria di cui al citato art. 38, comma 2-bis, è stabilita nella misura di € 960,00 pari allo 0,2% del valore dell'appalto indicato nel punto II.2.1 del bando di gara, il cui versamento è garantito dalla cauzione provvisoria che dovrà essere reintegrata qualora la stessa venisse parzialmente escussa per il pagamento della predetta sanzione. In tal caso l'ISTAT assegnerà al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere. In caso di inutile decorso del termine predetto, il concorrente sarà escluso dalla gara. Nei casi di irregolarità non essenziali ovvero di mancanza o incompletezze di dichiarazioni non indispensabili, non ne verrà richiesta regolarizzazione né verrà applicata alcuna sanzione. Si precisa che in caso di certificazioni/attestazioni, ecc. rilasciate in lingua diversa dall'italiano, dovrà essere presentata anche la traduzione giurata;

b) la fideiussione bancaria o polizza fideiussoria di € 9.600,00 (EuroNovemilaseicento/00) di cui al punto III.1.1 del bando pari al 2% del valore dell'appalto, costituita ai sensi dell'art. 75 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. a titolo di deposito cauzionale provvisorio rilasciata dagli Istituti finanziari ed assicurativi autorizzati con una durata di almeno 180 giorni a decorrere dalla data ultima di presentazione dell'offerta.



L'Istituto si riserva di richiedere alle Società ammesse alla gara, in caso di prolungamento dei tempi di aggiudicazione oltre il predetto termine di 180 giorni, l'estensione del periodo di durata della polizza fino ad ulteriori 180 giorni.

Il concorrente, per usufruire della riduzione del 50% dell'importo della garanzia fideiussoria, che in tal caso sarà di €4.800,00= (EuroQuattromilaottocento/00), dovrà, **a pena di esclusione**, produrre o copia autenticata ai sensi degli artt. 19 e 47 del D.P.R. 445/2000 <sup>(1)</sup> della certificazione del sistema di qualità di cui all'art.75, comma 7, del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i. o in alternativa una dichiarazione resa dal legale rappresentante che attesti il possesso della certificazione di qualità e riporti tutti i dati e le informazioni contenute nel certificato originale. In caso di RTI, ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., la suddetta certificazione deve essere posseduta da tutte le imprese raggruppate o raggruppande. In caso di consorzio di imprese, la suddetta certificazione deve essere posseduta dal consorzio e da tutte le imprese consorziate incaricate del servizio.

La polizza dovrà espressamente prevedere:

- la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile e la sua operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante;
- l'impegno del garante a rinnovare la garanzia, per ulteriori n. 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione, su richiesta della stazione appaltante nel corso della procedura;
- **a pena di esclusione**, l'impegno del fideiussore, di cui al comma 8 dell'art.75 del D.Lgs. n.163/06 e s.m.i., a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto in caso di aggiudicazione.

E' altresì fatto rinvio a quanto disposto dall'art.75 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i..

La fideiussione verrà svincolata per l'aggiudicatario dopo la stipula del contratto mentre per le imprese non aggiudicatarie verrà svincolata entro 30 giorni dalla comunicazione della avvenuta aggiudicazione della gara.

In caso di costituendi RTI/Consorzi la fideiussione dovrà essere intestata a tutte le imprese raggruppate/consorziate.

In caso di RTI/Consorzio costituito la fideiussione dovrà essere intestata, rispettivamente, alla capogruppo con l'indicazione che il soggetto garantito è il Raggruppamento o il Consorzio;

c) **a pena di esclusione**, la ricevuta in originale o lo scontrino in originale rilasciato dal punto vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini attestante l'avvenuto pagamento del contributo di € 35,00= (EuroTrentacinque/00) di partecipazione alla presente gara a favore dell'A.N.AC. come disposto dall'art. 1 lett. b) della deliberazione AVCP del 10.01.2007 e della successiva del 21.12.2011.

Ai fini del pagamento della contribuzione, come da "Istruzioni relative alle contribuzioni dovute, ai sensi dell'art. 1, comma 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, dai soggetti pubblici e privati in vigore dal 1 gennaio 2014", adottate dalla soppressa AVCP in data 05.03.2014 e disponibili sul sito dell'Autorità all'indirizzo [http://www.avcp.it/portal/public/classic/home/\\_riscossioni2014](http://www.avcp.it/portal/public/classic/home/_riscossioni2014), si forniscono le seguenti istruzioni:

- per eseguire il pagamento sarà comunque necessario iscriversi on line al "Servizio Riscossione Contributi" raggiungibile all'indirizzo <http://contributi.avcp.it>;
- l'operatore economico dovrà collegarsi al predetto servizio con le credenziali da questo rilasciate e inserire il codice CIG che identifica la procedura alla quale l'operatore economico intende partecipare. Il sistema consentirà il pagamento diretto mediante carta di credito oppure

<sup>(1)</sup> Dichiarazione di attestazione di conformità all'originale da apporsi in calce alla copia fotostatica della certificazione, alla quale deve essere allegata copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore in corso di validità

la produzione di un modello da presentare a uno dei punti vendita Lottomatica Servizi, abilitati a ricevere il pagamento.

Pertanto sono consentite le seguenti modalità di pagamento della contribuzione:

- *online* mediante carta di credito dei circuiti Visa, MasterCard, Diners, American Express. Per eseguire il pagamento sarà necessario collegarsi al “Servizio Riscossione Contributi” e seguire le istruzioni a video oppure il manuale del servizio.

A riprova dell'avvenuto pagamento, l'utente otterrà la ricevuta di pagamento, da stampare e allegare all'offerta, all'indirizzo di posta elettronica indicato in sede di iscrizione. La ricevuta resterà disponibile accedendo alla lista dei “pagamenti effettuati” sul “Servizio Riscossione Contributi”;

- *in contanti*, muniti del modello di pagamento rilasciato dal Servizio Riscossione Contributi, presso tutti i punti vendita della rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini. (All'indirizzo <https://www.lottomaticaitalia.it/servizi/homepage.html> è disponibile la funzione “Ricerca punti vendita Lottomatica Italia Servizi”; per cercare il punto vendita più vicino. L'operatore economico deve verificare l'esattezza del proprio codice fiscale e del CIG della presente procedura riportati sullo scontrino rilasciato dal punto vendita.

Lo scontrino rilasciato dal punto vendita dovrà essere allegato in originale all'offerta.

**Non saranno accettati versamenti effettuati con modalità diverse da quelle sopraindicate.**

Per i soli **operatori economici esteri**, sarà possibile effettuare il pagamento anche tramite bonifico bancario internazionale, sul conto corrente bancario n. 4806788, aperto presso il Monte dei Paschi di Siena (IBAN: IT 77 0 01030 03200 0000 04806788), (BIC: PASCITMMROM) intestato all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture. La **causale del versamento** deve riportare esclusivamente il codice identificativo ai fini fiscali utilizzato nel Paese di residenza o di sede del partecipante e il codice CIG che identifica la presente gara.

L'operatore economico estero deve allegare all'offerta la ricevuta del bonifico effettuato.

**d) in caso di avvalimento, a pena di esclusione**, tutta la documentazione prevista dall'art.49 del D.Lgs n.163/2006 e s.m.i.. Non è consentito, **a pena di esclusione**, che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente e che partecipino alla gara sia l'impresa ausiliaria che quella che si avvale dei requisiti;

**e) Per i Raggruppamenti temporanei di Imprese ed i Consorzi ordinari:**

1) le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà di cui al modello “Mod.Dich” (all. 1 al bando), “Mod.Pantouflage-Revolving Doors” (all. 1.1 al bando), “Mod.PattoIntegr” (all. 1.2 al bando) e di certificazione di cui al modello “Mod Cam” (all. 2 al bando) relative a ciascuna Impresa riunita o consorziata;

2) una dichiarazione congiunta, sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le Imprese riunite o consorziate, che indichi la mandataria, specifichi le parti del servizio che saranno eseguite da ciascuna Impresa riunita o consorziata e contenga l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese si conformeranno alla disciplina prevista dall'art.37 del D.Lgs. n.163/2006 e s.m.i..

### **Subappalto**

qualora, ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., l'offerente intenda avvalersi del subappalto:

**f) la dichiarazione di subappalto con l'indicazione delle parti del servizio che ne formeranno oggetto.**

**Altre dichiarazioni da inserire nella busta A "DOCUMENTAZIONE":**

con riferimento alla TUTELA DELLA PRIVACY – ACCESSO AGLI ATTI:

- una dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa dal rappresentante legale della Società o da persona legittimata ad impegnare la Società, rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara, corredata di copia fotostatica di documento di identità del sottoscrittore in corso di validità, con la quale il medesimo dichiara:
  - di autorizzare l'ISTAT, qualora un partecipante alla gara eserciti - ai sensi della L. 241/90 - la facoltà di "accesso agli atti", a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata in sede di gara

oppure

- di non autorizzare le parti dell'offerta tecnica, che saranno indicate in via specifica nell'offerta tecnica stessa ovvero delle giustificazioni dei prezzi che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale. In caso di presentazione di tale dichiarazione l'ISTAT consentirà l'accesso nei soli casi di cui all'articolo 13, comma 6, del D. Lgs. 163/06 e s.m.i.. In mancanza di presentazione di tale dichiarazione, l'ISTAT consentirà, ai concorrenti che lo richiedano, l'accesso nella forma di estrazione di copia dell'offerta tecnica e/o delle giustificazioni dei prezzi.

In caso di RTI / Consorzi la dichiarazione deve essere resa da tutte le Imprese del Raggruppamento, dal Consorzio nella sua autonomia strutturale e dalle consorziate incaricate del servizio.

**In ogni caso, l'accesso ai documenti contenenti le offerte dei concorrenti e l'eventuale procedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta, sarà consentito solo dopo l'aggiudicazione dell'appalto.**

**g) il "PASS dell'Operatore Economico (PassOE)" generato dal sistema AVCPASS, di cui alla Deliberazione AVCP n. 111 del 20/12/2012, il cui utilizzo è reso disponibile dall' A.N.AC. (già AVCP), per consentire alla Stazione Appaltante la verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico-organizzativo ed economico-finanziario, richiesti per la partecipazione alla presente procedura di gara, ai sensi dell'articolo 6-bis del Codice dei contratti pubblici.**

A tal fine gli operatori economici interessati a partecipare alla presente procedura di gara devono obbligatoriamente registrarsi al sistema AVCPASS accedendo all'apposito link sul Portale AVCP (Servizi ad accesso riservato - AVCPASS) secondo le istruzioni ivi contenute. Per la generazione del PassOE è necessario che ciascun operatore economico partecipante abbia un proprio amministratore iscritto ed abilitato ad operare sul sistema AVCPASS con profilo di "Amministratore dell'operatore economico". Di norma, l'abilitazione avviene nell'arco di 48 ore dalla richiesta; tuttavia tale tempistica non è garantita nel caso di soggetti non autorizzabili in via automatica (es. gli amministratori e legali rappresentanti di operatori economici non tenuti all'iscrizione sul registro delle imprese ovvero procuratori generali e speciali di operatori economici che, seppur tenuti all'iscrizione sul registro imprese, non compaiono sullo stesso). E' pertanto onere dell'operatore economico attivarsi tempestivamente e coerentemente con le scadenze della presente procedura di gara ai fini dell'ottenimento del PassOE. Tale adempimento, in capo agli operatori economici partecipanti, è indispensabile per consentire di eseguire le verifiche dei requisiti con le modalità di cui all'art. 6 bis del Codice dei contratti, onde evitare possibili esclusioni dalle procedure di gara.

**Nel caso in cui il concorrente ricorra all'avvalimento, ai sensi dell'art.49 del Codice dei contratti pubblici, è necessario anche il PassOE relativo all'impresa ausiliaria.**

B) **La seconda busta** contrassegnata con la lettera **B** riportante all'esterno l'indicazione "**OFFERTA TECNICA**" e la denominazione del concorrente deve, **a pena di esclusione**, contenere la sola offerta tecnica redatta in conformità del modello predisposto dall'Istituto (allegato n. 5 al bando di gara).

All'offerta tecnica dovranno essere allegati, a dimostrazione del possesso almeno dei requisiti minimi richiesti, i CCVV di Responsabile di progetto; Responsabile d'indagine; Responsabile di field; Supervisore di field; Capo Progetto informatico; Sistemista; Analista Programmatore e Programmatore, da redigersi in conformità dello schema all. 4.4 al bando di gara.

La predetta offerta deve essere sottoscritta, **pena l'esclusione dalla gara**, dal legale rappresentante o da persona legittimata ad impegnare la Società rilevabile dalla documentazione presentata in sede di gara (procura in originale o copia autenticata) e siglata in ciascuna altra pagina. In caso di **Raggruppamento Temporaneo di Imprese**, l'offerta tecnica congiunta deve essere sottoscritta dai legali rappresentanti di tutte le Società del RTI, **pena l'esclusione dalla gara** e siglata in ciascuna altra pagina.

Nell'offerta tecnica andranno specificate le eventuali parti coperte da segreto tecnico/commerciale.

Il punteggio tecnico, fino ad un massimo di 70 punti, verrà attribuito secondo i criteri e relativi subcriteri indicati nell'allegato 4.a al bando e secondo la formula ivi indicata.

La **BUSTA C)** con l'indicazione "**OFFERTA ECONOMICA**" deve contenere, **a pena di esclusione**, la sola offerta economica, redatta in conformità del modello "MOD.OFF. EC" (allegato n. 6).

L'offerta economica deve:

- essere assoggettata all'imposta di bollo di € 16,00 o dell'eventuale diverso valore previsto al momento dalla legge;

- essere integrata con l'indicazione della denominazione della Società, dell'indirizzo, del codice fiscale e della partita IVA;

- avere una validità non inferiore a 180 giorni naturali e consecutivi dal termine ultimo di presentazione dell'offerta;

- indicare, **a pena di esclusione**, lo sconto unico percentuale, con numero 2 cifre decimali, in cifre e in lettere praticato sul seguente prezzo base, IVA esclusa, fissato dall'ISTAT:

**prezzo base unitario di € 20,00= ad intervista utile CATI.**

Il prezzo unitario delle interviste CATI comprende tutte le attività previste nello schema di contratto (all. 7 al bando) e nel capitolato tecnico (all. 4 al bando);

- essere completata, **a pena di esclusione**, con l'indicazione dei costi per la sicurezza sul lavoro valutando i costi dei rischi specifici delle proprie attività. Si precisa al riguardo che i costi della sicurezza vanno indicati in quanto ciascun operatore è tenuto a sostenere a copertura delle misure preventive e protettive connesse ai rischi derivanti dall'attività di impresa e devono risultare commisurati all'entità ed alle caratteristiche del servizio di cui al presente appalto;

- essere sottoscritta, **a pena di esclusione**, dal rappresentante legale o da persona legittimata ad impegnare la Società, rilevabile dalla documentazione di gara (procura in originale o copia autenticata).

In caso di R.T.I./Consorzi l'offerta economica congiunta deve essere sottoscritta, **a pena di esclusione**, da tutte le imprese raggruppate/consorziate.

In caso di discordanza tra lo sconto in cifre e quello in lettere varrà l'indicazione in lettere.

Non sono valide offerte condizionate, non sono ammesse offerte parziali, **pena l'esclusione dalla gara**.

Il punteggio economico, fino ad un massimo di 30 punti, verrà attribuito secondo la formula indicata nell'allegato 4.a al bando.

## CHIARIMENTI

Eventuali richieste di chiarimenti di carattere tecnico ed amministrativo, formulate esclusivamente in lingua italiana, dovranno pervenire entro il 27/10/2015 al seguente indirizzo PEC: [dcap@postacert.istat.it](mailto:dcap@postacert.istat.it). Non saranno, pertanto, fornite risposte ai quesiti pervenuti oltre la scadenza di tale termine.

Le risposte saranno pubblicate in forma anonima entro il 30/10/2015 sul profilo istituzionale: [www.istat.it](http://www.istat.it) – sezione bandi di gara – affidamento servizi.

### MODALITÀ DI APERTURA DELLE OFFERTE E DI AGGIUDICAZIONE

La competente Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'articolo 84 del D. Lgs. 163/06 e s.m.i., alle ore 10,00 del giorno **16.11.2015** presso la Sede dell'Istituto Nazionale di Statistica ubicata in Roma, **via Cesare Balbo, 16 – Stanza n. 139 (aula del seminario)**, procederà in seduta pubblica, previa verifica della loro integrità:

- all'apertura dei plichi pervenuti entro il termine prescritto;
- all'apertura della busta **A**, "DOCUMENTAZIONE", ed alla verifica della regolarità e completezza della documentazione amministrativa;
- all'apertura della busta **B**, "OFFERTA TECNICA", ed alla verifica della presenza dell'offerta tecnica;
- alla verifica della presenza della busta intestata "OFFERTA ECONOMICA" (busta **C**).

La Commissione procederà, altresì, in ottemperanza a quanto previsto nell'articolo 48 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., all'estrazione del 10%, arrotondato all'unità superiore, delle Società ammesse.

Completate le suddette operazioni sarà chiusa la fase pubblica della gara. Le offerte tecniche ed economiche, queste ultime sigillate, rimarranno agli atti della Commissione ed in custodia della medesima.

La verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico ed economico-finanziario, sarà effettuata ai sensi dell'art. 6-bis del Codice, attraverso l'utilizzo del sistema AVCPass, reso disponibile dall'ex AVCP (oggi ANAC), con la delibera attuativa n. 111 del 20 dicembre 2012 e s.m.i., fatto salvo quanto previsto dal comma 3 del citato art. 6-bis.

L'Istat richiederà ai sorteggiati le seguenti comprese:

**- a verifica del possesso del fatturato specifico e della capacità tecnico/organizzativa richiesti:**

- \* la documentazione relativa all'elenco dei principali servizi per indagini statistiche con sistema CATI e/o CAPI (contratti/lettere d'ordine, fatture attestanti l'avvenuta esecuzione dei servizi, attestati), a norma dell'articolo 42 lett. a) del predetto Decreto fino a concorrenza almeno del fatturato specifico minimo (€.500.000,00 IVA esclusa), attraverso del sistema AVCPass;
- \* per le dotazioni tecniche di cui al punto III.2.3, lett. da a.2 ad a.9 del bando di gara, presentazione, attraverso l'utilizzo del sistema AVCPass dell'*estratto* del libro dei cespiti (o registro beni ammortizzabili) e/o del libro inventari e/o del manuale di qualità relativi al triennio 2012-2014; fatture, con autentica di conformità all'originale ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, con data, timbro e firma autografa del datore di lavoro;

L'ISTAT si riserva, comunque, di effettuare eventualmente sopralluoghi presso la sede del concorrente sorteggiato nella quale sono ubicate tutte le dotazioni tecnologiche tramite proprio personale all'uopo incaricato.

La stessa documentazione verrà richiesta, entro dieci giorni dalla conclusione delle operazioni di gara, anche all'aggiudicatario e al concorrente che segue in graduatoria, qualora gli stessi non siano compresi tra i concorrenti sorteggiati. E' fatto rinvio all'articolo 48 commi 1 e 2 del Decreto citato per le sanzioni applicabili nel caso in cui le prove non vengano fornite o non confermino le dichiarazioni rese.

In successive riunioni non pubbliche la Commissione procederà alla valutazione delle offerte tecniche dei concorrenti ammessi ed all'attribuzione del relativo punteggio sulla base dei criteri e della formula indicati nell'allegato 4.a del bando di gara tratta dall'Allegato P del DPR 5 ottobre 2010 n. 207 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici) cui è fatto altresì rinvio.

In una seconda seduta pubblica, la cui data verrà tempestivamente comunicata a tutti i concorrenti, la Commissione comunicherà i punteggi tecnici conseguiti da ciascun concorrente ammesso e procederà all'apertura dei plichi contenenti le offerte economiche ed all'attribuzione del relativo punteggio.

I valori dei punteggi (tecnico ed economico) saranno espressi con 2 decimali, con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo.

La Commissione procederà, quindi:

- alla determinazione del punteggio totale sommando il punteggio tecnico ed il punteggio economico conseguito da ciascun offerente;
- al calcolo dell'importo complessivo dell'appalto (ca. n. 24.000 interviste CATI), al netto di IVA, moltiplicando il prezzo unitario scontato offerto, che verrà espresso con due decimali con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo, per il numero di interviste CATI presunte oggetto del presente appalto;
- alla verifica dell'anomalia sulla base dei punteggi tecnico ed economico ottenuti.

La Commissione stilerà quindi la graduatoria di merito e procederà all'aggiudicazione provvisoria della gara al concorrente che avrà conseguito il punteggio complessivo più elevato.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, si procederà mediante sorteggio.

L'Istituto effettuerà il controllo delle autocertificazioni e delle dichiarazioni sostitutive presentate dal concorrente che risulterà provvisoriamente aggiudicatario della presente gara, attraverso l'utilizzo del sistema AVCPass.

Il criterio di individuazione delle offerte anomale è quello di cui all'art. 86, comma 2, del D.Lgs n. 163/2006 e s.m.i.. Per la verifica ed eventuale esclusione delle stesse si applicano gli artt. 87 e 88 del medesimo decreto. In caso di più offerte che risultino anormalmente basse, l'Istat si riserva di procedere, ai sensi del comma 7 dell'art. 88 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., contemporaneamente alla verifica di anomalia delle migliori offerte, non oltre la quinta, fermo restando quanto previsto ai commi da 1 a 5 del predetto articolo.

I risultati della gara verranno resi noti tramite pubblicazione sulla G.U.C.E., nonché nelle altre forme previste dall'art. 66 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i. e sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it) sezione "Bandi di gara".

L'Istat si riserva comunque: la possibilità di non approvare in tutto o in parte i risultati della gara qualora ne ravvisasse le ragioni di convenienza o riscontrasse l'inidoneità delle offerte in relazione all'oggetto del contratto ed, in ogni caso, qualora, emergessero obiettive irregolarità o motivi di illegittimità; la facoltà, in caso di fallimento della Società o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'impresa aggiudicataria, di procedere all'affidamento del servizio ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs 163/2006 e s.m.i.; di aggiudicare il servizio anche in presenza di una sola offerta valida.

L'aggiudicazione definitiva sarà effettuata dal competente organo dell'Istituto.

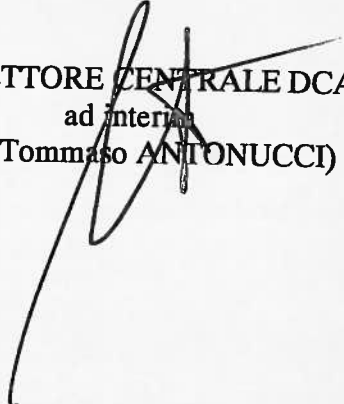
La Società che risulterà aggiudicataria dovrà stipulare apposito contratto alle condizioni di cui all'allegato schema di contratto (Allegato 7).

### **RIMBORSO ALL'ISTAT DELLE SPESE DI PUBBLICAZIONE**

Si rende noto che ai sensi del comma 35 dell'art.34 del Decreto Legge 18 ottobre 2012 n. 179 così come convertito e modificato dalla Legge 17 dicembre 2012 n. 221, le spese di pubblicazione, oltre IVA dovuta per legge, degli avvisi di indizione gara su: "La Repubblica", "Il Messaggero" e "Il Corriere della Sera" nonché sulla "Gazzetta Aste e Appalti pubblici" (S.I.F.I.C.), saranno rimborsate all'ISTAT dall'aggiudicatario entro il termine di n. 60 giorni dall'aggiudicazione.

Tali costi sono stimati in € 3.375,37 (EuroTremilatrecentosettantacinque/37) IVA 22% inclusa. L'esatto relativo ammontare, comprensivo anche dei costi degli eventuali avvisi relativi a proroghe e/o rettifiche al bando, sarà comunicato unitamente alle modalità di pagamento all'aggiudicatario in sede di comunicazione ex art. 79, comma 5, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i..

IL DIRETTORE CENTRALE DCAP  
ad interim  
(dott. Tommaso ANTONUCCI)





**RILEVAZIONE DA EFFETTUARSI CON TECNICA CATI  
PER L'INDAGINE CAMPIONARIA SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE  
FAMIGLIE ANNO 2016**

**CAPITOLATO TECNICO**

**CAP.1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO**

L'oggetto del presente Capitolato è costituito dalla conduzione, gestione e monitoraggio dell'indagine statistica "Consumi energetici delle famiglie", da effettuarsi con tecnica CATI (*Computer Assisted telephone interviewing*), nelle modalità di seguito specificate.

Le interviste complessive a famiglie residenti sul territorio italiano saranno 24.000 (ventiquattromila). La rilevazione avrà una durata presumibile di due mesi.

Il sistema CATI e il relativo software per il presente appalto saranno forniti dall'Impresa.

A corredo delle attività di rilevazione e per tutta la durata della stessa, l'Impresa dovrà fornire un servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori e collegato a un numero verde (gratuito per le famiglie), per fornire informazioni sulla suddetta indagine statistica nelle modalità descritte nel Capitolo 8. L'attivazione e gestione del suddetto servizio sarà a cura e spese dell'Impresa.

**CAP. 2 - RAPPORTI TRA ISTAT E IMPRESA CONTRAENTE**

I rapporti tra ISTAT e Impresa contraente verranno tenuti dal Responsabile di Progetto dell'Impresa e dal Direttore ISTAT di esecuzione del contratto, il cui nominativo verrà comunicato all'Impresa in sede di Atto contrattuale. Detti responsabili, per quanto di rispettiva competenza, avranno il compito di concordare il piano dei lavori, coordinare le attività e verificare l'andamento dell'indagine, fino al termine delle prestazioni contrattuali. Tutte le comunicazioni ufficiali riguardanti l'organizzazione e l'erogazione del servizio dovranno essere scambiate tra i Responsabili medesimi.

Le date di inizio e di fine lavori dovranno risultare da appositi verbali, redatti in contraddittorio tra l'Impresa e l'ISTAT. Per la data di decorrenza dell'appalto si farà riferimento alla data in cui verrà sottoscritto il verbale di inizio lavori.

Potranno essere concordate in qualsiasi momento, con verbale in contraddittorio tra le parti, modifiche al calendario dei lavori, senza oneri economici aggiuntivi per l'Istituto, ferme restando le durate indicate nel presente Capitolato.

L'ISTAT si riserva il diritto di partecipare alle fasi di progettazione, realizzazione e messa in esercizio dei servizi offerti e di monitorare le attività presso i locali dell'Impresa.

Tutti gli incontri tra referenti ISTAT e i responsabili dell'Impresa, necessari alla predisposizione e alla conduzione dei lavori, saranno tenuti presso le sedi dell'ISTAT di Roma. L'Impresa si farà carico delle spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti.

Il rapporto tra ISTAT e Impresa contraente si intenderà concluso alla completa realizzazione, secondo gli standard definiti dall'ISTAT, di tutte le prestazioni previste nel presente Capitolato.

L'Impresa dovrà mettere a disposizione dell'ISTAT, per tutta la durata del contratto, le risorse logistiche, tecniche e umane risultanti dall'offerta tecnica.

**CAP. 3 - TEMPI E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

**3.1 - Avvio dei lavori e tempi di esecuzione del servizio**

I lavori di cui all'appalto in oggetto dovranno iniziare entro 7 gg dalla data di stipulazione del contratto, e risultare da apposito verbale di inizio lavori.

Si prevede che il verbale di inizio lavori sia sottoscritto nel mese di Novembre 2015. La rilevazione dovrà partire entro 2 mesi dalla data di avvio dei lavori, quindi a Gennaio, e avrà una durata di 2 mesi.



L'Impresa avrà a disposizione, dalla data di avvio dei lavori, un mese per l'implementazione e la messa a punto del sistema CATI, nonché della versione definitiva del questionario elettronico, in modo da consentire l'avvio delle procedure di test almeno 1 mese prima dell'avvio della rilevazione.

Le interviste CATI si dovranno effettuare dal Lunedì al Venerdì tra le 17:00 e le 21:30 e il Sabato dalle ore 10:30 alle 18:00. Le famiglie residenti nella Provincia di Bolzano intervistate con tecnica CATI non dovranno, invece, essere contattate oltre le ore 20:00.

L'Impresa potrà effettuare le interviste in orari diversi da quelli suddetti, solo qualora siano stati fissati appuntamenti direttamente dalle famiglie campione.

Cambiamenti di orario potranno essere introdotti dall'ISTAT per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali. Eventuali variazioni di calendario e orari richieste dalla Società contraente dovranno essere concordate con l'ISTAT.

Il questionario definitivo, che l'Impresa dovrà realizzare in italiano e, per la provincia di Bolzano, anche in tedesco, oltre agli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio, saranno consegnati all'Impresa all'atto della redazione del verbale di inizio dei lavori.

L'Impresa dovrà garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, impegnandosi ad effettuare il numero di interviste complete stabilito dall'ISTAT, ed assicurando la gestione e i tempi di esaurimento di eventuali code secondo lo schema e il calendario che l'ISTAT fornirà al momento dell'inizio dei lavori.

### **3.2 - Contesto di riferimento**

L'indagine sui Consumi energetici delle famiglie è finalizzata ad acquisire informazioni sulla tipologia delle dotazioni energetiche di cui dispongono le abitazioni e sul consumo di energia e prodotti energetici da parte delle famiglie residenti in Italia.

I principali temi indagati sono: le caratteristiche delle abitazioni; gli impianti di riscaldamento della casa e dell'acqua e di condizionamento; il consumo di biomasse; i sistemi di illuminazione e gli elettrodomestici; le spese e i consumi per i principali vettori energetici.

Principale obiettivo dell'indagine è ricostruire il quadro complessivo dei consumi energetici delle famiglie, al fine di ottemperare al Regolamento (CE) n. 1099/2008 che prevede l'obbligo di fornire annualmente i dati sui consumi energetici del settore residenziale per destinazione finale e fonte energetica.

L'indagine, effettuata per la prima volta nel 2013 con riferimento all'intero territorio nazionale, intervista un campione 24.000 famiglie secondo le modalità indicate nel paragrafo 3.5.

### **3.3 - Lettera alle famiglie**

Le famiglie appartenenti al campione riceveranno una lettera, a firma del Presidente dell'ISTAT, che le informa della ricerca in corso: stampa, allestimento e spedizione saranno a carico dell'ISTAT.

L'Impresa dovrà garantire che ogni intervistatore abbia sempre con sé, presso la propria postazione CATI, almeno una copia della lettera, nel caso in cui la famiglia non l'abbia ricevuta, in modo da saper illustrare obiettivi e scopi della ricerca.

La lettera conterrà un allegato con alcuni dei questi che verranno posti in fase di intervista. Le famiglie verranno invitate ad attivarsi per reperire le informazioni prima dell'intervista telefonica e ad annotarle sull'allegato negli appositi spazi. Al momento dell'intervista, l'intervistatore dovrà accertarsi che la famiglia abbia ricevuto lettera e allegato e che quest'ultimo sia stato compilato; in tal caso, si potrà procedere con l'intervista; in caso contrario, l'intervista andrà rinviata successivamente previo appuntamento. L'intervistatore CATI dovrà comunicare tempestivamente all'ISTAT la mancata ricezione della lettera, in modo che l'ISTAT possa rispedirla.

Per le famiglie residenti nella provincia di Bolzano, la lettera e l'allegato verranno predisposti in lingua tedesca.

### **3.4 - La lista dei nominativi delle famiglie**

L'ISTAT procederà all'estrazione delle famiglie del campione dalle LAC (Liste Anagrafiche Comunali) e procederà all'abbinamento dei numeri di telefono ai nominativi estratti.

All'avvio dei lavori sarà fornita dall'ISTAT all'Impresa contraente la lista dei nominativi delle famiglie campione (24.000 nominativi base e le loro riserve) per le interviste telefoniche CATI e i relativi recapiti di telefonia fissa o mobile. La lista conterrà per ciascuna famiglia i nominativi di tutti i componenti e l'indirizzo abitativo.

Prima dell'avvio dell'indagine, al fine di migliorare la qualità dei recapiti telefonici presenti nella lista dei nominativi fornita dall'ISTAT, l'Impresa dovrà procedere alla normalizzazione dei nominativi e degli indirizzi e alla ricerca dei recapiti di telefonia fissa, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale.

Tale abbinamento dovrà essere completato almeno 15 giorni lavorativi prima della data di avvio della raccolta dei dati.

### **3.5 - Le Interviste CATI**

L'indagine prevede la realizzazione di circa 24.000 interviste ad altrettante famiglie residenti sul territorio italiano, distribuite tra tutte le regioni italiane e nelle Province Autonome di Bolzano e Trento, al fine di assicurare una corretta copertura del territorio e garantire elevati livelli di qualità della rilevazione.

Il software CATI e lo sviluppo del questionario elettronico per le interviste sono a carico dell'Impresa.

La Società contraente dovrà inoltre provvedere alla traduzione in lingua tedesca del questionario per la realizzazione delle interviste CATI alle famiglie residenti nella Provincia Autonoma di Bolzano. Il questionario tradotto dall'Impresa contraente sarà sottoposto alla revisione dall'Ufficio statistico della Provincia Autonoma di Bolzano prima della sua somministrazione da parte dell'Impresa contraente medesima. L'Impresa dovrà provvedere all'implementazione del questionario in lingua tedesca, secondo le modalità concordate con l'ISTAT.

Il calendario della rilevazione verrà consegnato all'Impresa al momento dell'avvio dei lavori.

Il questionario da somministrare, il cui prototipo, a titolo puramente esemplificativo, è allegato al presente Capitolato (Allegato A), prevede quesiti familiari e alcuni quesiti individuali. Dovranno, pertanto, essere acquisite informazioni sulla famiglia e su tutti i componenti di 18 anni e più.

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

La durata media delle interviste dipende da una serie di fattori, primo fra tutti il numero delle sezioni compilate. Mediamente tuttavia, sulla base delle esperienze precedenti, si può affermare che un'intervista completa duri circa 30 minuti.

Il sistema CATI, comprensivo del questionario di rilevazione, dovrà essere sviluppato in tutte le sue parti e messo a disposizione dell'ISTAT, per le opportune operazioni di test, improrogabilmente 1 mese prima dell'avvio previsto della rilevazione.

L'intervista alla famiglia verrà considerata completa solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario.

L'Impresa, a propria cura e spese, dovrà trasmettere telematicamente i dati dell'intervista, con cadenza giornaliera, al Servizio tecnico competente dell'ISTAT.

Le interviste dovranno essere effettuate esclusivamente nella sede indicata nell'offerta e ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato ai briefing (teorici, tecnici e debriefing) e che saranno risultati idonei. Gli intervistatori potranno fornire, nel corso delle interviste, opportune informazioni ai rispondenti al fine di migliorarne 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.

Le informazioni acquisite con le interviste (file dei dati) e quelle relative agli esiti dei contatti (file degli esiti) dovranno essere trasmesse all'Istituto secondo le modalità e i tempi indicati nel paragrafo 3.6.

Le famiglie dovranno essere contattate direttamente al recapito di telefonia fisso o mobile ad esse abbinato. Pertanto, l'Impresa dovrà effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari. L'assegnazione delle interviste agli intervistatori verrà effettuata in maniera automatica dal sistema CATI, sulla base delle regole di priorità definite dall'ISTAT.

L'intervista dovrà essere realizzata secondo le specifiche fornite dall'ISTAT e l'Impresa è tenuta ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite e a farle rispettare ai propri intervistatori. Qualora non fosse possibile il completamento dell'intervista con un solo contatto telefonico, si dovrà procedere con ulteriori contatti, secondo le specifiche definite dall'ISTAT.

### **3.5.1. - I tentativi di contatto per le interviste CATI**

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

- a) esiti provvisori
- b) esiti definitivi

I contatti telefonici e le eventuali sostituzioni delle famiglie dovranno essere gestiti con procedure automatiche messe a punto dall'Impresa, in base alle specifiche fornite dall'ISTAT (Allegato B).

Prima di considerare la famiglia "caduta" è necessario effettuare un numero minimo di contatti telefonici. 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.

Se alla fine dell'indagine, avendo esaurito tutti i nominativi, non sia stato raggiunto il numero prefissato di interviste, l'Impresa dovrà effettuare almeno altri 5 tentativi per ciascun nominativo della lista CATI, il cui ultimo contatto abbia dato uno dei seguenti esiti provvisori:

- telefono occupato;
- nessuna risposta, fax, segreteria telefonica, telefono cellulare non raggiungibile/spento;
- intervista rinviata con appuntamento;
- intervista interrotta con appuntamento.

### **3.6 - Servizio giornaliero di fornitura di files di microdati e reportistica di indicatori**

Giornalmente l'Impresa dovrà trasmettere all'Istituto i file di microdati relativi alle interviste CATI e la reportistica degli indicatori, secondo le specifiche che saranno fornite all'inizio dei lavori. A titolo puramente esemplificativo, le principali caratteristiche della reportistica e dei file di microdati sono descritte al paragrafo 7.4, punto "Produzione e fornitura giornaliera della reportistica degli indicatori e dei file di microdati" del presente Capitolato.

File dati e indicatori dovranno essere resi disponibili entro le ore 11:00 di ciascun giorno di rilevazione in due modalità: giornaliera e cumulata fino al giorno precedente.

L'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori dovrà essere pronto almeno 10 giorni lavorativi prima dell'avvio della fase corrispondente e dovrà essere testato prima della partenza delle attività, utilizzando i dati delle interviste di prova.

I file di microdati si distingueranno in:

- file dei dati (in formato ASCII) contenente le interviste effettuate (complete e interrotte);
- file degli esiti dei tentativi di contatto.

La reportistica conterrà:

- gli indicatori, giornalieri e cumulati, calcolati secondo le specifiche fornite dall'ISTAT, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste CATI (tasso di risposta, di caduta, di rifiuto, etc.).

- le distribuzioni di frequenza, giornaliere e cumulate, delle variabili presenti nel questionario.

Qualora si manifestasse la necessità di integrare o modificare in corso d'opera i tracciati record, i dizionari delle variabili, i piani di codifica, le specifiche e il numero di indicatori e di files dati,

potranno essere concordate tra ISTAT e Impresa le relative azioni di intervento senza oneri aggiuntivi per l'ISTAT.

### **3.7 Servizio telefonico di risposta alle famiglie**

A corredo delle attività di rilevazione e per tutta la durata della stessa, l'impresa dovrà fornire un servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori e collegato a un numero verde (gratuito per le famiglie), la cui attivazione e gestione sarà a cura e spese dell'Impresa, per fornire informazioni sull'indagine, nelle modalità di seguito descritte nel Cap. 8.

## **CAP. 4 - RISORSE LOGISTICHE**

Per la fornitura in oggetto l'Impresa contraente dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative e logistiche, tali da garantire l'esecuzione dei lavori a regola d'arte. In particolare, l'Impresa dovrà garantire le risorse, in qualità e quantità, indicate in sede d'offerta. Tutti i locali utilizzati dall'Impresa per lo svolgimento delle attività del presente Capitolato dovranno rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza: in particolare, dovranno garantire condizioni ambientali idonee in termini di aerazione, illuminazione, sicurezza ed ergonomia delle attrezzature.

Le attività relative al CATI e le attività tecniche relative allo sviluppo, gestione e supporto della rilevazione dovranno essere svolte in un'unica sede, in locali esclusivamente dedicati a tali attività, in modo da garantire, in un'ottica sia di efficienza sia di contenimento dei costi per l'Istat, l'ottimizzazione dell'impiego del personale Istat nell'interazione con il personale dell'Impresa, nonché assicurare l'efficienza e la standardizzazione delle attività di rilevazione. Tale requisito deve essere soddisfatto sia in caso di unica impresa sia in caso di associazione di imprese.

### **4.1 - Risorse logistiche per la rilevazione CATI**

Con riferimento alla rilevazione CATI, nelle sale ad essa dedicate non dovrà essere presente personale dell'Impresa destinato ad altre indagini. Nelle sale dovranno essere predisposte tutte le postazioni telefoniche lavorative che consentano agli intervistatori la composizione del numero da chiamare. Dovrà essere possibile effettuare chiamate verso numeri di telefonia fissa e verso i recapiti cellulari.

Ogni postazione di lavoro dovrà essere isolata mediante sistemi fonoassorbenti, così che la comunicazione non sia disturbata dall'esterno, e dovrà essere dotata di un Personal computer collegato al server, di un piano d'appoggio e di una cuffia microfonata. Tutte le postazioni dovranno essere collegate in rete a un unico server, in modo da garantire un unico database che permetta la gestione centralizzata e in tempo reale dell'insieme di informazioni.

Si richiede la predisposizione di un centralino che controlli ogni singola linea telefonica in dotazione alle postazioni, dimensionato in modo da gestire il volume delle chiamate previste per il corretto andamento dei servizi. Nell'ambito delle attività ISTAT di monitoraggio dei lavori, il personale ISTAT addetto all'indagine dovrà essere messo in condizione di ascoltare agevolmente sia in sala, sia in una postazione remota, le telefonate effettuate dagli intervistatori CATI.

### **4.2 - Risorse logistiche per la formazione**

L'Impresa contraente dovrà fornire adeguate strutture per l'organizzazione dei briefing tecnici e teorici. L'onere dell'organizzazione di tutti i briefing e debriefing, secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero e i tempi, sarà totalmente a carico dell'Impresa. I costi per i locali della formazione dedicata all'indagine saranno a carico dell'Impresa.

Considerata la necessaria presenza e la numerosità del personale ISTAT coinvolto nelle giornate di formazione, al fine di ottimizzare il lavoro dell'Istat, di non interrompere parte considerevole delle

attività ordinarie svolte dai ricercatori e tecnologi dell'Istat ed ottenere i migliori risultati organizzativi in termini di efficacia ed efficienza, la formazione dovrà essere effettuata nel territorio del comune di Roma.

I locali per il briefing teorico dovranno essere dotate di strumentazioni per la proiezione di documenti, sia su supporto informatico, sia cartaceo. Ciascun partecipante dovrà avere la disponibilità di una sedia e di adeguato piano di appoggio per prendere appunti.

Ciascun intervistatore CATI presente al briefing tecnico dovrà disporre di postazione microfonata dotata di PC/Terminale o portatile, provvisto di apposito collegamento in rete e di linea telefonica per esercitarsi e per effettuare le interviste telefoniche di prova.

## **CAP. 5 - RISORSE UMANE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE**

Per le risorse professionali previste nel presente Capitolato, l'Impresa si impegna a utilizzare le risorse umane indicate nell'offerta tecnica, in possesso delle competenze opportunamente e dettagliatamente documentate, ove richiesto, nei rispettivi CV. I nominativi delle risorse umane offerte dovranno risultare nel verbale di inizio lavori di cui al precedente Capitolo 2 del presente Capitolato. La presenza di dette figure per tutta la durata contrattuale, salvo i casi di forza maggiore, sarà accertata in corso d'opera con verifiche da parte dell'ISTAT. Se durante la supervisione delle attività presso i locali dell'Impresa, previste al Capitolo 11, l'ISTAT dovesse riscontrare l'impiego di un numero inferiore di risorse rispetto a quello offerto o successivamente concordato per iscritto con il Direttore ISTAT di esecuzione del contratto, potranno essere applicate le penalità previste al Capitolo 11 del presente Capitolato.

Qualora si dovessero verificare casi di forza maggiore che comportassero la sostituzione delle risorse umane, l'Impresa dovrà sottoporre all'ISTAT i nominativi e i curricula del nuovo personale sostitutivo, che dovrà avere gli stessi requisiti professionali del personale sostituito e che l'ISTAT si riserva di approvare.

La stessa persona non può essere offerta per più di un profilo professionale.

L'ISTAT si riserva comunque di richiedere eventuali sostituzioni qualora ravvisasse carenza di professionalità nelle risorse impiegate e comunque nel caso di personale non ritenuto idoneo al compito assegnatogli. L'impresa dovrà provvedere immediatamente, e comunque entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ISTAT, a tali sostituzioni.

L'ISTAT si riserva di verificare la rispondenza dei contratti di lavoro stipulati con gli intervistatori rispetto a quanto dichiarato dall'Impresa nell'offerta tecnica al punto 1.

### **5.1 - Responsabile di progetto**

Si richiede n. 1 responsabile di progetto, per la progettazione e il coordinamento generale delle attività dell'Impresa inerenti il servizio offerto.

Il responsabile di progetto deve possedere una laurea specialistica, o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento, in Scienze Statistiche o equipollente e avere un'esperienza professionale almeno triennale nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CAPI e/o CATI. Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'offerta tecnica.

Il responsabile di progetto avrà il compito di coordinamento generale delle attività dell'Impresa, nel rispetto delle attività e dei tempi previste dal presente Capitolato. Il responsabile di progetto dovrà seguire l'intera fornitura e rappresenterà l'unico referente per l'ISTAT in merito a problematiche generali. Il responsabile di progetto dovrà seguire costantemente tutte le attività fino a completamento dell'intera fornitura.

## **5.2 - Responsabile d'indagine**

Si richiede n. 1 responsabile d'indagine, per il coordinamento tecnico e la supervisione delle attività e delle risorse coinvolte nel lavoro sul campo.

Per questa figura è richiesta una laurea specialistica, o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento, in Scienze Statistiche o equipollente e avere un'esperienza professionale almeno triennale nel coordinamento tecnico e nella supervisione delle attività e delle risorse inerenti il lavoro sul campo per indagini statistiche condotte con tecnica CAPI e/o CATI. Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'offerta tecnica.

## **5.3 - Responsabile di field**

Si richiede la presenza di n. 1 responsabile di field esperto nella selezione, reclutamento e formazione degli intervistatori e nel coordinamento delle attività dei supervisori di field. 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.

È richiesto diploma d'istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, un'esperienza almeno triennale nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CATI.

Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'offerta tecnica.

Il responsabile di field dovrà seguire l'indagine costantemente e per l'intera durata della fornitura.

## **5.4 - Supervisori di field**

Si richiede la presenza di n. 6 supervisori di field per la gestione, la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori.

I supervisori dovranno espletare l'attività assicurando la presenza contemporanea durante l'intero orario di servizio previsto, dal Lunedì al Venerdì dalle 17:00 alle 21:30 e il Sabato dalle ore 10.30 alle 18.00.

Per questa figura è richiesto il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno triennale nella gestione, nel coordinamento e nel monitoraggio delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CATI. Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'offerta tecnica.

I supervisori dovranno supportare gli intervistatori fornendo eventuali chiarimenti sugli aspetti relativi alla gestione dell'intervista.

Si richiede, pertanto, che essi siano 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. Data la delicatezza del ruolo e delle mansioni assegnategli, il lavoro organizzativo svolto dal supervisore assume un'importanza strategica ai fini della realizzazione delle attività e dovrà essere seguito con particolare attenzione dall'Impresa.

Durante lo svolgimento della rilevazione, inoltre, il gruppo dei supervisori dovrà essere disponibile a fornire soluzioni a fronte di eventuali criticità, al fine di ottenere la maggiore partecipazione possibile dei rispondenti e garantire la massima qualità delle attività svolte.



I supervisori dovranno supportare gli intervistatori fino a completamento delle attività previste dal presente capitolato.

## **5.5 - Intervistatori**

Si richiede l'impiego di almeno 180 intervistatori CATI (150 operativi e 30 di riserva), di cui 4 intervistatori bilingue (3 operativi e 1 di riserva) con perfetta conoscenza della lingua italiana e tedesca, per i rispondenti residenti nella provincia di Bolzano.

L'Impresa contraente dovrà garantire, durante l'intero orario del servizio, l'attività contemporanea di almeno 150 intervistatori CATI.

I 30 intervistatori di riserva dovranno essere disponibili a subentrare nella rilevazione, in caso di assenze o sostituzioni, nonché in particolari situazioni (ritardi rispetto alla tempistica della rilevazione dovuti a malfunzionamento del sistema, ecc.), per garantire l'organico necessario al regolare svolgimento dell'indagine.

Gli intervistatori, durante il turno di servizio, non potranno essere distolti dalle attività per essere utilizzati in altre attività che l'Impresa svolgerà contemporaneamente a quella oggetto del presente Capitolato.

Eventuali variazioni del numero di intervistatori utilizzati durante il servizio potranno essere effettuate soltanto su autorizzazione dell'ISTAT e non dovranno pregiudicare la qualità o la consegna dei lavori nei termini previsti dal presente Capitolato.

Allo scopo di effettuare tutte le interviste nell'arco temporale previsto, qualora ce ne sia il bisogno, l'Impresa potrà concordare con l'ISTAT l'impiego di un numero maggiore di intervistatori che dovranno essere opportunamente formati, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per l'ISTAT.

Tutti gli intervistatori CATI dovranno avere la disponibilità di una postazione CATI microfonata, presso l'Impresa (Par. 6.1).

Gli intervistatori dovranno avere i seguenti requisiti minimi:

- Età non inferiore a 18 anni
- Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria superiore o titolo di studio equiparato
- Perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana
- Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica
- Esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche.

Le caratteristiche degli intervistatori dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate al momento dell'inizio dell'attività nell'indagine statistica.

L'ISTAT si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli intervistatori durante l'esecuzione delle interviste 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.

Ove necessario, l'Impresa si impegna a reclutare tempestivamente, e comunque entro un periodo massimo di 3 giorni lavorativi, eventuali intervistatori sostitutivi, con competenze pari o superiori a quelle degli intervistatori da sostituire. Dovrà, inoltre, mettere in condizione l'ISTAT di procedere alla loro formazione entro un periodo massimo di 5 giorni lavorativi.

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

L'Impresa dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over degli intervistatori.

### **5.5.1 - Elenco degli intervistatori**

Un codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente a ciascun intervistatore e dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente capitolato. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati.

L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico all'ISTAT prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo assegnato dall'Impresa; nome e cognome; sesso; età; titolo di studio; data di assegnazione all'indagine; data di interruzione dell'attività; motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi); eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito.

#### **5.5.2 - Rapporti contrattuali con gli intervistatori**

Al fine di offrire agli intervistatori condizioni di lavoro ottimali per garantire un elevato livello qualitativo delle interviste, ovvero di dedicare il tempo necessario alla conquista dell'intervista e al rilascio di informazioni, l'Impresa dovrà individuare forme di rapporto di lavoro con gli intervistatori che garantiscano l'impegno e la motivazione degli stessi a un lavoro orientato alla qualità, oltre che alla quantità delle interviste.

### **5.6 - Operatori del Numero Verde per l'assistenza alle famiglie**

Si richiede l'impiego di almeno n. 4 operatori addetti al numero verde, che dovranno garantire in 2 turni, con la presenza minima di 2 addetti per turno, la copertura di un servizio di risposta alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo l'indagine.

Per questa figura è richiesto il diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno trimestrale in attività di contact center e/o call center e/o numero verde. Le caratteristiche degli intervistatori dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate al momento dell'inizio dell'attività nell'indagine statistica.

Gli operatori, durante il turno di servizio, non potranno essere distolti dalle attività per essere utilizzati in altre attività che l'Impresa svolgerà contemporaneamente a quella oggetto del presente Capitolato. Eventuali variazioni del numero degli operatori utilizzati durante il servizio potranno essere effettuate soltanto su autorizzazione dell'ISTAT e non dovranno pregiudicare la qualità o la consegna dei lavori nei termini previsti dal presente Capitolato.

Tali risorse dovranno seguire l'indagine costantemente e fino al suo completamento. L'ISTAT si riserva la facoltà di controllare la professionalità degli operatori durante le attività 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.

Ove necessario, l'Impresa si impegna a reclutare tempestivamente, e comunque entro un periodo massimo di 3 giorni lavorativi, eventuali operatori sostitutivi, con competenze pari o superiori a quelle degli operatori da sostituire. Dovrà, inoltre, mettere in condizione l'ISTAT di procedere alla loro formazione entro un periodo massimo di 5 giorni lavorativi.

Un codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente a ciascun operatore e dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente capitolato. L'elenco degli operatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico all'ISTAT prima dell'inizio delle attività e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione di: codice identificativo; nome e cognome; sesso; età; titolo di studio; data di assegnazione all'indagine; data di interruzione dell'attività; eventuale codice identificativo dell'operatore sostituito.

## **5.7 PERSONALE INFORMATICO**

### **5.7.1 - Capo Progetto Informatico**



Si richiede n. 1 capo progetto informatico per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche dell'indagine statistica oggetto del capitolato.

Tale figura deve essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e deve possedere un'esperienza almeno triennale nell'analisi, nella progettazione, nello sviluppo e nella 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.

Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'offerta tecnica.

Il capo progetto informatico dovrà seguire le attività previste dal presente capitolato fino al loro completamento.

#### **5.7.2 - Sistemista**

Si richiede n. 1 sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete.

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e dovrà avere acquisito un'esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CAPI e/o CATI completi e sistemi di trasmissione sicura dei dati.

Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'offerta tecnica.

I sistemisti dovranno seguire le attività previste dal presente capitolato fino al loro completamento.

#### **5.7.3 - Analista programmatore**

Si richiedono n. 2 analisti programmatori per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure finalizzate alla rilevazione e per il trattamento e l'elaborazione dei dati.

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CATI e/o CAPI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica.

Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'offerta tecnica.

L'analista programmatore dovrà seguire costantemente le attività previste dal presente Capitolato fino al loro completamento.

#### **5.7.4 - Programmatore**

Si richiedono n. 4 programmatori per lo sviluppo e la manutenzione del questionario CATI e di procedure elettroniche per il trattamento e l'elaborazione dei dati.

Tale figura dovrà essere in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi per interviste in modalità CATI e/o CAPI.

Le attività svolte e le competenze maturate dovranno essere opportunamente e dettagliatamente documentate tramite curriculum vitae da allegare all'offerta tecnica.

### **CAP.6 - RISORSE TECNICHE**

L'Impresa contraente dovrà farsi carico della fornitura dell'hardware e della realizzazione di tutto il software necessario per l'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato.

Le dotazioni di hardware e software dovranno essere ubicate nella stessa sede e collegate tramite rete LAN. L'Impresa dovrà indicarne anche l'ubicazione.

Di seguito sono indicate le dotazioni di hardware e software minime richieste.

Le dotazioni descritte nei punti: *Postazioni microfonate dotate di PC/terminale per le interviste CATI e per il numero verde; PC dedicati alla gestione, monitoraggio, sviluppo software ed elaborazione dati; Sistema servente* devono essere corredate delle relative licenze d'uso.

#### **6.1 - Dotazioni per la rilevazione CATI**

##### **PC dedicati alla gestione, monitoraggio, sviluppo software ed elaborazione dati:**

n. 15 PC dedicati alle attività di gestione del sistema CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica, conformi agli attuali standard di mercato.

##### **Stampanti Laser:**

n. 2 stampanti laser

##### **Scanner:**

n. 1 scanner per le operazioni di scansione di documenti

##### **Sistema servente:**

n.1 sistema servente con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto da n. 4 *server*, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 *TeraByte*, di cui n.2 per la gestione del sistema CATI e n. 2 per il *backup* e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dal Capitolo dovrà risiedere su supporto magnetico centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di *backup* e *recovery*, documentate e affidabili.

##### **Accesso a Internet:**

accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra l'Impresa e l'ISTAT con protocollo di sicurezza.

##### **Linee telefoniche:**

n.1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 230 linee telefoniche. Il centralino in conformità ai requisiti richiesti nel bando di gara e dichiarati nell'offerta tecnica dovrà permettere, da ciascuna postazione di lavoro, la composizione del numero telefonico sia di cellulari che di fissi nazionali. Il centralino dovrà controllare ogni singola linea telefonica in dotazione alle postazioni e dovrà essere dimensionato in modo da poter gestire il volume delle chiamate previste per il corretto andamento della rilevazione.

**Postazioni microfonate dotate di PC/terminale per le interviste CATI e per il numero verde:**  
almeno n. 180 postazioni microfonate per un utilizzo contemporaneo.

## **CAP. 7 - PACCHETTI SOFTWARE, FUNZIONALITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI; ATTIVITÀ INFORMATICHE; POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA**

### **7.1- Pacchetto Software per il sistema CATI**

Il pacchetto software dovrà corrispondere a quanto dichiarato dall'Impresa nell'offerta e dovrà essere specifico per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi, selezionati tra quelli maggiormente presenti sul mercato o utilizzati dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati. Nel caso in cui l'Impresa non sia produttrice del software, il pacchetto dovrà essere corredato da apposita licenza d'uso. L'Impresa dovrà descrivere nell'offerta il tipo di software specificando:

a) nel caso in cui l'Impresa sia produttrice del software

- il nome del pacchetto software,
- i principali Istituti di ricerca a cui sono state fornite licenze d'uso del software e a quale titolo sono state fornite,
- la versione e il sistema operativo per cui è stato realizzato;

b) nel caso in cui l'Impresa non sia produttrice del software

- l'azienda produttrice del software,
- il nome del pacchetto software,
- a quale titolo l'Impresa possiede il software (in quanto acquistato con licenza d'uso a tempo determinato oppure in quanto acquistato con licenza d'uso a tempo indeterminato, ecc.),
- la versione e il sistema operativo per cui è realizzato.

Il pacchetto dovrà possedere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato.

## **7.2 - Funzionalità del Sistema CATI**

Il software utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori;
- gestione automatica della composizione del numero telefonico;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'ISTAT, sia prima del contatto con la famiglia, sia dopo un eventuale appuntamento;
- gestione dell'intervista;
- gestione del monitoraggio del *field*;
- gestione e registrazione in modalità automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato";
- 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;
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'ISTAT;
- 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);
- garantire la gestione sia logica che fisica dei dati;
- garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

## **7.3 - Sviluppo e manutenzione del questionario elettronico CATI**

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione del questionario, il sistema CATI dovrà possedere un ambiente di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio in grado di permettere l'implementazione delle voci di seguito indicate:

- controlli di "range", di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;

- possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità nelle risposte (controllo inter-record ed intra-record) con apposita messaggistica di errore;
- salti di *range* senza necessità di scorrere l'intero questionario e agile navigazione dello stesso;
- possibilità per l'intervistatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificare le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- 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 tutte le modalità di risposta;
- help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti;
- possibilità di gestire a video classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- permettere la 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;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.

#### **7.4 - Attività informatiche**

Per quanto concerne le attività informatiche, sono previsti degli incontri tra il personale ISTAT e il team degli informatici dell'Impresa, in presenza del responsabile di progetto dell'Impresa, che avranno lo scopo di definire le specifiche operative, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nella documentazione che verrà fornita all'inizio dei lavori, per il corretto sviluppo delle suddette attività. Considerata la necessaria presenza e la numerosità del personale ISTAT coinvolto nella definizione delle specifiche necessarie alle attività informatiche, al fine di ottimizzare il lavoro dell'ISTAT ed ottenere i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza, gli incontri dovranno svolgersi presso le sedi ISTAT di Roma o presso locali messi a disposizione dall'Impresa nel territorio del Comune di Roma.

Le attività di natura informatica che devono essere sviluppate e implementate per la conduzione dell'indagine sono di seguito elencate:

- acquisizione delle liste di partenza, normalizzazione dei nominativi e degli indirizzi e ricerca dei recapiti di telefonia fissa, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale;
- sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI;
- sviluppo e manutenzione del questionario elettronico CATI;
- gestione dei contatti e degli appuntamenti;
- assegnazione delle interviste agli intervistatori attivi
- gestione delle interviste CATI;
- gestione del field: attivazioni, interruzioni definitive e/o temporanee, rifiuti, sostituzioni degli intervistatori;
- algoritmi, gestione e monitoraggio per la sostituzione delle famiglie;
- monitoraggio della rilevazione CATI;
- importazione ed esportazione dei dati;
- produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati.

Tale gestione deve essere progettata e implementata assicurando i criteri di qualità, nonché di riservatezza ed integrità delle informazioni.

**ACQUISIZIONE DELLE LISTE DI PARTENZA E NORMALIZZAZIONE DEL NOMINATIVI ED ABBINAMENTO CON L'ARCHIVIO NAZIONALE DEGLI ABBONATI AL TELEFONO FISSO, CATEGORIA RESIDENZIALE**

Al fine di migliorare la qualità dei recapiti telefonici forniti dall'ISTAT, l'Impresa dovrà provvedere, come previsto al punto 3.4 del presente Capitolato, alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri telefonici dell'intero campione, attraverso gli elenchi delle utenze private più aggiornati. Le modalità di normalizzazione e l'algoritmo di assegnazione del numero di telefono verranno concordati con l'ISTAT, al fine di assicurare la corretta attribuzione del telefono al maggior numero di nominativi.

L'Impresa dovrà rispettare, sia con riferimento ai nominativi e ai dati anagrafici, sia con riferimento al telefono, i formati di input e di output ed i relativi tracciati, definiti dall'ISTAT.

Per tale attività, l'Impresa dovrà garantire una conformità pari al 100% con le liste più aggiornate degli utenti delle maggiori compagnie telefoniche.

**SVILUPPO E MANUTENZIONE DELLE FUNZIONALITA' PREVISTE PER IL SISTEMA CATI**

Per la realizzazione del sistema CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, l'Impresa 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 previste dal software dovranno essere rese disponibili nei rispettivi sistemi, almeno 1 mese prima della data della rilevazione.

**SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CATI**

I questionari prevedono la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

- informazioni sulle unità di rilevazione (sulla famiglia e i suoi componenti);
- informazioni e osservazioni in merito all'andamento dell'intervista che, al termine di ogni intervista, dovranno essere annotate da ciascun intervistatore su un apposito spazio note.

Il questionario elettronico, da utilizzare nella rilevazione CATI, sarà predisposto dall'Impresa sulla base del questionario cartaceo fornito dall'ISTAT al momento dell'avvio dei lavori, e del quale viene fornita, unicamente a scopo esemplificativo, una bozza in allegato al presente Capitolato (Allegato A). L'Impresa dovrà assicurare che il questionario, nella sua differente formulazione, sia conforme a quello cartaceo predisposto dall'ISTAT. Il questionario elettronico dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall'ISTAT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e le regole di compatibilità previste dalla versione definitiva del questionario che sarà consegnata al momento di inizio delle attività. Alcune regole aggiuntive potranno essere inserite in corso d'opera. Il questionario dovrà essere implementato secondo le modalità descritte nel presente paragrafo. In particolare, le regole di compatibilità dovranno permettere di effettuare due diversi tipi di controllo:

- regole intra-familiari: controlli di coerenza tra le notizie anagrafiche dei componenti della famiglia;
- regole trasversali: controlli di coerenza tra le risposte fornite dagli intervistati durante la rilevazione;

Le regole di compatibilità potranno assumere un carattere di rigidità (di tipo hard), cioè richiedere un intervento di correzione obbligatorio da parte dell'intervistatore, ogni volta che l'incompatibilità si verifica, oppure carattere di verifica (di tipo soft), cioè sollecitare solamente una conferma o una correzione da parte dell'intervistatore previa lettura all'intervistato di un apposito messaggio che evidenzia l'incompatibilità. Per tutti i tipi di regole dovrà essere creato, per ciascun individuo, un contatore che sommi sia il numero di volte in cui ciascuna regola viene violata sia il numero di volte in cui la regola

viene attivata e successivamente corretta. La versione elettronica dei questionari dovrà essere fornita dall'Impresa all'ISTAT almeno 1 mese prima della data di inizio della rilevazione. Il personale ISTAT dovrà effettuare test strutturati dei questionari elettronici e delle funzionalità dell'agenda dell'intervistatore e l'Impresa dovrà effettuare, entro 3 giorni al massimo, le modifiche necessarie che andranno nuovamente testate. I questionari elettronici dovranno essere concordati con l'ISTAT anche per quanto riguarda la capacità di utilizzo e i tempi d'attesa nel passaggio da una domanda all'altra. I questionari elettronici saranno resi operativi soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'ISTAT. La versione testata e corretta del questionario dovrà essere pronta per il briefing tecnico e per le interviste di prova. L'ISTAT si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica che nei contenuti.

#### GESTIONE DEI CONTATTI E DEGLI APPUNTAMENTI

Il pacchetto software deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti.

#### ASSEGNAZIONE DELLE INTERVISTE AGLI INTERVISTATORI ATTIVI

Acquisiti i nominativi, il sistema CATI dovrà distribuirli in automatico, secondo modalità parametrizzabili, tra gli intervistatori ed effettuerà l'assegnazione agli stessi. Il sistema CATI dovrà prendere in considerazione, per l'assegnazione dei nominativi, solo gli intervistatori risultanti attivi alla data dell'esecuzione delle interviste.

#### GESTIONE DELLE INTERVISTE CATI

Il sistema CATI deve gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, l'esito del contatto, i motivi d'interruzione, i motivi di rifiuto. Il sistema CATI deve consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista sia l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa. Il sistema CATI, in fase di chiusura intervista, avvertirà l'intervistatore della completezza della stessa; in caso contrario lo avvertirà delle mancanze, con possibilità di perfezionamento delle stesse.

#### GESTIONE DEL FIELD: ATTIVAZIONI, INTERRUZIONI DEFINITIVE E/O TEMPORANEE, RIFIUTI, SOSTITUZIONI DEGLI INTERVISTATORI

Il sistema CATI deve prevedere l'intera gestione del parco intervistatori: ogni transazione dovrà agire sullo "stato" dell'intervistatore, che risulterà opportunamente storicizzato. Si devono visualizzare opportune informazioni sullo stato degli intervistatori e devono poter essere gestite le variazioni di stato in base agli input provenienti dal field attraverso funzionalità, quali: attivazione; interruzione: definitiva o temporanea; sostituzioni degli intervistatori.

#### ALGORITMI, GESTIONE E MONITORAGGIO PER LA SOSTITUZIONE DELLE FAMIGLIE E RELATIVO MONITORAGGIO

Le unità di rilevazione sono rappresentate dalle famiglie base che obbligatoriamente devono essere contattate, mentre l'elenco sostitutivo include le eventuali riserve (nel caso si verifichi un esito di caduta di famiglie appartenenti all'elenco base).

Le eventuali sostituzioni dovranno essere gestite con procedure automatiche messe a punto dalla Società. I criteri di scelta delle unità di rilevazione sostitutive saranno specificati dall'ISTAT. I tentativi di contatto con le unità di rilevazione sostitutive dovranno avvenire secondo le stesse modalità descritte per le unità base. Un apposito codice dovrà identificare se l'unità appartiene al campione base o sostitutivo. La Società dovrà essere in grado di creare un collegamento tra nominativo sostituito e quello selezionato per la sostituzione. Il sistema CATI, inizialmente, visualizzerà all'intervistatore esclusivamente la famiglia base. Nel caso in cui tale famiglia debba



essere sostituita, il sistema CATI procederà alla chiusura del rapporto con la famiglia da sostituire e alla conseguente apertura del rapporto con la successiva famiglia del campione sostitutivo. Si precisa che, per l'Indagine sui consumi energetici delle famiglie, le famiglie saranno organizzate in sestine. Gli algoritmi per la sostituzione delle unità di rilevazione saranno consegnati alla Società prima dell'inizio dei lavori. Tutte le attività relative alla sostituzione delle famiglie dovranno essere documentate e storicizzate per ogni intervistatore ed essere immediatamente disponibili. I dati relativi alle unità sostituite dovranno confluire nel database delle interviste e dei contatti.

#### MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE CATI

L'Impresa dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che le permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CATI. Il sistema dovrà essere sottoposto a verifica di conformità e perfettamente funzionante almeno 10 giorni lavorativi prima dell'avvio della rilevazione.

#### IMPORTAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI

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, eccetera).

I file finali di interviste complete dovranno essere composti dall'insieme dei file delle interviste complete su base giornaliera.

#### PRODUZIONE E FORNITURA GIORNALIERA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI

Il software dovrà permettere la predisposizione di rapporti giornalieri sull'andamento delle attività relative all'indagine.

Per tutto il periodo di effettuazione di ciascuna rilevazione, l'Impresa dovrà provvedere a inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica, coerentemente a quanto previsto anche al paragrafo 3.6, quotidianamente entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, aggiornati al giorno precedente. A titolo puramente esemplificativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche dei file di microdati e della reportistica, le cui specifiche definitive saranno fornite in avvio di lavori:

##### **Reportistica**

- distribuzioni di frequenza, giornaliere e cumulate - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario, in conformità alle specifiche che ISTAT fornirà in avvio dei lavori;
- indicatori di qualità giornalieri e cumulati, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio dei lavori.

##### **File di microdati**

- file degli esiti e dei tentativi di contatto (un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio dei lavori;
- file dei dati (in formato ASCII) completo e aggiornato, relativo a tutte le interviste effettuate (complete e interrotte), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio dei lavori.

Inoltre, l'Impresa dovrà consegnare all'ISTAT, per le opportune verifiche, i tracciati record utilizzati, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni. Qualora lo ritenga opportuno, l'ISTAT potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche e al numero dei file dati che l'Impresa dovrà fornire.

### **7.5 - 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.

## **CAP. 8 - NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE**

L'Impresa dovrà garantire, a partire dal momento in cui viene effettuata la spedizione delle lettere alle famiglie a firma del Presidente dell'ISTAT e fino al termine della rilevazione, il servizio di risposta alle famiglie su interrogativi o dubbi riguardo all'indagine. Il servizio dovrà essere gestito attraverso un collegamento con un numero verde gratuito, assistito da un minimo di 2 operatori per turno. Dovrà essere attivo un sistema di messaggistica vocale che informi il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui. Inoltre, in caso di chiamate fuori degli orari previsti, dovrà essere attivato un messaggio informativo sugli orari di funzionamento del servizio. I costi dell'attivazione del Numero Verde e di gestione delle chiamate in entrata saranno a carico dell'Impresa. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:30 alle ore 21:30 e il Sabato dalle ore 10:30 alle 18:00. Per eventuali inadempienze in merito, l'ISTAT applicherà quanto previsto al Paragrafo 11.3 del presente capitolato.

Gli standard qualitativi che la Impresa dovrà garantire sono i seguenti:

- livello di efficienza = 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda);
- livello di servizio = 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda);
- tempo massimo di risposta = 10 secondi;
- tempo massimo di attesa in coda = entro 60 secondi per il 70% delle chiamate.

Il sistema dovrà registrare, per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi nonché della durata della risposta. Tali informazioni dovranno essere fornite all'ISTAT e collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

Gli operatori telefonici registreranno, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, motivi dettagliati della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di specificare) tramite apposita scheda fornita dall'ISTAT all'avvio dei lavori. I dati registrati dovranno essere oggetto di esportazione in file che, insieme al report relativo agli standard qualitativi che l'Impresa dovrà garantire, andranno consegnati regolarmente all'ISTAT.

Il numero verde dovrà essere comunicato dall'Impresa all'ISTAT alla data di inizio lavori, in modo da permettere all'ISTAT di inserirlo nelle lettere che invierà alle famiglie.

Nei casi in cui le famiglie fornissero indicazioni inerenti alla reperibilità, alle date e all'orario dell'intervista sarà cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dall'Impresa), oltre che registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere note tali informazioni agli intervistatori immediatamente.

## **CAP. 9 - ATTIVITÀ DI FORMAZIONE**

### **9.1 - Modalità e organizzazione delle attività di formazione**

L'Impresa dovrà svolgere le attività formative, coerentemente a quanto richiesto al punto 4.2 del presente Capitolato, nella sede indicata nell'offerta, assicurando le risorse tecniche e logistiche previste dal presente Capitolato.

Ad inizio lavori sarà consegnato all'Impresa il calendario di massima della formazione, con l'indicazione del numero, della durata e dei tempi delle attività formative.



## **9.2 - Formazione degli intervistatori e di altro personale dell'Impresa**

L'Impresa contraente dovrà farsi carico dell'organizzazione dei briefing di formazione per gli intervistatori, secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero e i tempi. Ogni briefing (teorico e tecnico) avrà una durata di 3 giorni. I corsi per gli intervistatori saranno tenuti in parallelo a gruppi composti da non più di 25 partecipanti. I locali per la formazione dovranno essere dotati di postazioni con PC collegati in rete LAN e al sistema CATI per la simulazione delle interviste e delle altre funzionalità del servizio in numero sufficiente per tutti gli intervistatori.

L'Impresa dovrà assicurare per ogni locale dedicato alla formazione la disponibilità di lavagna luminosa e di supporto per la proiezione del materiale didattico, garantendo la presenza a tutte le riunioni di tutti gli intervistatori addetti alla rilevazione. Dovrà essere rilevata, a tale scopo, la presenza dei partecipanti ad ogni singolo modulo formativo.

Il materiale didattico sarà predisposto dall'ISTAT, mentre verrà riprodotto e distribuito dall'Impresa a tutti gli intervistatori che ne dovranno disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

L'attività di formazione sarà svolta da personale del Servizio tecnico dell'ISTAT preposto all'indagine per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e dal personale dell'Impresa per quanto attiene ai sistemi di acquisizione CATI. I supervisori di field dovranno essere presenti e coadiuvare la gestione dell'aula. Dovranno, inoltre, essere presenti il responsabile di indagine e il responsabile di field.

L'ISTAT potrebbe decidere, di volta in volta, di affidare il programma formativo di propria competenza, in parte o per intero, alla Società, mantenendo comunque la supervisione del progetto. In tal caso la Società dovrà garantire, per ciascun modulo previsto, un formatore che supplisca in caso di necessità ai docenti ISTAT. Allo scopo di fornire a tale figura gli strumenti per la formazione degli intervistatori, dovranno essere effettuati appositi corsi ad hoc. Il numero e le modalità di svolgimento saranno concordati tra l'ISTAT e la Società.

Le sessioni formative si comporranno di un briefing teorico (della durata complessiva prevista di 2 giorni) e di un briefing tecnico (della durata complessiva prevista di 1 giorno).

I corsi avranno complessivamente una durata di 3 giorni con orario compreso tra le 9:00 e le 18:00. Il briefing teorico è finalizzato a formare gli intervistatori 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 restii a collaborare.

Il briefing tecnico sarà condotto da personale dell'Impresa in collaborazione con il personale del Servizio tecnico dell'ISTAT preposto all'indagine e avrà lo scopo di illustrare il funzionamento del software per la gestione del questionario elettronico, del sistema di gestione dei contatti telefonici. In generale, il briefing tecnico avrà l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste. È necessario quindi che, durante il briefing tecnico, tutti gli intervistatori coinvolti dispongano di un PC, collegato ad un server, sul quale esercitarsi.

A completamento delle attività di briefing, ciascun intervistatore dovrà effettuare 3 interviste complete a famiglie, i cui nominativi, indirizzi e recapiti telefonici saranno forniti dall'ISTAT all'avvio dell'indagine. Le interviste verranno effettuate su una diversa lista di nominativi rispetto a quella del campione effettivo. Le interviste di prova 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 gestione del questionario elettronico.

Tutti gli intervistatori CATI svolgeranno in contemporanea le suddette interviste di prova, al fine di testare l'efficienza del software e la potenza elaborativa complessiva del sistema hardware, necessaria per supportare il carico di tutte le postazioni CATI simultaneamente funzionanti.

Tutte le interviste di prova effettuate dovranno essere utilizzate per la produzione e il test dei report di indicatori e distribuzioni di frequenze, così come richiesti dall'ISTAT. Pertanto, al termine delle interviste di prova, l'Impresa provvederà ad inviare all'ISTAT il file dei dati e la reportistica degli indicatori, entro le ore 11:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse. Dopo aver esaminato le informazioni

raccolte, l'ISTAT si riserva, ove ciò si renda necessario, di effettuare un nuovo briefing per addestrare, gli intervistatori che necessitano di ulteriore formazione, alla corretta rilevazione delle informazioni.

### **9.3 - Formazione degli operatori del numero verde**

L'Impresa contraente dovrà farsi carico dell'organizzazione dei briefing di formazione per gli operatori del numero verde, secondo le modalità definite dall'ISTAT circa il numero e i tempi. Il briefing della durata di un giorno dalle ore 9:30 alle ore 13:30 sarà finalizzato all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici dell'indagine, 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 reperiti durante il contatto telefonico con le famiglie.

### **9.4 - Formazione in caso di turn-over dei supervisori, degli operatori e degli intervistatori**

In caso di sostituzione dei supervisori, degli operatori e degli intervistatori, l'Impresa contraente dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori *briefing teorici, tecnici* e tirocini per i subentranti, secondo le modalità previste nel presente Capitolato.

### **9.5 - Debriefing**

In corso di rilevazione e al termine della stessa, l'ISTAT potrà richiedere che vengano organizzate una o più riunioni con i supervisori di field e tutti gli intervistatori (*debriefing*), per valutare eventuali difficoltà incontrate e l'andamento delle attività. Tali riunioni, della durata massima di una giornata lavorativa, saranno condotte congiuntamente da personale ISTAT e dell'Impresa.

L'Impresa, inoltre, dovrà garantire la presenza del responsabile d'indagine, del responsabile di field, dei supervisori di field e di tutti gli intervistatori a tutte le riunioni in cui è richiesta.

Verranno organizzate, inoltre, in corso d'opera e a cadenza periodica (almeno ogni 15 giorni), riunioni con i supervisori di field per valutare l'andamento delle rilevazioni e discutere eventuali difficoltà incontrate.

## **CAP. 10 - CONSEGNA DELLA FORNITURA**

La fornitura dovrà essere consegnata secondo il piano comunicato dall'ISTAT al momento dell'inizio dei lavori o successivamente concordato tra le parti.

## **CAP. 11 - VERIFICA, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**

### **11.1 - Attività di verifica e di test della fornitura**

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, coerentemente a quanto descritto in questo Capitolato, l'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare prove di verifica di conformità e svolgere attività di test al fine di verificare la rispondenza dei requisiti della fornitura e di correggere, anche in corso d'opera, impostazioni difettose per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'Impresa contraente sarà tenuta a mettere a disposizione il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle prove di verifica e dei test che l'ISTAT svolgerà. Per le prove di test, l'ISTAT potrà richiedere l'installazione del software su propri Pc presso le sedi del Servizio tecnico competente.

### **11.2 - Attività di monitoraggio della fornitura**

L'ISTAT, sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, effettuerà attività di monitoraggio, controllo, supervisione riguardanti la fornitura, attraverso sia l'analisi degli indicatori

derivanti dalla fornitura giornaliera dei file e degli indicatori da parte dell'Impresa, sia attraverso la supervisione delle attività presso i locali in cui queste vengono svolte, al fine di verificare lo stato di avanzamento delle stesse, la loro qualità, nonché la corrispondenza agli standard e agli obiettivi previsti dal presente Capitolato. Il personale ISTAT potrà dunque essere presente nei locali dell'Impresa dove operano gli intervistatori CATI, per controllare il regolare svolgimento delle attività e supportare i supervisori di field nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità che potrebbero emergere, interagendo eventualmente anche con gli operatori.

L'Impresa contraente è tenuta a mettere a disposizione durante l'esecuzione dei test, effettuati presso la propria sede e quelle dell'ISTAT, il personale e le attrezzature necessarie. Il responsabile di progetto, insieme al responsabile d'indagine, al responsabile di field e ai supervisori di field dovranno assicurare un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso d'opera per sanare e risolvere situazioni di criticità e problemi che si potrebbero presentare. Eventuali incoerenze e anomalie dovranno essere sanate secondo modalità concordate con l'ISTAT.

Il responsabile di progetto dell'Impresa 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.

Per quanto riguarda il monitoraggio del numero e della qualità delle interviste realizzate, sulla base di considerazioni oggettive del personale ISTAT addetto al monitoraggio e dai dati emersi da indicatori di qualità, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere all'Impresa contraente l'immediata sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con le famiglie o alla conduzione dell'intervista. In particolare, potranno essere mantenuti nell'organico di rilevazione solo gli intervistatori che presentano soddisfacenti tassi di fedeltà (interviste effettuate del campione base/totale interviste assegnate) e tassi di rifiuto contenuti (rifiuti/contatti), definiti dall'ISTAT in base a parametri di qualità, tenendo conto del momento della rilevazione.

Al fine di monitorare l'effettivo svolgimento delle interviste secondo le modalità indicate dall'ISTAT, la Società contraente incaricata dovrà farsi carico di estrarre un campione di intervistati (non superiore al 2%) e di ricontattarli telefonicamente per accertarsi del buon esito della somministrazione. La Società contraente si impegna a fornire all'ISTAT l'esito dei ricontatti telefonici.

L'ISTAT, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli presso gli intervistati del campione, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati.

Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e non procederà al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da intervista completa, per verificare la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto. Qualora dai controlli dovesse risultare che gli esiti siano stati attribuiti in maniera volutamente errata e, pertanto, non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore.

### ***11.3 - Accettazione della fornitura***

L'accettazione della fornitura sarà conseguente all'esito favorevole delle verifiche e del monitoraggio previsti nel presente Capitolato, e dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il Direttore ISTAT di esecuzione del contratto e il Responsabile di progetto dell'Impresa. Il pagamento delle prestazioni sarà effettuato dietro presentazione di regolari fatture emesse in duplice copia e dopo l'esito favorevole delle predette verifiche al termine della rilevazione.

Il mancato rispetto da parte dell'Impresa di tutte le tempistiche, le modalità e le condizioni di esecuzione previste nei precedenti punti del presente Capitolato, comporterà l'applicazione di penalità o l'adozione di

più gravi misure, secondo quanto previsto nella specifica clausola "Penalità" dello schema di contratto allegato.

## **CAP. 12 - SICUREZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **12.1 - Disposizioni in materia di sicurezza e trattamento dei dati personali**

Ai sensi del decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia del trattamento dei dati personali", l'ISTAT è titolare del trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione dell'indagine statistica oggetto del presente Capitolato tecnico. L'Impresa dovrà nominare un responsabile del trattamento dei dati per le fasi dell'indagine statistica di propria competenza (pre-trattamento, rilevazione, elaborazione e conservazione dei dati presso l'Impresa), dandone comunicazione scritta all'ISTAT. La comunicazione dovrà essere effettuata entro 7 giorni dalla data di stipulazione del contratto.

### **12.2 - Modalità operative**

I soggetti di cui al Capitolo 5 del presente Capitolato tecnico dovranno essere incaricati del trattamento dei dati personali dal responsabile del trattamento di cui al paragrafo 12.1 e dovranno attenersi, nello svolgimento dei compiti loro assegnati, alle istruzioni impartite dal titolare del trattamento (ISTAT) e dal responsabile del trattamento dati nominato dell'impresa di cui al precedente Paragrafo 12.1.

I soggetti di cui al Capitolo 5 del presente Capitolato tecnico, sono nominativamente e per iscritto autorizzati al trattamento dei dati personali di natura sensibile dal responsabile del trattamento dei dati nominato dall'Impresa di cui al precedente Paragrafo 12.1. L'organizzazione dei processi di trattamento dei dati e l'architettura del sistema informatico dell'Impresa devono essere realizzati in modo tale da garantire, soprattutto con riferimento alla gestione dei flussi informativi, gli standard prescritti dalla normativa posta a tutela della riservatezza dei dati in materia di integrità e sicurezza dei dati. L'Impresa, inoltre, relativamente alla trasmissione dei dati, dovrà aderire agli standard vigenti in ISTAT. Sia l'organizzazione dei processi di trattamento, sia l'architettura informatica devono essere dettagliatamente descritte in apposito documento redatto a cura del responsabile del trattamento e trasmesso all'ISTAT prima dell'avvio della rilevazione.

## **CAP. 13 - ALLEGATI TECNICI**

Sono parte integrante del presente Capitolato gli allegati di seguito elencati. Gli allegati costituiscono versioni provvisorie e sono consegnati a titolo indicativo.

La versione definitiva dei suddetti documenti sarà fornita al momento di inizio dei lavori.

Allegato 1 al Capitolato tecnico	Criteri di valutazione dell'offerta
Allegato 2 al Capitolato tecnico	Modello di Offerta tecnica

Allegato A	Questionario
Allegato B	Regole per i contatti
Allegato C	Indicatori di monitoraggio dell'indagine
Allegato D	Schema di curriculum vitae per le risorse umane offerte

The first part of the paper discusses the importance of the study and the objectives of the research. It highlights the need for a comprehensive understanding of the subject matter and the role of the researcher in this process. The second part of the paper presents the methodology used in the study, including the data collection methods and the analysis techniques. The third part of the paper discusses the results of the study and the conclusions drawn from the data. The final part of the paper provides a summary of the findings and suggests areas for further research.

The study was conducted in a systematic and rigorous manner, following the principles of scientific research. The data was collected from a large sample of participants, and the results were analyzed using advanced statistical techniques. The findings of the study are presented in a clear and concise manner, allowing for a thorough understanding of the subject matter. The conclusions drawn from the data are based on a careful analysis of the results and are supported by the evidence presented in the paper.

The study has several strengths, including a large sample size and the use of advanced statistical techniques. However, there are also some limitations to the study, such as the potential for bias in the data collection process. Despite these limitations, the study provides a valuable contribution to the field and offers insights into the subject matter that are not available elsewhere.

In conclusion, the study is a well-conducted and informative piece of research that provides a comprehensive understanding of the subject matter. The findings of the study are presented in a clear and concise manner, and the conclusions drawn from the data are based on a careful analysis of the results. The study has several strengths, including a large sample size and the use of advanced statistical techniques. However, there are also some limitations to the study, such as the potential for bias in the data collection process. Despite these limitations, the study provides a valuable contribution to the field and offers insights into the subject matter that are not available elsewhere.



**Istituto Nazionale di Statistica**

**Direzione centrale delle statistiche socio-demografiche e ambientali**

**Servizio Stato dell'ambiente**

**U.O. AMB/C Famiglie, ambiente ed energia**

## **INDAGINE SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE**

**QUESTIONARIO CATI<sup>1</sup>**

**VERSIONE PROVVISORIA**

---

<sup>1</sup> Durante le interviste devono essere lette solo le parti con carattere tondo. Le parti con carattere corsivo sono istruzioni per l'intervistatore o comunque da non leggere durante l'intervista. Le modalità di risposta di ciascuna domanda devono essere visualizzate tutte quante su un'unica schermata.

## SCHEMA CONTATTI

*Per il programma: Visualizzare il cognome e il numero di telefono della famiglia.*

*Per contatti successivi al primo, prevedere una schermata con lo storico degli esiti. In caso di appuntamento, visualizzare anche il nome della persona con cui si è fissato l'appuntamento. Inserire un campo note per eventuali appunti dell'intervistatore (ad es: aveva fretta, era poco collaborativo, siamo arrivati alla sezione X, ecc.).*

### A1 – Esito del tentativo di chiamata

Risponde.....1 → andare ad A2  
 Nessuna risposta (almeno 10 squilli)/Fax/Segreteria telefonica/  
 Cellulare non raggiungibile/spento.....2 → riciclo del nominativo  
 occupato.....3 → riciclo del nominativo  
 numero inesistente (da messaggio operatore).....4 → sostituzione famiglia

**A2** - Buonasera/buongiorno sono (testo mobile=Nome e Cognome), un intervistatore che lavora per conto dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica. Stiamo realizzando un'indagine sui consumi energetici delle famiglie italiane.

Parlo con la famiglia (testo mobile=Cognome famiglia)?

*Per l'intervistatore: Se la persona dubita o è sospettosa leggere:* Se vuole ulteriori informazioni, le posso fornire il **numero verde gratuito** dell'Istat: **800.993059**, che può chiamare dal lunedì al venerdì, dalle ore 16.00 alle ore 21.00, per ottenere tutte le informazioni di cui ha bisogno. Può chiamare anche il numero **0646734324** dal lunedì al venerdì, dalle ore 09,00 alle 15,00. In alternativa può scrivere all'indirizzo di posta elettronica "**consumi.energetici@istat.it**". o consultare il sito dell'Istat ([www.istat.it](http://www.istat.it)), nella sezione Informazioni, cliccando su "per i rispondenti".

Sì, la famiglia corrisponde..... 1  
 La famiglia ha UN ALTRO COGNOME.....2 → Passare a A5  
 Si tratta di un NEGOZIO, UFFICIO, AZIENDA, STUDIO..... 3  
 Si tratta di un GRUPPO DI INDIVIDUI.....4 → Passare a A8a (cade)  
 Si RIFIUTA di rispondere.....5 → Appuntamento fittizio/Rifiuto

**A3** - Nei giorni scorsi dovreste aver ricevuto una nostra lettera, con la quale avvertivamo che avremmo chiamato per un'intervista telefonica. L'avete ricevuta?

*Per il programma: visualizzare la seguente frase per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se la persona dubita leggere:* Ricorda una lettera inviata con posta prioritaria (Postel)? Dovrebbe esserLe arrivata qualche giorno fa. Forse ha ritirato la posta qualcun'altro...

Sì	1
Sì, ma non l'ha letta	2
No	3
Non sa, non ricorda	9

**A4** - Nella lettera le scrivevamo che la Sua famiglia è stata selezionata in modo casuale per partecipare ad una ricerca statistica sui consumi di energia e di prodotti energetici delle famiglie italiane.

*Per l'intervistatore: Se la persona dubita o è sospettosa leggere:* Se vuole ulteriori informazioni, le posso fornire il **numero verde gratuito** dell'Istat: **800.993059**, che può chiamare dal lunedì al venerdì, dalle ore 16.00 alle ore 21.00, per ottenere tutte le informazioni di cui ha bisogno. Può chiamare anche il numero **0646734324** dal lunedì al venerdì, dalle ore 09,00 alle 15,00. In alternativa può scrivere all'indirizzo di posta elettronica "**consumi.energetici@istat.it**". o consultare il sito dell'Istat ([www.istat.it](http://www.istat.it)), nella sezione Informazioni, cliccando su "per i rispondenti".

*PROSEGUE..... 1 → Passare a A7 (prosegue)*  
*Vuole prima LEGGERE LA LETTERA..... 2 → Appuntamento familiare*  
*Si tratta di un NEGOZIO, UFFICIO, AZIENDA, STUDIO..... 3 → Passare a A6*  
*I componenti della famiglia SONO TUTTI ASSENTI al momento 4 → Appuntamento familiare*  
*I componenti della famiglia SONO TUTTI IRREPERIBILI..... 5 → Passare a A8b (cade)*  
*I componenti della famiglia SONO TUTTI MALATI GRAVI/DECEDUTI..6 → Passare a A8b (cade)*  
*GRUPPO DI INDIVIDUI..... 7 → Passare a A8a (cade)*  
*Si RIFIUTA di rispondere.....8 → Appuntamento fittizio/Rifiuto*

(Se A2=2)

**A5** - Mi può indicare il cognome della Sua famiglia?

*Indica \_\_\_\_\_ 1 → Passare a A7*  
*Non indica \_\_\_\_\_ 2 → Passare a A8b (cade)*

(Se A2=3, A4=3)

**A6** - Oltre al negozio, ufficio, azienda, studio professionale, a questo numero telefonico corrisponde anche l'abitazione privata della famiglia?

*Sì \_\_\_\_\_ 1 → Passare a A7*  
*No \_\_\_\_\_ 2 → Passare a A8c (cade)*

(Per tutti)

**A7** - Questa è l'abitazione dove Lei e la Sua famiglia vivete abitualmente?

*Sì \_\_\_\_\_ 1 → Passare a A9 / Appuntamento familiare*  
*No, è una seconda casa (casa per le vacanze) \_\_\_\_\_ 2 → Passare a A8a (cade)*

*Per il programma: Se l'abitazione è quella in cui la famiglia vive abitualmente (A7=1):*

- se la famiglia ha ricevuto la lettera (A3=1), passare a A9;
- se la famiglia non ha ricevuto o letto la lettera (A3=2, 3, 9), passare ad Appuntamento familiare e visualizzare le seguenti indicazioni per l'intervistatore
- se è un'altra famiglia e indica il cognome (A5=1), passare ad Appuntamento familiare e visualizzare le seguenti indicazioni per l'intervistatore



*Per l'intervistatore: passare alla Scheda Appuntamento e prendere un appuntamento familiare  
tra 10 giorni*

*Per l'intervistatore: leggere: “**Prima di iniziare l'intervista**, è necessario che Lei compili uno schema che l'Istat provvederà ad inviarLe nei prossimi giorni. La prego di compilarlo non appena ricevuto. Intanto possiamo prendere un appuntamento per i prossimi giorni, per svolgere l'intervista dopo la compilazione dello schema.”*

**A8a** - La ringrazio per il tempo che ci ha dedicato, ma non possiamo proseguire l'intervista perché si devono intervistare le famiglie che si trovano nella loro dimora abituale. Arrivederci

*Per il programma: → cade, sostituzione del nominativo*

**A8b** - La ringrazio comunque per il tempo che ci ha dedicato. Arrivederci.

*Per il programma: → cade, sostituzione del nominativo*

**A8c** - La ringrazio comunque per il tempo che ci ha dedicato, ma non possiamo proseguire l'intervista perché si deve intervistare una famiglia che si trova presso un'abitazione. Arrivederci.

*Per il programma: → cade, sostituzione del nominativo*

**A9** – La lettera che Le abbiamo inviato conteneva in allegato uno Schema che le chiedevamo di compilare prima dell'intervista. Può cortesemente prendere l'allegato in modo da poter leggere le informazioni che le chiederò nel corso dell'intervista?

*Lo prende..... 1 → Passare a 1.1*

*Non l'ha compilato/l'ha compilato ma al momento non lo trova.....2 → Appuntamento familiare*

*Per l'intervistatore: se l'intervistato NON ha compilato l'allegato, passare alla Scheda appuntamento, prendere un **appuntamento familiare ravvicinato nel tempo** (il giorno seguente o dopo 2 giorni) e pregare la famiglia di compilare l'allegato **prima** della prossima telefonata. Specificare nel campo note che la persona non aveva a disposizione l'allegato.*

*Per il programma: Passare a quesito 1.1.*

## SEZIONE 1 – SCHEDA GENERALE

La informo che in base alla legge sulla riservatezza dei dati, tutte le informazioni che ci darà saranno utilizzate esclusivamente a scopi statistici e di ricerca scientifica, garantendo il più completo anonimato. L'ISTAT è tenuto **per legge** ad effettuare ricerche socialmente utili e i cittadini sono **tenuti a rispondere**.

*Per il programma: Visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore e prevedere un testo cartaceo per ciascun intervistatore (Cartellino 1)*

*Per l'intervistatore: Solo su richiesta, leggere il testo cartaceo con i riferimenti normativi*

### RIFERIMENTI NORMATIVI SULLA TUTELA DELLA RISERVATEZZA

- Decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322, e successive modificazioni ed integrazioni, “Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica” – art. 6-bis (trattamenti di dati personali), art. 7 (obbligo di fornire dati statistici), art. 8 (segreto d'ufficio degli addetti agli uffici di statistica), art. 9 (disposizioni per la tutela del segreto statistico), art. 13 (Programma statistico nazionale);
- Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 166, Regolamento recante il riordino dell'Istituto nazionale di statistica;
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” – art. 2 (finalità), art. 4 (definizioni), artt. 7-10 (diritti dell'interessato), art. 13 (informativa), artt. 28-30 (soggetti che effettuano il trattamento), artt. 104-110 (trattamento per scopi statistici o scientifici);
- “Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale” (all. A3 del Codice in materia di protezione dei dati personali – d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196), in particolare art. 7 (comunicazione a soggetti non facenti parte del Sistema statistico nazionale) e art. 8 (comunicazione dei dati tra i soggetti del Sistema statistico nazionale).

**1.1** Le chiederò prima alcune informazioni riguardanti la Sua famiglia. Quante persone vivono abitualmente nella Sua casa, compreso Lei? La prego di includere anche eventuali collaboratori domestici conviventi o affittuari.

|\_|\_| indicare il numero di persone

#### CONTROLLI DI RANGE:

➤ **RNG\_H\_1.1\_1:** valori ammessi da 01 a 12 (HARD)

### 1.2 – Numero componente

*Per il programma: Porre 1.2=01 senza mostrare il quesito né le modalità di risposta*

- Numero componente

01



## 1.8 – Età in anni compiuti alla data di rilevazione

Può dirmi quanti anni ha?

*Per il programma: Calcolare l'età in anni compiuti, in base alla data di nascita (dd.1.5-1.7) ed alla data di intervista, senza mostrare il quesito né le modalità di risposta;*

Età                                   |\_|\_|\_|

### CONTROLLI DI RANGE:

➤ **RNG\_H\_1.8\_1:** non sono ammessi valori inferiori a 018 e superiori a 103 (HARD)

*Per il programma: Se il PR risulta avere un'età inferiore a 18 anni, tornare al quesito 1.1 (testo introduttivo) preceduto dal seguente testo:*

*Per l'intervistatore: Attenzione: il PR risulta avere un'età inferiore a 18 anni. Chiedere di parlare con un adulto (con 18 anni e più), e, una volta al telefono con la persona adulta, leggere:*

*“Buonasera/buongiorno sono (testo mobile=Nome e Cognome), un intervistatore che lavora per conto dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica. Stiamo realizzando una ricerca statistica sui consumi di energia e di prodotti energetici delle famiglie italiane.”*

*Per l'intervistatore: Se non è possibile parlare con un componente adulto, passare alla Scheda Appuntamento e prendere un appuntamento familiare*

## 1.9 – Relazione di parentela con il PR (Persona di riferimento = chi risponde al telefono)

*Per il programma: Porre 1.9=01 senza mostrare il quesito né le modalità di risposta*

- Relazione di parentela                                   |\_|\_|

### CONTROLLI DI RANGE:

➤ **RNG\_H\_1.9\_1:** valori ammessi 01 (HARD)

**1.10** – Nell'ultimo anno, Le è capitato di vivere in un'abitazione diversa da questa **con una certa regolarità**, per esempio due giorni a settimana oppure tutta la settimana tranne il weekend, oppure il periodo delle lezioni a scuola o all'università? Nel rispondere, La prego di non considerare i giorni di vacanza né i viaggi di lavoro occasionali.

- Sì..... 1
- No ..... 2     *Passare a 1.12*

## 1.11 – Può indicarmi all'incirca per quanti giorni in complesso ha vissuto altrove?

|\_|\_|\_| indicare il numero di giorni

### CONTROLLI DI RANGE:

➤ **RNG\_H\_1.11\_1:** valori ammessi da 01 a 365 (HARD)

Per il programma: Se 1.1=01, passare a A10a

### 1.12 – Numero componente

Per il programma: Porre 1.12=02 senza mostrare il quesito né le modalità di risposta

- Numero componente 02

### 1.13 – Passiamo ora a parlare del secondo componente: mi può dire il Suo nome di battesimo per favore?

Per il programma: il programma deve automaticamente proporre all'intervistatore un campo di testo con scritto:  
"Nome secondo componente"

Per l'intervistatore: scrivere il nome bene e per esteso

### 1.14 – Quindi è maschio/femmina...

Maschio	1
Femmina	2

### 1.15-17 – Può indicarmi la data di nascita di (testo mobile=nome secondo componente)?

1.15 - Giorno di nascita                    /\_/\_/  
- Non sa/Non ricorda..... 99

CONTROLLI DI RANGE:

➤ **RNG\_H\_1.15\_1(e successivi):** valori ammessi da 01 a 31; 99 (HARD)

1.16 - Mese di nascita                    /\_/\_/  
- Non sa/Non ricorda..... 99

CONTROLLI DI RANGE:

➤ **RNG\_H\_1.16\_1(e successivi):** valori ammessi da 01 a 12; 99 (HARD)

1.17 - Anno di nascita                    /\_/\_/\_/\_/  
- Non sa/Non ricorda..... 9999

CONTROLLI DI RANGE:

➤ **RNG\_H\_1.17\_1(e successivi):** valori ammessi da 1910 a 2016; 9999 (HARD)

➤ **RNG\_H\_1.17\_2(e successivi):** la data di nascita non può essere successiva a quella di effettuazione dell'intervista (HARD)

Per il programma: Calcolare l'età in anni compiuti, in base alla data di nascita (dd.1.15-1.17) e alla data di intervista, senza mostrare il quesito né le modalità di risposta:

- Se presenti il giorno, il mese e l'anno di nascita, tenere conto di tutte e tre le informazioni;
- Se presenti il mese e l'anno di nascita, ma non il giorno, calcolare l'età ponendo (senza registrarlo nella variabile corrispondente) 1.15=15;
- Se presente solo l'anno di nascita, calcolare l'età ponendo (senza registrarli nelle variabili corrispondenti) 1.16=7 e 1.15=01.

Se anno di nascita=9999, visualizzare il quesito 1.18, altrimenti calcolare l'età, porre 1.18=età e passare a 1.19

### 1.18 – Età in anni compiuti alla data di rilevazione

Quanti anni ha?

Per l'intervistatore: Solo in caso di necessità leggere: "Va bene anche un'età approssimativa".  
Se l'età è inferiore ad un anno (viene espressa in mesi), indicare 00

Età                      |\_|\_|\_|

#### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_1.18\_1:** se 1.17=9999 non sono ammessi valori superiori a 103 (HARD)

### 1.19 – Che relazione di parentela ha (testo mobile=nome secondo componente) con Lei?

- Marito o moglie del PR .....02
- Convivente (coniugalmemente) del PR .....03
- Figlio nato dall'ultimo matrimonio o ultima convivenza  
del PR o del coniuge/convivente del PR (inclusi figli adottati o  
affiliati) .....04
- Figlio nato da precedente matrimonio o convivenza  
del PR o del coniuge/convivente del PR (inclusi figli adottati o  
affiliati) .....05
- Ascendente del PR o del coniuge/convivente del PR  
(genitore, suocero, nonno, ecc.).....06
- Altro parente del PR o del coniuge/convivente del PR  
(fratello/sorella, nipote, cognato/a, genero/nuora, ecc).....07
- Collaboratore domestico convivente.....08
- Amico convivente.....09
- Affittuario .....10

#### INCOMPATIBILITA HARD:

- **INC\_H\_1.19\_1 (e successivi):** 1.17 (e successivi) ≠ 9999 e 1.19 (e successivi)=02, 03 e 1.18 (e successivi) <14 (Il coniuge o il convivente non può avere età minore di 14 anni). (HARD)
- **INC\_H\_1.19\_2 (e successivi):** 1.17 (e successivi) = 9999 e 1.19 (e successivi)=02, 03 e 1.18 (e successivi) <14 (Il coniuge o il convivente non può avere età minore di 14 anni). (HARD)

**1.20** – Nell'ultimo anno, a (testo mobile=nome secondo componente) è capitato di vivere in un'abitazione diversa da questa **con una certa regolarità**, per esempio due giorni a settimana oppure tutta la settimana tranne il weekend, oppure il periodo delle lezioni a scuola o all'università? Nel rispondere, La prego di non considerare i giorni di vacanza né i viaggi di lavoro occasionali.

- Sì..... 1
- No ..... 2     *Passare a 1.22/A10a*

**1.21** – Può indicarmi all’incirca per quanti giorni in complesso ha vissuto altrove?

|\_|\_|\_| *indicare il numero di giorni*

*Per il programma: Replicare i quesiti 1.12-1.21 per ogni componente della famiglia, sostituendo il testo mobile con “nome terzo componente”, “nome quarto componente” etc.*

## **REGOLE DI INCOMPATIBILITÀ SUI COMPONENTI**

### **RELAZIONE DI PARENTELA:**

- La presenza del coniuge (codice 02) è incompatibile con la presenza simultanea del convivente (03) (HARD)
- Non possono essere presenti più di un coniuge o più di un convivente di PR (HARD)
- Le coppie sposate (01 e 02) devono avere sesso diverso (HARD)

### **DIFFERENZA DI ETÀ TRA GENITORE E FIGLIO**

*Per i seguenti casi di relazione di parentela: 01-04 / 02-04 / 03-04 / 01-05 / 02-05 / 03-05:*

- se il genitore è maschio, la differenza di età con il figlio/a non può essere minore di 13 o maggiore di 75 (SOFT)
- se il genitore è femmina, la differenza di età con il figlio/a non può essere minore di 13 o maggiore di 55 (SOFT)

## SELEZIONE DELLA PERSONA DA INTERVISTARE (ETÀ ≥18)

### A10 SELEZIONE

**A10a** – Ora porrò alcune domande sui consumi energetici della Sua famiglia, sul riscaldamento della casa e dell'acqua, sull'uso dell'aria condizionata e degli elettrodomestici, eccetera. Vorrei parlare quindi con un componente della famiglia che sia ben informato in merito a questi aspetti. Posso continuare l'intervista con Lei?

*Per il programma: In caso di famiglia monocomponente (1.1= 1) il testo della domanda è:*

Ora Le porrò alcune domande sui Suoi consumi energetici, sul riscaldamento della casa e dell'acqua, sull'uso dell'aria condizionata e degli elettrodomestici, eccetera.

*Per il programma: In caso di famiglia monocomponente (1.1= 1) NON visualizzare la modalità 03 (il PR indica un altro componente)*

- 01 Il PR prosegue l'intervista → Passare a 2.0
- 02 Il PR chiede un appuntamento → appuntamento familiare
- 03 Il PR indica un altro componente → elenco dei componenti
- 04 Il PR rifiuta di fare l'intervista e non consente di intervistare un altro componente → appuntamento fittizio/Rifiuto

*Per il programma: Visualizzare l'elenco dei componenti della famiglia eleggibili (18 anni e più; relazione di parentela 02-07) completo di numero d'ordine componente, relazione di parentela con il PR e nome, prevedendo la possibilità per l'intervistatore di selezionare il componente indicato dall'intervistato.*

*Per l'intervistatore: Selezionare la casella corrispondente al componente indicato dal PR*

*Elenco componenti della famiglia*

N. d'ordine	Relazione parentela con il PR (alfabetico)	Nome	Indicato
01	/_____//_____		/_/_
02	/_____//_____		/_/_
	.		
	.		
	.		
	.		
12	/_____//_____		/_/_

*Per il programma: Passare a A10b*



**A10b** - (testo mobile=nome componente indicato), è in casa?

05 Il PR passa il componente indicato → Passare a A10c

06 Il componente indicato non è in casa → Appuntamento individuale

07 Il selezionato è irreperibile fino a oltre un mese dalla data odierna) → Elenco componenti

Per l'intervistatore: una volta in contatto con il rispondente leggere:

**A10c** - Buongiorno/sera, sono (testo mobile=Nome e Cognome), un intervistatore che lavora per conto dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica. Stiamo realizzando una ricerca statistica sui consumi di energia e di prodotti energetici delle famiglie italiane.

La informo che in base alla legge sulla riservatezza dei dati, tutte le informazioni che ci darà saranno utilizzate esclusivamente a scopi statistici e di ricerca scientifica, garantendo il più completo anonimato. L'ISTAT è tenuto **per legge** ad effettuare ricerche socialmente utili e i cittadini **sono tenuti a rispondere**. Posso intervistarLa adesso?

08 Il rispondente prosegue l'intervista → Passare a quesito 2.0

09 Il rispondente chiede un appuntamento → Appuntamento individuale

10 Il rispondente rifiuta di fare l'intervista, ma consente di sostituire con un altro componente → Elenco componenti (Reiterare A10b)

11 Il selezionato rifiuta di fare l'intervista e non consente di sostituire con un altro componente → Appuntamento fittizio/ Rifiuto

**A11\_A-C** – Componente intervistato

Per il programma: Visualizzare in automatico Nome, relazione di parentela con il PR e numero componente dell'intervistando.

<b>A11_A</b> N. d'ordine	<b>A11_B</b> Relazione parentela con il PR (alfabetico)	<b>A11_C</b> Nome
_ _	_____  _____	

## SEZIONE 2 – CARATTERISTICHE DELLE ABITAZIONI

Per il programma: Sezioni 2-Scheda Appuntamento: se viene selezionata la modalità “Altro” il programma deve automaticamente proporre all’intervistatore un campo di testo con scritto: “Specificare”.

**2.1** – Cominciamo con alcune domande sulla Sua abitazione. In che tipo di abitazione vive la Sua famiglia?

- Casa, casale, villa o villetta unifamiliare .....1 Passare a 2.4
- Casa, casale, villa o villetta bi o plurifamiliare o a schiera  
(divisa in più abitazioni, ognuna con ingresso indipendente).....2 Passare a 2.4
- 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

**2.2** – Il Suo appartamento è al piano terra, ad un piano intermedio o all’ultimo piano?

- Piano seminterrato .....1 Passare a 2.4
- Piano terra o piano rialzato.....2 Passare a 2.4
- Piano intermedio.....3
- Ultimo piano .....4 Passare a 2.4

**2.3** –A quale piano esattamente?

|\_|\_| Indicare il numero del piano

### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_2.3\_1:** non sono ammessi 00 e valori superiori a 20 (HARD)

**2.4** – Potrebbe dirmi in quale anno è stato costruito l’immobile?

|\_|\_|\_| indicare l’anno Passare a 2.6

- Non sa.....9999

### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_2.4\_1:** non sono ammessi valori superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)
- **RNG\_S\_2.4\_2:** non sono ammessi valori superiori a 2012 (ad eccezione di 9999) (SOFT)

**2.5** – Potrebbe indicarmi almeno se è stato costruito:

- Dal 2000 ad oggi.....1
- Dal 1990 al 1999.....2
- Negli anni ottanta (1980-1989) .....3
- Anni settanta (1970-1979).....4
- Anni sessanta (1960-1969).....5
- Anni cinquanta (1950-1959).....6
- Dal 1900 al 1949.....7
- Prima del 1900.....8
- Non sa.....9

**2.6 – La casa in cui vive la Sua famiglia è:**

- |   |   |
|---|---|
| - in affitto o subaffitto .....                                 | 1 |
| - di proprietà ( <i>compresi comproprietà o riscatti</i> )..... | 2 |
| - in usufrutto .....  | 3 |
| - oppure in uso gratuito?.....                                  | 4 |

**2.7** – Qual è la superficie dell’abitazione a disposizione della Sua famiglia? La prego di considerare la superficie interna (calpestabile), escludendo eventuali aree esterne all’abitazione, come cantine, garage, soffitte, terrazzi, giardini e altri spazi all’aperto. Escluda anche eventuali spazi condivisi con altre famiglie o utilizzati esclusivamente per lavoro.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per spazi utilizzati esclusivamente per lavoro si intendono studi professionali, laboratori o altri ambienti dell’abitazione che non siano destinati in alcun modo ad usi familiari.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di Metri quadrati preceduto dallo zero se necessario (50 va digitato come "050").*

– *Numero di Metri quadrati* |\_|\_|\_|

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_2.7\_1:** non sono ammessi valori inferiori a 10 e superiori a 700 (HARD)

**2.8 -** Quante stanze ci sono in casa, a disposizione della Sua famiglia? La prego di escludere dal conteggio cucina, bagni, corridoi, ingressi ed eventuali stanze condivise con altre famiglie o utilizzate esclusivamente per lavoro.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per stanze utilizzate esclusivamente per lavoro si intendono studi professionali, laboratori o altre stanze dell’abitazione che non siano destinate in alcun modo ad usi familiari.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Una stanza con angolo-cottura va conteggiata come un'unica stanza.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di stanze preceduto dallo zero se necessario (5 va digitato come "05").*

- Numero di stanze                    | \_ |

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG H 2.8 1:** : non sono ammessi valori inferiori a 01 e superiori a 15 (HARD)

## INCOMPATIBILITA SOFT:

- **INC\_S\_2.8\_3:**  $2.7/2.8 > 60$  (dichiarano un numero esiguo di stanze rispetto ai metri quadri dell'abitazione).
- **INC\_S\_2.8\_4:**  $2.7/2.8 < 10$  (dichiarano un numero eccessivo di stanze rispetto ai metri quadri dell'abitazione).

**2.9\_A-E–** La Sua abitazione dispone di:



**2.13\_ A-C** – Di queste (*testo mobile=risposta a quesito 2.11*) finestre con infissi in legno, quante sono dotate di avvolgibili (*tapparelle*), quante di persiane e quante di sportelloni (*scuri*)?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “L’avvolgibile o tapparella è la classica chiusura per finestre manuale o elettrica. La persiana (o veneziana) è un particolare tipo d'infisso formato da stecche inclinate di legno, ferro o altri materiali. Lo sportellone è un’anta di grandi dimensioni costituita da un unico pezzo di legno, ferro o altri materiali.”*

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato mostra difficoltà a quantificare, leggere: “Provi a contarle stanza per stanza.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di finestre con avvolgibili, con persiane e con sportelloni indicato dall'intervistato. Nel caso in cui l'intervistato dichiari di averle tutte di un tipo, digitare il numero complessivo di finestre in corrispondenza del tipo indicato e “00” in corrispondenza degli altri tipi.*

<b>2.13_A</b> – Numero finestre con avvolgibili	_ _
<b>2.13_B</b> – Numero finestre con persiane	_ _
<b>2.13_C</b> – Numero finestre con sportelloni	_ _

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H 2.13\_1**:  $2.11 < 2.13\_A + 2.13\_B + 2.13\_C$  (la somma delle finestre con avvolgibili, persiane e sportelloni è maggiore del numero complessivo di finestre).

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_S 2.13\_2**:  $2.11 > 2.13\_A + 2.13\_B + 2.13\_C$  (la somma delle finestre con avvolgibili, persiane e sportelloni è minore del numero complessivo di finestre).

**2.14** - Nella Sua abitazione ci sono finestre con infissi in acciaio o alluminio? Le ricordo di non considerare eventuali vetrate fisse e senza infissi.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore, consideri il materiale di cui sono fatti gli infissi esternamente. Se, ad esempio, possiede finestre con infissi che sono di legno o PVC (plastica) internamente, mentre esternamente sono di acciaio o alluminio, La prego di indicarle qui.”*

- Sì.....1  
- No .....2      *Passare a 2.18*

**2.15** - Quante sono le finestre con infissi in acciaio/alluminio?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Consideri **tutte** le finestre presenti, comprese eventuali “porte-finestre” e lucernai. Includa nel conteggio anche eventuali finestre che affacciano su cortili interni, scale condominiali o altri spazi all’interno dell’edificio.”*

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato mostra difficoltà a quantificare, leggere: “Provi a contarle stanza per stanza.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di finestre con infissi in acciaio/alluminio preceduto dallo zero se necessario (2 va digitato come “02”). Nel caso in cui l'intervistato risponda “tutte”, chiedere di indicare comunque il numero esatto.*

– Numero finestre	_ _
-------------------	-----

**2.16\_A-B** – Di queste (*testo mobile=risposta a quesito 2.15*) finestre con infissi in acciaio o alluminio quante hanno vetri singoli e quante hanno vetri doppi o tripli?

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato mostra difficoltà a quantificare, leggere: “Provi a contarle stanza per stanza.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di finestre con vetri singoli e di finestre con vetri doppi/tripli indicato dall'intervistato. Nel caso in cui l'intervistato dichiari di averle tutte di un tipo, digitare il numero complessivo di finestre in corrispondenza del tipo indicato e “00” in corrispondenza dell'altro tipo.*

**2.16\_A** – Numero finestre con vetri singoli |\_|\_|

**2.16\_B** – Numero finestre con vetri doppi/tripli |\_|\_|

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_2.16\_1:**  $2.15 \neq 2.16\_A + 2.16\_B$  (la somma delle finestre con vetri singoli e doppi/tripli NON coincide con il numero complessivo di finestre).

**2.17\_A-C** – Di queste (*testo mobile=risposta a quesito 2.15*) finestre con infissi in acciaio o alluminio, quante sono dotate di avvolgibili (*tapparelle*), quante di persiane e quante di sportelloni (*scuri*)?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “L'avvolgibile o tapparella è la classica chiusura per finestre manuale o elettrica. La persiana (o veneziana) è un particolare tipo d'infisso formato da stecche inclinate di legno, ferro o altri materiali. Lo sportellone è un'anta di grandi dimensioni costituita da un unico pezzo di legno, ferro o altri materiali.”*

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato mostra difficoltà a quantificare, leggere: “Provi a contarle stanza per stanza.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di finestre con avvolgibili, con persiane e con sportelloni indicato dall'intervistato. Nel caso in cui l'intervistato dichiari di averle tutte di un tipo, digitare il numero complessivo di finestre in corrispondenza del tipo indicato e “00” in corrispondenza degli altri tipi.*

**2.17\_A** – Numero finestre con avvolgibili |\_|\_|

**2.17\_B** – Numero finestre con persiane |\_|\_|

**2.17\_C** – Numero finestre con sportelloni |\_|\_|

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_2.17\_1:**  $2.15 < 2.17\_A + 2.17\_B + 2.17\_C$  (la somma delle finestre con avvolgibili, persiane e sportelloni è maggiore del numero complessivo di finestre).

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_S\_2.17\_2:**  $2.15 > 2.17\_A + 2.17\_B + 2.17\_C$  (la somma delle finestre con avvolgibili, persiane e sportelloni è minore del numero complessivo di finestre).

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per favore, consideri il materiale di cui sono fatti gli infissi esternamente, indipendentemente dai materiali con cui sono fatti all'interno."*

- ### INCOMPATIBILITA HARD:

- ### INCOMPATIBILITA SOFT:

- ### INCOMPATIBILITA HARD:

- 18

**2.21\_A-C** – Di queste (*testo mobile=risposta a quesito 2.19*) finestre con infissi in plastica (PVC), quante sono dotate di avvolgibili (*tapparelle*), quante di persiane e quante di sportelloni (*scuri*)?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “L’avvolgibile o tapparella è la classica chiusura per finestre manuale o elettrica. La persiana (o veneziana) è un particolare tipo d’infisso formato da stecche inclinate di legno, ferro o altri materiali. Lo sportellone è un’anta di grandi dimensioni costituita da un unico pezzo di legno, ferro o altri materiali.”*

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato mostra difficoltà a quantificare, leggere: “Provi a contarle stanza per stanza.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di finestre con avvolgibili, con persiane e con sportelloni indicato dall'intervistato. Nel caso in cui l'intervistato dichiari di averle tutte di un tipo, digitare il numero complessivo di finestre in corrispondenza del tipo indicato e “00” in corrispondenza degli altri tipi.*

<b>2.21_A</b> – Numero finestre con avvolgibili	/_/_/
<b>2.21_B</b> – Numero finestre con persiane	/_/_/
<b>2.21_C</b> – Numero finestre con sportelloni	/_/_/

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_2.21\_1:**  $2.19 < 2.21\_A + 2.21\_B + 2.21\_C$  (la somma delle finestre con avvolgibili, persiane e sportelloni è maggiore del numero complessivo di finestre).

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_S\_2.21\_2:**  $2.19 > 2.21\_A + 2.21\_B + 2.21\_C$  (la somma delle finestre con avvolgibili, persiane e sportelloni è minore del numero complessivo di finestre).

**2.22** – Lei è a conoscenza delle procedure di certificazione energetica degli edifici?

- Sì..... 1
- No ..... 2



### 2.23 – La Sua abitazione è stata sottoposta a certificazione energetica?

*Per il programma: Se l'intervistato dichiara di non sapere cosa sia la certificazione energetica (2.22=2) la domanda è:*

La certificazione energetica è una procedura che assegna a ciascuna abitazione un punteggio, in base alle sue prestazioni energetiche, e cioè alla quantità di energia consumata. Come per gli elettrodomestici, i punteggi vanno dalla classe A+ (per le abitazioni a basso impatto ambientale e che consumano di meno) alla classe G (per le abitazioni ad alto consumo energetico). Negli ultimi anni, l'Unione Europea ha reso obbligatoria la certificazione energetica in caso di compravendita o di affitto di un immobile. La Sua abitazione è stata sottoposta a certificazione energetica?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “La certificazione energetica è una procedura che assegna a ciascuna abitazione un punteggio, in base alle sue prestazioni energetiche, e cioè alla quantità di energia consumata. Come per gli elettrodomestici, i punteggi vanno dalla classe A+ (per le abitazioni a basso impatto ambientale e che consumano di meno) alla classe G (per le abitazioni ad alto consumo energetico). Negli ultimi anni, l'Unione Europea ha reso obbligatoria la certificazione energetica in caso di compravendita o di affitto di un immobile”.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Le ricordo che, a partire dal 1 luglio 2009, in caso di compravendita o di affitto di un immobile, la certificazione energetica è obbligatoria per legge. Quindi, se Lei ha acquistato o affittato la Sua abitazione dopo questa data, la certificazione sarà certamente stata effettuata. Consideri inoltre che l'attestato di certificazione energetica deve essere aggiornato in caso di interventi che modifichino la prestazione energetica dell'edificio o degli impianti termici, come per esempio la sostituzione della caldaia”.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “La prego di riferirsi esclusivamente alla certificazione energetica della Sua abitazione, senza considerare eventuali certificazioni effettuate a livello condominiale”.

- Sì.....1
- No .....2     *Passare a 2.25*
- Non sa.....9     *Passare a 2.25*

### 2.24 – A quale classe energetica appartiene La Sua abitazione?

- A (inclusa A Gold) .....1
- B.....2
- C.....3
- D.....4
- E.....5
- F.....6
- G.....7
- Non sa.....9

**2.25** – Di che materiale sono i muri esterni dell’edificio in cui si trova la Sua abitazione?

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Se si tratta di materiali misti, La prego di indicare il materiale prevalente.”*

*Per l’intervistatore: Se l’intervistato risponde “cortina” leggere: “La cortina è il rivestimento dell’edificio; dovrebbe cortesemente indicarmi il materiale con cui sono stati costruiti i muri esterni su cui sono successivamente stati applicati i mattoncini.*

- Cemento o calcestruzzo.....1
- Pietrame (pietre, tufo)..... 2
- Muratura (mattoni) .....3
- Legno.....4
- Non sa.....9

**2.26** – Le pareti della Sua abitazione, incluso il pavimento e il soffitto, sono isolate termicamente? Per rispondere a questa domanda, La prego di consultare il **punto 1** dell’allegato alla lettera che Le abbiamo inviato.

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “L’isolamento termico è un procedimento finalizzato a ridurre lo scambio di temperature tra l’ambiente interno e quello esterno”.*

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Se la Sua abitazione è isolata solo in parte, risponda “Sì” se l’ampiezza delle pareti isolate è maggiore di quella delle pareti non isolate e, viceversa, risponda “No” se l’ampiezza delle pareti non isolate è superiore a quella delle pareti isolate.*

- Sì..... 1
- No ..... 2    *Passare a 2.28*
- Non sa..... 9    *Passare a 2.28*

**2.27** – Di che tipo di isolamento si tratta?

*Per il programma: Sono possibili più risposte.*

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “L’isolamento a cappotto consiste nell’applicazione di materiale isolante alla pareti (e/o pavimento, soffitto). Più in particolare, il cappotto esterno prevede che il materiale isolante venga applicato esternamente alle pareti perimetrali, mentre nel cappotto interno il materiale si applica all’interno delle pareti. Le intercapedini sono invece spazi, tra una parete esterna e una parete interna, vuoti o riempiti con materiale isolante.”*

*Per l’intervistatore: Sono possibili più risposte.*

- Cappotto esterno (applicazione di materiale isolante esternamente alle pareti).....1
- cappotto interno (applicazione di materiale isolante all’interno delle pareti ).....2
- o intercapedini (spazi tra pareti vuoti o riempiti con materiale isolante)?.....3
- Non sa..... 9

**INCOMPATIBILITÀ HARD:**

➤ **INC\_H\_2.27\_1:** compresenza di 9 (Non sa) e una o più ulteriori risposte

**2.28** – Il tetto dell’edificio in cui si trova la Sua abitazione è:

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere:* “Il tetto a falda (o a spiovente unico) è costituito da una superficie inclinata soltanto da un lato; il tetto a doppia falda (anche detto “a capanna”) da due piani inclinati sui due lati dell’edificio. La copertura piana è costituita da un tetto senza pendenza (che può essere anche terrazzato) mentre la copertura mista prevede la compresenza di vari tipi di tetto.”

- A falda ( a spiovente unico o” curvo a cupola”) .....1
- A falda doppia (“a capanna”o doppio spiovente, incluso a quattro falde) .....2
- Piano .....3
- Misto.....4
- Non sa.....9

**2.29** – La Sua abitazione è prevalentemente esposta a Nord, Est, Sud o Ovest? Per rispondere, consulti ora il **punto 2** dell’allegato che Le abbiamo inviato per favore.

*Per il programma: Sono possibili massimo due risposte.*

*Per l’intervistatore: Sono possibili massimo due risposte.*

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere:* “Nel caso in cui l’abitazione sia esposta su più lati, faccia riferimento alle due esposizioni prevalenti.”

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere:* “L’abitazione è esposta a Nord se la maggior parte delle stanze o della superficie non è mai illuminata direttamente dalla luce del sole; è esposta ad Est se è illuminata dal sole nelle prime ore del mattino fino a mezzogiorno circa; è esposta a Sud se il sole è presente da mezzogiorno circa fino alle prime ore del pomeriggio ed è esposta ad Ovest se il sole arriva nel pomeriggio.”

- Nord.....1
- Est.....2
- Sud.....3
- Ovest.....4
- Non sa.....9

**2.30** – La Sua abitazione è dotata di un impianto di riscaldamento?

*Per l’intervistatore: Se l’intervistato dichiara di NON disporre di un sistema di riscaldamento, leggere:* “La Sua famiglia non ha a disposizione nemmeno apparecchi singoli di riscaldamento come stufe, camini, apparecchi elettrici portatili, ecc.?”

- Sì.....1
- No .....2      *Passare a quesito 2.36*

Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di abitare in una casa/villa unifamiliare (2.1=1), NON visualizzare la modalità “Impianto centralizzato per più abitazioni” (2.31\_A)

**2.31\_A-D** – Che tipo di sistema di riscaldamento è presente nella Sua abitazione? Nel caso in cui disponga di più sistemi, La prego di indicarli tutti, **purché funzionanti**, anche se li usa solo raramente o mai.

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di non considerare eventuali apparecchi che non funzionano più”

	Sì	No
<b>A</b> - Impianto <b>centralizzato per più abitazioni</b> ? (Incluso teleriscaldamento)	1	2
<b>B</b> – Impianto <b>autonomo solo per la Sua abitazione</b> che distribuisce il riscaldamento in più ambienti della casa (impianto a caldaia o altri impianti collegati ai termosifoni come termostufe, termocamini, pompe di calore geotermiche, ecc.)?	1	2
<b>C</b> – Uno o più apparecchi <b>singoli fissi</b> che riscaldano singole stanze, come camini, stufe a legna, climatizzatori caldo/freddo o a pompa di calore ecc. (ESCLUSI impianti collegati ai termosifoni come termostufe, termocamini, pompe di calore geotermiche, ecc., INCLUSI camini e stufe ventilate)?	1	2
<b>D</b> – Uno o più apparecchi <b>singoli portatili</b> , come stufette, termoconvettori, termoventilatori ecc.?	1	2

**INCOMPATIBILITÀ HARD:**

- **INC\_H\_2.31\_1:** 2.31\_A=2 e 2.31\_B=2 e 2.31\_C=2 e 2.31\_D=2 e 2.30= 1 (l'abitazione è dotata d'impianto di riscaldamento e l'intervistato non indica sistemi di riscaldamento);

**INCOMPATIBILITÀ SOFT:**

- **INC\_S\_2.31\_2:** 2.31\_A=1 e 2.31\_B=1 (sistema centralizzato e impianto autonomo);

Per il programma: Sottoporre il quesito 2.32 solo agli intervistati che hanno apparecchi di riscaldamento singoli fissi (2.31\_C=1).

**2.32\_A-F** - Può indicarmi con esattezza di che tipo di apparecchi **fissi** dispone la Sua abitazione? Le ricordo di non considerare eventuali apparecchi che non funzionano più.

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per biomasse si intendono la legna da ardere, i pellets di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole, eccetera"

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "I climatizzatori caldo/freddo o a pompa di calore sono apparecchi elettrici in grado sia di riscaldare che di raffrescare un ambiente. Per cortesia non consideri eventuali condizionatori che non riscaldano."

SOLO PER CHI HA APPARECCHI SINGOLI FISSI

	Sì	No
<b>A</b> – Climatizzatori caldo/freddo fissi (a pompa di calore)?	1	2
<b>B</b> – Altri apparecchi elettrici fissi?	1	2
<b>C</b> – Stufe tradizionali a legna pellets o altre biomasse? ( <i>ESCLUSE</i> termostufe innovative collegate ai termosifoni, <i>INCLUSE</i> stufe ventilate)	1	2
<b>D</b> – Caminetti tradizionali a legna, pellets o altre biomasse? ( <i>ESCLUSI</i> termocamini innovativi collegati ai termosifoni, <i>INCLUSI</i> camini ventilati)	1	2
<b>E</b> – Stufe fisse a metano?	1	2
<b>F</b> – Stufe fisse a GPL?	1	2

**INCOMPATIBILITÀ HARD:**

- **INC\_H\_2.32\_1:** 2.32\_A=2 e 2.32\_B=2 e 2.32\_C=2 e 2.32\_D=2 e 2.32\_E=2 e 2.32\_F=2 e 2.31\_C=1 (l'abitazione è dotata di apparecchi singoli fissi e l'intervistato non indica il tipo di apparecchi fissi);
- **INC\_H\_2.32\_2:** 2.32\_A=1 e 2.31\_C=2 (dichiarano di possedere climatizzatori caldo/freddo fissi a seguito di correzione della 2.32 per incompatibilità con la 2.37, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli fissi);
- **INC\_H\_2.32\_3:** 2.32\_C=1 e 2.31\_C=2 (dichiarano di possedere stufe tradizionali a seguito di correzione della 2.32 per incompatibilità con la 2.45, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli fissi);
- **INC\_H\_2.32\_4:** 2.32\_D=1 e 2.31\_C=2 (dichiarano di possedere camini tradizionali a seguito di correzione della 2.32 per incompatibilità con la 2.45, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli fissi);

Per il programma: Sottoporre il quesito 2.33 solo agli intervistati che hanno apparecchi singoli portatili (2.31\_D=1).

**2.33\_A-C** - Può indicarmi con esattezza di che tipo di apparecchi **portatili** dispone la Sua abitazione? Le ricordo di non considerare eventuali apparecchi che non funzionano più.

SOLO PER CHI HA APPARECCHI SINGOLI  
PORTATILI

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "I climatizzatori caldo/freddo o a pompa di calore sono apparecchi elettrici in grado sia di riscaldare che di raffrescare un ambiente. Per cortesia non consideri eventuali condizionatori che non riscaldano."

Per l'intervistatore: Le stufe a GPL/cherosene con accensione elettrica, vanno considerate come Stufe a GPL/cherosene e non apparecchi elettrici.

	Sì	No
<b>A</b> – Climatizzatori caldo/freddo portatili (a pompa di calore)?	1	2
<b>B</b> – Apparecchi elettrici portatili (stufette, termoconvettori, termoventilatori, ecc)?	1	2
<b>C</b> – Stufe portatili a GPL (bombole) o a cherosene (petrolio)?	1	2

**INCOMPATIBILITA' HARD:**

- **INC\_H\_2.33\_1:** 2.33\_A=2 e 2.33\_B=2 e 2.33\_C=2 e 2.31\_D=1 (l'abitazione è dotata di apparecchi singoli portatili e l'intervistato non indica il tipo di apparecchi singoli portatili);
- **INC\_H\_2.33\_2:** 2.33\_A=1 e 2.31\_D=2 (dichiarano di possedere climatizzatori caldo/freddo portatili a seguito di correzione della 2.33 per incompatibilità con la 2.37, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli portatili);

Per il programma: Sottoporre il quesito 2.34 solo a chi ha dichiarato di possedere più sistemi di riscaldamento (risposta multipla al quesito 2.31).

Per gli intervistati che posseggono un unico sistema di riscaldamento (risposta singola al quesito 2.31), andare a 2.35/2.36.

**2.34** - Quale sistema di riscaldamento utilizza prevalentemente la Sua famiglia?

Per l'intervistatore: Se l'intervistato dichiara di non utilizzare mai il riscaldamento, leggere: "La prego di fare riferimento al sistema che considera principale, anche se lo utilizza raramente o mai"

Per il programma: Visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.31

SOLO PER CHI HA PIU' SISTEMI DI RISCALDAMENTO

- Il sistema centralizzato per più abitazioni .....1
- l'impianto autonomo solo per la Sua abitazione.....2
- gli apparecchi singoli fissi.....3
- gli apparecchi singoli portatili.....4

*Per il programma: Sottoporre il quesito 2.35 solo agli intervistati che hanno climatizzatori caldo/freddo fissi (2.32\_A=1) e/o caldo/freddo portatili (2.33\_A=1). Gli altri intervistati vanno a 2.36.*

**2.35** – Lei mi diceva di possedere dei climatizzatori caldo/freddo. La Sua abitazione è dotata anche di altri sistemi o apparecchi di condizionamento dell'aria (aria condizionata)?

SOLO PER CHI HA CLIMATIZZATORI CALDO/FREDDO

- Sì..... 1
- No ..... 2

*Passare a 2.37.*

**2.36**– La Sua abitazione è dotata di un sistema di condizionamento dell'aria (aria condizionata)?

PER TUTTI

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato dichiara di NON disporre di un sistema di condizionamento, leggere: “La Sua famiglia non ha a disposizione nemmeno singoli condizionatori per il raffrescamento di una o più stanze?”*

- Sì..... 1
- No ..... 2     *Passare a 2.39*

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di possedere altri sistemi di condizionamento oltre ai climatizzatori caldo/freddo (2.35=1), porre 2.37\_E=1 se posseggono climatizzatori caldo/freddo fissi (2.32\_A=1) e/o 2.37\_F=1 se posseggono climatizzatori caldo/freddo portatili (2.33\_A =1) e sottoporre il quesito 2.37\_A-F senza visualizzare le modalità di risposta precompilate.*

*Per gli intervistati che hanno dichiarato di NON possedere altri sistemi di condizionamento oltre ai climatizzatori caldo/freddo (2.35=2), porre 2.37\_E=1 se posseggono climatizzatori caldo/freddo fissi (2.32\_A=1) e/o 2.37\_F=1 se posseggono climatizzatori caldo/freddo portatili (2.33\_A =1), porre tutte le altre modalità = 2 e andare a 2.38/2.39.*

*Per gli intervistati che hanno un sistema di condizionamento dell'abitazione (2.36=1) sottoporre il quesito 2.37\_A-F completo di tutte le modalità di risposta.*

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di abitare in una casa/villa unifamiliare (2.1=1), NON visualizzare la modalità “Sistema di condizionamento per più abitazioni” (2.37\_A)*

**2.37\_A-F** – Che tipo di sistema di condizionamento è presente nella Sua abitazione? Nel caso in cui disponga di più sistemi, La prego di indicarli tutti, **purché funzionanti**, anche se li usa solo raramente o mai.

*Per il programma Cati: Per gli intervistati che hanno climatizzatori caldo/freddo fissi (2.32\_A=1) e/o caldo/freddo portatili (2.33\_A =1), la domanda è:*

Oltre ai climatizzatori caldo/freddo, che tipo di sistema di condizionamento è presente nella Sua abitazione? Nel caso in cui disponga di più sistemi, La prego di indicarli tutti, **purché funzionanti**, anche se li usa solo raramente o mai.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "La prego di non considerare eventuali ventilatori".*

	Sì	No
<b>E</b> – Climatizzatori caldo/freddo fissi <b>per le singole stanze</b> (a pompa di calore)?	1	2
<b>F</b> – Climatizzatori caldo/freddo portatili?	1	2
<b>C</b> – Condizionatori fissi <b>per le singole stanze</b> (per il solo raffreddamento)?	1	2
<b>D</b> – Condizionatori portatili (per il solo raffreddamento)?	1	2
<b>B</b> – Impianto <b>centralizzato per l'intera abitazione</b> che distribuisce l'aria fresca in più ambienti della casa? ( <i>ESCLUSI climatizzatori a pompa di calore multisplit</i> )	1	2
<b>A</b> - Sistema di condizionamento <b>per più abitazioni?</b>	1	2

**WARNING:**

- **WRN\_2.37\_1:** 2.37\_A=1
- **WRN\_2.37\_2:** 2.37\_B=1

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_2.37\_1:** 2.37\_A=2 e 2.37\_B=2 e 2.37\_C=2 e 2.37\_D=2 e 2.35 =1 (l'abitazione è dotata di ulteriori sistemi di condizionamento dell'aria e l'intervistato non indica ulteriori sistemi di condizionamento);
- **INC\_H\_2.37\_2:** 2.37\_A=2 e 2.37\_B=2 e 2.37\_C=2 e 2.37\_D=2 e 2.37\_E=2 e 2.37\_F=2 e 2.36= 1 (l'abitazione è dotata di sistemi di condizionamento dell'aria e l'intervistato non indica sistemi di condizionamento);
- **INC\_H\_2.37\_3:** 2.37\_E =1 e 2.32\_A=2 (dichiarano di possedere climatizzatori caldo/freddo fissi, ma precedentemente indicavano di NON possederne);
- **INC\_H\_2.37\_3 bis:** 2.37\_E=1 e 2.32\_A=blank (dichiarano di possedere climatizzatori caldo/freddo fissi, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli fissi per il riscaldamento) (**HARD**);
- **INC\_H\_2.37\_4:** 2.37\_F =1 e 2.33\_A=2 (dichiarano di possedere climatizzatori caldo/freddo portatili, ma precedentemente indicavano di NON possederne);
- **INC\_H\_2.37\_4 bis:** 2.37\_F =1 e 2.33\_A=blank (dichiarano di possedere climatizzatori caldo/freddo portatili, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli portatili per il riscaldamento) (**HARD**);

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_S\_2.37\_5:** 2.37\_A=1 e 2.37\_B=1 (sistema centralizzato e impianto autonomo);
- **INC\_S\_2.37\_6:** 2.37\_A=1 e 2.37\_C=1 (sistema centralizzato e condizionatori fissi);
- **INC\_S\_2.37\_7:** 2.37\_A=1 e 2.37\_E=1 (sistema centralizzato e climatizzatori fissi a pompa di calore);
- **INC\_S\_2.37\_8:** 2.37\_B=1 e 2.37\_C=1 (impianto autonomo e condizionatori fissi);
- **INC\_S\_2.37\_9:** 2.37\_B=1 e 2.37\_E=1 (impianto autonomo e climatizzatori fissi a pompa di calore);

*Per il programma: Sottoporre il quesito solo 2.38 solo a chi ha dichiarato di possedere più sistemi di condizionamento (risposta multipla al quesito 2.37).*

*Per gli intervistati che posseggono un unico sistema di condizionamento (risposta singola al quesito 2.37), andare a 2.39.*

## 2.38 - Quale sistema di condizionamento dell'aria utilizza prevalentemente la Sua famiglia?

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato dichiara di non utilizzare mai il condizionamento, leggere: "La prego di fare riferimento al sistema di condizionamento che considera principale, anche se lo utilizza raramente o mai."*



Per il programma: Visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.37

SOLO PER CHI HA PIU' SISTEMI DI CONDIZIONAMENTO

- Il sistema di condizionamento per più abitazioni.....1
- l'impianto solo per la Sua abitazione.....2
- i condizionatori fissi per le singole stanze (*solo freddo*).....3
- i condizionatori portatili (*solo freddo*).....4
- i climatizzatori caldo/freddo fissi.....5
- i climatizzatori caldo/freddo portatili.....6

**2.39** – La Sua abitazione è dotata di acqua calda?

Per l'intervistatore: Se l'intervistato dichiara di **NON** disporre di un sistema di riscaldamento, leggere: "La Sua famiglia non ha a disposizione nemmeno scaldabagni o altri apparecchi singoli di riscaldamento dell'acqua?"

- Sì.....1
- No .....2      Passare a 2.43/2.44

Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di abitare in una casa/villa unifamiliare (2.1=1), **NON** visualizzare la modalità "Impianto centralizzato per più abitazioni" (2.40\_A)

**2.40\_A-C** - Che tipo di sistema di riscaldamento dell'acqua è presente nella Sua abitazione? Nel caso in cui Lei disponga di più sistemi, La prego di indicarli tutti, **purché funzionanti**, anche se li usa solo raramente o mai.

	Sì	No
<b>A</b> – Impianto centralizzato <b>per più abitazioni</b> ( <i>incluso teleriscaldamento</i> )?	1	2
<b>B</b> – Impianto autonomo <b>solo per la Sua abitazione</b> che fornisce l'acqua calda per tutta casa ( <i>caldaia, impianto solare, pompa di calore</i> ) ( <i>ESCLUSI apparecchi singoli che forniscono solo la cucina o solo singoli bagni</i> )?	1	2
<b>C</b> – Uno o più scaldabagni o altri apparecchi <b>singoli</b> ?	1	2

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_2.40\_1:** 2.40\_A=2 e 2.40\_B=2 e 2.40\_C=2 e 2.39= 1 (*l'abitazione è dotata d'impianto di riscaldamento dell'acqua e l'intervistato non indica sistemi di riscaldamento*);

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_S\_2.40\_2:** 2.40\_A=1 e 2.40\_B=1 (*sistema centralizzato e impianto autonomo*);

Per il programma: Sottoporre il quesito 2.41 solo agli intervistati che hanno apparecchi singoli di riscaldamento dell'acqua (2.40\_C=1).

**2.41\_A-E** - Può indicarmi con esattezza di che tipo di apparecchi singoli dispone la Sua abitazione?

SOLO PER CHI HA APPARECCHI SINGOLI

	Sì	No
<b>A</b> – Scaldabagni/scaldacqua elettrici?	1	2
<b>B</b> – Scaldabagni/scaldacqua a metano/gas di rete?	1	2
<b>C</b> – Scaldabagni/scaldacqua a gasolio?	1	2
<b>D</b> – Scaldabagni/scaldacqua a GPL?	1	2
<b>E</b> – Scaldabagni/scaldacqua a legna, pellets o altre biomasse?	1	2

**INCOMPATIBILITA' HARD:**

- **INC\_H\_2.41\_1:** 2.41\_A=2 e 2.41\_B=2 e 2.41\_C=2 e 2.41\_D=2 e 2.41\_E=2 e 2.40\_C= 1 (l'abitazione è dotata di scaldabagni o altri apparecchi singoli e l'intervistato non indica i tipi di apparecchi singoli);
- **INC\_H\_2.41\_2:** 2.41\_E=1 e 2.40\_C=2 (dichiarano di possedere scaldabagni a biomasse a seguito di correzione della 2.41 per incompatibilità con la 2.45, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli);

*Per il programma: Sottoporre il quesito 2.42 solo a chi ha dichiarato di possedere più sistemi di riscaldamento dell'acqua (risposta multipla al quesito 2.40).*

*Per gli intervistati che posseggono un unico sistema di riscaldamento dell'acqua (risposta singola al quesito 2.40), andare a 2.43/2.44*

**2.42** - Quale sistema di riscaldamento dell'acqua utilizza prevalentemente la Sua famiglia?

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato dichiara di non utilizzare mai il riscaldamento dell'acqua, leggere: "La prego di fare riferimento al sistema di riscaldamento dell'acqua che considera principale, anche se lo utilizza raramente o mai."*

*Per il programma: Visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.40*

SOLO PER CHI HA PIU' SISTEMI DI RISCALDAMENTO ACQUA

- Il sistema centralizzato per più abitazioni .....1
- l'impianto autonomo solo per la Sua abitazione.....2
- gli scaldabagni/apparecchi singoli .....3

*Per il programma: Quesiti 2.43, 2.45*

*Modificare il testo mobile come segue:*

- se 2.32\_C=1, testo mobile = “una stufa a legna o altre biomasse”;
- se 2.32\_D=1, testo mobile = “un camino a legna o altre biomasse”;
- se 2.41\_E=1, testo mobile = “uno scaldabagno a legna o altre biomasse”;
- se 2.32\_C=1 e 2.32\_D=1, testo mobile = “una stufa e un camino a legna o altre biomasse”;
- se 2.32\_C=1 e 2.41\_E=1, testo mobile = “una stufa e uno scaldabagno a legna o altre biomasse”;
- se 2.32\_D=1 e 2.41\_E=1, testo mobile = “un camino e uno scaldabagno a legna o altre biomasse”;
- se 2.32\_C=1 e 2.32\_D=1 e 2.41\_E=1, testo mobile = “una stufa, un camino e uno scaldabagno a legna o altre biomasse”;

*Per il programma: Sottoporre il quesito 2.43 solo agli intervistati che hanno dichiarato di possedere apparecchi singoli a biomasse per il riscaldamento dell'abitazione e/o dell'acqua (2.32\_C=1 e/o 2.32\_D=1 e/o 2.41\_E=1). Gli altri intervistati vanno a 2.44.*

**2.43** – Lei mi diceva di possedere (*testo mobile*). La Sua abitazione è dotata anche di altre apparecchiature per il riscaldamento della casa, dell'acqua o per cucinare che funzionano a legna, pellets o altre biomasse? Per favore consideri anche eventuali attrezzature per la cucina, quali forni o barbecue.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per biomasse si intendono la legna da ardere, i pellets di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/noccioline, eccetera”*

- Sì..... 1
- No ..... 2

*Passare a 2.45.*

**2.44** – La Sua abitazione è dotata di apparecchiature per il riscaldamento della casa, dell'acqua o per cucinare che funzionano a legna, pellets o altre biomasse? Per favore consideri anche eventuali attrezzature per la cucina, quali forni o barbecue.

- Sì..... 1
  - No ..... 2
- Passare a 2.46*

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di possedere altri apparecchi a biomasse (2.43=1), porre 2.45\_A=1 se posseggono camini tradizionali (2.32\_D=1) e/o 2.45\_C=1 se posseggono stufe fisse (2.32\_C=1) e/o 2.45\_E=1 se posseggono scaldabagni singoli (2.41\_E=1) e sottoporre il quesito 2.45 senza visualizzare le modalità di risposta precompilate.  
Per gli intervistati che hanno dichiarato di NON possedere altri apparecchi a biomasse (2.43=2), porre 2.45\_A=1 se posseggono camini tradizionali (2.32\_D=1) e/o 2.45\_C=1 se posseggono stufe fisse (2.32\_C=1) e/o 2.45\_E=1 se posseggono scaldabagni singoli (2.41\_E=1), porre tutte le altre modalità = 2 e andare a 2.46.  
Per gli intervistati che hanno dichiarato di possedere apparecchiature che funzionano a biomasse (2.44=1) sottoporre il quesito 2.45\_A-G completo di tutte le modalità di risposta.*

**2.45\_A-G** - Di quali delle seguenti apparecchiature dispone? Nel caso in cui disponga di più apparecchi, La prego di indicarli tutti, **purché funzionanti**, anche se li usa solo raramente o mai.

*Per il programma Cati: Per gli intervistati che di possedere apparecchi singoli a biomasse per il riscaldamento dell'abitazione e/o dell'acqua (2.32\_C=1 e/o 2.32\_D=1 e/o 2.41\_E=1), la domanda è:*

Oltre a (*testo mobile*), di quali delle seguenti apparecchiature dispone?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Il camino tradizionale è aperto davanti e scalda solo il locale dove è collocato. Un camino innovativo 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.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* Le stufe tradizionali sono apparecchi che scaldano solo il locale dove sono collocate emettendo aria calda. Le stufe innovative, invece, sono dotate di un apposito sistema per distribuire il calore negli altri locali. Possono anche produrre acqua calda.

	Sì	No
<b>A</b> – Uno o più camini tradizionali ( <i>che scaldano solo il locale dove sono collocati, INCLUSI camini ventilati</i> )?	1	2
<b>B</b> – Un camino innovativo collegato ai termosifoni che scalda più stanze dell'abitazione ( <i>ESCLUSI camini ventilati</i> )?	1	2
<b>C</b> – Una o più stufe tradizionali ( <i>che scaldano solo il locale dove sono collocate, INCLUDE stufe ventilate</i> )?	1	2
<b>D</b> – Una stufa innovativa collegata ai termosifoni che scalda più stanze dell'abitazione ( <i>ESCLUDE stufe ventilate</i> )?	1	2
<b>E</b> – Uno o più scaldabagni/scaldacqua singoli?	1	2
<b>F</b> – Una caldaia collegata ai termosifoni?	1	2
<b>G</b> – Uno o più apparecchi per cucinare ( <i>forni, fornelli, barbecue</i> )?	1	2

#### INCOMPATIBILITÀ HARD

- **INC\_H\_2.45\_2:** 2.45\_A=2 e 2.45\_B=2 e 2.45\_C=2 e 2.45\_D=2 e 2.45\_E=2 e 2.45\_F=2 e 2.45\_G=2 e 2.44=1 (l'abitazione è dotata di apparecchiature che funzionano a biomasse ma NON indicano le apparecchiature);
- **INC\_H\_2.45\_3:** 2.45\_A=1 e 2.32\_D=2 (dichiarano di possedere camini tradizionali, ma precedentemente indicavano di NON possederne);
- **INC\_H\_2.45\_3\_bis:** 2.45\_A=1 e 2.32\_D=blank (dichiarano di possedere camini tradizionali, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli fissi) (HARD)
- **INC\_H\_2.45\_4:** 2.45\_C=1 e 2.32\_C=2 (dichiarano di possedere stufe tradizionali, ma precedentemente indicavano di NON possederne);
- **INC\_H\_2.45\_4\_bis:** 2.45\_C=1 e 2.32\_C=blank (dichiarano di possedere stufe tradizionali, ma precedentemente indicavano di NON possedere apparecchi singoli fissi) (HARD)
- **INC\_H\_2.45\_5:** 2.45\_E=1 e 2.41\_E=2 (dichiarano di possedere scaldabagni a biomasse, ma precedentemente indicavano di NON possederne);
- **INC\_H\_2.45\_5\_BIS:** 2.45\_E=1 e 2.41\_E=blank (dichiarano di possedere scaldabagni a biomasse, ma precedentemente indicavano di NON possederne) (HARD)
- **INC\_H\_2.45\_6:** 2.45\_B=1 e 2.31\_B=2 (dichiarano di possedere camini collegati ai termosifoni ma precedentemente NON indicavano di possedere un impianto autonomo)
- **INC\_H\_2.45\_7:** 2.45\_D=1 e 2.31\_B=2 (dichiarano di possedere stufe collegate ai termosifoni ma precedentemente NON indicavano di possedere un impianto autonomo)
- **INC\_H\_2.45\_8:** 2.45\_F=1 e 2.31\_A=2 e 2.31\_B=2 (dichiarano di utilizzare caldaie collegate ai termosifoni ma nella sezione riscaldamento NON indicano né un impianto centralizzato né un impianto autonomo)

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di abitare in una casa/villa unifamiliare (2.1=1), NON visualizzare la modalità “Teleriscaldamento” (2.46\_B)*

**2.46\_A-F** – Di quali dei seguenti servizi dispone la Sua abitazione?

Per il programma: se viene selezionata la modalità F “Altro impianto ad energia rinnovabile” il programma deve automaticamente proporre all’intervistatore un campo di testo con scritto: “Specificare”.

Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Il teleriscaldamento è un sistema di riscaldamento delle abitazioni che prevede la produzione di calore in una grande centrale e la sua distribuzione alle singole case, anche a chilometri di distanza, attraverso una rete di tubazioni interrate.”

Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “L’impianto solare termico è un dispositivo per ottenere calore dal sole, composto da uno o più pannelli che assorbono l’energia del sole e la trasmettono ad un accumulatore che la immagazzina al fine di poterla utilizzare al momento del bisogno.”

Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “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.”

Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Il GPL di rete è in genere diffuso nelle zone non ancora raggiunte dalla rete del metano.”

Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Gli impianti eolici generano l’energia elettrica sfruttando l’energia del vento.”

	Sì	No
<b>A</b> - Metano/Gas di rete ( <i>escluso GPL</i> )?	1	2
<b>B</b> – Teleriscaldamento, e cioè un sistema di riscaldamento per più abitazioni che produce calore in una grande centrale e lo distribuisce, tramite tubazioni interrate, anche a chilometri di distanza?	1	2
<b>C</b> – Impianto solare termico?	1	2
<b>D</b> – Impianto fotovoltaico?	1	2
<b>E</b> – GPL di rete	1	2
<b>F</b> – Altro impianto ad energia rinnovabile per la produzione di energia elettrica (impianto eolico, ecc.)	1	2

#### INCOMPATIBILITÀ HARD:

- **INC\_H\_2.46\_1:** 2.46\_B=1 e 2.30=2 e 2.39=2 (teleriscaldamento e assenza di sistema di riscaldamento abitazione e di sistema di riscaldamento dell’acqua);
- **INC\_H\_2.46\_2:** 2.46\_B=1 e 2.31\_A=2 e 2.40\_A=2 (teleriscaldamento e assenza di sistema centralizzato di riscaldamento abitazione e di sistema centralizzato di riscaldamento dell’acqua);
- **INC\_H\_2.46\_3:** 2.46\_C=1 e 2.31\_A=2 e 2.31\_B=2 e 2.40\_A=2 e 2.40\_B=2 (impianto solare termico e assenza di sistema centralizzato e di sistema autonomo di riscaldamento abitazione e di riscaldamento acqua);

#### INCOMPATIBILITÀ SOFT:

- **INC\_S\_2.46\_4:** 2.46\_A=2 e 2.32\_E=1 (assenza di metano e presenza di stufe fisse a metano);
- **INC\_S\_2.46\_5:** 2.46\_A=2 e 2.41\_B=1 (assenza di metano e presenza di Scaldabagni/scaldacqua a metano);
- **INC\_S\_2.46\_6:** 2.46\_B=1 e 2.31\_A=2 (teleriscaldamento e assenza di sistema centralizzato di riscaldamento abitazione);
- **INC\_S\_2.46\_7:** 2.46\_B=1 e 2.40\_A=2 (teleriscaldamento e assenza di sistema centralizzato di riscaldamento acqua);
- **INC\_S\_2.46\_8:** 2.46\_C=1 e 2.40\_A=2 e 2.40\_B=2 (impianto solare termico e assenza di sistema centralizzato e autonomo di riscaldamento acqua);

**2.47** - Nel corso degli **ultimi cinque anni** la Sua famiglia ha cambiato fornitore di energia elettrica o gas, oppure compagnia telefonica **per ridurre le spese delle bollette**?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per favore consideri solo i cambiamenti di gestore effettuati per ridurre le spese delle bollette, **escludendo** eventuali cambiamenti dovuti ad altri motivi."*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di cinque anni, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione."*

- Sì .....1
- No.....2      *Passare a 2.int*

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di NON disporre di metano (2.46\_A=2), NON visualizzare la modalità "Il fornitore di metano" (2.48\_A)*

#### **2.48\_A-D – Ha cambiato:**

	Sì	No
<b>A</b> – Il fornitore di metano/gas di rete?	1	2
<b>B</b> – Il fornitore di energia elettrica?	1	2
<b>C</b> – La compagnia telefonica?	1	2
<b>D</b> – Altro	1	2

#### **INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_2.48\_1:** 2.48\_A=2 e 2.48\_B=2 e 2.48\_C=2 e 2.48\_D=2 e 2.47= 1 (la famiglia ha cambiato gestore e l'intervistato non indica i gestori cambiati);

#### **2.int – Per l'intervistatore:**

*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- Sì .....1
- No.....2

## SEZIONE 3 – RISCALDAMENTO DELL'ABITAZIONE

*Per il programma: Sottoporre la Sezione 3 – Riscaldamento esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere un sistema di riscaldamento dell'abitazione (2.30=1). Gli altri intervistati vanno a Sezione 4*

*Per il programma: Quesiti 3.1 – Fine Sezione visualizzare su ciascuna schermata, in alto prima del testo della domanda, la variabile 3.0, aggiornando il testo mobile come segue:*

- se 3.0=1, testo mobile = “sistema centralizzato per più abitazioni”;
- se 3.0=2, testo mobile = “impianto autonomo solo per la Sua abitazione”;
- se 3.0=3, testo mobile = “apparecchi singoli fissi”;
- se 3.0=4, testo mobile = “apparecchi singoli portatili”;

### 3.0 – Impianto unico o prevalente di riscaldamento: (testo mobile)

*Per il programma: Definire la variabile 3.0 come segue:*

- se 2.31\_A=1 e 2.34=blank,1 allora 3.0=1 (sistema centralizzato per più abitazioni);
- se 2.31\_B=1 e 2.34=blank,2 allora 3.0=2 (impianto autonomo solo per l'abitazione);
- se 2.31\_C=1 e 2.34=blank,3 allora 3.0=3 (apparecchi singoli fissi);
- se 2.31\_D=1 e 2.34=blank,4 allora 3.0=4 (apparecchi singoli portatili)

*Per l'intervistatore: leggere: “Le farò adesso alcune domande sul **sistema di riscaldamento della Sua abitazione**. La prego di rispondere anche se lo utilizza raramente o mai”.*

*Per il programma: Se l'intervistato ha dichiarato di possedere più impianti di riscaldamento (risposta multipla al quesito 2.31), il testo è:*

*Per il programma: Modificare il testo mobile come segue:*

- se 3.0=1, testo mobile = “il sistema centralizzato per più abitazioni”;
- se 3.0=2, testo mobile = “l'impianto autonomo solo per la sua abitazione”;
- se 3.0=3, testo mobile = “gli apparecchi singoli fissi”;
- se 3.0=4, testo mobile = “gli apparecchi singoli portatili”;

*Per l'intervistatore: leggere: “Le farò adesso alcune domande sul **sistema di riscaldamento della Sua abitazione**. Nel rispondere La prego di fare riferimento solo al sistema di riscaldamento che utilizza prevalentemente o che considera principale, cioè (**testo mobile**), anche se lo utilizza raramente o mai.*

Per il programma: *Quesiti 3.1, 3.4*

*Modificare il testo mobile come segue:*

- se 3.0=1, testo mobile = “sistema centralizzato per più abitazioni”;
- se 3.0=2, testo mobile = “impianto autonomo solo per la sua abitazione”;

Per il programma: *Sottoporre i quesiti 3.1-3.4 esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere un sistema centralizzato o un impianto autonomo come impianto unico o prevalente (3.0=1,2). Gli altri intervistati vanno a 3.5/3.6/3.7.*

### DD.3.1-3.4: SOLO PER AUTONOMO E CENTRALIZZATO COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE

#### 3.1 – In che modo è alimentato il Suo (testo mobile) di riscaldamento?

Per il programma: *Se l'intervistato dichiara di possedere un impianto centralizzato di riscaldamento (3.0=1) la domanda è:*

In che modo è alimentato il Suo (testo mobile) di riscaldamento? Per rispondere a questa domanda, La prego di consultare il **punto 3** dell'allegato alla lettera che Le abbiamo inviato.

Per il programma: *Per gli intervistati che hanno un impianto autonomo come impianto unico o prevalente (3.0=2), NON visualizzare le modalità 5 (olio combustibile) e 7 (carbone). Visualizzare la modalità 9 (non sa) solo per gli intervistati che hanno un sistema centralizzato con teleriscaldamento come sistema unico o prevalente (2.46\_B=1 e 3.0=1).*

Per l'intervistatore: *Se necessario, leggere: “Per biomasse si intendono la legna da ardere, i pellets di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole, eccetera”*

Per l'intervistatore: *Se necessario, leggere: “Nel caso in cui il Suo impianto utilizzi più combustibili, faccia riferimento a quello che usa prevalentemente o che considera principale.”*

- |   |               |
|---|---------------|
| - tramite metano/gas di rete.....1  | Passare a 3.4 |
| - gasolio.....2   | Passare a 3.4 |
| - GPL (gas in bombole o cisterne).....3   | Passare a 3.4 |
| - energia elettrica (inclusa pompa di calore geotermica, aerotermica, ecc.).....4 |               |
| - olio combustibile.....5   | Passare a 3.4 |
| - legna da ardere, pellets o altre biomasse (inclusi rifiuti).....6               | Passare a 3.4 |
| - o carbone? .....7   | Passare a 3.4 |
| - Non sa .....9   | Passare a 3.7 |

#### INCOMPATIBILITA HARD:

- **INC\_H\_3.1\_1:** 2.46\_A=2 e 3.1=1 (l'abitazione NON dispone di metano e il riscaldamento è a metano)
- **INC\_H\_3.1\_2:** 3.0=1 e 3.1=6 e 2.45\_F=2 (indicano un impianto centralizzato alimentato a biomasse ma in precedenza NON dichiaravano di utilizzare una caldaia a biomasse collegata ai termosifoni)
- **INC\_H\_3.1\_2\_bis:** 3.0=1 e 3.1=6 e 2.45\_F=blank e 2.46\_B=2 (indicano un impianto centralizzato alimentato a biomasse, non si tratta di teleriscaldamento, ma in precedenza NON dichiaravano di utilizzare una caldaia a biomasse collegata ai termosifoni) (HARD)
- **INC\_H\_3.1\_3:** 3.0=2 e 3.1=6 e 2.45\_B=2 e 2.45\_D=2 e 2.45\_F=2 (indicano un impianto autonomo alimentato a biomasse ma in precedenza NON dichiaravano di utilizzare alcun impianto a biomasse collegato ai termosifoni)



➤ **INC\_H\_3.1\_3\_bis:** 3.0=2 e 3.1=6 e 2.45\_B=blank e 2.45\_D=blank e 2.45\_F=blank (indicano un impianto autonomo alimentato a biomasse ma in precedenza NON dichiaravano di utilizzare alcun impianto a biomasse collegato ai termosifoni) (HARD)

### 3.2 – Il Suo impianto di riscaldamento funziona con una pompa di calore?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “La pompa di calore è un apparecchio in grado sia di riscaldare sia di raffreddare una casa. Funziona attraverso uno o più motori posti al di fuori dell’abitazione.”

- Sì..... 1
- No ..... 2    *Passare a 3.4*
- Non sa..... 9    *Passare a 3.4*

### 3.3 – Si tratta di una pompa di calore:

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Una pompa di calore ad aria estrae calore dall’aria esterna all’abitazione; una pompa ad acqua da falda estrae il calore dall’acqua presente sotto terra, mentre in una pompa ad acqua superficiale il calore è estratto da un fiume, un lago o altre risorse di acqua presenti in superficie. Una pompa di calore a terreno, infine, estrae il calore dal terreno attraverso apposite tubazioni.”

- ad aria (incluse pompe aria/acqua) ..... 1
- ad acqua da falda..... 2
- ad acqua superficiale..... 3
- oppure a terreno (geotermica).. ..... 4
- Non sa..... 9

### 3.4 – In che modo il Suo (testo mobile) di riscaldamento diffonde il calore nella Sua casa?

*Per il programma: Sono possibili più risposte.*

*Per l'intervistatore: Sono possibili più risposte.*

- tramite termosifoni (l’aria si riscalda a contatto con radiatori ad acqua) ..... 1
- tramite convettori ad aria (getti di aria calda forzati)..... 2
- oppure ha un sistema a pavimento o per pareti, battiscopa,  
ecc. (impianti radianti/impianti a radiazione)? ..... 3

*Per il programma: Passare a 3.7.*

*Per il programma: Sottoporre il quesito 3.5 solo agli intervistati che hanno gli apparecchi fissi come sistema di riscaldamento unico o prevalente (3.0=3) e che hanno più tipi di apparecchi singoli (risposta multipla al quesito 2.32).*

*Gli intervistati che hanno gli apparecchi fissi come sistema di riscaldamento unico o prevalente (3.0=3) e che NON hanno più tipi di apparecchi singoli (risposta singola al quesito 2.32), vanno a 3.7.*

*Gli intervistati che hanno gli apparecchi portatili come sistema di riscaldamento unico o prevalente (3.0=4), vanno a 3.6/3.7.*

**3.5** – Tra gli apparecchi **fissi** che mi ha detto di possedere qual è quello che la Sua famiglia utilizza prevalentemente?

SOLO PER APPARECCHI SINGOLI FISSI  
COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE

*Per il programma: Visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.32.*

- Il/i climatizzatore/i caldo/freddo (a pompa di calore) ..... 1
- L'/gli apparecchio/i elettrico/i fisso/i ..... 2
- La/e stufa/e tradizionale/i a legna o altre biomasse ..... 3
- Il/i caminetto/i tradizionale/i a legna o altre biomasse ..... 4
- La/e stufa/e a metano ..... 5
- La/e stufa/e a GPL ..... 6

*Per il programma: Passare a 3.7.*

*Per il programma: Sottoporre il quesito 3.6 solo agli intervistati che hanno gli apparecchi portatili come sistema di riscaldamento unico o prevalente (3.0=4) e che hanno più tipi di apparecchi singoli (risposta multipla al quesito 2.33).*

*Gli intervistati che hanno gli apparecchi portatili come sistema di riscaldamento unico o prevalente (3.0=4) e NON hanno più tipi di apparecchi singoli (risposta singola al quesito 2.33), vanno a 3.7.*

**3.6** – Tra gli apparecchi **portatili** che mi ha detto di possedere qual è quello che la Sua famiglia utilizza prevalentemente?

SOLO PER APPARECCHI SINGOLI PORTATILI  
COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE

*Per il programma: Visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.33*

- Il/i climatizzatore/i caldo/freddo ..... 1
- L'/gli apparecchio/i elettrico/i ..... 2
- La/e stufa/e a GPL o a cherosene ..... 3

Per il programma: *Quesiti 3.7– 3.13; 3.17-3.21: visualizzare su ciascuna schermata, in alto prima del testo della domanda, la variabile 3.6BIS, aggiornando il testo mobile come segue:*

- se 3.6BIS=10, testo mobile = “sistema centralizzato per più abitazioni”;
- se 3.6BIS =20, testo mobile = “impianto autonomo solo per la Sua abitazione”;
- se 3.6BIS =31, testo mobile = “climatizzatori caldo/freddo fissi”;
- se 3.6BIS =32, testo mobile = “altri apparecchi elettrici fissi”;
- se 3.6BIS =33, testo mobile = “stufe a legna o altre biomasse”;
- se 3.6BIS =34, testo mobile = “caminetti a legna o altre biomasse”;
- se 3.6BIS =35, testo mobile = “stufe fisse a metano”;
- se 3.6BIS =36, testo mobile = “stufe fisse a GPL”;
- se 3.6BIS =41, testo mobile = “climatizzatori caldo/freddo portatili”;
- se 3.6BIS =42, testo mobile = “altri apparecchi elettrici portatili”;
- se 3.6BIS =43, testo mobile = “stufe portatili a GPL o a cherosene”;

### **3.6BIS – Sistema/Apparecchio unico o prevalente di riscaldamento: (testo mobile)**

Per il programma: *Definire la variabile 3.6BIS come segue:*

- se 3.0=1 allora 3.6BIS=10 (sistema centralizzato per più abitazioni);
- se 3.0=2 allora 3.6BIS=20 (impianto autonomo solo per l'abitazione);
- se 3.0=3 e 2.32\_A=1 e 3.5=blank,1 allora 3.6BIS=31 (climatizzatori caldo/freddo fissi);
- se 3.0=3 e 2.32\_B=1 e 3.5=blank,2 allora 3.6BIS=32 (altri apparecchi elettrici fissi);
- se 3.0=3 e 2.32\_C=1 e 3.5=blank,3 allora 3.6BIS=33 (stufe a legna o altre biomasse);
- se 3.0=3 e 2.32\_D=1 e 3.5=blank,4 allora 3.6BIS=34 (caminetti a legna o altre biomasse);
- se 3.0=3 e 2.32\_E=1 e 3.5=blank,5 allora 3.6BIS=35 (stufe a metano);
- se 3.0=3 e 2.32\_F=1 e 3.5=blank,6 allora 3.6BIS=36 (stufe fisse a GPL);
- se 3.0=4 e 2.33\_A=1 e 3.6=blank,1 allora 3.6BIS=41 (climatizzatori caldo/freddo portatili);
- se 3.0=4 e 2.33\_B=1 e 3.6=blank,2 allora 3.6BIS=42 (altri apparecchi elettrici portatili);
- se 3.0=4 e 2.33\_C=1 e 3.6=blank,3 allora 3.6BIS=43 (stufe portatili a GPL/cherosene);

Per il programma: *Quesiti 3.7, 3.9, 3.10, 3.11*

*Modificare il testo mobile a seconda delle risposte indicate dall'intervistato al quesito 3.6BIS:*

- se 3.6BIS=10 testo mobile = “il Suo sistema centralizzato di riscaldamento”;
- 3.6BIS=20 testo mobile = “il Suo impianto autonomo di riscaldamento”;
- 3.6BIS=31,41 testo mobile = “il Suo climatizzatore caldo/freddo”;
- 3.6BIS=32, 42 testo mobile = “il Suo apparecchio elettrico”;
- 3.6BIS=33, testo mobile = “la Sua stufa a legna o altre biomasse”;
- 3.6BIS=34, testo mobile = “il Suo caminetto”;
- 3.6BIS=35, testo mobile = “la Sua stufa a metano”;
- 3.6BIS=36 testo mobile = “la Sua stufa fissa a GPL”;
- 3.6BIS= 43 testo mobile = “la Sua stufa portatile a GPL o a cherosene”;

Per il programma: Sottoporre i quesiti 3.7- 3.11 a tutti gli intervistati.

DD: 3.7-3.11 PER TUTTI

### 3.7– Potrebbe dirmi a quale anno risale (testo mobile)?

Per il programma: per gli intervistati che hanno un sistema centralizzato o un impianto autonomo come impianto unico o prevalente (3.0=1,2), visualizzare le seguenti indicazioni per l'intervistatore:

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “La prego di indicare l’età del sistema di riscaldamento nel Suo complesso, senza considerare eventuali cambiamenti di singoli pezzi, termosifoni o altri terminali. Nel caso in cui invece sia stata cambiata la caldaia indichi l’età della nuova caldaia.”

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Tenga conto che il passaggio da un tipo di combustibile ad un altro (ad esempio da carbone a gas) di solito comporta la sostituzione della caldaia”

Per il programma: per gli intervistati che hanno gli apparecchi singoli fissi o portatili come sistema unico o prevalente (3.0=3,4) di riscaldamento visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno/una, La prego di indicare l’età di quello/a che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

□□□□ indicare l'anno      Passare a 3.9

- Non sa.....9999

#### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_3.7\_1:** non sono ammessi valori superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)
- **RNG\_S\_3.7\_2:** non sono ammessi valori inferiori a 1960 e superiori a 2012 (ad eccezione di 9999)(SOFT)

#### INCOMPATIBILITA SOFT:

- **INC\_S\_3.7\_3:** Se  $2.4 \neq 9999$  e  $3.7 \neq 9999$ ,  $3.7 < 2.4$  (età dell'impianto superiore ad età dell'immobile).

Per il programma: Quesiti 3.8, 4.14, 5.5, 8.4, 8.9, 8.12, 8.20, 8.25, 8.36

Modificare il testo mobile aggiornandolo in base alla data di intervista. Ad esempio: se l'intervista viene effettuata il 15 Febbraio 2016, i testi mobili saranno:

- (dal 16 Febbraio 2015 ad oggi).....1
- (dal 16 Febbraio 2014 al 15 Febbraio 2015).....2
- (dal 16 Febbraio 2013 al 15 Febbraio 2014).....3
- (dal 16 Febbraio 2010 al 15 Febbraio 2013).....4
- (dal 16 Febbraio 2006 al 15 Febbraio 2010).....5
- (dal 16 Febbraio 1996 al 15 Febbraio 2006).....6
- Prima del 16 Febbraio 1996.....7
- Non sa.....9

### 3.8 – Potrebbe indicarmi almeno se ha:

*Per il programma: per gli intervistati che hanno un sistema centralizzato o un impianto autonomo come impianto unico o prevalente (3.0=1,2), visualizzare le seguenti indicazioni per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “La prego di indicare l'età del sistema di riscaldamento nel Suo complesso, senza considerare eventuali cambiamenti di singoli pezzi, termosifoni o altri terminali. Nel caso in cui invece sia stata cambiata la caldaia indichi l'età della nuova caldaia.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Tenga conto che il passaggio da un tipo di combustibile ad un altro (ad esempio da carbone a gas) di solito comporta la sostituzione della caldaia”*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno gli apparecchi singoli fissi o portatili come sistema unico o prevalente (3.0=3,4) di riscaldamento visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno/una, La prego di indicare l'età di quello/a che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

- Meno di 1 anno (dal <testo mobile> ad oggi).....1
- Da 1 anno a meno di 2 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....2
- Da 2 anni a meno di 3 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....3
- Da 3 anni a meno di 6 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....4
- Da 6 anni a meno di 10 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....5
- Da 10 anni a meno di 20 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....6
- 20 anni o più (prima del <testo mobile>).....7
- Non sa.....9

### 3.9 - Che tipo di manutenzione è prevista per (testo mobile)?

- Programmata (ogni 1-2 anni).....1
- Occasionale (una volta ogni tanto, quando c'è bisogno).....2
- Oppure nessuna manutenzione?.....3
- Non sa.....9

### 3.10 - Durante i mesi invernali, con quale frequenza utilizza (testo mobile)?

- Tutti i giorni o quasi .....1
- Qualche giorno a settimana .....2
- Circa una volta a settimana.....3 *Passare a 3.12/3.14/3.17*
- Meno di 4 volte al mese.....4 *Passare a 3.12/3.14/3.17*
- Solo occasionalmente, quando serve (qualche volta all'anno).....5 *Passare a 3.12/3.14/3.17*

**3.11\_A** – In una giornata invernale, in media, per quante ore è acceso (*testo mobile*) durante la mattina? Per favore consideri il periodo che va dalle 5.00 alle 13.00.

*Per il programma: per gli intervistati che hanno il sistema centralizzato come sistema unico o prevalente di riscaldamento (3.0=1) visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore indichi un numero di ore, anche se stabilito dal regolamento condominiale.”*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno un sistema autonomo o gli apparecchi singoli fissi o portatili come sistema unico o prevalente di riscaldamento (3.0=2, 3, 4) visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore consideri sia le giornate in cui qualcuno è a casa sia quelle in cui nessuno è a casa e faccia una media”.*

*Per il programma: : per gli intervistati che hanno gli apparecchi singoli fissi o portatili come sistema unico o prevalente (3.0=3,4) di riscaldamento visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno/una, La prego di indicare il numero di ore di accensione di quello/a che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di ore indicato dall'intervistato. Digitare “1” in caso di frazioni di ora e “0” se in questa fascia oraria il riscaldamento non viene mai acceso.*

|\_ |

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_3.11A\_1:** non sono ammessi valori superiori a 8 (HARD)
- **RNG\_S\_3.11A\_2:** valori ammessi da 0 a 5 (SOFT)

**3.11\_B** – E durante il pomeriggio, nel periodo dalle 13.00 alle 21.00?

*Per il programma: per gli intervistati che hanno il sistema centralizzato come sistema unico o prevalente di riscaldamento (3.0=1) visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore indichi un numero di ore, anche se stabilito dal regolamento condominiale.”*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno un sistema autonomo o gli apparecchi singoli fissi o portatili come sistema unico o prevalente di riscaldamento (3.0=2, 3, 4) visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore consideri sia le giornate in cui qualcuno è a casa sia quelle in cui nessuno è a casa e faccia una media”.*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno gli apparecchi singoli fissi o portatili come sistema unico o prevalente (3.0=3,4) di riscaldamento visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno/una, La prego di indicare il numero di ore di accensione di quello/a che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di ore indicato dall'intervistato. Digitare “1” in caso di frazioni di ora e “0” se in questa fascia oraria il riscaldamento non viene mai acceso.*

|\_ |

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_3.11B\_1:** non sono ammessi valori superiori a 8 (HARD)
- **RNG\_S\_3.11B\_2:** valori ammessi da 0 a 7 (SOFT)

**3.11\_C – E durante la notte, dalle 21.00 alle 05.00 del mattino?**

*Per il programma: per gli intervistati che hanno il sistema centralizzato come sistema unico o prevalente di riscaldamento (3.0=1) visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore indichi un numero di ore, anche se stabilito dal regolamento condominiale.”*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno un sistema autonomo o gli apparecchi singoli fissi o portatili come sistema unico o prevalente di riscaldamento (3.0=2, 3, 4) visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore consideri sia le giornate in cui qualcuno è a casa sia quelle in cui nessuno è a casa e faccia una media”.*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno gli apparecchi singoli fissi o portatili come sistema unico o prevalente (3.0=3,4) di riscaldamento visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno/una, La prego di indicare il numero di ore di accensione di quello/a che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di ore indicato dall'intervistato. Digitare “1” in caso di frazioni di ora e “0” se in questa fascia oraria il riscaldamento non viene mai acceso.*

|\_ |

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_3.11C\_1:** non sono ammessi valori superiori a 8 (HARD)
- **RNG\_S\_3.11C\_2:** valori ammessi da 0 a 2 (SOFT)

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_3.11C\_3:**  $3.10=1,2$  e  $3.11\_A + 3.11\_B + 3.11\_C = 0$  (dichiara di utilizzare il riscaldamento tutti i giorni o qualche giorno a settimana e di accenderlo zero ore al giorno).

### 3.12-3.13 SOLO PER AUTONOMO E CENTRALIZZATO COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 3.12-3.13 esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere un sistema centralizzato o un impianto autonomo come impianto unico o prevalente (3.0=1,2). Gli altri intervistati vanno a 3.14/3.17*

**3.12** - Il Suo sistema di riscaldamento prevede la possibilità di regolare la temperatura degli ambienti **automaticamente**, attraverso termostati o altri strumenti di contabilizzazione del calore (termovalvole, ecc.)?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Non consideri la regolazione manuale, tramite semplici tasti o telecomandi per l'accensione e lo spegnimento"*

- *Si*.....1
- *No*.....2 ..... *Passare a 3.14/3.17*

**3.13** - Come regola la temperatura di riscaldamento della Sua casa?

*Per il programma: Sono possibili più risposte.*

*Per l'intervistatore: Sono possibili più risposte.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Un termostato giorno/notte prevede la possibilità di impostare una diversa temperatura per il giorno e per la notte"*

- Con uno o più termostati .....1
- Con un timer (*regolazione dell'orario*).....2
- Tramite valvole termostatiche.....3

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 3.14-3.16 agli intervistati che hanno indicato una risposta multipla al quesito 2.31. Gli intervistati che posseggono un unico sistema di riscaldamento (risposta singola al quesito 2.31), vanno a 3.17*

*Per il programma: Modificare il testo mobile inserendo la/le risposta/e indicata/e al quesito 2.31 e NON indicata/e al quesito 2.34*



DD. 3.14-3.16 SOLO PER CHI HA PIU' SISTEMI DI RISCALDAMENTO

**3.14** – Le rivolgerò adesso alcune domande sui Suoi sistemi ausiliari di riscaldamento. Lei mi diceva che la Sua abitazione è dotata anche di (*testo mobile*: sistema centralizzato/impianto autonomo/apparecchi singoli fissi/apparecchi singoli portatili). La Sua famiglia utilizza anche questo/i sistema/i di riscaldamento? La prego di rispondere di sì anche se l'utilizzo è occasionale.

- Si.....1

- No .....2

Passare a 3.17

**3.15** - Durante i mesi invernali, con quale frequenza utilizzate questo/i sistema/i ausiliario/i di riscaldamento?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere* “Se possiede più di un sistema o apparecchio ausiliario di riscaldamento, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

- Tutti i giorni o quasi .....1

- Qualche giorno a settimana .....2

- Circa una volta a settimana.....3 *Passare a 3.17*

- Meno di 4 volte al mese.....4 *Passare a 3.17*

- Solo occasionalmente, quando serve (*qualche volta all'anno*).....5 *Passare a 3.17*

**3.16** - In una giornata invernale, in media, per quante ore al giorno accendete questo/i sistema/i ausiliario/i di riscaldamento? La prego di considerare l'intero arco di 24 ore.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere* “Se possiede più di un sistema o apparecchio ausiliario di riscaldamento, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di ore indicato dall'intervistato. Digitare “01” in caso di frazioni di ora.*

|\_|\_|

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_3.16\_1:** non sono ammessi valori superiori a 24 (**HARD**)
- **RNG\_S\_3.16\_2:** valori ammessi da 01 a 15 (**SOFT**)

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_3.16\_3:** 3.15=1,2 e 3.16= 00 (dichiara di utilizzare i sistemi ausiliari di riscaldamento tutti i giorni o qualche giorno a settimana e di accenderlo zero ore al giorno).

DD. 3.17-3.21: PER TUTTI

**3.17** – Direbbe che, da un punto di vista termico, la Sua casa di solito è:

- Ben isolata.....1
- Abbastanza isolata.....2
- Poco isolata.....3
- oppure le capita spesso di sentire degli spifferi d'aria?.....4

**3.18** – Nel corso degli **ultimi cinque anni** la Sua famiglia ha fatto degli investimenti in denaro per ridurre le spese di riscaldamento della casa come, ad esempio, modifiche del sistema di riscaldamento, sostituzione della caldaia con una più efficiente, sostituzione di porte, finestre, infissi, applicazione di termostati o valvole termostatiche, isolamento termico dell'abitazione ecc..

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore consideri solo le spese per lavori che hanno determinato una riduzione dei costi del riscaldamento.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore consideri anche eventuali spese effettuate a livello condominiale, purché abbiano determinato una riduzione dei costi del riscaldamento.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di cinque anni, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”*

- Si .....1
  - No.....2
- Passare a 3.20

**3.19** - Quali investimenti ha fatto?

*Per il programma: Sono possibili più risposte.*

*Per l'intervistatore: Sono possibili più risposte. In caso di difficoltà a rispondere, leggere TUTTE le modalità di risposta.*

- Sostituzione della **caldaia** con una caldaia più efficiente (ad alto rendimento, a condensazione, ecc.).....1
- Sostituzione di uno o più **apparecchi singoli** con modelli più efficienti (ad alto rendimento).....2
- Passaggio da singoli apparecchi a un impianto autonomo.....3
- Installazione di impianti ad 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 e/o soffitto/pavimento dell'abitazione.....7
- Sostituzione di porte, finestre, infissi (serramenti in PVC, doppi vetri ecc.) .....8
- Altro.....9

**3.20** - Ha mai pensato di fare degli investimenti in denaro per ridurre le spese di riscaldamento per la Sua casa?

*Per il programma: Se l'intervistato ha già fatto investimenti (3.18=1) la domanda è:*

Ha pensato di fare **ulteriori** investimenti in denaro per ridurre le spese di riscaldamento per la Sua casa?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore **non consideri** eventuali investimenti da effettuarsi per la sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti ”*

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| - L'ha pensato e ha in programma di farli appena possibile.....1   | } <i>Passare a 3.int</i> |
| - l'ha pensato ma non li ha fatti perché troppo costosi.....2  |                          |
| - l'ha pensato ma non li ha fatti per altri motivi (ad es. perché dipendono da decisioni condominiali).....3 |                          |
| - non pensa che siano necessari.....4  |                          |
| - non ci ha mai pensato/non sa.....5   |                          |

**3.21** - Quali investimenti ha in programma di fare?

*Per il programma: Una sola risposta*

*Per l'intervistatore: E' possibile una sola risposta. In caso di difficoltà a rispondere, leggere TUTTE le modalità di risposta.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Nel caso abbia intenzione di fare più investimenti, La prego di riferirsi a quello che considera principale”*

- Sostituzione della **caldaia** con una caldaia più efficiente (ad alto rendimento, a condensazione, ecc.).....1
- Sostituzione di uno o più **apparecchi singoli** con modelli più efficienti (ad alto rendimento).....2
- Passaggio da singoli apparecchi a un impianto autonomo.....3
- Installazione di impianti ad 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 e/o soffitto/pavimento dell'abitazione.....7
- Sostituzione di porte, finestre, infissi (serramenti in PVC, doppi vetri ecc.) .....8
- Altro.....9

**3.int** – Per l'intervistatore:

*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- Sì ..... 1
- No ..... 2

## SEZIONE 4 – RISCALDAMENTO DELL'ACQUA

*Per il programma: Sottoporre la Sezione 4 – Riscaldamento dell'acqua esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere un sistema di riscaldamento dell'acqua (2.39=1). Gli altri intervistati vanno a Sezione 5*

*Per il programma: Quesiti 4.1 – Fine Sezione visualizzare su ciascuna schermata, in alto prima del testo della domanda, la variabile 4.0, aggiornando il testo mobile come segue:*

- se 4.0=1, testo mobile = “impianto centralizzato per più abitazioni”;
- se 4.0=2, testo mobile = “impianto autonomo solo per la Sua abitazione”;
- se 4.0=3, testo mobile = “scaldabagni o altri apparecchi singoli”

### 4.0 – Impianto unico o prevalente di riscaldamento dell'acqua: (testo mobile)

*Per il programma: Definire la variabile 4.0 come segue:*

- se 2.40\_A=1 e 2.42=blank,1 allora 4.0=1 (impianto centralizzato per più abitazioni);
- se 2.40\_B=1 e 2.42=blank,2 allora 4.0=2 (impianto autonomo solo per l'abitazione);
- se 2.40\_C=1 e 2.42=blank,3 allora 4.0=3 (scaldabagni o altri apparecchi singoli)

*Per il programma: Sottoporre il quesito 4.1 esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere un impianto autonomo come impianto di riscaldamento dell'acqua unico o prevalente (4.0=2) e un impianto autonomo come impianto di riscaldamento dell'abitazione unico o prevalente (3.0=2).*

*Porre 4.1=1 per gli intervistati che hanno un sistema centralizzato come impianto di riscaldamento dell'acqua unico o prevalente (4.0=1) e un sistema centralizzato come impianto di riscaldamento dell'abitazione o prevalente (3.0=1).*

*Gli altri intervistati (che NON hanno dichiarato di possedere un analogo tipo di impianto di riscaldamento dell'abitazione e dell'acqua) vanno a:*

- 4.2 (sistema centralizzato o autonomo)
- 4.5 (apparecchi singoli)

**4.1–** Lei mi ha detto di avere un impianto autonomo per il riscaldamento dell'abitazione ed un impianto autonomo per il riscaldamento dell'acqua. Si tratta dello stesso impianto?

SOLO PER AUTONOMO COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE SIA PER L'ABITAZIONE SIA PER L'ACQUA (se centralizzato sia per l'abitazione sia per l'acqua si considera come se fossero lo stesso impianto e non si replicano i quesiti su alimentazione ecc.)

- Sì..... 1 Passare a 4.8/4.16/4.int
- No ..... 2

*Per l'intervistatore: leggere: “Parliamo ora del **sistema di riscaldamento dell'acqua**. La prego di rispondere anche se lo utilizza raramente o mai”.*

*Per il programma: Se l'intervistato ha dichiarato di possedere più sistemi di riscaldamento dell'acqua (risposta multipla al quesito 2.40), il testo è:*

*Per il programma: Modificare il testo mobile come segue:*

- se 4.0=1, testo mobile = “l'impianto centralizzato per più abitazioni”;
- se 4.0=2, testo mobile = “l'impianto autonomo solo per la sua abitazione”;
- se 4.0=3, testo mobile = “gli scaldabagni o apparecchi singoli”;

*Per l'intervistatore: leggere: “Parliamo ora del **sistema di riscaldamento dell'acqua**. La prego di fare riferimento solo al sistema che utilizza prevalentemente o che considera principale, cioè (**testo***

*mobile*), anche se lo utilizza raramente o mai.

#### DD.4.2-4.15 SOLO PER SISTEMI NON COINCIDENTI CON L'IMPIANTO DI RISCALDAMENTO

*Per il programma: Sottoporre il quesito 4.2 esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere come impianto di riscaldamento dell'acqua unico o prevalente un impianto centralizzato o un impianto autonomo (4.0=1,2). Gli altri intervistati vanno a 4.5*

*Per il programma: Modificare il testo mobile come segue:*

- se 4.0=1, testo mobile = "sistema centralizzato";
- se 4.0=2, testo mobile = "impianto autonomo"

#### 4.2 - In che modo è alimentato il Suo (testo mobile) di riscaldamento dell'acqua?

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno un impianto autonomo come impianto di riscaldamento dell'acqua unico o prevalente (4.0=2), NON visualizzare le modalità 5 (olio combustibile) e 7 (carbone). Visualizzare la modalità 9 (non sa) solo per gli intervistati che hanno un sistema centralizzato con teleriscaldamento come sistema unico o prevalente (2.46\_B=1 e 4.0=1).*

#### DD.4.2-4.4: SOLO PER AUTONOMO E CENTRALIZZATO COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per biomasse si intendono la legna da ardere, i pellets di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole, eccetera"*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso in cui il Suo impianto utilizzi più combustibili, faccia riferimento a quello che usa prevalentemente o che considera principale."*

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| - tramite metano/gas naturale (di rete).....1                                     | <i>Passare a 4.8/4.13</i> |
| - gasolio.....2   | <i>Passare a 4.8/4.13</i> |
| - GPL (gas in bombole o cisterne).....3   | <i>Passare a 4.8/4.13</i> |
| - energia elettrica (inclusa pompa di calore geotermica, aerotermica, ecc.).....4 |                           |
| - olio combustibile.....5   | <i>Passare a 4.8/4.13</i> |
| - legna da ardere, pellets o altre biomasse.....6                                 | <i>Passare a 4.8/4.13</i> |
| - carbone .....7  | <i>Passare a 4.8/4.13</i> |
| - o energia solare?.....8   | <i>Passare a 4.8</i>      |
| - Non sa .....9   | <i>Passare a 4.8/4.13</i> |

#### INCOMPATIBILITA' HARD:

- **INC\_S\_4.2\_1:** 2.46\_A=2 e 4.2=1 (l'abitazione NON dispone di metano e il riscaldamento dell'acqua è a metano)
- **INC\_H\_4.2\_2:** 4.0=1 e 4.2=6 e 2.45\_F=2 (indicano un impianto centralizzato a biomasse ma in precedenza NON dichiaravano di utilizzare alcun impianto a biomasse collegato ai termosifoni)
- **INC\_H\_4.2\_2\_bis:** 4.0=1 e 4.2=6 e 2.45\_F=blank e 2.46\_B=2 (indicano un impianto centralizzato a biomasse, non si tratta di teleriscaldamento, ma in precedenza NON dichiaravano di utilizzare alcun impianto a biomasse collegato ai termosifoni) (HARD)

- **INC\_H\_4.2\_3:** 4.0=2 e 4.2=6 e 2.45\_B=2 e 2.45\_D=2 e 2.45\_F=2 (indicano un impianto autonomo a biomasse ma in precedenza NON dichiaravano di utilizzare alcun impianto a biomasse collegato ai termosifoni)
- **INC\_H\_4.2\_3 bis:** 4.0=2 e 4.2=6 e 2.45\_B=blank e 2.45\_D=blank e 2.45\_F=blank (indicano un impianto autonomo a biomasse ma in precedenza NON dichiaravano di utilizzare alcun impianto a biomasse collegato ai termosifoni) (HARD)

#### **INCOMPATIBILITA' SOFT:**

- **INC\_S\_4.2\_4:** 3.0=2 e 4.0=2 e 4.1=2 e 3.1=4.2 (l'abitazione dispone di un impianto autonomo sia per il riscaldamento dell'abitazione sia per il riscaldamento dell'acqua con la stessa fonte di alimentazione ma non si tratta dello stesso impianto)

### **4.3 – Il Suo impianto di riscaldamento dell'acqua funziona con una pompa di calore?**

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La pompa di calore è un apparecchio in grado sia di riscaldare sia di raffrescare una casa. Funziona attraverso uno o più motori posti al di fuori dell'abitazione.”*

- Sì..... 1
- No ..... 2     *Passare a 4.8/4.13*
- Non sa..... 9     *Passare a 4.8/4.13*

### **4.4 – Si tratta di una pompa di calore:**

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Una pompa di calore ad aria estrae calore dall'aria esterna all'abitazione; una pompa ad acqua da falda estrae il calore dall'acqua presente sotto terra, mentre in una pompa ad acqua superficiale il calore è estratto da un fiume, un lago o altre risorse di acqua presenti in superficie. Una pompa di calore a terreno, infine, estrae il calore dal terreno attraverso apposite tubazioni.”*

- ad aria..... 1
- ad acqua da falda..... 2
- ad acqua superficiale..... 3
- oppure a terreno..... 4
- Non sa..... 9

*Per il programma: Passare a 4.8/4.13.*

*Per il programma: Sottoporre il quesito 4.5 solo agli intervistati che hanno gli apparecchi singoli come sistema di riscaldamento dell'acqua unico o prevalente (4.0=3) e che hanno più tipi di apparecchi singoli (risposta multipla al quesito 2.41).  
Gli intervistati che hanno gli apparecchi singoli come sistema di riscaldamento dell'acqua unico o prevalente (4.0=3) e NON hanno più tipi di apparecchi singoli (risposta singola al quesito 2.41) vanno a 4.6*

### **4.5 – Tra gli apparecchi **singoli** che mi ha detto di possedere qual è quello che la Sua famiglia utilizza prevalentemente?**

**SOLO PER APPARECCHI SINGOLI COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE**

*Per il programma: Visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.41*

- Scaldabagni/scaldacqua elettrici .....1
- Scaldabagni/scaldacqua a metano/gas di rete?.....2
- Scaldabagni/scaldacqua a gasolio?.....3
- Scaldabagni/scaldacqua a GPL?.....4
- Scaldabagni/scaldacqua a legna, pellets o altre biomasse? .....5

*Per il programma: Quesiti 4.6– 4.15; 4.18-4.21: visualizzare su ciascuna schermata, in alto prima del testo della domanda, la variabile 4.5BIS, aggiornando il testo mobile come segue:*

- se 4.5BIS=1, testo mobile = “impianto centralizzato per più abitazioni”;
- se 4.5BIS=2, testo mobile = “ impianto autonomo solo per la Sua abitazione”;
- se 4.5BIS=3, testo mobile = “Scaldabagni/scaldacqua elettrici”;
- se 4.5BIS=4, testo mobile = “Scaldabagni/scaldacqua a metano/gas di rete”;
- se 4.5BIS=5, testo mobile = “Scaldabagni/scaldacqua a gasolio”;
- se 4.5BIS=6, testo mobile = “Scaldabagni/scaldacqua a GPL”;
- se 4.5BIS=7, testo mobile = “Scaldabagni/scaldacqua a legna pellets o altra biomasse”;
- se 4.5BIS=8, testo mobile = “Scaldabagni/scaldacqua ad altri combustibili”;

#### **4.5BIS – Sistema/Apparecchio unico o prevalente di riscaldamento dell’acqua: (testo mobile)**

*Per il programma: Definire la variabile 4.5BIS come segue:*

- se 4.0=1 allora 4.5BIS=1 (impianto centralizzato per più abitazioni);
- se 4.0=2 allora 4.5BIS=2 (impianto autonomo solo per l’abitazione);
- se 4.0=3 e 2.41\_A=1 e 4.5=blank,1 allora 4.5BIS=3 (Scaldabagni/scaldacqua elettrici);
- se 4.0=3 e 2.41\_B=1 e 4.5=blank,2 allora 4.5BIS=4 (Scaldabagni/scaldacqua a metano/gas di rete);
- se 4.0=3 e 2.41\_C=1 e 4.5=blank,3 allora 4.5BIS=5 (Scaldabagni/scaldacqua a gasolio);
- se 4.0=3 e 2.41\_D=1 e 4.5=blank,4 allora 4.5BIS=6 (Scaldabagni/scaldacqua a GPL);
- se 4.0=3 e 2.41\_E=1 e 4.5=blank,5 allora 4.5BIS=7 (Scaldabagni/scaldacqua a legna pellets o altra biomasse);

*Per il programma: Quesiti 4.6, 4.13, 4.15*

*Modificare il testo mobile a seconda delle risposte al quesito 4.5BIS:*

- se 4.5BIS=1, testo mobile = “il Suo sistema centralizzato di riscaldamento dell’acqua”;
- se 4.5BIS=2, testo mobile = “il Suo impianto autonomo di riscaldamento dell’acqua”;
- se 4.5BIS=3, testo mobile = “il Suo scaldabagno elettrico”;
- se 4.5BIS=4, testo mobile = “il Suo scaldabagno a metano/gas di rete”;
- se 4.5BIS=5, testo mobile = “il Suo scaldabagno a gasolio”;
- se 4.5BIS=6, testo mobile = “il Suo scaldabagno a gpl”;
- se 4.5BIS=7, testo mobile = “il Suo scaldabagno a legna o altre biomasse”;

**4.6 – (testo mobile)** fornisce l’acqua calda istantaneamente (impianto istantaneo) oppure è dotato di un serbatoio in cui l’acqua viene accumulata e riscaldata (impianto ad accumulo)?



**SOLO PER APPARECCHI SINGOLI COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE**

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "Se ne possiede più di uno, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale"*

- *fornisce istantaneamente l'acqua calda (impianto istantaneo).....1 Passare a 4.8/4.13*
- *ha un serbatoio in cui l'acqua viene accumulata e riscaldata (impianto ad accumulo) .....2*

**4.7– Il Suo scaldabagno è:**

**SOLO PER APPARECCHI SINGOLI AD ACCUMULO COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE**

- *piccolo, con capacità fino a 50 litri (alto fino a 50 centimetri circa).....1*
- *medio, con capacità da 50 a meno di 80 litri (alto tra 50 e 75 centimetri circa).....2*
- *oppure grande, da 80 litri e oltre (alto più di 75 centimetri)?.....3*

*Per il programma: Passare a 4.8/4.13.*

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 4.8-4.12 esclusivamente agli intervistati che hanno un impianto a energia solare ((2.46\_C=1) o (4.0=1,2 e 4.2=8)).*

**DD.4.8-4.12 SOLO PER CHI HA IMPIANTO A ENERGIA SOLARE**

**4.8 – Il Suo impianto solare fornisce esclusivamente acqua calda per uso sanitario oppure riscalda anche la casa?**

*Per il programma: Se l'intervistato non ha indicato l'impianto ad energia solare come impianto unico o prevalente (4.0=1,2 e 4.2≠8) la domanda è:*

**Lei mi diceva di possedere un impianto solare. Il Suo impianto fornisce esclusivamente acqua calda per uso sanitario oppure riscalda anche la casa?**

- *fornisce esclusivamente l'acqua calda.....1*
- *riscalda anche la casa.....2*

**4.9 – Qual è la superficie complessiva dei Suoi pannelli?**

- *Meno di 2 metri quadrati .....1*

- Da 2 metri quadrati a meno di 4 .....2
- Da 4 metri quadrati a meno di 6 .....3
- 6 metri quadrati ed oltre.....4
- Non sa.....9

**4.10** – Quanto è grande il serbatoio di accumulo del Suo 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 sa.....9

**4.11** - Il Suo impianto solare la fa risparmiare sulle spese per il riscaldamento dell'acqua?

- Sì, molto .....1
- Sì, abbastanza .....2
- Sì, poco.....3
- No, per niente .....4

*Per il programma: Sottoporre il quesito 4.12 solo agli intervistati che hanno dichiarato di possedere un impianto solare che riscalda anche la casa (4.8 =2).*

**4.12** - E la fa risparmiare sulle spese per il riscaldamento dell'abitazione?

- Sì, molto .....1
- Sì, abbastanza .....2
- Sì, poco.....3
- No, per niente .....4

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 4.13-4.15 a tutti gli intervistati, tranne quelli che hanno l'impianto di riscaldamento dell'acqua coincidente con quello di riscaldamento dell'abitazione (sottoporre a 4.1=2, blank).*

**4.13** – Potrebbe dirmi a quale anno risale (testo mobile)?

**4.13-4.15: PER TUTTI (TRANNE CHI HA L'IMPIANTO PER IL RISCALDAMENTO DELL'ACQUA COINCIDENTE CON QUELLO PER L'ABITAZIONE)**

*Per il programma: per gli intervistati che hanno gli apparecchi singoli come sistema unico o prevalente (4.0=3) di riscaldamento dell'acqua visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno, La prego di indicare l'età di quello che utilizza prevalentemente o che considera principale”*

|\_|\_|\_|\_| indicare l'anno      Passare a 4.15

- Non sa.....9999

#### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_4.13\_1:** non sono ammessi valori superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)
- **RNG\_S\_4.13\_2:** non sono ammessi valori inferiori a 1970 e superiori a 2012 (ad eccezione di 9999) (SOFT)

#### INCOMPATIBILITA' SOFT:

- **INC\_S\_4.13\_3:** Se  $2.4 \neq 9999$  e  $4.13 \neq 9999$ ,  $4.13 < 2.4$  (età dell'impianto superiore ad età dell'immobile).

**4.14** – Potrebbe indicarmi almeno se ha:

- Meno di 1 anno (dal <testo mobile> ad oggi).....1
- Da 1 anno a meno di 2 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....2
- Da 2 anni a meno di 3 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....3
- Da 3 anni a meno di 6 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....4
- Da 6 anni a meno di 10 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....5
- Da 10 anni a meno di 20 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....6
- 20 anni o più (prima del <testo mobile>).....7
- Non sa.....9

**4.15** - Che tipo di manutenzione è prevista per (testo mobile)?

- Programmata (ogni 1-2 anni).....1
- Occasionale (una volta ogni tanto, quando c'è bisogno).....2
- Oppure nessuna manutenzione?.....3
- Non sa.....9

Per il programma: Sottoporre i quesiti 4.16-4.17 agli intervistati che hanno indicato una risposta multipla al quesito 2.40. Gli intervistati che posseggono un unico sistema di riscaldamento dell'acqua (risposta singola al quesito 2.40), vanno a 4.18/4.int.

Per il programma: Modificare il testo mobile inserendo la/le risposta/e indicata/e al quesito 2.40 e NON indicata/e al quesito 2.42

**DD. 4.16-4.17: SOLO PER CHI HA PIU' SISTEMI DI RISCALDAMENTO DELL'ACQUA**

**4.16** – Le rivolgerò adesso alcune domande sui Suoi sistemi ausiliari di riscaldamento dell'acqua. Lei mi diceva che la Sua abitazione è dotata anche di (testo mobile: sistema centralizzato/impianto autonomo/apparecchi singoli) per il riscaldamento dell'acqua. La Sua famiglia utilizza anche questo/i sistema/i? La prego di rispondere di sì anche se l'utilizzo è occasionale.

- Sì.....1
- No .....2

Passare a 4.18/4.int

**4.17** - Durante i mesi invernali, con quale frequenza utilizzate questo/i sistema/i ausiliario/i per il riscaldamento dell'acqua?

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "Se possiede più di un sistema o apparecchio ausiliario

di riscaldamento dell'acqua, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

- Tutti i giorni o quasi .....1
- Qualche giorno a settimana .....2
- Circa una volta a settimana.....3
- Meno di 4 volte al mese.....4
- Solo occasionalmente, quando  
serve (*qualche volta all'anno*).....5

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 4.18-4.21 a tutti gli intervistati, tranne quelli che hanno l'impianto di riscaldamento dell'acqua coincidente con quello di riscaldamento dell'abitazione (sottoporre a 4.1=2, blank). Gli altri intervistati vanno a 4.int.*

**4.18-4.21: PER TUTTI (TRANNE CHI HA L'IMPIANTO PER IL RISCALDAMENTO DELL'ACQUA COINCIDENTE CON QUELLO PER L'ABITAZIONE)**

**4.18** – Nel corso degli **ultimi cinque anni** la Sua famiglia ha fatto degli investimenti in denaro per ridurre le spese di riscaldamento dell'acqua come, ad esempio, sostituzione di un impianto vecchio con sistemi più moderni, ecc.?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Per favore consideri solo le spese per lavori che hanno determinato una riduzione dei costi del riscaldamento dell'acqua.”

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Per favore consideri anche eventuali spese effettuate a livello condominiale, purché abbiano determinato una riduzione dei costi del riscaldamento dell'acqua.”

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di cinque anni, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”

- Si .....1
- No.....2      *Passare a 4.20*

**4.19 - Quali investimenti ha fatto?**

*Per il programma: Sono possibili più risposte.*

*Per l'intervistatore: Sono possibili più risposte. In caso di difficoltà a rispondere, leggere TUTTE le modalità di risposta.*

- Passaggio da un impianto di riscaldamento centralizzato ad uno autonomo.....1
- Passaggio da singoli apparecchi a un impianto autonomo che fornisce  
l'intera abitazione di acqua calda .....2
- Sostituzione della **caldaia** con una caldaia più efficiente (ad alto rendimento).....3
- Sostituzione di uno o più **scaldabagni/scaldacqua singoli** con modelli  
più efficienti (ad alto rendimento).....4

- Installazione di impianti ad energia rinnovabile (pannelli solari, impianti 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

**4.20** - Ha mai pensato di fare degli investimenti in denaro per ridurre le spese di riscaldamento dell'acqua?

*Per il programma: Se l'intervistato ha già fatto investimenti (4.18=1) la domanda è:*

Ha pensato di fare **ulteriori** investimenti in denaro per ridurre le spese di riscaldamento dell'acqua?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per favore **non consideri** eventuali investimenti da effettuarsi per la sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti "*

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| - L'ha pensato e ha in programma di farli appena possibile.....1  | } <i>Passare a 4.int</i> |
| - l'ha pensato ma non li ha fatti perché troppo costosi.....2   |                          |
| - l'ha pensato ma non li ha fatti per altri motivi ( <i>ad es. perché dipendono da decisioni condominiali</i> ).....3 |                          |
| - non pensa che siano necessari.....4   |                          |
| - non ci ha mai pensato/non sa.....5  |                          |

**4.21** - Quali investimenti ha in programma di fare?

*Per il programma: Una sola risposta*

*Per l'intervistatore: E' possibile una sola risposta. In caso di difficoltà a rispondere, leggere TUTTE le modalità di risposta.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "Nel caso abbia intenzione di fare più investimenti, La prego di riferirsi a quello che considera principale"*

- Passaggio da un impianto di riscaldamento centralizzato ad uno autonomo.....1
- Passaggio da singoli apparecchi a un impianto autonomo che rifornisce l'intera abitazione di acqua calda .....2
- Sostituzione della **caldaia** con una caldaia più efficiente (ad alto rendimento).....3
- Sostituzione di uno o più **scaldabagni/scaldacqua singoli** con modelli più efficienti (ad alto rendimento).....4
- Installazione di impianti ad energia rinnovabile (pannelli solari, impianti 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

**4.int** – Per l'intervistatore:

*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- Sì..... 1
- No..... 2

## SEZIONE 5 – ARIA CONDIZIONATA

*Per il programma: Sottoporre la Sezione 5 – Condizionamento esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere un sistema di condizionamento (2.35≠ blank o 2.36=1). Gli altri intervistati vanno a Sezione 6*

*Per il programma: Quesiti 5.1 – Fine Sezione visualizzare su ciascuna schermata, in alto prima del testo della domanda, la variabile 5.0, aggiornando il testo mobile come segue:*

- se 5.0=1, testo mobile = “sistema di condizionamento per più abitazioni”;
- se 5.0=2, testo mobile = “impianto solo per la Sua abitazione”;
- se 5.0=3, testo mobile = “condizionatori fissi per le singole stanze (solo freddo)”;
- se 5.0=4, testo mobile = “condizionatori portatili per le singole stanze (solo freddo)”;
- se 5.0=5, testo mobile = “climatizzatori caldo/freddo fissi (pompa di calore)”;
- se 5.0=6, testo mobile = “climatizzatori caldo/freddo portatili (pompa di calore)”

### 5.0 – Sistema/Apparecchio unico o prevalente di condizionamento dell’aria: (testo mobile)

*Per il programma: Definire la variabile 5.0 come segue:*

- se 2.37\_A=1 e 2.38=blank,1 allora 5.0=1 (sistema di condizionamento per più abitazioni);
- se 2.37\_B=1 e 2.38=blank,2 allora 5.0=2 (impianto solo per l’abitazione);
- se 2.37\_C=1 e 2.38=blank,3 allora 5.0=3 (condizionatori fissi per le singole stanze (solo freddo);
- se 2.37\_D=1 e 2.38=blank,4 allora 5.0=4 (condizionatori portatili per le singole stanze (solo freddo);
- se 2.37\_E=1 e 2.38=blank,5 allora 5.0=5 (climatizzatori caldo/freddo fissi (pompa di calore);
- se 2.37\_F=1 e 2.38=blank,6 allora 5.0=6 (climatizzatori caldo/freddo portatili (pompa di calore);

*Per l’intervistatore: leggere: “Parliamo ora dell’aria condizionata. La prego di rispondere anche se la utilizza raramente o mai”.*

*Per il programma: Se l’intervistato ha dichiarato di possedere più sistemi di condizionamento (risposta multipla al quesito 2.37), il testo è:*

*Per il programma: Modificare il testo mobile come segue:*

- se 5.0=1, testo mobile = “il sistema di condizionamento per più abitazioni”;
- se 5.0=2, testo mobile = “l’ impianto solo per la sua abitazione”;
- se 5.0=3, testo mobile = “i condizionatori fissi per le singole stanze (solo freddo)”;
- se 5.0=4, testo mobile = “i condizionatori portatili per le singole stanze (solo freddo)”;
- se 5.0=5, testo mobile = “i climatizzatori caldo/freddo fissi (pompa di calore)”;
- se 5.0=6, testo mobile = “i climatizzatori caldo/freddo portatili (pompa di calore)”;

*Per l’intervistatore: leggere: “Parliamo ora dell’aria condizionata. La prego di fare riferimento solo al sistema che utilizza prevalentemente o che considera principale, cioè (testo mobile), anche se lo utilizza raramente o mai.*

Per il programma: Sottoporre il quesito 5.1 esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere:

- un sistema centralizzato a pompa di calore come impianto di riscaldamento dell'abitazione unico o prevalente (3.0=1 e 3.2=1) e un sistema per più abitazioni come impianto di condizionamento unico o prevalente (5.0=1);
- un impianto autonomo a pompa di calore come impianto di riscaldamento dell'abitazione unico o prevalente (3.0=2 e 3.2=1) e un impianto solo per l'abitazione come impianto di condizionamento unico o prevalente (5.0=2).

Porre 5.1 =1 per chi ha dichiarato di possedere:

- i climatizzatori caldo/freddo fissi come impianto di riscaldamento dell'abitazione unico o prevalente (3.0=3 e 2.32\_A=1 e 3.5=blank,1) e i climatizzatori caldo/freddo fissi come impianto di condizionamento unico o prevalente (5.0=5);
- i climatizzatori caldo/freddo portatili come impianto di riscaldamento dell'abitazione unico o prevalente (3.0=4 e 2.33\_A=1 e 3.6=blank,1) e i climatizzatori caldo/freddo portatili come impianto di condizionamento unico o prevalente (5.0=6).

Gli altri intervistati (che NON hanno dichiarato di possedere un analogo tipo di impianto di riscaldamento dell'abitazione e di condizionamento) vanno a:

- 5.2 (sistema per più abitazioni; impianto solo per l'abitazione; climatizzatori caldo/freddo fissi o portatili)
- 5.4 (condizionatori solo freddo fissi o portatili).

Per il programma: Modificare il testo mobile a seconda delle risposte indicate dall'intervistato al quesito 5.0:

- se 5.0=1 testo mobile = "un sistema centralizzato per più abitazioni sia per il riscaldamento dell'abitazione sia per il condizionamento";
- se 5.0=2 testo mobile = "un impianto autonomo solo per la Sua abitazione sia per il riscaldamento dell'abitazione sia per il condizionamento"

**5.1–** Lei mi ha detto di avere (*testo mobile*) Si tratta dello stesso impianto?

**SOLO PER SISTEMA DI RISCALDAMENTO PER L'ABITAZIONE E DI CONDIZIONAMENTO DELLO STESSO TIPO**

(riscaldamento centralizzato a pompa di calore e condizionamento centralizzato; riscaldamento autonomo a pompa di calore e condizionamento autonomo);

- Sì.....1 Passare a 5.7
- No .....2

**DD.5.2-5.6 SOLO PER SISTEMI NON COINCIDENTI CON L'IMPIANTO DI RISCALDAMENTO**

Per il programma: Sottoporre i quesiti 5.2-5.3 esclusivamente a chi ha dichiarato di possedere come impianto di condizionamento unico o prevalente un sistema per più abitazioni o un impianto solo per l'abitazione (5.0=1,2) Gli intervistati che hanno come impianto di condizionamento unico o prevalente i condizionatori fissi solo freddo oppure i condizionatori portatili solo freddo (5.0=3,4) vanno a 5.4.



*Per chi ha dichiarato di possedere come impianto di condizionamento unico o prevalente i climatizzatori caldo/freddo fissi oppure i climatizzatori caldo/freddo portatili (5.0=5,6), porre 5.2=1 e 5.3=1 e passare a 5.4.*

## 5.2 – Il Suo impianto di condizionamento funziona con una pompa di calore?

DD.5.2-5.3: SOLO PER AUTONOMO E CENTRALIZZATO COME SISTEMA UNICO O PREVALENTE NON COINCIDENTE CON IL RISCALDAMENTO (i condizionatori caldo/freddo fissi e portatili vengono posti in automatico come pompe di calore ad aria)

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "La pompa di calore è un apparecchio in grado sia di riscaldare sia di raffrescare una casa. Funziona attraverso uno o più motori posti al di fuori dell'abitazione."*

- Sì..... 1
- No ..... 2     *Passare a 5.4*
- Non sa..... 9     *Passare a 5.4*

## 5.3 – Si tratta di una pompa di calore:

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Una pompa di calore ad aria cede il calore estratto dall'interno dell'abitazione all'aria esterna; una pompa ad acqua da falda cede il calore all'acqua presente sotto terra, mentre in una pompa ad acqua superficiale il calore è ceduto ad un fiume, un lago o altre risorse di acqua presenti in superficie. Una pompa di calore a terreno, infine, cede il calore dal terreno attraverso apposite tubazioni."*

- ad aria..... 1
- ad acqua da falda..... 2
- ad acqua superficiale..... 3
- oppure a terreno..... 4
- Non sa..... 9

*Per il programma: Passare a 5.4*

*Per il programma: Quesiti 5.4, 5.6, 5.7, 5.8*

*Modificare il testo mobile a seconda delle risposte indicate dall'intervistato al quesito 5.0:*

- se 5.0=1, testo mobile = "il Suo sistema di condizionamento per più abitazioni";
- se 5.0=2, testo mobile = "il Suo impianto di condizionamento solo per la sua abitazione";
- se 5.0=3, testo mobile = "il Suo condizionatore fisso";
- se 5.0=4, testo mobile = "il Suo condizionatore portatile";
- se 5.0=5, testo mobile = "il Suo climatizzatore caldo/freddo fisso";
- se 5.0=6, testo mobile = "il Suo climatizzatore caldo/freddo portatile"

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 5.4-5.6 a tutti gli intervistati, tranne quelli che hanno l'impianto di condizionamento coincidente con quello di riscaldamento dell'abitazione (sottoporre a 5.1=2, blank).*

**5.4-5.6: PER TUTTI (TRANNE CHI HA L'IMPIANTO DI CONDIZIONAMENTO COINCIDENTE CON QUELLO DI RISCALDAMENTO DELL'ABITAZIONE)**

**5.4 – Potrebbe dirmi a quale anno risale (testo mobile)?**

*Per il programma: per gli intervistati che hanno come impianto di condizionamento unico o prevalente un sistema per più abitazioni o un impianto solo per l'abitazione (5.0=1,2), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “La prego di indicare l'età 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'età del nuovo refrigeratore.”*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno come impianto di condizionamento unico o prevalente: i condizionatori fissi o i condizionatori portatili o i climatizzatori caldo/freddo fissi o i climatizzatori caldo/freddo portatili (5.0=3,4,5,6), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno, La prego di indicare l'età di quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

|\_|\_|\_| indicare l'anno      Passare a 5.6

- Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_5.4\_1:** non sono ammessi valori superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)
- **RNG\_S\_5.4\_2:** non sono ammessi valori inferiori a 1990 e superiori a 2012 (ad eccezione di 9999) (SOFT)

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_S\_5.4\_3:** Se  $2.4 \neq 9999$  e  $5.4 \neq 9999$ ,  $5.4 < 2.4$  (età dell'impianto superiore ad età dell'immobile).

**5.5 – Potrebbe indicarmi almeno se ha:**

- Meno di 1 anno (dal <testo mobile> ad oggi).....1
- Da 1 anno a meno di 2 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....2
- Da 2 anni a meno di 3 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....3
- Da 3 anni a meno di 6 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....4
- Da 6 anni a meno di 10 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....5
- Da 10 anni a meno di 20 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....6
- 20 anni o più (prima del <testo mobile>).....7
- Non sa.....9

**5.6 - Che tipo di manutenzione è prevista per (testo mobile)?**

- Programmata (ogni 1-2 anni).....1
- Occasionale (una volta ogni tanto, quando c'è bisogno).....2
- Oppure nessuna manutenzione?.....3

- Non sa.....9

**5.7-5.10: PER TUTTI (INCLUSO CHI HA L'IMPIANTO DI CONDIZIONAMENTO COINCIDENTE CON QUELLO DI RISCALDAMENTO)**

**5.7** - Durante i mesi estivi, con quale frequenza utilizza (*testo mobile*)?

- Tutti i giorni o quasi .....1
- Qualche giorno a settimana .....2
- Circa una volta a settimana.....3 *Passare a 5.9/5.11/5.14*
- Meno di 4 volte al mese.....4 *Passare a 5.9/5.11/5.14*
- Solo occasionalmente, quando  
serve (*qualche volta all'anno*).....5 *Passare a 5.9/5.11/5.14*

**5.8\_A** – In una giornata estiva, in media, per quante ore è acceso (*testo mobile*) durante la mattina?  
Per favore consideri il periodo che va dalle 5.00 alle 13.00.

*Per il programma: per gli intervistati che hanno un sistema per più abitazioni come impianto di condizionamento unico o prevalente (5.0=1), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore indichi un numero di ore, anche se stabilito dal regolamento condominiale.”*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno come impianto di condizionamento unico o prevalente: i condizionatori fissi o i condizionatori portatili o i climatizzatori caldo/freddo fissi o i climatizzatori caldo/freddo portatili (5.0=3,4,5,6), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno, La prego di indicare il numero di ore di accensione di quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di ore indicato dall'intervistato. Digitare “1” in caso di frazioni di ora e “0” se in questa fascia oraria il condizionamento non viene mai acceso.*

/\_/

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_5.8A\_1:** non sono ammessi valori superiori a 8 (HARD)
- **RNG\_S\_5.8A\_2:** valori ammessi da 0 a 2 (SOFT)

### 5.8\_B – E durante il pomeriggio? Consideri il periodo che va dalle 13.00 alle 21.00.

*Per il programma: per gli intervistati che hanno un sistema per più abitazioni come impianto di condizionamento unico o prevalente (5.0=1), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore indichi un numero di ore, anche se stabilito dal regolamento condominiale.”*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno come impianto di condizionamento unico o prevalente: i condizionatori fissi o i condizionatori portatili o i climatizzatori caldo/freddo fissi o i climatizzatori caldo/freddo portatili (5.0=3,4,5,6), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno, La prego di indicare il numero di ore di accensione di quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di ore indicato dall'intervistato. Digitare “1” in caso di frazioni di ora e “0” se in questa fascia oraria il condizionamento non viene mai acceso.*

|\_ |

#### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_5.8B\_1:** non sono ammessi valori superiori a 8 (HARD)
- **RNG\_S\_5.8B\_2:** valori ammessi da 0 a 6 (SOFT)

### 5.8\_C – E durante la notte? La prego di considerare il periodo che va dalle 21.00 alle 05.00 del mattino.

*Per il programma: per gli intervistati che hanno un sistema per più abitazioni come impianto di condizionamento unico o prevalente (5.0=1), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore indichi un numero di ore, anche se stabilito dal regolamento condominiale.”*

*Per il programma: per gli intervistati che hanno come impianto di condizionamento unico o prevalente: i condizionatori fissi o i condizionatori portatili o i climatizzatori caldo/freddo fissi o i climatizzatori caldo/freddo portatili (5.0=3,4,5,6), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di uno, La prego di indicare il numero di ore di accensione di quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di ore indicato dall'intervistato. Digitare “1” in caso di frazioni di ora e “0” se in questa fascia oraria il condizionamento non viene mai acceso.*

|\_ |

#### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_5.8C\_1:** non sono ammessi valori superiori a 8 (HARD)
- **RNG\_S\_5.8C\_2:** valori ammessi da 0 a 6 (SOFT)

#### INCOMPATIBILITA HARD:



### 5.11-5.13: SOLO PER CHI HA PIU' SISTEMI DI CONDIZIONAMENTO

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 5.11-5.13 agli intervistati che hanno indicato una risposta multipla al quesito 2.37. Gli intervistati che posseggono un unico sistema di condizionamento (risposta singola al quesito 2.37), vanno a 5.14*

*Per il programma: Modificare il testo mobile inserendo la/le risposta/e indicata/e al quesito 2.37 e NON indicata/e al quesito 2.38*

**5.11**– Le rivolgerò adesso alcune domande sui Suoi sistemi ausiliari di condizionamento. Lei mi diceva che la Sua abitazione è dotata anche di (*testo mobile*: sistema di condizionamento per più abitazioni/impianto solo per la Sua abitazione/condizionatori solo freddo fissi/condizionatori solo freddo portatili/climatizzatori caldo/freddo fissi/climatizzatori caldo/freddo portatili). La Sua famiglia utilizza anche questo/i sistema/i di condizionamento? La prego di rispondere di sì anche se l'utilizzo è occasionale.

- Sì.....1

- No .....2

*Passare a 5.14*

**5.12** - Durante i mesi estivi, con quale frequenza utilizzate questo/i sistema/i ausiliario/i di condizionamento?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere* “Se possiede più di un sistema o apparecchio ausiliario di condizionamento, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

- Tutti i giorni o quasi .....1

- Qualche giorno a settimana .....2

- Circa una volta a settimana.....3 *Passare a 5.14*

- Meno di 4 volte al mese.....4 *Passare a 5.14*

- Solo occasionalmente, quando  
serve (*qualche volta all'anno*).....5 *Passare a 5.14*

**5.13** — In una giornata estiva, in media, per quante ore al giorno accendete questo/i sistema/i ausiliario/i di condizionamento? La prego di considerare l'intero arco di 24 ore.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere* “Se possiede più di un sistema o apparecchio ausiliario di riscaldamento, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di ore indicato dall'intervistato. Digitare “01” in caso di frazioni di ora.*

/ \_ \_ /

**INCOMPATIBILITA HARD:9**

- **INC\_H\_5.13\_3:** 5.12=1,2 e 5.13= 00 (dichiara di utilizzare i sistemi ausiliari di condizionamento tutti i giorni o qualche giorno a settimana e di accenderlo zero ore al giorno).

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_5.13\_1:** non sono ammessi 00 e valori superiori a 24 (HARD)  
➤ **RNG\_S\_5.13\_2:** valori ammessi da 01 a 05 (SOFT)

5.14-5.17: PER TUTTI (TRANNE CHI HA L'IMPIANTO DI CONDIZIONAMENTO COINCIDENTE CON QUELLO DI RISCALDAMENTO DELL'ABITAZIONE)

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 5.14-5.17 a tutti gli intervistati, tranne quelli che hanno l'impianto di condizionamento coincidente con quello di riscaldamento dell'abitazione (sottoporre a 5.1=2, blank). Gli altri intervistati vanno a 5.int.*

**5.14–** Nel corso degli **ultimi cinque anni** la Sua famiglia ha fatto degli investimenti in denaro per ridurre le spese di condizionamento della casa come, ad esempio, modifiche del sistema di condizionamento, applicazione di tende parasole, veneziane, ecc.?

*Per il programma: Se l'intervistato ha già fatto investimenti per ridurre le spese di riscaldamento (3.18=1) la domanda è:*

Nel corso degli **ultimi cinque anni** la Sua famiglia ha fatto degli investimenti in denaro per ridurre le spese di condizionamento della casa come, ad esempio, modifiche del sistema di condizionamento, applicazione di tende parasole, veneziane, ecc.? La prego di non considerare le spese sostenute per ridurre i costi del riscaldamento di cui abbiamo già parlato.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per favore consideri solo le spese per lavori che hanno determinato una riduzione dei costi del condizionamento."*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per favore consideri anche eventuali spese effettuate a livello condominiale, purché abbiano determinato una riduzione dei costi del condizionamento."*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di cinque anni, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione."*

- Si .....1  
- No.....2      *Passare a 5.16*

**5.15 - Quali investimenti ha fatto?**

*Per il programma: Sono possibili più risposte.*

*Per l'intervistatore: Sono possibili più risposte. In caso di difficoltà a rispondere, leggere TUTTE le modalità di risposta.*

- Passaggio da singoli apparecchi per il condizionamento a un impianto autonomo che fornisce l'aria fresca in più ambienti della casa.....1  
- Sostituzione di uno o **più apparecchi singoli** con apparecchi più efficienti.....2

- Sostituzione del <b>refrigeratore centrale</b> con un refrigeratore più efficiente (ad alto rendimento, ecc.).....	3
- Rifacimento o 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 .....	8

**5.16** - Ha mai pensato di fare degli investimenti in denaro per ridurre le spese di condizionamento per la Sua casa?

*Per il programma: Se l'intervistato ha già fatto investimenti (5.14=1) la domanda è:*

Ha pensato di fare **ulteriori** investimenti in denaro per ridurre le spese di condizionamento per la Sua casa?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per favore **non consideri** eventuali investimenti da effettuarsi per la sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti "*

- L'ha pensato e ha in programma di farli appena possibile.....	1	} <i>Passare a 5.int</i>
- l'ha pensato ma non li ha fatti perché troppo costosi.....	2	
- l'ha pensato ma non li ha fatti per altri motivi (ad es. perché dipendono da decisioni condominiali).....	3	
- non pensa che siano necessari.....	4	
- non ci ha mai pensato/non sa.....	5	

**5.17** -Quali investimenti ha in programma di fare?

*Per il programma: Una sola risposta*

*Per l'intervistatore: E' possibile una sola risposta. In caso di difficoltà a rispondere, leggere TUTTE le modalità di risposta.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "Nel caso abbia intenzione di fare più investimenti, La prego di riferirsi a quello che considera principale"*

- Passaggio da singoli apparecchi per il condizionamento a un impianto autonomo che fornisce l'aria fresca in più ambienti della casa.....	1
- Sostituzione di uno o <b>più apparecchi singoli</b> con apparecchi più efficienti.....	2
- Sostituzione del <b>refrigeratore centrale</b> con un refrigeratore più efficiente (ad alto rendimento, ecc.).....	3
- Rifacimento o 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 .....	8

**5.int** – Per l'intervistatore:



*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- Sì ..... 1
- No ..... 2

## SEZIONE 6 – CONSUMO DI BIOMASSE

**6.1** – La Sua famiglia utilizza legna da ardere, pellets o altre biomasse per il riscaldamento della casa, dell'acqua o per cucinare con forni, barbecue o altri apparecchi da cucina?

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno apparecchi a biomasse per il riscaldamento dell'abitazione e/o dell'acqua (2.32\_C=1 e/o 2.32\_D=1 e/o 2.41\_E=1 e/o 2.43=1 e/o 2.44=1 e/o 3.1=6 e/o 4.2=6), la domanda è:*

Lei mi diceva di possedere apparecchiature che funzionano a biomasse. Mi conferma che La Sua famiglia utilizza legna da ardere, pellets o altre biomasse per il riscaldamento della casa e/o dell'acqua o per cucinare?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Per biomasse si intendono la legna da ardere, i pellets di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole, eccetera”

- Sì, le usa ..... 1
- No, non le usa ..... 2      *Passare a Sezione 7*

**6.2\_A-G** – Cosa usate in particolare? Nel caso ne utilizzate diversi tipi, La prego di indicarli tutti, anche se li usate solo raramente.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Il pellet è un tronchetto di legno di forma cilindrica che può essere lungo 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). Il termine cippato, invece, indica il legno sminuzzato in scaglie o in piccoli pezzi di dimensioni variabili da alcuni millimetri ad un paio centimetri. Infine, la sansa è ottenuta dai residui della polpa e dai frammenti di nocciolino delle olive.

	Sì	No
<b>A</b> – Legna da ardere?	1	2
<b>B</b> – Pellets di legna (di varie dimensioni, inclusi tronchetti di legna)?	1	2
<b>C</b> – Cippato (scaglie di legna)?	1	2
<b>D</b> – Carbonella?	1	2
<b>E</b> – Gusci di mandorle/nocciole ?	1	2
<b>F</b> – Sansa (pellets di sansa di oliva, nocciolino di sansa)?	1	2
<b>G</b> – Scarti di legno (di origini varie)?	1	2

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 6.3– 6.11 solo agli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare legna da ardere (6.2\_A=1). Gli altri intervistati vanno a 6.12/6.18/6.26/6.34.*

**6.3** – Nel corso degli ultimi 12 mesi la Sua famiglia ha utilizzato legna da ardere?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”

- Sì ..... 1
- No ..... 2      *Passare a 6.12*

**6.4** – Che tipo di legna ha utilizzato **negli ultimi 12 mesi** la Sua famiglia? Nel caso ne abbia utilizzati diversi tipi, La prego di riferirsi a quello utilizzato prevalentemente o che considera principale.

- Quercia.....	1
- Faggio.....	2
- Frassino, betulla, castagno, pioppo, ( <i>incluso platano, tiglio, leccio, robinia o romiglia</i> ).....	3
- Carpino, acacia, platano, eucalipto.....	4
- Abete, larice, cipresso.....	5
- Ulivo o alberi da frutto ( <i>albicocco, pesco, melo, mandorlo, ecc.</i> ).....	6
- <i>Altro</i> .....	7
- <i>Non sa</i> .....	9

**6.5 - Negli ultimi 12 mesi**, quanti chili di legna da ardere ha consumato complessivamente la Sua famiglia? Per rispondere La prego di consultare il **punto 4** dell'allegato alla lettera che Le abbiamo inviato.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare esclusivamente la legna consumata negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell’abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell’abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca i consumi degli ultimi 12 mesi, ma solo quelli dell'ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo ad indicare i consumi complessivi, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

***NB. Si fa presente che 1 quintale =100 KG.***

- Digitare i **chili**                      |\_|\_|\_|\_|\_|                      Passare a 6.7  
- Non sa.....99999

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG S 6.5 1:** valori ammessi da 00100 a 05000 (SOFT)

### INCOMPATIBILITA HARD:

➤ **INC\_H\_6.5.2:** 6.5=00000 e 6.3=1 (dichiara di aver utilizzato legna negli ultimi 12 mesi e indica un consumo di legna pari a zero).

**6.6 – Potrebbe indicarmi almeno se la quantità di legna da ardere che ha consumato negli ultimi 12 mesi è :**

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare esclusivamente la legna consumata negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate.”*

- Minore 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
- Da 1.000 a meno di 3.000 chili (*da 10 quintali a meno di 30*) .....3
- Da 3.000 a meno di 6.000 chili (*da 30 quintali a meno di 60*) .....4
- Da 6.000 a meno di 10.000 chili (*da 60 quintali a meno di 100*) .....5
- Superiore a 10.000 chili (*Più di 100 quintali*) .....6
- Non sa.....9

**6.7 – La legna è stata:**

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per legna recuperata, si intende la legna raccolta in zone boschive; la legna autoprodotta è invece quella proveniente da aree agricole di proprietà della famiglia.”*

- Tutta acquistata.....1 *Passare a 6.9*
- In parte autoprodotta/recuperata e in parte acquistata.....2
- Tutta autoprodotta.....3 *Passare a 6.10*

**6.8 – Quanta parte della legna è stata autoprodotta/recuperata?**

- Meno di un quarto (25%).....1
- Da circa un quarto a meno della metà (50%).....2
- Da circa metà a meno di tre quarti (75%).....3
- Da circa tre quarti a tutta (100%).....4

**6.9 – Quanto ha speso per l'acquisto della legna consumata negli ultimi 12 mesi? La prego di consultare di nuovo il **punto 4** dell'allegato.**

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare le spese per la legna consumata negli ultimi 12 mesi, anche se acquistata in precedenza. Escluda inoltre scorte non ancora utilizzate.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Digitare la spesa in euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come “0200”).*

|\_|\_|\_| Spesa in Euro

Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_S\_6.9\_1:** valori ammessi da 0050 a 1000 e 9999 (SOFT)

**INCOMPATIBILITÀ HARD:**

- **INC\_H\_6.9\_2:** 6.9=0000 e 6.7=1,2 (dichiara di aver acquistato legna negli ultimi 12 mesi e indica spese per legna pari a zero).

**INCOMPATIBILITÀ SOFT:**

- **INC\_S\_6.9\_3:** Se  $6.9 \neq 9999$  e  $6.5 \neq 9999$ ,  $6.7=1$  e  $6.9/6.5 > 0,20$  (dichiara una spesa per la legna eccessiva rispetto ai consumi).
- **INC\_S\_6.9\_4:** Se  $6.9 \neq 9999$  e  $6.5 \neq 9999$ ,  $6.7=1$  e  $6.9/6.5 < 0,05$  (dichiara una spesa per la legna esigua rispetto ai consumi).

## 6.10\_A-G – In che modo ha utilizzato la legna?

Per il programma: Se 2.44=1, visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.45.  
Se 2.44=2, visualizzare tutte le modalità.

	Sì	No
<b>A</b> – In uno o più camini tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocati, <b>INCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>B</b> – In un camino innovativo collegato ai termosifoni che scalda più stanze dell'abitazione ( <b>ESCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>C</b> – In una o più stufe tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocate, <b>INCLUDE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>D</b> – In una stufa innovativa collegata ai termosifoni che scalda più stanze dell'abitazione ( <b>ESCLUDE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>E</b> – In uno o più scaldabagni/scaldacqua singoli?	1	2
<b>F</b> – In una caldaia collegata ai termosifoni?	1	2
<b>G</b> – In uno o più apparecchi per cucinare (forni, fornelli, barbecue)?	1	2

### INCOMPATIBILITA' HARD:

- **INC\_H\_6.10\_1:**  $6.10\_A=2$  e  $6.10\_B=2$  e  $6.10\_C=2$  e  $6.10\_D=2$  e  $6.10\_E=2$  e  $6.10\_F=2$  e  $6.10\_G=2$  e  $6.3=1$  (dichiara di aver utilizzato legna negli ultimi 12 mesi e non indica le apparecchiature per biomasse utilizzate);

## 6.11 - Generalmente, dove conserva la legna?

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso la conservi in più posti, si riferisca al posto dove ne conserva la maggior parte.”

- In casa.....1
- In cantina o garage .....2
- In un ripostiglio all'aperto con tettoia .....3
- In un magazzino o in una baracca al chiuso .....4

Per il programma: Sottoporre i quesiti 6.12– 6.17 solo a chi ha dichiarato di utilizzare pellets di legna ( $6.2\_B=1$ ). Gli altri intervistati vanno a 6.18/6.26/6.34

## 6.12 – Nel corso degli **ultimi 12 mesi** la Sua famiglia ha utilizzato pellets?

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”

- Sì .....1
- No.....2      Passare a 6.18

**6.13 - Negli ultimi 12 mesi**, quanti chili di pellets ha consumato complessivamente la Sua famiglia? Per rispondere La prego di consultare di nuovo l'allegato, al **punto 4**.

*Per il programma: Se l'intervistato ha dichiarato in precedenza di utilizzare altri tipi di biomasse (6.2\_A=1), la domanda è:*

Parliamo adesso dei pellets di legna: quanti chili di pellets ha consumato complessivamente la Sua famiglia **negli ultimi 12 mesi**? Per rispondere La prego di consultare di nuovo l'allegato, al **punto 4**.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "La prego di considerare esclusivamente i pellets consumati negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate."*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione."*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca i consumi degli ultimi 12 mesi, ma solo quelli dell'ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo ad indicare i consumi complessivi, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: NB. 1 bancale è composto solitamente da 70 sacchi da 15 kg ciascuno per un totale di circa 1.000 kg.*

**NB. Si fa presente che 1 quintale =100 KG.**

- Digitare i chili      |\_|\_|\_|\_|\_|      Passare a 6.15

- Non sa.....99999

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_S\_6.13\_1:** valori ammessi da 00050 a 05000; 99999 (SOFT)

**INCOMPATIBILITA' HARD:**

➤ **INC\_H\_6.13\_2:** 6.13=00000 e 6.12=1 (dichiara di aver utilizzato pellets negli ultimi 12 mesi e indica un consumo di pellets pari a zero).

**6.14 – Potrebbe indicarmi almeno se la quantità di pellets di legna che ha consumato negli ultimi 12 mesi è :**

*Per l'intervistatore: NB. 1 bancale è composto solitamente da 70 sacchi da 15 kg ciascuno per un totale di circa 1.000 kg.*

*Nel caso in cui l'intervistato indichi il consumo in "sacchi", sollecitarlo ad esprimere una stima in chili, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "La prego di considerare esclusivamente i pellets consumati negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate."*

- Minore di 500 chili .....1
- Da 500 chili a meno di 1.000 chili .....2
- Da 1.000 a meno di 3.000 chili .....3
- Da 3.000 a meno di 6.000 chili .....4
- Da 6.000 a meno di 10.000 chili .....5
- Superiore a 10.000 chili .....6

- Non sa.....9

**6.15** – Quanto ha speso per l’acquisto dei pellets consumati negli ultimi 12 mesi? Per favore, consulti ancora il **punto 4** dell’allegato.

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare le spese per i pellets consumati negli ultimi 12 mesi, anche se acquistati in precedenza. Escluda inoltre scorte non ancora utilizzate.”*

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell’abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell’abitazione.”*

*Per l’intervistatore: Digitare la spesa in euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come “0200”).*

/\_/\_/\_/\_/ Spesa in Euro

- Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_6.15\_1:** valori non ammessi 0000 (HARD)
- **RNG\_S\_6.15\_2:** valori ammessi da 0050 a 1000;9999 (SOFT)

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_S\_6.15\_3:** Se  $6.13 \neq 9999$  e  $6.15 \neq 9999$ ,  $6.15/6.13 > 0,35$  (dichiara una spesa per pellets eccessiva rispetto ai consumi)
- **INC\_S\_6.15\_4:** Se  $6.13 \neq 9999$  e  $6.15 \neq 9999$ ,  $6.15/6.13 < 0,10$  (dichiara una spesa per pellets esigua rispetto ai consumi).

**6.16\_A-G** – In che modo ha utilizzato i pellets di legna?

*Per il programma: Se 2.44=1, visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall’intervistato al quesito 2.45.  
Se 2.44=2, visualizzare tutte le modalità.*

	Sì	No
<b>A</b> – In uno o più camini tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocati, <b>INCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>B</b> – In un camino innovativo collegato ai termosifoni che scalda più stanze dell’abitazione ( <b>ESCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>C</b> – In una o più stufe tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocate, <b>INCLUDE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>D</b> – In una stufa innovativa collegata ai termosifoni che scalda più stanze dell’abitazione ( <b>ESCLUDE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>E</b> – In uno o più scaldabagni/scaldacqua singoli?	1	2
<b>F</b> – In una caldaia collegata ai termosifoni?	1	2
<b>G</b> – In uno o più apparecchi per cucinare (forni, fornelli, barbecue)?	1	2

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_6.16\_1:** 6.16\_A=2 e 6.16\_B=2 e 6.16\_C=2 e 6.16\_D=2 e 6.16\_E=2 e 6.16\_F=2 e 6.16\_G=2 e 6.12=1 (dichiara di aver utilizzato pellets negli ultimi 12 mesi e non indica le apparecchiature per biomasse utilizzate);

### 6.17 - Generalmente, dove conserva i pellets di legna?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso la conservi in più posti, si riferisca al posto dove ne conserva la maggior parte."*

- In casa.....1
- In cantina o garage .....2
- In un ripostiglio all'aperto con tettoia .....3
- In un magazzino o in una baracca al chiuso .....4

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 6.18 – 6.25 solo a chi ha dichiarato di utilizzare cippato (6.2\_C=1). Gli altri intervistati vanno a 6.26/6.34.*

### 6.18 – Nel corso degli **ultimi 12 mesi** la Sua famiglia ha utilizzato cippato?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione."*

- Si .....1
- No.....2      *Passare a 6.26*

### 6.19 - **Negli ultimi 12 mesi** quanti chili di cippato ha consumato complessivamente la Sua famiglia? Per rispondere La prego di consultare di nuovo l'allegato, al **punto 4**.

*Per il programma: Se l'intervistato ha dichiarato in precedenza di utilizzare altri tipi di biomasse (6.2\_A=1 e/o 6.2\_B=1), la domanda è:*

Parliamo adesso del cippato: quanti chili di cippato ha consumato complessivamente la Sua famiglia **negli ultimi 12 mesi**? Per rispondere La prego di consultare di nuovo l'allegato, al **punto 4**.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "La prego di considerare esclusivamente la quantità di cippato consumata negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate."*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione."*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca i consumi degli ultimi 12 mesi, ma solo quelli dell'ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo ad indicare i consumi complessivi, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

**NB. Si fa presente che 1 quintale =100 KG.**

- Digitare i chili                      |\_|\_|\_|\_|\_|      *Passare a 6.21*
- Non sa.....99999

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_S\_6.19\_1:** valori ammessi da 00100 a 10000; 99999 (SOFT)



**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_6.19\_2:** 6.19=00000 e 6.18=1 (dichiara di aver utilizzato cippato negli ultimi 12 mesi e indica un consumo di cippato pari a zero).

**6.20** – Potrebbe indicarmi almeno se la quantità di cippato che ha consumato **negli ultimi 12 mesi** è:

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato indichi il consumo in "sacchi", sollecitarlo ad esprimere una stima in chili, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "La prego di considerare esclusivamente la quantità di cippato consumata negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate.":*

- Minore di 500 chili .....1
- Da 500 chili a meno di 1.000 chili .....2
- Da 1.000 a meno di 3.000 chili .....3
- Da 3.000 a meno di 6.000 chili .....4
- Da 6.000 a meno di 10.000 chili .....5
- Superiore a 10.000 chili .....6
- Non sa.....9

**6.21** – La quantità di cippato che ha utilizzato è stata:

- Tutta acquistata.....1 *Passare a 6.23*
- In parte autoprodotta/recuperata e in parte acquistata.....2
- Tutta autoprodotta.....3 *Passare a 6.24*

**6.22** – Quanta parte del cippato è stata autoprodotta/recuperata?

- Meno di un quarto (25%).....1
- Da circa un quarto a meno della metà (50%).....2
- Da circa metà a meno di tre quarti (75%).....3
- Da circa tre quarti a tutta (100%).....4

**6.23** – Quanto ha speso per l'acquisto del cippato **consumato negli ultimi 12 mesi**? Consulto ancora l'allegato, al **punto 4**.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "La prego di considerare le spese per il cippato consumato negli ultimi 12 mesi, anche se acquistato in precedenza. Escluda inoltre scorte non ancora utilizzate."*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione."*

*Per l'intervistatore: Digitare la spesa in euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come "0200").*

/\_/\_/\_/\_/ Spesa in Euro

- Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_S\_6.23\_1:** valori ammessi da 0050 a 1200; 9999 (SOFT)

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_6.23\_2:** 6.23=0000 e 6.21=1,2 (dichiara di aver acquistato cippato negli ultimi 12 mesi e indica una spesa per cippato pari a zero).

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

➤ **INC\_S\_6.23\_3:** Se 6.19  $\neq$  9999 e 6.23  $\neq$  9999, 6.21=1 e 6.23/6.19 > 0,20 (dichiara una spesa per il cippato eccessiva rispetto ai consumi)

➤ **INC\_S\_6.23\_4:** Se 6.19  $\neq$  9999 e 6.23  $\neq$  9999, 6.21=1 e 6.23/6.19 < 0,02 (dichiara una spesa per il cippato esigua rispetto ai consumi).

**6.24\_A-G – In che modo ha utilizzato il cippato?**

Per il programma: Se 2.44=1, visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.45.  
Se 2.44=2, visualizzare tutte le modalità.

	Sì	No
<b>A</b> – In uno o più camini tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocati, <b>INCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>B</b> – In un camino innovativo collegato ai termosifoni che scalda più stanze dell'abitazione ( <b>ESCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>C</b> – In una o più stufe tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocate, <b>INCLUSE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>D</b> – In una stufa innovativa collegata ai termosifoni che scalda più stanze dell'abitazione ( <b>ESCLUSE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>E</b> – In uno o più scaldabagni/scaldacqua singoli?	1	2
<b>F</b> – In una caldaia collegata ai termosifoni?	1	2
<b>G</b> – In uno o più apparecchi per cucinare (forni, fornelli, barbecue)?	1	2

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_6.24\_1:** 6.24\_A=2 e 6.24\_B=2 e 6.24\_C=2 e 6.24\_D=2 e 6.24\_E=2 e 6.24\_F=2 e 6.24\_G=2 e 6.18=1 (dichiara di aver utilizzato cippato negli ultimi 12 mesi e non indica le apparecchiature per biomasse utilizzate);

**6.25 - Generalmente, dove conserva il cippato?**

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso la conservi in più posti, si riferisca al posto dove ne conserva la maggior parte.”

- In casa.....1
- In cantina o garage .....2
- In un ripostiglio all'aperto con tettoia .....3
- In un magazzino o in una baracca al chiuso .....4

*Per il programma: Sottoporre i quesiti 6.26 – 6.33 solo a chi ha dichiarato di utilizzare gusci di mandorle o nocciole (6.2\_E=1). Gli altri intervistati vanno a 6.34.*

**6.26** – Nel corso degli **ultimi 12 mesi** la Sua famiglia ha utilizzato gusci di mandorle/nocciole?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell’abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell’abitazione.”*

- Si .....1
- No.....2      *Passare a 6.34*

**6.27** - **Negli ultimi 12 mesi**, quanti chili di gusci di mandorle/nocciole ha consumato complessivamente la Sua famiglia? Per rispondere La prego di consultare di nuovo l’allegato, al **punto 4**.

*Per il programma: Se l'intervistato ha dichiarato in precedenza di utilizzare altri tipi di biomasse (6.2\_A=1 e/o 6.2\_B=1 e/o 6.2\_C=1), la domanda è:*

Parliamo adesso dei gusci di mandorle/nocciole: quanti chili di gusci di mandorle/nocciole ha consumato complessivamente la Sua famiglia **negli ultimi 12 mesi**? La prego di consultare di nuovo l’allegato, al **punto 4**.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare esclusivamente la quantità di gusci di mandorle/nocciole consumata negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell’abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell’abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca i consumi degli ultimi 12 mesi, ma solo quelli dell’ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo ad indicare i consumi complessivi, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

**NB. Si fa presente che 1 quintale =100 KG.**

- Digitare i chili                      |\_|\_|\_|\_|\_|      *Passare a 6.29*
- Non sa.....99999

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_S\_6.27\_1:** valori ammessi da 00100 a 10000; 99999 (SOFT)

**INCOMPATIBILITÀ HARD:**

➤ **INC\_H\_6.27\_2:** 6.27=00000 e 6.26=1 (dichiara di aver utilizzato gusci di mandorle/nocciole negli ultimi 12 mesi e indica un consumo di gusci di mandorle/nocciole pari a zero).

**6.28** – Potrebbe indicarmi almeno se la quantità di gusci di mandorle/nocciole che ha consumato **negli ultimi 12 mesi** è:

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato indichi il consumo in “sacchi”, sollecitarlo ad esprimere una stima in chili, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare esclusivamente la quantità di gusci di mandorle o di nocciole consumata negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate.”*

- Minore di 500 chili .....1
- Da 500 chili a meno di 1.000 chili .....2
- Da 1.000 a meno di 3.000 chili .....3
- Da 3.000 a meno di 6.000 chili .....4
- Da 6.000 a meno di 10.000 chili .....5
- Superiore a 10.000 chili .....6
- Non sa.....9

**6.29** – La quantità di gusci di mandorle/nocciole che ha utilizzato è stata:

- Tutta acquistata.....1 *Passare a 6.31*
- In parte autoprodotta/recuperata e in parte acquistata.....2
- Tutta autoprodotta.....3 *Passare a 6.32*

**6.30** – Quanta parte dei gusci di mandorle/nocciole è stata autoprodotta/recuperata?

- Meno di un quarto (25%).....1
- Da circa un quarto a meno della metà (50%).....2
- Da circa metà a meno di tre quarti (75%).....3
- Da circa tre quarti a tutta (100%).....4

**6.31** – Quanto ha speso per l’acquisto dei gusci di mandorle/nocciole consumati negli ultimi 12 mesi? Per favore consulti ancora il **punto 4** dell’allegato.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare le spese per i gusci consumati negli ultimi 12 mesi, anche se acquistati in precedenza. Escluda inoltre scorte non ancora utilizzate.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell’abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell’abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Digitare la spesa in euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come “0200”).*

|\_|\_|\_| Spesa in Euro

- Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_S\_6.31\_1:** valori ammessi da 0050 a 1200; 9999 (SOFT)

**INCOMPATIBILITÀ HARD:**

➤ **INC\_H\_6.31\_2:** 6.31=0000 e 6.29=1,2 (dichiara di aver acquistato gusci di mandorle/nocciole negli ultimi 12 mesi e indica una spesa pari a zero).

**INCOMPATIBILITA' SOFT:**

- **INC\_S\_6.31\_3:** Se  $6.27 \neq 9999$  e  $6.31 \neq 9999$ ,  $6.29=1$  e  $6.31/6.27 > 0,20$  (dichiara una spesa per i gusci di mandorle eccessiva rispetto ai consumi)
- **INC\_S\_6.31\_4:** Se  $6.27 \neq 9999$  e  $6.31 \neq 9999$ ,  $6.29=1$  e  $6.31/6.27 < 0,05$  (dichiara una spesa per i gusci di mandorle esigua rispetto ai consumi)

**6.32\_A-G – In che modo ha utilizzato i gusci di mandorle/nocciole?**

Per il programma: Se  $2.44=1$ , visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall'intervistato al quesito 2.45.  
Se  $2.44=2$ , visualizzare tutte le modalità.

	Sì	No
<b>A</b> – In uno o più camini tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocati, <b>INCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>B</b> – In un camino innovativo collegato ai termosifoni che scalda più stanze dell'abitazione ( <b>ESCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>C</b> – In una o più stufe tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocate, <b>INCLUDE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>D</b> – In una stufa innovativa collegata ai termosifoni che scalda più stanze dell'abitazione ( <b>ESCLUDE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>E</b> – In uno o più scaldabagni/scaldacqua singoli?	1	2
<b>F</b> – In una caldaia collegata ai termosifoni?	1	2
<b>G</b> – In uno o più apparecchi per cucinare (forni, fornelli, barbecue)?	1	2

**INCOMPATIBILITA' HARD:**

- **INC\_H\_6.32\_1:**  $6.32\_A=2$  e  $6.32\_B=2$  e  $6.32\_C=2$  e  $6.32\_D=2$  e  $6.32\_E=2$  e  $6.32\_F=2$  e  $6.32\_G=2$  e  $6.26=1$  (dichiara di aver utilizzato gusci di mandorle/nocciole negli ultimi 12 mesi e non indica le apparecchiature per biomasse utilizzate);

**6.33 - Generalmente, dove conserva i gusci di mandorle/nocciole?**

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso la conservi in più posti, si riferisca al posto dove ne conserva la maggior parte.”

- In casa.....1
- In cantina o garage .....2
- In un ripostiglio all'aperto con tettoia .....3
- In un magazzino o in una baracca al chiuso .....4

Per il programma: Sottoporre i quesiti 6.34 – 6.41 solo a chi ha dichiarato di utilizzare la sansa ( $6.2\_F=1$ ). Gli altri intervistati vanno a 6.42.

**6.34 – Nel corso degli ultimi 12 mesi la Sua famiglia ha utilizzato sansa?**

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”

- Sì .....1
- No.....2      Passare a 6.42

**6.35 – Negli ultimi 12 mesi**, quanti chili di sansa ha consumato complessivamente la Sua famiglia? Per rispondere La prego di consultare di nuovo l'allegato, al **punto 4**.

*Per il programma: Se l'intervistato ha dichiarato di utilizzare altri tipi di biomasse già trattati (6.2\_A=1 e/o 6.2\_B=1 e/o 6.2\_C=1 e/o 6.2\_E=1), la domanda è:*

Parliamo adesso della sansa: quanti chili di sansa ha consumato complessivamente la Sua famiglia **negli ultimi 12 mesi**? Per rispondere La prego di consultare di nuovo l'allegato, al **punto 4**.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare esclusivamente la sansa consumata negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca i consumi degli ultimi 12 mesi, ma solo quelli dell'ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo ad indicare i consumi complessivi, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

**NB. Si fa presente che 1 quintale =100 KG.**

- Digitare i chili                                   |\_|\_|\_|\_|                   Passare a 6.37

- Non sa.....99999

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_S\_6.35\_1:** valori ammessi da 00100 a 10000; 99999 (SOFT)

**INCOMPATIBILITÀ HARD:**

➤ **INC\_H\_6.35\_2:** 6.35=00000 e 6.34=1 (dichiara di aver utilizzato sansa negli ultimi 12 mesi e indica un consumo di sansa pari a zero).

**6.36 – Potrebbe indicarmi almeno se la quantità di sansa che ha consumato negli ultimi 12 mesi è :**

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato indichi il consumo in “sacchi”, sollecitarlo ad esprimere una stima in chili, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare esclusivamente la sansa consumata negli ultimi 12 mesi, escludendo scorte non ancora utilizzate.”*

- Minore di 500 chili .....1
- Da 500 chili a meno di 1.000 chili .....2
- Da 1.000 a meno di 3.000 chili .....3
- Da 3.000 a meno di 6.000 chili .....4
- Da 6.000 a meno di 10.000 chili .....5
- Superiore a 10.000 chili .....6
- Non sa.....9

**6.37 – La quantità di sansa che ha utilizzato è stata:**

- Tutta acquistata.....1                                   Passare a 6.39

- In parte autoprodotta/recuperata e in parte acquistata.....2
- Tutta autoprodotta.....3      *Passare a 6.40*

**6.38 - Quanta parte della sansa è stata autoprodotta/recuperata?**

- Meno di un quarto (25%).....1
- Da circa un quarto a meno della metà (50%).....2
- Da circa metà a meno di tre quarti (75%).....3
- Da circa tre quarti a tutta (100%).....4

**6.39 – Quanto ha speso per l’acquisto della sansa consumata negli ultimi 12 mesi? Consulti di nuovo il punto 4 dell’allegato.**

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “La prego di considerare le spese per la sansa consumata negli ultimi 12 mesi, anche se acquistata in precedenza. Escluda inoltre scorte non ancora utilizzate.”*

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell’abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell’abitazione.”*

*Per l’intervistatore: Digitare la spesa in euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come “0200”).*

/\_/\_/\_/\_/      *Spesa in Euro*

- Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_S\_6.39\_1:** valori ammessi da 0050 a 1200; 9999 (SOFT)

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_6.39\_2:** 6.39=0000 e 6.37=1,2 (dichiara di aver utilizzato sansa negli ultimi 12 mesi e indica una spesa per sansa pari a zero).

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_H\_6.39\_3:** Se  $6.35 \neq 9999$  e  $6.39 \neq 9999$ ,  $6.37=1$  e  $6.39/6.35 > 0,25$  (dichiara una spesa per la sansa eccessiva rispetto ai consumi)
- **INC\_H\_6.39\_4:** Se  $6.35 \neq 9999$  e  $6.39 \neq 9999$ ,  $6.37=1$  e  $6.39/6.35 < 0,05$  (dichiara una spesa per la sansa esigua rispetto ai consumi)

**6.40\_A-G – In che modo ha utilizzato la sansa?**

*Per il programma: Se 2.44=1, visualizzare, tra le seguenti, solo le modalità indicate dall’intervistato al quesito 2.45.  
Se 2.44=2, visualizzare tutte le modalità.*

	Sì	No
<b>A</b> – In uno o più camini tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocati, <b>INCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>B</b> – In un camino innovativo collegato ai termosifoni che scalda più stanze dell’abitazione ( <b>ESCLUSI</b> camini ventilati)?	1	2
<b>C</b> – In una o più stufe tradizionali (che scaldano solo il locale dove sono collocate, <b>INCLUDE</b> stufe ventilate)?	1	2
<b>D</b> – In una stufa innovativa collegata ai termosifoni che scalda più stanze	1	2

dell'abitazione (*ESCLUSE stufe ventilate*)?

**E** – In uno o più scaldabagni/scaldacqua singoli? 1 2

**F** – In una caldaia collegata ai termosifoni? 1 2

**G** – In uno o più apparecchi per cucinare (*forni, fornelli, barbecue*)? 1 2

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_6.40\_1:** 6.40\_A=2 e 6.40\_B=2 e 6.40\_C=2 e 6.40\_D=2 e 6.40\_E=2 e 6.40\_F=2 e 6.40\_G=2 e 6.34=1 (*dichiara di aver utilizzato la sansa negli ultimi 12 mesi e non indica le apparecchiature per biomasse utilizzate*);

**6.41** - Generalmente, dove conserva la sansa?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Nel caso la conservi in più posti, si riferisca al posto dove ne conserva la maggior parte."*

- In casa.....1
- In cantina o garage .....2
- In un ripostiglio all'aperto con tettoia .....3
- In un magazzino o in una baracca al chiuso .....4

*Per il programma: Sottoporre il quesito 6.42 solo agli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare le biomasse per il riscaldamento della casa (2.45\_A=1 e/o 2.45\_B=1 e/o 2.45\_C=1 e/o 2.45\_D=1 e/o 2.45\_F=1 e/o 3.1=6)*

**6.42** – Nel complesso, quanto è soddisfatto dell'uso di biomasse per il riscaldamento dell'abitazione?

- Molto soddisfatto.....1
- Abbastanza soddisfatto .....2
- Poco soddisfatto .....3
- o per niente soddisfatto?.....4

*Per il programma: Sottoporre il quesito 6.43 solo agli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare le biomasse per il riscaldamento dell'acqua (2.45\_B=1 e/o 2.45\_D=1 e/o 2.45\_E=1 e/o 2.45\_F=1 e/o 4.2=6)*

**6.43** – Quanto è soddisfatto, nel complesso, dell'uso di biomasse per il riscaldamento dell'acqua?

- Molto soddisfatto.....1
- Abbastanza soddisfatto .....2
- Poco soddisfatto .....3
- o per niente soddisfatto?.....4

*Per il programma: Sottoporre il quesito 6.44 solo agli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare le biomasse per cucinare (2.45\_G=1).*

**6.44** - Nel complesso, quanto è soddisfatto dell'uso di biomasse per cucinare?

- Molto .....1
- Abbastanza .....2
- Poco .....3
- o per niente soddisfatto?.....4

**6.45** - Nel complesso, ritiene che utilizzare le biomasse la faccia risparmiare sulle spese?



- Sì, molto ..... 1
- Sì, abbastanza ..... 2
- Sì, poco ..... 3
- No, per niente ..... 4

**6.int** – Per l'intervistatore:

*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- Sì ..... 1
- No ..... 2

## SEZIONE 7 – ILLUMINAZIONE

Ora le farò alcune domande sulle lampadine presenti nella Sua abitazione e funzionanti. Mi dica per favore, per ciascuno dei tipi che le leggerò, quante lampadine possiede. Includa nel conteggio le lampadine presenti in aree esterne (cantine, garage, soffitte, terrazze, giardini e altri spazi all'aperto). Escluda, invece, le lampadine presenti in spazi condivisi con altre famiglie o in stanze utilizzate soltanto per lavoro.

**7.1** – Cominciamo con le lampadine a risparmio energetico, quante ne possiede? Per favore consideri tutte le lampadine fluorescenti, neon e led presenti nella Sua abitazione e funzionanti. Includa anche eventuali lampade alimentate a energia solare e le lampade alogene solo se sono di nuova generazione.

*Per l'intervistatore: NON contare le lampadine di scorta non collegate all'impianto di illuminazione*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Le lampadine a risparmio energetico sono un nuovo tipo di lampadine più costose rispetto alle lampadine tradizionali, ma che durano di più e consentono di risparmiare sulla bolletta. Si riconoscono facilmente perché sono di colore bianco opaco.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Consideri **tutte** le lampadine a risparmio energetico presenti nella Sua abitazione e funzionanti, comprese quelle degli specchi nei bagni e del blocco cucina, lampade da tavolo o piantane. Nel caso in cui possenga uno o più lampadari, includa nel calcolo tutte le lampadine di cui si compongono.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Le lampadine **fluorescenti** sono costituite da un tubo in vetro che può assumere diverse forme, da quella lineare dei primi modelli (i neon) a quella circolare o a quella compatta dei modelli più recenti. Le lampadine **a led** si distinguono dalle altre in quanto emettono una luce “fredda” (la lampadina non si riscalda). Una lampadina **alogena** è 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. Le **alogene di nuova generazione**, in commercio solo da pochi anni, si distinguono da quelle di vecchia generazione perché costano di più (anche 15 Euro) e consentono bassi consumi energetici. Le **lampade alimentate a energia solare** non funzionano ad energia elettrica, ma con un apposito pannello che trasforma l'energia solare in energia elettrica.”*

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato mostra difficoltà a quantificare, leggere: “Provi a contarle stanza per stanza.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di lampadine preceduto dallo zero se necessario (5 va digitato come “05”).*

– Numero lampadine	_ _	
– Nessuna.....	00	Passare a 7.3
– Non sa.....	99	Passare a 7.3

*Per il programma: Modificare il testo mobile del quesito 7.2 a seconda della risposta indicata dall'intervistato al quesito 7.1*

*Per il programma: Visualizzare le modalità 7.2\_A-C in una schermata unica.*

**7.2\_A-C** – In una giornata invernale, in media, di queste (*testo mobile=risposta a quesito 7.1*) lampadine a risparmio energetico, quante vengono accese meno di 4 ore, quante da 4 a 12 ore e quante più di 12 ore? La prego di considerare anche le ore di accensione durante la notte.

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di lampadine indicate dall'intervistato per ciascuna durata di accensione*

<b>7.2_A</b> – Quante meno di 4 ore al giorno?	_
<b>7.2_B</b> – Quante da 4 a 12 ore al giorno?	_
<b>7.2_C</b> – Quante più di 12 ore al giorno?	_

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_7.2\_1:**  $7.1 \neq 7.2\_A + 7.2\_B + 7.2\_C$  (la somma delle lampadine per fascia di accensione **NON** coincide con il numero totale di lampadine).

**7.3** – Passiamo ora alle lampadine tradizionali, alogene o a filamento (*a incandescenza*), quante ne possiede? Per favore in questo caso conteggi anche le alogene di vecchia generazione.

*Per l'intervistatore: NON contare le lampadine di scorta non collegate all'impianto di illuminazione*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Consideri **tutte** le lampadine tradizionali presenti nella Sua abitazione e funzionanti, comprese quelle degli specchi nei bagni e del blocco cucina, lampade da tavolo o piantane. Nel caso in cui possieda uno o più lampadari, includa nel calcolo tutte le lampadine di cui si compongono”.*

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato mostra difficoltà a quantificare, leggere: “Provi a contarle stanza per stanza.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Una lampadina **a filamento** è la classica lampadina a incandescenza che funziona riscaldando il filamento all'interno. Una lampadina **alogena** è 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.” Le alogene di **vecchia generazione** si distinguono da quelle di nuova generazione perché costano meno, non sono a risparmio energetico e sono in commercio da diversi anni.*

*Per l'intervistatore: Se l'intervistato mostra difficoltà a quantificare, leggere: “Provi a contarle stanza per stanza.”*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di lampadine preceduto dallo zero se necessario (5 va digitato come “05”).*

– Numero lampadine	_	
– Nessuna.....	00	Passare a 7.5
– Non sa.....	99	Passare a 7.5

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_7.3\_1:**  $7.1=00$  e  $7.3=00$  (dichiara di non possedere lampadine nell'abitazione).

*Per il programma: Modificare il testo mobile del quesito 7.4 a seconda della risposta indicata dall'intervistato al quesito 7.3*

**7.4\_A-C** – In una giornata invernale, in media, di queste (*testo mobile=risposta a quesito 7.3*) lampadine tradizionali, quante vengono accese meno di 4 ore, quante da 4 a 12 ore e quante più di 12 ore? La prego di considerare anche ore di accensione durante la notte.

*Per il programma: Visualizzare le modalità 7.4\_A-C in un' unica schermata.*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di lampadine indicate dall'intervistato per ciascuna durata di accensione*

<b>7.4_A</b> – Quante meno di 4 ore al giorno?	_ _
<b>7.4_B</b> – Quante da 4 a 12 ore al giorno?	_ _
<b>7.4_C</b> – Quante più di 12 ore al giorno?	_ _

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_7.4\_1:**  $7.3 \neq 7.4\_A + 7.4\_B + 7.4\_C$  (la somma delle lampadine per fascia di accensione NON coincide con il numero totale di lampadine).

**7.5** – Nel corso degli **ultimi cinque anni** la Sua famiglia ha fatto degli investimenti in denaro per ridurre le spese per l'energia elettrica della casa come, ad esempio, sostituzione di lampadine vecchie con lampadine a risparmio energetico, installazione di regolatori d'intensità o di interruttori crepuscolari, sostituzione di elettrodomestici vecchi con apparecchi più efficienti, installazione di impianti ad energia rinnovabile, ecc.?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore consideri solo le spese per lavori che hanno determinato una riduzione dei costi per l'energia elettrica.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per favore consideri anche eventuali spese effettuate a livello condominiale, purché abbiano determinato una riduzione dei costi per l'energia elettrica.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di cinque anni, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”*

- Si .....	1	
- No.....	2	Passare a 7.7

**7.6** - Quali investimenti ha fatto?

*Per il programma: Sono possibili più risposte.*

*Per l'intervistatore: Sono possibili più risposte. In caso di difficoltà a rispondere, leggere TUTTE le modalità di risposta.*

- Sostituzione delle lampadine tradizionali con quelle a risparmio energetico.....	1
- Installazione di regolatori d'intensità o di interruttori crepuscolari.....	2
- Sostituzione di uno o più elettrodomestici con apparecchi più efficienti.....	3
- Installazione di impianti ad energia rinnovabile per la produzione di energia elettrica (impianto fotovoltaico, minieolico, ecc.).....	4
- Altro .....	5

**7.7** - Ha mai pensato di fare degli investimenti in denaro per ridurre le spese per l'energia elettrica della Sua casa?

*Per il programma: Se l'intervistato ha già fatto investimenti (7.5=1) la domanda è:*

Ha pensato di fare **ulteriori** investimenti in denaro per ridurre le spese per l'energia elettrica della Sua casa?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: "Per favore **non consideri** eventuali investimenti da effettuarsi per la sostituzione di impianti deteriorati o non più funzionanti "*

- |   |   |                   |
|---|---|-------------------|
| - L'ha pensato e ha in programma di farli appena possibile.....   | 1 | } Passare a 7.int |
| - l'ha pensato ma non li ha fatti perché troppo costosi.....  | 2 |                   |
| - l'ha pensato ma non li ha fatti per altri motivi (ad es. perché dipendono da decisioni condominiali)..... | 3 |                   |
| - non pensa che siano necessari.....  | 4 |                   |
| - non ci ha mai pensato/non sa.....   | 5 |                   |

**7.8** - Quali investimenti ha in programma di fare?

*Per il programma: Una sola risposta*

*Per l'intervistatore: E' possibile una sola risposta. In caso di difficoltà a rispondere, leggere TUTTE le modalità di risposta.*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "Nel caso abbia intenzione di fare più investimenti, La prego di riferirsi a quello che considera principale"*

- |  |   |
|--|---|
| - Sostituzione delle lampadine tradizionali con quelle a risparmio energetico.....   | 1 |
| - Installazione di regolatori d'intensità o di interruttori crepuscolari.....  | 2 |
| - Sostituzione di uno o più elettrodomestici con apparecchi più efficienti.....  | 3 |
| - Installazione di impianti ad energia rinnovabile per la produzione di energia elettrica (impianto fotovoltaico, minieolico, ecc.)..... | 4 |
| - Altro .....  | 5 |

**7.int** – Per l'intervistatore:

*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- |            |   |
|------------|---|
| - Sì ..... | 1 |
| - No.....  | 2 |



## SEZIONE 8 – ELETTRODOMESTICI

Passiamo ora ad alcune domande sugli elettrodomestici presenti nella Sua abitazione. Nel rispondere alle domande che Le farà, La prego di considerare anche eventuali elettrodomestici collocati in aree esterne (*cantine, garage, soffitte, terrazze, giardini e altri spazi all'aperto*), **purché effettivamente utilizzati**, anche se raramente. Escluda, invece, eventuali apparecchi utilizzati soltanto per lavoro.

### 8.1 – Iniziamo dai frigoriferi: la Sua abitazione è dotata di frigoriferi?

- Sì ..... 1  
- No ..... 2     *Passare a 8.7*

**WARNING:**

➤ **WRN 8.1**  $1: 8.1=2$

**8.2 - Quanti frigoriferi sono presenti nella Sua abitazione? Le ricordo di non considerare eventuali frigoriferi non utilizzati.**

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di frigoriferi indicati dall'intervistato*

– *Numero frigoriferi* /

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_8.2\_1:** non sono ammessi 0 e valori superiori a 4 (HARD)
- **RNG\_S\_8.2\_2:** valori ammessi da 1 a 2 (SOFT)

**8.3 - Potrebbe dirmi a quale anno risale il Suo frigorifero?**

Per il programma: Se l'intervistato dichiara di possedere più frigoriferi ( $8.2 > 1$ ) visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "La prego di indicare l'età del frigorifero che utilizza prevalentemente o che considera principale"*

indicare l'anno

- *Non sa*.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_8.3\_1:** non sono ammessi valori inferiori a 1950 e superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)

#### 8.4 – Potrebbe indicarmi almeno se ha:

- |   |   |
|---|---|
| - Meno di 1 anno (dal <testo mobile> ad oggi).....                    | 1 |
| - Da 1 anno a meno di 2 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....   | 2 |
| - Da 2 anni a meno di 3 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....   | 3 |
| - Da 3 anni a meno di 6 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....   | 4 |
| - Da 6 anni a meno di 10 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....  | 5 |
| - Da 10 anni a meno di 20 (dal <testo mobile> al <testo mobile>)..... | 6 |

- 20 anni o più (*prima del <testo mobile>*).....7
- Non sa.....9

#### 8.5 - Che tipo di frigorifero ha?

*Per il programma: Se l'intervistato dichiara di possedere più frigoriferi (8.2 > 1) visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "La prego di riferirsi al frigorifero che utilizza prevalentemente o che considera principale"*

- Piccolo, alto un metro circa (*fino a 200 litri di capacità*) .....1
- medio, alto circa un metro e cinquanta (*da 200 a meno di 300 litri di capacità*).....2
- grande, alto circa un metro e ottanta (*da 300 a 500 litri di capacità*).....3
- oppure molto grande, alto circa due metri con due porte affiancate (*modello americano di capacità superiore ai 500 litri*)?.....4      *Passare a 8.7*

#### 8.6 – Il Suo frigorifero è dotato di vano congelatore?

- Sì..... 1
- No ..... 2

#### 8.7 – La Sua abitazione è dotata di un apparecchio congelatore (*freezer*) separato dal frigorifero? Le ricordo di non considerare eventuali congelatori che non vengono utilizzati.

*Per il programma: Se l'intervistato dichiara di non possedere frigoriferi (8.1 =2 ) il testo della domanda è:*

La Sua abitazione è dotata di un apparecchio congelatore (*freezer*)? Le ricordo di non considerare eventuali congelatori che non vengono utilizzati.

- Sì..... 1
- No ..... 2      *Passare a 8.10*

#### 8.8 - Potrebbe dirmi a quale anno risale il Suo congelatore?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "Se ne possiede più di uno, La prego di indicare l'età di quello che utilizza prevalentemente o che considera principale"*

□□□□ indicare l'anno      *Passare a 8.10*

- Non sa.....9999

#### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_8.8\_1:** non sono ammessi valori inferiori a 1970 e superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)
- **RNG\_S\_8.8\_2:** non sono ammessi valori inferiori a 1990 e superiori a 2012 (ad eccezione di 9999) (SOFT)



**8.9** – Potrebbe indicarmi almeno se ha:

- Meno di 1 anno (*dal <testo mobile> ad oggi*).....1
- Da 1 anno a meno di 2 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....2
- Da 2 anni a meno di 3 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....3
- Da 3 anni a meno di 6 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....4
- Da 6 anni a meno di 10 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....5
- Da 10 anni a meno di 20 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....6
- 20 anni o più (*prima del <testo mobile>*).....7
- Non sa.....9

**8.10** – La Sua abitazione è dotata di lavatrice? La prego di non considerare eventuali lavatrici non utilizzate.

- Sì.....1
- No .....2     *Passare a 8.23*

**8.11** - Potrebbe dirmi a quale anno risale la Sua lavatrice?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di una, La prego di indicare l’età di quella che utilizza prevalentemente o che considera principale”*

\_|\_|\_|\_| indicare l’anno     *Passare a 8.13*

- Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_8.11\_1:** non sono ammessi valori inferiori a 1950 e superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)
- **RNG\_S\_8.11\_2:** non sono ammessi valori inferiori a 1990 e superiori a 2012 (ad eccezione di 9999) (SOFT)

**8.12** – Potrebbe indicarmi almeno se ha:

- Meno di 1 anno (*dal <testo mobile> ad oggi*).....1
- Da 1 anno a meno di 2 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....2
- Da 2 anni a meno di 3 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....3
- Da 3 anni a meno di 6 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....4
- Da 6 anni a meno di 10 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....5
- Da 10 anni a meno di 20 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....6
- 20 anni o più (*prima del <testo mobile>*).....7
- Non sa.....9

**8.13** – La Sua lavatrice è:

- piccola, con capacità di carico minore di 4 chili.....1
- media, con carico tra 4 e 6 chili .....2
- oppure grande, con carico superiore ai 6 chili?.....3

**8.14** - In una settimana normale, quanti carichi di lavaggio effettua la Sua lavatrice?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "Se ne possiede più di una, La prego di sommare tutti i lavaggi effettuati da ciascuna delle lavatrici di cui dispone."*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di lavaggi preceduto dallo zero se necessario (5 va digitato come "05").*

– numero di lavaggi |\_|\_|

– un lavaggio al mese o meno.....98 Passare a 8.17

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_H\_8.14\_1:** valori non ammessi "00", valori superiori a "14" (ad eccezione di 98) (HARD)

**8.15\_A-C** - Dei (testo mobile = risposta a quesito 8.14) lavaggi che la Sua lavatrice effettua in una settimana normale, quanti lavaggi sono a temperatura minore o uguale a 30 gradi, quanti a temperatura compresa tra 31 e 60 gradi e quanti a temperatura superiore a 60 gradi?

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di effettuare un solo lavaggio (8.14 =01) , la domanda è:*

Questo lavaggio è a temperatura minore o uguale a 30 gradi, a temperatura compresa tra 31 e 60 gradi e oppure a temperatura superiore a 60 gradi?

*Per l'intervistatore: Digitare il numero lavaggi per ciascuna delle temperature indicate:*

**8.15\_A** – temperatura minore o uguale a 30 gradi? |\_|\_|

**8.15\_B** – temperatura compresa tra 31 e 60 gradi? |\_|\_|

**8.15\_C** – temperatura superiore a 60 gradi? |\_|\_|

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_8.15\_1:** Se  $8.14 \neq 98$ ,  $8.14 \neq (8.15\_A + 8.15\_B + 8.15\_C)$  (numero di lavaggi complessivo diverso da somma dei lavaggi per temperatura)

**8.16\_A-C** - Dei (testo mobile = risposta a quesito 8.14) lavaggi che la Sua lavatrice effettua in una settimana normale, quanti sono effettuati: nei giorni feriali, prima delle 8.00 del mattino o dopo le 19.00, quanti nei giorni feriali, in orario compreso tra le 8.00 del mattino e le 19.00 e quanti durante i weekend o nei giorni di festa (in qualunque orario)?

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di effettuare un solo lavaggio (8.14 =01) , la domanda è:*

Normalmente, quando effettua questo lavaggio: nei giorni feriali, prima delle 8.00 del mattino o dopo le 19.00, nei giorni feriali, in orario compreso tra le 8.00 del mattino e le 19.00 oppure durante i weekend o nei giorni di festa (in qualunque orario)?

*Per l'intervistatore: Digitare il numero lavaggi per ciascuna delle fasce orarie indicate:*

**8.16\_A** – nei giorni feriali, prima delle 8.00 del mattino o dopo le 19.00? |\_|\_|

**8.16\_B** – nei giorni feriali, in orario compreso tra le 8.00 del mattino e le 19.00? |\_|\_|

**8.16\_C** – durante i weekend o nei giorni di festa? |\_|\_|

**INCOMPATIBILITA HARD:**

- **INC\_H\_8.16\_1:** Se  $8.14 \neq 98$ ,  $8.14 \neq (8.16\_A + 8.16\_B + 8.16\_C)$  (numero di lavaggi complessivo diverso da somma dei lavaggi per fascia oraria)

**8.17** – La Sua lavatrice esegue anche l’asciugatura del bucato?

- Sì..... 1      *Passare a 8.22*
- No ..... 2

**8.18** – La Sua abitazione dispone di un’asciugatrice per il bucato separata dalla lavatrice? Le ricordo di non considerare eventuali apparecchiature che non vengono utilizzate.

- Sì..... 1
- No ..... 2      *Passare a 8.23*

**8.19** - Potrebbe dirmi a quale anno risale la Sua asciugatrice?

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di una, La prego di indicare l’età di quella che utilizza prevalentemente o che considera principale”*

□□□□ *indicare l’anno*      *Passare a 8.21*

- Non sa..... 9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_8.19\_1:** non sono ammessi valori inferiori a 1980 e superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)
- **RNG\_S\_8.19\_2:** non sono ammessi valori inferiori a 2000 e superiori a 2012 (ad eccezione di 9999) (SOFT)

**8.20** – Potrebbe indicarmi almeno se ha:

- Meno di 1 anno (*dal <testo mobile> ad oggi*)..... 1
- Da 1 anno a meno di 2 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*)..... 2
- Da 2 anni a meno di 3 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*)..... 3
- Da 3 anni a meno di 6 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*)..... 4
- Da 6 anni a meno di 10 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*)..... 5
- Da 10 anni a meno di 20 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*)..... 6
- 20 anni o più (*prima del <testo mobile>*)..... 7
- Non sa..... 9

**8.21** – La Sua asciugatrice è:

- piccola, con capacità di carico minore di 4 chili..... 1
- media, con capacità di carico tra 4 e 6 chili ..... 2
- oppure grande, con capacità di carico superiore ai 6 chili?..... 3

**8.22** – Dei (*testo mobile* = risposta a quesito 8.14) lavaggi che la Sua lavatrice effettua in una settimana normale, quanti comprendono l’asciugatura?

*Per il programma: Se l’intervistato dichiara di avere l’asciugatrice separata dalla lavatrice (8.18=1) la domanda è:*

Dei (*testo mobile* = risposta a quesito 8.14) bucati che vengono effettuati per la Sua famiglia in una settimana normale, quanti vengono poi sottoposti ad asciugatura?

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere “Nel caso in cui utilizzi l’asciugatrice solo nei mesi invernali, per favore consideri sia i lavaggi effettuati in una tipica settimana invernale sia quelli effettuati in una tipica settimana estiva e ne faccia una media”.*

*Per l’intervistatore: Digitare il numero di bucati preceduto dallo zero se necessario (5 va digitato come “05”).*

– numero di lavaggi |\_|\_|

– un lavaggio al mese o meno.....98

**INCOMPATIBILITÀ SOFT:**

➤ **INC\_S\_8.22\_3:** Se  $8.14 \neq 98$  e  $8.22 \neq 98$ ,  $8.17=1$  e  $8.22 > 8.14$  (l’asciugatrice è inclusa nella lavatrice e indica un numero di bucati con asciugatura superiore al numero di bucati complessivo)

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_H\_8.22\_1:** valori non ammessi “00”, valori superiori a “14” (ad eccezione di 98) (HARD)

**8.23** - La Sua abitazione è dotata di lavastoviglie? Le ricordo di non considerare eventuali lavastoviglie che non vengono utilizzate.

- Sì.....1
- No .....2      *Passare a 8.28*

**8.24** - Potrebbe dirmi a quale anno risale la Sua lavastoviglie?

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere “Se ne possiede più di una, La prego di indicare l’età di quella che utilizza prevalentemente o che considera principale”*

|\_|\_|\_| indicare l’anno      *Passare a 8.26*

- Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_H\_8.24\_1:** non sono ammessi valori inferiori a 1950 e superiori a 2016(ad eccezione di 9999) (HARD)

➤ **RNG\_S\_8.24\_2:** non sono ammessi valori inferiori a 1990 e superiori a 2012 (ad eccezione di 9999) (SOFT)

**8.25** – Potrebbe indicarmi almeno se ha:

- Meno di 1 anno (*dal <testo mobile> ad oggi*).....1
- Da 1 anno a meno di 2 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....2
- Da 2 anni a meno di 3 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....3
- Da 3 anni a meno di 6 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....4

- Da 6 anni a meno di 10 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*)..... 5
- Da 10 anni a meno di 20 (*dal <testo mobile> al <testo mobile>*).....6
- 20 anni o più (*prima del <testo mobile>*).....7
- Non sa.....9

**8.26** - In una settimana normale, quanti carichi di lavaggio effettua e la Sua lavastoviglie?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere "Se ne possiede più di una, La prego di sommare tutti i lavaggi effettuati da ciascuna delle lavastoviglie di cui dispone."*

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di lavaggi preceduto dallo zero se necessario (5 va digitato come "05").*

– numero di lavaggi |\_|\_|

– un lavaggio al mese o meno.....98 Passare a 8.28

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_H\_8.26\_1:** valori non ammessi "00", valori superiori a "14" (ad eccezione di 98) (HARD)

**8.27\_A-C** - Dei (*testo mobile* = risposta a quesito 8.26) lavaggi che la Sua lavastoviglie effettua in una settimana normale, quanti sono effettuati:

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno dichiarato di effettuare un solo lavaggio (8.26 = 01), la domanda è:*

Normalmente, quando effettua questo lavaggio: nei giorni feriali, prima delle 8.00 del mattino o dopo le 19.00, nei giorni feriali, in orario compreso tra le 8.00 del mattino e le 19.00 oppure durante i weekend o nei giorni di festa (*in qualunque orario*)?

*Per l'intervistatore: Digitare il numero lavaggi per ciascuna delle fasce orarie indicate:*

**8.27\_A** – nei giorni feriali, prima delle 8.00 del mattino o dopo le 19.00? |\_|\_|

**8.27\_B** – quanti nei giorni feriali, in orario compreso tra le 8.00 del mattino e le 19.00? |\_|\_|

**8.27\_C** – quanti durante i weekend o nei giorni di festa (*in qualunque orario*)? |\_|\_|

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_8.27\_1:** Se  $8.26 \neq 98$ ,  $8.26 \neq (8.27\_A + 8.27\_B + 8.27\_C)$  (numero di lavaggi complessivo diverso da somma dei lavaggi per fascia oraria)

**8.28\_A-D** – Di quali degli elettrodomestici per la pulizia della casa che ore Le elencherò è dotata la Sua abitazione? Le ricordo di non considerare apparecchi che non vengono usati né eventuali apparecchi utilizzati soltanto per lavoro.

	Sì	No
<b>A</b> – Aspirapolvere, scopa elettrica, battitappeto?	1	2
<b>B</b> - Lavapavimenti o altri generatori di vapore ( <i>apparecchi che puliscono le superfici tramite un getto di vapore</i> )	1	2
<b>C</b> - Robot pulisci pavimenti ( <i>aspirapolvere, lucidatrici e altri apparecchi</i> ) che funzionano da soli	1	2
<b>D</b> – Ferro da stiro?	1	2

**8.29** - La Sua abitazione è dotata di fornelli da cucina (piano cottura)? Le ricordo di non considerare eventuali apparecchiature che non vengono utilizzate.

- Sì..... 1
- No ..... 2     *Passare a 8.32*

**8.30** – Come funzionano i Suoi fornelli da cucina (piano cottura)?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere* “Se possiede più apparecchi con fornelli per cucinare, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Per biomasse si intendono la legna da ardere, i pellets di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole, eccetera”

- A metano/gas naturale..... 1
- a energia elettrica..... 2
- a GPL in bombola ..... 3
- oppure a legna o altre biomasse ?..... 4

**INCOMPATIBILITÀ SOFT:**

- **INC\_S\_8.30\_1:** 2.46\_A=2 e 8.30=1 (l'abitazione NON dispone di metano e i fornelli funzionano a metano)
- **INC\_S\_8.30\_2:** 8.30 = 4 e 6.1=2 (dichiarano di avere fornelli a biomasse ma nella sezione biomasse hanno indicato di NON fare uso di biomasse)

**8.31** – Con quale frequenza, in media, vengono utilizzati i Suoi fornelli per cucinare pasti per Lei e la Sua famiglia? La prego di non contare utilizzi ridotti come quelli per la preparazione di caffè, tè, eccetera.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere* “Se possiede più apparecchi con fornelli per cucinare, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

- 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

**8.32** - La Sua abitazione è dotata di un forno per cucinare? La prego di non considerare eventuali forni a microonde né forni che non vengono utilizzati.

- Sì..... 1
- No ..... 2     *Passare a 8.38*

**8.33** – Come funziona il Suo forno?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere* “Se possiede più forni, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere:* “Per biomasse si intendono la legna da ardere, i pellets di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole, eccetera”

- A metano/gas naturale.....1
- a energia elettrica.....2
- a GPL in bombola .....3
- oppure a legna o altre biomasse ?.....4
- *Funziona come i fornelli* .....5

**INCOMPATIBILITA SOFT:**

- **INC\_S\_8.33\_1:** 2.46\_A=2 e 8.33=1 (l'abitazione NON dispone di metano e il forno è a metano)
- **INC\_S\_8.33\_2:** 8.33=4 e 6.1=2 (dichiarano di avere un forno a biomasse ma nella sezione biomasse hanno indicato di NON fare uso di biomasse)
- **INC\_S\_8.33\_3:** 8.33= 5 e 8.30=4 e 6.1=2 (dichiarano di avere un forno che funziona come i fornelli e i fornelli che funzionano a biomasse, ma nella sezione biomasse hanno indicato di NON fare uso di biomasse)

**8.34** – Con quale frequenza, in media, viene utilizzato il Suo forno per cucinare pasti per Lei e la Sua famiglia?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se possiede più forni, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

- 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

**8.35** - Potrebbe dirmi a quale anno risale il Suo forno?

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se possiede più forni, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

|\_|\_|\_| indicare l'anno      Passare a 8.37

- Non sa.....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_8.35\_1:** non sono ammessi valori inferiori a 1940 e superiori a 2016 (ad eccezione di 9999) (HARD)
- **RNG\_S\_8.35\_2:** non sono ammessi valori inferiori a 1985 e superiori a 2012 (ad eccezione di 9999) (SOFT)

**8.36** – Potrebbe indicarmi almeno se ha:

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se possiede più forni, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

- Meno di 1 anno (dal <testo mobile> ad oggi).....1
- Da 1 anno a meno di 2 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....2
- Da 2 anni a meno di 3 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....3
- Da 3 anni a meno di 6 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....4
- Da 6 anni a meno di 10 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....5
- Da 10 anni a meno di 20 (dal <testo mobile> al <testo mobile>).....6
- 20 anni o più (prima del <testo mobile>).....7
- Non sa.....9

Per il programma: Sottoporre il quesito 8.37 solo a chi ha dichiarato di possedere un forno elettrico (8.33=2). Gli altri intervistati vanno a 8.38

### 8.37 – Quanto è grande il Suo forno elettrico?

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Se possiede più forni elettrici, La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”

- Piccolo, di larghezza inferiore a 60 cm (capacità inferiore a 52 litri).....1
- Medio, di larghezza pari a 60 cm (capacità compresa tra da 52 litri a 54 litri).....2
- Grande, di larghezza superiore o uguale a 90 cm (capacità pari o superiore a 55 litri)...3

Per il programma: Per gli intervistati che hanno un forno a legna o altre biomasse (8.33=4), porre 8.38\_I=1 e NON visualizzare la corrispondente modalità di risposta.

### 8.38\_A-M – Di quali degli elettrodomestici per cucinare che ore Le elencherò è dotata la Sua abitazione? Per cortesia non consideri eventuali apparecchi che non vengono usati né eventuali apparecchi utilizzati soltanto per lavoro.

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Per biomasse si intendono la legna da ardere, i pellets di legna, la carbonella, la sansa, i gusci di mandorle/nocciole, eccetera”

	Sì	No
<b>A</b> – Robot da cucina?	1	2
<b>B</b> – Frullatore (inclusi frullatori a immersione, sbattitori, centrifughe, omogenizzatore, tritatutto)?	1	2
<b>C</b> – Macinacaffè elettrici?	1	2
<b>D</b> – Affettatrice?	1	2
<b>E</b> – Macchina per il pane?	1	2
<b>F</b> – Macchina per tè/caffè/cappuccino elettrica?	1	2
<b>G</b> – Tostapane	1	2
<b>H</b> – Forno a microonde	1	2
<b>I</b> – Forno a legna o altre biomasse	1	2
<b>L</b> – Barbecue a legna, carbonella o altre biomasse	1	2
<b>M</b> – Piastra, bistecchiera o griglia elettrica (inclusi fornelli e piccoli forni elettrici)	1	2

### 8.39 - La Sua abitazione è dotata di televisori a colori? Non consideri eventuali televisori che non vengono utilizzati.

- Sì.....1
- No .....2      Passare a 8.43

### 8.40 - Quanti televisori a colori sono presenti nella Sua abitazione?

Per l'intervistatore: Digitare il numero di TV a colori preceduto dallo zero se necessario (2 va digitato come “02”).

– Numero TV a colori

|\_|\_|

CONTROLLI DI RANGE:



➤ **RNG\_H\_8.40\_1:** non sono ammessi 00 e valori superiori a 10 (HARD)

Per il programma: Modificare il testo mobile del quesito 8.41 a seconda della risposta indicata dall'intervistato al quesito 8.40

**8.41\_A-D** – Potrebbe dirmi quanti dei (testo mobile=risposta a quesito 8.40) televisori a colori sono a tubo catodico, quanti sono al plasma, quanti sono LCD e quanti sono a LED?

Per il programma: Per gli intervistati che hanno un solo televisore (8.40 =01) , la domanda è:

Il Suo televisore è a tubo catodico, al plasma, LCD, oppure è a LED?

Per l'intervistatore: Digitare il numero di TV a tubo catodico, di TV al plasma e di TV LCD indicato dall'intervistato

Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “Lo schermo al plasma, è generalmente di grandi dimensioni, mentre quelli a LCD non superano i 42 pollici. Gli schermi a LED sono un’evoluzione dei quelli LCD, consumano meno energia elettrica e sono in commercio da pochi anni.

**8.41\_A** – Numero TV a colori a tubo catodico                   |\_|\_|  
- Non sa.....99

**8.41\_B** – Numero TV a colori al plasma                           |\_|\_|  
- Non sa.....99

**8.41\_C** – Numero TV LCD (a cristalli liquidi)                   |\_|\_|  
- Non sa.....99

**8.41\_D** – Numero TV a LED   |\_|\_|  
- Non sa.....99

**INCOMPATIBILITA HARD** (solo se 8.41\_A e 8.41\_B e 8.41\_C e 8.41\_D ≠ 99):

➤ **INC\_H\_8.41\_1:** Se 8.41\_A ≠ 99 e 8.41\_B ≠ 99 e 8.41\_C ≠ 99 e 8.41\_D ≠ 99, 8.40 ≠ (8.41\_A + 8.41\_B + 8.41\_C + 8.41\_D) (numero complessivo di televisori diverso da somma dei televisori per tipologia)

**8.42** – In media, quante ore al giorno è acceso il Suo televisore? Se utilizza più di un televisore sommi le ore in cui ciascun apparecchio resta acceso.

- Meno di due .....1  
- Da 2 a meno di 4 ore .....2  
- Da 4 a meno di 6 ore .....3  
- da 6 a meno di 12 ore .....4  
- 12 ore o più.....5

**8.43** – La Sua abitazione è dotata di PC (personal computer)? Non consideri eventuali PC di lavoro, console per videogiochi, né apparecchi che non vengono utilizzati. Includa anche eventuali tablet, palmari, iPad, Notebook o Netbook.

- Sì..... 1

- No .....2    *Passare a 8.int*

**8.44** - Quanti PC sono presenti nella Sua abitazione? Le ricordo di includere nel conteggio anche eventuali eventuali tablet, palmari o iPad.

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di PC indicati dall'intervistato*

- Numero PC                      |\_/

**CONTROLLI DI RANGE:**

➤ **RNG\_H\_8.44\_1:** non sono ammessi 0 e valori superiori a 9 (HARD)

*Per il programma: Modificare il testo mobile del quesito 8.45 a seconda della risposta indicata dall'intervistato al quesito 8.44*

**8.45\_A-B** – Potrebbe dirmi quanti dei (testo mobile=risposta a quesito 8.44) PC sono da tavolo (desk top) e quanti invece sono portatili?

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno un PC (8.44 =1), la domanda è:*

Il Suo PC è da tavolo o è portatile?

*Per l'intervistatore: Digitare il numero di PC da tavolo e portatili*

**8.45\_A** – Numero PC da tavolo        |\_/

**8.45\_B** – Numero PC portatili        |\_/

**INCOMPATIBILITA HARD:**

➤ **INC\_H\_8.45\_1:**  $8.44 \neq (8.45\_A + 8.45\_B)$  (numero complessivo di PC diverso da somma dei PC per tipologia)

**8.46** – In media, quante ore al giorno è acceso il Suo PC?

*Per il programma: Se l'intervistato ha dichiarato di possedere più PC (8.44 >1), la domanda è:*

In media, quante ore al giorno è acceso il Suo PC? Se utilizza più di un PC sommi le ore in cui ciascun apparecchio resta acceso.

- Meno di due .....1
- Da 2 a meno di 4 ore .....2
- Da 4 a meno di 6 ore .....3
- da 6 a meno di 12 ore .....4
- 12 ore o più.....5

**8.47** - Quando il Suo PC non è utilizzato in che condizione viene lasciato?

*Per il programma: Se l'intervistato ha dichiarato di possedere più PC (8.44 >1), visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere “La prego di riferirsi a quello che utilizza prevalentemente o che considera principale.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nella modalità standby il PC non è completamente*

spento: basta toccare la tastiera o spostare il mouse per farlo ripartire.”

- Acceso.....1
- In standby .....2
- Spento.....3

**8.48\_A-R** – Può indicarmi di quali dei seguenti apparecchi è dotata la Sua abitazione? Per cortesia non consideri eventuali apparecchi che non vengono usati né apparecchi utilizzati soltanto per lavoro.

	<i>Si</i>	<i>No</i>
<b>A</b> – Stampante per PC?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>B</b> – Lettore DVD?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>C</b> – Videoregistratore ( <i>VHS</i> )?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>D</b> – Decoder TV ( <i>digitale terrestre o Sky, INDICARE SOLO SE NON INCORPORATO NEL TELEVISORE</i> )?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>E</b> – Fotocamera/videocamera?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>F</b> – Antenna parabolica?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>G</b> – Sistema di videogiochi ( <i>Playstation, Nintendo Wii, ecc</i> )?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>H</b> – Deumidificatore-umidificatore ( <i>per variare il livello dell'umidità dell'aria della casa</i> )?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>I</b> – Telefono cellulare?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>L</b> – Telefono cordless ( <i>senza fili</i> )?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>M</b> – Segreteria telefonica separata dal telefono?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>N</b> – Fax?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>O</b> – Impianto stereo HI-FI per la musica ( <i>lettore CD, amplificatore, ecc.</i> )?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>P</b> – Attrezzature elettriche da bricolage ( <i>trapano elettrico, saldatore, smerigliatrice, sega elettrica, ecc.</i> )?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>Q</b> – Macchina da cucire?	<i>1</i>	<i>2</i>
<b>R</b> – Ventilatore	<i>1</i>	<i>2</i>

**8.49** – La Sua abitazione dispone di una connessione ad Internet ADSL o altra connessione da casa (*ESCLUSE Internet key o pennette, palmari, cellulari, PC card, ecc.*)?

- *Si*.....1
- *No* .....2

**8.50** – La Sua abitazione dispone di un altro tipo di connessione ad Internet (*Internet key o pennette, palmari, cellulari, PC card, ecc.*)?

- *Si*.....1
- *No* .....2

**8.int** – Per l'intervistatore:

*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- Sì ..... 1
- No ..... 2

## SEZIONE 9 – SPESE

Le farò adesso alcune domande sulle spese della Sua famiglia per l'energia elettrica, il gas ed il riscaldamento.

**9.1** - Cominciamo con l'energia elettrica: negli ultimi 12 mesi quanto ha speso per l'energia elettrica? Per rispondere a questa domanda, La prego di consultare il **punto 5** dell'allegato alla lettera che Le abbiamo inviato.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca la spesa relativa agli ultimi 12 mesi, ma solo quella dell'ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo a indicare la spesa complessiva, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: Digitare la spesa in Euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come “0200”).*

- Spesa in Euro ..... /\_/\_/\_/\_/  
- Non sa ..... 9999

### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_9.1\_1:** non sono ammessi valori inferiori a “0001” e superiori a “5.000” (ad eccezione di “9999”) (HARD)
- **RNG\_S\_9.1\_2:** non sono ammessi valori inferiori a “0150” e superiori a “1.500” (ad eccezione di “9999”) (SOFT)

### INCOMPATIBILITA' SOFT:

- **INC\_S\_9.1\_3:**  $9.1 \neq "9999"$  e  $9.1/1.1/2.7 > 7$  Euro (dichiarano spese per energia elettrica eccessive rispetto al numero di componenti e ai metri quadri dell'abitazione).
- **INC\_S\_9.1\_4:**  $9.1 \neq "9999"$  e  $9.1/1.1/2.7 < 0,6$  Euro (dichiarano spese per energia elettrica esigue rispetto al numero di componenti e ai metri quadri dell'abitazione).

Attenzione: queste due incompatibilità non prevedono il ritorno ai quesiti precedenti in caso di conferma del dato sulle spese

*Per il programma: Somministrare il quesito 9.2 solo agli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare il riscaldamento centralizzato per l'abitazione e/o per l'acqua (2.31\_A=1 e/o 2.40\_A=1). Gli altri intervistati passano a 9.4/9.5/9.6/9.int..*

**9.2** – Negli ultimi 12 mesi, quanto ha speso per il riscaldamento centralizzato? Per rispondere, consulti ancora il **punto 5** dell'allegato alla lettera.

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca la spesa relativa agli ultimi 12 mesi, ma solo quella dell'ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo a indicare la spesa complessiva, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: Digitare la spesa in Euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come “0200”).*

- Spesa in Euro ..... /\_/\_/\_/\_/ Passare a 9.4/9.5/9.6

- Non sa .....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_9.2\_1:** non sono ammessi valori inferiori a “0001” e superiori a “5.000” (ad eccezione di “9999”) (HARD)
- **RNG\_S\_9.2\_2:** non sono ammessi valori inferiori a “0100” e superiori a “2.000” (ad eccezione di “9999”) (SOFT)

**9.3** – Potrebbe indicarmi almeno se, **negli ultimi 12 mesi**, ha speso:

- 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 sa.....9

*Per il programma: Somministrare il quesito 9.4 solo agli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare il metano per altri usi rispetto al riscaldamento centralizzato dell’abitazione e/o dell’acqua. Somministrare a:*

- 3.1=1 e 2.31\_B=1
- 2.41\_B=1
- 4.2=1 e 2.40\_B=1
- 8.30=1
- 8.33=1
- 8.30=1 e 8.33=5

*Gli altri intervistati passano a 9.5/9.6/9.int..*

**9.4** – Passiamo ora alle spese per il metano/gas di rete: **negli ultimi 12 mesi** quanto ha speso per il metano/gas di rete? Consulti di nuovo il **punto 5** dell’allegato.

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno il riscaldamento centralizzato a metano per l’abitazione (2.31\_A=1 e 3.1=1) e/o per l’acqua (2.40\_A=1 e 4.2=1) o che hanno dichiarato di avere lo stesso impianto centralizzato a metano per il riscaldamento dell’abitazione e dell’acqua (2.31\_A=1 e 3.1=1 e 4.1=1) visualizzare la seguente frase per l’intervistatore:*

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Non consideri le spese per il riscaldamento centralizzato a metano che mi ha già indicato.”*

*Per l’intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell’abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell’abitazione.”*

*Per l’intervistatore: Nel caso in cui l’intervistato non fornisca la spesa relativa agli ultimi 12 mesi, ma solo quella dell’ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo a indicare la spesa complessiva, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l’intervistatore: Digitare la spesa in Euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come “0200”).*

- Spesa in Euro ...../|\_|\_|\_|\_|

- Non sa .....9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_9.4\_1:** non sono ammessi valori inferiori a “0001” e superiori a “5.000” (ad eccezione di “9999”) (HARD)
- **RNG\_S\_9.4\_2:** non sono ammessi valori inferiori a “0400” e superiori a “2.000” (ad eccezione di “9999”) (SOFT)

*Per il programma: Somministrare il quesito 9.5 solo agli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare il gasolio per altri usi rispetto al riscaldamento centralizzato dell'abitazione e/o dell'acqua. Somministrare a:*

- 3.1=2 e 2.31\_B=1 (sistema autonomo per il riscaldamento dell'abitazione)
  - 2.41\_C=1 (scaldabagno singolo)
  - 4.2=2 e 2.40\_B=1 (sistema autonomo per il riscaldamento dell'acqua)
- Gli altri intervistati passano a 9.6/9.int..

*Gli altri intervistati passano a 9.6/9.int..*

**9.5 – Negli ultimi 12 mesi**, quanto ha speso per il gasolio? Di nuovo, consulti il **punto 5** dell'allegato.

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno il riscaldamento centralizzato a gasolio per l'abitazione (2.31\_A=1 e 3.1=2) e/o per l'acqua (2.40\_A=1 e 4.2=2) o che hanno dichiarato di avere lo stesso impianto centralizzato a gasolio per il riscaldamento dell'abitazione e dell'acqua (2.31\_A=1 e 3.1=2 e 4.1=1) visualizzare la seguente frase per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Non consideri le spese per il riscaldamento centralizzato a gasolio che mi ha già indicato.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell’abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell’abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca la spesa relativa agli ultimi 12 mesi, ma solo quella dell'ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo a indicare la spesa complessiva, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: Digitare la spesa in Euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come "0200").*

- Spesa in Euro / / / / /  
- Non sa 9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_9.5\_1:** non sono ammessi valori inferiori a “0001” e superiori a “5.000” (ad eccezione di “9999”) (HARD)
- **RNG\_S\_9.5\_2:** non sono ammessi valori inferiori a “0050” e superiori a “500” (ad eccezione di “9999”) (SOFT)

*Per il programma: Somministrare il quesito 9.6 solo agli intervistati che hanno dichiarato di utilizzare il GPL per altri usi rispetto al riscaldamento centralizzato dell'abitazione e/o dell'acqua. Somministrare a:*

- 2.32\_F=1
- 2.33\_C=1
- 3.1=3 e 2.31\_B=1
- 2.41\_D=1
- 4.2=3 e 2.40\_B=1

- 8.30=3
- 8.33=3
- 8.30=3 e 8.33=5

*Gli altri intervistati passano a 9.int.*

**9.6 – Negli ultimi 12 mesi**, quanto ha speso per il GPL (gas in bombole o cisterne)? Consulti ancora il **punto 5**.

*Per il programma: Per gli intervistati che hanno il riscaldamento centralizzato a GPL per l'abitazione (2.31\_A=1 e 3.1=3) e/o per l'acqua (2.40\_A=1 e 4.2=3) o che hanno dichiarato di avere lo stesso impianto centralizzato a GPL per il riscaldamento dell'abitazione e dell'acqua (2.31\_A=1 e 3.1=3 e 4.1=1) visualizzare la seguente frase per l'intervistatore:*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Non consideri le spese per il riscaldamento centralizzato a GPL che mi ha già indicato.”*

*Per l'intervistatore: Se necessario, leggere: “Nel caso in cui viva nell'abitazione da meno di 12 mesi, faccia riferimento soltanto al periodo di tempo in cui ha effettivamente vissuto nell'abitazione.”*

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui l'intervistato non fornisca la spesa relativa agli ultimi 12 mesi, ma solo quella dell'ultimo mese/bimestre/trimestre/ecc., sollecitarlo a indicare la spesa complessiva, aiutandolo se necessario nei calcoli.*

*Per l'intervistatore: Digitare la spesa in Euro preceduta da uno o più zeri se necessario (200 va digitato come “0200”).*

- Spesa in Euro ..... /\_/\_/\_/\_/  
 - Non sa ..... 9999

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_9.6\_1:** non sono ammessi valori inferiori a “0001” e superiori a “5.000” (ad eccezione di “9999”) (HARD)
- **RNG\_S\_9.6\_2:** non sono ammessi valori inferiori a “0050” e superiori a “1.500” (ad eccezione di “9999”) (SOFT)

**9.int – Per l'intervistatore:**

*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- Sì ..... 1  
 - No ..... 2



## SEZIONE 10 – INFORMAZIONI SULLA FAMIGLIA

Per concludere l'intervista, Le chiederò le ultime informazioni su Lei e sugli altri componenti della famiglia. Cominciamo da Lei.

### 10.1 – Componente attualmente al telefono

*Per il programma: Visualizzare l'elenco dei componenti della famiglia eleggibili (18 anni e più) completo di numero d'ordine componente, relazione di parentela con il PR e nome, prevedendo la possibilità per l'intervistatore di selezionare tramite biffatura il componente indicato dall'intervistato. Codificare in automatico le informazioni richieste sulla base delle risposte fornite ai quesiti 1.2 e successivi*

*Per l'intervistatore: Selezionare la casella corrispondente al componente attualmente al telefono*

*Elenco componenti della famiglia*

<b>10.1_A</b> N. d'ordine	<b>10.1_B</b> Relazione parentela con il PR (alfabetico)	<b>10.1_C</b> Nome	Al telefono
01	/_____//_____		/_/_/
02	/_____//_____		/_/_/
	.		
	.		
	.		
	.		
12	/_____//_____		/_/_/

*Per il programma: Quesiti 10.2 -10.20 e successivi:*

*Modificare il testo mobile con i nominativi dei componenti della famiglia come da 10.1\_C; 10.11\_C e successivi.*

### 10.2 – (testo mobile=nome componente attualmente al telefono) Lei è nato/a in Italia o all'estero?

- Italia .....1      *Passare a 10.4*
- Estero .....2

### 10.3 - In quale Stato estero è nato/a?

*Per il programma: Presentare una lista in ordine alfabetico degli stati esteri. Trasformare gli stati esteri in codici, come da Classificazione ISTAT degli stati esteri*

- Stato estero      /\_/\_/\_/

### 10.4 – Ha la cittadinanza italiana?

- Sì.....1      *Passare a 10.6*
- No .....2

### 10.5 – Di quale stato estero ha la cittadinanza?

Per il programma: Presentare una lista in ordine alfabetico degli stati esteri. Trasformare gli stati esteri in codici, come da Classificazione ISTAT degli stati esteri

- Stato estero                    /\_/\_/\_/
- Apolide                        999

### 10.6 – Attualmente, Lei è:

- Occupato/a .....1
  - Disoccupato/a alla ricerca di nuova occupazione...2
  - In cerca di prima occupazione.....3
  - Casalinga/o .....4
  - Studente.....5
  - o ritirato/a dal lavoro (*pensionato*)? .....6
  - *Inabile al lavoro* .....7
  - *In altra condizione* .....8
- Passare a 10.9

#### INCOMPATIBILITÀ SOFT:

- **INC\_S\_10.6\_1:** 10.6 = 5 e 1.8  $\geq$  40 (*studente con età superiore ai 40 anni*)
- **INC\_S\_10.6\_2:** 10.6 = 6 e 1.8 < 40 (*ritirato dal lavoro con età inferiore ai 40 anni*)

### 10.7 – Svolge:

- un lavoro alle dipendenze.....1
  - un lavoro di:
    - collaborazione coordinata e continuativa (*con o senza progetto*).....2
    - prestazione d'opera occasionale.....3
  - un lavoro autonomo come:
    - Imprenditore .....4
    - Libero professionista .....5
    - Lavoratore in proprio .....6
    - Coadiuvante nell'azienda di un familiare.....7
    - Socio di cooperativa .....8
- Passare a 10.9

### 10.8 – Lei è:

- Dirigente.....1
- Quadro.....2
- Impiegato/a.....3
- Operaio/a .....4
- Apprendista .....5
- o Lavoratore/lavoratrice presso il proprio domicilio per conto di un'impresa?.....6

## 10.9 - Qual è il più elevato titolo di studio che ha conseguito?

Per il programma: Prevedere un testo cartaceo per ciascun intervistatore (Cartellino 2)

Per l'intervistatore: |\_|\_| indicare il codice del titolo di studio posseduto come da Cartellino 2

- Nessun titolo e non sa leggere né scrivere.....	01
- Nessun titolo ma sa leggere e scrivere.....	02
- Licenza elementare (o valutazione finale equivalente).....	03
- Licenza media (o avviamento professionale).....	04
- Diploma o qualifica di istruzione secondaria superiore che non permette l'iscrizione all'università (corsi scolastici di 2-3 anni, periodo medio di Accademia di danza e di Conservatorio).....	05
- Diploma di istruzione secondaria superiore che permette l'iscrizione all'università (corsi scolastici di 4-5 anni).....	06
- Diploma terziario non universitario (Corsi superiori e di perfezionamento di Accademia danza e di Conservatorio, Accademia di Belle arti, ISIA, Accademia di arte drammatica, Scuola superiore per interpreti e traduttori, mediatori linguistici, Scuola di archivistica paleografia e diplomatica).....	07
- Diploma universitario, di scuola diretta a fini speciali o di scuola parauniversitaria.....	08
- Laurea triennale di primo livello (nuovo ordinamento), Diploma accademico di Alta Formazione artistica, musicale e coreutica di I livello.....	09
- Master di primo livello del nuovo ordinamento.....	10
- Diploma di laurea (vecchio ordinamento), Laurea specialistica o magistrale a ciclo unico (nuovo ordinamento), Laurea specialistica biennale (nuovo ordinamento), Diploma accademico di Alta Formazione artistica, musicale e coreutica di II livello.....	11
- Master di secondo livello del nuovo ordinamento, Diploma di specializzazione post-laurea.....	12
- Dottorato di ricerca.....	13

### INCOMPATIBILITÀ SOFT:

- INC\_S\_10.9\_5: 10.9 = 07,08, 09,10, 11, 12, 13 e 1.8 < 19
- INC\_S\_10.9\_6: 10.9 = 08, 09,10, 11, 12, 13 e 1.8 < 21
- INC\_S\_10.9\_7: 10.9 = 11, 12, 13 e 1.8 < 22
- INC\_S\_10.9\_8: 10.9 = 13 e 1.8 < 25
  
- INC\_S\_10.9\_9: 10.9 < 04 (licenza media) e 10.7 =5 (libero professionista)

## 10.10 - Qual è il Suo stato civile?

- Celibe/nubile.....	1
- Coniugato/a (coabitante con il coniuge).....	2
- Separato/a di fatto (Coniugato/a non coabitante con il coniuge).....	3
- Separato/a legalmente.....	4
- Divorziato/a.....	5
- Vedovo/a.....	6

*Per il programma: Codificare in automatico le informazioni richieste sulla base delle risposte fornite ai quesiti 1.2 e successivi, seguendo l'ordine dell'elenco componenti della famiglia (se la persona attualmente al telefono è il componente 02, cominciare con il componente 01 (PR), passare poi al componente 03, ecc.). Riferirsi esclusivamente ai componenti che hanno relazione di parentela con il PR compresa tra 01 e 07 (non rilevare le informazioni relative ai componenti con codice 08-10).*

### 10.11 – Componente successivo

<b>10.11_A</b> N. d'ordine	<b>10.11_B</b> Relazione parentela con il PR (alfabetico)	<b>10.11_C</b> Nome
/ _ / _ /	/ _____ // _____ /	

**10.12** - Parliamo adesso di (testo mobile=nome componente successivo). E' nato/a in Italia o all'estero?

- Italia ..... 1      Passare a 10.14
- Estero ..... 2

### 10.13 - In quale Stato estero è nato/a?

*Per il programma: Presentare una lista in ordine alfabetico degli stati esteri. Trasformare gli stati esteri in codici, come da Classificazione ISTAT degli stati esteri*

- Stato estero      / \_ / \_ /

### 10.14 – (testo mobile= nome componente successivo) ha la cittadinanza italiana?

- Sì ..... 1      Passare a 10.16
- No ..... 2

### 10.15 – Di quale stato estero ha la cittadinanza?

*Per il programma: Presentare una lista in ordine alfabetico degli stati esteri. Trasformare gli stati esteri in codici, come da Classificazione ISTAT degli stati esteri*

- Stato estero      / \_ / \_ /  
 - Apolide      999

*Per il programma: Somministrare i quesiti 10.16-10.18 solo per i componenti che alla data di rilevazione risultano avere 15 anni (compiuti) o più*

### 10.16 – Attualmente, (testo mobile= nome componente successivo) è:

- Occupato/a .....	1	} <i>Passare a 10.19</i>
- Disoccupato/a alla ricerca di nuova occupazione...	2	
- In cerca di prima occupazione.....	3	
- Casalinga/o .....	4	
- Studente.....	5	
- o ritirato/a dal lavoro ( <i>pensionato</i> )? .....	6	
- <i>Inabile al lavoro</i> .....	7	
- <i>In altra condizione</i> .....	8	

**INCOMPATIBILITA' SOFT:**

- **INC\_S\_10.16\_1 (e successivi):** 10.16 (e successivi) = 5 e 1.18 (e successivi)  $\geq$  40 (studente con età superiore ai 40 anni)
- **INC\_S\_10.16\_2 (e successivi):** 10.16 (e successivi) = 6 e 1.18 (e successivi)  $<$  40 (ritirato dal lavoro con età inferiore ai 40 anni)

**10.17 – (testo mobile= nome componente successivo) svolge:**

- un lavoro alle dipendenze.....	1	} <i>Passare a 10.19</i>
un lavoro di:		
- collaborazione coordinata e continuativa ( <i>con o senza progetto</i> ).....	2	
- prestazione d'opera occasionale.....	3	
un lavoro autonomo come:		
- Imprenditore .....	4	
- Libero professionista .....	5	
- Lavoratore in proprio .....	6	
- Coadiuvante nell'azienda di un familiare.....	7	
- Socio di cooperativa .....	8	

**10.18 – (testo mobile= nome componente successivo) è:**

- Dirigente.....	1
- Quadro.....	2
- Impiegato/a.....	3
- Operaio/a .....	4
- Apprendista .....	5
- o Lavoratore/lavoratrice presso il proprio domicilio per conto di un'impresa?.....	6

*Per il programma: Somministrare il quesito 10.19 solo ai componenti che alla data di rilevazione risultano avere 6 anni (compiuti) o più*

**10.19 - Qual è il più elevato titolo di studio che (testo mobile= nome componente successivo) ha**

conseguito?

Per il programma: Prevedere un testo cartaceo per ciascun intervistatore (Cartellino 2)

Per l'intervistatore: |\_|\_| indicare il codice del titolo di studio posseduto come da Cartellino 2

- Nessun titolo e non sa leggere né scrivere.....	01
- Nessun titolo ma sa leggere e scrivere.....	02
- Licenza elementare (o valutazione finale equivalente).....	03
- Licenza media (o avviamento professionale).....	04
- Diploma o qualifica di istruzione secondaria superiore che non permette l'iscrizione all'università (corsi scolastici di 2-3 anni, periodo medio di Accademia di danza e di Conservatorio ).....	05
- Diploma di istruzione secondaria superiore che permette l'iscrizione all'università (corsi scolastici di 4-5 anni).....	06
- Diploma terziario non universitario (Corsi superiori e di perfezionamento di Accademia danza e di Conservatorio, Accademia di Belle arti, ISIA, Accademia di arte drammatica, Scuola superiore per interpreti e traduttori, mediatori linguistici, Scuola di archivistica paleografia e diplomatica) .....	07
- Diploma universitario, di scuola diretta a fini speciali o di scuola parauniversitaria.....	08
- Laurea triennale di primo livello (nuovo ordinamento), Diploma accademico di Alta Formazione artistica, musicale e coreutica di I livello .....	09
- Master di primo livello del nuovo ordinamento .....	10
- Diploma di laurea (vecchio ordinamento), Laurea specialistica o magistrale a ciclo unico (nuovo ordinamento), Laurea specialistica biennale (nuovo ordinamento), Diploma accademico di Alta Formazione artistica, musicale e coreutica di II livello.....	11
- Master di secondo livello del nuovo ordinamento, Diploma di specializzazione post-laurea .....	12
- Dottorato di ricerca .....	13
- Non sa, non ricorda.....	99

#### INCOMPATIBILITA' SOFT:

- **INC\_S\_10.19\_1 (e successivi):** 10.19 (e successivi) = 03,04, 05, 06, 07,08, 09,10, 11, 12, 13 e 1.18 (e successivi) < 10
- **INC\_S\_10.19\_2 (e successivi):** 10.19 (e successivi) = 04, 05, 06, 07,08, 09,10, 11, 12, 13 e 1.18 (e successivi) < 13
- **INC\_S\_10.19\_3 (e successivi):** 10.19 (e successivi) = 05, 06, 07,08, 09,10, 11, 12, 13 e 1.18 (e successivi) < 16
- **INC\_S\_10.19\_4 (e successivi):** 10.19 (e successivi) = 06, 07,08, 09,10, 11, 12, 13 e 1.18 (e successivi) < 17
- **INC\_S\_10.19\_5 (e successivi):** 10.19 (e successivi) = 07,08, 09,10, 11, 12, 13 e 1.18 (e successivi) < 19
- **INC\_S\_10.19\_6 (e successivi):** 10.19 (e successivi) = 08, 09,10, 11, 12, 13 e 1.18 (e successivi) < 21
- **INC\_S\_10.19\_7 (e successivi):** 10.19 (e successivi) = 11, 12, 13 e 1.18 (e successivi) < 22
- **INC\_S\_10.19\_8 (e successivi):** 10.19 (e successivi) = 13 e 1.18 (e successivi) < 25
- **INC\_S\_10.19\_9 (e successivi):** 10.19 (e successivi) < 04 (licenza media) e 10.17 (e successivi) = 5 (libero professionista)

Per il programma: Somministrare il quesito 10.20 solo ai componenti che alla data di rilevazione risultano avere 15 anni (compiuti) o più

**10.20** - Qual è lo stato civile di (*testo mobile= nome componente successivo*)?

- Celibe/nubile .....1
- Coniugato/a (*coabitante con il coniuge*) .....2
- Separato/a di fatto (*Coniugato/a non coabitante con il coniuge*)..... 3
- Separato/a legalmente .....4
- Divorziato/a.....5
- Vedovo/a.....6

*Per il programma: Se 1.1=01, l'intervista termina.*

*Per il programma: Replicare i quesiti 10.11-10.20 per ogni componente della famiglia con relazione di parentela con il PR compresa tra 01 e 07 (non rilevare le informazioni relative ai componenti con codice 08-10). Sostituire il testo mobile con i vari nomi dei componenti.*

*Per il programma: A fine intervista visualizzare:*

*Per l'intervistatore: Leggere:*

L'intervista è terminata La ringrazio moltissimo per averci fornito queste informazioni molto importanti. Le auguro una buona serata/giornata. Arrivederci.

**10.int** – *Per l'intervistatore:*

*Indicare se nel corso della sezione sono emersi problemi da parte degli intervistati, quali: difficoltà nel rispondere, manifestazione di disagio, incomprensioni, difficoltà a ricordare, etc.*

- Sì ..... 1
- No..... 2

## SEZIONE 11 – SEZIONE DI QUALITÀ

### DA COMPILARE A CURA DEGLI INTERVISTATORI

#### 11.1 - Disponibilità dell'intervistato/a:

*Per l'intervistatore: Nel caso in cui si sia portata a termine un'intervista iniziata da un altro intervistatore, riferirsi esclusivamente alla/e sezione/i di intervista somministrata/e.*

- |  |   |                |
|--|---|----------------|
| - Scarsa durante tutta l'intervista .....      | 1 | passare a 11.3 |
| - Scarsa all'inizio, migliore in seguito ..... | 2 | passare a 11.3 |
| - Buona all'inizio scarsa in seguito .....     | 3 |                |
| - Sufficiente .....                            | 4 | passare a 11.3 |
| - Buona .....                                  | 5 | passare a 11.3 |
| - Molto buona .....                            | 6 | passare a 11.3 |

#### 11.2 – A partire da quale sezione la disponibilità dell'intervistato/a è diminuita?

- Sezione 2 – Caratteristiche delle abitazioni.....1
- Sezione 3 – Riscaldamento dell'abitazione.....2
- Sezione 4 – Riscaldamento dell'acqua.....3
- Sezione 5 – Aria condizionata.....4
- Sezione 6 – Consumo di biomasse.....7
- Sezione 7 – Illuminazione.....5
- Sezione 8 – Elettrodomestici.....6
- Sezione 9 – Spese.....8
- Sezione 10 – Informazioni sulla famiglia.....9

#### 11.3 – Quesiti che hanno creato particolari problemi:

*Per il programma CATI: Proporre all'intervistatore, tra le seguenti, l'elenco delle Sezioni nelle quali sono emersi problemi da parte degli intervistati (2.int=1 e/o 3.int=1 e/o 4.int=1 e/o 5.int=1 e/o 6.int=1 e/o 7.int=1 e/o 8.int=1 e/o 9.int=1 e/o 10.int=1)*

*Per l'intervistatore: Tornare alla sezioni di seguito elencate e rileggere domande e risposte allo scopo di individuare i quesiti che hanno creato particolari problemi. Nel caso in cui si sia portata a termine un'intervista iniziata da un altro intervistatore, riferirsi esclusivamente alla/e sezione/i di intervista somministrata/e.*

- Sezione 2 – Caratteristiche delle abitazioni.....1
- Sezione 3 – Riscaldamento dell'abitazione.....2
- Sezione 4 – Riscaldamento dell'acqua.....3
- Sezione 5 – Aria condizionata.....4
- Sezione 6 – Consumo di biomasse.....7
- Sezione 7 – Illuminazione.....5
- Sezione 8 – Elettrodomestici.....6
- Sezione 9 – Spese.....8
- Sezione 10 – Informazioni sulla famiglia.....9



*Per l'intervistatore: Indicare i quesiti che hanno creato particolari problemi ed il tipo di problemi creato.*

<i>Specificare il quesito</i>	Difficoltà a rispondere (l'intervistato non sa)	Difficoltà a ricordare	Difficoltà di comprensione	Irritazione/ fastidio
<b>11.3_A –</b>	1	2	3	4
<b>11.3_B –</b>	1	2	3	4
<b>11.3_C –</b>	1	2	3	4
.....	1	2	3	4
.....	1	2	3	4

#### **11.4 – Informazioni/note supplementari:**

*Per il programma CATI: Proporre all'intervistatore, accanto a ciascuna delle sezioni, un campo di testo con scritto: "Specificare"*

*Per l'intervistatore: Registrare, sezione per sezione, ogni informazione che possa fornire chiarimenti sulle risposte dell'intervistato. Prestare attenzione, in particolare, a qualsiasi elemento di fatto che si ponga in contraddizione con le risposte dell'intervistato*

<b>11.4_A – Sezione 2: Caratteristiche delle abitazioni</b>	<i>Specificare:</i> _____
<b>11.4_B – Sezione 3: Riscaldamento dell'abitazione</b>	<i>Specificare:</i> _____
<b>11.4_C – Sezione 4: Riscaldamento dell'acqua</b>	<i>Specificare:</i> _____
<b>11.4_D – Sezione 5: Aria condizionata</b>	<i>Specificare:</i> _____
<b>11.4_E – Sezione 6: Consumo di biomasse</b>	<i>Specificare:</i> _____
<b>11.4_F – Sezione 7: Illuminazione</b>	<i>Specificare:</i> _____
<b>11.4_G – Sezione 8: Elettrodomestici</b>	<i>Specificare:</i> _____
<b>11.4_H – Sezione 9: Spese</b>	<i>Specificare:</i> _____
<b>11.4_I – Sezione 10: Informazioni sulla famiglia</b>	<i>Specificare:</i> _____

## 11.5 – Difficoltà all'intervista/Clima dell'intervista:

Ho avuto problemi di comprensione e di dialogo perché:

- era una persona anziana, un po' sorda o malata, o una persona che aveva bisogno di assistenza, invalida .....01
- parlava solo in dialetto o perché aveva un livello culturale molto basso .....02
- C'erano dei grossi problemi familiari:(lutti, malattie gravi).....03
- Si percepivano grandi difficoltà all'interno della famiglia (problemi di lavoro, difficoltà economiche).....04
- Ci sono state continue interruzioni, il momento non era opportuno, non aveva tempo.....05
- L'intervistato/a aveva premura di concludere velocemente l'intervista.....06
- C'era in generale molta ostilità, diffidenza, sospetto, timore.....07
- Ho avuto problemi di comprensione della lingua perché era straniero.....08

Si verificavano continuamente interferenze e condizionamenti di altri familiari:

- il marito sulla moglie o viceversa.....09
- un figlio adulto su un genitore anziano .....10
- un genitore su un figlio .....11
- Le domande sono state considerate troppo personali.....12
- L'intervistato/a non era a conoscenza delle informazioni richieste .....13
- Nessuna difficoltà .....14

## SCHEDA RIFIUTO

Si intende “Rifiuto” qualsiasi interruzione precedente il quesito 2.1

*A cura dell'intervistatore:*

**RIF.1 - Specificare la motivazione del rifiuto:**

Ha riattaccato _____	01
Malattia/sordità _____	02
Persona anziana _____	03
Dialetto/ scarsa cultura _____	04
Problemi familiari/personali/lutto _____	05
Momento poco opportuno _____	06
Mancanza di tempo _____	07
Diffidenza/paura _____	08
Sfiducia nello stato _____	09
Opinioni negative e sfiducia circa le indagini statistiche e/o telefoniche _____	10
Assenza di interesse circa il tema _____	..11
Stanchezza/intervista troppo lunga _____	12
Stranieri/problemi di lingua _____	13
Rifiuto per motivi di privacy _____	..14
Rifiuto assoluto, senza motivazione _____	..15
Altro _____	..16

*Per il programma: Sottoporre il quesito RIF2 solo nel caso in cui il PR non abbia fornito informazioni sulla famiglia (1.1 e successivi=blank).*

**RIF.2 - Caratteristiche di chi rifiuta:**

Donna anziana _____	1
Donna adulta _____	2
Donna giovane _____	3
Uomo anziano _____	4
Uomo adulto _____	5
Uomo giovane _____	6

## CADE L'INTERVISTA

## SCHEDA INTERRUZIONE DEFINITIVA

Si intende “Interruzione definitiva” qualsiasi interruzione dal quesito 2.1 compilato in poi

*A cura dell'intervistatore:*

**INTERR.1 - Specificare la motivazione del rifiuto:**

Ha riattaccato _____	01
Malattia/sordità _____	02
Persona anziana _____	03
Dialetto/ scarsa cultura _____	04
Problemi familiari/personali/lutto _____	05
Momento poco opportuno _____	06
Mancanza di tempo _____	07
Diffidenza/paura _____	08
Sfiducia nello stato _____	09
Opinioni negative e sfiducia circa le indagini statistiche e/o telefoniche _____	10
Assenza di interesse circa il tema _____	..11
Stanchezza/intervista troppo lunga _____	12
Stranieri/problemi di lingua _____	13
Rifiuto per motivi di privacy _____	..14
Rifiuto assoluto, senza motivazione _____	..15
Altro _____	..16

## CADE L'INTERVISTA

## SCHEMA APPUNTAMENTO

Per il programma: Visualizzare cognome e numero di telefono della famiglia.

Per il programma: In caso di più appuntamenti, registrare le informazioni della Scheda Appuntamento per ciascun appuntamento

### APP.1 NUMERO D'ORDINE DELL'APPUNTAMENTO (DA MACCHINA)      /\_\_/

Per il programma: Assegnare in automatico il numero d'ordine dell'appuntamento in base al numero d'ordine del precedente appuntamento.

### APP.2 APPUNTAMENTO

Per il programma: Assegnare in automatico il tipo di appuntamento in base alle risposte alle domande A2; A4; A7; A9; A10, come segue:

- APP.2=1 (Appuntamento fittizio) se A2=5; A4=8; A10=04,11;
- APP.2=2 (Appuntamento familiare) se A4=2,4; A7=1 e A3=2, 3, 9; A7=1 e A5=1; A9=2; A10=02;
- APP.2=3 (Appuntamento individuale) se A10=06,09.

Per il programma: Attribuire la modalità 1 (appuntamento fittizio) sempre da macchina, NON visualizzandola per l'intervistatore.

Per l'intervistatore: Solo nel caso in cui il quesito non sia già biffato, selezionare "familiare" per tutti gli appuntamenti presi con il PR e "individuale" per tutti gli appuntamenti presi direttamente con il rispondente

Fittizio (solo per il primo rifiuto/interruzione definitiva)_____	1	Passare ad APP.8
Familiare (con il PR, prima della selezione del rispondente)_____	2	
Individuale(con il rispondente)_____	3	Passare ad APP.4

### APP.3 MOTIVO DELL'APPUNTAMENTO FAMILIARE

Hanno ricevuto la lettera, vogliono prima rileggerla _____	01	Passare a APP.8
Il PR vuole prima chiamare il numero verde _____	02	Passare a APP.8
E' una famiglia con altro cognome a cui bisogna rinviare la lettera _____	03	Passare a APP.5
Chiedono nuovo invio della lettera/allegato _____	04	Passare a APP.5
Non hanno compilato l'allegato/l'hanno compilato ma al momento non lo trovano (ma non occorre rinviarglielo) _____	05	}
Il PR è momentaneamente non disponibile (ha ospiti, sta aspettando una telefonata, viene interrotto, deve uscire) e non ci sono altre persone disponibili in casa _____	06	
Il PR è impegnato/a nei lavori domestici o di cura (bambini/anziani) e non ci sono altre persone disponibili in casa _____	07	
Sta/stanno cenando _____	08	
E' una persona sola anziana/ sorda / malata che chiede di essere richiamata in presenza del figlio/a o di altro parente _____	09	
I componenti della famiglia sono tutti assenti al momento _____	10	
Altro _____	12	Passare a APP.8

#### APP.4 MOTIVO DELL'APPUNTAMENTO INDIVIDUALE

Il selezionato ha ricevuto la lettera, vuole prima rileggerla _____	01	Passare a APP.8
Il selezionato vuole prima chiamare il numero verde _____	02	Passare a APP.8
Il selezionato chiede nuovo invio della lettera _____	04	
Non hanno compilato l'allegato/l'hanno compilato ma al momento il selezionato non lo trova (ma non occorre rinviarglielo) _____	05	
Il selezionato è momentaneamente non disponibile (ha ospiti, sta aspettando una telefonata, viene interrotto, deve uscire) _____	06	
Il selezionato è impegnato/a nei lavori domestici o di cura (bambini/anziani) _____	07	Passare a APP.8
Il selezionato sta cenando _____	08	
Il selezionato è momentaneamente assente _____	10	
Stanchezza / questionario troppo lungo _____	11	
Altro _____	12	

#### APP.5 - Può indicarmi un indirizzo di posta elettronica a cui inviare la lettera?

- Indica..... 1      Passare a APP.8
- Non indica ..... 2

Per il programma: Se viene selezionata la modalità 1 il programma deve automaticamente proporre all'intervistatore un campo di testo con scritto: "Specificare nuovo indirizzo" e con la seguente indicazione per l'intervistatore e successivamente passare ad APP.8

Per l'intervistatore: Registrare l'indirizzo di posta elettronica, rileggerlo e chiedere conferma

##### CONTROLLI DI RANGE:

- **RNG\_H\_APP.5\_1:** effettuare la validazione dell'indirizzo mail (HARD)

#### APP.6 - Ha la possibilità di accedere al sito Internet dell'Istat per scaricare la lettera?

- Sì..... 1      Passare a APP.8
- No ..... 2

Per il programma: Se viene selezionata la modalità 1 visualizzare la seguente indicazione per l'intervistatore e successivamente passare ad APP.8

Per l'intervistatore: leggere: "La lettera può essere scaricata nella sezione dedicata ai rispondenti del sito dell'Istat, all'indirizzo: <http://www.istat.it/it/archivio/58343>. Alla stessa pagina troverà uno schema contenente una parte delle domande che verranno poste durante l'intervista telefonica. La preghiamo di stampare l'allegato, **compilarlo prima dell'intervista** e tenerlo a disposizione per la prossima telefonata che Le faremo."

#### APP.7 - Mi può indicare l'indirizzo della sua abitazione dove inviare la lettera?

Per il programma CATI: Visualizzare l'indirizzo

Per l'intervistatore: Validare indirizzo

*Indirizzo: (visualizza indirizzo)*

- Sì, conferma .....1    *Passare a APP.8*
- No, modifica .....2

*Per il programma: Se viene selezionata la modalità 2 il programma deve automaticamente proporre all'intervistatore un campo di testo con scritto: "Specificare nuovo indirizzo"*

**APP.8\_A-B - Data e ora dell'appuntamento**

**APP.8\_A** – Indicare data            /\_/\_/\_/ 2016  
**APP.8\_B** – Indicare ora            /\_/\_/\_/

**CONTROLLI DI RANGE:**

- **RNG\_H\_APP.8\_1:** non sono ammesse date successive a 31 Maggio (HARD)
- **RNG\_H\_APP.8\_2:** Se APP.3=03, 04 oppure APP.4=03, 04 non sono ammesse date inferiori alla data odierna + 10 giorni (HARD)

## INDAGINE 2016 SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE

### REGOLE CATI PER GESTIONE CONTATTI TELEFONICI E SOSTITUZIONI

*Versione provvisoria*

#### A) REGOLE PER IL FUNZIONAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI

➤ Sono possibili i seguenti esiti dei tentativi/chiamate (TF):

- 10 = Intervista Completa
- 11 = Intervista Interrotta definitivamente ma valida (compilata fino a tutta la sezione 9)
- 20 = Intervista Interrotta definitivamente (interruzione prima della conclusione della sezione 9)
- 31 = Rifiuto prima del quesito ricezione lettera (richiamando tasto funzione Rifiuto)
- 32 = Rifiuto dopo il quesito ricezione lettera (richiamando tasto funzione Rifiuto; A4=8)
- 33 = Rifiuto del rispondente selezionato (richiamando tasto funzione Rifiuto; A10=04;11)
- 40 = Nessuna risposta alla telefonata (almeno dieci squilli senza risposta). Fax, Segreteria telefonica. Cellulare non raggiungibile/spento
- 50 = Occupato
- 61 = Appuntamento fittizio (per interruzioni definitive/rifiuti; da attribuirsi solo per il primo di tali esiti di rifiuto/interruzione definitiva; APP.2=1)
- 62 = Appuntamento familiare (da attribuirsi nel caso in cui non sia stata ancora individuata la persona da intervistare e cioè prima di A10) per problemi di ricezione lettera/compilazione allegato (APP.3=01, 03, 04, 05)
- 63 = Appuntamento familiare (da attribuirsi nel caso in cui non sia stata ancora individuata la persona da intervistare e cioè prima di A10) per altri motivi (APP.3=02, 06, 07, 08, 09, 10, 12)
- 64 = Appuntamento individuale per problemi di ricezione lettera/compilazione allegato (App.4=01, 04, 05)
- 65 = Appuntamento individuale per assenza temporanea momentanea indisponibilità (App.4=06, 07, 08, 10)
- 66 = Appuntamento individuale per interruzione (Quesito 2.1 compilato; App.4=11)
- 67 = Appuntamento individuale per altri motivi (App.4=02, 12)
- 71 = Fuori target: n° tel. inesistente (da messaggio operatore)
- 72 = Fuori target: gruppo di individui non uniti da legami di affetto, affinità o amicizia
- 73 = Fuori target: seconda casa
- 74 = Fuori target: negozio, ufficio, azienda, studio, ecc.
- 75 = Fuori target: famiglia con cognome diverso che non indica il cognome
- 80 = Rispondono, ma sono tutti malati gravi deceduti
- 91 = Rispondono ma la famiglia è irreperibile
- 92 = Irreperibilità prolungata (oltre il termine previsto della rilevazione)



- Sono possibili i seguenti **esiti finali (EF)**:

10 = Intervista Completa  
 11 = Intervista Interrotta definitivamente ma valida (compilata fino a tutta la sezione 9)  
 20 = Intervista Interrotta definitivamente (interruzione prima della conclusione della sezione 9)  
 31 = Rifiuto prima del quesito ricezione lettera  
 32 = Rifiuto dopo il quesito ricezione lettera  
 33 = Rifiuto del rispondente selezionato  
 40 = Contatore esaurito per tutti esiti Nessuna risposta alla telefonata, Fax, Segreteria telefonica, Cellulare non raggiungibile/spento  
 50 = Contatore esaurito per tutti esiti Occupato  
 51 = Contatore esaurito per alternanza di esiti Nessuna risposta alla telefonata/Occupato (comunque esiti senza contatto)  
 62 = Contatore esaurito per troppi Appuntamenti familiari  
 64 = Contatore esaurito per troppi Appuntamenti individuali  
 68 = Contatore esaurito dopo Appuntamento per eccesso di tentativi  
 71 = Fuori target: n° tel. inesistente (da messaggio operatore)  
 72 = Fuori target: gruppo di individui non uniti da legami di affetto, affinità o amicizia  
 73 = Fuori target: seconda casa  
 74 = Fuori target: negozio, ufficio, azienda, studio, ecc.  
 75 = Fuori target: famiglia con cognome diverso che non indica il cognome  
 80 = Rispondono, ma sono tutti malati gravi/deceduti  
 91 = Rispondono ma la famiglia è irreperibile  
 92 = Irreperibilità prolungata (oltre il termine previsto della rilevazione)

- **La composizione dei numeri telefonici** deve essere gestita **in automatico** senza l'intervento manuale degli intervistatori.
- **I contatti telefonici e le eventuali sostituzioni** dovranno essere gestiti **con procedure automatiche**.
- **L'esito delle chiamate** con esito non risponde (40) ed occupato (50) deve essere attribuito **automaticamente**. Gli esiti segreteria telefonica, fax, cellulare staccato devono essere trattati come un non risponde (non si lascia messaggio alla segreteria).

## B) REGOLE PER GESTIONE DEI CONTATTI

- Prima di abbandonare il nominativo per contatore esaurito devono essere sempre effettuati **8 tentativi** di contatto.
- Il contatore dei tentativi di contatto deve essere incrementato seguendo le seguenti regole:

Esito della chiamata	Valore del tentativo	Quando richiamare
Occupato	6=occupati =1 tentativo (pari ad 1 Non risponde)	Richiamare dopo 15 minuti
Non risponde/Fax/ Segreteria telefonica	1 tentativo	Richiamare dopo 120 minuti
Risponde qualcuno / non indicazioni su quando richiamare	1 tentativo	Richiamare dopo 120 minuti

Dopo il 1° appuntamento si azzerà il contatore e si ricomincia. Per gli appuntamenti successivi al primo si continua come per gli altri esiti.

Se un contatto telefonico si conclude con **esito appuntamento senza che sia stata iniziata l'intervista**, la gestione degli appuntamenti successivi e il numero dei tentativi da effettuare prima di sostituire l'unità, sia essa la famiglia o l'individuo da intervistare al suo interno, devono seguire le seguenti regole:

- Sono possibili 4 appuntamenti familiari e 4 appuntamenti con la persona da intervistare
- E' possibile un unico appuntamento fittizio, da non conteggiarsi tra gli appuntamenti effettivi, e da utilizzarsi qualora si verifichi un rifiuto o un'interruzione senza appuntamento nella Scheda contatto o nella Sezione 1.

Se un contatto telefonico si conclude con **esito appuntamento individuale per interruzione**, si dovrà continuare a prendere appuntamenti fino ad un numero complessivo di 6. Ogni eventuale sostituzione dell'unità dovrà essere concordata con l'Istat.

- In caso di mancato contatto (esiti non risponde o occupato) tra un appuntamento e l'altro o tra un'interruzione con appuntamento e la ripresa dell'intervista, la chiamata deve essere ripetuta, secondo le regole dei mancati contatti (non risponde, occupato)

## **C) REGOLE PER LA SOSTITUZIONE DELLE FAMIGLIE**

**La sostituzione di una famiglia** avviene se si verificano i seguenti esiti finali (EF):

- 20 = *Intervista Interrotta definitivamente (interruzione prima della conclusione della sezione 9)*
- 31 = *Rifiuto prima del quesito ricezione lettera (richiamando tasto funzione Rifiuto)*
- 32 = *Rifiuto dopo il quesito ricezione lettera (richiamando tasto funzione Rifiuto; A4=8)*
- 33 = *Rifiuto del rispondente selezionato (richiamando tasto funzione Rifiuto; A10=04;11)*
- 40 = *Contatore esaurito per tutti esiti Nessuna risposta alla telefonata, Fax, Segreteria telefonica, Cellulare non raggiungibile/spento*
- 50 = *Contatore esaurito per tutti esiti Occupato*
- 51= *Contatore esaurito per alternanza di esiti Nessuna risposta alla telefonata/Occupato (comunque esiti senza contatto)*
- 62 = *Contatore esaurito per troppi Appuntamenti familiari*
- 64 = *Contatore esaurito per troppi Appuntamenti individuali*
- 68 = *Contatore esaurito dopo Appuntamento per eccesso di tentativi*
- 71 = *Fuori target: n° tel. inesistente (da messaggio operatore)*
- 72 = *Fuori target: gruppo di individui non uniti da legami di affetto, affinità o amicizia*
- 73 = *Fuori target: seconda casa*
- 74 = *Fuori target: negozio, ufficio, azienda, studio, ecc.*
- 75 = *Fuori target: famiglia con cognome diverso che non indica il cognome*
- 80 = *Rispondono, ma sono tutti malati gravi/deceduti*
- 91 = *Rispondono ma la famiglia è irreperibile*
- 92 = *Irreperibilità prolungata (oltre il termine previsto della rilevazione)*

## **INDICATORI DI QUALITA'**

I Report sono da calcolare quotidianamente con riferimento sia al singolo giorno di rilevazione (Report giornaliero) sia al complesso dei giorni di rilevazione precedenti (Report cumulato)

*Versione provvisoria*

---

[illegible]

Report 2 - Numero di interviste effettuate e da effettuare per strato ( solo cumulato)														
STRATO	Codice strato	Numero di Interviste complete (ES=1)	Numero di interviste target (C+G+N+O)	Numero di interviste ancora da realizzare (D-C)	Inteviste/ target (%) (C/D)	Sestine mai contattate	Sestine in lavorazione							Sestine cadute (0 sestine disponibili)
							Alla prima famiglia (6 sestine disponibili)	Alla seconda famiglia (5 sestine disponibili)	Alla terza famiglia (4 sestine disponibili)	Alla quarta famiglia (3 sestine disponibili)	Alla quinta famiglia (2 sestine disponibili)	Alla sesta famiglia (1 sestina disponibile)	Totale sestine in lavorazione	
Piemonte Comune centro dell'area metropolitana	11		234											
Piemonte Comuni della periferia dell'area metropolitana ;	12		205											
Piemonte Comuni con più di 50.000 abitanti;	13		101											
Piemonte Comuni di montagna con n. abitanti fino a 10.000;	14		262											
Piemonte Comuni di montagna con n. abitanti tra 10mila e 50mila;	15		120											
Piemonte Comuni NON di montagna con n. abitanti fino a 10.000;	16		120											
Piemonte Comuni NON di montagna con n. abitanti tra 10mila e 50mila;	17		104											
...	...													
....	....													
...	...													
....	....													
Sardegna Comune centro dell'area metropolitana	201		93											
Sardegna Comuni della periferia dell'area metropolitana ;	202		145											
Sardegna Comuni con più di 50.000 abitanti;	203		101											
Sardegna Comuni di montagna con n. abitanti fino a 10.000;	204		151											
Sardegna Comuni di montagna con n. abitanti tra 10mila e 50mila;	205		51											
Sardegna Comuni NON di montagna con n. abitanti fino a 10.000;	206		159											
Sardegna Comuni NON di montagna con n. abitanti tra 10mila e 50mila;	207		131											
Bolzano Comuni con più di 50.000 abitanti;	213		179											
Bolzano Comuni di montagna con n. abitanti fino a 10.000;	214		348											
Bolzano Comuni di montagna con n. abitanti tra 10mila e 50mila;	215		189											
Trento Comuni con più di 50.000 abitanti;	223		180											
Trento Comuni di montagna con n. abitanti fino a 10.000;	224		391											
Trento Comuni di montagna con n. abitanti tra 10mila e 50mila;	225		149											
<b>TOTALE</b>			<b>20000</b>											

Report 3 - Distribuzione degli esiti dei tentativi (TF e TS)														
	TOTALE		INTERVISTATORI						FASCIA ORARIA					
			Intervistatore 1		Intervistatore 2		....		10.30-10.59		11.00-11.59		....	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
<b>Interviste Complete (TS=1)</b>														
Interviste Complete (TF=10)														
Interviste Interrotte valide (TF=11)														
<b>Interviste Interrotte (TS=2)</b>														
<b>Rifiuti (TS=3)</b>														
Rifiuti prima del quesito ricezione lettera (TF=31)														
Rifiuti dopo il quesito ricezione lettera (TF=32)														
Rifiuti del selezionato (TF=33)														
<b>Esiti provvisorio senza contatto (TS=4)</b>														
Non risponde (TF=40)														
Occupato (TF=50)														
<b>Appuntamenti (TS=6)</b>														
Appuntamenti fittizi (TF=61)														
Appuntamenti familiari problemi allegato (TF=62)														
Appuntamenti familiari per altri motivi (TF=63)														
Appuntamenti individuali per problemi lettera/allegato (TF=64)														
Appuntamenti individuali per momentanea indisponibilità (TF=65)														
Appuntamenti individuali per interruzione (TF=66)														
Appuntamenti individuali per altri motivi (TF=67)														
<b>Fuori target (TS=7)</b>														
Fuori target: n° tel. inesistente (TF=71)														
Fuori target: gruppo di individui (TF=72)														
Fuori target: seconda casa (TF=73)														
Fuori target: ufficio, negozio, azienda, studio, ecc.(TF=74)														
Fuori target: famiglia con cognome diverso che non indica cognome (TF=75)														
<b>Non risposta non volontaria (TS=8)</b>														
Rispondono, ma sono tutti malati gravi/deceduti (TF=80)														
Rispondono, ma la famiglia non è reperibile														
Irreperibilità prolungate (TF=92)														
<b>TOTALE (TS=1+2+3+4+6+7+8)</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>

<b>Report 4 - Distribuzione degli esiti finali (EF e ES)</b>														
	<b>TOTALE</b>		<b>INTERVISTATORI</b>						<b>FASCIA ORARIA</b>					
			<b>Intervistatore 1</b>		<b>Intervistatore 2</b>		<b>....</b>		<b>10.30-10.59</b>		<b>11.00-11.59</b>		<b>....</b>	
	<b>VA</b>	<b>%</b>	<b>VA</b>	<b>%</b>	<b>VA</b>	<b>%</b>	<b>VA</b>	<b>%</b>	<b>VA</b>	<b>%</b>	<b>VA</b>	<b>%</b>	<b>VA</b>	<b>%</b>
<b>Interviste Complete (ES=1)</b>														
Interviste Complete (EF=10)														
Interviste Interrotte valide (EF=11)														
<b>Interviste Interrotte (ES=2)</b>														
<b>Rifiuti (ES=3)</b>														
Rifiuti prima del quesito ricezione lettera (EF=31)														
Rifiuti dopo il quesito ricezione lettera (EF=32)														
Rifiuti del selezionato (EF=33)														
<b>Contatori esauriti senza contatto (ES=4)</b>														
Contatori esauriti per tutti Non risponde (EF=40)														
Occupato (EF=50)														
Contatori esauriti per alternanza non risponde/occupato (EF=51)														
<b>Contatori esauriti con contatto (ES=6)</b>														
Contatori esauriti per troppi appuntamenti familiari (EF=62)														
Contatori esauriti per troppi appuntamenti individuali (EF=64)														
Contatori esauriti dopo appuntamento per eccesso di tentativi (EF=68)														
<b>Fuori target (ES=7)</b>														
Fuori target: n° tel. inesistente (EF=71)														
Fuori target: gruppo di individui (EF=72)														
Fuori target: seconda casa (EF=73)														
Fuori target: ufficio, negozio, azienda, studio, ecc.(EF=74)														
Fuori target: famiglia con cognome diverso che non indica cognome (EF=75)														
<b>Non risposta non volontaria (esitoES=8)</b>														
Rispondono, ma sono tutti malati gravi/deceduti (EF=80)														
Rispondono, ma la famiglia non è reperibile														
Irreperibilità prolungate (EF=92)														
<b>TOTALE (ES=1+2+3+4+6+7+8)</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>

Report 5 - Indicatori calcolati su tutte le famiglie con esito finale (ES=1+2+3+4+6+7+8)															
				INTERVISTATORI						FASCIA ORARIA					
		TOTALE		Intervistatore 1		Intervistatore 2		....		10.30-10.59		11.00-11.59		....	
Nome indicatore	Numeratore	VA Numeratore	Indicatore	VA Numeratore	Indicatore	VA Numeratore	Indicatore	VA Numeratore	Indicatore	VA Numeratore	Indicatore	VA Numeratore	Indicatore	VA Numeratore	Indicatore
Tasso di intervista	Interviste (ES=1)														
Tasso di sostituzione dei contattati eleggibili	Interrotte (ES=2) + Rifiuti (ES=3) + Contatori esauriti con contatto (ES=6) + Non risposta non volontaria (ES=8)														
Tasso di sostituzione dei NON contattati	Contatore esaurito senza contatto (ES=4)														
Tasso di Fuori target	Fuori target (ES=7)														



Report 6 - Indicatori calcolati sulle famiglie che scelgono volontariamente (denominatore ES=1+2+3)															
				INTERVISTATORI						FASCIA ORARIA					
		TOTALE		Intervistatore 1		Intervistatore 2		....		10.30-10.59		11.00-11.59		....	
		VA		VA		VA		VA		VA		VA		VA	
Nome indicatore	Numeratore	Numeratore	Indicatore	Numeratore	Indicatore	Numeratore	Indicatore	Numeratore	Indicatore	Numeratore	Indicatore	Numeratore	Indicatore	Numeratore	Indicatore
Tasso di risposta (cooperazione)	Interviste (ES=1)														
Tasso di intervista completa	Complete (EF=10)														
Tasso di intervista interrotta ma valida	Interrotte ma valide (EF=11)														
Tasso di interruzione	Interrotte (ES=2)														
Tasso di rifiuto volontario	Rifiuti (ES=3)														

Report 7 - Cadute per interruzione definitiva per sezione e quesito di interruzione														
	Totale		INTERVISTATORI						FASCIA ORARIA					
			Intervistatore 1		Intervistatore 2		....		10.30-10.59		11.00-11.59		....	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
Sezione 1														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 2														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 3														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 4														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 5														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 6														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 7														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 8														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 9														
Quesito....														
Quesito....														
Sezione 10														
Quesito....														
Quesito....														
TOTALE		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%

Report 8 - Cadute per Interruzione definitiva e per Rifiuto per motivazione						
	Interruzioni definitive		Rifiuti		Totale	
	VA	%	VA	%	VA	%
Ha riattaccato						
Malattia/Sordità						
Persona anziana						
Dialetto/ scarsa cultura						
Problemi familiari/personali/lutto						
Momento poco opportuno						
Mancanza di tempo						
Diffidenza/paura						
Sfiducia nello stato						
Opinioni negative e sfiducia circa le indagini statistiche e/o telefoniche						
Assenza di interesse circa il tema						
Stanchezza/intervista troppo lunga						
Stranieri/problemi di lingua						
Rifiuto per motivi di privacy						
Rifiuto assoluto, senza motivazione						
Altro						
<b>TOTALE</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>

Report 9 - Durata media (in secondi) delle interviste concluse (a) ed interrotte definitivamente (b) per sezione								
	TOTALE	INTERVISTATORI			FASCIA ORARIA			
		Intervistatore 1	Intervistatore 2	....	10.30-10.59	11.00-11.59	....	
<b>Interviste complete</b>								
Sezione 1 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 2 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 3 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 3 (Solo se 2.30=1)								
Sezione 4 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 4 (Solo se 2.39=1)								
Sezione 5 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 5 (Solo se 2.35≠ blank o 2.36=1)								
Sezione 6 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 6 (Solo se 6.1=1)								
Sezione 7 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 8 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 9 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 10 (Per tutti i rispondenti)								
<b>Interviste interrotte</b>								
Sezione 1 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 2 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 3 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 3 (Solo se 2.30=1)								
Sezione 4 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 4 (Solo se 2.39=1)								
Sezione 5 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 5 (Solo se 2.35≠ blank o 2.36=1)								
Sezione 6 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 6 (Solo se 6.1=1)								
Sezione 7 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 8 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 9 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 10 (Per tutti i rispondenti)								
<b>Totale Interviste complete e interrotte</b>								
Sezione 1 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 2 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 3 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 3 (Solo se 2.30=1)								
Sezione 4 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 4 (Solo se 2.39=1)								
Sezione 5 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 5 (Solo se 2.35≠ blank o 2.36=1)								
Sezione 6 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 6 (Solo se 6.1=1)								
Sezione 7 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 8 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 9 (Per tutti i rispondenti)								
Sezione 10 (Per tutti i rispondenti)								
(a) La durata media delle interviste concluse va calcolata al netto di eventuali tempi di interruzione, appuntamento, ecc.								
(b) La durata media delle interviste interrotte definitivamente va calcolata esclusivamente per le sezioni concluse								

Report 10 - Numero di incompatibilità e controlli di range scattati, sanati, non sanati											
	INCOMPATIBILITA' SCATTATE				INCOMPATIBILITA' SANATE			CORREZIONI			
INCOMPATIBILITA'/CONTROLLO DI RANGE	Numero di volte in cui l'incompatibilità NON è scattata	Numero di volte in cui l'incompatibilità è scattata	TOTALE	Incidenza % incompatibilità scattate (C/D)	Numero di volte in cui l'incompatibilità NON è stata sanata	Numero di volte in cui l'incompatibilità è stata sanata	Incidenza % incompatibilità sanate (G/C)	Numero di volte in cui viene corretta la prima variabile	Numero di volte in cui viene corretta la seconda variabile	Incidenza % correzioni della prima variabile (I/G)	Incidenza % correzioni della seconda variabile (J/G)
Incompatibilità/Controllo di range Numero 1											
Incompatibilità/Controllo di range Numero 2											
Incompatibilità/Controllo di range Numero 3											
Incompatibilità/Controllo di range Numero 4											
...											
....											
...											
....											
<b>TOTALE</b>											

<b>TENTATIVI/CHIAMATE</b>	<b>ESITI FINALI</b>
<b>esitoTF</b>	<b>esitoEF</b>
Esito del TENTATIVO	Esito FINALE
10 = Completa	10 = Completa
11 = Interrotta ma valida	11 = Interrotta ma valida
20 = Interrotta	20 = Interrotta
31 = Rifiuto prima del quesito ricezione lettera	31 = Rifiuto prima del quesito ricezione lettera
32 = Rifiuto dopo il quesito ricezione lettera	32 = Rifiuto dopo il quesito ricezione lettera
33 = Rifiuto del selezionato	33 = Rifiuto del selezionato
40 = Non risponde /Fax/Segreteria telefonica/cellulare non raggiungibile-spento	40 = Contatore esaurito per tutti Non Risponde
50 = Occupato	50 = Contatore esaurito per tutti occupati
	51 = Contatore esaurito per alternanza non risponde/Occupato
61 = Appuntamento fittizio	
62 = Appuntamento familiare per problemi lettera/allegato	62 = Contatore esaurito per troppi Appuntamenti Familiari
63 = Appuntamento familiare per altri motivi	
64 = Appuntamento individuale per problemi lettera/allegato	64 = Contatore esaurito per troppi Appuntamenti Individuali
65 = Appuntamento individuale per assenza temporanea/momentanea indisponibilità	
66 = Appuntamento individuale per interruzione	
67 = Appuntamento individuale per altri motivi	
	68 = Contatore esaurito dopo appuntamento per eccesso di tentativi
71 = Fuori target: n° tel. inesistente	71 = Fuori target: n° tel. inesistente
72 = Fuori target: gruppo di individui	72 = Fuori target: gruppo di individui
73 = Fuori target: seconda casa	73 = Fuori target: seconda casa
74 = Fuori target: ufficio, negozio, azienda, studio, ecc.	74 = Fuori target: ufficio, negozio, azienda, studio, ecc.
75 = Fuori target: famiglia con cognome diverso che non indica cognome	75 = Fuori target: famiglia con cognome diverso che non indica cognome
80 = Rispondono, ma sono tutti malati gravi/deceduti	80 = Rispondono, ma sono tutti malati gravi/deceduti
91 = Rispondono, ma la famiglia è irreperibile	91 = Rispondono, ma la famiglia non è reperibile
92 = Irreperibilità prolungata	92 = Irreperibilità prolungata
<b>esitoTS</b>	<b>esitoES</b>
Esito sintetico del TENTATIVO	Esito FINALE sintetico
1 = Intervista (esitoTF=10, 11)	1 = Intervista (esitoEF=10, 11)
2 = Interrotta (esitoTF=20)	2 = Interrotta (esitoEF=20)
3 = Rifiuto (esitoTF=31, 32, 33)	3 = Rifiuto (esitoEF=31, 32, 33)
4 = Esito provvisorio senza contatto (esitoTF=40, 50)	4 = Contatore esaurito senza contatto (esitoEF=40, 50, 51)
6 = Appuntamento (esitoTF=61-67)	6 = Contatore esaurito con contatto (esitoEF=62, 64, 68)
7 = Fuori target (esitoTF=71-75)	7 = Fuori target (esitoEF=71-75)
8 = Non risposta non volontaria (esitoTF=80, 91, 92)	8 = Non risposta non volontaria (esitoEF=80, 91, 92)
Allegato C Indicatori monitoraggio consumi energetici.xls	

# **Schema di curriculum vitae per le risorse umane offerte**

*(versione provvisoria)*

## **DATI PERSONALI**

---

## **STUDI**

---

## **CORSI DI FORMAZIONE**

---

## **ESPERIENZE LAVORATIVE**

---

**1) Presso la Società concorrente**

**2) Precedenti esperienze lavorative**

## **CONOSCENZE INFORMATICHE**

---

## **TITOLI VARI (Pubblicazioni, attestati professionali etc.)**

---



**schema dei criteri di valutazione dell'offerta per la realizzazione di 24.000 interviste CATI per l'effettuazione dell'indagine sui "Consumi energetici delle famiglie"- Anno 2016**

Si richiede che i lavori siano affidati all'Impresa che presenti l'offerta economicamente più vantaggiosa secondo questi criteri:

- **PREZZO:** fino a 30 punti
- **QUALITA':** fino a 70 punti

**Qualità - Ponderazione 70 punti così suddivisi:**

**1. PARAMETRI RETRIBUTIVI OFFERTI AGLI INTERVISTATORI DEI PAGAMENTI, A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'INTERVISTA — Ponderazione Minimo 0 Massimo 6**

Da valutare in relazione alla tipologia dei contratti, la modalità di remunerazione (oraria, intervista completa, ecc.), gli emolumenti erogati, la durata dei contratti per gli intervistatori.

**2. QUANTITÀ E QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE — Ponderazione Minimo 0 Massimo 26**  
*Subcriteri*

**2.1 Quantità delle risorse umane - Minimo 0 Massimo 4**

- **Intervistatore CATI** (0,2 punti per ogni intervistatore in più fino a un massimo di n.5 intervistatori aggiuntivi)  
**Minimo 0 Massimo 1**
- **Operatore di numero verde** (0,25 punti per ogni operatore in più fino a un massimo di n.2 operatori aggiuntivi)  
**Minimo 0 Massimo 0,5**
- **Supervisore di field** (0,5 punti per ogni supervisore in più fino a un massimo di n.2 supervisori aggiuntivi)  
**Minimo 0 Massimo 1**
- **Sistemisti** (0,5 punti per ogni sistemista in più fino a un massimo di n.1 sistemista aggiuntivo)  
**Minimo 0 Massimo 0,5**
- **Analista programmatore** (0,5 punti per ogni analista programmatore in più fino a un massimo di n.1 analista aggiuntivo)  
**Minimo 0 Massimo 0,5**
- **Programmatore** (0,5 punti per ogni programmatore in più fino a un massimo di n. 1 programmatore aggiuntivo)  
**Minimo 0 Massimo 0,5**

**2.2 Qualità delle risorse umane - Minimo 0 Massimo 22**

- **Responsabile di progetto** (da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza professionale almeno triennale acquisita nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CAPI e/o CATI)  
**Minimo 0 Massimo 3**
- **Responsabile d'indagine** (da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza professionale almeno triennale acquisita nel coordinamento tecnico e nella

*supervisione delle attività e delle risorse inerenti il lavoro sul campo per indagini statistiche condotte con tecnica CAPI e/o CATI)*

**Minimo 0 Massimo 3**

- **Responsabile di field** *(da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza almeno triennale acquisita nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CATI)*

**Minimo 0 Massimo 3**

- **Supervisore di field** *(da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza acquisita nella gestione, nel coordinamento e nel monitoraggio delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CATI)*

**Minimo 0 Massimo 2,5**

- **Capo Progetto Informatico** *(da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza almeno triennale acquisita nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CATI e/o CAPI, 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)*

**Minimo 0 Massimo 3**

- **Sistemista** *(da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza almeno triennale acquisita nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CATI e/o CAPI completi e sistemi di trasmissione sicura dei dati)*

**Minimo 0 Massimo 2,5**

- **Analista programmatore** *(da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza almeno biennale acquisita nella progettazione, sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CATI e/o CAPI, di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica)*

**Minimo 0 Massimo 2,5**

- **Programmatore** *(da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza almeno biennale acquisita nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi per interviste in modalità CATI e/o CAPI)*

**Minimo 0 Massimo 2,5**

### **3. QUALITA' DELLE RISORSE TECNICHE — Ponderazione Minimo 0 Massimo 5** **Subcriteri**

#### **3.1 Dotazioni dislocate in un'unica sede per la rilevazione CATI tutte collegate a rete LAN -** **Minimo 0 Massimo 5**

- **Centralino telefonico** *(da valutare sulla base delle caratteristiche in termini di funzionalità e capacità, nonché delle specifiche tecniche)*

**Minimo 0 Massimo 0,5**

- **Postazioni microfonate dotate di pc/terminale per le interviste CATI e per il numero verde** *(da valutare sulla base della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa), dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente, dimensione e risoluzione e luminosità dello schermo)*

**Minimo 0 Massimo 2**

- **Sistema servente** *(da valutare sulla base della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa), dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità)*

**Minimo 0 Massimo 2,5**

*Lf*

**4. PACCHETTO SOFTWARE, FUNZIONALITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI; ATTIVITÀ INFORMATICHE; POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA— Ponderazione Minimo 0 Massimo 5**

**4.1 Pacchetto software CATI** *(da valutare in base alle caratteristiche tecniche del pacchetto Software)*  
**Minimo 0 Massimo 1**

**4.2 Funzionalità e caratteristiche tecniche del sistema CATI** *(da valutare in base alle funzionalità e alle caratteristiche tecniche del sistema CATI, alle funzionalità per lo sviluppo e la manutenzione del questionario elettronico)*  
**Minimo 0 Massimo 1**

**4.3 Attività informatiche** *(da valutare in base alla descrizione delle modalità di espletamento delle attività previste nell'ambito dei servizi richiesti)*  
**Minimo 0 Massimo 2**

**4.4 Potenza elaborativa complessiva** *(da valutare in base all'architettura informatica, con particolare riferimento alle caratteristiche tecniche della capacità di sistema utilizzato e alla configurazione della rete e di tutti gli strumenti hardware e software per la garanzia della sicurezza informatica)*  
**Minimo 0 Massimo 1**

**5. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE E L'OTTIMIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'ISTAT — Ponderazione Minimo 0 Massimo 19**

**5.1 Attività di formazione per la rilevazione CATI** *(da valutare in base alle caratteristiche dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza, al tipo di strumentazione e di materiale messo a disposizione; si richiede l'indicazione dell'ubicazione della sede presso cui verrà effettuata l'attività di formazione per la rilevazione CATI)*  
**Minimo 0 Massimo 7**

**5.2 Attività di gestione della rilevazione, monitoraggio ed elaborazione da condursi presso la sede dell'Impresa** *(da valutare in base alle caratteristiche dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza, alla descrizione delle postazioni per le interviste CATI e per il numero verde (isolamento acustico, fonoassorbimento, ergonomia); si richiede l'indicazione dell'ubicazione della sede presso cui verrà effettuata l'attività di gestione della rilevazione CATI, monitoraggio ed elaborazione)*  
**Minimo 0 Massimo 12**

**6. QUALITÀ DEI SERVIZI E TECNICHE USATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE, — PONDERAZIONE MINIMO 0 MASSIMO 9**

**6.1 Metodologie, tecniche e strumenti adottati per garantire la qualità dell'indagine, oltre agli indicatori richiesti nel capitolato** *(da valutare in base alla descrizione dei controlli di qualità e delle eventuali strategie atte a garantire la qualità dell'indagine; alla descrizione delle modalità di gestione e di fidelizzazione degli intervistatori CATI; alla descrizione delle metodologie e delle strategie di esecuzione della formazione)*  
**Minimo 0 Massimo 4**

**6.2 Metodologie, tecniche e strumenti adottati per ridurre il numero delle mancate risposte** *(da valutare in base alla descrizione delle strategie atte al contenimento delle mancate risposte)*  
**Minimo 0 Massimo 4**

*JP*

**6.3 Qualità del servizio di numero verde** *(da valutare in base alle modalità di effettuazione del servizio; agli standard qualitativi)*  
**Minimo 0 Massimo 1**

**FORMULE PER L'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI**

Si specificano di seguito le formule per l'attribuzione dei punteggi tecnico ed economico.

Il punteggio tecnico verrà attribuito sulla base della formula di cui al punto II dell'allegato P del D.P.R. 207/10 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici):

$$C(a) = \sum [W_i \cdot V(a)_i]$$

Dove:

C(a) = Indice di valutazione dell'offerta tecnica (a);

N = numero totale dei requisiti;

W<sub>i</sub> = peso punteggio attribuito al requisito (i);

V(a)<sub>i</sub> = coefficiente di prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile fra zero e uno;

Σ = sommatoria.

Si precisa, inoltre, che per rendere omogenea l'attribuzione dei coefficienti della prestazione dell'offerta tecnica (V(a)<sub>i</sub>) (esclusi il criterio quantitativo 2.1 - Risorse umane oltre il minimo richiesto), ciascun commissario della Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 84 D.lgs. 163/06 s.m.i., assegnerà i coefficienti ad ognuno dei criteri secondo i seguenti livelli di giudizio:

offerta tecnica corrispondente ai minimi richiesti 0,00; sufficiente 0,25; più che sufficiente 0,50; buono 0,75; ottimo 1,00.

I coefficienti V(a)<sub>i</sub> verranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari (punto II a) 4. dell'allegato P) mediante la seguente procedura:

una volta terminata l'attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Il punteggio economico ed il punteggio tecnico relativo ai criteri quantitativi verrà attribuito sulla base della prima formula del medesimo allegato P, punto II b) :

$$P(a) = (R(a)/R_{\max}) \cdot W_p$$

Dove:

P(a) = indice di valutazione dell'offerta economica (a);

R<sub>a</sub> = ribasso offerto dal concorrente (a);

R<sub>max</sub> = ribasso massimo offerto;

W<sub>p</sub> = peso della ponderazione relativa al prezzo = 30.

I valori dei punteggi (tecnico ed economico) saranno espressi con 2 decimali, con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo.

## SCHEMA DI OFFERTA TECNICA

**Oggetto – Realizzazione di 24.000 interviste per l'effettuazione dell' “Indagine statistica sui consumi energetici delle famiglie” con tecnica C.A.T.I.**

### **Modalità di compilazione dell'offerta tecnica**

- L'offerta tecnica andrà compilata secondo lo schema di seguito illustrato, fornendo, per ciascuna voce in offerta, le informazioni in esso richieste.
- L'offerta tecnica deve essere sottoscritta dal rappresentate legale dell'Impresa o persona autorizzata alla firma, **a pena di esclusione**, e siglata in ogni pagina.
- In caso di raggruppamenti di imprese l'offerta tecnica dovrà essere sottoscritta da tutti i rappresentanti delle imprese dell'RTI, **a pena di esclusione**, e siglata in ogni pagina.
- Nell'offerta tecnica andranno specificate le eventuali parti coperte da segreto tecnico/commerciale.

N.B. Si ribadisce, come da Cap.5 del Capitolato tecnico, che la stessa persona non può essere offerta per più di un profilo professionale.

# 1. PARAMETRI RETRIBUTIVI OFFERTI AGLI INTERVISTATORI A GARANZIA DELLA QUALITÀ DELL'INTERVISTA

Tipologie dei contratti per gli intervistatori<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

Modalità di remunerazione (oraria, intervista completa, altra modalità) per gli intervistatori CATI: \_\_\_\_\_

Emolumenti erogati per ciascun intervistatore: \_\_\_\_\_

**TOTALE**      Euro [ ][ ][ ][ ] (indicare un solo importo per intervista completa / ora di lavoro/altra modalità)<sup>2</sup>

Di cui:

- a titolo di compenso      Euro [ ][ ][ ][ ] (indicare un solo importo per intervista completa / ora di lavoro/altra modalità)<sup>2</sup>
- ad altro titolo      Euro [ ][ ][ ][ ] (indicare un solo importo per intervista completa / ora di lavoro/altra modalità)<sup>2</sup>

specificare \_\_\_\_\_  
..... \_\_\_\_\_  
Euro [ ][ ][ ][ ] (indicare un solo importo per intervista completa / ora di lavoro/altra modalità)<sup>2</sup>  
Euro [ ][ ][ ][ ] (indicare un solo importo per intervista completa / ora di lavoro/altra modalità)<sup>2</sup>

Durata dei contratti per gli intervistatori: \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> L'Istat si riserva di verificare la rispondenza dei contratti di lavoro stipulati con gli intervistatori rispetto a quanto dichiarato nell'offerta tecnica.  
<sup>2</sup> Gli emolumenti e le indennità sono da considerarsi al netto di eventuale IVA  
Pag. 2 di 24

## 2. QUANTITÀ E QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE OFFERTE

QUANTITÀ E QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE OFFERTE		
Descrizione dei requisiti qualitativi e quantitativi minimi richiesti per le attività ISTAT	Quantità minime richieste per le attività ISTAT	Quantità offerte dall'Impresa
Responsabile di progetto in possesso di laurea specialistica, o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento, in Scienze Statistiche o equipollente e di un'esperienza professionale almeno triennale nella direzione di indagini statistiche condotte con tecnica CAPI e/o CAT <sup>3</sup> .	n. 1	n. 1
Responsabile d'indagine in possesso di laurea specialistica, o diploma di laurea conseguito secondo il precedente ordinamento, in Scienze Statistiche o equipollente e di un'esperienza professionale almeno triennale nel coordinamento tecnico e nella supervisione delle attività e delle risorse inerenti il lavoro sul campo per indagini statistiche condotte con tecnica CAPI e/o CAT <sup>3</sup> .	n. 1	n. 1
Responsabile di field in possesso di diploma d'istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno triennale nel coordinamento delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CAT <sup>3</sup> .	n. 1	n. 1
Supervisore di field in possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno triennale nella gestione, nel coordinamento e nel monitoraggio delle attività inerenti al lavoro sul campo per indagini statistiche con tecnica CAPI e/o CAT <sup>3</sup> .	n. 6	n. _____ massimo 2 risorse in più rispetto al minimo richiesto

<sup>3</sup> L'Impresa dovrà allegare i curricula vitae relativi a ciascuna risorsa di personale offerta. Si ribadisce che la stessa risorsa non può essere offerta per più di un profilo professionale.

## QUANTITÀ E QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE OFFERTE

Descrizione dei requisiti qualitativi e quantitativi minimi richiesti per le attività ISTAT			Quantità minime richieste per le attività ISTAT	Quantità offerte dall'Impresa
Intervistatore CATI con i seguenti requisiti minimi:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Et� non inferiore a 18 anni</li> <li>• Titolo di studio non inferiore al Diploma di scuola secondaria superiore o titolo di studio equiparato</li> <li>• Perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana</li> <li>• Conoscenze informatiche: Windows, Office, Internet, Posta elettronica</li> <li>• Esperienza almeno semestrale nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CATI per indagini statistiche.</li> </ul>			n. 180  (di cui 4 intervistatori bilingue <sup>4</sup> ) cos� suddivisi: 150 operativi (di cui 3 bilingue <sup>4</sup> ) 30 di riserva (di cui 1 bilingue <sup>4</sup> )	n. ____  di cui n. 4 bilingue <sup>4</sup>  massimo 5 risorse in pi� rispetto al minimo richiesto  (ogni intervistatore offerto oltre il minimo richiesto deve essere dotato di postazione CATI microfonata)
Operatore di numero verde in possesso di diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno trimestrale in attivit� di contact center e/o call center e/o numero verde.			n. 4	n. ____  massimo 2 risorse in pi� rispetto al minimo richiesto
Capo progetto informatico con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno triennale nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CATI e/o CAPL, 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 <sup>3</sup> .			n. 1	n. 1
Sistemista con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con esperienza almeno triennale nella configurazione, gestione e manutenzione di sistemi CATI e/o CAPL completi e sistemi di trasmissione sicura dei dati <sup>3</sup> .			n. 1	n. ____  massimo 1 risorsa in pi� rispetto al minimo richiesto

<sup>3</sup> L'Impresa dovr  allegare i curricula vitae relativi a ciascuna risorsa di personale offerta. Si ribadisce che la stessa risorsa non pu  essere offerta per pi  di un profilo professionale.

<sup>4</sup> Con perfetta conoscenza della lingua italiana e tedesca, per i rispondenti residenti nella provincia di Bolzano.



## QUANTITÀ E QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE OFFERTE

Descrizione dei requisiti qualitativi e quantitativi minimi richiesti per le attività ISTAT	Quantità minime richieste per le attività ISTAT	Quantità offerte dall'Impresa
Analista programmatore con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale nella progettazione, sviluppo e manutenzione di procedure informatiche collegate a sistemi CATI e/ o CAPI e di procedure informatiche finalizzate alla elaborazione di indicatori e alla produzione di file dati di reportistica <sup>3</sup> .	n.2	n. ____ massimo 1 risorsa in più rispetto al minimo richiesto
Programmatore con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e un'esperienza almeno biennale nello sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e di procedure informatiche collegate a sistemi per interviste in modalità CATI e /o CAPI <sup>3</sup> .	n. 4	n. ____ massimo 1 risorsa in più rispetto al minimo richiesto

<sup>3</sup> L'Impresa dovrà allegare i curricula vitae relativi a ciascuna risorsa di personale offerta. Si ribadisce che la stessa risorsa non può essere offerta per più di un profilo professionale.

# QUALITÀ DELLE RISORSE TECNICHE OFFERTE

L'Impresa dovrà descrivere le risorse tecniche che metterà a disposizione per l'erogazione delle attività descritte nel Capitolato Tecnico.

## QUALITÀ DELLE RISORSE TECNICHE OFFERTE

### 3.1 DOTAZIONI DISLOCATE IN UN'UNICA SEDE PER LA RILEVAZIONE CATI E TUTTE COLLEGATE A RETE LAN

Ubicazione della sede: Comune di ubicazione, CAP, indirizzo, numero civico

Risorse tecniche	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
PC dedicati alla gestione, monitoraggio, sviluppo software ed alla elaborazione dei dati	n. 15 PC dedicati alla gestione del sistema CATI, allo sviluppo software, alla elaborazione dei dati e alla fornitura di files e reportistica <sup>5</sup>	n. 15 PC	Non oggetto della valutazione
Stampanti laser	n. 2 stampanti laser	n. 2 stampanti laser	Non oggetto della valutazione
Scanner	n. 1 scanner	n. 1 scanner	Non oggetto della valutazione

<sup>5</sup> Le dotazioni devono essere corredate delle relative licenze d'uso.  
Pag. 6 di 24

## QUALITÀ DELLE RISORSE TECNICHE OFFERTE

### 3.1 DOTAZIONI DISLOCATE IN UN'UNICA SEDE PER LA RILEVAZIONE CATI E TUTTE COLLEGATE A RETE LAN

Risorse tecniche	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Sistema servernte	n.1 sistema servernte con architettura ridondata ad alta affidabilità, composto da n. 4 server, ciascuno con capacità di memoria di massa superiore a 3 TeraByte, di cui n. 2 per la gestione del sistema CATI e n. 2 per il backup e la sicurezza dei dati. La potenza elaborativa complessiva dovrà essere tale da supportare il carico del sistema CATI, lo sviluppo del software e l'elaborazione dei dati. Il database contenente le informazioni funzionali ai servizi richiesti dal Capitolato dovrà risiedere su supporto magnetico centralizzato e dovrà essere soggetto a idonee strategie di backup e recovery documentate e affidabili <sup>5</sup> .	n.1 sistema servernte con architettura ridondata ad alta affidabilità, con almeno i requisiti minimi richiesti	<i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa), dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità.</i>

5 Le dotazioni devono essere corredate delle relative licenze d'uso.

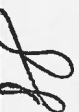
21

## QUALITÀ DELLE RISORSE TECNICHE OFFERTE

### 3.1 DOTAZIONI DISLOCATE IN UN'UNICA SEDE PER LA RILEVAZIONE CATI E TUTTE COLLEGATE A RETE LAN

Risorse tecniche	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Accesso a Internet	Accesso a Internet per la trasmissione dei dati tra l'Impresa e l'Istat con protocollo di sicurezza	Si	Non oggetto della valutazione
Centralino telefonico	n. 1 centralino telefonico elettronico dotato di almeno n. 230 linee telefoniche. Il centralino in conformità ai requisiti richiesti nel bando di gara e dichiarati nell'offerta tecnica dovrà permettere, da ciascuna postazione di lavoro, la composizione del numero telefonico sia di cellulari che di fissi nazionali. Il centralino dovrà controllare ogni singola linea telefonica in dotazione alle postazioni e dovrà essere dimensionato in modo da poter gestire il volume delle chiamate previste per il corretto andamento dell'indagine <sup>5</sup> .	n. 1 centralino telefonico con i requisiti minimi richiesti	Descrizione delle caratteristiche in termini di funzionalità e capacità nonché delle specifiche tecniche

5 Le dotazioni devono essere corredate delle relative licenze d'uso.



## QUALITÀ DELLE RISORSE TECNICHE OFFERTE

### 3.1 DOTAZIONI DISLOCATE IN UN'UNICA SEDE PER LA RILEVAZIONE CATI E TUTTE COLLEGATE A RETE LAN

Risorse tecniche	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Postazioni microfonate dotate PC/terminale per le interviste CATI e per il numero verde	n. 180 postazioni microfonate, comprensive delle postazioni da destinarsi agli intervistatori di riserva, dotate di PC/terminale per un utilizzo contemporaneo <sup>5</sup>	n. postazioni con almeno i requisiti minimi richiesti  IL NUMERO DI POSTAZIONI OFFERTE DEVE ESSERE SUPERIORE ALLA SOMMA DEL NUMERO TOTALE DI INTERVISTATORI CATI (COMPRENSIVI DEGLI INTERVISTATORI DI RISERVA) E DI OPERATORI DI NUMERO VERDE OFFERTI  INDICARE IL NUMERO _____  IL NUMERO DI POSTAZIONI OFFERTE OLTRE IL MINIMO RICHIESTO NON E' OGGETTO DI VALUTAZIONE.	<i>Descrizione della tecnologia e della potenza elaborativa (processore, memoria centrale, memoria di massa), dei sistemi dei backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente, dimensione, risoluzione e luminosità dello schermo.</i>

*SL*

## 4. PACCHETTO SOFTWARE, FUNZIONALITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI; ATTIVITÀ INFORMATICHE; POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA

### 4.1 PACCHETTO SOFTWARE

Nel caso in cui l'Impresa non sia produttrice del software, il pacchetto dovrà essere corredato da apposita licenza d'uso.

PACCHETTO SOFTWARE		
Risorse tecniche	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa
Pacchetto software specifico per la realizzazione delle interviste CATI	Pacchetto software specifico per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi, selezionato tra quelli maggiormente presenti sul mercato o utilizzato dai principali Istituti nazionali ed internazionali di ricerca.	<p><u>Descrivere il tipo di software specificando:</u></p> <p>Nel caso in cui l'Impresa è produttrice del software:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il nome del pacchetto software</li> <li>• i principali Istituti di ricerca a cui sono state fornite licenze d'uso del software e a quale titolo sono fornite</li> <li>• la versione e il sistema operativo per cui è stato realizzato.</li> </ul> <p>Nel caso in cui l'Impresa non è produttrice del software:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'azienda produttrice del software</li> <li>• il nome del pacchetto software</li> <li>• a che titolo l'Impresa possiede il software (in quanto acquistato con licenza d'uso a tempo determinato oppure in quanto acquistato con licenza d'uso a tempo indeterminato, ecc )</li> <li>• la versione e il sistema operativo per cui è realizzato.</li> </ul>

28

## 4.2 FUNZIONALITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SISTEMA CATI

### 4.2.1 FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA CATI

Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità del sistema CATI	Selezione automatica casuale dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori	SI	Descrizione modalità implementate
	Gestione automatica della composizione del numero telefonico.	SI	Descrizione modalità implementate
	Gestione automatica dei tentativi di contatto e dei richiami telefonici secondo algoritmo definito dall'Istat, sia prima del contatto con la famiglia, sia dopo un eventuale appuntamento.	SI	Descrizione modalità implementate
	Gestione dell'intervista		
	Gestione del monitoraggio del field.	SI	Descrizione modalità implementate
	Gestione e registrazione in modalità automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "occupato"	SI	Descrizione modalità implementate
	Produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine	SI	Descrizione modalità implementate
	Produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza filtrate per ogni quesito	SI	Descrizione modalità implementate
	Capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CATI, in maniera nativa tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'Istat.	SI	Descrizione modalità implementate
	Capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS secondo i tracciati record che saranno forniti dall'Istat	SI	Descrizione modalità implementate
	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)	SI	Descrizione modalità implementate
	Garantire la gestione sia logica che fisica dei dati	SI	Descrizione modalità implementate
	Garantire meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate	SI	Descrizione modalità implementate

21

#### 4.2.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CATI

Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
Funzionalità per sviluppo e manutenzione del questionario elettronico	Ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio in grado di permettere l'implementazione delle voci che seguono.	SI	L'ambiente integrato deve permettere di implementare le voci di seguito indicate in questa tabella
	Controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità nelle risposte (controllo inter-record ed intra-record) con apposita messaggistica di errore	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Salto di range senza necessità di scorrere l'intero questionario e agile navigazione dello stesso.	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Possibilità per l'intervistatore di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riportare le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificare le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti.	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Uso di colori nelle diverse parti del questionario.	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Uso di diverse dimensioni di carattere	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con tutte le modalità di risposta	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario





#### 4.2.2 SVILUPPO E MANUTENZIONE DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CATI

Macro Funzionalità	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	Requisiti offerti dall'Impresa	Descrizione per la valutazione della qualità
	Help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Possibilità di gestire a video classificazioni gerarchiche	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Permettere la 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	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario
	Help in linea con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti	SI	Descrizione delle modalità utilizzate per lo sviluppo del questionario

82

#### 4.3 ATTIVITA' INFORMATICHE

L'Impresa contraente per la realizzazione delle attività informatiche per la conduzione dell'indagine dovrà indicare per ciascuna funzionalità richiesta se essa è implementata dal pacchetto software in maniera nativa o se necessita di parametrizzazioni e personalizzazioni. In quest'ultimo caso l'Impresa dovrà indicare, per ciascuna funzionalità, la percentuale di copertura funzionale nativa rispetto a quanto richiesto nel Capitolato e descrivere gli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione necessari.

##### ATTIVITA' INFORMATICHE

Funzionalità richieste	Implementazione offerta	Se l'implementazione non è nativa		
		Implementazione nativa	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Descrizione	Indicare SI o NO Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100% Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%	Percentuale di copertura		
Acquisizione delle liste di partenza, normalizzazione dei nominativi e degli indirizzi e ricerca dei recapiti di telefonia fissa, mediante abbinamento con l'archivio nazionale degli abbonati al telefono fisso, categoria residenziale				Al fine di migliorare la qualità dei recapiti telefonici forniti dall'ISTAT, l'Impresa dovrà provvedere, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del capitolato tecnico, alla normalizzazione dei nominativi e alla ricerca automatica dei numeri telefonici dell'intero campione, attraverso gli elenchi delle utenze private più aggiornati. Le modalità di normalizzazione e l'algoritmo di assegnazione del numero di telefono verranno concordati con l'Istat, al fine di assicurare la corretta attribuzione del telefono al maggior numero di nominativi. L'Impresa dovrà rispettare, sia con riferimento ai nominativi e ai dati anagrafici, sia con riferimento al telefono, i formati di input e di output ed i relativi tracciati, definiti dall'Istat. Per tale attività, l'Impresa dovrà garantire una conformità pari al 100% con le liste più aggiornate degli utenti delle maggiori compagnie telefoniche.

ATTIVITA' INFORMATICHE				
Funzionalità richieste		Implementazione offerta		
Descrizione	Implementazione nativa <i>Indicare SI o NO</i> <i>Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100%</i> <i>Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%</i>	Se l'implementazione non è nativa		
		Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Sviluppo e manutenzione delle funzionalità previste per il sistema CATI				<p>Per la realizzazione del sistema CATI, rispondente alle esigenze dell'ISTAT, l'impresa dovrà implementare tutte le funzionalità offerte garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capitolato tecnico, 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.</p> <p>Tutte le funzionalità previste del software CATI dovranno essere rese disponibili nei rispettivi sistemi, almeno un mese prima della data della rilevazione</p>

ATTIVITA' INFORMATICHE				
Funzionalità richieste	Implementazione offerta			
Descrizione	Implementazione nativa	Se l'implementazione non è nativa		
		Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	
	Indicare SI o NO Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100% Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%			<p><b>NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE</b></p> <p>L'Impresa dovrà procedere, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capitolato tecnico, all'implementazione di un questionario che permetta la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>informazioni sulle unità di rilevazione (sulla famiglia e i suoi componenti);</li> <li>informazioni e osservazioni in merito all'andamento dell'intervista che, al termine di ogni intervista, dovranno essere annotate da ciascun intervistatore su un apposito spazio note.</li> </ul> <p>Le regole di compatibilità dovranno permettere di effettuare due diversi tipi di controllo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>regole intra-familiari: controlli di coerenza tra le notizie anagrafiche dei componenti della famiglia;</li> <li>regole trasversali: controlli di coerenza tra le risposte fornite dagli intervistati durante la rilevazione</li> </ul> <p>Le regole di compatibilità potranno assumere un carattere di rigidità (di tipo hard), oppure carattere di verifica (di tipo soft). Per tutti i tipi di regole dovrà essere creato, per ciascun individuo, un contatore che sommi sia il numero di volte in cui ciascuna regola viene violata sia il numero di volte in cui la regola viene attivata e successivamente corretta.</p>
Sviluppo e manutenzione del questionario elettronico CATI				
-				

ATTIVITA' INFORMATICHE				
Funzionalità richieste	Implementazione offerta			
Descrizione	Implementazione nativa <i>Indicare SI o NO</i> <i>Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100%</i> <i>Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%</i>	Se l'implementazione non è nativa		
		Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Gestione dei contatti e degli appuntamenti CATI				Il pacchetto software, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capitolato tecnico, deve permettere la gestione automatica dei tentativi di contatto e degli appuntamenti.

ATTIVITA' INFORMATICHE				
Funzionalità richieste	Implementazione offerta			
Descrizione	Implementazione nativa  <i>Indicare SI o NO Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100%  Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%</i>	Se l'implementazione non è nativa		
		Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Assegnazione delle interviste agli intervistatori attivi				Il pacchetto software, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7, acquisiti i nominativi, dovrà suddividerli, secondo modalità parametrizzabili, tra gli intervistatori ed effettuare l'assegnazione agli stessi. Il sistema dovrà prendere in considerazione, per l'assegnazione dei nominativi, solo gli intervistatori risultanti attivi alla data dell'esecuzione delle interviste.
Gestione delle interviste CATI				Il pacchetto software, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capitolato tecnico, deve gestire, tra le altre informazioni, la data, l'ora e i minuti di inizio e di chiusura dell'intervista, l'esito del contatto, i motivi d'interruzione, i motivi di rifiuto. Il sistema deve garantire la composizione automatica del recapito telefonico della famiglia. Il sistema deve consentire sia l'interruzione definitiva dell'intervista che l'interruzione temporanea con successiva ripresa della stessa. Il sistema, in fase di chiusura intervista, avvertirà l'intervistatore della completezza della stessa; in caso contrario lo avvertirà delle mancanze, con possibilità di perfezionamento delle stesse.

**ATTIVITA' INFORMATICHE**

Funzionalità richieste		Implementazione offerta		
Descrizione	Implementazione nativa  <i>Indicare SI o NO Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100%  Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%</i>	Se l'implementazione non è nativa		
		Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Gestione del field: attivazioni, interruzioni definitive e/o temporanee, rifiuti, sostituzioni degli intervistatori				<p><i>Il pacchetto software, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capitolato tecnico, deve prevedere l'intera gestione del parco intervistatori: ogni transazione dovrà agire sullo "stato" dell'intervistatore, che risulterà opportunamente storizzato. Si devono visualizzare opportune informazioni sullo stato degli intervistatori e devono poter essere gestite le variazioni di stato in base agli input provenienti dal field attraverso funzionalità, quali: attivazione; interruzione; definitiva o temporanea; sostituzioni degli intervistatori.</i></p>

81

ATTIVITA' INFORMATICHE				
Funzionalità richieste	Implementazione offerta			
Descrizione	Implementazione nativa	Se l'implementazione non è nativa		
		Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
	Indicare SI o NO Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100%  Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%			
Algoritmi, gestione e monitoraggio per la sostituzione delle famiglie				Il pacchetto software, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capitolato tecnico, dovrà garantire la gestione delle sostituzioni con procedure automatiche. I tentativi di contatto con le unità di rilevazione sostitutive dovranno avvenire secondo le stesse modalità descritte per le unità base. I nominativi delle famiglie da intervistare sono organizzati in campione base e campione di riserva (sentine). Il sistema, inizialmente, dovrà visualizzare all'intervistatore esclusivamente la famiglia base. Nel caso in cui tale famiglia debba essere sostituita il sistema procederà alla chiusura del rapporto con la famiglia da sostituire e alla conseguente apertura del rapporto con la successiva famiglia del campione sostitutivo. Le sostituzioni delle famiglie dovranno essere documentate e storicizzate per ogni intervistatore ed essere immediatamente disponibili.
Monitoraggio della rilevazione CATI				L'impresa garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capitolato tecnico, dovrà disporre di un sistema informativo-informatico che le permetta il monitoraggio continuo della rilevazione CATI



ATTIVITA' INFORMATICHE				
Funzionalità richieste	Implementazione offerta			
Descrizione	Implementazione nativa  <i>Indicare SI o NO Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100% Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%</i>	Se l'implementazione non è nativa		
		Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Importazione ed esportazione dei dati				<p>Il sistema CATT, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capiolato tecnico, dovrà assicurare che l'esportazione dei dati sia effettuata esclusivamente secondo le modalità e i tracciati record definiti dall'ISTAT.</p> <p>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, eccetera).</p>

**ATTIVITA' INFORMATICHE**

Funzionalità richieste	Implementazione offerta			
Descrizione	Implementazione nativa  <i>Indicare SI o NO Se SI, la percentuale di copertura è uguale al 100% Se NO, la percentuale di copertura è minore del 100%</i>	Se l'implementazione non è nativa  Percentuale di copertura	Descrizione degli interventi di parametrizzazione e/o personalizzazione	NOTE ESPLICATIVE AI FINI DELLA DESCRIZIONE
Produzione e fornitura giornaliera della reportistica di indicatori e dei file di microdati				<p>Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, l'Impresa, garantendo i requisiti minimi descritti al Cap. 7 del Capitolato tecnico, dovrà provvedere a inviare all'ISTAT i file dei microdati e la reportistica, coerentemente a quanto previsto al punto 3.6, quotidianamente entro le ore 11.00 di ciascun giorno di rilevazione, aggiornati al giorno precedente.</p> <p>A titolo puramente esplicativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche dei file di microdati e della reportistica, le cui specifiche definitive saranno fornite in avvio di lavori:</p> <p><b>Reportistica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>distribuzioni di frequenza, giornaliere e cumulate in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio dei lavori;</li> <li>indicatori di qualità giornalieri e cumulati, in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio dei lavori.</li> </ul> <p><b>File di microdati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>file degli esiti e dei tentativi di contatto (un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio dei lavori;</li> <li>file dei dati (in formato ASCII) completo e aggiornato, relativo a tutte le interviste effettuate (complete e interrotte), in conformità alle specifiche che l'ISTAT fornirà in avvio dei lavori.</li> </ul> <p>Inoltre, l'Impresa dovrà consegnare all'ISTAT, per le opportune verifiche, i tracciati record utilizzati il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni. Quodora lo ritenga opportuno, l'ISTAT potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche e al numero dei file dati che l'Impresa dovrà fornire.</p>

#### 4.4 POTENZA ELABORATIVA COMPLESSIVA

La potenza elaborativa minima complessiva del sistema dovrà essere idonea a supportare il carico del sistema CATI, dello sviluppo software e dell'elaborazione dei dati.

### 5. ORGANIZZAZIONE E ATTIVITÀ DELL'IMPRESA PER LA REALIZZAZIONE E L'OTTIMIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'ISTAT

#### 5.1 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PER LA RILEVAZIONE CATI

Indicazione dell'ubicazione della sede presso cui verrà effettuata l'attività di formazione per la rilevazione CATI. Descrizione dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza: descrizione della strumentazione e del materiale messo a disposizione.

#### 5.2 ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLA RILEVAZIONE, MONITORAGGIO ED ELABORAZIONE DA CONDURSI PRESSO LA SEDE DELL'IMPRESA<sup>6</sup>

Indicazione dell'ubicazione della sede presso cui verrà effettuata l'attività di gestione della rilevazione CATI, monitoraggio ed elaborazione (secondo quanto previsto al Cap. 4 del Capitolato tecnico).

Descrizione dei locali messi a disposizione con l'indicazione dell'ampiezza, ergonomia e misure di sicurezza. Descrizione delle caratteristiche delle postazioni di lavoro per le interviste e numero verde (isolamento acustico, fonoassorbimento, ergonomia).

### 6. QUALITÀ DEI SERVIZI E TECNICHE USATE PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE

#### 6.1 METODOLOGIE, TECNICHE E STRUMENTI ADOTTATI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DELL'INDAGINE, OLTRE AGLI INDICATORI RICHIESTI NEL CAPITOLATO

L'impresa dovrà allegare, a titolo esemplificativo, un piano di massima per la rilevazione CATI, dei controlli di qualità e dovrà descrivere eventuali strategie atte a garantire la qualità dell'indagine. Con riferimento alla qualità della gestione della rete di rilevazione CATI, dovrà descrivere le attività finalizzate all'ottimizzazione dei contatti e degli scambi informativi con gli intervistatori e le eventuali attività finalizzate alla loro fidelizzazione. Con riferimento alla formazione, l'impresa dovrà descrivere le metodologie e le tecniche utilizzate.

---

<sup>6</sup> I locali devono essere ubicati in un'unica sede.

## 6.2 METODOLOGIE, TECNICHE E STRUMENTI ADOTTATI PER RIDURRE IL NUMERO DELLE MANCATE RISPOSTE

L'impresa dovrà allegare, a titolo esemplificativo, un piano di massima, indicando eventuali strategie atte al contenimento delle mancate risposte.

## 6.3 QUALITÀ DEL SERVIZIO DI NUMERO VERDE

Servizio di Numero Verde		Servizio offerto
Figura professionale	Requisiti minimi richiesti per le attività ISTAT	
Operatore numero verde	<p>I 4 operatori addetti al numero verde, dovranno garantire 2 turni, in orario compreso tra le 10:30 e le 21:30 dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 10:30 alle 18:00 il Sabato, con la presenza minima di 2 addetti per turno, per la copertura di un servizio di risposta alle famiglie su interrogativi e dubbi riguardo all'indagine.</p> <p>Le modalità di effettuazione del servizio dovranno soddisfare i requisiti minimi previsti al Cap. 8 del Capitolato tecnico.</p> <p>Gli standard qualitativi che l'Impresa dovrà garantire sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• livello di efficienza = 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda):</li> <li>• livello di servizio 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda):</li> <li>• tempo massimo di risposta 10 secondi:</li> <li>• tempo massimo di attesa in coda entro 60 secondi per il 70% delle chiamate.</li> </ul>	<p><i>L'impresa dovrà indicare:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le modalità di effettuazione del servizio;</li> <li>• gli standard qualitativi</li> </ul>



ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

**ALL. n. 6 - Mod.Off.Ec.**

(Da compilare e sottoscrivere  
a cura dell'impresa)

Apporre marca da bollo da € 16,00 o del  
valore al momento previsto dalla Legge

**MODELLO DI OFFERTA ECONOMICA**  
**Codice Identificativo Gara (CIG): 632365090E**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_ e residente in \_\_\_\_\_ via  
\_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ qualità di  
\_\_\_\_\_ della Società  
\_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_  
codice fiscale n. \_\_\_\_\_, partita IVA n. \_\_\_\_\_, tel. n°  
\_\_\_\_\_, fax n. \_\_\_\_\_

**Presa visione:**

- del bando di gara (e relativi allegati) predisposto dall'Istituto Nazionale di Statistica relativo alla procedura aperta comunitaria per l'affidamento in service della raccolta dei dati con tecnica CATI per l'indagine statistica Consumi energetici delle famiglie, anno 2016. CIG n. 632365090E;
- di tutte le norme contenute nel capitolato tecnico e nello schema di contratto predisposti dall'Istituto Nazionale di Statistica (rispettivamente, all.ti 4 e 7 al bando di gara) e resasi conto degli oneri che il servizio comporta;
- preso atto che gli oneri della sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari € 0,00<sup>1</sup>;
- tenuto conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi dei rischi specifici della propria attività;

**DICHIARA**

1. di essere in grado di eseguire l'appalto alle condizioni tutte di cui agli atti precedentemente richiamati nonché dell'offerta tecnica presentata per la gara in argomento;
2. di praticare il sottoindicato sconto unico percentuale sul prezzo base definito dall'Istat:

Sconto del \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ %  
(in cifre)

(.....)  
(in lettere)

sul seguente prezzo base, IVA esclusa, fissato dall'ISTAT:  
**prezzo base unitario di € 20,00= ad intervista utile CATI**

<sup>1</sup> Come punto II.2.1 del bando di gara



## ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

Il prezzo unitario della intervista CATI al netto dello sconto offerto comprende tutte le attività necessarie all'erogazione del servizio indicate nello schema di contratto e nel Capitolato Tecnico;

3. di riconoscere una validità dell'offerta di 180 giorni dal termine ultimo di presentazione delle offerte di cui alla presente gara;
4. di riconoscere all'Istituto il diritto di non procedere all'aggiudicazione della gara medesima;
5. di accettare che l'Istituto trattenga il deposito provvisorio effettuato a garanzia della presente offerta sino alla stipulazione del contratto ed alla costituzione della cauzione definitiva in caso di aggiudicazione;
6. di non avere nulla a pretendere in nessun caso per la presentazione dell'offerta;
7. di impegnarsi a stipulare, in caso di aggiudicazione, apposito contratto alle condizioni di cui allo schema allegato al bando di gara (all. 7);
8. che, il costo relativo alla sicurezza, calcolato tenendo conto degli obblighi relativi alle norme in materia di sicurezza sul lavoro e valutati i costi specifici della propria attività, è

pari a € \_\_\_\_\_ euro \_\_\_\_\_  
(in cifre) (in lettere)

L'importo complessivo dell'appalto (n. 24.000 interviste CATI), al netto di IVA, verrà calcolato dalla apposita Commissione in sede di apertura delle offerte economiche moltiplicando il prezzo unitario scontato offerto per l'intervista CATI, che verrà espresso con due decimali con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo, per il numero di interviste presunte oggetto del presente appalto.

IL LEGALE RAPPRESENTANTE  
O PERSONA AUTORIZZATA ALLA FIRMA

**SCHEMA DI CONTRATTO PER L'INDAGINE STATISTICA SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE CON TECNICA CATI.**

Con la presente scrittura privata, redatta in unico originale, tra:

- per una parte:

**L' ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA** che da qui in avanti sarà indicato come ISTAT - Roma, Via Cesare Balbo n.° 16, codice fiscale n.° 80111810588, partita I.V.A. n.° 02124831005, rappresentato legalmente dal Dott. Tommaso Antonucci, in qualità di Direttore Centrale DCAP ad interim e, in quanto tale abilitato ad impegnarlo, nato a Roma il 16.11.1972, domiciliato per la carica in Roma, Via Cesare Balbo n° 16;

- per l'altra parte:

**La Società** \_\_\_\_\_ che da qui in avanti sarà indicata come **SOCIETA'**, con sede legale in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, n. \_\_\_\_\_ partita I.V.A. n. \_\_\_\_\_ iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. \_\_\_\_\_, rappresentata dal \_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_, domiciliato per la carica presso la sede legale della Società

**SI CONVIENE E SI STIPULA**

**ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO**

La Società si impegna a provvedere all'esecuzione di circa complessive n.24.000 interviste CATI a famiglie residenti sul territorio italiano come descritto dettagliatamente nel Capitolato Tecnico, che seppur non materialmente allegato costituisce parte integrante del presente contratto unitamente ai relativi allegati (Fac-simile del questionario, regole per i contatti, indicatori di monitoraggio dell'indagine).

La Società dovrà fornire, per tutto il periodo di affidamento della predetta indagine statistica, le risorse e i servizi indicati nel predetto Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica del \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.2015 che, seppur non materialmente allegata, forma parte integrante del presente contratto. Il sistema CATI ed il relativo software previsti per il presente appalto sarà fornito dalla Società.

I tempi di esecuzione dell'indagine sono indicati nel successivo art. 4.

Il numero delle interviste previste deve ritenersi puramente indicativo.

L'ISTAT si riserva di praticare riduzioni o aumenti nelle quantità sopra previste fino ad un massimo del 20%. In caso di eventuali scostamenti di maggiore entità le parti concorderanno la possibilità di rinegoziare alcune delle condizioni del contratto.

Principali attività connesse all'indagine incluse nel relativo importo contrattuale:

- traduzione e implementazione del questionario in lingua tedesca per la realizzazione delle interviste alle famiglie residenti nella Provincia Autonoma di Bolzano (§ 3.5);
- attività informatiche per la conduzione dell'indagine statistica e normalizzazione dei nominativi e degli indirizzi e ricerca automatica dei recapiti di telefonia fissa (§ 7.4);
- attivazione e gestione servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori e collegato ad un Numero Verde (Cap. 8);
- formazione degli intervistatori e degli operatori di Numero Verde (Cap. 9);
- riproduzione e distribuzione del materiale didattico per la formazione (Cap. 9).

#### **ART. 2 – RIMBORSO SPESE PUBBLICAZIONE AVVISO DI GARA**

Entro il termine di 60 giorni dall'aggiudicazione la Società ha l'obbligo di corrispondere all'ISTAT le spese relative alla pubblicazione dell'avviso di indizione gara pubblicato su: "La Repubblica", "Il Messaggero" e "Il Corriere della Sera" nonché sulla "Gazzetta Aste e Appalti pubblici" (S.I.F.I.C.), in applicazione di quanto disposto dall'art. 34, comma 35, del D.L. 12 ottobre 2012 n. 179 convertito in legge 17 dicembre 2012 n. 221 per l'importo di € 3.375,37 (EuroTremilatrecentosettantacinque/37) IVA incusa, secondo le modalità indicate dall'ISTAT in sede di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione ex art.79 D. Lvo 163/2006 e s.m.i.. In caso di ritardo rispetto al predetto termine massimo, l'Istat applicherà le penalità di cui al successivo art. 13.

#### **ART. 3 – NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO**

L'esecuzione del presente contratto è regolata ordinatamente e in successione complementare:

- dalle clausole del presente atto;
- dal D.Lvo. n. 163/2006 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici" e relativo Regolamento attuativo DPR n. 207/10 e s.m.i.;
- dal D.Lvo. n. 196/03 "Codice in materia del trattamento dei dati personali";
- dalla L. n. 190/2012 e s.m.i. "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- dalla L. 136/2010 e s. m. i. per quanto attiene agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- dalle vigenti norme di Contabilità di Stato;
- dal Capitolato di Oneri Generali per le forniture ed i servizi eseguiti a cura del P.G.S., approvato con D.M. 28.10.1985.

#### **ART. 4 – TEMPI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

I servizi di cui all'art.1, dovranno avere inizio entro 7 giorni dalla data di stipulazione del presente contratto ed essere eseguiti secondo quanto indicato nel § 3.1 del Capitolato Tecnico. Le interviste dovranno essere effettuate entro 2 mesi dalla data di sottoscrizione del verbale di inizio lavori redatto in contraddittorio tra le parti e sino al completamento delle attività, secondo le modalità e le condizioni indicate nel Capitolato Tecnico e con le risorse tecniche ed umane dichiarate dalla Società nell'offerta tecnica, anch'essa parte integrante del presente contratto anche se non materialmente allegata.

Prima dell'avvio dell'indagine, la Società dovrà procedere alla normalizzazione dei nominativi e degli indirizzi e alla ricerca dei recapiti di telefonia fissa, mediante abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono, categoria residenziale. Tale abbinamento dovrà essere completato nei 15 giorni lavorativi antecedenti la data di avvio della raccolta dati.

Le famiglie dovranno essere contattate ai recapiti di telefonia fissa o mobile.



Il sistema CATI, comprensivo del questionario di rilevazione, dovrà essere messo a disposizione dell'ISTAT, per le operazioni di test, un mese prima dell'avvio della rilevazione.

L'intervista alla famiglia verrà considerata completa, e quindi utile ai fini del pagamento, solo se condotta sino all'ultimo quesito del questionario. Le interviste dovranno essere effettuate esclusivamente nella sede indicata nell'offerta e ad opera dei soli intervistatori risultati idonei a seguito della formazione.

Il sistema informativo-informatico per il monitoraggio della rilevazione CATI dovrà essere perfettamente funzionante e validato almeno 10 giorni lavorativi prima dell'avvio della rilevazione.

L'ISTAT si riserva di verificare la piena rispondenza tra le risorse offerte in gara e quelle dedicate all'esecuzione del servizio con sopralluoghi diretti o richiedendo opportuna documentazione.

Eventuali modifiche alle date di decorrenza del servizio o ai calendari delle attività saranno tempestivamente comunicate alla Società dalla competente Struttura tecnica dell'ISTAT di cui al successivo Art. 5.

**ART. 5 – DIRETTORE ISTAT DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E RESPONSABILE DI PROGETTO DELLA SOCIETÀ - STRUTTURE TECNICHE ISTAT PREPOSTE ALL'INDAGINE**

Il Direttore ISTAT dell'Esecuzione del Contratto (DEC) è la dott.ssa Paola Ungaro – tel. 0646734468 - email [ungaro@istat.it](mailto:ungaro@istat.it) (DISA/DCSA/AMB/C).

Il Responsabile di Progetto per parte della Società è \_\_\_\_\_.

I suddetti Responsabili, per quanto di rispettiva competenza, avranno il compito di concordare il piano dei lavori, coordinare le attività oggetto dell'indagine e di verificarne l'andamento fino al termine delle prestazioni contrattuali.

Tutte le comunicazioni ufficiali riguardanti l'organizzazione e l'erogazione del servizio dovranno essere scambiate tra i Responsabili medesimi.

Per tutte le tematiche di carattere tecnico la Società, previo accordo con il DEC, dovrà rapportarsi con la sottoindicata competente struttura dell'ISTAT preposta all'indagine:

Servizio Stato dell'Ambiente (AMB), U.O. C "Famiglie, ambiente ed energia" della Direzione centrale delle statistiche socio-demografiche e ambientali (DCSA) del Dipartimento per le statistiche sociali ed ambientali (DISA), Viale dell'Oceano Pacifico n. 171 – 00144 Roma.

Sarà cura del DEC di comunicare al Responsabile della Società i nominativi di eventuali referenti ISTAT addetti all'indagine cui la Società potrà fare, comunque, riferimento nel corso dei lavori.

Il Responsabile di progetto della Società dovrà inoltrare al DEC, con cadenza settimanale, 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.

**ART. 6 – RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'INDAGINE**

Per l'esecuzione dell'indagine oggetto del presente contratto, la Società si obbliga ad impiegare le risorse umane dichiarate nell'offerta tecnica, nel numero e con le caratteristiche specificate relativamente ad ogni figura professionale nel rispetto dei corrispondenti minimi da impiegare nell'indagine così come richiesto nel Capitolato Tecnico.

Per le figure di **responsabile di progetto, responsabile d'indagine, responsabile di field, supervisore di field, capo progetto informatico, sistemista, analista programmatore e programmatore**, la Società si impegna ad utilizzare le stesse persone i cui curricula sono stati allegati all'offerta tecnica.

Qualora si dovessero verificare casi di forza maggiore la Società dovrà sottoporre all'Istat i nominativi ed i curricula del nuovo personale, che dovrà avere almeno gli stessi requisiti professionali del personale sostituito e che l'Istat si riserva di approvare.

Per le figure di Intervistatore e Operatori di Numero Verde è fatto rinvio, rispettivamente, ai §§ 5.5 e 5.6 del Capitolato Tecnico.

L'Istat si riserva comunque di richiedere eventuali sostituzioni qualora ravvisasse carenza di professionalità nelle risorse impiegate e la Società dovrà immediatamente provvedere a tali sostituzioni. In caso contrario l'Istat si riserva il diritto di procedere alla risoluzione del presente contratto secondo quanto stabilito nel successivo Art. 13.

Per il reclutamento, la selezione degli intervistatori e degli operatori di Numero Verde la Società si impegna a rispettare le modalità indicate nei §§ 5.5 e 5.6 del Capitolato Tecnico e a fornire su supporto informatico, prima dell'avvio dell'attività, l'elenco degli intervistatori e degli operatori selezionati rispettando, rispettivamente, i criteri indicati nei §§ 5.5 e 5.6. La lista dovrà essere mantenuta aggiornata per l'intera durata dell'indagine.

#### **ART. 7 – FORMAZIONE**

La Società si impegna a svolgere l'attività di formazione degli intervistatori, degli operatori di Numero Verde e dei supervisori di field nella sede indicata nell'Offerta Tecnica (Via \_\_\_\_\_) assicurando le risorse tecniche e logistiche individuate nel Cap. 9 del Capitolato Tecnico.

Ad inizio lavori l'Istat consegnerà alla Società il calendario di massima della formazione.

Il materiale didattico sarà predisposto dall'ISTAT, mentre verrà riprodotto e distribuito dalla Società a tutti gli intervistatori che ne dovranno disporre prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario.

L'attività di formazione sarà svolta da personale del Servizio tecnico dell'ISTAT preposto all'indagine per quanto attiene agli aspetti metodologici e contenutistici dell'indagine e dal personale della Società per quanto attiene ai sistemi di acquisizione CATI. I supervisori di field dovranno essere presenti e coadiuvare la gestione dell'aula. Dovranno, inoltre, essere presenti il responsabile di indagine e il responsabile di field.

L'ISTAT si riserva di affidare alla Società, di volta in volta, il programma formativo di propria competenza, in parte o per intero, mantenendo comunque la supervisione del progetto. In tal caso la Società dovrà garantire, per ciascun modulo previsto, un formatore che supplisca ai docenti ISTAT in caso di necessità.

È fatto rinvio al Cap. 9 del Capitolato Tecnico per le modalità di svolgimento e somministrazione della formazione.

#### **ART. 8 – NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE**

La Società dovrà garantire, a partire dal giorno di spedizione delle lettere alle famiglie del campione di cui al Cap.8 del Capitolato Tecnico e fino al termine dell'indagine, il servizio di risposta alle famiglie su interrogativi o dubbi riguardo all'indagine statistica. Il servizio dovrà essere gestito dal Lunedì al Venerdì attraverso un collegamento con un Numero Verde gratuito, assistito da un minimo di 2 operatori per turno (o maggior numero offerto dalla Società). I costi dell'attivazione del Numero Verde e delle chiamate in entrata saranno a carico della Società.

L'orario di esercizio dovrà essere compreso dal lunedì al venerdì tra le 10:30 e le 21:30, il sabato dalle 10:30 alle 18:00.

Dovrà essere attivo un sistema di messaggistica vocale che informi il chiamante sullo stato di attesa e sui tempi residui. In caso di chiamate al di fuori dei predetti orari di esercizio, dovrà essere attivato un messaggio informativo sugli orari di funzionamento del servizio.

Gli standard qualitativi che la Società dovrà garantire sono i seguenti:

- livello di efficienza = 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda);
- livello di servizio = 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda);
- tempo massimo di risposta = 10 secondi;
- tempo massimo di attesa in coda = entro 60 secondi per il 70% delle chiamate.

Il sistema dovrà registrare, per ogni chiamata, tutte le informazioni necessarie al monitoraggio dei suddetti standard qualitativi nonché della durata della risposta. Tali informazioni dovranno essere fornite e collegate a quelle registrate dagli operatori telefonici.

Gli operatori telefonici registreranno, su apposito modulo informatico, le informazioni reperite durante il contatto telefonico (cognome famiglia, motivi dettagliati della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che l'ISTAT si riserva di comunicare al momento di inizio lavori). I dati registrati dovranno essere oggetto di esportazione in file che la Società si impegna a consegnare regolarmente all'Istat assieme al report degli standard qualitativi.

Il Numero Verde dovrà essere comunicato dalla Società all'ISTAT alla data di inizio lavori, per permettere all'ISTAT di inserirlo nelle lettere che invierà alle famiglie.

Nei casi in cui le famiglie fornissero indicazioni inerenti alla reperibilità, alle date e all'orario dell'intervista sarà cura dell'operatore (o di altro soggetto incaricato dalla Società), oltre che registrare i dati con le modalità precedentemente specificate, rendere note tali informazioni agli intervistatori immediatamente.

Per la formazione degli operatori di numero verde è fatto rinvio al § 9.3 del Capitolato Tecnico.

#### **ART. 9 – VERIFICA, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**

Sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata della fornitura, coerentemente a quanto descritto in questo Capitolato, l'ISTAT si riserva la facoltà di effettuare prove di verifica di conformità e svolgere attività di test al fine di verificare la rispondenza dei requisiti della fornitura e di correggere, anche in corso d'opera, impostazioni difettose per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'Impresa contraente sarà tenuta a mettere a disposizione il personale ed eventualmente le attrezzature necessarie per l'esecuzione delle prove di verifica e dei test che l'ISTAT svolgerà. Per le prove di test, l'ISTAT potrà richiedere l'installazione del software su propri Pc presso le sedi del Servizio tecnico competente.

L'ISTAT, sin dall'inizio dei lavori e per tutta la durata del servizio, effettuerà attività di monitoraggio, controllo, supervisione riguardanti le lavorazioni, attraverso sia l'analisi degli indicatori derivanti dalla fornitura giornaliera dei file e degli indicatori da parte dell'Impresa, sia attraverso la supervisione delle attività presso i locali in cui queste vengono svolte, al fine di verificare lo stato di avanzamento delle stesse, la loro qualità, nonché la corrispondenza agli standard e agli obiettivi previsti dal Capitolato Tecnico. Il personale ISTAT potrà essere presente nei locali dell'Impresa dove operano gli intervistatori CATI, per controllare il regolare svolgimento delle attività e supportare i

supervisor di field nella risoluzione di eventuali problemi, non previsti o di particolare complessità, che potrebbero emergere interagendo eventualmente anche con gli operatori.

La Società è tenuta a mettere a disposizione durante l'esecuzione dei test, effettuati presso la propria sede e presso l'ISTAT, il personale e le attrezzature necessarie. Il Responsabile di progetto, insieme al responsabile d'indagine, al responsabile di field e ai supervisor di field dovranno assicurare un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso d'opera per sanare e risolvere eventuali situazioni di criticità e problematiche. Eventuali incoerenze e anomalie dovranno essere sanate dalla Società secondo modalità concordate con l'ISTAT.

Il Responsabile di progetto della Società 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.

Per quanto riguarda il monitoraggio del numero e della qualità delle interviste realizzate, sulla base di considerazioni oggettive del personale ISTAT addetto al monitoraggio e dai dati emersi da indicatori di qualità, l'ISTAT si riserva il diritto di chiedere alla Società l'immediata sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con le famiglie o alla conduzione dell'intervista. In particolare, potranno essere mantenuti nell'organico di rilevazione solo gli intervistatori che presentano soddisfacenti tassi di fedeltà (interviste effettuate del campione base/totale interviste assegnate) e tassi di rifiuto contenuti (rifiuti/contatti), definiti dall'ISTAT in base a parametri di qualità, tenendo conto del momento della rilevazione.

Al fine di monitorare l'effettivo svolgimento delle interviste secondo le modalità indicate dall'ISTAT, la Società dovrà farsi carico di estrarre un campione di intervistati (non superiore al 2%) e di ricontattarli telefonicamente per accertarsi del buon esito della somministrazione. La Società si impegna a fornire all'ISTAT l'esito dei ricontatti telefonici.

L'ISTAT, altresì, si riserva la facoltà di effettuare controlli presso gli intervistati del campione, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati. Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e di non procedere al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da intervista completa, per verificare la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto. Qualora dai controlli dovesse risultare che gli esiti siano stati attribuiti in maniera volutamente errata e, pertanto, non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, l'ISTAT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore.

L'accettazione delle attività avverrà al termine dei lavori in base al numero delle interviste utili effettuate, alla consegna dei file dati definitivi e a conclusione delle attività di test e di verifica e dovrà risultare da apposito verbale redatto in contraddittorio tra il Servizio tecnico competente e la Società. Il verbale verrà controfirmato dal Direttore ISTAT.

L'intervista verrà considerata utile solo dopo aver acquisito tutti i dati previsti dal questionario. Qualora alla verifica dovesse risultare che le prestazioni della Società non siano state eseguite correttamente, l'ISTAT avrà facoltà di applicare una penale fino ad un massimo del 10% dell'importo complessivo del servizio, salvo quanto previsto dall'Art. 13.

## **ART. 10 – IMPORTO DEL CONTRATTO**

Per le attività oggetto del presente contratto l'ISTAT corrisponderà il seguente prezzo I.V.A. esclusa:

€.\_\_\_\_,\_\_\_\_ = (EURO\_\_\_\_\_/\_\_\_\_) per ogni intervista CATI utile (ovvero condotta sino all'ultimo quesito del questionario);

€.\_\_\_\_,\_\_\_\_ = (EURO\_\_\_\_\_/\_\_\_\_) per il numero complessivo di interviste previste, pari a 24.000 interviste CATI.

Gli importi sopraindicati saranno comunque commisurati al numero delle interviste utili effettivamente eseguite.

L'impegno complessivo del contratto per ca. n.24.000 interviste CATI, è di €.\_\_\_\_,\_\_\_\_ più I.V.A. 22% di €.\_\_\_\_,\_\_\_\_ per un totale di €.\_\_\_\_,\_\_\_\_.

Gli importi contrattuali potranno subire variazioni qualora l'ISTAT dovesse dare attuazione alle riserve formulate nell'Art. 1 del presente contratto.

Gli importi comprendono ogni onere derivante dalla realizzazione delle interviste, nonché dell'eventuale ripetizione delle interviste stesse per qualsiasi motivo, la formazione dei rilevatori e ogni altra attività prevista nel Capitolato Tecnico e nel precedente Art. 1.

Si intendono inoltre pienamente remunerativi in quanto comprendono, senza alcuna eccezione, ogni consumo, ogni scarto, ogni noleggio, mano d'opera per facchinaggio, lavorazione o magistero, ogni spesa principale ed accessoria o di carattere fiscale (esclusa l'I.V.A.), necessaria per eseguire i lavori di cui al presente contratto a perfetta regola d'arte e nei modi e nei tempi prescritti, anche se tali spese ed oneri non siano stati completamente ed esplicitamente dichiarati nel presente contratto, quali che siano o possano essere in contrario le consuetudini locali.

Nei prezzi suddetti sono compresi, pertanto, oltre le spese generali, gli oneri tutti nonché ogni spesa di copia, bollo e registrazione e le altre inerenti e conseguenti al presente contratto (fatta eccezione per l'I.V.A. e quanto altro grava su fatture, documenti e quietanze), ogni tassa esistente, l'inasprimento delle stesse e le eventuali tasse che venissero applicate durante il corso dei lavori.

#### **ART. 11 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

La Società assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della L. 13.08.10 n. 136 e s. m. i..

Tutti i flussi finanziari relativi al presente contratto devono essere registrati sul conto corrente dedicato indicato nel successivo Art. 12 ed effettuati esclusivamente tramite bonifico bancario.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari il bonifico bancario deve riportare il seguente CIG (Codice Identificativo Gara): CIG n. 632365090E.

La presente disposizione nonché tutti gli obblighi derivanti dalla normativa vigente in materia (Legge n. 136 del 13.08.2010 e s. m. i.) riguardano la Società e la cd "filiera" delle Imprese a qualsiasi titolo interessate al presente contratto.

In caso di subappalto o subcontratto, stipulato per l'esecuzione anche non esclusiva del presente contratto, la Società si impegna ad inserire nel relativo atto contrattuale una clausola in cui il subappaltatore/subcontraente si obbliga a:

- assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della L.136/10 e s.m.i.;
- dare immediata comunicazione all'Istat (DCAP / Serv. ABS / U.O. C) della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria;

- inviare copia del contratto di subappalto o subcontratto all'Istat.

La Società si impegna a dare immediata comunicazione all'Istat e alla Prefettura – UTG della provincia di Roma della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

#### **ART. 12 – MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento delle prestazioni oggetto del presente contratto sarà effettuato, in via posticipata, al termine dell'attività contrattuale in base alle interviste utili effettuate sulla base della regolare accettazione delle prestazioni da parte dell'Istat e avverrà dietro emissione di apposita regolare fattura elettronica.

Prima di emettere fattura elettronica, nelle modalità successivamente descritte nel presente articolo, la Società dovrà attenersi a quanto di seguito indicato:

- a. entro 5 giorni dall'ultimazione di ciascuna prestazione fatturabile, la Società dovrà trasmettere "un preavviso di fattura", tramite posta elettronica certificata (PEC: dcap@postacert.istat.it) alla DCAP, U.O. ABS-C ed al Direttore Istat Esecuzione del Contratto, contenente la descrizione analitica delle prestazioni effettuate e il periodo di riferimento rispetto alle previsioni contrattuali con il relativo importo che verrà successivamente fatturato. Al preavviso dovrà essere allegato il verbale redatto in contraddittorio tra le parti;
- b. entro i successivi 20 giorni dalla ricezione del predetto preavviso di fattura, il Direttore Istat Esecuzione del Contratto dovrà avviare le attività di verifica di conformità delle prestazioni indicate nel preavviso di fattura comunicando formalmente l'esito al Responsabile del procedimento (dott. Gianluca Giuliani) ed alla DCAP, U.O. ABS-C;
- c. entro i successivi 10 giorni il Direttore Istat Esecuzione del Contratto provvederà a comunicare alla DCAP, U.O. ABS-C e al responsabile del procedimento l'esito della verifica di conformità;
- d. nei successivi 10 giorni dalla ricezione del suddetto esito della verifica, la DCAP provvederà a comunicarne via posta elettronica certificata le risultanze alla Società che procederà all'emissione della fattura elettronica secondo le previsioni contrattuali. In caso di esito negativo, la Società non emetterà la fattura elettronica e si atterrà alle prescrizioni dell'Istat.

Una volta espletate tutte le attività sopra descritte, la Società potrà emettere regolare fattura in formato elettronico, in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Legge 24 dicembre 2007 n. 44 e s.m.i. nonché al Decreto Ministeriale n. 55 del 03 aprile 2013.

Le modalità operative individuate nell'ambito del decreto Legge 24 aprile 2014 n. 66, convertito con modificazioni nella Legge 23 giugno 2014 n. 89, nonché delle Circolari: n. 18/E del 24 giugno 2014 dell'Agenzia delle Entrate, n. 1 del 31 marzo 2014 del Ministero dell'Economia e Finanze e della Presidenza del Consiglio dei Ministri, n. 37 del 04.11.2013 della Ragioneria Generale dello Stato, n. 12/E del 03 maggio 2013 dell'Agenzia delle Entrate, n. 36/E del 06 dicembre 2006 dell'Agenzia delle Entrate, n. 45/E del 19 ottobre 2005 dell'Agenzia delle Entrate sono di seguito indicate.

La Società dovrà attenersi al formato standardizzato di fattura (formato.xml), come determinato dal predetto Decreto Ministeriale n. 55/2013, da inoltrare all'Istat tramite l'apposito Sistema di Interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, utilizzando il codice univoco (codice IPA) identificativo dell'Istat ed assegnato al 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.:	07/07/2014
Data di avvio del servizio:	31/03/2015
Regione dell'ufficio:	Lazio
Provincia dell'ufficio:	RM
Comune dell'ufficio:	Roma
Indirizzo dell'ufficio:	Via Cesare Balbo, 16
Cap dell'ufficio:	00184

Al fine di consentire più facilmente la riconducibilità della fattura al presente contratto, sulla fattura dovrà, inoltre, essere riportato:

- il numero di Repertorio e la relativa data del presente contratto;
- il riferimento al competente Ufficio DCAP/Serv. ABS U.O. ABS-C.
- il Codice identificativo gara (CIG): 632365090E;
- il seguente impegno n. \_\_\_\_/2016/DCAP;
- l'oggetto della fattura;
- il periodo di riferimento;
- l'indicazione delle quantità fatturate relativamente all'indagine statistica CATI di cui alle premesse del presente contratto ed il relativo prezzo;
- l'indicazione dell'aliquota IVA.

Qualora le fatture non riportino gli elementi sopra indicati l'Istat non risponderà del mancato rispetto del termine di pagamento di cui al successivo capoverso e nulla la Società potrà pretendere per tale inosservanza.

L'Istat non applica lo split payment.

I pagamenti saranno effettuati entro il termine di 30 giorni dal ricevimento (previa acquisizione del DURC ed Equitalia), da parte del Servizio Ragioneria dell'Istat, della fattura elettronica.

Qualora siano decorsi 30 giorni senza aver dato luogo al pagamento, il Sistema di Interscambio (SdI) addebiterà automaticamente all'ISTAT gli interessi di mora per ciascun giorno in più di ritardo, salvo che l'Istituto dimostri che il ritardo nel pagamento è derivato da causa ad egli stesso non imputabile.

La Società si impegna a riportare il suddetto codice CIG sui pagamenti posti in essere dalla stessa nei confronti degli altri soggetti di cui all'art.3, comma 1, della L.136/10 e s.m.i..

I predetti pagamenti saranno eseguiti mediante accredito presso il conto corrente dedicato ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i. di seguito indicato dalla Società:

CC n. \_\_\_\_\_ acceso presso \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ cod. IBAN \_\_\_\_\_  
 (indicare la tipologia di conto corrente e gli estremi per effettuare i mandati di pagamento)  
 La Società dichiara inoltre che le persone delegate ad operare sul suindicato conto corrente sono:  
 (indicare le generalità ed il codice fiscale)

NOME	COGNOME	DATA DI NASCITA	CODICE FISCALE

Ogni eventuale variazione del C. C. o delle persone delegate ad operare sullo stesso dovrà essere comunicata all'ISTAT a mezzo raccomandata A/R sottoscritta dal legale rappresentante la Società con allegazione di copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore, in corso di validità.

I pagamenti saranno effettuati entro i termini previsti dall'atto che regola l'esecuzione, in ambito ISTAT, degli articoli 2 e 4 della Legge 7.8.1990 n°. 241 pubblicato nella G.U. n°. 90 del 17.04.1996 e successive modifiche ed integrazioni (termine massimo 75 giorni dal ricevimento di tutta la documentazione necessaria alla liquidazione).

In caso di ritardato pagamento per causa imputabile all'ISTAT, saranno dovuti gli interessi corrispettivi al tasso legale sulle somme maturate. Qualora il suddetto ritardo superi i trenta giorni, previa costituzione in mora da parte della Società tramite raccomandata con avviso di ricevimento, saranno corrisposti, in luogo degli interessi corrispettivi, gli interessi di mora di cui all'articolo 5 del D.L.vo 9.10.2002 n. 231. Detti interessi decorreranno dal trentunesimo giorno di ritardo o, se posteriore, dal giorno successivo alla data di costituzione in mora.

Qualora le fatture non riportino i riferimenti sopra indicati, l'ISTAT non risponderà del mancato rispetto dei tempi di pagamento e nulla la società potrà pretendere per tale inosservanza.

Nel caso in cui l'aggiudicatario sia un R.T.I., ferma l'obbligatorietà del pagamento da effettuarsi esclusivamente in favore della società mandataria del raggruppamento:

- gli obblighi di cui sopra dovranno essere tutti puntualmente assolti sia nelle fatture emesse dalla mandataria, sia dalle mandanti nello specifico caso di esercizio della facoltà di ricorrere alla fatturazione "pro quota";
- le singole società costituenti il Raggruppamento, salva ed impregiudicata la responsabilità solidale delle società raggruppate nei confronti della mandataria, potranno provvedere ciascuna alla fatturazione "pro quota" delle attività effettivamente prestate, corrispondenti alle attività dichiarate in fase di gara risultanti nell'atto costitutivo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese, che la mandataria si impegna a trasmettere in copia, ove



espressamente richiesto dall'ISTAT. In tal caso, la società mandataria del Raggruppamento medesimo è obbligata a trasmettere, in maniera unitaria e previa predisposizione di apposito prospetto riepilogativo delle attività e delle competenze maturate, le fatture relative all'attività svolta da tutte le imprese raggruppate. Ogni singola fattura dovrà contenere, oltre a tutti gli elementi indicati nel presente articolo, la descrizione di ciascuno dei servizi cui si riferisce.

#### **ART. 13 – PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Qualora la Società non dovesse rispettare le tempistiche previste nel Capitolato Tecnico o successivamente concordate per lo svolgimento di tutte le attività previste dall'Indagine di cui al precedente Art. 1, l'ISTAT applicherà sull'importo del contratto (IVA esclusa) una penale giornaliera nella misura dello 0,1% per ogni giorno lavorativo/solare - a seconda della corrispondente previsione del Capitolato Tecnico - di ritardo, salvo ogni diritto dell'ISTAT per i danni conseguenti al ritardo stesso. Qualora il ritardo si protraesse oltre il decimo giorno, è facoltà dell'ISTAT di affidare in danno della Società l'esecuzione o il completamento dell'Indagine ad altra Società di propria fiducia scelta con procedura di urgenza ed alle condizioni che risulteranno più convenienti.

Nel caso di mancata conformità tra le risorse e i servizi indicati nell'offerta tecnica e le risorse ed i servizi effettivamente erogati, ivi compreso il servizio di Numero Verde per l'assistenza alle famiglie, l'ISTAT applicherà una penale fino a un massimo del 10% dell'importo contrattuale, IVA esclusa, riservandosi la facoltà di risoluzione in danno di cui ai successivi commi del presente articolo.

Le esecuzioni ritardate relative complessivamente ad oltre il 5% del numero di interviste affidate con il presente contratto ed ogni altro caso di reiterate altre gravi inadempienze danno facoltà all'ISTAT di chiedere la risoluzione del contratto stesso, con conseguente incameramento del deposito cauzionale di cui al successivo Art. 17, salvo le richieste di risarcimento per i maggiori danni subiti, ovvero di affidare ad altra Società l'esecuzione o il completamento dell'indagine di cui al presente contratto. Le spese in più sostenute dall'ISTAT saranno prelevate dal deposito cauzionale e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti della medesima, senza pregiudizio dei diritti dell'Istituto sui beni della Società. Nel caso di minore spesa nulla compete alla Società inadempiente.

Per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine indicato nell'art.2 per il rimborso delle spese di pubblicazione, l'Istat applicherà una penale di €. 96,00=

L'importo complessivo delle penali non potrà comunque superare il 10% del valore dell'intero appalto. L'Istituto, inoltre, non addebiterà penali il cui importo complessivo non superi la somma di €.10,33=.

#### **ART. 14 – RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

La Società è responsabile della corretta esecuzione delle interviste ed è tenuta ad operare nel rispetto degli adempimenti prescritti in materia di protezione dei dati personali dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dei limiti stabiliti dal decreto legislativo 6 settembre 1989, n.322, con particolare riguardo al segreto statistico.

Entro 7 giorni dalla data di stipulazione del presente contratto, la Società individua, in conformità ai criteri di cui all'art. 29 del d.lgs. n. 196/2003 e per le fasi di propria competenza (pre-trattamento, rilevazione, elaborazione e conservazione dei dati presso la Società), il

responsabile del trattamento dei dati personali, comunicandone per iscritto il nominativo alla competente Direzione dell'Istat (DCSA).

In mancanza della predetta comunicazione, il responsabile del trattamento sarà individuato nel legale rappresentante della Società.

L'Istat, in qualità di titolare del trattamento cui si riferiscono i dati oggetto del presente contratto, procede alla formale designazione del responsabile.

Il responsabile del trattamento, in particolare:

- garantisce che la raccolta dei dati avvenga utilizzando esclusivamente i questionari concordati con l'Istat;
- assicura il rispetto dei principi di cui all'art. 11 del d.lgs. n. 196/2003;
- rende l'informativa agli interessati, garantendo ai medesimi l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 196/2003;
- designa quali incaricati del trattamento i rilevatori e gli altri collaboratori che, per lo svolgimento dei propri compiti, vengano a conoscenza dei nominativi degli intervistati e delle informazioni contenute nei questionari di rilevazione ed impartisce loro istruzioni scritte dirette a garantire la corretta esecuzione del contratto e la tutela dei dati trattati. I nominativi degli incaricati sono comunicati alla competente Direzione dell'Istat (DCSA);
- adotta, ai sensi degli artt. 31 e seguenti del d.lgs. n. 196/2003, misure di sicurezza idonee a prevenire rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, accessi agli stessi non autorizzati e trattamenti non conformi alle finalità della raccolta.

Nello svolgimento della propria attività, gli incaricati del trattamento sono tenuti ad agire nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali e ad attenersi alle istruzioni impartite dal responsabile. Essi sono inoltre tenuti, ai sensi degli artt. 8 e 9 del d.lgs. n. 322/1989, al rispetto del segreto d'ufficio e del segreto statistico. Al momento dell'assunzione dell'incarico, i rilevatori assumono espressamente l'impegno al rispetto delle norme richiamate e si dichiarano consapevoli delle responsabilità civili, penali e amministrative conseguenti alla loro violazione.

Per la raccolta delle informazioni, i rilevatori utilizzano esclusivamente i modelli elettronici forniti dall'Istat, sui quali non deve essere riportato il nominativo dell'intervistato o altre informazioni comunque idonee a consentire l'identificazione diretta dello stesso (art. 4, comma 1, lett. c).

Al termine dei previsti controlli di qualità, la Società provvede alla distruzione degli elenchi dei nominativi delle persone da intervistare. In ogni caso, fin dal momento della registrazione dei dati sui supporti consegnati dall'Istat, la Società assicura che i modelli di rilevazione non siano associati o associabili ai singoli nominativi.

I dati raccolti, privi dei dati identificativi, sono restituiti alla competente Direzione dell'Istat (DCSA) a cura del responsabile del trattamento, dopo l'espletamento di tutte le operazioni previste e nel rispetto delle modalità definite dal contratto.

E' fatto divieto assoluto alla Società e al suo personale di trattenere copia dei dati trattati in esecuzione del presente contratto, di comunicare gli stessi a terzi, di diffonderli o di utilizzarli per fini diversi da quelli contrattuali.

La Società informa l'Istat in ordine a tutte le questioni rilevanti ai fini dell'attuazione del d.lgs. n. 196/2003 che dovessero presentarsi nel corso dell'esecuzione del contratto e predispone, al

termine dello stesso, un rapporto scritto in merito a tutti gli adempimenti posti in essere.

Il predetto rapporto, firmato dal responsabile del trattamento, è consegnato all'Istat che lo sottoscrive per accettazione.

Il prodotto finale dell'indagine cui si riferiscono i dati oggetto del presente contratto rimane di esclusiva proprietà dell'Istat, al quale spettano tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione.

Per l'inosservanza del presente articolo, l'Istat può risolvere il contratto con incameramento del deposito cauzionale ed ad agire per il risarcimento degli eventuali danni.

#### **ART. 15 – RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO**

La Società deve ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

La Società si obbliga, altresì, ad applicare nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali le condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.

La Società si obbliga altresì, fatto in ogni caso salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente, a continuare ad applicare i su indicati contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

Gli obblighi relativi ai contratti collettivi nazionali di lavoro di cui ai commi precedenti vincolano la Società anche nel caso in cui questo non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del contratto.

La Società si obbliga a dimostrare, a qualsiasi richiesta dell'Istat, l'adempimento di tutte le disposizioni relative alle assicurazioni sociali, derivanti da leggi e contratti collettivi di lavoro, che prevedano il pagamento di contributi da parte dei datori di lavoro a favore dei propri dipendenti.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 4, co. 2, e dall'art. 6 del d.p.r. 207/2010, in caso di ottenimento da parte dell'Istat del documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, l'Istat provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il documento unico di regolarità contributiva verrà disposto dall'Istat direttamente agli enti previdenziali e assicurativi.

In caso di ottenimento del documento unico di regolarità contributiva, della Società, negativo per due volte consecutive, l'Istat, acquisita una relazione particolareggiata predisposta dal direttore dell'esecuzione del contratto, proporrà, ai sensi dell'art. 135 co. 1 del Codice, la risoluzione del contratto, previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle controdeduzioni.

Ai sensi di quanto previsto all'art. 5 del D.P.R. 207/2010, nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente dell'esecutore o del subappaltatore o dei soggetti titolari di subappalti di cui all'art. 118, comma 8 ultimo periodo del codice, impiegato nell'esecuzione del contratto, l'Istat inviterà per iscritto il soggetto inadempiente, ed in ogni caso, l'esecutore, a provvedervi entro i successivi 15 (quindici) giorni. Decorso infruttuosamente il suddetto termine e ove non sia stata contestata motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Istat si riserva di pagare anche in corso d'opera direttamente ai

lavoratori le retribuzioni arretrate detraendo il relativo importo dalle somme dovute all'esecutore del contratto ovvero dalle somme dovute al subappaltatore inadempiente (essendo previsto il pagamento diretto ai sensi degli artt. 37, co. 11 ultimo periodo e 118, co. 3 primo periodo del Codice). L'Istat predisporrà delle quietanze che verranno sottoscritte direttamente dagli interessati. Nel caso di formale contestazione delle richieste di cui al precedente comma, l'Istat provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione Provinciale del Lavoro per i necessari accertamenti.

#### **ART. 16 – PROPRIETÀ E DIRITTI**

Si conviene che l'indirizzario, i questionari, i dati raccolti, il prodotto finale dell'indagine ed ogni altro eventuale materiale copribile o meno da diritti di proprietà intellettuale prodotto nel corso dell'indagine, rimarrà di esclusiva proprietà dell'ISTAT, cui spetteranno tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione.

La Società si impegna, durante tutto il periodo dei lavori oggetto del presente contratto, a non effettuare, nel corso delle stesse interviste, rilevazione di dati per conto di altri titolari e, più in generale a non perseguire, nell'ambito delle interviste, finalità diverse da quelle specificatamente descritte dal questionario e dalle istruzioni per il rilevatore.

E' fatto altresì divieto alla Società di riprodurre su qualsiasi tipo di supporto i dati statistici relativi all'indagine.

#### **ART. 17 – DEPOSITO CAUZIONALE**

A garanzia dell'osservanza degli obblighi derivanti dal presente contratto la Società ha costituito una cauzione di €. \_\_\_\_\_, = (EURO \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_) pari al 10% dell'importo contrattuale, IVA esclusa, mediante:

fideiussione bancaria n. \_\_\_\_\_  
del \_\_\_\_\_ rilasciata dall'Istituto bancario autorizzato \_\_\_\_\_

oppure  
polizza assicurativa n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ rilasciata  
dall'Istituto Assicurativo autorizzato \_\_\_\_\_

L'entità del deposito cauzionale potrà variare secondo quanto stabilito dall'articolo 113 del D.Lvo n. 163/2006 e s.m.i..

La Banca/Soc.Assicurazione si costituisce fideiussore, nell'interesse della Società appaltatrice ed a favore dell'ISTAT, per la predetta somma di €. \_\_\_\_\_, =.

In forza della presente garanzia, la Banca/Soc.Assicurazione resta impegnata a versare, a semplice richiesta dell'ISTAT, entro cinque giorni dalla richiesta e fino alla concorrenza di €. \_\_\_\_\_, = la somma che l'ISTAT dichiarasse dovuta per inadempienze contrattuali da parte della Società appaltatrice.

La presente fideiussione deve, pertanto, contenere l'espresso impegno della Banca/Soc. Assicurazione a versare il relativo importo su semplice richiesta dell'ISTAT senza che, per tale suo obbligo, possano avere alcuna efficacia impeditiva eventuali diffide, riserve, richieste e opposizioni di qualsiasi genere da parte della Società appaltatrice.

E' escluso il beneficio della previa escussione del debitore principale ai sensi dell'articolo 1944 comma 2, CC.

La fideiussione prestata non potrà essere svincolata se non dietro esplicita autorizzazione in tal senso da parte dell'ISTAT al termine delle prestazioni contrattuali.

#### **ART. 18 – SUBAPPALTO**

Le cessioni in subappalto delle prestazioni oggetto del presente contratto sono regolate dall'art. 118 del D.L.vo n. 163/2006 e s.m.i.. Le cessioni effettuate in violazione della legge suddetta, ferme restando le altre responsabilità di legge della Società, fanno sorgere il diritto a risolvere il contratto e ad effettuare l'esecuzione in danno, con rivalsa sulla cauzione prestata.

Qualora non fosse possibile effettuare la suddetta esecuzione in danno, e in caso di qualunque violazione delle norme in materia di subappalto, l'ISTAT applicherà una penale pari al 10% dell'importo contrattuale. In caso di subappalto l'ISTAT effettuerà i pagamenti direttamente alla Società che sottoscrive il contratto.

#### **ART. 19 – FORO COMPETENTE**

Per ogni controversia in dipendenza del presente contratto la Società elegge il proprio domicilio legale presso il Foro di Roma, a tutti gli effetti amministrativi e giudiziari.

#### **ART. 20 – EFFICACIA DEL CONTRATTO**

Il presente contratto, mentre è impegnativo per la Società fin dalla data della sottoscrizione, sarà efficace nei riguardi dell'Amministrazione solo dopo la firma da parte dei propri Organi competenti.

**LA SOCIETA'**

**L'ISTAT**

**IL PRESENTE CONTRATTO E' SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE TRA LE PARTI**

Agli effetti dell'art. 1341 C.C., la Società sottoscritta dichiara di approvare specificatamente le condizioni degli articoli seguenti:

---

- ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO**
- ART. 2 – RIMBORSO SPESE PUBBLICAZIONE AVVISO DI GARA**
- ART. 6 – RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'INDAGINE**
- ART. 9 – VERIFICA, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**
- ART. 10 – IMPORTO DEL CONTRATTO**
- ART. 11 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**
- ART. 12 – MODALITÀ DI PAGAMENTO**
- ART. 13 – PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- ART. 14 – RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**
- ART. 15 – RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO (DA CAMBIARE)**
- ART. 16 – PROPRIETÀ E DIRITTI**
- ART. 17 – DEPOSITO CAUZIONALE**
- ART. 18 – SUBAPPALTO**
- ART. 19 – FORO COMPETENTE**
- ART. 20 – EFFICACIA DEL CONTRATTO**

**LA SOCIETÀ'**

## **INDICE DEGLI ARTICOLI**

- ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO**
- ART. 2 – RIMBORSO SPESE PUBBLICAZIONE AVVISO DI GARA**
- ART. 3 – NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO**
- ART. 4 – TEMPI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**
- ART. 5 – DIRETTORE ISTAT DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E RESPONSABILE DI PROGETTO DELLA SOCIETÀ - STRUTTURE TECNICHE ISTAT PREPOSTE ALL'INDAGINE**
- ART. 6 – RISORSE UMANE IMPEGNATE NELL'INDAGINE**
- ART. 7 – FORMAZIONE**
- ART. 8 – NUMERO VERDE PER L'ASSISTENZA ALLE FAMIGLIE**
- ART. 9 – VERIFICA, TEST, MONITORAGGIO E ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA**
- ART. 10 – IMPORTO DEL CONTRATTO**
- ART. 11 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**
- ART. 12 – MODALITÀ DI PAGAMENTO**
- ART. 13 – PENALITÀ E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**
- ART. 14 – RESPONSABILITÀ DELLA DITTA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**
- ART. 15 – RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO**
- ART. 16 – PROPRIETÀ E DIRITTI**
- ART. 17 – DEPOSITO CAUZIONALE**
- ART. 18 – SUBAPPALTO**
- ART. 19 – FORO COMPETENTE**
- ART. 20 – EFFICACIA DEL CONTRATTO**

**Sede**

**LA SOCIETÀ'**

**L'ISTAT**