



Istituto Nazionale di Statistica

# **Indagine sui Consumi energetici delle famiglie**

**Scheda Contatti CATI  
(Versione provvisoria)**

## Sommario

SCHEDA CONTATTI .....	3
IF - INFORMAZIONI SULLA FAMIGLIA .....	5
RN - RIFERIMENTI NORMATIVI .....	7
IN - RECAPITI.....	7
TC - TENTATIVO DI CONTATTO.....	8
GC - GESTIONE CONTATTO .....	10
SI - SCHEDA INTERRUZIONE .....	12
SA - SCHEDA APPUNTAMENTO .....	13
FC - FINE CONTATTO E ESITO .....	15
Reg_ES - REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DELL'ESITO .....	18
Reg_CE - REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DEL CONTATORE ESAURITO .....	19
Reg_TT - REGOLE PER LA RIPROPOSIZIONE DEI TENTATIVI TELEFONICI.....	20
Reg_FP - REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DELL'ESITO DI FINE PERIODO .....	21

## ***SCHEDA CONTATTI***

### **Introduzione**

La Scheda Contatti è uno strumento utile a gestire i contatti con le famiglie, a verificarne l'eleggibilità all'intervista, ad assegnare gli esiti e ad introdurre al questionario elettronico. Attraverso la Scheda Contatti vengono tracciate anche operazioni di sistema quali la registrazione degli esiti di contatore esaurito (CE) o di fine periodo (FP). Le informazioni raccolte nella Scheda Contatti sono utili a popolare il file dei microdati dei tentativi di contatto, un file in cui ogni record è un tentativo di contatto effettuato sulla famiglia. Il software col quale verrà sviluppata la Scheda Contatti deve poter gestire anche delle variabili dinamiche che vengono settate ad un certo valore all'origine (ovvero prima di iniziare i tentativi di contatto) e che, nel corso dei tentativi e/o dell'intervista, al verificarsi di determinate condizioni, aggiornano il relativo valore; il valore così aggiornato dovrà poi essere preso in considerazione all'inizio del tentativo successivo.

### **Stato eleggibilità (STATO\_ELEGGIBILITA)**

1. Eleggibilità sconosciuta
2. Eleggibile
3. Non eleggibile

Prima di iniziare i tentativi di contatto, lo stato dell'eleggibilità della famiglia deve essere settato a 1 "Eleggibilità sconosciuta"; tale stato può passare da 1 a 2 oppure da 1 a 3. Il passaggio avviene dopo la verifica dell'eleggibilità nei quesiti GC.3 e GC.4 della Scheda Contatti. Nel caso di contatti successivi è possibile anche il passaggio dallo stato 2 allo stato 1 o 3, anche se dovrebbe trattarsi di situazioni limite. Le istruzioni specifiche per l'aggiornamento di tale stato sono riportate all'interno delle varie sezioni della Scheda Contatti.

### **Stato tentativi (STATO\_TENTATIVI)**

10. Tentativi da iniziare
21. Tentativi in corso: senza contatto diretto
22. Tentativi in corso: con contatto diretto
30. Tentativi conclusi

Prima di iniziare i tentativi di contatto, lo stato dei tentativi deve essere valorizzato a 10 "Tentativi da iniziare". Alla fine di ciascun tentativo di contatto lo stato dei tentativi viene aggiornato, tenendo conto del numero dei tentativi di contatto, del numero degli appuntamenti, dell'esito definitivo.

Il software, inoltre, deve essere in grado di implementare anche dei contatori, ad esempio il numero dei tentativi di contatto telefonici e il numero degli appuntamenti fittizi e il numero degli appuntamenti concordati.

<b>N. tentativi di contatto telefonici (N_TENT_TELEF)</b>	<input type="text"/>
<b>N. di appuntamenti concordati (N_APP_CONC)</b>	<input type="text"/>
<b>N. di appuntamenti fittizi (N_APP_FITT)</b>	<input type="text"/>

Prima di iniziare i tentativi di contatto, tutti i su citati contatori devono essere inizializzati a 0 e devono essere incrementati alla fine del tentativo di contatto al verificarsi di determinate condizioni, come specificato nella sezione FC.

Devono, inoltre, essere previsti dei **tasti funzione** da utilizzare per alcune sezioni da richiamare all'occorrenza come di seguito specificato:

- **Informazioni sulla famiglia (IF)**, richiamabile in sola visualizzazione ovunque
- **Informazioni sui contatti precedenti (CP)**, richiamabile in sola visualizzazione ovunque
- **Riferimenti normativi (RN)**, richiamabile in sola visualizzazione ovunque
- **Recapiti (IN)**, richiamabile ovunque
- **Interruzione (SI)**, richiamabile da Scheda Contatti (GC) e nel corso dell'intervista

Dovranno essere sempre visualizzati, in una parte dello schermo il numero telefonico che si sta chiamando, cognome, nome del destinatario della lettera e la chiave famiglia.

Sarebbe utile avere sempre richiamabili in sola visualizzazione le risposte alle domande più frequenti predisposte per il Numero Verde (FAQ) (dove saranno predisposte FAQ apposite su: Lettera alle famiglie e Promemoria allegato; Numero verde del Contact Center; Sito dell'Istat... )

Alla conclusione di ogni tentativo di contatto, il sistema dovrà procedere all'attribuzione dell'esito corrispondente, così come specificato nella sezione FC (FINE CONTATTO), eventualmente procedere a valutare l'attribuzione dell'esito di contatore esaurito, così come specificato nella sezione REG\_CE (REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DEL CONTATORE ESAURITO). Nel caso di esito ancora provvisorio per la famiglia, il sistema dovrà procedere a ricontattare la famiglia in base alle istruzioni riportate nella sezione REG\_TT (REGOLE PER LA RIPROPOSIZIONE DEI TENTATIVI TELEFONICI). Alla conclusione del periodo di rilevazione, per le sole famiglie senza esito definitivo, il sistema dovrà procedere all'attribuzione dell'esito di fine periodo, così come specificato nella sezione Reg\_FP (REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DELL'ESITO DI FINE PERIODO).

## ***IF - INFORMAZIONI SULLA FAMIGLIA***

*La sezione, in sola visualizzazione, deve poter essere richiamata tramite un tasto funzione dal rilevatore se lo ritiene necessario in qualsiasi punto si trovi. Alla fine della consultazione l'intervistatore chiuderà la schermata e tornerà nel punto in cui l'ha richiamata.*

Famiglia: [COGNOME\_ISF] [NOME\_ISF]

Codice famiglia: [ID\_UTENTE]

Comune: [COMUNE]

Provincia: [PROVINCIA]

Telefono/i: Visualizzare telefoni validi [TELEFONO\_F] [TELEFONO\_M]

Nome e cognome coniuge ISF: [COGNOME\_CONIUGE\_ISF]; [NOME\_CONIUGE\_ISF]

**CP - INFORMAZIONI SUI CONTATTI PRECEDENTI**

*La sezione CP, in sola visualizzazione, deve poter essere richiamata tramite un tasto funzione dal rilevatore se lo ritiene necessario in qualsiasi punto si trovi. Devono essere visualizzati tutti i tentativi di contatto avuti con la famiglia (TC5=11,41), a partire dal più recente. Alla fine della consultazione l'intervistatore chiuderà la sezione e tornerà nel punto in cui l'ha richiamata.*

Famiglia: [COGNOME\_ISF] [NOME\_ISF]

Codice famiglia: [ID\_UTENTE]

**Informazioni sui contatti precedenti con la famiglia**

Progressivo (TC1)	Data (TC8)	Orario (TC9)	Recapito telefonico (TC10)	Esito (descrittivo FC13)	Data appuntamento (SA2)	Orario appuntamento (SA3)	Recapito appuntamento telefonico (SA5)	Motivo dell'appuntamento (descrittivo SA6)	Note sul contatto (FC2)
n...									
5									
4									
3									
2									
1									

*In ciascuna delle variabili riportate in tabella visualizzare oltre al codice della modalità, anche il relativo descrittivo, o al più il solo descrittivo.*

*In particolare, in TC10 e SA5 visualizzare oltre al codice del recapito anche il telefono riportato in IN2B o IN3B.*

## RN - RIFERIMENTI NORMATIVI

### Trattamento dei dati

I dati trattati dall'Istat per le finalità dell'**Indagine sui consumi energetici delle Famiglie (CEF)** sono tutelati dal segreto statistico (art. 9 d.lgs. n. 322/1989) e sottoposti alla normativa in materia di protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679 e d.lgs. n. 196/2003).

Informazioni sul trattamento dei dati personali rese ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito Regolamento):

### Obbligo di risposta

....

### Riferimenti normativi

.....

## IN - RECAPITI

*La sezione Recapiti deve poter essere richiamata con un tasto funzione in qualsiasi momento, per poter invalidare o aggiungere recapiti telefonici. Deve essere possibile richiudere la sezione Recapiti dopo averla consultata/utilizzata e dopo aver salvato le modifiche eventualmente apportate. Una volta chiusa la sezione Recapiti, si deve tornare nel punto in cui è stata aperta (es. TC, GC, SA, ecc.).*

### IN.3. Numeri di telefono della famiglia

**Per l'intervistatore:** Nel campo Numero di telefono scrivere un recapito telefonico completo comprensivo di prefisso. NON inserire spazi, trattini o altri caratteri diversi da numeri.

*Visualizzare l'elenco dei recapiti telefonici disponibili (validi e non validi) per la famiglia. L'elenco è costituito da un array di max 15 numeri di telefono, ciascuno dei quali può essere reso valido/non valido. È possibile aggiungere ulteriori numeri di telefono, fino al raggiungimento del numero massimo complessivo sopra indicato.*

*I numeri telefonici già presenti non possono essere modificati, pertanto se si deve modificare un numero, sarà necessario invalidarlo ed inserirne uno nuovo con flag valido.*

*Il primo numero nella lista (T01), se presente, sarà sempre il numero fornito da Istat. Prima di iniziare i tentativi di contatto avrà flag valido; eventualmente nel corso dei contatti successivi potrà essere invalidato dall'intervistatore.*

IN.3A. Progressivo telefono <i>(sola visualizzazione)</i>	IN.3B. Numero di telefono <i>(sola visualizzazione)</i>	IN.3C. Numero fornito da Istat	IN.3E. Associazione telefono/email <i>(visualizzare descrittivo)</i>	<i>Se associazione individuale (IN3E=2):</i> IN.3F Componente	IN.3G Validità <i>(visualizzare descrittivo)</i>	IN.3H email <i>(riportare il valore del campo GC.2)</i>
--	--	---	---	---	--	---

		(sola visualizzazione del descrittivo)				
T01 ESEMPIO	06123456789	SI	Familiare	-	SI/NO	
T02 ESEMPIO	3381234567	NO	Individuale	Mario	SI/NO	mario@xxx.it
[COD_TEL_01] T01	[NUM_TEL_01]	[FLAG_TEL_01] 1.SI 0.NO	[ASS_TEL_01] 1.Familiare 2.Individuale ISF 3.Individuale coniuge ISF 4. Individuale altro componente	[CMP_TEL_01]	[VAL_TEL_01] 1.SI 2.si, ultimo contatto 0.NO	CMP_MAIL_01]
[COD_TEL_02] T02	[NUM_TEL_02]	[FLAG_TEL_02]	[ASS_TEL_02]	[CMP_TEL_02]	[VAL_TEL_02]	CMP_MAIL_02]
T03	...	...	...	...	...	
...	...	...	...	...	...	
T15	...	...	...	...	...	

Nel caso di inserimento di un nuovo recapito telefonico, l'intervistatore inserirà nel campo IN.3B un recapito telefonico comprensivo di prefisso, il campo IN.3C si avvalorerà automaticamente a 0, inserirà nel campo IN.3D il riferimento del telefono selezionandolo da un menù a tendina contenente solo le modalità come riportate in tabella, nel campo IN.3E l'associazione del numero alla famiglia o a un individuo selezionandola da un menù a tendina contenente solo le modalità come riportate in tabella, nel campo IN.3F scriverà un testo libero, specificando il nome della persona, ma solo se in IN.3E ha selezionato "2 – 3 – 4 Individuale..."

REGOLA HARD 1: Il campo IN3B deve prevedere l'inserimento di sole cifre, la prima cifra deve essere 0 o 3, deve avere una lunghezza minima di 6 e massima di 15.

REGOLA SOFT 1: se la lunghezza del campo IN3B è inferiore a 7 o superiore a 10 visualizzare il seguente messaggio "La lunghezza del numero inserito è anomala, verificarne la correttezza".

## TC - TENTATIVO DI CONTATTO

Non visualizzare e registrare in automatico a partire da 1 e incrementando di 1 per ogni tentativo di contatto/azione con la famiglia.

### TC.1. Progressivo del tentativo di contatto/azione

Progressivo |\_|\_|\_|

Se è il primo tentativo di contatto (TC1=1) inizializzare a 0 i contatori N\_TENT\_TELEF=0, N\_APP\_CONC=0 e N\_APP\_FITT=0.

Non visualizzare e registrare il valore al momento presente in STATO TENTATIVI (TC4=STATO\_TENTATIVI)

### TC.4. Stato tentativi con la famiglia

- 10. Tentativi da iniziare
- 21. Tentativi in corso: senza contatto diretto
- 22. Tentativi in corso: con contatto diretto
- 30. Tentativi conclusi

Non visualizzare. TC.5 è valorizzata a 11; sarà valorizzata a 41 solo se si verificheranno le condizioni specificate nelle sezioni REG\_CE - REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DEL CONTATTORE ESAURITO e Reg\_FP - REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DELL'ESITO DI FINE PERIODO

### TC.5. Tipo di tentativo di contatto/azione

- 11. Tentativo telefonico
- 41. Altre chiusure da sistema (CE, FP)



*Non visualizzare e registrare in automatico la data di sistema*

**TC.6. Data di inizio del tentativo di contatto (da sistema)**

Giorno/mese/anno      /   /

*Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di sistema*

**TC.7. Orario di inizio del tentativo di contatto (da sistema)**

Ora/min/sec      :   :

*Se TC.5=41 non visualizzare*

**TC.11. Risposta al tentativo di contatto**

- |   |  |
|---|--|
| 11. Risponde qualcuno                           | <input type="text"/> <input type="text"/> <i>(passare a GC)</i>            |
| 12. Occupato                                    | <input type="text"/> <input type="text"/> <i>(passare a FC.3)</i>          |
| 13. Non risponde                                | <input type="text"/> <input type="text"/> <i>(passare a FC.3)</i>          |
| 14. Fax   | <input type="text"/> <input type="text"/> <i>(passare a FC.3)</i>          |
| 15. Segreteria telefonica                       | <input type="text"/> <input type="text"/> <i>(passare a FC.3)</i>          |
| 16. Utente non raggiungibile/spento (cellulare) | <input type="text"/> <input type="text"/> <i>(passare a FC.3)</i>          |
| 17. Numero inesistente (da messaggio operatore) | <input type="text"/> <input type="text"/> <i>(passare a IN e poi a FC)</i> |

## GC - GESTIONE CONTATTO

*Se Stato tentativi con la famiglia = 22. Tentativi in corso: con contatto diretto*

**Script.GC0** Buongiorno/Buonasera, sono [NOME DELL'INTERVISTATORE] e lavoro per conto dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica. Avevo già chiamato qualche giorno fa.

*Se STATO\_ELEGGIBILITA=2 passare a GC.5*

*Se STATO\_ELEGGIBILITA=1 passare a GC.3*

*Se Stato tentativi con la famiglia = 10. Tentativi da iniziare, 21. Tentativi in corso: senza contatto diretto*

**GC.1** Buongiorno/Buonasera, sono [NOME DELL'INTERVISTATORE] e lavoro per conto dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica. Stiamo conducendo l'indagine sui Consumi energetici delle famiglie per conoscere i comportamenti quotidiani legati al consumo di energia delle famiglie.

**Nei giorni scorsi dovreste aver ricevuto una lettera dell'ISTAT, che preannunciava questa telefonata. L'avete ricevuta?**

1. Sì
2. No
3. Non so

*Se GC.1=2,3*

*Script GC1bis*

La lettera, a firma del presidente dell'Istat, la invitata a partecipare a questa indagine, che fornisce informazioni molto importanti per le politiche di transizione energetica e per l'approvvigionamento di energia nel nostro Paese.

In questa intervista le chiederemo informazioni sui sistemi di riscaldamento e le fonti di energia utilizzate, informazioni importanti anche per la riduzione delle emissioni di gas serra responsabili dei cambiamenti climatici e per la riduzione dell'inquinamento atmosferico.

*Se il rispondente richiede esplicitamente di riceverla, altrimenti lasciare vuoto il campo e passare oltre*

**GC.2 - Se mi lascia un indirizzo email posso inviarle la lettera e un allegato. Quando la riceverà, la invito a prendere visione dell'allegato, contenente alcune delle domande che verranno poste durante l'intervista telefonica**

Email |@|

*Se GC.1=2,3*

*Se il rispondente non vuole lasciare indirizzo mail ma richiede la lettera*

**Script.GC1** La lettera può essere scaricata nella sezione dedicata ai rispondenti del sito dell'Istat, all'indirizzo: <https://www.istat.it/it/archivio/58343>. La invito a prendere visione dell'allegato presente nella lettera, contenente alcune delle domande che verranno poste durante l'intervista telefonica.

**Purtroppo non posso inviarle la lettera in altro modo. Tuttavia, se vuole, Le riassumo io il contenuto della lettera.**

**GC.3 È la famiglia del/la signor/a <nome ISF e cognome ISF> oppure eventualmente un altro componente maggiorenne?**

1. Sì..... (passare a GC.4)
2. Sì, ma si è trasferito/deceduto (sono deceduti o trasferiti) (Aggiornare STATO\_ELEG=3, passare a FC)
3. No, altra famiglia..... (Aggiornare STATO\_ELEG=3 e passare a FC)
4. No, si tratta di un gruppo di individui..... (Aggiornare STATO\_ELEG=3 e passare a FC)
5. No, si tratta di un negozio, ufficio, azienda ..... (Aggiornare STATO\_ELEG=3 e passare a FC)

**GC.4 Il/la signor/a <nome ISF e cognome ISF> o eventualmente un altro componente maggiorenne vive abitualmente all'indirizzo <indirizzo - civico> nel comune di <comune> ?**

1. Sì..... (Aggiornare STATO\_ELEG=2 e passare a GC.5)
2. No, è la sua/loro seconda casa ..... (Aggiornare STATO\_ELEG=3 e passare a FC)

3. No, si sono trasferiti o sono deceduti..... (Aggiornare STATO\_ELEG=3 e passare a FC)
4. No, è un negozio, ufficio, azienda, convivenza ..... (Aggiornare STATO\_ELEG=3 e passare a FC)
5. Il rispondente non sa fornire indicazioni ..... (Passare a Scheda Interruzione)

### GC.5 Possiamo procedere con l'intervista?

**È opportuno che a rispondere alle domande sia un componente della famiglia ben informato sulle caratteristiche della casa (l'impianto di riscaldamento, le spese per le bollette...).**

1. Sì, prosegue ..... (passare a script.GC2, aprire link Gino)
2. Sì, ma non ora (appunt. con famiglia o altro referente) .. (passare a Scheda Interruzione (temporanea) )
3. No..... (passare a Scheda Interruzione (rifiuto) )

**Script.GC2** Le informazioni raccolte sono tutelate dalle norme sulla protezione dei dati personali e sul segreto statistico. Tutte le informazioni che ci darà saranno utilizzate esclusivamente a scopi statistici e di ricerca scientifica, garantendo il più completo anonimato.

### Questionario LINK

FACOLTATIVO: L'indagine 'Consumi energetici delle famiglie' ha lo scopo di conoscere i comportamenti quotidiani legati al consumo di energia delle famiglie. L'indagine rileva le caratteristiche dell'abitazione, le dotazioni per il riscaldamento, per l'acqua calda e per il condizionamento, i principali elettrodomestici e le loro modalità di utilizzo.

Cominceremo con una breve descrizione della vostra famiglia.

INFO: Questa indagine ottempera al Regolamento Europeo che impone l'obbligo di fornire annualmente alla Comunità Europea i dati sui consumi energetici del settore residenziale nazionale (EU n.431 del 24 aprile 2014 e CE n. 1099 del 22 ottobre 2008).

L'Istat è tenuto per legge a svolgere questa rilevazione e i cittadini sono tenuti a parteciparvi: infatti la rilevazione è prevista dal Programma Statistico Nazionale (codice rilevazione IST-02514), che comprende le rilevazioni statistiche di interesse pubblico e rilevanza nazionale.

*STATO\_ELEGGIBILITA è aggiornata da sistema senza intervento dell'operatore, in base alle regole di GC.3 e GC.4*

### Stato\_eleggibilità

- 1.Eleggibilità sconosciuta|
- 2.Eleggibile
- 3.Non eleggibile

## SI - SCHEDA INTERRUZIONE

*La scheda interruzione deve essere richiamata con un tasto funzione, attivo nella sezione GC. L'intervistatore vi accederà ogni qualvolta la famiglia interrompe la conversazione telefonica.*

**Nota:** la Scheda Contatti deve restare aperta, ossia disponibile all'intervistatore anche quando è dentro al questionario

### SI.1. Tipologia di interruzione

Per l'intervistatore: **non leggere.**

Se è stato preso un appuntamento selezionare Interruzione temporanea.

Se la persona non vuole più collaborare, selezionare 'Rifiuto' se non ha iniziato il questionario oppure 'Interruzione definitiva' se lo ha iniziato.

1. Interruzione temporanea (appuntamento) *(passare a SA)*
2. Interruzione definitiva *(passare a FC)*
3. Rifiuto *(passare a FC)*

*Visualizzare se la famiglia non intende proseguire l'intervista (SI.1=2,3)*

#### Script FC2:

Ci dispiace, consideri che l'indagine fornisce informazioni molto importanti per le politiche di transizione energetica e per l'approvvigionamento di energia nel nostro Paese.

È molto importante capire quali sistemi di riscaldamento sono presenti nelle abitazioni e quali fonti di energia sono utilizzate, considerando anche la crescente domanda complessiva di energia da parte delle famiglie.

Queste informazioni sono importanti anche per la riduzione delle emissioni di gas serra responsabili dei cambiamenti climatici e per la riduzione dell'inquinamento atmosferico

### SI.2. Motivo principale per cui la famiglia non intende proseguire con l'intervista

Per l'intervistatore: non leggere

1. Problemi familiari gravi/lutto *(passare a FC)*
2. Problemi di comprensione della lingua italiana *(passare a FC)*
3. Mancanza di tempo/ sfiducia/ indisponibilità assoluta *(passare a FC)*
4. Fastidio nei confronti di indagini e sondaggi (inclusa molestia statistica) *(passare a FC)*
5. Questionario troppo lungo, intervista troppo complessa *(passare a FC)*
6. Ha già risposto al Censimento, non vuole essere coinvolto in altre indagini *(passare a FC)*
7. Rifiuto generico senza dare spiegazioni *(passare a FC)*
8. Nessuno è in grado di rispondere al questionario *(passare a FC)*
996. Altro, specificare **(SI.2\_a)** \_\_\_\_\_ *(passare a FC)*

## SA - SCHEDA APPUNTAMENTO

### SA.1. Tipologia appuntamento

Per l'intervistatore: non leggere

1. Appuntamento concordato (passare a SA.2)
2. Appuntamento fittizio (passare a SA.2 e inserire una data utile)

### SA.2. Data dell'appuntamento

Per l'intervistatore: attenzione, il periodo utile per le interviste inizia ... e termina il ...

Giorno/mese/anno      /   /

*REGOLA HARD 1: se la data dell'appuntamento è successiva alla data di fine rilevazione (SA2>xxxx) visualizzare il seguente messaggio "ATTENZIONE: la data dell'appuntamento è successiva al periodo utile per svolgere l'intervista".*

### SA.3. Orario dell'appuntamento

Ora/min/sec      :   :

### SA.5. Recapito dell'appuntamento

*Visualizzare i recapiti telefonici validi in IN.3, che va aggiornata indicando il recapito sul quale viene fissato l'appuntamento e il relativo identificativo (IN3A) va scaricato in SA5.*

Progressivo telefono

SA.5bis. Altro recapito |

*Se SA.5bis è diversa da blank, allora a chiusura contatto popolare la prima riga libera della sezione recapiti nel seguente modo:*

*IN.3A= il progressivo*

*IN.3B =il numero di telefono preso nella scheda appuntamento*

*IN.3C=NO*

*IN.3E=blank*

*IN.3F=blank*

*IN.3G=Si*

*IN.3H=blank*

## SA.6. Motivo dell'appuntamento

**Per l'intervistatore:** non leggere

*Visualizzare la modalità 006, solo se appuntamento fittizio (SA1=2)*

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| 001. Vuole avere maggiori informazioni/rassicurazioni<br>sull'indagine (Numero Verde, lettera) | <i>(passare a FC.1)</i> |
| 002. La lettera non è arrivata/vuole prima rileggere la lettera                                | <i>(passare a FC.1)</i> |
| 003. Non ha tempo in questo momento  | <i>(passare a FC.1)</i> |
| 005. Chi è presente non può o non è in grado di rispondere                                     | <i>(passare a FC.1)</i> |
| 006. Chi ha risposto non ha dato il tempo di concordare un appuntamento                        | <i>(passare a FC.1)</i> |
| 007. Stanchezza, questionario troppo lungo   | <i>(passare a FC.1)</i> |
| 996. Altro (specificare) (SA.6_a) _____  | <i>(passare a FC.1)</i> |

## FC - FINE CONTATTO E ESITO

*Visualizzare se GC.3=3,4,5 oppure GC.4=3,4.*

### Script FC0:

Evidentemente avevamo registrato un'informazione errata su questo numero. La ringrazio per la collaborazione e mi scuso per il disturbo. Buongiorno/Buonasera

*Visualizzare se GC.3=2 oppure GC.4=2.*

### Script FC1:

Ci dispiace, ma allora non rientra nel campione di questa indagine. La ringrazio comunque per la collaborazione. Buongiorno/buonasera.

### In caso di decesso

Ci dispiace. La ringrazio comunque per la collaborazione. Buongiorno/buonasera

### Leggere se necessario

Motivi per cui non rientra: perché l'indirizzo effettivo non corrisponde all'indirizzo nella lettera ISTAT; non vi abitano più le persone selezionate; si tratta di una seconda casa, di un negozio, un ufficio, una azienda, una convivenza, una istituzione...

*Se TC5=41 non visualizzare e passare a FC3*

### FC.1. Hai note sul contatto da registrare?

Per l'intervistatore: non leggere

1. Sì
2. No *(passare a FC.3)*

### FC.1bis. Note sul contatto

Per l'intervistatore: non leggere

Note

*Solo se GC.5=1 (Possiamo procedere con l'intervista? = sì, prosegue)*

### FC.2. Hai completato l'intervista?

1. Sì
2. No (passare a scheda SI)

*Non visualizzare e registrare in automatico la data di sistema*

### FC.3. Data di fine del contatto (da sistema)

Giorno/mese/anno

*Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di sistema*

### FC.4. Orario di fine del contatto

Ora/min/sec

*Non visualizzare e registrare in automatico come differenza in secondi tra orario di fine del contatto (da sistema) e orario di inizio del contatto (da sistema) (FC5=FC4-TC7)*

**FC.5. Durata in secondi del contatto**Sec 

*Non visualizzare e valorizzare in automatico il codice dell'intervistatore.*

*Se si tratta di altre chiusure da sistema (TC5=41), registrare FC6=99999999*

*TC11=12-17 e TC11 viene avvalorata dal centralino telefonico, senza passare la chiamata ad un intervistatore, registrare FC6=99999999*

**FC.6. Codice intervistatore**Codice intervistatore 

*Non visualizzare, incrementare di 1 il contatore dei tentativi di contatto telefonici (N\_TENT\_TELEF+1) e registrare in FC.7 il valore al momento presente in N\_TENT\_TELEF (FC9=N\_TENT\_TELEF).*

**FC.7. Numero di tentativi telefonici con la famiglia (cumulato per tutti i recapiti disponibili)**Numero di tentativi telefonici 

*Non visualizzare, se fissato appuntamento concordato (SA=1) incrementare di 1 il contatore degli appuntamenti concordati (N\_APP\_CONC+1) e registrare in FC.8 il valore al momento presente in N\_APP\_CONC (FC11=N\_APP\_CONC).*

**FC.8. Numero di appuntamenti concordati**Numero di appuntamenti concordati 

*Non visualizzare, se fissato appuntamento fittizio (SA=2) incrementare di 1 il contatore degli appuntamenti fittizi (N\_APP\_FITT+1) e registrare in FC.9 il valore al momento presente in N\_APP\_FITT (FC9=N\_APP\_FITT).*

**FC.9. Numero di appuntamenti fittizi**Numero di appuntamenti fittizi



*Non visualizzare e registrare in automatico in base a quanto riportato nella sezione REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DELL'ESITO*

#### **FC.10. Esito**

- 11. Occupato
- 12. Non risponde/Non c'è nessuno
- 13. Segreteria telefonica
- 14. Utente non raggiungibile (cellulare)
- 15. Appuntamento concordato
- 16. Appuntamento fittizio
  
- 21. Completa
- 22. Rifiuto prima di iniziare l'intervista (rifiuto iniziale)
- 23. Rifiuto durante l'intervista (interruzione definitiva)
- 24. Seconda casa
- 25. Negozio, Impresa, Azienda, Ufficio, altro...
- 26. Tutti numeri errati/inesistenti
- 27. Famiglia trasferita o deceduta
  
- 31. CE per eccesso di tentativi tutti SENZA CONTATTO
- 32. CE per eccesso di tentativi di cui almeno uno CON CONTATTO
- 33. FP: senza tentativi
- 34. FP: tutti tentativi SENZA CONTATTO
- 35. FP: almeno un tentativo CON CONTATTO

*Non visualizzare e aggiornare lo stato dei tentativi in base alle seguenti regole:*

- se STATO\_TENTATIVI=10 e (N\_TENT\_TELEF>0) e (N\_APP\_FITT=0 e N\_APP\_CONC=0), aggiornare STATO\_TENTATIVI=21*
- se STATO\_TENTATIVI=10 e (N\_TENT\_TELEF>0) e (N\_APP\_FITT>0 oppure N\_APP\_CONC>0) aggiornare STATO\_TENTATIVI=22*
- se STATO\_TENTATIVI=10 e (N\_TENT\_TELEF>0) e (ESITO=201-243 oppure FC=2), aggiornare STATO\_TENTATIVI=30*
- se STATO\_TENTATIVI=21 e (N\_APP\_FITT=0 e N\_APP\_CONC=0), aggiornare STATO\_TENTATIVI=21*
- se STATO\_TENTATIVI=21 e (N\_APP\_FITT>0 oppure N\_APP\_CONC>0), aggiornare STATO\_TENTATIVI=22*
- se STATO\_TENTATIVI=21 e (ESITO=201-243 oppure FC=2), aggiornare STATO\_TENTATIVI=30*
- se STATO\_TENTATIVI=22 e (ESITO=201-243 oppure FC=2), aggiornare STATO\_TENTATIVI=30*

*Registrare in FC.11 il valore al momento presente in STATO\_TENTATIVI (FC11=STATO\_TENTATIVI)*

#### **FC.11. Stato tentativi con la famiglia**

- 10.Tentativi da iniziare
- 21.Tentativi in corso: senza contatto diretto
- 22.Tentativi in corso: con contatto diretto
- 30.Tentativi conclusi

## Reg\_ES - REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DELL'ESITO

La variabile FC10=ESITO deve essere valorizzata in base alle regole contenute nel foglio excel REGOLE del file "REGOLE AVVALORAMENTO ESITO.XLSX".

Se l'esito è un esito provvisorio FC13=ESITO=11-17 e contatore esaurito N\_TENT\_TELEF=>**20**  
il sistema dovrà procedere a valutare l'attribuzione dell'esito di contatore esaurito, così come specificato nella sezione REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DEL CONTATORE ESAURITO.

Nel caso di esito ancora provvisorio (FC10=ESITO=11-17), il sistema dovrà procedere a ricontattare la famiglia in base alle istruzioni riportate nella sezione REGOLE PER LA RIPROPOSIZIONE DEI TENTATIVI TELEFONICI.

--

## **Reg\_CE - REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DEL CONTATORE ESAURITO**

Alla conclusione di ciascun tentativo di contatto (telefonico), se l'esito è provvisorio (ESITO=101-120), allora il sistema deve procedere alla verifica delle condizioni per l'attribuzione dell'esito definitivo di Contatore Esaurito (ESITO=31,32).

L'attribuzione dell'esito CE (ESITO=31,32) deve avvenire attraverso l'inserimento di un nuovo record nel file dei microdati dei tentativi di contatto con l'avvaloramento delle seguenti variabili di Scheda Contatti: TC1, TC2, TC3, TC4, TC5=41, TC6, TC7, FC3-FC14. Il contatore è esaurito dal 20 contatto in poi.

<b>SE</b>	<b>ALLORA</b>
N_TENT_TELEF=20 e (N_APP_FITT=0 e N_APP_CONC=0)	ESITO=31.CE per eccesso di tentativi tutti SENZA CONTATTO
N_TENT_TELEF=20 e (N_APP_FITT>0 oppure N_APP_CONC>0)	ESITO=32.CE per eccesso di tentativi di cui almeno uno CON CONTATTO

Nel caso di **non** assegnazione dell'esito di contatore esaurito e lo stato dei tentativi con la famiglia è tentativi da iniziare o in corso (STATO\_TENTATIVI=10,21,22), cioè la famiglia ha gli esiti provvisori ESITO=101-120, ricontattare la famiglia secondo quanto riportato nella sezione REGOLE PER LA RIPROPOSIZIONE DEI TENTATIVI TELEFONICI.

## Reg\_TT - REGOLE PER LA RIPROPOSIZIONE DEI TENTATIVI TELEFONICI

Si riportano di seguito le regole per la riproposizione dei tentativi alle famiglie a seconda dell'esito dell'ultimo tentativo di contatto con la famiglia, nel caso in cui questo ultimo sia un esito provvisorio.

Orario di apertura del servizio outbound:

Lunedì-Venerdì	Sabato

Esito dell'ultimo tentativo	Quando richiamare
15.Appuntamento concordato	Richiamare il recapito dell'appuntamento nel giorno e nell'orario fissati per l'appuntamento
16.Appuntamento fittizio	
11.Occupato	<u>Riproporre 3 volte, ciascuna dopo xx minuti (TC7 + xx min, TC7 +xx min, TC7+xx min).</u>  <u>Riproporre poi alla fascia oraria successiva (TC7+60 min).</u>  <u>Le prime 3 riproposizioni corrispondono a 1 tentativo per un massimo di 10 tentativi</u>  <u>In caso di più numeri di telefono, associare l'esito all'ultimo telefono valido utilizzato</u>
12.Non risponde	<u>Riproporre alla fascia oraria successiva (TC7+60 min)</u>  <u>In caso di più numeri di telefono, associare l'esito all'ultimo telefono valido utilizzato</u>
104.Segreteria telefonica	
105.Utente non raggiungibile (cellulare)	

### Priorità di richiamata di più famiglie in caso di sovrapposizione di orari

- 1) Appuntamento concordato
- 2) Appuntamento fittizio
- 3) Occupato
- 4) Non risponde
- 5) Utente non raggiungibile (cellulare)
- 6) Segreteria telefonica
- 7) STATO\_TENTATIVI=10

**Priorità di richiamata per strati specifici che saranno indicati da Istat, con un flag del tipo 0/1 da aggiungere in anagrafica, in corso di indagine.**

## Reg\_FP - REGOLE PER L'ASSEGNAZIONE DELL'ESITO DI FINE PERIODO

Se la data di sistema è successiva alla data dell'ultimo giorno di intervista (SYSDATE>xxxx), a tutte le famiglie senza esito definitivo, ovvero tutte le famiglie per le quali l'ultimo esito è un esito provvisorio (ESITO=11-17), deve essere attribuito l'esito di fine periodo (ESITO=33-35), attraverso l'inserimento di un nuovo record nel file dei microdati dei tentativi con l'avvaloramento delle seguenti variabili di Scheda Contatti: TC1, TC2, TC3, TC4, TC5=41, TC6, TC7, FC3-FC14.

SE	ALLORA
N_TENT_TELEF>0 e (N_APP_FITT=0 e N_APP_CONC=0)	ESITO=FP: tutti tentativi SENZA CONTATTO
(N_TENT_TELEF>0) e (N_APP_FITT>0 oppure N_APP_CONC>0)	ESITO=FP: almeno un tentativo CON CONTATTO