

Costituita con DPGR n.62 del 28 dicembre 2023
Sede legale: via Venezia n.16 - 15121 Alessandria. Codice fiscale/Partita IVA: 01640560064.
Telefono: (0131) 206111- www.ospedale.al.it
info@ospedale.al.it – asoalexandria@pec.ospedale.al.it (solo certificata)

DETERMINAZIONE N. 0001617 del 22/12/2025

Struttura: Processi Amministrativi Generali e di Approvvigionamento

Oggetto:

AFFIDAMENTO DIRETTO (AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETT. B) DEL D.LGS. 31 MARZO 2023, N. 36) DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO IN AUDIOCHIAMATA HELPVOICE® "24PER365" IMMEDIATO, PER L'ANNO 2026 – CIG B9AE3573C4 (SPESA € 1.800,00 + IVA 22%).

RESPONSABILE STRUTTURA(*)

Ferrando Fabrizio

L'Estensore: **Miglietta Gianluca**

Data 22/12/2025

Il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione della proposta, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza.

Il Responsabile del Procedimento: **Miglietta Gianluca**

Data 22/12/2025

Proposta: 0001661 del 22/12/2025

Hash proposta: 9c4db7e755ed8a0941d0507791163c337af15f2f9c87e97864d9eba261219738

STRUTTURA: Processi Amministrativi Generali e di Approvvigionamento**OGGETTO:**

AFFIDAMENTO DIRETTO (AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 1, LETT. B) DEL D.LGS. 31 MARZO 2023, N. 36) DEL SERVIZIO DI INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO in AUDIOCHIAMATA HELPVOICE® "24per365" IMMEDIATO, PER L'ANNO 2026 – CIG B9AE3573C4 (SPESA € 1.800,00 + IVA 22%).

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo

Gianluca Miglietta

VISTO il D.Lgs. 165/2001 e s.m.i.;

VISTO il vigente Atto Aziendale;

VISTO il regolamento vigente che disciplina le competenze per l'adozione degli atti amministrativi,

IL DIRETTORE

VISTA la Procedura Aziendale P07 in materia di approvvigionamenti; e la Procedura Aziendale P27 di "Adozione deliberazioni e determinazioni dirigenziali";

VISTO il Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici";

VISTO il D.Lgs. n. 209 del 31/12/2024 recante "Disposizioni integrative e correttive al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36";

RICHIAMATA la Deliberazione n. 109 del 06/03/2024 ad oggetto: "Modifiche al regolamento per l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 14 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n.36 approvato con deliberazione n.526 del 24 novembre 2023" e la successiva deliberazione n. 403 del 25/07/2025 di "approvazione rev.02";

VISTA la Deliberazione n. 642 del 28.11.2025 ad oggetto "APPROVAZIONE DEL CONTO ECONOMICO PREVENTIVO PROVVISORIO TECNICO ANNO 2026",

RICHIAMATO l'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 che stabilisce per gli affidamenti di contratti di servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, che le stazioni appaltanti procedono ad affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;

RICHIAMATO, altresì, l'Articolo 3, rubricato Definizioni delle procedure e degli affidamenti dell'Allegato I.1 al Decreto Legislativo 36/2023 che al comma 1, lettera d) definisce l'affidamento diretto come "l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice";

PREMESSO che:

- in data 31/12/2025 scadrà il contratto relativo al servizio vocale di interpretariato / mediazione culturale / traduzione, mediante l'utilizzo del sistema "HELP VOICE" - triage telefonico, affidato alla ditta EUROSTREET SOC. COOP. di BIELLA;
- in data 23/04/2025 la SSa Servizio di Prevenzione e Protezione ha espresso la necessità di procedere all'acquisto di dispositivi di emergenza antincendio in quanto, a seguito di controllo periodico degli armadietti installati presso i presidi di pertinenza dell'AOU AL, è stato riscontrato che alcuni sono in scadenza e necessitano, pertanto, di sostituzione;
- in data 02/12/2025 è stato confermato il servizio per l'anno 2026, al fine di coadiuvare il personale sanitario nel trasmettere correttamente e tempestivamente le informazioni ai pazienti stranieri ad integrazione delle attività svolte dalle mediatrici culturali presso questa Azienda;
- ai sensi della richiamata deliberazione n. 526 del 24/11/2023 "Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 14 del decreto legislativo 31 marzo 2023 n.36" l'Art. 4.1 (FORNITURA DI BENI E SERVIZI AVENTI VALORE INFERIORE A € 5.000,00) dispone che: "Per gli acquisti di beni e servizi aventi valore inferiore a € 5.000,00 (I.V.A. esclusa) in attuazione dei principi di risultato, di buon andamento dell'azione amministrativa, di economicità, efficacia e di tempestività dell'acquisto, l'Azienda procede ad affidamento diretto alla luce della modica entità dell'acquisto che renderebbe antieconomico, sproporzionato e svantaggioso per la funzionalità dell'Azienda medesima l'esperimento di un confronto competitivo. In questi casi, l'Azienda procede tramite adozione di un unico provvedimento, con duplice funzione di decisione di contrarre e di aggiudicazione, che contenga, in modo semplificato, l'oggetto dell'affidamento, l'importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento";
- nella fattispecie, l'operatore economico prescelto risulta già affidatario di precedente servizio in deroga al principio di rotazione di cui all'art. 49 del d.lgs. 36/2023, ai sensi del comma 6 del medesimo che prevede la deroga per gli affidamenti diretti di importo inferiore a 5.000 euro avendo il contratto di che trattarsi valore complessivo di € 1.800,00 (oltre IVA);

VISTA l'offerta, presentata dalla ditta EUROSTREET SOC. COOP., con sede in Via Losana n. 13, 13900 Biella (P.IVA 00654080076), del 16/12/2025, allegata al presente provvedimento, per un importo totale di € 1.800,00 + IVA 22%

DATO ATTO che:

- al presente contratto è stato assegnato il CIG n. B9AE3573C4 da utilizzare ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari come prescritto dall' art. 3 della Legge 13.08.2010 n. 136 e s.m.i.;

- l'onere derivante dall'assunzione del presente provvedimento ammontante a € 1.800,00 + IVA 22%, per complessivi € 2.169,00 IVA 22% inclusa, per l'anno 2026, non produce effetti contabili diretti e prospettici in quanto tale spesa rientra nel costo preventivato e comunicato alla S.C. Contabilità e Patrimonio di cui alla Deliberazione n. 642 del 28.11.2025 ad oggetto "APPROVAZIONE DEL CONTO ECONOMICO PREVENTIVO PROVVISORIO TECNICO ANNO 2026", è riconducibile al conto 03.10.04.51 "Altri eventuali servizi economici e tecnici non classificati" della S.C. P.A.G.A.;
- viene individuata la Dott.ssa Caterina Pitisano - Assistente Sociale Esperto presso il Servizio Sociale Aziendale - Direttore dell'Esecuzione del Contratto oggetto del presente provvedimento;
- il presente provvedimento sarà trasmesso alla S.C. Direzione Medica dei PP.OO per i successivi adempimenti di competenza;
- il servizio oggetto del presente provvedimento comporta il trattamento di dati personali, come definiti dall'art. 4 n. 1) del GDPR 679/2016, dei quali è Titolare l'Azienda Ospedaliera;

VERIFICATA l'inesistenza presso il Soggetto Aggregatore di riferimento, SCR Piemonte Spa e presso CONSIP Spa di convenzioni attive per il servizio in oggetto e, inoltre, l'inesistenza di gare a livello aggregato di Area Interaziendale di Coordinamento n.5;

RILEVATO il pieno rispetto, in fase istruttoria e di predisposizione degli atti, delle disposizioni contenute nel Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e l'insussistenza, ai sensi dell'art.16 del D.Lgs. n. 36/2023 di conflitto di interesse in capo al firmatario del presente atto, al RUP, agli altri partecipanti al procedimento e in relazione ai destinatari finali dello stesso;

VERIFICATO che, ai sensi di quanto disposto all'art. 55 del D.Lgs. 36/2023, i termini dilatori previsti dall'articolo 18, commi 3 e 4, dello stesso decreto, non si applicano agli affidamenti dei contratti di importo inferiore alle soglie di rilevanza europea;

RICHIAMATO l'art.17, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023 che dispone che in caso di affidamento diretto, la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico professionale e ritenuto di approvare con il presente atto, che assume la valenza della decisione di contrarre di cui al citato articolo, l'affidamento diretto alla Ditta EUROSTREET SOC. COOP del servizio di interpretariato linguistico da remoto in audiochiamata helpvoice® "24per365" immediato, per l'anno 2026;

RILEVATA la correttezza e la regolarità del procedimento amministrativo, ai sensi della Legge n. 241/90 e s.m.i.;

DETERMINA

Per le motivazioni esposte in premessa, che integralmente si confermano:

- 1) di disporre con il presente atto, che assume valenza di decisione a contrarre di cui all'art. 17, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023, l'affidamento diretto (ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36) del servizio di interpretariato linguistico da remoto in audiochiamata helpvoice® "24per365" immediato, per l'anno 2026, in capo alla ditta EUROSTREET SOC. COOP., con sede in Via Losana n. 13, 13900 Biella (P.IVA 00654080076), in base alle condizioni contrattuali formulate nell'offerta economica del 16/12/2025 per un importo di € 1.800,00 (+ IVA 22%);

- 2) di dare atto che la formalizzazione degli obblighi contrattuali con la Ditta aggiudicataria verrà disposta mediante corrispondenza consistente in apposito scambio di lettera commerciale tramite posta elettronica certificata ai sensi dell'art. 18, comma 1, secondo periodo, del D.Lgs. n. 36/2023;
- 3) di precisare che alla presente procedura è stato attribuito il CIG B9AE3573C4 da utilizzare ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, così come prescritto dall' art. 3 della Legge 13.08.2010 n. 136;
- 4) di dare atto che l'onere derivante dall'assunzione del presente provvedimento ammontante a € 1.800,00 + IVA 22%, per complessivi € 2.169,00 IVA 22% inclusa, per l'anno 2026, non produce effetti contabili diretti e prospettici in quanto tale spesa rientra nel costo preventivato e comunicato alla S.C. Contabilità e Patrimonio di cui alla Deliberazione n. 642 del 28.11.2025 ad oggetto "APPROVAZIONE DEL CONTO ECONOMICO PREVENTIVO PROVVISORIO TECNICO ANNO 2026", è riconducibile al conto 03.10.04.51 "Altri eventuali servizi economici e tecnici non classificati" della S.C. P.A.G.A.;
- 5) di nominare individuata la Dott.ssa Caterina Pitisano - Assistente Sociale Esperto presso il Servizio Sociale Aziendale - Direttore dell'Esecuzione del Contratto oggetto del presente provvedimento;
- 6) di trasmettere il presente provvedimento alla S.C. Direzione Medica dei PP.OO. per l'adozione degli adempimenti di competenza;
- 7) di evidenziare che il servizio oggetto del presente provvedimento comporta il trattamento di dati personali, come definiti dall'art. 4 n. 1) del GDPR 679/2016, dei quali è Titolare l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Alessandria;
- 8) di evidenziare, altresì, che il servizio oggetto del presente contratto non comporta rischi da interferenze (al fine della redazione del D.U.V.R.I. ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.) e, pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza da interferenze è pari a € 0;
- 9) di assolvere agli obblighi di cui all'art. 37 D.Lgs. n. 33/2013 compresa la pubblicazione dell'avviso sui risultati delle procedure di affidamento ai sensi dell'art. 50, comma 9 del D.Lgs. n. 36/2023 mediante pubblicazione del presente atto sul sito internet aziendale all'indirizzo www.ospedale.al.it, sezione "amministrazione trasparente";
- 10) di autorizzare e dichiarare l'immediata esecutività della presente determinazione, prevista dall'art. 28 comma 2 della L.R. n.10 del 24.1.1995, sussistendo le condizioni di cui all'art.134 del D.Lgs. n.267 del 18.8.2000, stante la necessità del servizio oggetto del presente provvedimento.**

IL DIRETTORE
Fabrizio Ferrando

EUROSTREET società cooperativa

Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email **info@eurostreet.it** - **HELPVOICE 800 432 665** - **HELPMEEET®**

tel. **0039 015 351269**

fax **0039 015 352844**

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015
No. IT19-15045A

UNI EN ISO 17100:2017
No. IT19-15406X

ISO 18587:2017
No. IT22-01204X



**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE**

DOCUMENTO RISERVATO - DIVULGAZIONE e RIPRODUZIONE A TERZI VIETATA

spedita email a:

giulia.gagliardi@ospedale.al.it

Spett.le **AZIENDA**

OSPEDALIERA

SANTI ANTONIO, BIAGIO E CESARE ARRIGO

Via Venezia, 16

15100 – ALESSANDRIA (AL)

**PRESENTAZIONE e PROPOSTA d'ACQUISTO del Servizio di
INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO**
in AUDIOCHIAMATA **HELPVOICE® “24per365”**
IMMEDIATO, in oltre 100 lingue/dialetti parlati.



Ns. riferimento: **OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03**

pagina 1 di pagine 9

**OGGETTO: PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO
HELPVOICE® di**

Interpretariato linguistico da remoto

telefonico in audiochiamata con risposta immediata,

con conferenza a tre, 24 ore su 24, 365 giorni su 365,

servizi disponibili in oltre 100 lingue/dialetti;

utenza “a canone”

EUROSTREET
società cooperativa
Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)
Partita IVA e C.F. 00654080076

%



segue: **PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO di INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO in audiochiamata immediato HELPVOICE® "24per365"** – oltre 100 lingue, 24 ore su 24, efficienza 99,5%, "a chiamata"

Ns. riferimento: **OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03**

pagina 2 di pagine 9

SINTESI e PECULIARITA' del SERVIZIO HELPVOICE® (LINGUE PARLATE) PROPOSTO

Il servizio di interpretariato linguistico-culturale da remoto in audiochiamata, disponibile **24 ore su 24 – 365 giorni su 365**, è accessibile chiamando un numero telefonico specifico; la chiamata si può fare **da un qualsiasi telefono o dispositivo connesso in rete (smart-device: telefono VOIP/video, smartphone, tablet) e da ogni parte del mondo.**

Le audiochiamate HELPVOICE®, NON transitano assolutamente da servizi di "social-media/social-network" come Whatsapp, Facebook, Skype, Messenger, Instagram, Google-Meet, Teams, Zoom e altre similari oppure NON sono supportate "in cloud" perché queste realtà NON garantiscono al 100% la sicurezza del rispetto totale delle normative sulla privacy (GDPR europeo) e/o non hanno obblighi vincolanti di business continuity.

Interpreti professionisti ed esperti in mediazione linguistico-culturale forniranno una immediata assistenza linguistica da remoto, professionale e specializzata.

Le lingue disponibili per il servizio "multilingue con scelta lingua" sono oltre 100 tra tutte le lingue europee, latino-americane, medio-orientali, orientali, lingue minori, dialetti. Per l'elenco completo delle lingue vedere gli allegati.

Il servizio **HELPVOICE® "24per365"** è utilizzabile per:

- **situazioni di sicurezza ed emergenza** per il sociale, sanitario e civile (Aziende, Accoglienza, Pronto Soccorso Sociale, Polizia Urbana e/o Polizia Locale Giudiziaria, Pronto Soccorso Sanitario, Area Urgenza, DEA, CUR112, 118, Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, Soccorso Alpino, Guardia Forestale, Guardia Costiera, etc.);
- situazioni di urgenza civile (prima accoglienza, sportello informazioni, interrogatorio immediato dopo arresto, accessi di frontiera);
- situazioni di normalità per attività di routine (Sanità, Farmacie, Scuole, Vigili Urbani, Carceri, Tribunali, Dogana, Comuni, Province, Regioni, Posti di frontiera, URP, Aziende private, Professionisti, Cittadini, etc.).

Il servizio **HELPVOICE® "24per365"** è disponibile con la seguente modalità:

- "a chiamata" con pagamento del consumato (numero di chiamate).

Tutte le chiamate sono registrate nel totale rispetto della Legge sulla Privacy e del GDPR europeo (nulla è "in cloud" ma tutto è "on-premise" residente nei locali di Eurostreet).

*Se richiesto oppure obbligatoriamente imposto dal chiamante, il servizio potrà essere eseguito **SENZA** la registrazione della telefonata componendo il numero telefonico*

0150990872; in questo caso Eurostreet NON sarà in grado di documentare la conversazione della telefonata e non potrà assumersi nessuna responsabilità a posteriori per qualsiasi eventuale contestazione.

EUROSTREET società cooperativa**Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)**

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email **info@eurostreet.it** - **HELPVOICE 800 432 665** - **HELPMEEET®**tel. **0039 015 351269**fax **0039 015 352844**

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015

No. IT19-15045A

UNI EN ISO 17100:2017

No. IT19-15406X

ISO 18587:2017

No. IT22-01204X

**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE**

DOCUMENTO RISERVATO - DIVULGAZIONE e RIPRODUZIONE A TERZI VIETATA

segue: *PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO di INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO in audiocollamata immediato **HELPVOICE® "24per365"** – oltre 100 lingue, 24 ore su 24, efficienza 99,5%, "a chiamata"*

Ns. riferimento: OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03

pagina 3 di pagine 9

PROPOSTA COMMERCIALE**Servizio di audiocollamata con tariffa "a canone" per le lingue "parlate" :****il costo del canone annuale è di 1.800,00 € + IVA al 22%**

HELPVOICE®	
24 ore per 365 giorni	
interprete linguistico telefonico EUROSTREET - Biella	
	800 432 665
	se non accessibile 800 178 494

HELPVOICE®	
URGENZA - EMERGENZA	
"24 ore per 365 giorni"	
EUROSTREET - Biella	
	015 099 0851
	se non accessibile 800 432 665

HELPVOICE® SPECIALE CON TELEFONATA NON REGISTRATA
Comporre il numero telefonico
015 099 0872

EUROSTREET
società cooperativa
Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)
Partita IVA e C.F. 00654080076

%



segue: *PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO di **INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO** in audiochiamata immediato **HELPVOICE® "24per365"** – oltre 100 lingue, 24 ore su 24, efficienza 99,5%, "a chiamata"*

Ns. riferimento: OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03

pagina 4 di pagine 9

**CARATTERISTICHE GENERALI di EROGAZIONE
del SERVIZIO di INTERPRETARIATO LINGUISTICO E MEDIAZIONE
LINGUISTICO-CULTURALE DA REMOTO HELPVOICE®**

Il servizio di interpretariato linguistico e di mediazione linguistico-culturale da remoto

**è erogato 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni su 365,
con una continuità di servizio (business continuity) garantita del 99,5%.**

- per la **AUDIOCHIAMATA**:
- i servizi **HELPVOICE®** in audiochiamata saranno accessibili con chiamata "telefonica" (voce) da un numero telefonico "riconoscibile" (per una chiamata da un numero anonimo-privato il chiamante dovrà farsi riconoscere con il suo codice Cliente) con altre indicazioni che verranno automaticamente proposte;
- la risposta dell'interprete/mediatore avverrà entro 15÷60 secondi dall'inizio della chiamata a seconda della modalità di risposta;
- tutte le telefonate e le conversazioni sono registrate; è garantita la tutela della Privacy secondo le vigenti normative italiane ed europee (GDPR) grazie ai nostri sistemi che sono tutti "on-premise" (su server privati di nostra proprietà); dichiariamo che **nulla è "in cloud" o "misto-cloud"**.
- servizio "multilingue" telefonico;
- **oltre 100 lingue** disponibili (vedere allegato per elenco lingue);
- **oltre 50 dialetti** disponibili (vedere allegato per elenco lingue);
- servizi attivi 24 ore su 24;
- servizi attivi 365 giorni su 365;
- durata di ogni singola chiamata telefonica illimitata;
- capacità di gestire fino a 30 chiamate contemporaneamente;
- capacità di registrare fino a 30 chiamate contemporanee;
- audiochiamata da un numero telefonico "riconoscibile" dal chiamante;
- audiochiamata verso un numero verde "gratuito" in Italia (800432665/ numero in nero 0152523356);
- audiochiamata da ogni parte del mondo con il numero telefonico portante (in nero) del numero verde: (0039) 0152523356;



segue: **PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO di INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO in audiochiamata immediato HELPVOICE® "24per365" – oltre 100 lingue, 24 ore su 24, efficienza 99,5%, "a chiamata"**

Ns. riferimento: **OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03**

pagina 5 di pagine 9

- l'audio-chiamante potrà effettuare le specifiche richieste "in modo vocale" (per esempio la scelta lingua); se si trova in un ambiente rumoroso e/o con rimbombo acustico dovrà utilizzare tasti o codici numerici del cellulare indicati nell'elenco lingue disponibile su richiesta;
- **tempo di attesa** per comunicare con l'interprete/mediatore della lingua richiesta:
 - **entro 15÷50 secondi per chiamata da numero verde o da numero speciale (senza registrazione) con ricerca multilingua; servizio "standard" per utilizzo generalizzato.**
- audioconferenza a tre con utilizzo di telefoni con vivavoce o con cordless;
- su richiesta, attivazione della conferenza telefonica verso un terzo utente (parente) non presente vicino al chiamante (all'estero o al suo domicilio ma parlante solo la sua lingua madre che potrebbe essere sconosciuta al chiamante);
- risponderà un interprete linguistico specializzato e qualificato e con esperienza specifica prevista nel settore di attività del Cliente, settore identificato tramite il numero telefonico (esempi di specializzazione: emergenza (112), urgenza sanitaria, medicina, socio-sanitario, sociale, sportello, udienza in Tribunale, accoglienza, commerciale, generalista, privatistico, etc.);
- registrazione audio di tutte le telefonate con avviso/richiesta di consenso della registrazione agli utenti; i files audio registrati e con il consenso delle parti sono legalmente validi e saranno conservati per 10 anni e 3 mesi;
Se richiesto oppure obbligatoriamente imposto dal chiamante, il servizio potrà essere eseguito SENZA la registrazione della telefonata componendo il numero telefonico 0150990872; in questo caso Eurostreet NON sarà in grado di documentare la conversazione della telefonata e non potrà assumersi nessuna responsabilità a posteriori per qualsiasi eventuale contestazione.
- rendicontazione del servizio in tempo reale sul nostro portale aziendale per l'attività che è stata richiesta da numeri telefonici in chiaro;
- rendicontazione "live" delle chiamate "in corso";
- statistiche di utilizzo del servizio in tempo reale sul nostro portale aziendale per le chiamate con numeri telefonici in chiaro o smascherati, con traffico globale e/o suddiviso tra i vari dipartimenti della Struttura operativa del Cliente;
- possibilità di 2 sub-livelli di dettaglio del traffico e delle rendicontazioni;

%

EUROSTREET società cooperativa**Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)**

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email **info@eurostreet.it** - **HELPVOICE 800 432 665** - **HELPMEEET®**tel. **0039 015 351269**fax **0039 015 352844**

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015

No. IT19-15045A

UNI EN ISO 17100:2017

No. IT19-15406X

ISO 18587:2017

No. IT22-01204X

**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE****DOCUMENTO RISERVATO - DIVULGAZIONE e RIPRODUZIONE A TERZI VIETATA**

segue: **PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO di INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO in audiochiamata immediato HELPVOICE® "24per365" – oltre 100 lingue, 24 ore su 24, efficienza 99,5%, "a chiamata"**

Ns. riferimento: **OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03**

pagina 6 di pagine 9

- non è richiesta **NESSUNA INSTALLAZIONE** di apparecchiature speciali, di software applicativi speciali e/o programmazioni speciali sui Vostri centralini telefonici e/o su Vostri smartdevices;
- non è necessaria **NESSUNA FORMAZIONE** del Vostro personale per l'utilizzo del servizio di mediazione culturale ed interpretariato linguistico in audiochiamata; l'unica cosa da fare è dare informazione dell'esistenza del servizio al Vostro personale; consegnare/apporre le etichette adesive dei numeri da comporre, etichette fornite da EUROSTREET con riportato il numero da chiamare oppure dovrete fornire il link di accesso al nostro portale dove sono presenti tutte le eventuali istruzioni necessarie.

Consigliamo vivamente di chiamare da un telefono che **NON** si presenti come "anonimo/privato" (irricognoscibile dai nostri sistemi perchè **NON** è smascherabile) per permettere l'eventuale richiamata, per avere una scelta selettiva dell'interprete in funzione del settore di attività del Cliente correlato al numero chiamante e per avere una corretta e certa rendicontazione del servizio richiesto ed effettuato.

Eurostreet, con le nuove normative sulla Privacy, non riesce più a vedere e registrare il numero telefonico del chiamante se si presenta come "anonimo/privato" perchè diventa totalmente "**NON RICONOSCIBILE**" al nostro centralino; in questo caso il chiamante dovrà farsi riconoscere come previsto dalla nostra procedura d'ingaggio oppure non potrà accedere al servizio.

MODALITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Per il servizio di interpretariato linguistico in audiochiamata (telefonico) multilingue vedere allegato specifico "Modalità di servizio multilingue standard".

%

EUROSTREET
società cooperativa
Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)
Partita IVA e C.F. 00654080076

EUROSTREET società cooperativa

Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinataro: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email info@eurostreet.it - HELPVOICE 800 432 665 - HELPMEEET*

tel. 0039 015 351269

fax 0039 015 352844

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 17100:2017 ISO 18587:2017
No. IT19-15045A No. IT19-15406X No. IT22-01204X**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE**

DOCUMENTO RISERVATO - DIVULGAZIONE e RIPRODUZIONE A TERZI VIETATA

segue: PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO di **INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO** in audiocollamata immediato **HELPVOICE® "24per365"** – oltre 100 lingue, 24 ore su 24, efficienza 99,5%, "a chiamata"

Ns. riferimento: OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03

pagina 7 di pagine 9

UPGRADE dei NUOVI FUTURI SERVIZI

Altre nuove modalità operative e altre nuove tipologie di servizi sono in fase di realizzazione e/o sperimentazione. Quando questi servizi saranno disponibili, gli upgrades migliorativi saranno "gratuiti" per i Clienti che saranno già utilizzatori dei servizi **HELPVOICE®** al momento della loro implementazione; per upgrades altamente "innovativi" sarà valutata di volta in volta la possibilità di offrire la gratuità immediata con una durata gratuita limitata per provare i nuovi servizi.

**ESEMPIO di RENDICONTAZIONE DELLE CHIAMATE
eseguite da numeri telefonici "in chiaro" o "smascherati"
dei servizi di interpretariato linguistico da remoto.****EUROSTREET società cooperativa**

Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI) - ITALY

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998) - Capitale sociale € 7.023,04 i.v.

Partita IVA/VAT: 00654080076 - Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

website: www.eurostreet.it / www.italiantranslationcommunity.eu

email certificata: claudio@pec.eurostreet.it - Numero verde 800 432 665

email info@eurostreet.it - HELPVOICE: 800 432 665 - HELPMEEET*

tel. 0039 015 351269

fax 0039 015 352844

**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE****RENDICONTO ESTESO delle CHIAMATE per il servizio di Interpretariato Telefonico HELPVOICE®**Cliente: ASP Città di ~~Bologna~~ (Codice cliente: 1281)

Servizio richiesto: TUTTI

Numero o intervallo di chiamate visualizzate: DAL 18-04-2019 AL 18-04-2019, inclusa l'unità e tutte le unità dipendenti

(*): valori non ancora acquisiti per la rendicontazione ufficiale (disponibili giorno successivo).

N. Progr.	Data-ora inizio chiamata	Servizio richiesto	Descrizione del servizio	Lingua richiesta	Numero di telefono del chiamante	Tempo di riconoscimento (hh:mm:ss)	Tempo di attesa (hh:mm:ss)	Durata del servizio (hh:mm:ss)	Durata della chiamata	Tipo canone	Ragione sociale del Cliente	Codice Cliente
1	18/04/2019 22:55:00	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Arabo	anonymous	00:01:36	00:00:09	00:06:06	00:07:51			
2	18/04/2019 22:53:00	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Francese	anonymous	00:01:28	00:00:12	00:00:10	00:01:50			
3	18/04/2019 21:19:00	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Arabo	anonymous	00:01:24	00:00:09	00:01:05	00:02:38			
4	18/04/2019 20:45:00	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Arabo	anonymous	00:01:09	00:00:08	00:19:18	00:20:35			
5	18/04/2019 18:39:03	0150997677-Mono211	Monolingua 7 Pidgin 211	Pidgin	3371172985	00:00:00	00:00:25	00:05:53	00:06:18	a chiamata	Pronto Intervento Sociale - ASP Città di Bologna	1282
6	18/04/2019 17:38:09	0150997677-Mono211	Monolingua 7 Pidgin 211	Pidgin	3371172985	00:00:00	00:00:27	00:59:52	01:00:19	a chiamata	Pronto Intervento Sociale - ASP Città di Bologna	1282
7	18/04/2019 16:49:05	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Ungherese	0516201985	00:02:03	00:00:17	00:18:20	00:20:40	a chiamata	ASP Città di Bologna	1281
8	18/04/2019 16:49:05	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Ungherese	003620985	00:02:03	00:00:17	00:14:01	00:16:21	a chiamata	ASP Città di Bologna	1281
9	18/04/2019 16:26:19	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Inglese	3371172985	00:00:56	00:00:13	01:04:45	01:05:54	a chiamata	Pronto Intervento Sociale - ASP Città di Bologna	1282
10	18/04/2019 14:29:22	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Francese	333648785	00:00:52	00:00:18	00:21:47	00:22:57	a chiamata	Servizio Protezioni Internazionali - ASP Città di Bologna	1283
11	18/04/2019 10:24:30	0150997673-Mono208	Monolingua 7 Urdu 208	Urdu	335629685	00:00:00	00:00:25	00:09:46	00:10:11	a chiamata	ASP Città di Bologna	1281
12	18/04/2019 10:05:30	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Bengalese	333648785	00:01:05	00:00:26	00:03:42	00:05:13	a chiamata	Servizio Protezioni Internazionali - ASP Città di Bologna	1283
13	18/04/2019 09:27:16	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Somalo	335629685	00:00:55	00:00:14	00:16:46	00:17:55	a chiamata	ASP Città di Bologna	1281
14	18/04/2019 09:03:12	800432665-MULTILINGUA121	Helpvoice MULTILINGUA 121	Somalo	335629685	00:00:50	00:00:29	00:22:27	00:23:46	a chiamata	ASP Città di Bologna	1281

EUROSTREET società cooperativa

Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email info@eurostreet.it - HELPVOICE 800 432 665 - HELPMET®

tel. 0039 015 351269

fax 0039 015 352844

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015 No. IT19-15045A	UNI EN ISO 17100:2017 No. IT19-15406X	ISO 18587:2017 No. IT22-01204X
-------------------------------------	--	-----------------------------------

**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE**

DOCUMENTO RISERVATO - DIVULGAZIONE e RIPRODUZIONE A TERZI VIETATA

segue: **PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO di INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO in audiochiamata immediato HELPVOICE® "24per365" – oltre 100 lingue, 24 ore su 24, efficienza 99,5%, "a chiamata"**

Ns. riferimento: OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03

pagina 8 di pagine 9

ESEMPIO di STATISTICHE di UTILIZZO del servizio di interpretariato linguistico da remoto

Statistiche del servizio di Interpretariato Telefonico HELPVOICE® relative al cliente IRCCS AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA

Periodo: dal 01 Dicembre 2015 al 31 Dicembre 2015
 Cliente: IRCCS AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA
 Tipo visualizzazione: Singola unità operativa
 Visualizzazione periodo per: MESE

REPORT DELLE CHIAMATE:

Periodo	Cliente	Numero Chiamate	Durata totale (hh:mm:ss)	Lingue richieste
Dicembre	IRCCS Azienda Ospedaliero Universitaria	12	01:49:57	9

DATI GENERALI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO:

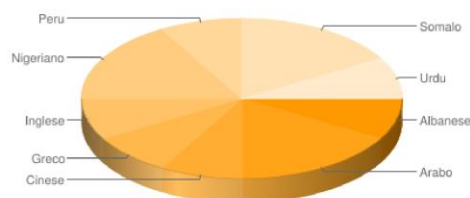
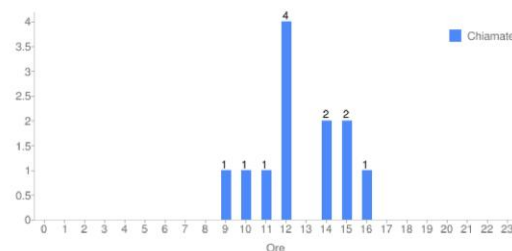
Tipologia Servizio	Numero chiamate
Canone	12
Tempo medio attesa (hh:mm:ss)	Tempo massimo attesa (hh:mm:ss)
00:00:58	00:01:20
	Tempo minimo attesa (hh:mm:ss)
	00:00:00

Durata totale chiamate (hh:mm:ss)
01:49:57

Durata media chiamate (hh:mm:ss)
00:09:09

Durata massima chiamate (hh:mm:ss)
00:33:12

Durata minima chiamate (hh:mm:ss)
00:00:44

GRAFICO DELLA DISTRIBUZIONE DELLE LINGUE RICHIESTE:**DISTRIBUZIONE DELLE CHIAMATE NELLE FASCE ORARIE GIORNALIERE:****ELENCO LINGUE RICHIESTE:**

Lingua	Numero chiamate	Percentuale
Albanese	1	8%
Arabo	2	16%
Cinese	1	8%
Greco	1	8%
Inglese	1	8%
Nigeriano	2	16%
Peru	1	8%
Somalo	2	16%
Urdu	1	8%
Totale Lingue	12	100 %

INDICE DI GRADIMENTO del servizio da parte dell'utenza:

Num. Chiamate Totali	Num. Chiamate con Risposta alla Qualità	Num Chiamate con qualità INSUFFICIENTE	Num Chiamate con qualità BUONO	Num Chiamate con qualità OTTIMO
12		0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Dettaglio gradimento per ogni cliente:

Cliente	Num. Chiamate Totali	Num. Chiamate con Risposta alla Qualità	Num Chiamate con qualità INSUFFICIENTE	Num Chiamate con qualità BUONO	Num Chiamate con qualità OTTIMO
IRCCS Azienda Ospedaliero Universitaria	12		0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

EUROSTREET società cooperativa
Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email **info@eurostreet.it** - **HELPVOICE 800 432 665** - **HELPMET**®

tel. **0039 015 351269**

fax **0039 015 352844**

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015
No. IT19-15045A

UNI EN ISO 17100:2017
No. IT19-15406X

ISO 18587:2017
No. IT22-01204X



**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE**

DOCUMENTO RISERVATO - DIVULGAZIONE e RIPRODUZIONE A TERZI VIETATA

segue: *PROPOSTA d'ACQUISTO del SERVIZIO di **INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO** in audiocchiamata immediato **HELPVOICE® "24per365"** – oltre 100 lingue, 24 ore su 24, efficienza 99,5%, "a chiamata"*

Ns. riferimento: OFFHVALESSANDRAIAOSANTIARRIGO03

pagina 9 di pagine 9

Biella, 16.12.2025

il presidente e legale rappresentante
della EUROSTREET società cooperativa
Claudio RANGHINO

EUROSTREET

società cooperativa

Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)

Partita IVA e C.F. 00654080076

- Allegati: 1) Elenco "lingue parlate" disponibili per il servizio di interpretariato linguistico da remoto multilingue.
- 2) Elenco "dialetti" disponibili per il Servizio di interpretariato linguistico da remoto multilingua.
- 3) Modalità di utilizzo del servizio di interpretariato linguistico da remoto in audiocchiamata Helpvoice® "multilingue standard".

EUROSTREET società cooperativa**Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)**

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email **info@eurostreet.it** - **HELPVOICE 800 432 665** - **HELPMEET®**tel. **0039 015 351269**fax **0039 015 352844**

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015 No. IT19-15045A	UNI EN ISO 17100:2017 No. IT19-15406X	ISO 18587:2017 No. IT22-01204X
-------------------------------------	--	-----------------------------------

**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE****ELENCO delle LINGUE PARLATE e la LINGUA DEI SEGNI LIS – edizione 2024 –**

DISPONIBILI PER IL SERVIZIO “MULTILINGUE” di

INTERPRETARIATO LINGUISTICO DA REMOTO,**IMMEDIATO, CON CONFERENZA A TRE****HELPVOICE® “24per365”****VIDEO**

Il servizio, disponibile **24 ore su 24 – 365 giorni su 365**, è accessibile componendo un numero telefonico **da un qualsiasi telefono fisso o dispositivo smart (smartphone) e da ogni parte del mondo.**

Si attiva il servizio di conferenza a tre presso il chiamante con un telefono vivavoce/cordless o dispositivo smart oppure si attiva una conferenza audio, da parte del chiamante se l'utente è da remoto.

ELENCO delle LINGUE ATTIVE DISPONIBILI dal 2024 per HELPVOICE®

LINGUA (*)	Codice lingua	LINGUA (*)	Codice lingua	LINGUA (*)	Codice lingua	LINGUA (*)	Codice lingua	LINGUA (*)	Codice lingua
AFAR	203	CREOLO	026	IGBO	242	MAORI	071	SEREHULE	286
AFGANO	001	CROATO	027	INGLESE	051	MARATHI	135	SINGALESE	092
AJA	206	CURDO	028	IRLANDESE	146	MENDE	268	SLOVACCO	094
AKAN	119	DANESE	029	ISLANDESE	053	MOLDAVO	073	SLOVENO	095
ALBANESE	003	DARI	030	<i>ITALIANO</i>		MONGOLO	074	SOMALO	096
AMARICO	005	DIOLA	228	KANNADA	131	NEPALESE	075	SONINKE	290
ARABO	007	DZONGKHA	369	KAZAKO	054	NORVEGESE	077	SPAGNOLO	097
ARMENO	008	EBRAICO	031	KHMER	055	OLANDESE	078	SVEDESE	100
AZERO	011	EDO	032	KINYARWANDA	058	ORIYA	310	SWAHILI	101
BAMBARA	012	EGIZIANO	033	KIRGHISO	059	OROMO	275	TAGALOG	102
BANGLA	013	ESTONE	035	KIRUNDI	252	PASHTU	079	TAGICO	324
BANTU	014	EWE	037	KOSOVARO	060	PERSIANO	080	TAMIL	103
BASCO	215	FARSI	038	KRU	255	PIDGIN	082	TEDESCO	104
BENGALESE	015	FIAMMINGO	039	KULANGO	256	PIDGIN ENGLISH	278	THAI	105
BENGALI	142	FILIPPINO	040	KWA	259	POLACCO	083	TIGRINO	107
BHOJPURI	120	FINLANDESE	041	LAO	349	PORTOGHESE	086	TURCO	109
BIELORUSSO	017	FON	365	LETTONE	063	PORTOGHESE BRASILIANO	085	TWI	110
BIRMANO	155	FRANCESE	042	LINGALA	065	PORTOGHESE EUROPEO	084	UCRAINO	111
BOSNIACO	018	FULA	234	LITUANO	066	PULAAR	137	UNGHERESE	112
BROKEN ENGLISH	156	GA	235	MACEDONE	067	PUNJABI	087	URDU	113
BULGARO	020	GAEELICO	145	MALAYALAM	263	ROHINGYA	280	UZBECO	114
CASTIGLIANO	121	GEORGIANO	043	MALESE	068	ROMENO	088	VIETNAMITA	115
CATALANO	021	GIAPPONESE	045	MALGASCIO	264	RUSSO	089	WOLOF	117
CECO	022	GRECO	046	MALTESE	069	SANGO	366	WU	149
CHEWA	122	GUR	237	MANDARINO	319	SARAIKI	350	XHOSA	356
CINESE	023	HAUSA	128	MANDINGO	070	SARAKOLE	284	YORUBA	118
COREANO	025	HINDI	048	MANDINKA	265	SERBO	091		
								Elenco codici lingua	998
								OPERATORE	999
Elenco LINGUE SEGNATE (**) disponibili in videoconferenza su HELPFACE® (lingua dei segni italiana LIS per sordi)									
LIS-Lingua italiana dei segni con sottotitoli in Italiano	602								
Per altre lingue									
Sottotitoli									

Sono presenti n. 100 lingue attive e n. 34 lingue disponibili.

(*) Le lingue in grassetto sono disponibili anche per il servizio “monolingua” previsto per servizi di emergenza (112/118).

Per i numeri telefonici vedere “Elenco numeri telefonici”.

Le lingue grigiate sono disponibili ma “possono” non avere sempre interpreti disponibili 24 ore su 24.

(**) La lingua dei segni LIS deve essere richiesta con una videoconferenza tramite la pagina di richiesta sul portale eurostreet.it.

La Direzione

File: elencolingue_helpvoice_multilingue_202401.doc (cartella “Helpvoice” – elenco lingue)

EUROSTREET
società cooperativa
Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)
Partita IVA e C.F. 00654080076

EUROSTREET società cooperativa**Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)**

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email info@eurostreet.it - **HELPVOICE 800 432 665 - HELPMEET®**tel. **0039 015 351269**fax **0039 015 352844**

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015 No. IT19-15045A	UNI EN ISO 17100:2017 No. IT19-15406X	ISO 18587:2017 No. IT22-01204X
-------------------------------------	--	-----------------------------------

**EUROSTREET
TRANSLATIONS
SERVICE****ELENCO delle LINGUE MINORI/DIALETTI con DISPONIBILITA' NON GARANTITA**

DI MEDIATORI LINGUISTICI PER IL SERVIZIO

“MULTILINGUE” di **INTERPRETARIATO LINGUISTICO**

DA REMOTO IMMEDIATO, CON CONFERENZA A TRE

HELPVOICE® “24per365”

Servizio **immediato** di interpretariato da remoto immediato a favore degli stranieri e degli immigrati presenti sul territorio italiano. Sono disponibili circa 100 lingue attive e n. 55 e dialetti con la eventuale proposta di lingua alternativa in mancanza di mediatore.

Il servizio, disponibile **24 ore su 24 – 365 giorni su 365**, è accessibile componendo un numero telefonico **da un qualsiasi telefono fisso o dispositivo smart (smartphone)** e da ogni parte del mondo.

Si attiva il servizio di conferenza a tre presso il chiamante con un telefono vivavoce/cordless o dispositivo smart oppure si attiva una conferenza audio da parte del chiamante.

ELENCO dei DIALETTI DISPONIBILI per HELPVOICE®

LINGUA (*)	Codice lingua	LINGUA (*)	Codice lingua	LINGUA (*)	Codice lingua	LINGUA (*)	Codice lingua	LINGUA (*)	Codice lingua
ADJA	330	DAGATI	223	KABIYE	248	MASALIT	344	SOSSOU	139
AFRIKAANS	002	DAGBANI	224	KAGORO	249	MAUKA	306	SOUSOU	291
AKHA	207	DAGOMBA	225	KAMBA	340	MBOSI	345	SUSU	292
AKUAPEM	209	DIAKANKE	227	KASHMIRI	250	MIMA	364	TAMA	293
ASANTE	210	DIDA	336	KASSONKÉ	251	MONTENEGRINO	136	TAMASHEK	294
ASHANTI	211	DIOULA	123	KIKONGO	056	MOORE	270	TEM	296
ATTIE	359	DJULA	231	KIMBUNDU	057	MORE	271	TEMNE	297
BADJARANKE	212	DOGRI	124	KINANDE	341	MOSSI	272	TIBETANO	106
BALANTE	213	DYULA	229	KONIAKE	133	NAMA	273	TIGRE	298
BARIBA	331	EFIK	125	KONKOMBA	360	NDEBELE	348	TIV	353
BASSA	322	FANTI	232	KOROBORO	253	PAHARI	276	TSHILUBA	354
BELUCI	305	FRAFRA	307	KOYRA	325	PEUL	277	TUAREG	299
BENA	342	FUR	321	KRIO	254	PIDGIN FRANCESE	148	TULU	141
BERBERO	016	GOURMANCHEMA	338	KUSAAL	257	POTHOHARI	279	WENZHO	116
BINI	157	GUARANI	311	KUSASI	258	ROMANES	281	YACOUBA	308
BIRIFOR	218	GURMA	238	KUSUNTU	343	ROMANI	282	YEMBA	357
BISSA	219	HARYANAWI	127	LAPPONE	062	RUNYORO	283	YOM KIPPUR	317
BOSO	220	INDOSTANO	327	LJAW	243	SENARI	285	ZAZAKI	304
BOZO	333	ISAN	153	LUGANDA	261	SERER	287	ZULU	358
BULI	334	ISHAN	245	MALINKE	134	SINDHI	351		
CONIAKE	323	ITSEKIRI	339	MANIKE	326	SINHALA	352		
CURDO SORANI	144	JAHANKA	246	MANINKA	266	SINTI	093		
CURDO TURCO	143	JAWA	151	MANJAGO	314	SOCE	288		
DAGAARE	335	JOLA	247	MARAKA	267	SONGHAI	289		
								Elenco codici lingua	998
								OPERATORE	999

Sono presenti n. 55 dialetti attivi e n. 60 dialetti disponibili.

(*) Per le lingue del servizio multilingue e per il servizio monolingua richiedere l'elenco delle “lingue attive”.

I dialetti grigiati “possono” non avere sempre interpreti disponibili 24 ore su 24.

La Direzione

File: elencodialetti_helpvoice_multilingue_202401.doc (cartella “Helpvoice” – elenco lingue)

EUROSTREET
società cooperativa
Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)
Partita IVA e C.F. 00654080076

EUROSTREET società cooperativa

Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998)

Partita IVA/VAT e Codice Fiscale/Tax Code: 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

legal email: claudio@pec.eurostreet.it

email info@eurostreet.it - HELPVOICE 800 432 665 - HELPMEET®

tel. 0039 015 351269

fax 0039 015 352844



EUROSTREET TRANSLATIONS SERVICE

Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015 No. IT19-15045A	UNI EN ISO 17100:2017 No. IT19-15406X	ISO 18587:2017 No. IT22-01204X
-------------------------------------	--	-----------------------------------

MODALITÀ di UTILIZZO del SERVIZIO di
INTERPRETARIATO LINGUISTICO
DA REMOTO, IMMEDIATO, IN AUDIOCHIAMATA
TELEFONICO
HELPVOICE® “24 per 365” “MULTILINGUE STANDARD”



per servizio multilingue standard

Premesse:

- Il servizio è attivo **24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno (**365 giorni su 365**).
- Audiochiamate **da qualsiasi telefono fisso o cellulare, da ogni parte del mondo**.
- La risposta avverrà entro 0,5÷2 minuti dall'inizio della chiamata.
- Servizio con traffico senza limiti per utenza a canone. Previste tariffe con servizio a chiamata.
- Chiediamo di telefonare con un numero telefonico in chiaro ed identificabile per non dover farvi riconoscere altrimenti non potrete accedere direttamente al servizio.
- Tutte le telefonate e le conversazioni normalmente sono sempre registrate; è garantita la tutela della privacy/GDPR; registrazione NON valida legalmente senza il consenso registrato di tutti i soggetti in conversazione.

Il servizio è senza limiti di durata della chiamata.

Dall'Italia comporre il numero telefonico verde gratuito 800 432 665 (chiamata gratuita da fisso);

dall'estero comporre il numero di TELEFONO 0039 015 2523356.

In caso di “non risposta”, per problemi tecnici, si può comporre il numero 0039 015 351269 per parlare direttamente con un operatore.

Consigliamo vivamente di chiamare da un telefono che non abbia il numero “anonimo/privato” per velocizzare al massimo la risposta alla chiamata, per permettere l'eventuale richiamata, e per avere una corretta rendicontazione del servizio effettuato. Il sistema, per le nuove normative sulla Privacy, non riesce più a riconoscere il numero anonimo/privato; in questo caso dovrete farvi riconoscere (codice Cliente) e comunicare il numero chiamante altrimenti il servizio non potrà essere erogato.

Dopo il messaggio vocale di risposta alla chiamata (benvenuto):

- il sistema chiederà il consenso alla registrazione della telefonata digitando 1 (uno); senza il consenso alla registrazione della telefonata da parte del chiamante, il servizio NON potrà essere effettuato essendo un servizio reso alla pubblica utenza con possibili conseguenze sanitarie per l'utente.

Per effettuare un servizio SENZA la registrazione della telefonata dovrete comporre il numero telefonico 0150990872; in questo caso Eurostreet non potrà assumersi nessuna responsabilità di documentazione della conversazione;

- dopo che il consenso è stato acquisito, il sistema verificherà che il numero telefonico chiamante sia abilitato ad accedere al servizio; qualora il numero non sia abilitato il sistema permetterà all'utente di accedere al servizio tramite l'operatore e classificherà la chiamata come “non autorizzata”; ricordiamo che tutte le telefonate sono registrate e ogni abuso sarà valutato;
- proseguendo l'audiochiamata il sistema chiederà di pronunciare la lingua richiesta per l'interpretariato oppure di digitare il codice lingua se si è in ambiente rumoroso o con rimbombo acustico oppure chiederà di pronunciare la parola “operatore” se si vuole parlare con un “operatore”; i codici lingua delle oltre 150 lingue/dialetti sono disponibili a richiesta;
- se il sistema riconoscerà la lingua che è stata pronunciata (tra le oltre 150 lingue/dialetti previsti) o se è stata riconosciuta la parola “operatore”, verrà chiesto al chiamante di confermare la richiesta effettuata digitando 1 (uno) o pronunciando SI;
- avute queste conferme, il sistema chiamerà immediatamente l'interprete/mediatore linguistico disponibile in quel momento per la lingua richiesta oppure per la lingua alternativa oppure chiamerà l'operatore che cercherà di soddisfare le specifiche e/o particolari richieste dell'utente (si effettua la ricerca con oltre 10 chiamate contemporanee per velocizzare la risposta);
- *qualora il tempo di risposta (dal primo tono di chiamata al momento della comunicazione della disponibilità dell'interprete) superi il tempo limite di attesa di 90 secondi sarà immediatamente messo a disposizione un operatore e sarà segnalato il disservizio al nostro sistema qualità per capire le motivazioni del disservizio ed evitare il suo ripetersi;*
- l'interprete/mediatore linguistico chiederà il numero telefonico del chiamante se non era stato acquisto precedentemente per eventuali cadute della linea telefonica; per eventuali audioconferenze telefoniche verso un terzo utente non presente richiedere l'attivazione della audioconferenza al Vostro interlocutore; l'interprete/mediatore linguistico potrà, se necessario, chiedere il consenso alla privacy al terzo utente in audioconferenza per la validità legale della registrazione della chiamata;
- all'interprete/mediatore linguistico dovete esporre le necessità di comunicazione (generiche o professionalmente specifiche);
- la durata della audiochiamata è senza limite di tempo;
- conclusa la audioconversazione, il servizio terminerà quando il chiamante oppure l'interprete chiuderanno l'audiochiamata riagganciando;
- per esigenze specifiche è possibile contattare direttamente la segreteria o l'operatore chiamando il numero di telefono:
giorni feriali (08,30 ÷ 19,00) 0039 015 351269
serale, notturno, sabato e festivi 0039 015 351269 oppure direttamente il 0039 02 94753870 o il 0039 02 94753874;
- *per elenco dei numeri telefonici e l'elenco dei codici lingua dei diversi servizi richiedere “elenco numeri telefonici” e/o “elenco lingue disponibili”.*

La Direzione.

File: modalitautilizzohelpvoice_multilingue_standard_202402.doc (cartella “Helpvoice / modalità utilizzo”)

EUROSTREET
società cooperativa
Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)
Partita IVA e C.F. 00654080076



ELENCO NUMERI TELEFONICI PRIMARI – edizione 2024 – di **ACCESSO** ai
SERVIZI di **INTERPRETARIATO LINGUISTICO/ MEDIAZIONE**
CULTURALE DA REMOTO, IMMEDIATO,
IN AUDIOCHIAMATA (TELEFONICO) oppure IN VIDEOCONFERENZA
HELPVOICE® “24 per 365”

**Premesse:**

- I servizi sono attivi **24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno (**365 giorni su 365**).
- Chiamate **AUDIO** da qualsiasi telefono fisso o mobile, da ogni parte del mondo.
- Chiamate **VIDEO** da qualsiasi dispositivo collegato in internet (smart-device) (smartphone, tablet, PC), da ogni parte del mondo per videochiamate.
- Servizi con traffico senza limiti per utenza a canone oppure a tariffa fissa per ogni chiamata.
- Tutte le audiochiamate (telefonate) e le videoconferenze sono registrate; è garantita la totale tutela della privacy /GDPR europeo.

Per elenco e codici di tutte le lingue vedere elenchi a parte.

**ELENCO NUMERI TELEFONICI PRIMARI PER L'ACCESSO ai SERVIZI HELPVOICE® 2024**

LINGUE “PARLATE” SERVIZI HELPVOICE® - NUMERO TELEFONICO	
MULTILINGUA STANDARD (oltre 120 lingue) (*)	800 432 665 (0039) 015 2523356
Vostro numero breve centralino	alternativi per disservizi (0039) 0159525011 (0039) 02 94753874 - 870 (0039) 015 351269
MULTILINGUA PER URGENZA/EMERGENZA (Pronto soccorso/118) oltre 120 lingue (*)	(0039) 015 099 0851 (0039) 015 9525015 Vostro numero breve telefonico

Servizio dedicato: SENZA registrazione telefonata	(0039) 0150990872
Vostro Codice aziendale	

AZIENDE MULTILINGUA	
AZIENDE MONOLINGUA	
HELPCALL – in ingresso	
HELPCALL – in uscita	

EUROSTREET	(giorno)	(0039) 015 351269 (0039) 015 9525001
	(notte/festivi)	(0039) 015 0990852 (0039) 015 9525002
Operatore		(0039) 015 0990852 (0039) 015 9525002
Numero Emergenza per Crash		(0039) 015 9525090 (0039) 02 94753874 - 870

RICONOSCIMENTO LINGUA con IVR	NUMERO TELEFONICO
INTERNAZIONALE	(0039) 015 099 2407
EMERGENZA CUR112	(0039) 015 099 2408

LINGUE PARLATE HELPVOICE® MONOLINGUA CUR112	Codice lingua (*)	NUMERO TELEFONICO PRIMARIO
ALBANESE	003	(0039) 015099 7657
AMARICO (Etiopia)	005	(0039) 015099 7659
ARABO	007	(0039) 015099 7652
BANGLA	013	(0039) 015099 7667
BENGALESE	015	(0039) 015099 7660
BOSNIACO	018	(0039) 015099 7661
BULGARO	020	(0039) 015099 7662
CECO	022	(0039) 015099 7658
CINESE	023	(0039) 015099 7651
COREANO	025	(0039) 015099 7674
CROATO	027	(0039) 015099 7664
FILIPPINO	040	(0039) 015099 7675
FRANCESE	042	(0039) 015099 7647
GIAPPONESE	045	(0039) 015099 7665
GRECO	046	(0039) 015099 7653
HINDI	048	(0039) 015099 7666
INGLESE	051	(0039) 015099 7648
MOLDAVO	073	(0039) 015099 7680
OLANDESE	078	(0039) 015099 7681
PIDGIN (Inglese africano)	082	(0039) 015099 7677
POLACCO	083	(0039) 015099 7650
PORTOGHESE	086	(0039) 015099 7656
PUNJABI (Hindi)	087	(0039) 015099 7668
ROMENO	088	(0039) 015099 7646
RUSSO	089	(0039) 015099 7654
SERBO	091	(0039) 015099 7669
SINGALESE	092	(0039) 015099 7663
SLOVENO	095	(0039) 015099 7682
SPAGNOLO	097	(0039) 015099 7649
SWAHILI (Kenya)	101	(0039) 015099 7670
TAGALOG (Filippino)	102	(0039) 015099 7678
TEDESCO	104	(0039) 015099 7645
THAI (Thailandia)	105	(0039) 015099 7671
TIGRINO (Eritrea)	107	(0039) 015099 7672
TURCO	109	(0039) 015099 7679
UCRAINO	111	(0039) 015099 7655
URDU (Pakistan)	113	(0039) 015099 7673
WOLOF	117	(0039) 015099 7683