



REMO DURANTI

GLOSSARIO

per il personale
dello studio odontoiatrico

I QUADERNI DI ANDI ASSICURA

REMO DURANTI

GLOSSARIO

per il Personale dello studio odontoiatrico

Copyright 2011

Editor: Dr. Remo Duranti

Titolo originale dell'opera: "Glossario per il Personale dello studio odontoiatrico"

Prima edizione italiana 2012

Remo Duranti Via Trieste 43 60124 Ancona – Italia

Tel-Fax 071 31765

E mail: remo.duranti@libero.it

PREFAZIONE

Da più di due anni l'amico e collega Remo Duranti mi racconta di quanto tempo stia dedicando ad una delle cento e più specifiche "cantiche" dell'*Opera Omnia REMAE (Rendi Edotti Medici Assistenti Etc.)* che - se mai sarà conclusa e completata! - verrà data alle stampe sicuramente postuma (dovremo quindi ancora attendere non meno di 99 anni...) dalla *Fondazione Onlus Amici di Remo* per i tipi della Casa Editrice *Treccani e Tregatti* in una lussuosa edizione di 33 volumi rilegati in pelle di bigiutto^(*) e con due armadi a tre ante di gadgets, allegati ed esercitazioni pratiche (quali teglie pre-imburrate da vincisgrassi, leve e palanchini artigianali per estrazione dei secondi molari, imbuti e pitrie utili all'utilizzo di immediati colluttori orali post-chirurgici, pentole e casseruole da brodetto, mini attrezzature laser per rifinire i margini delle otturazioni di II classe, sistemi ad ultrasuoni per detersione pinze e altri strumenti odontoiatrici e, in particolare, per il risciacquo dei bottiglioni da 2 litri per il Vino di Visciole, sistemi telemetrici intraorali indispensabili, a Suo dire, per rilevare la *relazione centrica*, pentole in terracotta con supporto canne per lo stoccafisso, e tanto di altro inimmaginabile se non dopo una sonora sbornia a base di *Alchermes e Varnelli shakerati...*)

Oggi, con un'abile manovra da hackers informatici, mentre era occupato nella sua cucina a preparare il ripieno di pesce per i "roscani" (gli agretti o barba-di-frate) siamo riusciti a trafiggere alcuni capitoli del "**Glossario per il personale dello studio odontoiatrico**" dove con somma maestria, ha raccolto e classificate un gran numero di risposte a dubbi e quesiti, perplessità e richieste, esigenze e semplificazioni che sempre più spesso il solerte personale di studio, i colleghi collaboratori ed i nostri consulenti ci rivolgono (o a cui noi stessi rivolgiamo) atte a semplificare i percorsi, la pianificazione, l'organizzazione e le procedure clinico-gestionali-amministrative nella quotidiana attività dello studio odontoiatrico...

(*) *Bigiutto*: grossa anguilla maschio, differente dal capitone di genere femminile; i maschi stazionano spesso in acque salmastre senza risalire i fiumi come invece fanno regolarmente le femmine di colore bruno sul dorso e giallastro ventralmente mentre i grossi maschi- i bigiatti-sono di colore nero sopra ed argentato sotto con una "pelle" più robusta ma più facile da rimuovere: "*Te spello com'un bigiutto!*"

È stato volutamente escluso un breve capitolo sulle abbreviazioni spesso usate nello studio odontoiatrico durante le procedure cliniche quali AV o EX per avulsione/estrazione dentaria, DEV o ENDO per devitalizzazione/terapia canalare, IMP per impronta (o impianto?) proprio per non ingenerare ulteriori dubbi o modificare il *"linguaggio operativo odontoiatra-assistente"* spesso fortunatamente incomprensibile al Paziente in poltrona; o altre, quali VAFF... o ...AZZ ! per dire *"aspira meglio qui"* oppure *"s'è spezzata la radice!"* proprio perché questo manuale potrà essere così diffuso sull'intero territorio nazionale senza vincoli all'utilizzo di imprecazioni regionali!

BIOGRAFIA

Remo Duranti, single impenitente-talvolta pentito di ciò, grande gourmand e fine gourmet, profondo conoscitore di vini (che non disdegna peraltro di consumare moderata-mente?), fondatore dell'associazione Fiasco Azzurro (per la tutela del consumatore sulla qualità del bere e del mangiare e raggiungibile con una linea telefonica dedicata) nonché creatore di **www.bevidimeno.com** (© 2000-2002 - Tutti i diritti riservati), sito Internet consultato da innumerevoli noti beoni nazionali e monitorato dalla Polizia Stradale di tutta Italia, vive e lavora (quel-che-basta) nel territorio anconetano con frequenti puntate a "VinItaly", "Gusto", "La prova del Cuoco", "la Sagra della Porchetta di Ariccia", la trattoria "da Irma" dentro il porto di Ancona e Lourdes (dove peraltro ha trovato *chiuso per ferie*, ma ha comunque riempito una tanica da 5 litri di acqua miracolosa che conserva gelosamente nel baule della sua autovettura per ogni evenienza)

Perché proprio questo è Remo Duranti:

un acculturato tuttologo del *bon vivre*?

un antesignano dei tempi?

un inventore (pazzo)?

In realtà è uno stimato Collega, un ottimo Odontoiatra Libero Professionista ed un geniale Dirigente Associativo ma soprattutto un grande GRANDE AMICO DI TUTTI !

Mimmo Andreoni

PRESENTAZIONE

Quando Mimmo Andreoni mi ha proposto un testo del Dott. Remo Duranti per questo Quaderno di Andi Assicura, sono rimasto un poco sorpreso poiché conosco Remo come abile autore di testi di Cucina, sì, avete letto bene: Cucina, ma meglio ancora "Arte Culinaria" nella quale eccelle.

E invece no, mi sono trovato di fronte ad un tomo chiamato Glossario per lo Studio Odontoiatrico, qualcosa più di un bignami odontoiatrico che affronta la quasi totalità della terminologia normalmente utilizzata nella nostra attività.

E subito ho pensato a certi strafalcioni che talora mi capita soprattutto sentire e talora anche leggere nella mia pratica quotidiana, errori che non modificano la sostanza di una prestazione clinica, ma che fanno comunque pensare ad una carenza culturale che è utile colmare.

Perciò viene utile questo Glossario e ben venga quindi la possibilità di distribuirlo negli Studi Odontoiatrici ad uso degli operatori e perciò questo 6° Quaderno di Andi Assicura non è inviato solo agli Assicurati ANDI, ma anche agli Studi ed al loro Personale che partecipano alla Formazione 81/08 con la convinzione che sia valido supporto nell'attività didattica connessa.

Mi preme perciò ringraziare il Dott. Remo Duranti per avere reso disponibile quest'opera ed i Dott. Gianpaolo Paoni e Marco Scarpelli per la collaborazione fornita.

Dott. Gerardo Ghetti
Presidente CdA Andi Assicura

AUTORE

REMO DURANTI

Laureato in medicina e chirurgia nel 1978.

Specializzato in odontostomatologia nel 1993 nella facoltà di Ancona dove vive e lavora.

Inscritto all'Andi, partecipa alla vita associativa fin dal 1980 come consigliere scalando tutti i gradini fino al marzo 2011 diventando Presidente A.N.D.I sezione provinciale di Ancona.

Note professionali:

Relatore a congressi medici in Italia e all'estero.

Dirigente e organizzatore di corsi e congressi per medici.

Dirigente e organizzatore di corsi per personale paramedico

Relatore per personale paramedico sulla Sicurezza (D.lgs 81/08)

Autore di pubblicazioni scientifiche.

Remo Duranti

Nato in Ancona 14/03/1951

Residente in via Trieste n.43, 60124 Ancona

Email: remo.duranti@libero.it

Cell. 333 3500034

SI RINGRAZIA:

- Per il Glossario Assicurativo Essenziale:
Dott. GIANPAOLO PAONI
- Per il Glossario Odontologico Forense Essenziale:
Dott. MARCO LORENZO SCARPELLI

INDICE

Prefazione, <i>Mimmo Andreoni</i>	pag. 5
Presentazione, <i>Gerardo Ghetti</i>	pag. 7
Autore	» 8

Glossario per il personale dello studio odontoiatrico Remo Duranti

CAPITOLO UNO	
TERMINI BUROCRATICI	» 13
CAPITOLO DUE	
TERMINI INFORMATICI E WEB MARKETING	» 69
CAPITOLO TRE	
SICUREZZA SUL LAVORO D.LGS. 81/08 TESTO UNICO	» 121
CAPITOLO QUATTRO	
DEFINIZIONI DISPOSITIVI MEDICI	» 145
CAPITOLO CINQUE	
GLOSSARIO DISPOSITIVI MEDICI	» 163
CAPITOLO SEI	
ABBREVIAZIONI UTILIZZATE NEL PRONTUARIO TERAPEUTICO	» 187
CAPITOLO SETTE	
APPENDICE	» 193
– Glossario assicurativo essenziale	
– Glossario odontologico forense essenziale	

«*Nomina si nescis, perit et cognitio rerum*»
«*Se non conosci il nome, muore anche la conoscenza delle cose*»

Linneo 1737

Ai miei genitori

N
G
S
i
s
a
I
A
D
O
O
R

CAPITOLO UNO

TERMINI BUROCRATICI

A

Abi Associazione Bancaria Italiana. Associazione degli istituti creditizi italiani e delle società finanziarie, ha la funzione di tutelare gli interessi degli associati. Fondata nel 1919 e ricostituita nel 1945, ha svolto un importante ruolo nella definizione degli accordi interbancari. Oggi svolge un ruolo importante nella gestione dei rapporti con le autorità monetarie e le associazioni di categoria di altri paesi.

Abrogare eliminare, una legge si dice abrogata quando è stata annullata tramite referendum.

Accantonamenti costi non rappresentati da uscite di cassa che vengono accumulati in specifici fondi al fine di affrontare spese future.

Accisa o accise, imposte di fabbricazione e consumo, imposte indirette che gravano su determinati prodotti energetici o di origine alcolica. A seconda dei casi, l'imposta può essere dovuta al momento della fabbricazione o dell'importazione oppure a quello dell'immissione al consumo.

Accommendante socio di capitale nella società in accomandita. Conferisce solo beni alla società e non partecipa alla gestione.

Accommendatario socio amministratore che dirige e gestisce le società.

Accreditare versare una somma di denaro sul conto bancario o postale di qualcuno.

Addizionale tassa o imposta straordinaria pagata in aggiunta a una già prevista.

Adempimento è l'esecuzione della prestazione, chiamata, anche semplicemente, pagamento.

Advisor tecnico competente in una vasta gamma di problematiche aziendali

Agenzia delle Entrate agenzia preposta dallo Stato per lo svolgimento delle attività di gestione, accertamento e riscossione dei tributi.

Aggio compenso che ricevono coloro che sono incaricati di riscuotere i tributi

Aliquota percentuale che si applica all'imponibile per ottenere l'imposta.

Amministratori sono organi competenti a gestire e rappresentare le imprese private e pubbliche.

Amministrazione controllata procedura concorsuale che si applica all'imprenditore commerciale che si trova in temporanea difficoltà ad adempiere le proprie obbligazioni. Questa situazione si differenzia dallo "Stato d'insolvenza", presupposto del

fallimento e del concordato preventivo perchè consiste in un'insolvenza almeno presumibilmente temporanea e reversibile. Questa procedura giudiziaria che mira a soddisfare i diritti dei creditori sul patrimonio di una persona o di un'impresa che si trova in temporanea difficoltà di fare fronte ai propri impegni.

Ammortamento processo di restituzione graduale del mutuo mediante il pagamento periodico di rate comprendenti una quota capitale e una quota interessi.

Ammortamento ordinario procedimento tecnico contabile che serve per distribuire sui singoli esercizi il costo dei beni che partecipano all'attività produttiva per più anni.

Amnistia provvedimento del presidente della Repubblica, estingue il reato, fa cessare l'esecuzione della condanna e le pene accessorie.

Anagrafe tributaria raccoglie e ordina dati e informazioni sulle dichiarazioni e sulle denunce presentate dai contribuenti.

Analisi del consumatore studia le caratteristiche del consumatore secondo diversi parametri socio demografici :sesso, area di residenza, professione, reddito, e psicologici quali stile di vita e caratteristiche della personalità.

Anamnesi indagine effettuata dal medico al paziente o ai suoi familiari, per raccogliere dati e notizie che possano essere utili per la diagnosi.

L'a. patologica prossima riguarda sintomi e manifestazioni della malattia eventualmente in atto. L'a. patologica remota riguarda malattie sofferte in passato. L' a. fisiologica riguarda notizie riguardanti le varie fasi dello sviluppo, le abitudini di vita e alimentari. L'a. familiare riguarda i dati che si riferiscono ai familiari e a malattie da questi sofferte, è particolarmente importante per le malattie a carattere ereditario.

ANIA Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici. La sua finalità è tutelare gli interessi della categoria coniugandoli con gli interessi generali del Paese nella costruzione di un modello di sviluppo sostenibile riconosciuto dalle Istituzioni e dall'opinione pubblica.

Aliquota fiscale percentuale di utile che l'impresa deve pagare al fisco sotto forma di imposte.

Analisi di bilancio analisi dei dati di un bilancio per valutare l'andamento di un'impresa.

Analisi di liquidità indagine volta a tenere sotto controllo la solvibilità dell'impresa nel breve periodo e l'equilibrio finanziario nel medio e lungo periodo.

Analisi finanziaria analisi finalizzata alla stima della capacità di un'impresa di generare valore economico.

Analisi patrimoniale indagine volta a misurare la struttura degli investimenti e dei finanziamenti a disposizione dell'impresa.

Analista professionista esperto in analisi di documenti contabili o di altra natura.

Antitrust complesso delle norme giuridiche che mirano a tutelare, rafforzare e mantenere la concorrenza sui mercati economici.

Appalto contratto con il quale una parte (appaltatore) assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in danaro da un'altra parte (committente).

Assegno titolo di credito all'ordine o al portatore, usato come mezzo di pagamento. A seconda dei tipi può contenere un ordine alla banca di pagare una determinata somma ad una determinata persona (assegno bancario) oppure un impegno di pagamento da parte della banca stessa (assegno circolare). Affinchè un assegno bancario sia valido necessita la presenza della somma di denaro all'interno del conto (altrimenti l'assegno è considerato scoperto) e la concessione da parte della banca di emettere assegni.

Assegno bancario titolo di credito, documento con il quale un soggetto (traente) ordina alla banca (trattario) di pagare a un terzo (beneficiario) o a se stesso una somma di denaro, disponibile presso di essa.

Assegno elettronico documento elettronico trasferibile per posta elettronica, permette d'assolvere pagamenti in rete.

Assicurato soggetto, persona fisica o giuridica, nell'interesse del quale si stipula il contratto assicurativo.

Assicuratore soggetto che si obbliga a fornire la prestazione sancita dal contratto assicurativo, al verificarsi di un determinato evento definito "sinistro".

Assicurazione contratto con il quale l'assicuratore, percependo il pagamento di un premio, si obbliga a sollevare l'assicurato, entro i limiti convenuti, del danno subito o prodotto da un sinistro.

Assicurazione attività professionale polizza Infortuni. È il rischio che l'assicurato corre nel periodo di tempo durante il quale svolge le sue attività continuative e remunerate (mansioni di lavoro), a volte comprende anche il rischio in itinere (percorso casa-lavoro e viceversa, oltre eventuali missioni autorizzate).

Assicurazione del T.F.R. trattamento di fine rapporto lavorativo, sono assicurazioni collettive stipulate dai datori di lavoro per accantonare il trattamento di fine rapporto dovuto ai dipendenti, da corrispondere in caso di interruzione del rapporto di lavoro stesso.

Attività Risorse esprimibili in termini monetari a disposizione dell'impresa.

Attività correnti rappresenta il totale delle attività dell'azienda considerate realizzabili nel breve termine: liquidità , crediti vari , magazzino.

Attività Immobilizzate rappresenta il totale di tutte le immobilizzazioni dell'azienda: materiali, immateriali e finanziarie.

Autorità garante amministrazione che ha il compito di controllare che la concorrenza tra le imprese si svolga in modo corretto.

Avallo è la garanzia cartolare del pagamento che risulta dovuto in base al titolo di credito (assegno o cambiale), è assunta dal garante con la firma apposta sul titolo e preceduta dalla formula "per avallo" o altra equivalente.

A vista termine di pagamento che significa pagamento alla prima presentazione o richiesta.

Avviso bonario comunicazione dell'Agenzia delle Entrate al contribuente nel quale vengono comunicate delle irregolarità.

Avvocatura ufficio composto di avvocati che si occupano della difesa degli interessi dello Stato (Avvocatura dello Stato) o di un ente (per esempio, Avvocatura comunale).

Azienda complesso dei beni organizzati dall'imprenditore per l'esercizio dell'attività economica dell'impresa.

Azione civile diritto di rivolgersi al giudice per ottenere, nel processo civile, il riconoscimento delle proprie pretese nei confronti una o più altre parti. Vedi processo civile.

Azione penale attività obbligatoria con la quale si promuove e si da impulso al processo penale verso presunti colpevoli di aver infranto le leggi dello stato. Vedi processo penale

Azioni Le azioni sono le parti in cui è diviso il capitale di alcune società (tipo le SpA). Avere delle azioni significa partecipare con i propri soldi all'attività dell'impresa, significa che si ha il diritto a partecipare all'amministrazione della società e a ricevere una parte dei suoi guadagni, nel caso ci fossero.

Azioni ordinarie Le azioni ordinarie danno ai loro proprietari il diritto di voto alle assemblee della società e il diritto di ricevere un dividendo.

Banca la banca è un'impresa privata, quindi un ente a scopo di lucro, che fornisce alla clientela mezzi di pagamento e di intermediazione tra offerta e domanda di capitali, i primi provenienti per lo più dalle famiglie, i secondi domandati soprattutto dalle imprese.

Bancarotta fraudolenta reato commesso dall'imprenditore dichiarato fallito che: 1) Ha esposto debiti inesistenti. 2) Ha sottratto, distrutto o falsificato, in tutto o in parte i libri o le altre scritture contabili o li ha tenuti in modo da non rendere possibile la ricostruzione del patrimonio o del movimento degli affari con lo scopo di danneggiare i creditori o trarre vantaggio per se o per altri. 3) Ha occultato, distrutto, dissimulato o dissipato i suoi beni in tutto o in parte allo scopo di danneggiare i creditori.

Bancarotta semplice reato commesso dall'imprenditore dichiarato fallito che: 1) ha sprecato una notevole parte del suo patrimonio in operazioni superflue. 2) ha fatto spese personali eccessive rispetto alla sua condizione economica. 3) ha aggravato la propria situazione astenendosi dal richiedere il fallimento. 4) ha compiuto operazioni di grave leggerezza per ritardare il fallimento.

Banca dati archivio elettronico che raccoglie informazioni strutturate, accessibili attraverso molteplici canali di interrogazione. Le banche dati possono essere disponibili su CD-Rom o in versione on-line in modo da costruire un archivio ordinato e consultabile in tempo reale.

Banca Dati Nazionale Protesti banca dati che consente di rilevare i protesti (cambiali, tratte, assegni) degli ultimi cinque anni a carico di persone giuridiche o fisiche in tutte le provincie italiane. L'archivio è aggiornato ogni quindici giorni.

Banca Dati Soci banca dati contiene la struttura societaria di tutte le SRL e SPA italiane, non quotate, presentata annualmente presso la Camera di Commercio congiuntamente al bilancio. Interrogando la Banca Dati si ottiene la *scheda societa'* per conoscere la composizione societaria e la *scheda soci* per verificare le partecipazioni di una persona fisica o giuridica.

Bancomat sistema interbancario di sportelli automatici che consente ai possessori della carta di debito Bancomat di prelevare contante presso qualsiasi sportello automatico delle banche aderenti al sistema, oppure di effettuare operazioni di acquisto con addebito diretto sul conto corrente mediante i terminali installati presso gli esercizi commerciali (Pos).

Banconota indica il denaro sotto forma di biglietto cartaceo. Il termine deriva dall'espressione: nota (scrittura) del banco (banca).

Base imponibile la somma di tutti i redditi che serve a calcolare quante imposte bisogna pagare.

Benchmark indicatore, misura e parametro di riferimento in base al quale un'azienda valuta le proprie prestazioni relativamente a prodotti, servizi e processi aziendali.

Benchmarking processo di ricerca, apprendimento e realizzazione delle migliori prassi aziendali basato sul confronto con l'esperienza diretta di altre organizzazioni.

Benefit vantaggio, beneficio. Espressione che indica sia i vantaggi da proporre al consumatore sia quelli ottenuti o ottenibili da un'azienda attraverso un'azione di marketing.

Beni immobili sono tutti i beni che, naturalmente o artificialmente, sono incorporati al suolo anche se a scopo transitorio.

Beni mobili sono tutti i beni che non sono incorporati al suolo. Tra questi rientrano anche le energie naturali che hanno valore economico (energia elettrica, termica e cinetica).

Beni assicurati si riferisce genericamente a tutto ciò che è oggetto di assicurazione, come merci, fabbricati, macchinari.

Bilancio situazione di un'impresa in un dato momento, generalmente la fine dell'esercizio. Si presenta in due blocchi: l'attivo e il passivo. Il risultato risulta al passivo, con segno negativo, se si tratta di una perdita, con segno positivo se si tratta di un utile.

Bilancio commerciale conto in cui vengono registrate le operazioni riguardanti gli scambi di beni e di servizi di un Paese verso altri Paesi (esportazioni e importazioni), in un determinato periodo di tempo. La differenza, o saldo, può essere un avanzo, un disavanzo o un pareggio.

Bilancio consolidato documento che espone la situazione economica, finanziaria e patrimoniale di un gruppo aziendale inteso come unica entità.

Bilancio di esercizio documento redatto dagli amministratori che riepiloga la gestione aziendale in un determinato periodo di tempo, composto di stato patrimoniale (che comprende attività e passività aziendali) e conto economico (che sintetizza entrate ed uscite annuali).

Bilancio di cessione è il bilancio che si redige quando una società viene ceduta.

Bilancio Esterno: permette di analizzare l'aspetto contabile nelle voci messe a disposizione dalla normativa vigente del paese in cui la società è domiciliata.

Bilancio sintetico prospetto contabile che viene elaborato sia nelle voci dello Stato Patrimoniale sia nel Conto Economico. Il Bilancio Sintetico è uno strumento di facile lettura per valutare rapidamente l'aspetto finanziario di un'impresa cliente o concorrente.

Biometria dalle parole greche bios = "vita" e metros = "conteggio" o "misura", è la disciplina che ha come oggetto di studio la misurazione delle variabili fisiologiche o comportamentali tipiche degli organismi, attraverso metodologie matematiche e statistiche.

Bonus fiscale forma di agevolazione, che dà la possibilità al beneficiario di monetizzare il contributo in sede di pagamento d'imposta.

Blue chips gettone blu. Indica le azioni delle società più note per la capacità di conseguire profitti e pagare dividendi.

Boc: Buoni ordinari del comune. Sono titoli di credito emessi dal comune.

Bonifico disposizione data da un cliente (ordinante) alla propria banca di effettuare un pagamento in favore di un terzo (beneficiario), cliente o meno della stessa banca.

Bonifico bancario operazione con cui si trasferiscono dei soldi da un conto corrente ad un altro, anche di due banche diverse in località diverse.

Booking prenotazione di passeggeri e merci nel trasporto aereo. Il vocabolo è usatissimo presso tutte le organizzazioni turistiche: agenzie di viaggio, compagnie aeree e marittime, alberghi e autotrasporto turistico, col significato di prenotazione, iscrizione, registrazione.

Borsa mercato organizzato per la compravendita di valori mobiliari (azioni, obbligazioni) e valute.

Bot Buono Ordinario del Tesoro, è un titolo zero-coupon, ovvero senza cedola, di durata inferiore, di norma, ai 12 mesi, emesso dal governo allo scopo di finanziare il debito pubblico italiano.

Brain storming metodo di decidere consistente in sessioni intensive di dibattito volte a stimolare proposte e a identificare la soluzione migliore.

Break even point raggiungere il livello di vendite al quale i ricavi pareggiano esattamente i costi.

Brief il documento che riassume gli obiettivi di una campagna pubblicitaria o di una ricerca dj marketing o altre informazioni ritenute necessarie per definire in termini più precisi un'iniziativa.

Brochure depliant informativo pubblicitario, che illustra le caratteristiche di un'azienda o di un determinato prodotto o servizio.

Broker è un intermediario finanziario che esegue gli ordini di acquisto e vendita ricevuti dai propri clienti (per conto terzi), ricevendo una commissione per il servizio fornito. È pagato solo se conclude l'affare, e di solito non ha un rapporto continuativo con le due parti interessate.

Btp Buoni del Tesoro Poliennali, titoli del debito pubblico italiano a medio/lungo termine a tasso fisso, emessi dal Ministero del Tesoro. La durata è a 3-5-7-10-30 anni con rendimento che prevede una cedola a tasso fisso semestrale o annuale.

Budget ammontare di denaro, destinato al raggiungimento di un obiettivo (la realizzazione di una campagna pubblicitaria, l'organizzazione di un convegno) in un periodo di esercizio o ad un esercizio intero.

Busta paga tabella che il datore di lavoro deve consegnare al lavoratore insieme alla retribuzione. In essa sono indicati: il periodo lavorativo di riferimento, gli oneri e le trattenute che danno luogo alla retribuzione netta.

C

CAAF Centri di assistenza fiscale.

Cab le coordinate bancarie sono i codici che permettono di identificare un rapporto di conto corrente esistente presso un istituto bancario.

Cad Computer Aided Design, progettazione assistita dal computer. La sigla indica genericamente programmi software per il disegno tecnico vettoriale in 2 o 3 dimensioni.

Calcolo ICI il calcolo ed il pagamento dell'ICI (Imposta Comunale sugli immobili) viene effettuato in due rate (1° acconto entro il 30 giugno e saldo entro il 20 dicembre). Vedi ICI.

Cambiale documento dal quale risulta che una persona deve dare del denaro a un'altra persona.

Cambiale bancaria cambiale emessa da una banca sui propri fondi, depositata in un'altra banca.

Camera di commercio organismo di carattere economico con funzioni di rappresentanza, consulenza e promozione degli interessi economici (commerciali, industriali, agricoli ecc.)

Capitale valore in denaro dei beni di un'impresa o di un risparmiatore.

Capacità produttiva quantità massima che riesce una risorsa a generare in una determinata unità di tempo.

Capitale circolante netto differenza tra attività correnti e passività correnti.

Capitale di credito capitale ottenuto dall'azienda a titolo di prestito da banche o da altre aziende ed anche a mezzo dilazioni di pagamento da parte dei fornitori. Si denomina anche capitale esterno.

Capitale di terzi finanziamenti provenienti da soggetti terzi esterni e interni all'impresa (fornitori, istituti di credito, dipendenti).

Capitale fisso immobilizzazioni. Fanno parte del capitale fisso, tutti gli investimenti a lungo tempo di recupero, cioè i capitali che avranno il corrispettivo ricavo oltre l'anno.

Il capitale fisso è quella parte di beni durevoli che costituiscono una fonte redditizia nello svolgimento di un'attività produttiva.

Capital gain guadagno realizzato con un investimento finanziario, cioè la differenza

tra il prezzo di acquisto e quello di vendita di un qualsiasi strumento finanziario (azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni).

Capitale investito somma di denaro immobilizzata per un determinato investimento.

Capitale proprio patrimonio netto.

Capitale sociale rappresenta l'insieme delle azioni emesse dall'impresa, ciascuna valORIZZATA al proprio valore nominale.

Capitalizzazione procedimento mediante il quale l'interesse maturato per un certo tempo e ad un determinato tasso non viene riscosso dal creditore, ma portato in aumento del capitale. Pertanto, nel periodo successivo, il nuovo interesse maturerà, non solo sul capitale iniziale, ma anche sull'interesse prodotto nel periodo precedente. Il capitale risulta via via crescente, perché ad esso si aggiungono periodicamente gli interessi.

Carta di credito documento che abilita il titolare, entro il limite di fido fissato dall'istituto emittente, in base a un rapporto contrattuale, a effettuare acquisti di beni o servizi con pagamento differito presso qualsiasi esercizio convenzionato con l'emittente stesso.

Cartella clinica è il documento obbligatorio per ogni paziente che venga ricoverato in ospedale e come tale è da considerarsi un atto pubblico. Il medico è responsabile della completezza della cartella clinica e il Direttore Sanitario della sua conservazione. Costituisce la prova del ricovero e deve contenere tutte le notizie anamnestiche, cliniche e terapeutiche ad esso relative. Titolare della cartella è il paziente stesso, che ne può chiedere copia al Direttore Sanitario. Possono chiederne copia anche l'Autorità Giudiziaria, una persona delegata dal titolare, il tutore o esercente la patria potestà, gli eredi legittimi ed il personale dell'ospedale per motivi di studio.

Cartella esattoriale è un documento emesso da un concessionario per la riscossione per il pagamento di un tributo iscritto a ruolo.

Cassa risorse finanziarie immediatamente utilizzabili dall'impresa (giacenze di cassa, depositi attivi su conti correnti bancari e titoli di stato a breve).

Cash flow disponibilità finanziaria che si genera in un'impresa in un determinato periodo di tempo.

CCIAA Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura.

Cct Certificati di Credito del Tesoro, titoli del debito pubblico italiano a medio e lungo termine a tasso variabile, emessi dal Ministero del Tesoro. La durata è prevalentemente di 7 anni, con rendimento semestrale indicizzato a quello dei Bot.

CE Comunità Europea. Questo marchio identifica articoli prodotti o assemblati nella comunità economica europea. È anche sinonimo di marchio di qualità.

Ced Centro Elaborazione Dati indica, più che un luogo fisico, il concetto di organizzazione delle informazioni interne all'azienda attraverso metodi computerizzati.

Cedola o coupon, tagliando unito al certificato delle azioni e delle obbligazioni che attribuisce il diritto di riscuotere i dividendi e gli interessi dei periodi indicati.

Certificati del Tesoro titoli obbligazionari emessi dal Tesoro suddivisi nelle seguenti tipologie:**CCT** Certificati di credito del Tesoro, a medio e a lungo termine, **CTZ** Certificati del Tesoro zero-coupon, con scadenza a 18 e a 24 mesi, privi di cedole.

Certificato medico attestazione scritta di fatti clinici obiettivi, giuridicamente rilevanti e constatati direttamente dal medico compilatore.

Cespi (libro) sono definiti "cespi" (chiamati anche comunemente "beni strumentali") quei beni che dopo l'acquisto sono destinati a un utilizzo per più esercizi (come ad esempio: le attrezzature dentistiche, i macchinari, il computer ed i suoi accessori, ecc...). Il costo di tali beni non è interamente deducibile nell'esercizio in cui vengono acquistati, ma la deduzione va spalmata nel tempo secondo quanto previsto da tabelle ministeriali. La procedura utilizzata per ripartire il costo dei cespi prende il nome di ammortamento Quando si dice, ad esempio, che i riuniti sono ammortizzabili al 12.50% s'intende che ogni anno è possibile dedurre il costo sostenuto per l'acquisto dei riuniti per una percentuale non superiore al 12.50%. Quando si acquista un cespote occorre, pertanto, registrare l'operazione nel **libro cespi**, che si compone di tante schede quanti sono i cespi acquistati; ogni scheda è pertanto intestata ad un cespote e riporta tutti i movimenti che, nel corso del tempo, hanno interessato quel bene. Tale libro contabile è importante in assicurazione perché è una fonte ufficiale e attendibile per la determinazione dei valori in sede di: assunzione del rischio (stipula della polizza), determinazione della preesistenza e liquidazione dei danni di un eventuale sinistro.

Check controllare, verificare. L'uso più frequente della locuzione è fatto presso il setore aereo.

Check list lista di controllo delle cose da fare. Si tratta di minuziosi elenchi di cose da fare, da avere, da commissionare, da controllare. Esiste anche a check list relativa al budget, spesso suddiviso in voci riferite ad ogni singola iniziativa che a sua volta è suddivisa in sottovoci.

Checkup si intende un sistema di verifica del marketing aziendale.

Class action azione collettiva di classe risarcitoria e restitutoria a fronte di un danno arrecato per colpa ai consumatori e utenti. Costituisce un nuovo e valido strumento

di tutela disciplinato dalla legge. Dal 1°/1/2010 è possibile esercitare l'azione collettiva di classe per sanare gli illeciti commessi dal 16/8/2009 in poi.

Classe di merito indici differenziati e chiamati "classi di merito" utilizzati nella RCA per attuare il meccanismo della forma assicurativa del Bonus / Malus. Ad ogni classe di merito corrisponde un coefficiente che varia il premio in più (malus) in meno (bonus).

Cnel Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, è soggetto a rilevanza costituzionale. Può presentare al Parlamento disegni di legge relativi al mondo dell'economia e del lavoro, previsto dall'articolo 99 della Costituzione ed è stato istituito con legge n. 33 del 5 gennaio 1957.

Codice fiscale Il codice fiscale è un codice alfanumerico (combinazione di 16 numeri e lettere) nato a fini fiscali, per identificare in modo univoco le persone fisiche residenti sul territorio italiano.

Commissione compenso richiesto da una società in cambio dei servizi resi. Percentuale da riconoscere ad un intermediario per la sua attività svolta sul mercato finanziario. La commissione è applicata su tutte le forme di impiego del risparmio, sia esso tradizionale che innovativo, sia passivo che gestito.

Conciliazione è uno dei sistemi per dirimere le controversie, alternativo a quello giudiziario. È una possibilità di gestione e risoluzione dei conflitti che vede coinvolte direttamente le parti e consente una collaborazione nella ricerca della soluzione del conflitto. Il suo valore aggiunto è il potenziamento delle parti che diventano capaci di gestire i problemi e cercare soluzioni.

Concordato preventivo accordo concluso, sotto il controllo dell'autorità giudiziaria, fra un imprenditore insolvente e i suoi creditori per prevenire ed evitare la procedura fallimentare. Per l'approvazione del concordato preventivo serve il consenso della maggioranza numerica dei creditori aventi diritto al voto che rappresenti almeno i due terzi della somma dei loro crediti. Con questo accordo i creditori rinunciano definitivamente ad una percentuale dei loro crediti. Dopo il concordato preventivo l'imprenditore conserva l'amministrazione dei suoi beni e l'esercizio dell'impresa sotto la vigilanza di un commissario giudiziale.

Concussione reato commesso da un pubblico ufficiale o da un incaricato di un pubblico servizio, che, abusando della sua qualità o della sua posizione costringe o induce taluno a dare o a promettere denaro o un altro vantaggio anche non patrimoniale, sia a lui che a un terzo.

Consenso informato è l'autorizzazione che il paziente di maggiore età e capace di intendere e di volere accorda al curante per l'esecuzione di trattamenti diagnostici e terapeutici, previa adeguata informazione.

Consob Commissione Nazionale per le Società e la Borsa. Amministrazione che controlla la Borsa e che si occupa soprattutto di tutelare gli interessi di chi fa investimenti finanziari. Costituita nel giugno 1974. La commissione è composta di un Presidente e da quattro membri nominati dal consiglio dei ministri, che durano in carica 5 anni; sono scelti tra gli esperti del mercato finanziario, con specifiche competenze giuridiche, tecniche, commerciali, amministrative.

Contabilità insieme di scritture e di rilevazioni di vario genere per coordinare il lavoro amministrativo, prevederlo, seguirlo nel suo svolgimento, controllarlo e migliorarlo per raccogliere dati e notizie utili per una sempre migliore efficienza.

Contabilità analitica registrazione e controllo delle informazioni relative all'attività di un'impresa col fine di calcolare i costi dei prodotti, valutare l'efficienza delle unità organizzative e valorizzare i magazzini.

Contabilità esterna rilevazione e registrazione di informazioni economiche, patrimoniali e finanziarie volte a controllare l'andamento della società in un determinato orizzonte temporale.

Contabilità finanziaria rappresentazione delle attività economiche di un'organizzazione basata sull'impegno di spesa e strutturata sul principio della registrazione delle entrate (accertamento, riscossione, versamento) e delle uscite (impegno, liquidazione, ordinazione, pagamento).

Contante denaro contante, anche detto denaro liquido, è il denaro concretamente rappresentato da monete e banconote.

Conto corrente CC contratto con cui la banca assume il mandato di compiere, per conto del cliente e dietro suo ordine, *pagamenti* (di assegni tratti dal correntista sulla banca, di cambiali domiciliate, di fatture, imposte, bollette, di operazioni effettuate per giro conto) e *riscossioni* (di assegni, cambiali, interessi o dividendi su titoli depositati in amministrazione e così via) fornendo quindi al cliente il cosiddetto servizio di cassa.

Conto commerciante conto corrente bancario, istituito presso un'organizzazione dedicata ai pagamenti, che serve per il perfezionamento di transazioni con Carta di credito. Ogni commerciante che intende accettare ordini con carta di credito deve creare un conto commerciante.

Conto economico conto che evidenzia la composizione dei costi e dei ricavi relativi all'esercizio dell'impresa in un determinato periodo (solitamente un anno) e il reddito prodotto dall'impresa nello stesso periodo.

Contratto è l'accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere fra loro un rapporto giuridico patrimoniale. Il contratto è il rapporto giuridico esistente fra due o più parti.

Contratto a termine è un contratto col quale due controparti si impegnano a scambiarsi a scadenza, a prezzi prefissati, uno specifico bene.

Contratto di apprendistato o tirocinio è uno speciale rapporto di lavoro, in forza del quale il datore di lavoro ha il dovere di impartire o di fare impartire nella sua impresa, all'apprendista assunto alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario a conseguire la capacità tecnica per diventare lavoratore qualificato, utilizzandone l'attività nell'impresa medesima.

Contratto di comodato una parte consegna all'altra una cosa mobile o immobile, affinché se ne serva per un tempo o per un uso determinato, con l'obbligo di restituire la stessa cosa ricevuta.

Contratto di lavoro stipulato tra un datore di lavoro (persona fisica, giuridica o ente dotato di soggettività) e un lavoratore, necessariamente persona fisica per la costituzione di un rapporto di lavoro. Mentre la prestazione deve essere unica, è prevista la possibilità di più datori o più lavoratori stipulanti lo stesso contratto.

Contratto di lavoro a termine o a tempo determinato si ha quando al contratto è fissato un termine prestabilito per la cessazione del rapporto di lavoro. È un contratto con scadenza predeterminata, stabilito d'accordo tra le parti al momento della stipula.

Contratto di locazione contratto con cui una parte si impegna a concedere ad un'altra parte il godimento di un bene mobile o immobile per un certo tempo dietro il pagamento di un determinato corrispettivo.

Contravvenzioni tutti i reati per i quali è prevista la pena dell'arresto e /o dell'ammenda.

Contributi previdenziali INPS sono versamenti obbligatori effettuati solitamente all'INPS per ottenere successivamente una prestazione pensionistica.

Controllo protesti organo che segnala la presenza di effetti protestati a carico del nominativo richiesto. La verifica si estende agli ultimi 5 anni a decorrere dalla data della richiesta e sino all'ultimo bollettino pubblicato ed evidenzia, qualora fossero presenti, eventuali onomimie.

Coreco Comitato Regionale di Controllo. Ufficio regionale che controlla gli atti degli enti locali (province, comuni, comunità montane).

Costi in genere si intendono i costi sostenuti per l'ottenimento di nuovi beni, servizi, processi produttivi, o per il miglioramento di quelli esistenti.

Costi del personale componenti di costo relative al personale dipendente. Sono costituiti da salari e stipendi, oneri previdenziali, trattamento di fine rapporto, trattamento di quiescenza e simili e altri costi.

Costi della produzione valore monetario dei fattori produttivi impiegati per l'ottenimento del valore della produzione. Essi includono materie prime, servizi, godimento di beni terzi, personale, ammortamenti e svalutazioni, variazione delle rimanenze di materie prime, accantonamenti per rischi, altri accantonamenti e oneri diversi di gestione.

Costi delle materie prime costi sostenuti per l'acquisto di materie prime e merci necessarie per l'attività dell'impresa.

Costi diretti sono tutti i beni, i servizi, e le altre risorse che sono utilizzati.

Costi di competenza costi correlati, direttamente o indirettamente, ai ricavi di competenza di un determinato esercizio.

Costi di materiali diretti costi relativi a materie prime, componenti o semilavorati associabili direttamente alla realizzazione di un determinato prodotto servizio.

Costi di prodotto valore monetario delle risorse utilizzate per la realizzazione di un determinato prodotto o servizio. Essi possono essere a loro volta suddivisi in: costi di materiali diretti e costi del lavoro diretto.

Costi fissi non variano in modo proporzionale alle variazioni di volume produttivo. Tale definizione assume significato solo all'interno di un breve orizzonte temporale di riferimento e relativamente ad un intervallo limitato di variazione del volume operativo.

Costi indiretti valore monetario delle risorse non attribuibili in modo univoco ed inequivocabile ad un determinato oggetto di costo.

Costi per servizi costi sostenuti a fronte di prestazioni erogate da terzi

Costi variabili costi che variano in modo proporzionale alle variazioni di volume produttivo. Tale definizione assume significato solo all'interno di un breve orizzonte temporale di riferimento e relativamente ad un intervallo limitato di variazione del volume operativo.

Costo valore, espresso in termini monetari, del consumo delle risorse impiegate per il raggiungimento di un obiettivo prefissato.

Costo dei materiali diretti costo relativo a materie prime, componenti o semilavorati associabili direttamente alla realizzazione di un determinato prodotto/servizio.

Costo del lavoro diretto costo relativo agli addetti alle operazioni di trasformazione fisica degli input in output.

Costo del venduto valore monetario delle risorse impiegate per la realizzazione dei prodotti che sono stati venduti nel corso di uno specifico orizzonte temporale.

Costo della manodopera componenti di costo relative al personale operante nei processi operativi di un'impresa.

Costo di conversione orario costo relativo al lavoro diretto e agli overhead (vedi) di un'ora di lavorazione nel processo di trasformazione di un prodotto.

Credit rating valutazione. L'assegnazione fatta da un'agenzia di informazioni commerciali sulle capacità finanziarie di un individuo o di un'impresa e sull'entità di credito che si può loro accordare.

Crediti valore monetario concesso dal creditore contro l'impegno di restituzione futura da parte del debitore. In attivo di Stato Patrimoniale si distingue tra crediti verso soci, commerciali (verso clienti) e finanziari (prestiti concessi a terzi).

Crediti commerciali valore monetario delle dilazioni di pagamento concesse ai clienti in seguito alla fornitura di merci o prestazioni da parte dell'impresa

Credito trasferimento di potere d'acquisto, per lo più in forma di denaro e quasi sempre contro il pagamento di un interesse.

Credito d'imposta importo che un'azienda può vantare nei confronti del fisco a seguito di un eccessivo pagamento delle imposte dovute.

CTO Certificato del Tesoro con Opzione, sono titoli di stato emessi a tasso di interesse fisso con cedole semestrale. La durata di tali certificati è solitamente fissata in sei anni, ma l'investitore ha la facoltà di richiedere il rimborso anticipato alla metà della durata del titolo

C.T.U. : Consulente tecnico di ufficio.

Ctz Certificato del tesoro zero-coupon. Ovvero un titolo il cui rendimento dipende dalla differenza tra il prezzo di vendita e il prezzo di acquisto del titolo e non dal rendimento della cedola ad esso allegata. In questo caso manca la cedola. I BOT possono essere considerati un caso di CTZ. La sola differenza tra CTZ e BOT riguarda la durata del titolo, inferiore all'anno nel caso del BOT.

CUD certificazione unica dei redditi rilasciata dal datore di lavoro.

D

Danno biologico danno alla salute. Tale danno identifica soprattutto un concetto giuridico che prende in considerazione il diritto alla "salute", quale bene riconosciuto dalla carta costituzionale (Art. 32) compromesso da una lesione colposa. Il danno biologico è quindi autonomo (indipendente da quello patrimoniale e morale) ed è quindi oggetto di risarcimento a prescindere da qualsiasi riflesso economico.

Danno estetico indica la modificazione peggiorativa dell'aspetto esteriore della persona suscettibile di valutazione medico-legale, ovvero l'alterazione dei tratti somatici espressivi dell'individuo a potenziale valenza patrimoniale quando il danneggiato ha un pregiudizio economico, per cui egli non trae più lucro dall'esibizione della propria immagine nelle pubbliche relazioni ed extrapatrimoniale o morale, quando il danno subito crea disagio e sofferenza psicologica con compromissione della vita di relazione.

Danno morale è un danno soggettivo, inteso come turbamento dello stato d'animo, ad esempio dovuto alla perdita di una persona cara. Si tratta di uno stato transitario che, in tema di risarcimento del danno in sede civile, viene invocato soprattutto dai parenti delle vittime di incidenti stradali, del lavoro ecc. Si tratta di danno che, sebbene spesso riconosciuto dal giudice, è difficilmente quantificabile perché dipendente da fattori soggettivi difficilmente accertabili ed individuabili.

Danno patrimoniale si tratta del danno che lede un interesse protetto e suscettibile di valutazione economica come il mancato guadagno o la diminuzione patrimoniale per spese sostenute.

Datore di lavoro colui che dà un lavoro ad altri alle proprie dipendenze in cambio di una retribuzione.

Day Hospital ricovero diurno modalità organizzativa di assistenza ospedaliera nella quale il paziente rimane nella struttura solo il tempo necessario per accertamenti, esami o terapie (di solito mezza giornata o una giornata) e poi ritorna al proprio domicilio senza occupare un posto letto.

Denaro strumento economico che può assumere le funzioni di mezzo di scambio.

Debiti valore monetario acquisito dal debitore contro l'impegno di restituzione futura al creditore. Nel passivo di Stato Patrimoniale si distingue tra debiti commerciali (verso fornitori) e debiti finanziari (prestitti passivi).

Debito pubblico indebitamento dello Stato per la copertura dei suoi debiti.

Decisioni di investimento decisioni relative ad investimenti che non alterano in modo significativo il rischio complessivo dell'impresa.

Decisioni strategiche decisioni che hanno impatto di medio e lungo periodo e mutano la struttura organizzativa e produttiva dell'impresa.

Decisioni tattiche decisioni che non impattano sulla struttura organizzativa e produttiva dell'impresa e che hanno effetti in un orizzonte temporale di breve.

Decreto ministeriale atto amministrativo emesso da un ministro nell'ambito delle materie di competenza del suo dicastero; non ha forza di legge e, nel sistema delle fonti del diritto, può rivestire il carattere di fonte normativa secondaria, laddove ponga un regolamento. Quando questo tipo di atto è emanato dal Presidente del Consiglio dei ministri prende la denominazione di decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (d.P.C.m.).

Decreto legge atto normativo avente valore di legge adottato in situazione di urgenza.

Deontologia medica insieme di norme di autodisciplina medica codificate nel codice deontologico.

Diaria somma giornaliera corrisposta come rimborso spese. Nel *ramo malattia e spese mediche* indica la somma d'indennizzo fissata per ogni giorno di ricovero ospedaliero o di gessatura. Nel *ramo infortuni* indica la somma d'indennizzo fissata per ogni giorno d'inabilità totale o parziale.

Dichiarazione dei redditi è l'atto con cui il contribuente dichiara la propria situazione reddituale. Costituisce l'atto iniziale del procedimento amministrativo di accertamento e deve essere compilata su modelli predisposti annualmente dal Ministero delle Finanze.

Diritto di recesso diritto, riconosciuto al consumatore di recedere da qualunque contratto stipulato a distanza, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine stabilito dalla legge. Il Cliente può avvalersi del diritto di recesso dal contratto d'acquisto rispedendo il prodotto inutilizzato ed integro, completo di imballaggio, entro 10 giorni dalla data di spedizione. Le spese di spedizione non sono rimborsabili.

Diritto civile insieme di norme che regolano i rapporti interpersonali tra singoli ed enti. Può essere sinonimo di diritto privato, con rapporto al diritto pubblico che regola l'organizzazione e l'azione dello Stato e degli Enti Pubblici.

Diritto comunitario diritto comunitario è quella branca del diritto che si occupa del diritto e dei rapporti tra gli stati appartenenti alla comunità europea.

Diritto costituzionale insieme di norme riguardanti l'ordinamento dello Stato ed i rapporti con gli enti territoriali (Regioni, Province, Comuni) e con i cittadini. Fa costante riferimento alla Costituzione della Repubblica ed alle leggi costituzionali.

Diritto processuale insieme di norme che regolano i rapporti fra uffici giudiziari e i cittadini nell'ambito del processo, è regolato dai Codici di Procedura Civile e Penale.

Diritto societario quella branca del diritto che si occupa delle società di persone e di capitali.

Ditta nome sotto il quale l'imprenditore esercita la propria attività.

Dividendi remunerazione ai proprietari di azioni (azionisti).

D.L. Decreto legge.

Dolo costituisce uno degli elementi relativi alla determinazione di un reato, caratterizzato dalla volontà e nella intenzione di commetterlo.

Domicilio luogo in cui persona ha stabilito la sede principale dei suoi affari e interessi.

Dpef Documento di programmazione economica finanziaria. È la prima tappa per la formazione della legge finanziaria.

DPR decreto del Presidente della Repubblica.

E

Emendamento è una proposta di parziale modifica di un disegno di legge in ambito legislativo, prima che esso diventi legge a tutti gli effetti.

Enpam ente di previdenza privatizzato preposto alla gestione del sistema di previdenza dei edici.

Enti locali province, comuni ed enti dell'amministrazione.

Equilibrio economico capacità dell'impresa di bilanciare costi e ricavi generando un reddito positivo.

Equilibrio finanziario capacità dell'impresa di bilanciare i flussi monetari in entrata e in uscita.

Equilibrio patrimoniale capacità dell'impresa di bilanciare gli investimenti e i finanziamenti a disposizione.

Erario indica il patrimonio dello Stato.

Ergonomia la scienza che studia come adattare il lavoro all'uomo. In particolare, studia come rendere più adatti i posti di lavoro, gli utensili, l'organizzazione del lavoro.

Esazione riscossione di tributi.

Esercizio finanziario periodo amministrativo di dodici mesi cui sono imputati ricavi e utili di una società. Non necessariamente coincide con l'anno solare.

Esportazioni insieme dei beni nazionali che escono dal territorio del paese per essere destinati al resto del mondo.

Estratto conto documento contabile che la banca invia periodicamente nel quale sono indicate, in ordine cronologico, tutte le operazioni effettuate nel periodo considerato (normalmente ogni tre mesi) a debito e a credito, così da consentire al titolare del rapporto di verificare l'esattezza delle scritture registrate dalla banca, le eventuali variazioni delle condizioni e la relativa decorrenza.

Euribor è il tasso interbancario di riferimento utilizzato nei Paesi dell'Unione Europea. Si calcola facendo la media dei tassi di interesse applicati dalle principali banche dell'Unione. È diffuso giornalmente dalla Federazione Europea Bancaria e serve come riferimento per fissare l'interesse nei mutui a tasso variabile.

Euroobbligazione eurobonds, sono titoli internazionali, che sono emessi da società o enti, nazionali o estere, su più mercati. Sono titoli assoggettati ad una normativa

diversa da quella a cui è sottoposto l'emittente. Il mercato delle eurobbligazioni avviene fuori borsa (Over the counter), ovvero in un mercato secondario in cui le banche, gli intermediari e gli investitori istituzionali trattano direttamente in un circuito telematico. Basta una telefonata tra operatori per acquistare o vendere un titolo. In assenza di un listino ufficiale di Borsa, i prezzi delle eurobbligazioni riportati dai quotidiani sono indicativi e fanno riferimento all'ultima quotazione nel circuito telematico.

Eurobonds vedi Eurobbligazione.

Evasione fiscale comportamento illecito del contribuente che consiste nel non pagare del tutto o in parte le imposte.

F

Fallimento è lo stato d'insolvenza dichiarato con sentenza, in cui versa l'imprenditore non più in grado di far fronte alle proprie obbligazioni.

Fattura documento che deve rilasciare chi vende una merce o svolge una certa attività, a chi lo ha pagato (per esempio, il medico deve rilasciare la fattura al cliente). Ha valore fiscale.

Fatturato volume delle vendite che un'azienda realizza in un anno. È un indicatore della dimensione dell'attività di un'impresa.

Fattura insoluta quando non è stata regolarmente pagata nel giorno della sua scadenza.

Fideiussione atto con cui una persona vincola il proprio patrimonio o una parte di esso per garantire il debito di un'altra persona. Se il debitore non paga, il creditore può chiedere, al debitore o a chi ha dato la fideiussione, di pagare.

Fidelizzazione clienti tecnica di marketing che concentra gli sforzi dell'azienda per ottenere dal consumatore un atteggiamento di fedeltà nel fruire dei propri prodotti e servizi.

Fido bancario prestito che la banca fa ad un suo cliente. Il valore massimo del prestito, limite di fido, e gli interessi da pagare dipendono dalle garanzie che il cliente è in grado di offrire.

Finanziamento prestito di una somma di denaro richiesto per effettuare un investimento o un acquisto. Un finanziamento comporta sempre degli oneri, rappresentati dagli interessi passivi pagati sul prestito e dalle commissioni pagate all'intermediario finanziario che lo concede.

Finanziamento agevolato scontato al valore attuale al momento dell'erogazione dello stesso, il finanziamento agevolato, erogato attraverso quote annuali per non oltre 15 anni con modalità identiche a quelle stabilite per il contributo in conto capitale, corrisponde alla differenza tra gli interessi calcolati al tasso di interesse di riferimento e quelli da corrispondere al tasso agevolato.

Firma digitale digital signature, sistema basato sulla crittografia che permette di 'firmare' un documento da trasmettere su Internet e garantisce l'identità del mittente, è un'informazione che è aggiunta ad un documento informatico al fine di garantirne integrità e provenienza. In Italia la firma digitale ha validità legale (Legge Bassanini n°59, 1997).

Fiscal Drag aumento delle aliquote in caso di inflazione, in caso di imposta progressiva.

FMI Fondo monetario internazionale, organismo che raggruppa più di 100 Paesi membri e ha come obiettivo la sorveglianza del sistema finanziario internazionale. L'obiettivo statutario del FMI è la promozione della stabilizzazione delle relazioni monetarie e finanziarie internazionali. L'esigenza della cooperazione in tale settore deriva dalla constatazione che le economie sono interdipendenti e che la stabilità monetaria e finanziaria ha ripercussioni positive sulla crescita economica mondiale.

Flusso di cassa è dato dai ricavi meno le spese sostenute dall'azienda nell'esercizio. Disponibilità finanziaria che si genera in un'impresa in un determinato periodo di tempo.

Flussi finanziari flussi di cassa in entrata ed in uscita da un'impresa.

Fondi comuni di investimento sono prodotti d'investimento che funzionano come una cassa collettiva dove confluiscce il risparmio di una pluralità di risparmiatori, sono patrimoni autonomi, suddivisi in quote, gestiti da operatori finanziari.

Fondi lussemburghesi la legge che ha permesso ai fondi comuni di nascere in Italia risale al 1984. Prima di allora le società di gestione che volevano offrire dei fondi agli investitori italiani dovevano avere sede in Lussemburgo. Da qui la denominazione di fondo lussemburghese.

Fondi per rischi e oneri valori monetari degli accantonamenti cumulati dall'impresa per coprire perdite o debiti di natura determinata, di esistenza certa o probabile e per i quali possono non essere determinati l'ammontare o la data di utilizzo.

Fondo Trattamento di Fine Rapporto TFR valore monetario dei diritti vantati dai dipendenti nei confronti dell'impresa. Integrale di tutte le indennità di fine rapporto maturate alla data di bilancio dal personale dipendente. Tali indennità verranno liquidate ai dipendenti nel caso di interruzione del rapporto di collaborazione con l'impresa.

Fonti di finanziamento origine delle risorse utilizzate per finanziare un'impresa.

Fondo pensione sono forme di pensione aggiuntive rispetto a quelle dell'INPS. Lo scopo di un fondo pensione è quello di garantire prestazioni pensionistiche aggiuntive rispetto a quelle erogate dagli enti pubblici obbligatori.

Fondo bilanciato fondo comune d'investimento che investe sia in azioni che in obbligazioni in percentuali ben definite dal regolamento del fondo. L'obiettivo dichiarato di questa tipologia di fondi è quello di delegare al gestore una maggiore autonomia nella scelta degli strumenti finanziari in cui investire.

Fondo azionario fondo comune d'investimento la cui specializzazione è di investire in titoli azionari. Questa caratteristica comporta un maggiore rendimento atteso a fronte di una maggiore assunzione di rischio.

Fornitori soggetti che vendono componenti, semi-lavorati o prodotti e/o servizi all'impresa.

Franchigia parte del danno, variabile secondo le polizze a cui è applicata, che non viene risarcita dall'assicurazione, ma resta a carico dell'assicurato.

Franchising contratto per cui un'impresa madre concede ad un'altra in cambio di una percentuale sui ricavi, i propri prodotti ed il diritto di valersi del proprio marchio, servizi di consulenza.

Franco fabbrica forma di contratto di vendita in base al quale il venditore mette a disposizione la merce, entro i termini stabiliti, presso la propria fabbrica o magazzino, ed i rischi di trasporto sono a carico dell'acquirente.

Fringe benefit costituiscono compensi in natura, in aggiunta alla retribuzione ordinaria, costituiti da beni e servizi di cui i lavoratori possono usufruire gratuitamente ovvero a condizioni più vantaggiose. La funzione è quella di agevolare lo svolgimento delle mansioni, di fidelizzare i dipendenti, di alleggerire le spese correnti degli stessi.

Future mib 30 strumento derivato, appartenente alla categoria degli stock index futures, costituito da un contratto a termine, standardizzato, sull'indice azionario MIB 30 (riferito alle blue chips), convenzionalmente trasformato nel suo controvalore monetario.

G

Gadget oggetto facente parte della categoria degli omaggi di un'azienda (penne, agende, post it, ombrelli, calendari ecc.) che deve avere i riferimenti principali all'azienda (marchio, colori).

Gazzetta ufficiale è uno strumento di diffusione, informazione e ufficializzazione di testi legislativi, atti pubblici e privati che debbono giungere a conoscenza dell'intera comunità cui si rivolge con certezza della sua diffusione. Tale strumento è stato adottato sia con funzione di pubblicità che di certificazione per l'entrata in vigore di certi atti statali.

Gestione operativa i ricavi e i costi legati alle attività operative dell'impresa (valore della produzione e costi della produzione).

Gestione ordinaria ricavi e costi legati all'attività dell'impresa, ad attività accessorie e a proventi e oneri finanziari.

Gestione straordinaria sono ricavi e costi estranei alla gestione ordinaria.

G.I.P. Giudice per le indagini preliminari.

Globalizzazione si indica il fenomeno di crescita progressiva delle relazioni e degli scambi di diverso tipo a livello mondiale in diversi ambiti osservato a partire dalla fine del xx secolo. In campo economico "globalizzazione" denota la forte integrazione nel commercio mondiale e la crescente interdipendenza dei paesi gli uni dagli altri.

Golden share azione che assegna al proprietario (lo Stato o un suo rappresentante), nelle privatizzazioni, diritti più ampi rispetto a quelli che spettano normalmente ai possessori dello stesso titolo. La Golden share è esercitata per tutelare pubblici interessi.

G.U. Gazzetta Ufficiale.

H

Hardware hardware è un termine mutuato dalla lingua inglese che significa attrezzo o ferramenta. Insieme dei dispositivi meccanici, magnetici, elettrici, elettronici che compongono un calcolatore.

Holding società che controlla l'attività di altre società detenendo la maggioranza delle loro azioni.

Home banking servizio telematico che consente di effettuare da casa le più comuni operazioni bancarie in tempo reale.

Iban International Bank Account Number. È un numero usato per pagamenti internazionali.

ICE Istituto nazionale per il commercio con l'estero.

ICI Imposta comunale sugli immobili. L'ICI è un'imposta a base reale con gettito destinato ai Comuni. Il presupposto dell'imposta è dato dal possesso di fabbricati, aree fabbricabili o terreni agricoli siti nel territorio dello Stato qualunque sia la loro destinazione. L'imposta si calcola applicando all'imponibile un'aliquota variabile .

Iciap Imposta Comunale per l'esercizio di Imprese e di Arti e Professioni, è dovuta al Comune dove si esercita l'attività. Tributo comunale istituito nel 1989 e soppresso dal 1° gennaio 1998 a seguito dell'istituzione dell'IRAP.(D.Legs. 446/97) vedi IRAP.

Indice Dow Jones principale indice della Borsa di New York. Esso fornisce quotidianamente la media dell'andamento dei trenta titoli più importanti quotati a Wall Street.

Indice MIB30 indice della borsa italiana calcolato in base alle quotazioni delle 30 società più importanti (cioè quelle con la capitalizzazione più alta). Viene calcolato ogni minuto.

Indice MIBTEL indice informativo relativo a tutte le azioni quotate in Borsa Italiana e a tutte le azioni estere incluse negli Indici Mib30 o Midex; è calcolato con frequenza di un minuto sulla base dei prezzi degli ultimi contratti conclusi su ciascuna azione componente.

Indice MIDEX indice delle "seconde 25" nella Borsa Italiana. Comprende le azioni delle 25 società che, per capitalizzazione, vengono immediatamente dopo le trenta società del Mib30.

Indici MTS indici del mercato dei Titoli di Stato, divisi per tipologia di tasso (fisso, variabile, monetario) e per durata.

Indice NASDAQ indice del mercato americano in cui sono quotate le società tecnologiche (tipicamente quelle legate all'informatica e alla comunicazione). È il nuovo mercato che si è affiancato a quello classico, rappresentato dalla NYSE , la Borsa di New York. L'andamento del Nasdaq è caratterizzato da una grande volatilità, cioè da rialzi e cadute notevoli.

Illecito atteggiamento che viola una disposizione di legge.

Illegale che è vietato da tutte le norme.

Ilor imposta locale sui redditi, è un'imposta reale che colpisce i redditi fondiari, di capitale, di impresa e diversi, prodotti nel territorio dello stato anche se esenti da IRPEF o IRPEG. Soggetti passivi sono le persone fisiche, le società di ogni tipo, gli enti pubblici e privati, i consorzi, le associazioni non riconosciute e le altre organizzazioni prive di personalità giuridica.

Imperizia negligenza tecnica, quale inosservanza delle regole tecniche di un'arte o di una professione (stato d'incapacità tecnica derivata da ignoranza e/o inabilità). È un aspetto della colpa.

Imperizia medica è l'insufficiente preparazione, la mancata conoscenza di nozioni fondamentali e l'incapacità di applicare gli aggiornamenti clinico, diagnostico, terapeutici consolidati dalla prassi.

Imprudenza medica è il comportamento contrastante con le norme di sicurezza che l'esperienza impone nella valutazione del bilancio fra rischi e benefici derivanti dalla propria azione.

Impianti complesso delle attrezzature, macchinari, necessari per lo svolgimento di un'attività produttiva.

Importazioni insieme dei beni e dei servizi di provenienza estera che entrano nel territorio economico di un paese.

Imposta quota dell'utile di impresa da versare al fisco. L'imposta è un prelievo coattivo di ricchezza che soddisfa servizi pubblici generali.

Imposta diretta colpisce reddito e patrimonio per il solo fatto che esistono (es. IRE, IRES, IRAP).

Imposta indiretta che colpisce il reddito, quando è consumato ed il patrimonio quando è trasferito (es. IVA).

Imposta di bollo imposta che si deve pagare allo Stato su alcuni atti (indicati dal Ministero delle finanze per esempio, certificati, registri). Si paga con le marche da bollo o direttamente all'Ufficio del registro.

Imposta di registro imposta che grava sulla registrazione dei trasferimenti di immobili tra privati o tra società non commerciali o di altri atti (contratti di locazione o comodato).

Imprenditore è una persona (fisica o giuridica) che investe parte del suo capitale in un'azienda. L'imprenditore si assume il rischio di impresa con la finalità di poter beneficiare degli utili generati dell'impresa.

Impresa individuale il patrimonio aziendale appartiene interamente ad una persona

singola che ha ampia autonomia decisionale nella gestione dell'impresa e risponde giuridicamente verso i terzi.

IMQ marchio che garantisce la qualità di prodotti finiti impiegati nel lavoro e in molti altri contesti della vita quotidiana. Ente di Milano che certifica le apparecchiature elettriche e elettroniche per fare in modo che siano conformi alle norme europee. IMQ è un'associazione senza finalità di lucro istituita con il DPR n. 134 del 20 gennaio 1971.

Imu Imposta Municipale Unica con la riforma del **federalismo fiscale**, è stata introdotta una nuova tassa, l'**Imposta Municipale Unica (Imu)**, che sostituisce sia l'**Irpef** sui redditi fondiari delle seconde case, sia l'**Ici**, introdotta nel 1992 e presto diventata una delle entrate più importanti nel bilancio dei Comuni, prima di essere abolita per le prime case. Le aliquote Imu possono essere fissate da ciascun Comune aumentando o diminuendo l'aliquota ordinaria.

Inail Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro. Agisce come un ente assicuratore dei datori di lavoro, i quali pagano una quota proporzionale al livello di pericolosità del lavoro che svolgono. È l'ente che paga al lavoratore i giorni di assenza per infortunio o per malattia di origine lavorativa e che eroga la "pensione" di invalidità nei casi in cui gli infortuni o la malattia professionale abbiano provocato al lavoratore una invalidità.

Indulto decreto del presidente della Repubblica in seguito a legge di delegazione del parlamento, condona, in tutto o in parte, la pena inflitta (non il reato), o la commuta in un'altra stabilità dalla legge e non estingue le pene accessorie. Differisce dall'amnistia (vedi).

Inflazione fenomeno secondo il quale il denaro perde potere di acquisto nel tempo. Aumento generale del livello dei prezzi, in un dato periodo, con la conseguente diminuzione del potere di acquisto della moneta. Più l'inflazione aumenta, più la moneta perde il proprio potere di acquisto e viceversa. Con la stessa quantità di denaro si acquista una minore quantità di beni e servizi.

Infortunio evento fortuito, violento ed esterno (sono gli elementi indispensabili), che produce lesioni corporali obiettivamente constatabili e che abbia come conseguenza: la morte, una invalidità permanente o una inabilità temporanea.

INPS Istituto nazionale della previdenza sociale. Ente pubblico che provvede a dare la pensione ai lavoratori dipendenti nei casi di invalidità, vecchiaia o morte. In caso di morte del lavoratore, la pensione spetta ai parenti.

Insolvenza situazione in cui si trova il debitore, quando non può pagare i propri debiti.

Interesse somma che viene corrisposta come compenso per posporre la disponibilità di un capitale di un certo periodo di tempo.

Interessi attivi e passivi compensi che si pagano (interesse passivo) o si riscuotono (interesse attivo) in seguito ad un prestito di capitale. Generalmente gli interessi sono espressi come percentuale annua del capitale iniziale.

Inventario nell'inventario sono registrati, nell'aspetto qualitativo ed in quello quantitativo, i componenti attivi e passivi del patrimonio di un'azienda.

Investimento si intende l'incremento dei beni capitali e l'acquisizione e la creazione di risorse da usare nel processo produttivo.

Investimento iniziale somma di denaro erogata per l'attuazione iniziale dell'investimento.

Invim Imposta sull'incremento di valore degli immobili.

Ipoteca diritto di garanzia che attribuisce al creditore, in caso di insolvenza del debitore, il potere di espropriare il bene sul quale l'ipoteca è stata iscritta e di essere soddisfatto sul prezzo ricavato dalla vendita.

Irapp imposta regionale sulle attività produttive. Sono assoggettati al tributo tutti coloro che svolgono un'attività commerciale organizzata in forma d'impresa (come ad esempio: ditta individuale, Snc, Sas, SpA, Srl, ecc.) o un'attività di lavoro autonomo sia in forma individuale che associata. L'IRAPP colpisce il "valore aggiunto" (calcolato con criteri civilistici) prodotto dall'impresa nella misura pari al 4,25%.

IRE imposta sul reddito (sostituisce l' IRPEF).

Irpef Imposta sul reddito delle persone fisiche. Imposta che colpisce i redditi delle persone, deve essere pagata ogni anno ed è calcolata in proporzione al reddito.

Irpeg Imposta sul reddito delle persone giuridiche (società).

Iso Organizzazione Internazionale per le Standardizzazioni. Organismo internazionale per la definizione degli standard, composto di rappresentanze di organi nazionali, che produce standard industriali e commerciali a livello mondiale.

Iso 9000 identifica una serie di norme e linee guida sviluppate dall'ISO, che propongono un modello di assicurazione qualità pensato per tenere sotto controllo i processi aziendali indirizzandoli alla soddisfazione del cliente.

Ispesl Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro. Ente che dipende dal Ministero della Sanità e che ha il compito di fare studi che servano al miglioramento delle condizioni di igiene e sicurezza sul lavoro.

Ispettorato del lavoro ente del Ministero del Lavoro che si occupa della vigilanza su alcuni aspetti della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro. Un tempo gestiva tutta la vigilanza ma da anni la gran parte delle sue funzioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono passate ai servizi di medicina del lavoro e di prevenzione infortuni delle USL.

Istat Istituto nazionale di **statistica**. Ente che si occupa di contare e classificare tutti i dati relativi alle persone, alle cose e alle situazioni che ci sono in Italia. Periodicamente redige un indice dei prezzi al consumo che serve per calcolare il tasso di inflazione.

Isvap ente autonomo con personalità giuridica di diritto pubblico per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo.

Iva imposta sul valore aggiunto che si applica alla cessione di beni e alle prestazioni di servizi effettuate nell'esercizio delle imprese, arti e professioni.

Joint Venture collaborazione fra società spesso appartenenti a paesi diversi allo scopo di svolgere una certa attività economica. L'oggetto della collaborazione può essere finanziario o produttivo; la messa in comune del know-how è un fattore determinante. È molto usato fra imprese di Paesi industrializzati e di Paesi in via di sviluppo.

K

Kasko assicurazione diretta concernenti i danni materiali e diretti riportati dal veicolo assicurato in conseguenza di avvenimento determinato dalla circolazione del veicolo stesso.

Key Currency valuta chiave. Una delle principali valute utilizzate come mezzo di pagamento delle transazioni commerciali internazionali, e che perciò viene detenuta in proporzione variabile nelle riserve delle Banche centrali. Sono considerate key currency: il dollaro, lo yen giapponese, il marco tedesco e in misura inferiore la sterlina.

Know how significa “sapere come”, adottato per descrivere il patrimonio di conoscenze, capacità e abilità sviluppate da una persona, da un’impresa o da un Paese necessarie per svolgere una determinata attività.

L

Lavoro applicazione di volontà e capacità umana alla produzione di beni e servizi. Attività manuale o intellettuale, svolta dalle persone fisiche per realizzare beni o servizi.

Lavoro autonomo attività svolta da un soggetto che opera a favore di un terzo senza vincolo di subordinazione bensì in autonomia rispetto alla gestione, all'oggetto della prestazione e all'organizzazione del lavoro; egli assume su di sè il rischio della propria impresa. Il corrispettivo è stabilito sulla base del risultato finale. È quello che deriva dall'esercizio di arti e professioni.

Lavoro interinale comunemente definito come "lavoro in affitto", consiste nella possibilità per un'azienda di utilizzare manodopera senza doverla assumere direttamente, bensì ricorrendo ad apposite agenzie che si occupano di collocare temporaneamente i lavoratori nelle imprese che ne fanno richiesta.

Leadership comportamento manageriale volto a influenzare, a guidare le persone a cooperare volontariamente e a mobilitare le energie potenziali per il raggiungimento di obiettivi comuni in sistemi complessi e in trasformazione. Si basa su un processo di comunicazione finalizzato al conseguimento di obiettivi specifici. Può essere inteso anche come un processo di influenzamento che avviene attraverso l'esercizio del potere nelle sue varie forme (autorevolezza e autorità).

Leasing contratto di finanziamento che consente, in cambio del pagamento di un canone periodico, di avere la disponibilità di un bene strumentale all'esercizio della propria professione o attività imprenditoriale e di esercitare, al termine del contratto, un'opzione di riscatto (acquisto) del bene stesso per una cifra pattuita, inferiore al valore di mercato del bene. Possono essere concessi in leasing sia immobili (es. capannoni, laboratori, stabilimenti, uffici, negozi ecc) che servizi.

Lesione modificazione in senso peggiorativo dello stato psico-fisico anteriore di una persona, con qualunque mezzo determinata.

Lesione personale costituisce un delitto contro la persona che consiste nel determinare una lesione da cui consegue una malattia del corpo e della mente.

Liquidità attitudine di un'attività patrimoniale a trasformarsi in potere d'acquisto (moneta) senza perdita di tempo e valore.

Locatario colui che usufruisce dell'uso di un bene contro il corrispettivo di un affitto, canone o pigione.

Locatore colui che cede in locazione un bene percependo un affitto, canone o pigione.

Locazione contratto consensuale col quale una parte (locatore) si obbliga a far godere all'altra parte (locatario o conduttore) una cosa non consumabile mobile od immobile, per un dato tempo, verso un determinato corrispettivo (canone, pigione, fitto).

M

Malattia professionale sono malattie (come: l'asbestosi, silicosi, l'ipoacusia, ecc) la cui causa è determinata dall'attività lavorativa, sono elencate specificatamente dalla legge e vengono coperte obbligatoriamente dall'INAIL .

Management indica l'insieme delle tecniche di gestione delle organizzazioni, il complesso delle funzioni di gestione e, anche, il gruppo dirigente di un'organizzazione.

Marchio quella parte della marca che è riconoscibile ma non è pronunciabile, come un simbolo, un disegno, un colore o un tipo di iscrizione caratteristici.

Marchio CE è un contrassegno che è apposto su determinate tipologie di prodotti per attestarne la rispondenza a tutte le direttive comunitarie ad esso applicabili. L'apposizione del marchio è prescritta per legge per poter commercializzare il prodotto nei paesi aderenti all'Unione Europea.

Marketing attività dell'impresa volta a ottimizzare tutti i fattori che permettono di migliorare la commercializzazione di merci o servizi offerti, mediante la creazione, l'individuazione e lo stimolo dei bisogni dei consumatori, associata alla proposta di prodotti o servizi idonei per il soddisfacimento dei bisogni stessi. Riguarda tutte le decisioni relative al prodotto: caratteristiche, prezzo, pubblicità, promozione, canali di distribuzione, rete di vendita.

MIB indici del mercato azionario elaborati dalla Borsa valori di Milano. Il più antico tra loro è il Mib storico, che ha base 1975 = 1.000. Vi è poi il Mib corrente, che considera come base (1.000) il primo giorno di borsa dell'anno solare in corso.

MIB 30 indice di Borsa calcolato in base all'ultimo prezzo di ogni minuto dei 30 titoli più scambiati sul mercato azionario italiano. La composizione dell'indice è rivista semestralmente. Indice di borsa che riassume l'andamento delle 30 azioni più trattate (blue chips).

Future mib 30 strumento derivato, appartenente alla categoria degli stock index futures, costituito da un contratto a termine, standardizzato, sull'indice azionario MIB 30 (riferito alle blue chips), convenzionalmente trasformato nel suo controvalore monetario.

Mibtel indice dei prezzi della borsa telematica italiana, che considera tutte le azioni quotate negoziate sul circuito telematico. È calcolato dall'inizio delle contrattazioni sino alla fine, con cadenza ogni minuto.

Mif mercato telematico dei futures.

Minusvalenza perdita derivante all'atto di una vendita di un'immobilizzazione.

Mobbing To mob = attaccare, accerchiare, aggredire (molestie, violenze, abuso d'ufficio, ingiurie. Il mobbing è l'atteggiamento persecutorio di un dipendente (mobber) che attacca altro dipendente (mobbed) nell'ambiente di lavoro e che si risolve in un danno fisico, morale e patrimoniale di quest'ultimo (mobbizzazione).

Modello 730 modello di dichiarazione dei redditi semplificato, che non richiede calcoli e soprattutto permette la richiesta di rimborsi facilmente.

Modello CUD è la certificazione dei redditi erogati nell'anno precedente.

Modello F23 distinta di versamento per il pagamento di alcune tipologie di tasse.

Modello F24 distinta di versamento per il pagamento di tasse, imposte e contributi allo Stato.

Modello ISEE con il quale si può accedere a determinate prestazioni sociali agevolate.

Modello RED con il quale l'INPS verifica le posizioni reddituali dei pensionati.

Modello Unico modello conforme alle disposizioni di legge dove si dichiarano i redditi conseguiti nell'anno precedente.

Moneta si intende qualsiasi bene materiale o entità astratta che svolge le due funzioni di misura del valore e di mezzo di scambio nella compravendita di beni e servizi.

Moneta unica europea l'Euro (EURO) è la valuta comune dei Paesi dell'Unione Europea che hanno aderito all'Unione Economica e Monetaria (UEM).

Moneta elettronica mezzo di pagamento Via Internet che riproduce le tradizionali caratteristiche del denaro reale e permette di effettuare transazioni elettroniche senza alcun collegamento ad un conto corrente bancario. La moneta elettronica ha la forma di un valore finanziario convenzionale depositato su un supporto digitale, come la memoria di computer o una smart card, dell'acquirente sotto forma di sequenza di bit.

Moneta legale ilinsieme delle banconote e delle monete metalliche che sono emesse da uno Stato attraverso la Banca Centrale e che devono essere necessariamente accettate come mezzo di pagamento.

Mutuo stipulare un mutuo significa prendere in prestito una somma di denaro impegnandosi a restituirla in un determinato periodo di tempo (normalmente piuttosto lungo) e a pagare degli interessi. Gli interessi richiesti non possono superare una soglia massima definita "tasso usuraio". I mutui possono essere a tasso fisso, variabile o misto.

Mutuo agevolato consiste in pratica in un contributo in conto interessi, dove la stipula del finanziamento e la concessione dell'agevolazione avvengono contemporaneamente. Il finanziamento, se viene erogato, viene concesso esclusivamente a condizioni agevolate. Generalmente i mutui agevolati prevedono anche periodi di grazia o di preammortamento a tasso agevolato.

N

Nasdaq NASDAQ National Association of Securities Dealers Automated Quotation, ovvero "Quotazione automatizzata dell'Associazione Nazionale degli Operatori in Titoli". È stato istituito nel 1971, negli Stati Uniti d'America, e si tratta del primo esempio al mondo di mercato borsistico elettronico, cioè di un mercato costituito da una rete di computer.

Nasdaq 100 indice delle maggiori 100 aziende per capitalizzazione e volumi scambiati quotate al NASDAQ.

Negligenza colpa. È un comportamento messo in atto senza considerare la possibilità di causare danni e può essere di vari livelli: lieve, media o grave. È sostanzialmente l'inosservanza della dovuta diligenza, che significa esattamente il contrario.

Negligenza medica è il comportamento non diligente, distratto o disattento, inescusabile che denota superficialità, trascuratezza, mancanza di senso del dovere ed insensibilità ai problemi del malato.

Notificazione Ufficiale giudiziario, messo comunale, polizia giudiziaria e avvocato, portano ufficialmente un atto a conoscenza del destinatario tramite copia originale dell' atto stesso.

Notorietà (atto di) verbale redatto da alcune autorità indicata dalla legge (Cancelliere del Tribunale, Notaio, Sindaco e Console Italiano per l'estero), che consente di dare certezza sull'esistenza di determinati fatti o circostanze, costituendone la prova provata. Viene redatto raccogliendo le dichiarazioni dell'interessato e la testimonianza di quattro persone (testimoni) che attestano ciò che in esso è riportato. Esiste inoltre l'atto "sostitutivo di notorietà" che non è equiparabile all'"atto notorio", è redatto solo sulle dichiarazione dell'interessato, senza testimoni.

Newsletter lettera informativa dedicata ad argomenti specifici che è spedita via e-mail con cadenza prestabilita, quotidiana, settimanale oppure mensile, a tutti gli utenti che ne hanno fatto esplicita richiesta. È un giornale di poche pagine contenente notizie e brevi articoli. Non ha quasi mai foto o illustrazioni, perché ciò che lo distingue da una rivista è il proprio taglio rapido e svelto, orientato soprattutto alle news.

NYSE New York Stock Exchange: borsa di New York.

O

Obbligazioni sono titoli di credito emessi da una S.p.A. che danno diritto al possessore alla restituzione del capitale conferito in prestito all'impresa e a una quota di interessi.

OCSE Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico.

Omissione di soccorso delitto contro la persona, commesso da chi omette di soccorrere o di avvisare le autorità competenti qualora trovi una persona ferita, inanimata o comunque in pericolo (art. 594 C.p.); si configura una aggravante se dalla omissione derivano lesioni personali o la morte del soggetto.

Oneri finanziari flussi in uscita dall'impresa relativi alla gestione finanziaria. Essi possono derivare da interessi passivi su debiti e altri oneri finanziari.

Obbligazione è un titolo di debito che può essere emesso da istituzioni o aziende, e che di norma garantisce il rimborso, oltre che del capitale prestato, di un tasso d'interesse commisurato al tempo ed al rischio connesso al prestito stesso. Si identifica in questo il grado di solvibilità e stabilità del soggetto che emette l'obbligazione, grado che normalmente è accompagnato da un rating, più o meno elevato, proprio in relazione alla sicurezza dell'obbligazione stessa.

Oneri deducibili oneri che si deducono dalla base imponibile dell'imposta.

Oneri detraibili oneri che si detraggono dall'imposta.

Onlus sono associazioni, comitati, fondazioni, cooperative sociali o altri enti di carattere privato, con o senza personalità giuridica, i cui statuti o atti costitutivi prevedano lo svolgimento di attività ad utilità sociale o di solidarietà sociale.

Onorario somma di denaro che si paga a un libero professionista in cambio del suo lavoro.

Opa Offerta Pubblica di Acquisto. Operazione mirata all'acquisizione di un quantitativo significativo di azioni di una società quotata al fine di acquisirne il controllo. Può essere consensuale o aggressiva a seconda che il gruppo di controllo della società emittente i titoli oggetto dell'offerta aderisca o no all'offerta stessa.

Outsourcing Cessione di alcune attività dell'impresa ad altri soggetti che vengono pagati per lo svolgimento di tali attività.

Overhead costi indiretti di produzione.

P

PA Pubblica Amministrazione.

Parcella richiesta di onorario.

Parità di cambio rapporto di cambio fra due monete.

Part time significa "a tempo parziale". Indica un rapporto di lavoro con orario ridotto rispetto a quello normale (che è definito "a tempo pieno").

Password stringa di caratteri, formata da una sequenza di lettere e numeri, che permette di identificare un utente specifico.

Peculato mancata restituzione di un oggetto al legittimo proprietario, da parte di un pubblico ufficiale che ne ha il possesso momentaneo.

Piano di marketing definizione del processo di attuazione dell'attività di marketing che comprende la definizione degli obiettivi (fatturato, quote di mercato, notorietà dell'azienda), delle strategie ovvero delle azioni necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati e degli strumenti idonei.

Piccola Impresa piccola impresa è quella che ha meno di 50 dipendenti.

Piccola Media Impresa PMI piccola e media impresa quella che: ha meno di 250 dipendenti fissi.

PIL Prodotto interno lordo.

Politica di finanziamento fa riferimento alle modalità mediante le quali un'impresa decide di finanziare un investimento; evidenzia le scelte effettuate dal management in termini di ricorso a capitale proprio e/o capitale di terzi (banche, istituti di credito, ...).

Polizza generale contratto assicurativo che fissa gli obblighi dell'Assicurato e dell'Assicuratore. Tale contratto viene normalmente predisposto dall'Assicuratore ed è facoltà dell'Assicurato accettarlo, costituendo un tipico contratto di adesione, in cui il Contraente non ha diritto di stesura, ma si limita ad accettare il testo che deve avere la possibilità di conoscere. La polizza tipo è composta in varie parti: 1) Condizioni Generali di Assicurazione (CGA), eventuali Condizioni Particolari o Facoltative (CP), definizioni (spiegazione dei termini utilizzati) ed in fine l'elenco degli articoli onerosi per la specifica approvazione.

Portavalori persona fisica o società specializzata, che effettuano il trasporto per proprio conto o per terzi di valori (denaro, titoli, preziosi, ecc ...). A tale soggetto viene

fornita una copertura assicurativa specifica contro il furto e la rapina dei valori trasportati.

PRA Pubblico Registro Automobilistico che registra l'immatricolazione dei veicoli targati, gestito in concessione dall'ACI.

Prestazione occasionale prestazione di lavoro resa in forma non abituale.

Processo civile strumento giuridico atto a dirimere controversie aventi ad oggetto il diritto privato.

Processo penale è l'accertamento dei giudici sul reato commesso da un cittadino che verrà poi sanzionato, punito.

POS Point of sale, letteralmente punto vendita, è un'apparecchiatura automatica diffusa in Italia e all'estero presso numerosi esercizi commerciali, mediante la quale è possibile effettuare, con l'utilizzo di una tessera magnetica tipo Bancomat e la digitazione di un codice d'identificazione personale o PIN, il pagamento dei beni acquistati o dei servizi ricevuti.

Preterintenzione: Oltre l'intenzione: si verifica quando dall'azione deriva un evento più grave di quello voluto.

Prezzo è il valore economico di un bene o servizio espresso in moneta corrente in un dato tempo che può variare in base ad alcuni elementi, come domanda ed offerta.

Principi contabili insieme di regole per la contabilità e il bilancio.

Prodotto di esercizio rappresenta il valore di produzione dell'azienda al netto della voce altri ricavi.

Professioni contabili insieme delle professioni economiche che contraddistinguono i dottori commercialisti, i ragionieri commercialisti e i consulenti del lavoro.

Pronti contro termine contratto attraverso il quale si effettua una vendita a pronti di una determinata quantità di titoli e sorge contemporaneamente l'impegno a riacquistare al termine convenuto e dalla medesima controparte, un pari quantitativo di titoli della stessa specie al prezzo stabilito. Generalmente tali contratti hanno una durata compresa fra 1 e 6 mesi.

Pubblico ufficiale nell'ambito delle professioni mediche sono il Direttore sanitario, il Primario, l'Aiuto in assenza del Primario, il Medico ospedaliero addetto all'accettazione e pronto soccorso, il Medico militare, il Medico delle USSL addetto alle visite di controllo per le assenze dei lavoratori ed il Medico di famiglia quando certifica la malattia del lavoratore.

Q

Quietanza dichiarazione in forma privata o pubblica, scritta e firmata con cui il creditore dà atto al debitore di aver adempiuto un'obbligazione.

Quota capitale parte della rata di rimborso di un finanziamento che restituisce il capitale prestato.

Quotazione valore di un titolo o di una merce risultante dalle contrattazioni di borsa.
Nel mercato dei cambi, tasso di cambio quotidiano delle diverse monete.

Quote societarie con riferimento ad un determinato ente, permette di conoscere la partecipazione dello stesso in altre società in termini di quote od azioni.

RCA Responsabilità Civile Auto.

Ragione sociale nome di una società. Costituisce l'elemento di identificazione dell'unità giuridico economica. Per le imprese che ne hanno l'obbligo, al momento dell'iscrizione al registro delle imprese della Camera di commercio o al Ministero delle finanze al momento dell'attribuzione del codice fiscale.

RATING assegnazione di una valutazione solitamente qualitativa alla bontà di uno strumento di debito o di un soggetto debitore, che quindi prende in esame la solidità, la sicurezza, e la capacità presente e futura di rimborso del debito esistente. Il rating viene effettuato da società specializzate come Moody's o Standard and Poor's.

Recesso atto con cui una persona che ha stipulato un contratto dichiara che non vuole più essere parte del contratto stesso.

Reddito flusso di beni e servizi che affluiscono verso un soggetto. La porzione di flusso che ha natura monetaria (salari, profitti, rendite) è definita reddito monetario del soggetto.

Reddito imponibile insieme della ricchezza espressa in termini monetari acquisita da un soggetto in un dato periodo di tempo. Non sempre l'intero ammontare di tale ricchezza è oggetto di imposta: parte del reddito può, per alcune categorie di contribuenti e fino a un determinato ammontare, essere escluso dalla soggezione al tributo.

Referto atto obbligatorio con il quale ogni esercente di una professione sanitaria dà comunicazione alle autorità competenti, nei quali ha prestato la propria assistenza od opera.

L'omissione di referto viene considerato un delitto contro l'amministrazione della giustizia (art.365 c.p.).

Registro (ufficio del): ufficio presso il quale sono conservati gli atti relativi a compravendite e ipoteche.

Registro Imprese attraverso la consultazione di questa Banca Dati si può ottenere la Visura camerale per conoscere l'anno di costituzione, la forma giuridica, il capitale sociale, l'attività, le cariche amministrative ed i soci.

Responsabilità Civile Professionale responsabilità di qualunque professionista derivante dall'esercizio della professione, svolta nei termini delle leggi che la regolano, che causa danni involontariamente a terzi. Rischio che può essere regolarmente assicurato dalla polizza di Responsabilità Civile chiamata: RC Professionale. Sono

previste specifiche polizze per le professioni più diffuse: Medico, Architetto, Ingegnere, Notaio, Avvocato.

Ri.ba o **Ricevuta bancaria**, disposizione di incasso elettronica data dall'Impresa alla Banca Attiva, che ne cura l'incasso, predisponendo ed inviando le ricevute alla Banca domiciliataria del debitore.

Rid acronimo di "Recorder unique IDentifier". Procedura d'incasso che consente l'addebito sul conto del debitore in maniera elettronica, delle operazioni di incasso disposte dall'Impresa alla Banca Attiva, che ne cura l'incasso predisponendo ed inviando le disposizioni ricevute alla Banca domiciliataria del debitore.

Retribuzione stipendio. Somma di denaro che il lavoratore riceve per il lavoro svolto.

Rimanenze valore di beni in giacenza (scorta) destinati alla vendita o al processo produttivo in futuro.

Rischio Probabilità che si verifichi un evento possibile e sfavorevole (sinistro). È l'oggetto del contratto di assicurazione.

Rischio complessivo dell'impresa Rischio e/o incertezza legati alla tipologia di attività svolte da un'impresa.

Rischio Professionale nel ramo infortuni sono così definiti quei rischi che l'Assicurato corre durante la sua normale attività lavorativa e remunerata (il contrario è il rischio extraprofessionale).

Risk free assenza di rischio: il ritorno di un investimento è noto a priori in modo deterministico.

Risorse mezzi a disposizione dell'azienda per trasformare gli input in output. Fondamentalmente esistono tre categorie di risorse: umane, finanziarie e tecnologiche.

Ritenuta imposta prelevata dal sostituto d'imposta. i

ROE **Return On Equity** (redditività del capitale investito). Indica quanto rende in percentuale il capitale investito nell'azienda dai soci finanziatori. $ROE = UTILE\ NETTO / PATRIMONIO\ NETTO$.

Royalty somma che il franchisee versa al franchisor per i servizi resi, tra i quali i diritti all'insegna ed al marchio.

Salario compenso che spetta all'operaio, lavoratore dipendente (per l'impiegato si parla invece di stipendio), per il lavoro eseguito per conto di un datore di lavoro.

SAS Società in accomandita semplice (S.a.s). È una società di persone in cui i soci possono essere accomandatari (coloro che amministrano) o accomandanti: i primi rispondono illimitatamente e solidalmente con il proprio patrimonio per le obbligazioni sociali, mentre gli altri rispondono limitatamente alla quota conferita.

Sconto bancario operazione di credito con cui la banca anticipa al cliente un importo su cessione di titoli di credito.

Scudo fiscale fenomeno determinato dal fatto che costi non cash, quali gli ammortamenti e gli accantonamenti, riducono l'utile e quindi le imposte. Ammortamenti e Accantonamenti generano quindi un effetto di scudo per il fatto che riducono i flussi di cassa associati alle imposte incrementalì.

Segmentazione del mercato processo di selezione che porta al frazionamento di un vasto mercato di consumatori in segmenti, ovvero gruppi di persone che possiedono una percezione simile di un bisogno, delle sue caratteristiche e delle motivazioni che a questi si accompagnano, diversa da quella degli altri gruppi di consumatori, che li porta a sviluppare un comportamento omogeneo nella soluzione del problema rappresentato dal bisogno.

Sequestro conservativo provvedimento cautelare con il quale il giudice su istanza del creditore, che ha fondato timore di perdere la garanzia del proprio credito, sottrae un bene alla disponibilità di chi lo detiene, in attesa di una decisione sulla sorte del bene stesso.

SIAE Società Italiana degli Autori ed Editori, è l'ente di diritto pubblico preposto, in maniera esclusiva, alla protezione e all'esercizio dei diritti d'autore (copyright).

SICAV Società immobiliari a capitale variabile.

SIM Società di Intermediazione Mobiliare.

Sinistro evento di danno previsto dal contratto assicurativo per cui è predisposta la garanzia. Deve esserne dato avviso all'assicuratore per metterlo in condizioni di valutare se gli eventi rientrino negli estremi stabiliti dal contratto, se ci sia responsabilità civile da parte dell'assicurato ed in quale misura sia presente un danno risarcibile.

SNC Società in nome collettivo (S.n.c.). È una società di persone in cui tutti i soci rispon-

dono illimitatamente e solidalmente con il proprio patrimonio per le obbligazioni sociali.

Società una società è, nel diritto, un'associazione di individui o di altre società che condividono una finalità allo scopo di produrre beni o servizi e di trarre o no da questo un profitto. Organizzazione di più persone che svolgono insieme un'attività.

Società di capitali società in cui ogni socio è responsabile degli impegni in base alla quota di capitale conferito. Alle società di capitali è riconosciuta personalità giuridica.

Società di persone società in cui ogni socio è responsabile personalmente (con i propri beni personali) di tutti gli impegni presi dalla stessa nei confronti di terzi. Alla società di persone non è riconosciuta personalità giuridica.

Società in accomandita semplice società di persone che si contraddistingue per la composizione dei soci. Tali soci possono essere accomandatari (soggetti dotati di capacità imprenditoriale, non supportati da disponibilità di capitali sufficiente per il finanziamento della loro attività) o accomandanti (soggetti disposti ad investire il loro patrimonio in attività nella cui gestione non intendono intervenire). I soci accomandatari hanno responsabilità solidale e illimitata e i soci accomandanti hanno responsabilità limitata alla quota di capitale conferita.

Solvibilità capacità dell'impresa di adempiere agli impegni finanziari.

Sostituto d'imposta datore di lavoro, che versa direttamente allo Stato le imposte dovute dal lavoratore, trattenendole dal suo stipendio.

SPA Società per azioni (S.p.A.) È una società di capitali nella quale le quote di partecipazione dei soci sono rappresentate da azioni; la legge stabilisce che l'ammontare minimo del capitale sociale di € 103291 (duecento milioni di Lire). Per le obbligazioni sociali risponde soltanto la società con il suo patrimonio. La società deve costituirsi per atto pubblico (eseguito davanti ad un pubblico ufficiale): il contratto sociale (atto costitutivo) deve essere depositato entro 30 giorni dalla stipula presso la cancelleria del Tribunale per l'iscrizione nel registro delle società e, successivamente, con lo Statuto della società deve essere pubblicato sul Bollettino ufficiale delle società per azioni.

Sponsorizzazioni strumento di comunicazione per mezzo della quale uno sponsor fornisca contrattualmente un finanziamento o un supporto di altro genere, al fine di associare positivamente la sua immagine, la sua identità, i suoi marchi, i suoi prodotti o servizi ad un evento, un'attività, un'organizzazione o una persona da lui sponsorizzata.

SRL società di capitali nella quale le quote di partecipazione dei soci non possono essere rappresentate da azioni e per le obbligazioni sociali risponde soltanto la società

con il suo patrimonio. La legge stabilisce che l'ammontare minimo del capitale sociale di € 10329 (venti milioni di Lire). La società deve costituirsi per atto pubblico (eseguito davanti ad un pubblico ufficiale). Il contratto sociale (atto costitutivo) deve essere depositato entro 30 giorni dalla stipula presso la cancelleria del Tribunale per l'iscrizione nel registro delle imprese e, successivamente, con lo Statuto della società deve essere pubblicato sul Bollettino ufficiale delle società per azioni.

SSN Servizio Sanitario Nazionale.

Staff significa, sostegno, bastone, ma secondo il linguaggio commerciale con la parola staff si intende indicare tutto il personale che lavora in una determinata azienda. Le grandi aziende possono avere anche tre tipi di staff: di servizio, d'ufficio e direttivo.

Stage fase previsto all'interno di un corso di formazione professionale consistente nel trascorrere un certo periodo di tempo all'interno di una realtà lavorativa allo scopo di esercitare direttamente uno specifico ruolo professionale prima dell'inserimento effettivo nel mondo del lavoro e per accettare, integrare e rielaborare quanto appreso in aula.

Stakeholders Insieme dei soggetti che hanno un interesse nei confronti di un'organizzazione (azionisti, fisco, istituti di credito, fornitori,) e che con il loro comportamento possono influenzarne l'attività.

Stalking termine inglese (letteralmente: persecuzione), che indica una serie di atteggiamenti tenuti da un individuo che affligge un'altra persona, perseguitandola ed ingenerandole stati di ansia e paura, che possono arrivare a comprometterne il normale svolgimento della quotidianità. Questo tipo di condotta è penalmente rilevante in molti ordinamenti; in quello italiano la fattispecie è rubricata come atti persecutori, riprendendo una delle diverse locuzioni con le quali è tradotto il termine stalking. Il fenomeno è anche chiamato sindrome del molestatore assillante. Ovviamente lo stalking non è assicurabile essendo un atteggiamento assolutamente volontario (doloso).

Start up avviamento iniziale, operazione-sequenza di avvio.

Stato patrimoniale documento che descrive, in termini di componenti attive e passive, la situazione patrimoniale dell'impresa in un determinato istante (solitamente la fine dell'esercizio contabile).

Studi di settore studi, svolti nei diversi settori economici, che sono utilizzati come base per l'accertamento induttivo dei redditi e dei corrispettivi degli imprenditori e dei liberi professionisti.

Svalutazione è la perdita di valore di una moneta nei confronti di una o più monete.

T

TAR Tribunale Amministrativo Regionale.

Taeg Tasso Annuo Effettivo Globale TAEG è l'indicatore di tasso di interesse di un'operazione di finanziamento (es. un prestito, l'acquisto rateale di beni o servizi).

Tan è il Tasso Annuo Nominale di interesse, al quale è concesso il prestito. Esso esprime esclusivamente la misura degli interessi dovuti sul mutuo (costo del denaro determinato dalla Banca d'Italia che deve essere pagato dalle banche).

Target obiettivo che si vuole raggiungere con una determinata azione o campagna.

Può anche essere sinonimo di mercato-obiettivo, segmento, pubblico di riferimento. È quel gruppo di consumatori, omogenei per valori e comportamenti, cui è rivolto il messaggio pubblicitario.

Tarsu è la tassa sulla raccolta dei rifiuti solidi urbani, che si paga per il servizio di smaltimento dei rifiuti effettuato dal Comune direttamente mediante appalto a ditta appositamente incaricata. Essa è calcolata in base alla superficie dei locali occupati a prescindere dal numero di persone che li detengono. Oltre a variare da comune a comune la TARSU cambia anche secondo l'uso cui l'immobile è destinato.

Tasso barriera minimo rendimento richiesto all'investimento.

Tasso d'inflazione variazione percentuale del livello generale dei prezzi in un periodo di tempo. Se in un anno l'indice generale dei prezzi è passato da 100 a 105, significa che il tasso d'inflazione è aumentato del 5% e che, di conseguenza, il potere di acquisto della moneta è diminuito del 5%.

Tasso di interesse rappresenta la misura dell'interesse su un prestito. È espresso come una percentuale per un dato periodo di tempo e indica quanta parte della somma prestata deve essere corrisposta come interesse al termine del tempo considerato o, da un altro punto di vista, indica il costo del denaro. Il debitore, infatti, ricevendo una somma di denaro, si impegna a pagare una somma superiore a quella ricevuta.

Tasso di reinvestimento remunerazione attesa dal reinvestimento dei flussi di cassa in entrata derivanti da un investimento

Tasso di sconto interesse riconosciuto alla banca per le operazioni di sconto del portafoglio. Tratta Titolo di credito che conferisce al possessore il diritto di farsi pagare una certa somma alla scadenza.

Tasso fisso tasso di interesse che non varia per tutta la durata del mutuo.

TFR Trattamento di fine rapporto. È una somma, accumulata durante gli anni di lavoro, dovuta al lavoratore, quando cessa il rapporto di lavoro subordinato.

Terminal Value valore terminale.

Testo unico norma che disciplina totalmente una determinata materia.

Titolo al portatore titolo privo di intestazione. Il semplice possesso né da la proprietà. Sono titoli al portatore le azioni di risparmio e i Titoli di Stato.

Titolo di credito documento che rappresenta una somma di denaro (per esempio un assegno o una cambiale).

Tosap corrispettivo per l'occupazione, di qualsiasi natura, effettuata, anche senza titolo, nelle strade, nei corsi, nelle piazze e comunque sui beni appartenenti al demanio e al patrimonio indisponibile dei comuni e delle province e nelle strade private sulle quali risultì, nei modi e nei termini di legge, la servitù di pubblico passaggio. La tassa è dovuta dai soggetti passivi in proporzione alla superficie effettivamente sottratta all'uso pubblico.

Transazione contratto con il quale le parti pongono fine a una lite già incominciata o prevengono una lite che può sorgere tra loro.

Trattamento Sanitario Obbligatorio è il trattamento terapeutico attuabile indipendentemente dal consenso del paziente nei casi in cui siano soddisfatte le condizioni previste dalla legge istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale (Legge 833/78).

TUS Tasso ufficiale di sconto.

U

UIC Ufficio Italiano Cambi.

Usucapione situazione per cui si acquista la proprietà dei beni immobili ed altri diritti sui beni medesimi dopo un possesso continuato per venti anni.

Usura reato commesso, o da chi si fa dare o promettere interessi o altri vantaggi usurari in cambio di denaro o di altra utilità, o da chi procura a taluno una somma di denaro od altra utilità, facendo dare o promettere un compenso usurario e chi li ha dati o promessi si trova in condizioni di difficoltà economica o finanziaria.

Utente fruitore di un servizio erogato da un'azienda che opera in monopolio, alla quale quindi egli è obbligato a rivolgersi. In realtà nell'ambito della qualità si tende a non parlare più di utente, ma solo di cliente, inteso come soggetto portatore di aspettative ed in grado di giudicare il servizio offerto dall'azienda.

Utile risultato economico, positivo o negativo, dell'attività d'impresa o di lavoro autonomo in un determinato periodo temporale.

Utile lordo sintesi (guadagno o perdita) di tutti i flussi economici in entrata ed in uscita dall'impresa prima delle imposte. Utile lordo = risultato della gestione ordinaria ± proventi e oneri straordinari.

Utile netto sintesi (guadagno o perdita) di tutti i flussi economici in entrata ed in uscita dall'impresa al netto delle imposte. Utile netto = utile lordo - imposte.

Utile ante imposte esprime il risultato della gestione al lordo delle imposte.

Valore aggiunto Grandezza economica ottenuta per differenza tra il fatturato di un'impresa ed il costo delle materie prime e dei servizi della stessa acquistati da terzi ed utilizzati per la produzione. Le aziende si misurano in base al valore aggiunto, cioè in base alla ricchezza da esse prodotta con il proprio personale, con i propri macchinari, con l'attività imprenditoriale, con i finanziamenti ottenuti. Il valore aggiunto viene destinato ai seguenti fattori di produzione: al personale dipendente, mediante salari e stipendi; ai finanziatori esterni, mediante interessi passivi; allo Stato, con le imposte; agli azionisti, con il pagamento dei dividendi; ai fondi di riserva, con l'utile non distribuito ma destinato ad essere reinvestito.

Valore nominale si indica con questo termine il valore che è assegnato alle azioni di una società al momento della sua costituzione.

Valore catastale serve come base per il pagamento di tutte le imposte sulla compravendita (registro, Iva, imposte ipotecarie e catastali) e dell'Ici, l'imposta annuale che si paga ai Comuni.

Valore di mercato corrispettivo monetario che il mercato è disposto a riconoscere per un bene.

Valorizzazione dei magazzini attribuzione di un valore, espresso in termini monetari, alle scorte di materie prime, semilavorati e prodotti finiti detenute dall'impresa.

Valuta moneta circolante, ma più specificatamente l'insieme delle banconote di altri paesi e dei titoli di credito a vista in moneta estera.

Visura anagrafica conferma la residenza ufficiale di una persona.

Visura ipo-catastale finalizzata alla verifica delle proprietà effettive, all'accertamento delle proprietà cedute ed alla evidenziazione delle eventuali iscrizioni ipotecarie.

Volume operativo quantità di prodotti realizzati o di servizi erogati a seconda del tipo di impresa.

Vendita contratto che ha per oggetto il trasferimento della proprietà di una cosa verso il corrispettivo di una somma di denaro (prezzo). La vendita è un contratto consensuale. Per il suo perfezionamento non occorre la consegna della cosa, la consegna costituisce una delle obbligazioni del venditore.

Verbale documento che contiene la descrizione di un fatto. Per esempio, il verbale della riunione di un consiglio comunale descrive o riassume tutte le cose che sono dette o fatte durante la riunione.

Wage drift Slittamento salariale.

Warrant certificato che attribuisce la possibilità (ma non l'obbligo) di acquistare (o vendere) azioni in una data futura a un prezzo stabilito. Se, ad esempio, il prezzo di un'azione è molto salito, il warrant permette di acquistarla al prezzo (inferiore) fissato al momento della sottoscrizione. Quando scade il tempo prefissato per comprare il titolo, il warrant non ha più alcun valore.

Withholding tax Imposta sostitutiva.

Z

Zero Coupon Bond: Titolo a cedola zero con sconto. Obbligazione priva di cedola, il cui rendimento è determinato dalla differenza tra il prezzo di emissione e il valore di rimborso.



CAPITOLO DUE

TERMINI INFORMATICI E WEB MARKETING

A

3D si intendono immagini tridimensionali (3-dimensioni), molto usate nei giochi o nelle applicazioni grafiche.

@ prefisso collocato nell'indirizzo di posta elettronica tra la denominazione dell'utente e quello del provider. Si pronuncia "at", si traduce con "presso" e si chiama "chiocciola".

Access provider fornitore di accesso a Internet.

Accesso remoto funzione che consente di connettersi ad un altro computer mediante un modem e una linea telefonica.

Account informazioni riservate richieste per entrare in una rete o in un servizio web, i campi chiave sono username e password.

Action devices strategie di mailing o di telemarketing, che hanno lo scopo di ottenere una risposta da parte del target di riferimento.

Ad abbreviazione di **advertisement**, annuncio pubblicitario.

Address List elenco di indirizzi utilizzato per le attività di direct marketing.

Admin diminutivo di administrator.

Administrator significa amministratore, colui che ha i massimi poteri in un contesto specifico di una rete, in un sito web, in un forum.

Ad - Click richiesta di collegamento al sito dell'azienda inserzionista che avviene quando l'utente clicca sul banner o sul bottone sponsor.

Ad Server sistemi hardware e software abilitati ad inviare messaggi pubblicitari.

Ads sono gli annunci pubblicitari online.

Adsl Asymmetric Digital Subscriber Line. Linea analogica veloce che permette il collegamento ad internet. Tecnologia di trasmissione dati ad alta velocità.

Advertisement annuncio pubblicitario in qualsiasi forma.

Advertiser persona o impresa che investe in pubblicità.

Advertising da "to advertise", annunciare, fare pubblicità. Altri termini utilizzati sono réclame spot pubblicitario e propaganda.

Advertiser pubblicità che riprende un formato editoriale. Viene creato per dare informazioni al target di riferimento su prodotti e servizi.

Adware software distribuito gratuitamente, contiene banner pubblicitari che possono essere rimossi pagando una somma al produttore.

Adwords servizio di Google che consente di fare una campagna pubblicitaria per delle parole chiave che possono consentire maggiore visibilità ad un sito internet. La pubblicità viene visualizzata sulla pagina di google a destra dei risultati della ricerca. Si paga solo quando si fa click su di essa grazie all'opzione pay per click.

Affiliate marketing affiliazione, operazione compiuta da un sito che vende prodotti di altri siti Web, detti affiliati, per potenziarne il mercato.

Ajax Asynchronous JavaScript And XML, insieme di linguaggi per sviluppare applicazioni web interattive e dinamiche.

Algoritmo si usa in informatica, si può definire la parte più preziosa di un programma o un di applicativo in genere. Più tecnicamente si tratta di una serie di istruzioni/operazioni elaborate dal computer. In pratica è la metodica per arrivare ad un risultato o una soluzione.

AIIP Associazione Italiana Internet Provider. Associazione che riunisce gli Internet provider italiani.

AIP Association of Internet Professionals. associazione che raccoglie provider, webmaster, consulenti e società varie.

AIPA: Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.

Alias Nelle comunità virtuali si intende uno pseudonimo da scegliere al posto del proprio nome reale. Vedi nickname

Allegato file di qualsiasi tipo inserito all'interno di una e-mail.

Analisi del consumatore studia le caratteristiche del consumatore secondo diversi parametri sociodemografici (sesso, area di residenza, professione, reddito) e psicologici (gerarchia dei valori, stile di vita, caratteristiche della personalità, ecc.).

Applet programma scritto in linguaggio java che consente di inserire all'intero di pagine web applicazioni, come programmi per emettere suoni, visualizzare immagini in rapida sequenza.

Ampiezza di banda intervallo di frequenze, compreso tra due valori determinati, all'interno dei quali un apparato tecnologico può trasmettere informazioni.

ARPA Advanced Research Project Agency. Organismo di ricerca per i progetti di tec-

nologia avanzata, del Dipartimento della Difesa Americana, ha sviluppato la rete ARPANet, base di partenza di Internet.

ARPANet Advanced Research Project Administration Network. Rete sperimentale di computer realizzata nel 1969 dall'ARPA del Dipartimento Usa della difesa allo scopo di garantire continuità e sicurezza delle comunicazioni anche in caso di guerra. Si divide in due reti, la prima, MILnet, mirata alle comunicazioni militari; la seconda rete, originariamente destinata a collegare università e centri di ricerca di tutto il mondo, è poi col tempo divenuta l'attuale Internet.

ASCII American Standard Code for Information Interchange. Standard universale di codifica dei testi, che attiva una corrispondenza tra lettere dell'alfabeto e una serie di codici binari (256).

ASP Active Server Pages, tecnologia sviluppata da Microsoft che permette d'assemblare delle pagine su un server prima di inviarle al client.

ATM Automatic Teller Machine. Cassa automatica connessa ad una rete telematica, che permette operazioni di pagamenti e prelievi con carte di credito.

Audience insieme delle persone che vengono raggiunte da un messaggio pubblicitario attraverso un mezzo di comunicazione di massa, in un determinato momento. Nel marketing è il numero di soggetti raggiunti da un'azione di marketing diretto.

Audit sono delle attività atte a misurare la conformità di determinati processi, strutture o procedure a determinate caratteristiche richieste e a verificarne l'applicazione.

Autenticazione è un processo codificato con cui si attesta l'autenticità delle informazioni relative ai singoli utenti, la forma più semplice è quella fatta con password, le forme più evolute sono basate sui diversi sistemi di crittografia.

Avatar immagine scelta per rappresentare la propria presenza in comunità virtuali, discussione, luoghi di aggregazione.

B

B2B business to business. Mercato di riferimento per una azienda che si rivolge alle imprese escludendo i consumatori dai propri target.

B2C business to consumer. Soluzioni economiche volte a raggiungere il cliente finale dei beni o dei servizi venduti.

Backdoor porta di servizio, programma o procedura che consente di accedere ad un sistema saltando le normali procedure di sicurezza. Quasi tutti gli amministratori di sistema creano delle backdoor.

Backup Termine generico che identifica una copia di sicurezza, spesso usato in informatica "Fare una copia di back-up" col fine di salvaguardare i propri dati da rottura del disco, virus e quant'altro.

Back end insieme di azioni volte al perfezionamento delle opportunità scaturite da una campagna promozionale.

Baco errore che compromette il corretto funzionamento di un programma o di un componente hardware. vedi bug.

Banner la parola inglese banner significa bandiera, vessillo o striscione. Spazio pubblicitario all'interno di pagine web, è una striscia promozionale di varie dimensioni posta in una posizione rilevante della pagina web.

Baud unità di misura usata per definire la velocità di trasmissione di un modem; un baud/secondo significa la velocità di 1 bit al secondo.

BBS Bulletin Board System. Sono computer collegati che permettono l'incontro e lo scambio d'informazioni tra più persone formando un piccolo network.

Below the line forme di comunicazione diverse della pubblicità. Le principali sono: direct marketing, promozioni, sponsorizzazioni e pubbliche relazioni.

Benchmark indicatore, misura, parametro di riferimento in base al quale un'azienda valuta le proprie prestazioni relativamente a prodotti, servizi, processi aziendali.

Benefit vantaggio, beneficio. L'espressione indica sia i vantaggi da proporre al consumatore, sia quelli ottenuti o ottenibili da un'azienda attraverso un'azione di marketing.

Beta versione di sviluppo di un software.

BID nei motori di ricerca a pagamento, è la quota che bisogna pagare per ottenere un determinato posizionamento per una parola chiave.

Binario sistema di numerazione che dispone di 2 unità (0 e 1) a differenza del sistema decimale che dispone di 10 unità (da 0 a 9).

BIOS Basic Input Output System, il Bios (un chip) dà al pc le istruzioni di base per l'avvio della macchina.

BIT Binary Digit. Otto bit compongono un byte.

Blind Test test in cui diversi prodotti vengono presentati in forma anonima, cioè senza marca, ad un gruppo di potenziali consumatori che sono chiamati a esprimere le loro preferenze. Serve a valutare la capacità del consumatore di distinguere le caratteristiche proprie del prodotto senza essere influenzato dalla notorietà della marca.

Blog pagina web che permette a chiunque sia in possesso di una connessione internet di pubblicare gratuitamente informazioni e opinioni in completa autonomia. Ogni articolo è generalmente legato ad un thread (vedi) in cui i lettori possono scrivere i loro commenti e lasciare messaggi all'autore.

Bloggare inserire un articolo sul blog.

Blogger colui che scrive su un blog.

Bluetooth tecnologia di trasmissione dati via radio a corto raggio (fino a 10 metri) in grado di erogare una velocità di trasmissione pari a 1Mbit/s. Questa tecnologia è spesso usata nei telefonini, palmari, pda, auricolari, notebook e computer.

Bookmark segnalibro. Memorizzazione del sito che stiamo visitando in modo da poter-ci tornare con la semplice selezione dell'intestazione del sito.

Boot tecnicamente fase di avvio di un Personal Computer.

Bootstrap l'intera fase di avvio di un computer.

BPS bits per secondo, unità di misura per la velocità della trasmissione dei dati.

Bounce rimbalzo. Si dice di una e-mail che ritorna al mittente per errori nell'indirizzo del destinatario o per problemi di consegna del sistema.

Bounce Back promozione inviata a un acquirente assieme alla spedizione del materiale relativo ad un ordine già effettuato.

Bottone sponsor spazio pubblicitario di forma rettangolare o quadrata di solito posizionato ai lati della Home Page o delle pagine interne di un sito Web. Venduto a tempo, rappresenta la principale modalità di sponsorizzazione sul Web.

Brain storming metodo decisionale consistente in sessioni intensive di dibattito volte

a stimolare proposte e a identificare la soluzione migliore, nel corso del quale si devono rispettare delle regole: esclusione di ogni giudizio critico, accettazione di ogni forma di proposta, produzione di un gran numero di idee, sintesi delle idee espresse, scelta finale.

Brand awareness riguarda il livello di conoscenza, la notorietà del marchio da parte del pubblico target e la fedeltà degli utenti ad esso. Può essere rilevato e misurato attraverso le analisi di mercato, come le indagini a campione e i focus group. Su Internet, lo sviluppo di Brand awareness avviene in genere mediante estese campagne banner o sponsorizzazioni che ripetono il logo dell'azienda o di un suo prodotto, sviluppando di conseguenza il ricordo di tale logo da parte del visitatore.

Brand "marca" o "marchio di fabbrica". Nomi o segni distintivi attraverso i quali un'impresa contraddistingue il proprio prodotto da altri dello stesso genere.

Branding processo effettuato dalle imprese allo scopo di differenziare il proprio prodotto da altri analoghi o dello stesso genere, utilizzando nomi o simboli distintivi.

Break Even Point livello di vendite al quale tutti i ricavi dell'azienda pareggiano esattamente i costi sostenuti.

Briefing incontro finalizzato alla definizione degli aspetti operativi e degli obiettivi di una determinato progetto. Vengono esposti e discussi i punti fondamentali del documento.

Brochure depliant informativo/pubblicitario, che illustra le caratteristiche di un'azienda o di un determinato prodotto/servizio.

Browser significa sfogliare. È un programma che consente all'utente di navigare in rete, trovare documenti, fare collegamenti, trasferire file, inviare e ricevere e-mail, accedere ai motori di ricerca, permette la visualizzazione e il prelevamento da Internet di documenti multimediali.

Budget bilancio di previsione, stima delle entrate e delle spese relative ad un periodo di esercizio o ad un esercizio intero, dove sono indicati anche gli obiettivi da raggiungere. In ambito comunicazionale, con questo termine si intende l'ammontare della spesa di una campagna.

Buffer memoria in dotazione alla stampante che racchiude informazioni che devono essere elaborate nel processo di stampa. Memoria usata per registrare temporaneamente dei dati, alcune periferiche la utilizzano per permettere uno scambio di dati più veloce.

Bug errore che, presente all'interno di un programma, ne impedisce il corretto funzionamento.

Button zone di testo che permettono, cliccandoci su col mouse, di passare a un documento che è connesso a tali zone.

Byte equivale a 8 bits. Abbreviazione di **Binary Term**. È l'unità elementare di memorizzazione composta da 8 bit. Di solito un byte rappresenta un singolo carattere, come un numero, una lettera o un simbolo. Poiché il byte è un'unità di memorizzazione molto piccola, per comodità, quando si descrive la capacità di memorizzazione di un disco rigido e della memoria principale, si usa il kilobyte (1024 byte), il megabyte (1.048.576 byte) e il gigabyte (1.073.741.824 byte).

C

Cache Memoria temporanea utilizzata dai computer per conservare pagine web recentemente visualizzate.

Call Center centro di servizi destinato alla gestione delle chiamate telefoniche in entrata e in uscita da un'organizzazione, con l'obiettivo di fornire un servizio di pre o post vendita alla clientela.

Campagna azione di marketing della quale si è definita la durata, l'obiettivo, la proposta commerciale, la comunicazione, i destinatari.

Cannibalizzazione situazione che si viene a creare quando un prodotto appena uscito ruba quote di mercato a un altro o altri prodotti che fanno parte della linea di produzione della stessa azienda.

Carrello programma per la vendita online,in base ad esso il visitatore, durante la navigazione nelle pagine di un catalogo di un sito, ha modo di selezionare i prodotti di suo interesse, ritrovarli alla fine nel formulario d'ordine e pagarli in una unica soluzione.

Carta elettronica carta contenente uno o più microcircuiti che permettono la memorizzazione e l'elaborazione dei dati.

Carte prepagate sono carte di pagamento elettroniche con pagamento anticipato.

Chat comunicazione interattiva e simultanea online tra più utenti.In alcune chat è possibile scambiarsi file e immagini.

Chat room sono pagine Web sviluppate con tecnologie Java e Javascript all'interno delle quali tutti gli utenti virtualmente presenti interagiscono tra loro in tempo reale scambiandosi idee, opinioni e commenti.

Chatline luogo virtuale nel quale più utenti dialogano in tempo reale e in formato testo.

CD-ROM Compact Disk-Read Only Memory. Unità di memorizzazione di massa, costituita da un CD in cui è possibile esclusivamente la lettura di quanto memorizzato.

CERN Conseil Européen pour le Recherche Nucleare. È l'organismo europeo di ricerca nella fisica delle tecnologie avanzate con sede a Ginevra.Nel 1990 ha sviluppato il World Wide Web.

Chip piastrina su cui è inciso un circuito elettronico composto di vari elementi.

Cleaning pulizia,aggiornamento di un database con lo scopo di migliorarne la qualità.

Click con il "click" l'utente entra in contatto diretto con le pagine Web. Più in generale, con "click" si intende l'azione effettuata dall'utente per trasferire il contenuto di una pagina Web sul proprio computer.

Clickflow chart grafico che esprime il flusso degli spostamenti del visitatore all'interno del sito.

Click Stream percorso di ciascun utente all'interno di un sito. Questa rilevazione fornisce informazioni preziose sia all'Editore, che può adattare la scelta dei contenuti editoriali alle caratteristiche del proprio bacino d'utenza, sia agli inserzionisti, che possono scegliere in modo consapevole gli spazi più indicati per la loro comunicazione pubblicitaria.

Click Through indica soltanto il numero di click andati a buon fine, escludendo i casi in cui la pagina bersaglio non venga visualizzata per vari motivi.

Client è il computer che accede a risorse fornite da un altro computer chiamato server

Cluster insieme di soggetti con caratteristiche omogenee, raggruppati in base a determinati parametri predefiniti.

Cicli di vita del prodotto è la concezione che spiega gli elementi che influenzano l'andamento degli scambi internazionali. Le fasi di vita di un prodotto sono: l'ideazione, il decollo, l'espansione, la maturazione, la saturazione, il declino.

Co-branding Utilizzo congiunto di due o più marchi legati a diverse immagini aziendali o di prodotto. L'operazione si traduce, sul Web, nell'affiancamento del logo dei partner sulla stessa pagina, così da offrire all'utente in modo immediato l'abbinamento dei due marchi e delle loro immagini in uno specifico sito o per un evento particolare.

Collegamento a pagamento Testo pubblicitario inserito in una pagina Web e collegato ipertestualmente al sito dell'azienda inserzionista.

Combinazioni di parole chiave Nel linguaggio dei motori di ricerca, consiste nello scegliere delle keyword in modo tale da identificare il prodotto servizio fruibile dai motori di ricerca. Di solito per "keyword" si intende una combinazione di due o più parole chiave. Se la parola chiave è inflazionata, ovvero esistono sul web molte pagine doorway ottimizzate per quella parola, il posizionamento sarà molto difficile.

Commerce server software utilizzato per svolgere le funzioni di webshop, cioè cata-

logo, formulario d'ordine, sistema di pagamento, controllo ordini e stock di magazzino.

Computer network è una rete di elaboratori interconnessi.

Comunità virtuale gruppo di utenti Internet, associati da omogenei interessi, scambiandosi informazioni e messaggi.

Community insieme di utenti che hanno i medesimi interessi e che si riuniscono virtualmente e con una assidua frequenza intorno ad un sito. La formazione di una community dovrebbe essere uno degli obiettivi primari di una strategia di internet marketing.

Competenze distintive capacità specifiche di una determinata organizzazione, che le consentono di differenziare la propria offerta rispetto a quella della concorrenza e di dar luogo alla creazione di valore.

Competitor l'espressione indica le aziende che si fanno concorrenza nel circuito di uno stesso mercato.

Compiled list lista di nominativi aventi caratteristiche psicografiche/demografiche simili, derivata tipicamente dagli elenchi del telefono, dall'anagrafe e da altre fonti più o meno analoghe.

Concessionaria di pubblicità agenzia pubblicitaria che si occupa della vendita di spazi pubblicitari.

Consumer list lista di nominativi con abitudini d'acquisto simili. Può essere usata, se l'utente ne ha fatto richiesta (opt-in), per la comunicazione aziendale.

Consumer-to Consumer (C2C) contesto dell'e-commerce che comprende transazioni tra singoli individui.

Cookie biscotto, identificatori automatici per riscontrare i visitatori e le loro sessioni di visita nel sito. usato per monitorare le abitudini di un utente.

CO-OP tecnica promozionale che prevede l'invio contemporaneo di più offerte con lo stesso strumento di spedizione.

Core customers clienti più importanti di un'azienda, che si distinguono dagli altri per il loro valore nel lungo periodo per l'impresa.

Cost per action (cpa) il costo per l'inserzionista di ogni singola operazione dell'utente che, tramite il click sul banner o sul bottone, richiede il collegamento alla pagina Web dell'inserzionista.

Cost per click (cpc) il costo per l'inserzionista di ogni singolo click sul banner, sul bottone, o sul link che richiede il collegamento alla pagina Web dell'inserzionista.

Cost per impression (cpi) costo per singola impression.

Cost per lead (cpl) più sofisticato del CPA, poiché presuppone che l'utente fornisca all'inserzionista indicazioni utili alla generazione della vendita.

Cost per sale (cps) costo per la vendita generata dalla pubblicità sul Web.

Cost per thousand (cpm) costo per migliaia di impression.

Cost per thousand targeted (cmpt) costo per migliaia di impression provenienti da gruppi specifici e ben individuati da un punto di vista socio-demografico.

Coupon tagliando o cedola di un annuncio promozionale che il consumatore interessato può compilare per ricevere informazioni, per fare un ordine o per chiedere in prova il prodotto. Lo stesso termine designa anche il buono sconto che da diritto a un omaggio o a una riduzione di prezzo su un prodotto.

CPU detta comunemente processore il compito della CPU è quello di leggere le istruzioni e i dati dalla memoria ed eseguire le istruzioni.

Crack piccola applicazione in grado di sbloccare o togliere limitazioni ad un software. Questi file vengono creati dai cracker a scopo vandalico o per diffondere virus, trojan, spyware.

Cracker individuo con capacità informatiche notevoli simile a gli Hackers ma privo di etica e di moralità, l'unico scopo è di creare danni o sproteggere software a pagamento. Spesso i crackers sono confusi con gli hackers.

Crash blocco improvviso, di un software o un di sistema operativo causato da errori vari.

Crittare trasformare un testo in chiaro in un testo cifrato.

CRM Customer Relationship Management) Il Crm riguarda l'insieme delle funzioni dell'impresa che mirano a conquistare e a conservare la propria clientela. Queste sono: marketing, aiuto alla vendita, servizio clienti, call center ed help desk. L'insieme delle tecnologie informatiche Crm e quello utilizzato per sviluppare, seguire e consolidare i rapporti con clienti nuovi e fidelizzati. Gli stessi strumenti possono servire per gestire le relazioni nel mondo reale o negli affari su Internet.

Customer care letteralmente, "cura del cliente". Nel linguaggio del marketing, la tecnica (che può assurgere fino al ruolo di orientamento strategico) che consente di implementare il CRM per raggiungere la Customer Satisfaction. In generale, insie-

me di attività fornite al cliente dell’azienda per consigliarlo nella scelta e nell’acquisto di beni e servizi, e per assisterlo nella fase successiva. Include anche le informazioni erogabili attraverso un call center e i servizi di riparazione e sostituzione di prodotti difettosi.

Customer satisfaction rappresenta l’obiettivo principale dell’azienda orientata al marketing, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione di qualità con la clientela e alla sua conseguente fidelizzazione.

Crittografia processo di trasformazione di testi in codice o cifrati attraverso degli algoritmi matematici.

C2C Consumer to Consumer. Attività di commercio elettronico che prevede lo scambio di prodotti e/o servizi tra gli utenti consumer presenti in Rete.

D

Database archivio elettronico in cui sono raccolte e organizzate delle informazioni e consultabili o modificabili in base alle proprie esigenze.

Debug operazione di eliminazione dei bug.

Decrittare decodificare un testo cifrato in un testo leggibile.

Default predefinito.

DHTML istruzioni scritte in linguaggio Javascript per rendere le pagine Web più attraenti e dinamiche, grazie a testi e immagini animate, e anche più leggere, ovvero veloci da caricare.

Dial-up è un tipo di connessione ad Internet via modem e telefono.

Digital cash valuta virtuale, moneta elettronica usata per transazioni commerciali sulla Rete.

Digitale sistema di identificazione delle unità di informazione basato sulla combinazione di due soli elementi (0 e 1).

Direct email marketing strumento di personalizzazione dell'annuncio pubblicitario, attraverso messaggi commerciali indirizzati ad un elenco di utenti iscritti in una mailing list. È uno strumento molto utile e permette un contatto diretto con l'utente-consutatore.

Direct mailing operazione di invio di mail a clienti o potenziali clienti nell'ambito di operazioni di promozione commerciale, comunicazione tecnica, newsletter.

Direct marketing tecnica di marketing attraverso la quale l'impresa comunica direttamente singoli utenti specifici (cliente o potenziali clienti finali). Si rivolge a un pubblico mirato per ottenere risposte misurabili, attraverso strumenti interattivi. La più classica di queste azioni, è quella che prevede l'invio di materiale pubblicitario via posta.

Directory il catalogo di siti scelti (di solito da persone reali - human directory) e inseriti in un database. Un software di ricerca cataloga i risultati più rilevanti ma è possibile visitare anche le varie sezioni delle categorie. Sinonimo di cartella, vedi Folder.

DNS Domain Name System. È il servizio di ricerca del dominio; si basa su un programma capace di tradurre i nomi utilizzati per identificare i siti (per esempio ANDI.it), nei relativi indirizzi IP (tipo 212.17.192.56). Ogni indirizzo numerico è associato un nome.

Dry test test tipico del direct marketing, consiste nel fare una proposta di vendita al cliente potenziale senza avere ancora realizzato il prodotto o servizio pubblicizzato. Il test ha lo scopo di produrre il messaggio più efficace e di ottimizzare le dimensioni della campagna di mailing prima di correre i rischi insiti nella produzione del prodotto.

Dominio domain name. È il nome cui è associato l'indirizzo di un sito web. I nomi di dominio sono suddivisi in molte categorie: .com, .net, .org, .edu, .fr, .uk, .it.

Download scaricamento di dati da un server al computer locale.

Driver software o serie di istruzioni che permettono al computer di comunicare con un altro dispositivo (ad esempio una stampante o un mouse).

E

E-business termine generico per identificare le varie attività di business online.

E-commerce commercio elettronico, attività commerciale e di vendita in rete.

Email electronic mail, posta elettronica. Messaggi inviati tra computer collegati alla stessa rete. Funziona grazie ad un mail server che gestisce l'invio e la ricezione dei messaggi, con l'ausilio di speciali software. Un indirizzo valido è composto da: nome, chiocciola, punto, estensione del dominio.

Edit editare, modificare il testo.

Editor programma che permette di creare e modificare (o "editare") file di testo, documenti, o pagine di un sito web.

Emoticon insieme di caratteri di testo che esprimono un'emozione specifica. Si usano nelle e-mail nei newsgroup e per chattare .

Emoticons sono icone che esprimono espressioni facciali di gioia, tristezza.

Esposizione dall'inglese exposure, indica l'invio dell'annuncio pubblicitario, con la pagina che lo contiene, dal server Web all'utente. Questo dato serve all'investitore come riscontro del numero di volte che un annuncio è stato visualizzato sul computer dell'utente.

ETHERNET è uno standard di collegamento in rete di computer usato per lo più per reti locali.

E-zine **Electronic magazine.** È una pubblicazione elettronica (rivista, newsletter) su tematiche varie diffuso in rete o per posta elettronica.

FAQ Frequently Asked Questions. Sono le domande poste con frequenza dai visitatori con relative risposte contenute in una rubrica speciale FAQ del sito, queste risposte già predisposte evitano il ripetuto invio di messaggi riguardanti identiche richieste di chiarimento.

Feed-back ritorno informativo. Un tipico esempio sul Web sono le informazioni ricavate dalle risposte degli utenti ai Web form, che vanno ad arricchire il marketing data-base.

Fidelizzazione tecnica di marketing che mira ad agevolare l'instaurazione di un rapporto duraturo nel tempo con il consumatore.

File Sharing sistema di scambio file tra privati .

File System struttura nella quale vengono memorizzate le informazioni di sistema su un computer.

Firewall sono dei filtri che si frappongono tra sito e rete Internet per prevenire incursioni di hacker, filtrare messaggi, controllare qualsiasi passaggio dalla rete al sito e proteggere le risorse di una rete privata dagli utenti di altre reti.

Firma digitale è un modo per autenticare un documento elettronico, attestandone l'integrità del suo contenuto e la certezza della provenienza; è garantita da un organismo certificatore.

Flash macromedia software della Macromedia che permette la creazione di siti interattivi ed animati. Associato a delle istruzioni di programmazione javascript, permette di creare soluzioni di massimo impatto visivo.

Folder opuscolo pieghevole promozionale.

Follow up seguito di una campagna pubblicitaria che mette in evidenza nuovi aspetti della comunicazione rafforzandola. Può essere usato per qualsiasi azione di marketing che ne rafforza una precedente.

Form modulo virtuale da compilare on line che viene inviato al server. I form sono per gli Editori una utilissima fonte di informazioni sull'utenza.

Forum area di dibattito in un sito Internet che permette agli utenti della rete di discutere, scambiarsi informazioni e pareri su uno specifico argomento .

Freeware software distribuito gratuitamente a scopo promozionale.

Freeze letteralmente “Congelamento” il termine si riferisce in particolar modo alla sensazione che gli utenti provano durante un blocco del computer o crash.

Front end insieme di azioni volte a suscitare l'interesse di un determinato target e a generarne delle risposte.

FTP File Transfer Protocol. Protocollo che controlla e gestisce il trasferimento facile e veloce di dati fra elaboratori.

Fulfilment attività relativa all'evasione di richieste e ordini scaturiti da un'iniziativa.

G

Gateway collega tra loro 2 distinte reti, es il router.

Gateway page nel posizionamento sui motori di ricerca, una pagina gateway e una pagina vuota, senza particolari parole chiave o frasi chiave, contenente dei link alla pagina principale. Questo espediente fa sì che gli spider siano spesso più propensi nel seguire e indicizzare le pagine che trovano con i propri mezzi piuttosto quelle che vengono loro presentate dall'esterno.

Geo marketing tecnica per gestire le operazioni di marketing di aziende che operano su un territorio geograficamente ridotto rispetto a quello nazionale. Si occupa della scelta delle zone a cui dare la precedenza e delle tecniche di copertura, in termini di vendita e comunicazione, delle stesse. Si arrivava anche, e lo si continua a fare, a immettere, sui vari mercati locali, delle varietà di prodotto specifiche, studiate apposta per quell'area.

Ghost software in grado di copiare l'intero contenuto di un disco rigido, successivamente consente di riversarlo su un'altro supporto esempio: CD, DVD o altri dischi rigidi. Comunemente questa operazione è definita col termine "Backup".

GIF Graphic Interchange Format. Modo di presentare e supportare le immagini nelle pagine web; è usato soprattutto per icone, banner, grafici, immagini non fotografiche.

GIF animato s ha quando l'immagine cambia in continuazione.

Gigabyte 1 miliardo di byte.

GPU Graphics Processing Unit è il microprocessore di una scheda video per computer o console.

GSM Global System for Mobile Communication. Sistema di radiotelefonia cellulare, di tipo digitale, e opera nella banda di frequenze a 900Mhz.

Gigabyte equivale a 1.024 Megabyte, vale a dire un miliardo di byte.

H

Hacker esperto d'informatica, che utilizza le proprie conoscenze per introdursi abusivamente in una rete interna e violare l'integrità del sistema spesso per pura sfida intellettuale.

Hardware sono le componenti fisiche di un sistema informatico.

Header L'header è la parte iniziale di pagina web o un' e-mail, nella quale sono contenute delle informazioni del messaggio in particolare informazioni sul mittente, l'argomento, le parole chiave ed il testo del messaggio.

Help sezione di aiuto dove trovare spiegazioni dettagliate.

HTML HyperText Markup Language, linguaggio usato per scrivere le pagine web.

HTPC Home Theater Pc, è un personal computer collegato ad una televisione. È usato spesso come un riproduttore di foto digitale, musica video player, o come dispositivo per videogiochi o computer.

HTTPS HyperText Transport Protocol Secure. È il protocollo HTTP implementato e dotato di sicurezza per supportare le transazioni via web.

HTTP Hypertext Transport Protocol, protocollo per il trasferimento dei dati in formato pertesuale dal server al proprio sistema.

Hub si può definire centro dei collegamenti di una rete. Si tratta di un apparecchio composto da una serie di porte che consentono il collegamento di 2 o più pc in una rete LAN .

Help desk l'help desk è il servizio di assistenza tecnica che si rivolge sia agli utilizzatori interni delle infrastrutture informatiche dell'impresa (help desk interno) che ad una clientela esterna all'impresa, che in tal caso funge da prestataria di servizio.

Hit qualificato il numero di hit qualificati è un indicatore, approssimato, del traffico generato su un sito, anche se non rappresenta precisamente il numero di visitatori.

Hit l'hit è l'unità minima che identifica l'informazione registrata dai log -file di un server Web quando un utente scarica una pagina Web sul suo computer.

Home page la pagina iniziale di un sito; in essa si ha un'indicazione dei contenuti con relativi collegamenti.

Host sistema di computer connesso stabilmente con Internet con un suo specifico indirizzo che permette a dei terminali di collegarsi ad esso fornendo servizi come elaborazione, accesso a database e a programmi applicativi.

Hosting collocazione di un sito all'interno di un server che funge da nodo della rete; questa attività è svolta da provider che mettono a disposizione dei propri utenti il loro hard disk e la capacità d'elaborazione del proprio server, dando ospitalità ai siti;

Housing ospitalità data a un server funzionante come nodo Internet; questo servizio viene offerto dai provider e consente agli utenti di risparmiare sul costo delle reti dedicate, necessarie a mantenere un server stabilmente collegato alla rete.

Human Directory database contenente una vasta raccolta di siti suddivisi in categorie, recensiti da persone e non da un software. Oltre alla url di solito va inserita un breve titolo, una descrizione e l'email.

IAB INTERNET ADVERTISING BUREAU L'organismo internazionale di riferimento non-profit a livello mondiale focalizzato sulla massimizzazione dell'uso ed efficacia della pubblicità interattiva in internet. Stabilisce anche gli standard dei formati banner.

ICANN Internet Corporation for Assigned Names and Numbers. Organismo incaricato all'assegnazione dei nomi e dei numeri in Internet.

ID Identifier. Abbreviazione tecnica d'identificazione.

Impression numero di volte in cui è stata visualizzata una pagina web da parte del visitatore.

Impressions Banner numero di volte che il banner viene esposto a un visitatore.

Input ingresso di segnale o dati all'interno di una periferica o di una applicazione.

Inbound insieme delle telefonate ricevute da un call center.

Indirizzo IP identificativo numerico unico associato a ogni singolo computer connesso ad Internet.

Inquiry richiesta di materiale informativo relativo all'offerta di un determinato prodotto.

Internet2 progetto USA mirato a potenziare lo sviluppo di Internet.

Internet phone sistema di comunicazione vocale in tempo reale attraverso Internet.

Internet TV apparecchio televisivo che permette, grazie ad un decoder, l'accesso ad Internet.

InterNic Internet Network Information Center. Ente preposto all'assegnazione dei nomi dei domini.

Interstitial splash page. Forma di pubblicità Web per cui finestre separate dal browser appaiono durante il caricamento della pagina del sito a cui l'utente si connette.

IP Internet protocol, o "protocollo internet" - Protocollo che definisce le caratteristiche dei pacchetti di informazione che girano sulla Rete.

IP-address indirizzo numerico riferito ad un nodo Internet (singolo computer).

IP-number codice per l'individuazione di un server in Internet; è composto di 4 gruppi di numeri da 0 a 255 divisi da un punto.

IPTV programmi televisivi distribuiti via internet.

IRC Internet Relay Chat, uno dei sistemi di chat maggiormente usati.

ISDN Integrated Services Digital Net. Linea digitale telefonica tra un sito e la centrale telefonica.

ISO International Standards Organization. Organismo internazionale impegnato nella definizione degli standard.

J

Java linguaggio programmato per il computer usato nel sito web per la creazione di programmi applicati chiamati applet; permette di caricare e sviluppare dei programmi sui singoli computer.

Javascript scrittura in Java che si presenta nella pagina web di testo.

Joint Advertising Campaign pubblicità fatta insieme da due aziende con prodotti complementari: ad esempio automobili e pneumatici.

JPEG Joint Photographic Experts Group. Modo di presentare le immagini nelle pagine web; è usato per foto e immagini complesse che richiedono molti colori.

JPG Joint Photographic Group. Vedi JPEG.

JUMP PAGE forma di pubblicità, si differenzia dall'interstitial per le dimensioni ridotte. Noto anche come Sister Window o Daughter Window.

Jumper in elettronica digitale, sono minuscoli ponticelli metallici, utilizzati per cortocircuitare dei contatti (pin) situati in punti prestabiliti di un circuito digitale, per attivare o disattivare funzioni diverse del circuito, previste in fase di progettazione dal disegnatore.

K

Kbps 1024 bit per secondo.

Kernel cuore di un sistema operativo, gestisce memoria, file e periferiche, mantiene aggiornate data e ora, lancia applicazioni e assegna le risorse del sistema.

Keylogger programma in grado di “ascoltare” tutto quello che si digita sulla tastiera. Spesso viene usato per scopi poco leciti con l'intento di rubare dati sensibili password, numeri di carte di credito ecc..

Keyword parola chiave che un utente inserisce in un motore di ricerca quando vuole ottenere una lista di risorse su un argomento di suo interesse.

Keyword Advertising acquisto di alcune parole chiave su dei portali/motori di ricerca associate all'esposizione di un banner. Il concetto è oggi esteso anche ad alcuni motori di ricerca, dove è possibile acquistare le prime posizioni per delle parole chiave scelte.

Kilobyte 1000 bit; si scrive anche KB, K, Kbyte, K-byte.

Knowledge significa “conoscenza” in informatica significa un vasto raccoglitore di guide, faq e informazioni utili per un servizio o per un supporto online.

L

Lamer si tratta di un NEWBIE (novizio) che tenta di impressionare altri utenti in rete con trucchi banali di nessuna rilevanza.

Lcd Liquid Crystal Display, schermo sottile composto da un liquido intrappolato in numerose celle.

LAN Local Area Network. È una rete di calcolatori a dimensione locale.

Landing Page sono delle pagine che presentano un “prodotto” o un “servizio” e che devono “spingere” l’utente a compiere un’azione. Tutti i siti hanno bisogno di landing page, fatte apposta per l’utente. Sono indispensabili per un ottimo posizionamento nei motori di ricerca.

Layout sistemazione grafica di un annuncio, bozzetto, bozza da impaginare.

Lead interesse dimostrato da un cliente in seguito ad un’iniziativa promozionale, che si puo poi concretizzare nell’avvio di una trattativa commerciale.

Leve di marketing le quattro variabili fondamentali sulle quali si deve decidere per impostare la strategia di mercato relativa ad un prodotto/servizio. Esse sono: il prodotto, il prezzo, la promozione, la distribuzione.

Linea commutata collegamento con linea telefonica attivabile componendo un numero telefonico.

Linea dedicata linea telefonica usata per collegare un computer client ad un server in maniera permanente.

Link collegamento inserito in una pagina web o in altri tipi di documenti, che consente di visitare un’altra pagina web o un file.

Link Popularity la link popularity o popolarita’, misura quanti link esterni al sito puntano al sito preso in considerazione: piu’ il sito compare nei link di altre pagine al di fuori del vostro dominio, maggiore sara la sua popolarita e dunque la sua classifica all’interno dei motori di ricerca.

Linux sistema operativo “alternativo” noto per la sua filosofia open source (codice aperto) e per la sua distribuzione gratuita.

List Manager responsabile della gestione di una lista in ogni sua parte e variabile, anche per conto di terzi.

Log File sono i file dove viene registrato tutto cio accade in un server Web. Nei log files

sono contenuti gli hits e tutte le altre informazioni rilevanti per verificare l'andamento di un sito e dei suoi spazi pubblicitari.

Login operazione preliminare che permette d'accedere ad un sistema multiutente e ad un server; qui viene richiesto il nominativo dell'utente e la relativa password, per cui solo se si è in possesso dei dati esatti il sistema ne permette l'accesso.

Logout operazione di scollegamento ad un servizio web protetto da password.

Loop ripetizione di una sequenza di immagini. Si utilizza per far ripetere un numero definito o illimitato di volte l'animazione di un banner.

Loyalty indica la fedelta' dei propri clienti. Da questo termine derivano "brand loyalty" (ovverso la fedelta' alla marca) o store loyalty (fedelta' ai punti vendita). Concetto molto importante nel mondo Internet a causa dell'elevata volatilita' e fedelta' dei clienti nei confronti di siti e servizi via Internet.

M

Mail server software o computer che gestisce il traffico di posta elettronica.

Mailbox casella di posta elettronica.

Mailing significa l'atto dell'inviare per posta. Tecnicamente indica la pubblicità per corrispondenza (via posta elettronica o tradizionale) a un potenziale cliente.

Mailing list sono elenchi d'indirizzi di posta elettronica, strumenti molto diffusi per scambiare informazioni e dibattere vari argomenti.

Malfare si definiscono generalmente tutti i tipi di virus, letteralmente significa "software dannoso".

Mall i mall offrono i servizi necessari per sviluppare e mantenere un negozio virtuale: dalla creazione e manutenzione del sito alla gestione degli ordini, della sicurezza, delle transazioni, fino ai servizi di pagamento e alla pubblicità.

Marketplace mercato fisico dove prodotti e servizi sono scambiati in forma tangibile, in opposizione al marketspace.

Marketspace mercato virtuale dove, grazie all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, vengono scambiati prodotti e servizi sotto forma d'informazioni digitalizzate.

Market strategy strategia di mercato.

Market test prova di mercato attuata in zone limitate per verificare l'accoglienza a un nuovo prodotto.

Marketing ogni attività di analisi, organizzazione, pianificazione, promozione e distribuzione di beni e servizi volta a ottimizzare tutti i fattori che permettono di migliorare la commercializzazione di merci o servizi offerti, mediante la creazione, l'individuazione e lo stimolo dei bisogni dei consumatori, associata alla proposta di prodotti o servizi idonei per il soddisfacimento dei bisogni stessi. Si articola nel cosiddetto marketing mix: caratteristiche, prezzo, pubblicità, promozione, canali di distribuzione.

Marketing mix valore dato dalla combinazione delle quattro variabili di mercato più importanti - prodotto, prezzo, promozione, distribuzione e rete di vendita.

Marketing multicanale Il marketing multicanale dà la possibilità di promuovere la stessa iniziativa di marketing con più mezzi (Wap, SMS), ma offrendo al consumatore la stessa identica sensazione o esperienza di acquisto con ognuno.

Mbps 1 milione di bit per secondo.

Media parola latina usata attualmente per indicare i mezzi di comunicazione di massa di cui la pubblicità può avvalersi (tv, radio, giornali, web, affissioni).

Megabyte equivale a 1.024 kilobyte, circa un milione di byte, si può anche scrivere MB, M, Mbyte, M-byte.

Mercato (market), nel senso più ampio, la sfera (non necessariamente un luogo fisico) in cui si incontrano coloro che offrono merci e/o servizi e coloro che ne fanno richiesta.

Mercato di nicchia segmento di mercato con ambiti e confini specifici: in termini quantitativi qualora i bisogni soddisfatti siano propri di un numero ristretto di clienti - o in termini di specializzazione del prodotto o servizio, che risultano offerti da poche aziende.

Mercato potenziale tutti coloro che, per ragioni demografiche, economiche, culturali, possono essere considerati potenziali acquirenti di un determinato prodotto/gruppo di prodotti.

Merchant chi vende prodotti e servizi online.

Metasearch meta motore di ricerca. È un servizio di ricerca online che invia la richiesta a più motori in parallelo ed offre come risultato tutte le pagine individuate da ciascuno di essi.

Meta tag sono delle parole chiave, poste all'inizio di ogni pagina che facilitano l'individuazione e la catalogazione dei contenuti di un sito da parte degli spider, programmi robot di ricerca.

Microsoft software house americana produttrice di sistemi operativi (Windows) e suite per l'ufficio (Office).

MIDI Musical Instruments Digital Interface. Standard per la trasmissione e la memorizzazione dei dati musicali.

Milnet rete dei militari U.S.A. staccatasi da Arpanet.

Minisito forma promozionale on-line che prevede la creazione ad hoc di appositi siti Web di durata limitata, per promuovere un evento o un prodotto. Più che per scopi di branding sono diretti a focalizzare l'attenzione dell'utente su un nuovo prodotto o evento particolare. In abbinamento a campagne banner o sponsorizzazioni consentono una efficace comunicazione on line.

Mirror mirror site, cioè specchio con contenuti duplicati e identici al sito d'origine.

Modem MOdulatore/DEModulatore. Apparecchio che permette il collegamento fra un elaboratore e una linea telefonica traducendo i dati del computer in segnale ad audiofrequenza trasmesso per linea telefonica.

Motherboard o scheda madre, è una parte fondamentale di un moderno personal computer sulla scheda madre vanno collocati tutti i componenti di un personal computer.

Molex termine con cui gli informatici indicano i connettori di alimentazione dei vari componenti di un Personal Computer.

Moneta elettronica modo per effettuare un pagamento via Internet; presenta le caratteristiche del denaro reale e permette d'effettuare transazioni elettroniche senza alcun collegamento ad un conto corrente bancario.

Mosaic il primo browser WWW disponibile per Macintosh, Windows e Unix con la stessa interfaccia grafica. È il programma che ha reso popolare il World Wide Web.

Motori di ricerca programmi che permettono di effettuare ricerche sulla base di parole chiave o combinazioni di parole in file e documenti presenti nella rete, normalmente i motori di ricerca risiedono su un server.

Mouse dispositivo in grado di inviare un input ad un computer in modo tale che ad un suo movimento ne corrisponda uno analogo di un indicatore sullo schermo detto cursore.

MP Messaggio privato usato nelle chat nei forum e nei newsgroup.

Mp3 Abbreviazione di Mpeg-1 layer 3, standard audio per l'eliminazione dei suoni non udibili dall'orecchio umano.

MPEG Moving Pictures Experts Group. È una tecnica per la memorizzazione d'immagini in movimento in formato digitale.

MS-DOS sistema operativo di Microsoft.

Multiutente programma o sistema operativo in grado di servire più di un singolo utente.

N

Nat Network Address Translation, serve a convertire un indirizzo IP privato in uno pubblico.

Netiquette galateo della rete, deriva da “net etiquette”; è l’insieme delle regole non scritte che riguardano il corretto comportamento in rete.

Networking si riferisce ai sistemi di collegamento in rete di più elaboratori e utenti esistenti nelle aziende.

Newbie nuovo arrivato, neo iscritto.

Newsgroup sono gruppi di persone che alimentano aree di discussione in Internet su vari argomenti.

Newsletter lettera informativa dedicata ad argomenti specifici che viene spedita via e-mail con cadenza prestabilita, quotidiana, settimanale o mensile, a tutti gli utenti che ne hanno fatto esplicita richiesta.

Nicchia di mercato è un piccolo segmento di mercato, inteso come gruppo di acquirenti che presentano caratteristiche comuni verso cui in genere le piccole e medie imprese concentrano i loro sforzi differenziando il più possibile il prodotto. Si tratta di segmenti di mercato non occupati né occupabili dalle grandi imprese (poca flessibilità e mancanza di convenienza economica).

Nickname nomignolo o pseudonimo che si sceglie al posto del nome reale.

NNTP Network News Transfer Protocol, protocollo utilizzato per lo scambio di articoli.

Notebook personal computer portatile, viene chiamato “notebook” perchè ricorda le dimensioni di un quaderno in formato A4.

O

Offline sistema che opera senza essere collegato ad altri computer, si è offline, quando non si è connessi ad internet.

Online computer o periferica collegata ad un altro computer o ad una rete di computer.

Organizer agenda elettronica.

OS sistema operativo costituito dalle istruzioni software che funzionano da interfaccia tra l'hardware del sistema e i programmi applicativi.

One-to-one market one-to-one marketing. Espresso anche con "1to1" o "one2one"; è una tecnica di marketing che consente di "personalizzare" sul singolo cliente l'offerta dell'azienda.

Open source si dice di un programma quando il suo codice sorgente è accessibile ed è modificabile a piacimento del suo utilizzatore o di un'eventuale altra software house.

Opt-in email (permission marketing). Email pubblicitaria o informativa mandata ad una lista di utenti che hanno acconsentito di ricevere messaggi pubblicitari.

Opt-Out modalità di iscrizione alla newsletter. L'utente è stato abbonato a sua insaputa senza aver fornito il suo consenso esplicito. Nel messaggio di email che riceve ci sono le istruzioni per l'eventuale cancellazione dalla newsletter. Questa modalità, in base alle regole della Netiquette, è da considerarsi spamming.

Outbound insieme delle telefonate effettuate da un call center.

Orden Form modulo d'ordine, la sua compilazione fa parte della procedura richiesta per effettuare un ordine d'acquisto online.

P2P abbreviazione di peer-to-peer.

Package insieme di tutti gli elementi che compongono un'offerta via direct mail.

Packaging insieme degli elementi e materiali usati per confezionare il prodotto (struttura, etichetta e imballaggio), al fine di renderlo più attraente, più riconoscibile, o per facilitarne il trasporto e l'utilizzazione.

Page pagine elettroniche scritte in linguaggio HTML, contenenti testi, immagini e animazioni.

Page View richiesta di una pagina Web che esprime anche il numero di volte in cui è stato potenzialmente visto l'annuncio in essa contenuto.

Pagerank espressione che indica un'altra cosa) e un valore numerico che Google attribuisce ad ognuna delle pagine web conosciute dal motore di ricerca. Il nome del PageRank deriva dal fatto che è un sistema di "rank" progettato in parte da Larry Page, uno dei fondatori di Google.

Pagina bersaglio è la pagina di destinazione del link contenuto in un banner o in un annuncio pubblicitario. Si può trattare di una singola pagina o della home page del sito promosso dall'inserzionista.

Palmare mini computer di dimensioni ridotte al punto di stare sul palmo della mano ne deriva appunto il nome Palmare.

Parola chiave parola o breve stringa di parole (solitamente formata da un minimo di 2 ad un massimo di 4), utilizzata dagli utenti per ricercare prodotti o servizi in rete attraverso i motori di ricerca.

Password parola chiave che consente l'accesso in fase di login, la password è personale e segreta.

Patch programma che ha la funzione di riaffidare i difetti di un software, molto diffuse su piattaforme Windows.

Pay-Per-Click forma di pagamento della pubblicità online per cui l'inserzionista paga una tariffa unitaria per click through. Il costo è molto variabile, poiché c'è comunque un'esposizione del brand anche quando non ci sono click-through. Strategia adottata anche da alcuni motori di ricerca.

Pay-Per-Lead modalità di vendita della pubblicità on line. L'inserzionista paga un costo unitario per ogni contatto diretto con un visitatore che clicca sul banner e

arrivando nella pagina bersaglio rilascia informazioni all'inserzionista (ad esempio riempiendo una form).

Pay-Per-Rank modalita utilizzata dai motori di ricerca per listare i siti che hanno pagato un bid (vedi) per essere nelle prime posizioni.

Pay-Per-Sale modalita di vendita della pubblicita on line molto diffusa nei programmi di affiliazione. L'inserzionista paga una tariffa unitaria per ogni vendita generata on line.

Pay-Per-View modalita di vendita della pubblicita' online piu diffusa. L'inserzionista paga una tariffa unitaria per ogni visualizzazione del banner.

PC Personal Computer.

Pcmcia Standard per le schede da utilizzare sui PC portatili.

PDA acronimo di **"Personal Digital Assistant"** , Assistente personale digitale. Si tratta di un piccolo personal computer detto anche palmare, con capacita limitate, è in grado di eseguire operazioni semplici tipo: agenda elettronica, posta elettronica, calcolatrice, fogli di calcolo.

Palette tavolozza, indica nelle immagini digitali l'insieme dei colori presenti; tutti i monitor dei computer sono in grado di riprodurre questa palette di colori (216).

Password parola chiave d'accesso ad un sito.

Peer-to-Peer (Peer2Peer), rete di computer formata da un numero di nodi 'non fissi' che fungono da server, usato per la distribuzione e la condivisione di file su internet.

Periferiche dispositivo hardware collegato al computer talvolta controllato da un proprio microprocessore, le cui funzioni sono controllate dal sistema operativo attraverso i relativi driver.

Phishing tecnica di cracking per rubare dati sensibili a servizi su internet tipo user e password.

Photolog blog fatto prevalentemente da fotografie.

Photologger colui che pubblica foto su un photolog.

Phreaker hacker che si dedica ai sistemi telefonici.

Phreaking tecniche di hacking riguardanti l'apparecchio o la rete telefonica.

Permission marketing strategia di marketing che ha l'obiettivo di ottenere dal con-

sumatore il permesso di comunicare con lui. Avere il suo permesso garantisce che il consumatore presti maggiore attenzione al nostro messaggio.

Pianificazione di marketing processo che si concretizza in piani atti al raggiungimento di determinati obiettivi di mercato. In particolare si intende quella parte della pianificazione aziendale che si riferisce direttamente al rapporto impresa/mercato.

Piggy-Back offerta d'acquisto di un prodotto legato all'offerta principale relativa ad un altro prodotto.

PDF Portable Document Format. È un formato di documento elettronico realizzato con Acrobat Writer, non modificabile e pertanto leggibile con Acrobat Reader.

Pkzip/Pkunzip sistema standard di compressione e decompressione dei file.

Pixel singolo punto all'interno di un'immagine grafica computerizzata o di un monitor PC.

Plasma tecnologia che permette la costruzione di grandi schermi televisivi di ridotto spessore, simile a LCD.

Plug-in miniprogrammi da scaricare per facilitare la navigazione del visitatore; si integrano con il browser, amplificandone le potenzialità.

POP Point Of Presence. È un nodo Internet realizzato da un provider che pur disponendo di una sede unica gestisce punti di presenza in luoghi diversi.

POP3 Post Office Protocol 3. È un protocollo usato per la posta elettronica; il server POP3 amministra la casella di posta elettronica e permette la lettura della posta da qualsiasi computer collegato a Internet.

Pop Under Banner finestra banner che si apre sullo sfondo e diventa visibile solo quando l'utente chiude tutte le altre finestre del browser.

Pop Up piccola finestra, contenente un annuncio o un comunicato, che appare automaticamente durante la visualizzazione di un sito. È una forma pubblicitaria piuttosto intrusiva perché permette di stabilire la frequenza della sua apertura. e per questo utilizzata con molta cautela.

Pop Up Auto Close piccola finestra, contenente un annuncio o un comunicato, che si chiude automaticamente quando l'intera pubblicità è stata scaricata.

Portale sito che fa da porta ed immette nella navigazione in Internet; può offrire una serie di servizi e risorse quali ad esempio motore di ricerca, posta elettronica, notizie, shopping; per i compiti che svolge è in grado d'attirare mol-

to traffico di visitatori; si distinguono in portali orizzontali, se comprendono molte categorie diverse di funzioni, o verticali, se si riferiscono ad un'area di specializzazione.

Portali di settore i portali di settore, anche chiamati portali verticali di settore o vortals, sono portali dedicati a un determinato settore merceologico o prodotto/servizio. Raccolgono i siti degli operatori legati a un'area di prodotti o servizi, informazioni utili per gli operatori e luoghi d'incontro virtuali. Non di rado infatti intorno a questi portali ci sono vere e proprie community. Un portale dedicato al mondo dei dentisti, per esempio, oltre a raccogliere i link ai siti degli operatori e alle associazioni di settore, avrà anche una sezione di news ed eventi ed un forum per gli addetti ai lavori.

Posizionamento nei motori di ricerca strumento di visibilità del web marketing. Parte dallo studio delle parole chiave prima della realizzazione del sito, in modo tale che ogni singola pagina possa essere ottimizzata per gli argomenti che trattano. Assieme alle statistiche e all'analisi dei log file è un ottimo strumento per capire chi viene a visitare il sito (tramite IP), cosa si cerca (tramite le page view), da dove provengono (referral) al fine di poter intensificare la promozione anche tramite altri strumenti online (email, sms, banner) e offline in quella determinata zona geografica o in un determinato mercato.

Post messaggio appartenente ad una discussione (forum) o un commento (guestbook) in molti casi è riferito all'azione in se: Post - "Invia messaggio", Nuovo post - "Scrivi nuovo messaggio".

Postare inserire un "post", ovvero aggiungere un messaggio in un newsgroup o in un forum di discussione, e per estensione anche mandare un messaggio di posta elettronica.

Precision email marketing comunicare con precisione in relazione agli interessi espressi dal destinatario.

Protocollo insieme di regole per il trasferimento, la ricezione ed il riconoscimento delle informazioni tra computer differenti.

Programma sequenza di istruzioni comprensibili ed eseguibili da un elaboratore.

Programma di affiliazione è un accordo applicato al Web che viene stretto tra un affiliante, generalmente il titolare di un sito di e-commerce o di offerta di servizi, ed uno o più affiliati - anch'essi con un proprio sito web o curatori di una newsletter. L'accordo consiste nel consentire all'affiliato di "rivendere", attraverso il proprio sito, i prodotti o i servizi dell'affiliante, ricavando una commissione per i risultati effettivamente raggiunti, come il traffico generato su un sito, l'iscrizione ad una newsletter, la vendita di un prodotto o servizio.

Prospect espressione utilizzata come abbreviazione di prospective buyer. Indica un "non ancora cliente", ovvero chi potrebbe essere potenzialmente interessato al prodotto o al servizio venduto.

Protocollo è un insieme di linguaggi prestabiliti che permettono a computer diversi di comunicare tra loro scambiandosi le informazioni.

Provider fornitore di collegamenti Internet.

PPP acronimo di Point-to-Point Protocol, protocollo per il trasferimento dei dati per effettuare connessioni telefoniche.

Pstn Public Switched Telephone Network, rete telefonica pubblica commutata cioè la normale rete telefonica.

Public relations (PR) attività di comunicazione d'azienda che ha lo scopo di predisporre positivamente l'ambiente circostante nei confronti dell'azienda stessa e dei suoi prodotti.

Pull Dall'inglese tirare, sii riferisce alla tecnologia per cui si forniscono informazioni all'utente dietro sua esplicita richiesta. La navigazione Web è basata essenzialmente sul pull: chi naviga individua ciò che lo interessa e lo preleva.

Push dall'inglese spingere, sii riferisce alla tecnologia per cui si inviano informazioni ai computer degli utenti senza una loro richiesta esplicita.

Pvt Abbreviazione di privato, da qui il suo significato è comunicare tramite messaggio privato usato nelle chat nei forum e nei newsgroup.

Q

QUERY significa "richiesta" ed indica l'azione attraverso la quale vengono estratte una serie di informazioni da un database. La query si ottiene effettuando una serie di comandi standard, specifici per ogni database.

Question marks prodotti con bassa quota di mercato in un mercato in forte crescita.

Quota di mercato percentuale delle vendite di un'impresa sul totale delle vendite del settore di mercato cui l'azienda appartiene.

RAM Random Access Memory. È la memoria espressa in milioni di byte o megabit (MB) che il computer usa per archiviare temporaneamente le informazioni richieste per attivare i programmi.

Raster termine generico per identificare le immagini composte da pixel o puntini.

Reach percentuale di esposizione dell'audience al messaggio pubblicitario per un determinato lasso di tempo.

Réclame qualsiasi forma di pubblicità, stampata o proiettata, sul cartellone o in televisione.

Redemption percentuale di risposta ad un annuncio pubblicitario o ad una promozione.

Redirect URL quando si clicca su un banner si viene reindirizzati all'url linkato.

Referral colui che si iscrive ad un programma di guadagno su indicazione di un'altra persona già iscritta (referrer). Il referrer ottiene una percentuale sui guadagni di ogni suo referral; inoltre alcune ditte offrono una percentuale sui guadagni dei referrals di secondo livello (referrals presentati dai referrals diretti) o di livelli successivi (referrals di terzo, quarto... livello).

Reply rispondere ad un messaggio velocemente è spesso usato per replicare a messaggi via e-mail o nelle discussioni dei forum. Generalmente l'oggetto del messaggio viene modificato in automatico dal sistema aggiungendo il tag "RE:" che sta appunto per identificare Reply-Risposta.

Report si tratta dell'insieme dei dati forniti dall'ad-server che sintetizzano l'andamento di una campagna pubblicitaria. Nel linguaggio dei motori di ricerca, consiste nella descrizione dettagliata dei posizionamenti raggiunti nei vari motori di ricerca, tramite l'attività di promozione. Ogni report visualizza il motore in considerazione, le parole chiave scelte, la posizione raggiunta con ogni parola chiave.

Request richiesta di connessione a un sito da parte dell'utente al server che permette di trasferire interamente il contenuto della pagina. La richiesta non comprende errori registrati dal server o dall'utente. Non sempre indica il numero reale di richieste avvenute, poiché alcune di esse possono venir intercettate preventivamente da un server proxy (server - fotocopia) che ha il compito di alleggerire il traffico in arrivo su un sito.

Response parametro di misurazione dell'efficacia di un'inserzione pubblicitaria su un

sito. Corrisponde al numero di click su un banner pubblicitario che contiene un link ad un altro sito.

Ricerca booleana tecnica di ricerca che permette l'individuazione di documenti utilizzando alcune precisazioni "booleane" come "and", "or", "not", nella keyword a complemento della richiesta di ricerca.

Rich media forme di pubblicità online che contengono elementi multimediali elaborati e fortemente interattivi. Per il loro alto approccio creativo sono generalmente ritenuti più efficaci rispetto ai tradizionali banner statici e sono da preferire quando si vuole ottenere una maggiore interazione dal pubblico.

(Es. di Rich media: il cursore del mouse che si trasforma in un'immagine; un banner audio; un banner da cui è possibile stampare.)

Roaming possibilità offerta agli utenti d'utilizzare un servizio in zone non coperte dalla rete del proprio provider utilizzando così strutture d'altri gestori con lo stesso sistema di trasmissione.

Robot programma in grado di seguire i collegamenti ipertestuali e di accedere alle pagine Web, senza controllo umano.

Root utente che ha tutti i privilegi nei sistemi Unix - Linux.

Rootkit composta da Root inteso come amministratore di un sistema e KIT. Equipaggiamento/strumenti inteso come serie di software. Applicazione o serie di applicazioni in grado di entrare nel sistema integrandosi perfettamente senza lasciare tracce. Spesso vengono usati a scopi illeciti per nascondere virus.

Router trasferisce dati all'interno di una rete e tra reti diverse.

Rss si tratta di un formato per la distribuzione alternativa dei contenuti web, in genere questi vengono usati per ricevere aggiornamenti da siti web o forum comodamente dal proprio programma di lettura RSS senza collegarsi direttamente al sito web.

Script comandi che vengono interpretati da un programma.

Search engine programma o motore di ricerca che aiuta gli utenti ad analizzare i titoli delle pagine web evidenziando le informazioni richieste.

Secure server server che dà protezione agli utenti impedendo a chiunque altro di leggere i loro messaggi mentre navigano in Internet.

Server proxy server che agisce da intermediario fra un utente e Internet, così da garantire la sicurezza.

Server può essere sia una macchina che un programma e fornisce servizi agli utenti. (detti "client").

Sessione indica per quanto tempo l'utente è connesso alla rete. Durante la sessione il server Web ricostruisce il percorso di ogni singolo utente registrando le visite ai siti cui si collega.

Shareware software commerciale distribuito in omaggio per un certo periodo, poi se gradito bisogna versare un contributo per continuare ad utilizzarlo.

Shell programma che permette di impartire comandi ad una macchina.

Shopping cart carrello virtuale. Programma per condurre transazioni di vendita online, in base ad esso il visitatore durante la navigazione nelle pagine di un catalogo di un sito ha modo di selezionare i prodotti di suo interesse, ritrovarli alla fine nella lista d'ordine, quindi pagarli in un'unica soluzione.

Short breve comunicato pubblicitario televisivo.

SIP Session Initiation Protocol, si utilizza per iniziare e concludere una chiamata.

Sistema operativo programma utilizzato dal computer per eseguire tutte le istruzioni generali, dall'accensione allo spegnimento.

Sister window finestra aggiuntiva che viene aperta automaticamente dal browser sul computer dell'utente che naviga all'interno di certi siti.

Slogan frase pubblicitaria, spesso come sinonimo di headline, che sintetizza il concetto chiave della campagna.

Smart card scheda dotata di memoria e microprocessore che può fungere da documento d'identificazione personale, carta di credito, bancomat, carta telefonica.

Smart phone apparecchio telefonico, detto telefono intelligente, basato su tecnologia a microprocessore in grado d'offrire molteplici servizi (collegamento a Internet, ecc) oltre a quelli tradizionali.

Smiley faccine usate per esprimere uno stato d'animo rendono il post più colorato e simpatico.

SMS Short Message Service. È un'applicazione del sistema di telefonia cellulare europeo GSM che permette la ricezione di brevi messaggi alfanumerici, composti di lettere dell'alfabeto e da cifre.

SMTP Simple Mail Transfer Protocol, protocollo utilizzato per l'invio di messaggi di posta elettronica.

S.O. Sistema Operativo, vedi O.S

Software istruzioni e programmi presenti in un sistema d'elaborazione dati.

Spam/Spamming diffusione massiccia via Internet ad utenti di e-mail non richieste.

Spammer individuo che effettua lo spam.

Spider sono robot (programmi automatici) che si muovono incessantemente nel web per individuare informazioni necessarie al motore di ricerca per l'indicizzazione di un sito e per la catalogazione dei contenuti delle pagine web.

Sponsor colui che finanzia una ricerca, una impresa, dandogli anche il proprio nome.

Sponsorship sponsorizzazione. Forma di comunicazione on line che consiste nell'associare il proprio marchio, prodotto o servizio ai contenuti di un sito, di una sezione, di un gioco o di un evento on line. Nella sponsorship si fa ricorso alla costante presenza dell'immagine del marchio, prodotto o servizio dell'inserzionista sulle pagine Web prescelte.

Spot breve messaggio pubblicitario. Puo' essere radiofonico o televisivo.

SQL Structured Query Language. Struttura per la realizzazione di pagine e siti web, che col suo linguaggio standard può interrogare database relazionali, recuperare dati, creare database, aggiungere dati, modificare dati esistenti ed eseguire altre funzioni più complesse.

Statistiche strumento di web marketing indispensabile per avere un riscontro immediato di qualsiasi operazione si stia compiendo sul sito. È possibile avere un controllo su chi visita il sito, da dove proviene, cosa ha visto e per quanto tempo, ecc. Grazie all'analisi è possibile anche stabilire quali mercati sono più sensibili alla nostra offerta e adottare delle strategie di promozione mirate ad un target preciso.

Storyboard pianifica il contenuto e la presenza d'ogni pagina, tracciando il percorso di navigazione che un visitatore può percorrere nel sito.

Streaming trasmissione di segnali audio-video in tempo reale e senza operazione di download.

Strip breve fumetto o striscia pubblicitaria.

Stringa sequenza di caratteri alfabetici e numerici.

Subdirectory sotto-cartella, si tratta infatti di una directory figlia (cartella) contenuta in una altra directory madre.

Surfing navigazione in rete senza una meta precisa.

Tags si intendono le 'parole chiave'.

Target è il gruppo bersaglio di consumatori verso il quale l'impresa rivolge la propria azione commerciale. La corretta definizione del target richiede lo sviluppo di un approccio sistematico. Dall'analisi dei bisogni del mercato si passa alla verifica dell'esistenza di un potenziale economico, alla identificazione dei confini del mercato e infine alla scelta dei segmenti, o parti di mercato, da prendere in considerazione. L'identificazione del target include informazioni quali età, sesso, stile di vita, ecc.

Tasso di clickthrough percentuale che indica il numero di volte che un banner è stato cliccato.

Tastiera derivante da quella in uso sulle macchine per scrivere e nei primi sistemi di scrittura elettromeccanici serve per scrivere testi e numeri che saranno visualizzati dal monitor.

TCP-IP Transmission Control Protocol - Internet Protocol, protocollo per le comunicazioni tra computer.

Template programmi che facilitano la realizzazione e l'impaginazione di una pagina web.

Telnet programma che emula un terminale e permette il collegamento ad un PC remoto

Tempo di durata si tratta del tempo trascorso in una visita ad un sito.

Tempo medio per pagina tempo medio trascorso da un utente su una singola pagina Web. Tramite alcuni software o attraverso i cookie è possibile osservare il percorso di ogni singolo utente che naviga il sito: quanti e quali pagine ha visto, quanto tempo ha rimasto su una pagina, quale pagina ha visto precedentemente, da dove è arrivato, eccetera. Le statistiche sono un ottimo strumento di marketing per avere riscontro e controllo delle azioni che si stanno attuando.

Tempo medio sulla pagina è il tempo medio trascorso da un utente su una pagina.

Testimonial personaggio che associa al prodotto gli conferisce maggiore credibilità e affidabilità, notorietà e credibilità'.

Text link banner questi banner non utilizzano file grafici ma consentono comunque di monitorare l'andamento delle campagne pianificate.

Time Out periodo di tempo limitato (20-30 minuti) trascorso il quale, si considera con-

clusa la visita dell'utente. Di solito il time out coincide con 20 minuti o mezz'ora di inattività.

Thumbnail sono versioni ridotte d'immagini che il visitatore cliccandole può vedere in formato più grande.

Topic significa oggetto-tema-argomento, è una parola che si usa spesso nei forum, con un topic si indica l'argomento sul quale si desiderano informazioni.

thread trama, filo, e solitamente abbreviato in 3d indica la discussione sviluppata dai singoli utenti dei newsgroup e delle chat.

Trojan tipo di malware, in grado di annidarsi dentro un computer ospite per prenderne il controllo a insaputa dell'utente. Invece per chi lo programma è un valido metodo per violare o controllare un computer a distanza tramite rete. significa Cavallo di Troia metaforicamente riferito all'acuto stratagemma adottato da Ulisse per entrare nella città di Troia.

Troll è un utente che scrive messaggi stupidi, irritanti, provocatori con l'unico scopo di alterare gli altri lettori/utenti. in chat, forum, newsgroup.

Traking controllo di un percorso in rete che aiuta a capire la provenienza dei visitatori ad un sito; durante una campagna pubblicitaria con il traking si riscontrerà quale dei banner posizionati in rete risulti più efficace.

Twilight compilations di software e giochi pirata.

U

UMTS Universal Mobile Telecommunications System. Riguarda la terza generazione di telefoni mobili, prevista per l'Europa e basata su una rete a pacchetti; sicuramente questa tecnologia s'adatta meglio alla trasmissione di dati di quanto non lo sia il GSM di seconda generazione.

Unix sistema operativo multiutente e multitasking. creato decine di anni fa dalla Bell Industry. Ancora oggi viene considerato il migliore in assoluto. ne esiste una veste gratuita LINUX.

Unzip vedi Zip

Uomo-Media esperto che decide se una campagna si deve articolare sulla carta stampata e radio o su affissioni e tv.

Upload azione opposta al caricamento (download), che si fa inviando da un computer un file su un computer che si trova in altro luogo, come se si trattasse di una specie di spedizione telematica di un documento.

URI Uniform Resource Identifier identifica una risorsa su internet, che oltre agli indirizzi web (URL), include documenti, immagini, file, indirizzi di posta elettronica.

URL Uniform Resource Locator. Sono gli indirizzi standard che indicano come trovare una pagina, un documento o una risorsa Internet, presso un server.

USB Universal Serial Bus si tratta di uno standard di comunicazione seriale per collegare le periferiche ad un computer.

UserID identificativo di un utente.

Username Identificazione personale, parole di base per il riconoscimento dell'utente.
Vedi UserID

USP unique selling proposition. Proposta unica di vendita. È una tecnica utilizzata nella realizzazione di una campagna.

Utilità programmi che aiutano la gestione di un computer.

V

VGA Video Graphics Adapter, standard per l'interfaccia video.

Verisign ente di certificazione che opera in Internet.

Vettoriale tipo d'immagine costruita con numerose forme geometriche sovrapposte per non perdere definizione durante la fase di riduzione e compressione. Sono vettoriali le immagini create da molti programmi di disegno grafico e **Cad** (computer aided design).

Viral marketing concetto del network marketing, marketing di rete. Il termine "virale" viene adottato perché la tecnica di marketing usata, o la comunicazione messa in atto, contiene in sé qualcosa che spinge chi la riceve a diffonderla a sua volta, proprio come un virus.

Virtual community sito dedicato e messo a disposizione ad utenti che condividono gli stessi interessi e finalità dove trovano spazi per dibattere, scambiarsi informazioni, comunicare via e-mail e partecipare a forum.

Virtual memory memoria sull'hard disk che il computer può utilizzare per extra RAM.

Virus codice particolare che è in grado di danneggiare file ed applicazioni.

Visita sequenza di richieste in successione inviate da uno stesso utente allo stesso sito.

Visitatore è l' utente che ha visitato un sito Web.

Visual la parte visiva di un annuncio pubblicitario. È composto dalla fotografia o dai disegni utilizzati, dai caratteri e dalla grandezza con cui è realizzato.

VoIP protocollo di trasmissione della voce su internet, con questa tecnologia è possibile telefonare via web.

VRML Virtual Reality Modeling Language, linguaggio codificato per formattare pagine web in modo che supportino la grafica tridimensionale.

W

WAN Wide Area Network, rete geografica illimitata, come ad esempio internet.

WAP Wireless Application Protocol. È la tecnologia che permette ai telefonini di collegarsi ad Internet.

WASP Wireless Application Service Provider. È il fornitore di servizi per apparati WAP.

Warez software distribuito illegalmente.

Wav Estensione di alcuni tipi di file audio.

Web cam piccola telecamera posizionata sopra il computer per trasmettere via Internet l'immagine dell'utente.

Web developer chi sviluppa le pagine web.

Webmail applicazione web che gestisce un account mail direttamente dal proprio browser.

Web Marketing politiche e strategie di marketing nel web.

Web Property sono tutti i siti web che fanno capo alla stessa società.

Web Publisher colui che realizza ed è responsabile delle pagine web, può essere una persona singola o anche una società.

Webmaster persona che realizza pagine web, è responsabile del mantenimento, progettazione, e aggiornamento costante di un sito web.

WGA Windows Genuine Advantage.

WHOIS programma Internet che permette agli utenti di interrogare i database di privati e di fare ricerche su indirizzi web di e-mail e domini registrati.

WHQL Windows Hardware Quality Laboratories, certifica la piena compatibilità di un driver sui sistemi Windows. Questi driver sono da preferire ad altri, ci garantiscono affidabilità e sicurezza.

Windows sistema operativo basato sulle finestre con un interfaccia grafica molto intuitiva. Prodotto dalla nota società Microsoft.

Wireless trasmissione senza supporto filare (rame o fibra ottica).

Wlan Rete locale wireless.

WORLD WIDE WEB vedi WWW

Worm tipo di malware, simile ad un virus con la differenza che una volta in azione si duplica, provocando danni più o meno gravi.

WWW **Worl Wide Web**, detto W3, ragnatela mondiale, "rete web"; è un sistema di informazione ipermediale distribuito su area geografica e che può accedere a un grande numero di documenti multimediali contenuti nei server di tutto il mondo.

W3C **World Widwe Web Consortium**. Stabilisce gli standard di linguaggio HTML e tutte le specifiche relative al web.

X

X Promotion cross promotion. Strumento importante nella promozione di un sito web, accordo di promozione incrociata tra due o piu' siti realizzati attraverso gli strumenti dello scambio banner e link.

X-Brand prodotti senza marchio utilizzati negli spot pubblicitari come riferimento generico che consente di enfatizzare il prodotto oggetto della pubblicita'.

Xml Extensible Markup Language, linguaggio per la programmazione di pagine web.

Y

Y2K Year 2 K, indica il secondo millennio 2000.

Ymodem protocollo di trasferimento file tra computer via modem con collegamento diretto o telefonico. Consente l'invio di piu file con un'unica operazione.

Z

ZIP nome di un famoso programma di Microsoft Windows per la compressione o decompressione dei file. Per poter visualizzare il file trasformato in questo formato deve prima essere "unzipped" ovvero decompresso.

G N A O D
S i 0 O
I s a R

CAPITOLO TRE

**SICUREZZA SUL LAVORO
D.Lgs. 81/08 TESTO UNICO**

Glossario sicurezza sul lavoro D.Lgs. 81/08 Testo Unico

Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81

**"Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123,
in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"**

pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 101 del 30 aprile 2008 - Supplemento Ordinario n. 108

A

Addestramento (art. 2 D.Lgs. 81/08) Complesso delle attività dirette a fare apprendere ai lavoratori l’uso corretto di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi, anche di protezione individuale, e le procedure di lavoro.

Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (art. 2 D.Lgs. 81/08) Persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all’articolo 32, facente parte del servizio di cui alla lettera l).

Agente biologico (art. 267 D.Lgs. 81/08) Qualsiasi microrganismo anche se geneticamente modificato, coltura cellulare ed endoparassita umano che potrebbe provare infezioni, allergie o intossicazioni.

Agente cancerogeno (art. 234 D.Lgs. 81/08)

- 1) una sostanza che risponde ai criteri relativi alla classificazione quali categorie cancerogene 1 o 2, stabiliti ai sensi del decreto legislativo 3 febbraio 1997, n. 52, e successive modificazioni;
- 2) un preparato contenente una o più sostanze di cui al numero 1), quando la concentrazione di una o più delle singole sostanze risponde ai requisiti relativi ai limiti di concentrazione per la classificazione di un preparato nelle categorie cancerogene 1 o 2 in base ai criteri stabiliti dai decreti legislativi 3 febbraio 1997, n. 52, e 14 marzo 2003, n. 65 e successive modificazioni;
- 3) una sostanza, un preparato o un processo di cui all’**ALLEGATO XLII**, nonchè una sostanza od un preparato emessi durante un processo previsto dall’ **ALLEGATO XLII**.

Agente mutagено (art. 234 D.Lgs. 81/08)

- 1) una sostanza che risponde ai criteri relativi alla classificazione nelle categorie mutagene 1 o 2, stabiliti dal decreto legislativo 3 febbraio 1997, n. 52, e successive modificazioni;
- 2) un preparato contenente una o più sostanze di cui al punto 1), quando la concentrazione di una o più delle singole sostanze risponde ai requisiti relativi ai limiti di concentrazione per la classificazione di un preparato nelle categorie mutagene 1 o 2 in base ai criteri stabiliti dai decreti legislativi 3 febbraio 1997, n. 52, e 14 marzo 2003, n. 65 e successive modificazioni.

Agenti chimici (art. 222 D.Lgs. 81/08) Tutti gli elementi o composti chimici, sia da soli sia nei loro miscugli, allo stato naturale o ottenuti, utilizzati o smaltiti, compreso lo smaltimento come rifiuti, mediante qualsiasi attività lavorativa, siano essi prodotti intenzionalmente o no e siano immessi o no sul mercato.

Agenti chimici pericolosi (art. 222 D.Lgs. 81/08)

- 1) agenti chimici classificati come sostanze pericolose ai sensi del decreto legislativo 3 febbraio 1997, n. 52, e successive modificazioni, nonchè gli agenti che corrispondono ai criteri di classificazione come sostanze pericolose di cui al predetto decreto. Sono escluse le sostanze pericolose solo per l'ambiente;
- 2) agenti chimici classificati come preparati pericolosi ai sensi del decreto legislativo 14 marzo 2003, n. 65, e successive modificazioni, nonchè gli agenti che rispondono ai criteri di classificazione come preparati pericolosi di cui al predetto decreto. Sono esclusi i preparati pericolosi solo per l'ambiente;
- 3) agenti chimici che, pur non essendo classificabili come pericolosi, in base ai numeri 1) e 2), possono comportare un rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori a causa di loro proprietà chimico-fisiche, chimiche o tossicologiche e del modo in cui sono utilizzati o presenti sul luogo di lavoro, compresi gli agenti chimici cui è stato assegnato un valore limite di esposizione professionale.

Agenti fisici (art. 180 D.Lgs. 81/08)

Per agenti fisici si intendono il rumore, gli ultrasuoni, gli infrasuoni, le vibrazioni meccaniche, i campi elettromagnetici, le radiazioni ottiche, di origine artificiale, il microclima e le atmosfere iperbariche che possono comportare rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori

Amianto (absesto) (art. 247 D.Lgs. 81/08)

Il termine amianto designa i seguenti silicati fibrosi:

- a) l'actinolite d'amianto, n. CAS 77536-66-4;
- b) la grunerite d'amianto (amosite), n. CAS 12172-73-5;
- c) l'antofillite d'amianto, n. CAS 77536-67-5;
- d) il crisotilo, n. CAS 12001-29-5;
- e) la crocidolite, n. CAS 12001-28-4;
- f) la tremolite d'amianto, n. CAS 77536-68-6.

Atmosfera esplosiva (art. 288 D.Lgs. 81/08)

Miscela con l'aria, a condizioni atmosferiche, di sostanze infiammabili allo stato di gas, vapori, nebbie o polveri.

Attrezzatura di lavoro (art. 69 del D.Lgs. 81/08)

Qualsiasi macchina, apparecchio, utensile o impianto destinato ad essere usato durante il lavoro.

Azienda (art. 2 D.Lgs. 81/08)

Il complesso della struttura organizzata dal datore di lavoro pubblico o privato.

B

Buone prassi (art. 2 D.Lgs. 81/08) Soluzioni organizzative o procedurali coerenti con la normativa vigente e con le norme di buona tecnica, adottate volontariamente e finalizzate a promuovere la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro attraverso la riduzione dei rischi e il miglioramento delle condizioni di lavoro, elaborate e raccolte dalle regioni, dall'Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro (ISPESL), dall'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro (INAIL) e dagli organismi paritetici di cui all'articolo 51, validate dalla Commissione consultiva permanente di cui all'articolo 6, previa istruttoria tecnica dell'ISPESL, che provvede a assicurarne la più ampia diffusione.

Campi elettromagnetici (art. 207 D.Lgs. 81/08) Campi magnetici statici e campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici variabili nel tempo di frequenza inferiore o pari a 300 GHz.

Cantiere temporaneo o mobile (art. 89 del D.Lgs. 81/08) qualunque luogo in cui si effettuano lavori edili o di ingegneria civile il cui elenco è riportato nell'Allegato X del D:Lgs. 81/08.

Cartello (art. 162 D.Lgs. 81/08) Un segnale che, mediante combinazione di una forma geometrica, di colori e di un simbolo o pittogramma, fornisce una indicazione determinata, la cui visibilità è garantita da una illuminazione di intensità sufficiente

Cartello supplementare (art. 162 D.Lgs. 81/08) Un cartello impiegato assieme ad un cartello del tipo indicato alla lettera g) e che fornisce indicazioni complementari.

Colore di sicurezza (art. 162 D.Lgs. 81/08) Un colore al quale è assegnato un significato determinato.

Coltura cellulare (art. 267 D.Lgs. 81/08) Il risultato della crescita in vitro di cellule derivate da organismi pluricellulari.

Coordinatore in materia di sicurezza e di salute durante la progettazione dell'opera (art. 89 D.Lgs. 81/08) Soggetto incaricato, dal committente o dal responsabile dei lavori, dell'esecuzione dei compiti di cui all'articolo 91 del D.Lgs. 81/08.

Committente (art. 89 del D.Lgs. 81/08) Il soggetto per conto del quale l'intera opera viene realizzata, indipendentemente da eventuali frazionamenti della sua realizzazione. Nel caso di appalto di opera pubblica, il committente è il soggetto titolare del potere decisionale e di spesa relativo alla gestione dell'appalto.

Comunicazione verbale (art. 162 del D.Lgs. 81/08) Un messaggio verbale predeterminato, con impiego di voce umana o di sintesi vocale.

Coordinatore in materia di sicurezza e di salute durante la realizzazione dell'opera (art. 89 D.Lgs. 81/08) Soggetto incaricato, dal committente o dal responsabile dei lavori, dell'esecuzione dei compiti di cui all'articolo 92 del D.Lgs. 81/08, che non può essere il datore di lavoro delle imprese esecutrici o un suo dipendente o il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) da lui designato.

Datore di lavoro (art. 2 D.Lgs. 81/08) Il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. Nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta l'attività, e dotato di autonomi poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo.

Dirigente (art. 2 D.Lgs. 81/08) Persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa.

DPI (Dispositivo di Protezione Individuale) (art. 74 del D.Lgs. 81/08)

1. Si intende per dispositivo di protezione individuale, di seguito denominato "DPI", qualsiasi attrezzatura destinata ad essere indossata e tenuta dal lavoratore allo scopo di proteggerlo contro uno o più rischi suscettibili di minacciarne la sicurezza o la salute durante il lavoro, nonché ogni complemento o accessorio destinato a tale scopo.

2. Non costituiscono DPI:

- a) gli indumenti di lavoro ordinari e le uniformi non specificamente destinati a proteggere la sicurezza e la salute del lavoratore;
- b) le attrezzature dei servizi di soccorso e di salvataggio;
- c) le attrezzature di protezione individuale delle forze armate, delle forze di polizia e del personale del servizio per il mantenimento dell'ordine pubblico;
- d) le attrezzature di protezione individuale proprie dei mezzi di trasporto stradali;
- e) i materiali sportivi quando utilizzati a fini specificamente sportivi e non per attività lavorative;
- f) i materiali per l'autodifesa o per la dissuasione;
- g) gli apparecchi portatili per individuare e segnalare rischi e fattori nocivi.

E

Esposizione giornaliera a vibrazioni trasmesse al sistema mano-braccio A(8) (art. 200 D.Lgs. 81/08) [ms-2]: valore mediato nel tempo, ponderato in frequenza, delle accelerazioni misurate per una giornata lavorativa nominale di otto ore.

Esposizione giornaliera a vibrazioni trasmesse al corpo intero A(8) (art. 200 D.Lgs. 81/08) [ms-2]: valore mediato nel tempo, ponderato, delle accelerazioni misurate per una giornata lavorativa nominale di otto ore.

Esposizione radiante (H) (art. 214 D.Lgs. 81/08) Integrale nel tempo dell'irradianza espresso in joule su metro quadrato (J m⁻²).

F

Formazione (art. 2 D.Lgs. 81/08) Processo educativo attraverso il quale trasferire ai lavoratori ed agli altri soggetti del sistema di prevenzione e protezione aziendale conoscenze e procedure utili alla acquisizione di competenze per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti in azienda e alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi.

Idoneità tecnico-professionale (art. 89 D.Lgs. 81/08) Possesso di capacità organizzative, nonché disponibilità di forza lavoro, di macchine e di attrezzature, in riferimento alla realizzazione dell'opera.

Impresa affidataria (art. 89 D.Lgs. 81/08) Impresa titolare del contratto di appalto con il committente che, nell'esecuzione dell'opera appaltata, può avvalersi di imprese subappaltatrici o di lavoratori autonomi.

Informazione (art. 2 D.Lgs. 81/08) Complesso delle attività dirette a fornire conoscenze utili alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro.

Irradianza (E) o densità di potenza (art. 214 D.Lgs. 81/08) La potenza radiante incidente per unità di area su una superficie espressa in watt su metro quadrato (W m⁻²).

Laser (art. 214 D.Lgs. 81/08) (amplificazione di luce mediante emissione stimolata di radiazione): qualsiasi dispositivo al quale si possa far produrre o amplificare le radiazioni elettromagnetiche nella gamma di lunghezze d'onda delle radiazioni ottiche, soprattutto mediante il processo di emissione stimolata controllata.

Lavoratore (art. 2 D.Lgs. 81/08) Persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari. Al lavoratore così definito è equiparato: il socio lavoratore di cooperativa o di società, anche di fatto, che presta la sua attività per conto delle società e dell'ente stesso; l'associato in partecipazione di cui all'articolo 2549, e seguenti del codice civile; il soggetto beneficiario delle iniziative di tirocini formativi e di orientamento di cui all'articolo 18 della legge 24 giugno 1997, n. 196, e di cui a specifiche disposizioni delle leggi regionali promosse al fine di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro o di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro; l'allievo degli istituti di istruzione ed universitari e il partecipante ai corsi di formazione professionale nei quali si faccia uso di laboratori, attrezzature di lavoro in genere, agenti chimici, fisici e biologici, ivi comprese le apparecchiature fornite di videoterminali limitatamente ai periodi in cui l'allievo sia effettivamente applicato alla strumentazioni o ai laboratori in questione; il volontario, come definito dalla legge 1º agosto 1991, n. 266; i volontari del Corpo nazionale dei vigili del fuoco e della protezione civile; il volontario che effettua il servizio civile; il lavoratore di cui al decreto legislativo 1º dicembre 1997, n. 468, e successive modificazioni.

Lavoratore al videoterminale (art. 173 D.Lgs. 81/08) Il lavoratore che utilizza un'attrezzatura munita di videoterminali, in modo sistematico o abituale, per venti ore settimanali, dedotte le interruzioni di cui all'articolo 175 del D.Lgs. 81/08.

Lavoratore autonomo (art. 89 D.Lgs. 81/08) Persona fisica la cui attività professionale contribuisce alla realizzazione dell'opera senza vincolo di subordinazione.

Lavoratore esposto (art. 69 D.Lgs. 81/08) Qualsiasi lavoratore che si trovi interamente o in parte in una zona pericolosa.

Linee guida (art. 2 D.Lgs. 81/08) Atti di indirizzo e coordinamento per l'applicazione della normativa in materia di salute e sicurezza predisposti dai ministeri, dalle regioni, dall'ISPESL e dall'INAIL e approvati in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano.

Livello [di radiazioni ottiche] (art. 214 D.Lgs. 81/08) La combinazione di irradianza, esposizione radiante e radianza alle quali è esposto un lavoratore.

Livello di esposizione giornaliera al rumore (LEX,8h) (art. 188 D.Lgs. 81/08) [dB(A) riferito a 20 μ Pa]: valore medio, ponderato in funzione del tempo, dei livelli di esposizione al rumore per una giornata lavorativa nominale di otto ore, definito dalla norma internazionale ISO 1999: 1990 punto 3.6. Si riferisce a tutti i rumori sul lavoro, incluso il rumore impulsivo.

Livello di esposizione settimanale al rumore (LEX,w) (art. 188 D.Lgs. 81/08) Valore medio, ponderato in funzione del tempo, dei livelli di esposizione giornaliera al rumore per una settimana nominale di cinque giornate lavorative di otto ore, definito dalla norma internazionale ISO 1999:1990 punto3.6, nota2.

Lavoro in quota (art. 107 D.Lgs. 81/08) Attività lavorativa che espone il lavoratore al rischio di caduta da una quota posta ad altezza superiore a 2 m rispetto ad un piano stabile.

iLuoghi di lavoro (art. 62 del D.Lgs. 81/08)

[...] Si intendono per luoghi di lavoro:

- a) i luoghi destinati a ospitare posti di lavoro, ubicati all'interno dell'azienda o dell'unità produttiva, nonché ogni altro luogo di pertinenza dell'azienda o dell'unità produttiva accessibile al lavoratore nell'ambito del proprio lavoro;
- b) i campi, i boschi e altri terreni facenti parte di un'azienda agricola o forestale.

M

Medico competente (art. 2 D.Lgs. 81/08) Medico in possesso di uno dei titoli e dei requisiti formativi e professionali di cui all'articolo 38, che collabora, secondo quanto previsto all'articolo 29, comma 1, con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria e per tutti gli altri compiti di cui al presente decreto.

Microrganismo (art. 267 D.Lgs. 81/08) Qualsiasi entità microbiologica, cellulare o meno, in grado di riprodursi o trasferire materiale genetico.

Modello di organizzazione e di gestione (art. 2 D.Lgs. 81/08) Modello organizzativo e gestionale per la definizione e l'attuazione di una politica aziendale per la salute e sicurezza, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, idoneo a prevenire i reati di cui agli articoli 589 e 590, terzo comma, del codice penale, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela della salute sul lavoro.

N

Norma tecnica (art. 2 D.Lgs. 81/08) Specifica tecnica, approvata e pubblicata da un'organizzazione internazionale, da un organismo europeo o da un organismo nazionale di normalizzazione, la cui osservanza non sia obbligatoria.

0

Operatore (art. 69 D.Lgs. 81/08) Il lavoratore incaricato dell'uso di una attrezzatura di lavoro.

Organismi paritetici (art. 2 D.Lgs. 81/08) Organismi costituiti a iniziativa di una o più associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, quali sedi privilegiate per: la programmazione di attività formative e l'elaborazione e la raccolta di buone prassi a fini prevenzionistici; lo sviluppo di azioni inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro; la l'assistenza alle imprese finalizzata all'attuazione degli adempimenti in materia; ogni altra attività o funzione assegnata loro dalla legge o dai contratti collettivi di riferimento.

Pericolo (art. 2 D.Lgs. 81/08) Proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni.

Piano Operativo di Sicurezza (art. 89 D.Lgs. 81/08) Il documento che il datore di lavoro dell'impresa esecutrice redige, in riferimento al singolo cantiere interessato, ai sensi dell'articolo 17 comma 1, lettera a) del D.Lgs. 81/08, i cui contenuti sono riportati nell'Allegato XV del D.Lgs. 81/08.

Posto di lavoro [al videoterminale] (art. 173 D.Lgs. 81/08) L'insieme che comprende le attrezzature munite di videoterminale, eventualmente con tastiera ovvero altro sistema di immissione dati, incluso il mouse, il software per l'interfaccia uomo-macchina, gli accessori opzionali, le apparecchiature connesse, comprendenti l'unità a dischi, il telefono, il modem, la stampante, il supporto per i documenti, la sedia, il piano di lavoro, nonché l'ambiente di lavoro immediatamente circostante.

Preposto (art. 2 D.Lgs. 81/08) Persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa.

Pressione acustica di picco (ppeak) (art. 188 D.Lgs. 81/08) Valore massimo della pressione acustica istantanea ponderata in frequenza "C".

Prevenzione (art. 2 D.Lgs. 81/08) Il complesso delle disposizioni o misure necessarie anche secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, per evitare o diminuire i rischi professionali nel rispetto della salute della popolazione e dell'integrità dell'ambiente esterno.

Radianza (L) (art. 214 D.Lgs. 81/08) Il flusso radiante o la potenza per unità d'angolo solido per unità di superficie, espressa in watt su metro quadrato su steradiante (W m⁻² sr⁻¹).

Radiazione laser (art. 214 D.Lgs. 81/08) Radiazione ottica prodotta da un laser.

Radiazione non coerente (art. 214 D.Lgs. 81/08) Qualsiasi radiazione ottica diversa dalla radiazione laser.

Radiazioni ottiche (art. 214 D.Lgs. 81/08).

Tutte le radiazioni elettromagnetiche nella gamma di lunghezza d'onda compresa tra 100 nm e 1 mm. Lo spettro delle radiazioni ottiche si suddivide in radiazioni ultraviolette, radiazioni visibili e radiazioni infrarosse:

- 1) radiazioni ultraviolette: radiazioni ottiche a lunghezza d'onda compresa tra 100 e 400 nm. La banda degli ultravioletti è suddivisa in UVA (315-400 nm), UVB (280-315 nm) e UVC (100-280 nm);
- 2) radiazioni visibili: radiazioni ottiche a lunghezza d'onda compresa tra 380 e 780 nm;
- 3) radiazioni infrarosse: radiazioni ottiche a lunghezza d'onda compresa tra 780 nm e 1 mm. La regione degli infrarossi è suddivisa in IRA (780-1400 nm), IRB (1400-3000 nm) e IRC (3000 nm- 1 mm).

Responsabile dei lavori (art. 89 D.Lgs. 81/08) Soggetto incaricato, dal committente, della progettazione o del controllo dell'esecuzione dell'opera; tale soggetto coincide con il progettista per la fase di progettazione dell'opera e con il direttore dei lavori per la fase di esecuzione dell'opera. Nel campo di applicazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, e successive modificazioni, il responsabile dei lavori è il responsabile unico del procedimento.

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (art. 2 D.Lgs. 81/08) Persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi.

Responsabilità sociale delle imprese (art. 2 D.Lgs. 81/08) Integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle aziende e organizzazioni nelle loro attività commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate.

Rischio (art. 2 D.Lgs. 81/08) Probabilità di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego o di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione.

R.L.S. (Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza) (art. 2 D.Lgs. 81/08) Persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro.

Salute (art. 2 D.Lgs. 81/08) Stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità.

Segnale di avvertimento (art. 162 del D.Lgs. 81/08) un segnale che avverte di un rischio o pericolo.

Segnale di divieto (art. 162 del D.Lgs. 81/08) Un segnale che vieta un comportamento che potrebbe far correre o causare un pericolo.

Segnale di informazione (art. 162 del D.Lgs. 81/08) Un segnale che fornisce indicazioni diverse da quelle specificate alle lettere da b) ad e) [segnali di avvertimento, divieto, prescrizione, salvataggio o soccorso].

Segnale di prescrizione (art. 162 del D.Lgs. 81/08) Un segnale che prescrive un determinato comportamento.

Segnale di salvataggio o di soccorso (art. 162 del D.Lgs. 81/08) Un segnale che fornisce indicazioni relative alle uscite di sicurezza o ai mezzi di soccorso o di salvataggio.

Segnale acustico (art. 162 del D.Lgs. 81/08) Un segnale sonoro in codice emesso e diffuso da un apposito dispositivo, senza impiego di voce umana o di sintesi vocale.

Segnale gestuale (art. 162 del D.Lgs. 81/08) Un movimento o posizione delle braccia o delle mani in forma convenzionale per guidare persone che effettuano manovre implicanti un rischio o un pericolo attuale per i lavoratori.

Segnale luminoso (art. 162 del D.Lgs. 81/08) Un segnale emesso da un dispositivo costituito da materiale trasparente o semitrasparente, che è illuminato dall'interno o dal retro in modo da apparire esso stesso come una superficie luminosa.

Segnaletica di sicurezza (e di salute sul luogo di lavoro) (art. 162 del D.Lgs. 81/08)
Segnaletica che, riferita ad un oggetto, ad una attività o ad una situazione determinata, fornisce una indicazione o una prescrizione concernente la sicurezza o la salute sul luogo di lavoro, e che utilizza, a seconda dei casi, un cartello, un colore, un segnale luminoso o acustico, una comunicazione verbale o un segnale gestuale

Servizio di prevenzione e protezione (art. 2 D.Lgs. 81/08) Insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori.

Simbolo o pittogramma (art. 162 D.Lgs. 81/08) Un'immagine che rappresenta una situazione o che prescrive un determinato comportamento, impiegata su un cartello o su una superficie luminosa.

Sistema di promozione della salute e sicurezza (art. 2 D.Lgs. 81/08) Complesso dei soggetti istituzionali che concorrono, con la partecipazione delle parti sociali, alla realizzazione dei programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.

Sorveglianza sanitaria (art. 2 D.Lgs. 81/08) Insieme degli atti medici, finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa.

U

Unità produttiva (art. 2 D.Lgs. 81/08) Stabilimento o struttura finalizzati alla produzione di beni o all'erogazione di servizi, dotati di autonomia finanziaria e tecnico funzionale.

Uomini-giorno (art. 89 D.Lgs. 81/08) Entità presunta del cantiere rappresentata dalla somma delle giornate lavorative prestate dai lavoratori, anche autonomi, previste per la realizzazione dell'opera.

V

Valore limite [di esposizione a radiazioni ottiche] (art. 214 D.Lgs. 81/08) Limiti di esposizione alle radiazioni ottiche che sono basati direttamente sugli effetti sulla salute accertati e su considerazioni biologiche. Il rispetto di questi limiti garantisce che i lavoratori esposti a sorgenti artificiali di radiazioni ottiche siano protetti contro tutti gli effetti nocivi sugli occhi e sulla cute conosciuti.

Valore limite di esposizione [a campi elettromagnetici] (art. 207 D.Lgs. 81/08) Limiti all'esposizione a campi elettromagnetici che sono basati direttamente sugli effetti sulla salute accertati e su considerazioni biologiche. Il rispetto di questi limiti garantisce che i lavoratori esposti ai campi elettromagnetici sono protetti contro tutti gli effetti nocivi a breve termine per la salute conosciuti.

Valutazione dei rischi (art. 2 D.Lgs. 81/08) Valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza.

Vibrazioni trasmesse al corpo intero (art. 200 D.Lgs. 81/08) Le vibrazioni meccaniche che, se trasmesse al corpo intero, comportano rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare lombalgie e traumi del rachide.

Vibrazioni trasmesse al sistema mano-braccio (art. 200 D.Lgs. 81/08) Le vibrazioni meccaniche che, se trasmesse al sistema mano-braccio nell'uomo, comportano un rischio per la salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare disturbi vascolari, osteoarticolari, neurologici o muscolari.

Videoterminale (VDT) (art. 173 D.Lgs. 81/08) Uno schermo alfanumerico o grafico a prescindere dal tipo di procedimento di visualizzazione utilizzato.

Z

Zona pericolosa (art. 69 D.Lgs. 81/08) Qualsiasi zona all'interno ovvero in prossimità di una attrezzatura di lavoro nella quale la presenza di un lavoratore costituisce un rischio per la salute o la sicurezza dello stesso.



CAPITOLO QUATTRO

DEFINIZIONI DISPOSITIVI MEDICI

DEFINIZIONI DELLE TIPOLOGIE TERMINALI DELLA CLASSIFICAZIONE NAZIONALE DISPOSITIVI MEDICI

Categoria: **ODONTOIATRIA**
(come da revisioni DM 12.02.2010)

Q DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA

Q01 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA

Q0101 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA CONSERVATIVA ED ENDODONZIA

Q010101 DISPOSITIVI DA RESTAURO

Q0101

Q01010101 AMALGAME

Sono dispositivi non sterili, utilizzati in odontoiatria per l'otturazione e la ricostruzione di cavità dentali. Sono costituiti da leghe che raggruppano vari elementi, i principali dei quali sono argento, stagno e rame. Tutti contengono mercurio in concentrazione variabile. Attualmente i più usati sono quelli di tipo non gamma 2, i quali non presentano più gran parte delle caratteristiche negative attribuite a tali dispositivi. Le amalgame si trovano in commercio sotto forma di capsule o compresse, il cui contenuto viene trattato attraverso una fase di miscelazione (con apparecchi detti vibratori o miscelatori) e una fase di compattazione.

I dispositivi descritti sono monouso.

**Q01010102 CEMENTI PROVVISORI E DEFINITIVI DA RESTAURO
ODONTOIATRICO**

Sono dispositivi non sterili, utilizzati in odontoiatria per la cementazione provvisoria o definitiva (a seconda del tipo) di corone, intarsi, ponti, etc. Possono essere costituiti da vetroionomeri, polimeri di metacrilato, idrossido di calcio, silicone, ossido di zinco, policarbosilati ed altri materiali. I cementi odontoiatrici per fissaggio e restauro si trovano in commercio sotto forma di capsule predosate o di polvere che, miscelata con opportuni catalizzatori, forniscono il prodotto finale da applicare sul dente.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010103 COMPOSITI

Sono dispositivi non sterili, utilizzati in odontoiatria per otturazione e ricostruzione dentale. Sono costituiti da polimeri o resine fotopolimerizzabili, alcuni dei quali preparati con nano-tecnologia. Prima dell'applicazione richiedono una miscelazione manuale o meccanica oppure l'attivazione con altre sostanze.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010104 ADESIVI PER ODONTOIATRIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per otturazione e ricostruzione in campo odontoiatrico. Permettono l'adesione smalto-dentinale di materiali utilizzati in fase di restauro. Si tratta di adesivi mono- o bicomponenti, fotopolimerizzabili o auto-fotopolimerizzabili, commercializzati da soli o in kit contenenti anche gli accessori necessari per l'applicazione. Si presentano in forma fluida, sotto forma di flaconi o capsule monodose.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010199 DISPOSITIVI DA RESTAURO – ALTRI

Sono dispositivi non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti da restauro non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (amalgame, cementi provvisori o definitivi da restauro, compositi, adesivi per odontoiatria).

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010102 DISPOSITIVI DA OTTURAZIONE CANALARE

Q01010201 PASTE PER OTTURAZIONE CANALARE

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati per otturare le cavità canalari dentali prima dell'applicazione di materiali di restauro. Hanno la funzione di proteggere la sostanza pulpare dall'azione irritante che tali materiali avrebbero.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010202 CEMENTI PER OTTURAZIONE CANALARE

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati per la cementazione provvisoria o per la predisposizione di una protezione di base come sottofondo durante interventi di

restauro odontoiatrico. Sono costituiti in genere da sostanze contenenti composti, eu-genolo, ossido di zinco, resine o vetroionomeri.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010203 CONI PER ODONTOIATRIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per la rifinitura di restauri dentali o per la medica-zione in corso di interventi canalari.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010299 DISPOSITIVI DA OTTURAZIONE CANALARE - ALTRI

Sono dispositivi sterili o non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti per otturazione canalare non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (paste per otturazione canalare, cementi per otturazione, coni).

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010103 DISPOSITIVI DA MEDICAZIONE ODONTOIATRICA

Q01010301 COMPOSTI CON DISINFETTANTI, ANTIBIOTICI ED ANTINFAMMATORI PER MEDICAZIONE ODONTOIATRICA

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati per la medicazione dei canali dentali in-fetti in corso di terapia endodontica. A seconda del tipo di dispositivo, si tratta di paste con potere disinfettante, batteriostatico o antinfiammatorio.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010399 DISPOSITIVI DA MEDICAZIONE ODONTOIATRICA – ALTRI

Sono dispositivi sterili o non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti per medicazione odontoiatrica non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (composti con disinfettanti, antibiotici ed antinfiam-matori).

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010104 DISPOSITIVI PER PROCEDURE ODONTOIATRICHE VARIE

Q01010401 PUNTE DI CARTA, MATRICI E CUNEI PER ODONTOIATRIA

Sono dispositivi non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti utilizzati durante ricostruzioni e restauri dentali al fine di ottimizzare il risultato estetico.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010402 MORDENZANTI

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per creare piccole cavità sulla superficie dello smalto prima di applicare compositi, adesivi o sigillanti. Sono sotanze acide, fondamentalmente a base di acido fosforico o ortofosforico. Si presentano in forma fluida e vengono commercializzati in genere in siringhe. Quando venduti in kit, contengono anche gli aghi di applicazione monouso.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01010403 ABRASIVI E PASTE LUCIDANTI PER ODONTOIATRIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per la rifinitura e la lucidatura degli interventi di ricostruzione e restauro dentale. Possono essere rappresentati da strisce abrasive (con livelli di granularità differenti) o da paste e polveri (particolarmente indicate per resine, metalli e porcellane).

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010199 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA CONSERVATIVA ED ENDODONZIA – ALTRI

Sono dispositivi sterili o non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti per odontoiatria conservativa ed endodonzia non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (dispositivi da restauro, da otturazione canale, da medicazione odontoiatrica, per procedure varie). Rientrano in questa classe anche gli eventuali accessori per tali dispositivi presenti sul mercato.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q0102

Q0102 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA PROTESICA

Q010201 ALGINATI ED ALTRI MATERIALI PER IMPRONTA
ODONTOIATRICHE

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per la predisposizione di impronte delle arcate dentali. Possono essere rappresentati da alginati o da altri materiali quali polieteri, siliconi, elastomeri e polisolfuri.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010202 CARTE PER ARTICOLAZIONE

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per la verifica dell'articolazione delle arcate dentali durante interventi di ricostruzione e restauro dentale. Sono in genere rappresentate da pellicole sottili e resistenti sulle quali vengono lasciate le impronte dei contatti dentali, permettendo interventi di correzione occlusale. Sono disponibili in forme diverse (a rotolo, lineari, a ferro di cavallo).

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010203 CERE PER ODONTOIATRIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati in diversi settori dell'attività odontoiatrica: per la preparazione di archi occlusari, per la lavorazione di protesi totali e parziali, per la protezione delle mucose da apparecchi ortodontici.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010204 FILI RETRATTORI E RETRATTORI GENGIVALI

Sono dispositivi non sterili, utilizzati durante la raccolta di impronte delle arcate dentali al fine di evitare artefatti in grado di ridurre la precisione delle ricostruzioni dentali in laboratorio. Possono essere rappresentati da fili impregnati o no con sostanze astringenti e vasocostrittive (solfato di alluminio, solfato di potassio, cloruro di alluminio, adrenalina ed altre ancora).

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010205 RESINE E CORONE DENTALI

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per la ricopertura totale o parziale della corona naturale di un dente. Possono essere costruite in diversi materiali (ceramica, metalli e polimeri principalmente).

I dispositivi descritti sono monouso.

**Q010206 PROTESI DENTALI
(esclusi gli impianti dentali presenti in P010201)**

Q01020601 PROTESI DENTALI MOBILI

Sono dispositivi non sterili, rappresentati da protesi rimovibili che sostituiscono in parte o totalmente la dentatura dell'arcata superiore o inferiore. Sono in genere costruite in materiale resinoso, nel quale risultano impiantati i denti sostitutivi.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01020602 PROTESI DENTALI COMBINATE

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per vicariare la funzione svolta normalmente da elementi dentali naturali che sono stati estratti.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01020603 PROTESI DENTALI SCHELETRICHE

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per vicariare la funzione svolta normalmente da elementi dentali naturali che sono stati estratti.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01020604 PROTESI DENTALI ORTODONTICHE

Sono dispositivi non sterili, utilizzati in campo ortodontico per vicariare la funzione di elementi dentali colpiti da patologia e favorire la correzione di deformità.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q01020605 PROTESI DENTALI PROVVISORIE

Sono dispositivi non sterili, rappresentati da impianti protesici provvisori rimovibili che

sostituiscono in parte o totalmente la dentatura dell'arcata superiore o inferiore, in attesa della preparazione della protesi definitiva. Sono in genere costruite in materiale resinoso, nel quale risultano impiantati i denti sostitutivi.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010280 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA PROTESICA – ACCESSORI

Comprendono dispositivi che possono essere sia sterili che non sterili, che rappresentano una miscellanea di accessori utilizzabili con i dispositivi per odontoiatria protesica.

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q010299 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA PROTESICA – ALTRI

Comprendono dispositivi che possono essere sia sterili che non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti per odontoiatria protesica non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (alginati e altri materiali per impronte, carte per articolazione, cere, fili retrattori e retrattori gengivali, resine e corone, protesi dentali non impiantate).

I dispositivi descritti sono monouso.

Q0103

Q0103 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA CHIRURGICA

Q010301 MEMBRANE PARODONTALI

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati in paradontologia per favorire la rigenerazione tessutale. A seconda del distretto gengivale sul quale devono essere posizionate, sono disponibili in formati e misure diverse.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010302 PRODOTTI DA INNESTO ODONTOIATRICO

Sono dispositivi sterili, utilizzati nel campo della chirurgia odontoiatrica per permettere l'innesto di altri dispositivi nella cavità orale.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010303 DISPOSITIVI DA OTTURAZIONE RETROGRADA

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati per eseguire un'otturazione per via retrograda in tutti i casi in cui non è possibile otturare completamente il sistema canalare con un approccio convenzionale. Si isola, quindi, l'endodonto passando attraverso i tessuti parodontali.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010304 DISPOSITIVI DA IMPACCHI PARODONTALI

Sono dispositivi non sterili, utilizzati in genere dopo interventi chirurgici in campo odontoiatrico per proteggere i tessuti parodontali e favorirne la guarigione. Sono rappresentati per lo più da materiali in pasta o in gel.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010305 CEMENTI PER ODONTOIATRIA CHIRURGICA

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati nel corso di interventi di chirurgia endodontica, al fine di permettere la riparazione radicolare in seguito a fratture. Sono in genere rappresentati da materiali biocompatibili e idrofili.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010399 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA CHIRURGICA – ALTRI

Comprendono dispositivi che possono essere sia sterili che non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti per odontoiatria chirurgica non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (membrane parodontali, prodotti da innesto, dispositivi da otturazione retrograda, impacchi parodontali, cementi per odontoiatria chirurgica). Rientrano in questa classe anche gli eventuali accessori per tali dispositivi presenti sul mercato.

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q0104

Q0104 DISPOSITIVI PER ORTODONZIA

Q010401 ARCHI ORTODONTICI

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nel corso di procedure di ortodonzia per favorire il corretto riposizionamento di elementi dentali o per prevenirne il malposizionamento. Sono costruiti in materiale metallico.

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q010402 BANDE PER ORTODONZIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nel corso di procedure di ortodonzia per assicurare gli attacchi agli elementi dentali.

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q010403 BRACKETS E BOTTONI PER ORTODONZIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nel corso di procedure di ortodonzia come componenti di apparecchi applicati per favorire il corretto riposizionamento di elementi dentali o per prevenirne il malposizionamento. Possono essere disponibili sia in materiale metallico che in altri materiali (in particolare la ceramica).

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q010404 ELASTICI, CATENELLE E MOLLE PER ORTODONZIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nel corso di procedure di ortodonzia come componenti di apparecchi applicati per favorire il corretto riposizionamento di elementi dentali o per prevenirne il malposizionamento. **I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.**

Q010405 FILI PER ORTODONZIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nel corso di procedure di ortodonzia come elementi di un sistema complesso finalizzato a favorire il corretto riposizionamento di elementi dentali o per prevenirne il malposizionamento. Sono disponibili in varie di-

dimensioni e servono ad esercitare sui denti la pressione necessaria per ottenere il loro riposizionamento.

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q010406 LEGATURE PER ORTODONZIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nel corso di procedure di ortodonzia come elementi di un sistema complesso finalizzato a favorire il corretto riposizionamento di elementi dentali o per prevenirne il malposizionamento. Sono disponibili in varie dimensioni e servono ad assicurare elementi del sistema nelle slot dei bracket.

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q010499 DISPOSITIVI PER ORTODONZIA – ALTRI

Comprendono dispositivi che possono essere sia sterili che non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti per ortodonzia non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (archi, bande, brackets e bottoni, catenelle e molle, fili, legature). Rientrano in questa classe anche gli eventuali accessori per tali dispositivi presenti sul mercato.

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q0105

Q0105 STRUMENTARIO MONOUSO PER ODONTOIATRIA

Q010501 FRESE E DISCHI ABRASIVI ODONTOIATRICI MONOUSO

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati per essere montati su manipoli al fine di asportare dalla struttura dentale aree di lesione. Possono essere costruiti in diversi materiali (soprattutto tungsteno) e presentano forme e dimensioni differenziate a seconda del tipo di intervento per il quale ne viene richiesto l'impiego (conservativa, protesica, taglio, finitura).

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010502 GOMMINI O PERONI MONOUSO PER LUCIDATURA DENTALE

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati per la rifinitura nel corso di interventi di ricostruzione o restauro dentale, al fine di lucidare la superficie esterna di ceramiche, amalgami, metalli e leghe preziose. Alcune tipologie sono impregnate di cristalli di diamante. Sono disponibili in forme e dimensioni differenti a seconda dell'esigenza clinica.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010503 PORTAIMPRONTE MONOUSO

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per prendere l'impronta di una arcata dentale. Al loro interno viene deposto il materiale per impronta. Risultano dotati di un'impugnatura che permette di esercitare trazioni finalizzate al distacco di tale materiale dall'arcata. Possono essere costruiti in materiale plastico o metallico ed hanno in genere forma anatomica. Esistono anche modelli per impronte parziali.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010504 SPECCHIETTI E SPECILLI ODONTOIATRICI MONOUSO

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati in campo odontoiatrico per permettere all'operatore di visualizzare la regione buccale sulla quale interviene e per eseguire sondaggi su determinate aree parodontali e dentali.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010505 SPINGIAMALGAMA MONOUSO

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati per l'introduzione delle amalgame nelle cavità dentali in corso di interventi otturativi. Sono costruiti in materiale plastico e sono dotati di punte con differente curvatura a seconda della tipologia di dente sul quale si interviene.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010506 SPINGIPASTA MONOUSO

Sono dispositivi sterili o non sterili, utilizzati per l'introduzione di paste nelle cavità dentali in corso di interventi otturativi. Sono costruiti in materiale plastico e sono dotati di punte con differente curvatura a seconda della tipologia di dente sul quale si interviene.

I dispositivi descritti sono monouso.

**Q010507 STRUMENTARIO ENDODONTICO MONOUSO
(ALLARGACANALI, LIME E RASPE, TIRANERVI)**

Sono dispositivi sterili o non sterili, rappresentati da una miscellanea di strumenti utilizzabili nel corso di interventi nelle cavità radicolari.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010599 STRUMENTARIO MONOUSO PER ODONTOIATRIA – ALTRO

Sono dispositivi sterili o non sterili, che rappresentano una miscellanea di strumenti per odontoiatria non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (fresce e dischi abrasivi, gommini o peroni per lucidatura, portaimpronte, specchietti e specilli, spingiamalgama, spingipasta, strumentario endodontico monouso). Rientrano in questa classe anche gli eventuali accessori per tali dispositivi presenti sul mercato.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q0106

Q0106 SOSTANZE PER LA PREPARAZIONE DI DISPOSITIVI ODONTOIATRICI SU MISURA

Q010601 LEGHE PER USO ODONTOIATRICO

Sono dispositivi non sterili, utilizzati per la preparazione di intarsi e corone su misura durante interventi di ricostruzione e restauro dentale.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q010699 SOSTANZE PER LA PREPARAZIONE DI DISPOSITIVI ODONTOIATRICI SU MISURA – ALTRE

Sono dispositivi sterili o non sterili, che rappresentano una miscellanea di sostanze per la preparazione di dispositivi odontoiatrici su misura non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (leghe per uso odontoiatrico).

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

Q0190

Q0190 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA – VARI

Q019001 ASPIRASALIVA E ASSORBENTI SALIVARI

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nella pratica odontoiatrica quotidiana per qualsiasi tipo di intervento. Gli aspirasaliva sono dispositivi a struttura tubolare che permettono l'aspirazione di fluidi e residui solidi dalla cavità orale grazie al collegamento con una fonte di energia esterna.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q019002 DIGHE ED UNCINI PER ODONTOIATRIA

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nella pratica odontoiatrica quotidiana. La diga, in particolare, consiste in un foglio normalmente in gomma che funge da barriera per impedire interferenze dell'ambiente buccale sugli elementi dentali da trattare.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q019003 FILI INTERDENTALI E ALTRI DISPOSITIVI PER L'IGIENE ORALE PER USO PROFESSIONALE

Sono dispositivi non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti utilizzabili per mantenere la corretta igiene orale. I fili interdentali in particolare sono dispositivi cerati o non cerati che permettono la pulizia degli spazi compresi tra un dente e l'altro, di difficile accesso con i normali spazzolini.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q019004 RULLI SALIVARI

Sono dispositivi non sterili, utilizzati nella pratica odontoiatrica quotidiana per qualsiasi tipo di intervento sulla cavità orale. Sono costruiti in genere in cotone o in cellulosa.

I dispositivi descritti sono monouso.

Q0199

Q0199 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA – ALTRI

Comprendono dispositivi che possono essere sia sterili che non sterili, che rappresentano una miscellanea di prodotti per odontoiatria non altrimenti classificabili, in aggiunta a quelli per i quali sono state create classi specifiche (dispositivi per odontoiatria conservativa ed endodonzia, per odontoiatria protesica, per odontoiatria chirurgica, per ortodonzia, strumentario monouso, sostanze per preparazione di dispositivi odontoiatrici su misura).

I dispositivi descritti possono essere sia monouso che riutilizzabili.

**MINISTERO DELLA SALUTE
DECRETO 12 febbraio 2010**

Modifiche ed aggiornamenti alla Classificazione nazionale dei dispositivi medici (CND), di cui al decreto del Ministero della salute 20 febbraio 2007.

N
A
D
i
O
o
s
a
R

CAPITOLO CINQUE

GLOSSARIO DISPOSITIVI MEDICI

GLOSSARIO DELLE TIPOLOGIE TERMINALI DELLA CLASSIFICAZIONE NAZIONALE DISPOSITIVI MEDICI

Categoria: **DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA**
(come modificata da DM 12.02.2010)

Q DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA

Q01 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA

Q0101 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA CONSERVATIVA ED ENDODONZIA

Q010101 DISPOSITIVI DA RESTAURO

Q0101

Q01010101 AMALGAME

1. Amalgama dentale a particelle miste
2. Amalgama dentale a particelle sferiche
3. Amalgama dentale a particelle sferoidali
4. Amalgama dentale in argento con rame
5. Amalgama ternaria dentale tipo non gamma 2

**Q01010102 CEMENTI PROVVISORI E DEFINITIVI DA RESTAURO
ODONTOIATRICO**

1. Cemento autoadesivo per ponti e corone
2. Cemento compomero per sottofondo
3. Cemento composito autopolimerizzabile per restauro dentale
4. Cemento composito fotopolimerizzabile per restauro dentale
5. Cemento per fissaggio dentale ai policarbossilati
6. Cemento per fissaggio dentale al fosfato di zinco
7. Cemento per fissaggio dentale al silicone
8. Cemento per fissaggio dentale all'idrossido di calcio
9. Cemento per fissaggio dentale all'ossido di zinco
10. Cemento per sottofondo
11. Cemento per sottofondo a base di idrossido di calcio

12. Cemento per sottofondo a base di ossido di zinco
13. Cemento per sottofondo a base di ossido di zinco ed eugenolo
14. Cemento provvisorio a base di resina per cavità dentale
15. Cemento provvisorio al solfato di zinco per cavità dentale
16. Cemento provvisorio per restauro a base di policarbossilato
17. Cemento provvisorio per restauro a base di zinco ossido
18. Cemento resinoso fotopolimerizzabile per restauro dentale
19. Cemento vetroionomerico fotopolimerizzabile per sottofondo
20. Cemento vetroionomerico per fissaggi ortodontici

Q01010103 COMPOSITI

1. Composito a rilascio di fluoro per uso odontoiatrico
2. Composito duale per restauro odontoiatrico
3. Composito fotopolimerizzabile per restauro dentale
4. Composito in ormocer per restauro odontoiatrico
5. Composito in vetropolimero per uso odontoiatrico
6. Composito microibrido per restauro odontoiatrico
7. Composito resinoso per uso odontoiatrico
8. Nano-composito per restauro odontoiatrico

Q01010104 ADESIVI PER ODONTOIATRIA

1. Adesivo dentinale
2. Adesivo multifunzionale per uso odontoiatrico
3. Adesivo ortodontico fotopolimerizzabile
4. Adesivo per brackets ortodontici
5. Adesivo per ceramica dentale
6. Adesivo per restauro odontoiatrico
7. Adesivo smalto-dentinale automordenzante
8. Adesivo smalto-dentinale bicomponente
9. Adesivo smalto-dentinale fotopolimerizzabile
10. Adesivo smalto-dentinale monocomponente
11. Adesivo smalto-dentinale universale

Q01010199 DISPOSITIVI DA RESTAURO – ALTRI

1. Liner per restauro dentale
2. Liners per restauro dentale
3. Liquido per colorazione di materiali dentali

4. Mortaio per amalgama
5. Porta-amalgama monouso
6. Primer per adesivo dentale
7. Primer per restauri in ceramica
8. Primer per restauri in composito

Q010102 DISPOSITIVI DA OTTURAZIONE CANALARE

Q01010201 PASTE PER OTTURAZIONE CANALARE

Non sono presenti voci di glossario

Q01010202 CEMENTI PER OTTURAZIONE CANALARE

1. Cemento canalare ai polimeri epossidici
2. Cemento canalare al nitrofurazone
3. Cemento canalare al polidimetilsilossano
4. Cemento canalare all'idrossibrushite
5. Cemento canalare all'idrossido di calcio e ossido di zinco
6. Cemento canalare all'idrossido di calcio e solfato di bario
7. Cemento canalare all'ossido di calcio
8. Cemento per otturazione a base di idrossido di calcio
9. Cemento per otturazione a base di resine UDMA
10. Cemento per otturazione a base di zinco ossido-eugenolo
11. Cemento per otturazione privo di eugenolo
12. Cemento per sottofondo a base di idrossido di calcio

Q01010203 CONI PER ODONTOIATRIA

Non sono presenti voci di glossario

Q01010299 DISPOSITIVI DA OTTURAZIONE CANALARE – ALTRI

1. Composito per sottofondi di cavità
2. Isolante dentinale
3. Resina impermeabilizzante pulpo-dentinale
4. Resina per sottofondo di cavità dentali

5. Sigillante dentale fotopolimerizzabile
6. Soluzione per rimozione di residui canalari

Q010103 DISPOSITIVI DA MEDICAZIONE ODONTOIATRICA

Q01010301 COMPOSTI CON DISINFETTANTI, ANTIBIOTICI ED ANTINFAMMATORI PER MEDICAZIONE ODONTOIATRICA

1. Acido citrico per lavaggio canale
2. Acido tricloroacetico per uso parodontale
3. Antibatterico per uso parodontale
4. Antibiotico per uso parodontale
5. Antinfiammatorio per uso parodontale
6. Antinfiammatorio per uso parodontale
7. Benzetonio cloruro per lavaggio canale
8. Clorexidina e cetrimmide per lavaggio canale
9. Clorexidina per lavaggio canale
10. Clorexidina per uso parodontale
11. Clorofenolo per trattamento canale
12. Clorofenolo per uso parodontale
13. Clorofenolo per uso parodontale
14. Cresolformalina per trattamento canale
15. Detergente dentale pre-otturazione
16. Disinfettante per uso parodontale
17. Disinfettante per uso parodontale
18. EDTA per lavaggio canale
19. Fenolo per trattamento canale
20. Metronidazolo per uso parodontale
21. Paraformaldeide per trattamento canale
22. Pasta iodoformica per trattamento canale
23. Piperacillina per uso parodontale
24. Piperacillina per uso parodontale
25. Triclosan per uso parodontale

Q01010399 DISPOSITIVI DA MEDICAZIONE ODONTOIATRICA – ALTRI

1. Cannula per applicazione in odontoiatria
2. Cannula per applicazione in odontoiatria monouso
3. Chelante per trattamento canale
4. Devitalizzante arsenicale

5. Eugenolo per rimozione di guttaperca
6. Gel per detersione canale
7. Liquido decapante per uso odontoiatrico
8. Olio essenziale per medicazione odontoiatrica
9. Pasta calcica per trattamento canale
10. Puntale applicatore per odontoiatria
11. Soluzione sgrassante per cavità dentali
12. Solvente per rimozione di guttaperca
13. Tintura di mirra e benzoino per uso odontoiatrico

Q010104 DISPOSITIVI PER PROCEDURE ODONTOIATRICHE- VARIE

Q01010401 PUNTE DI CARTA, MATRICI E CUEI PER ODONTOIATRIA

1. Adattatore per cuneo interdentale
2. Anello di fissaggio per matrici sezionali odontoiatriche
3. Avvolgitore per matrici odontoiatriche
4. Avvolgitore per matrici per odontoiatria
5. Cuneo interdentale
6. Manico per cuneo interdentale
7. Matrice in acciaio a nastro per odontoiatria
8. Matrice in acciaio in strisce per odontoiatria
9. Matrice in poliestere per odontoiatria
10. Matrice in polietilene per odontoiatria
11. Matrice in titanio in strisce per odontoiatria
12. Matrice perforata per odontoiatria
13. Matrice preformata per odontoiatria
14. Matrice sezionale per odontoiatria
15. Punta di guttaperca

Q01010402 MORDENZANTI

1. Condizionatore dentinale
2. Mordenzante a base di acido fosforico
3. Mordenzante a base di acido idrofluoridrico
4. Mordenzante a base di acido ortofosforico
5. Mordenzante con primer incorporato

Q01010403 ABRASIVI E PASTE LUCIDANTI PER ODONTOIATRIA

1. Kit per lucidatura in odontoiatria conservativa
2. Lacca per lucidatura di protesi dentali
3. Pasta per lucidatura dentale
4. Soluzione per lucidatura dentale
5. Striscia abrasiva diamantata per uso odontoiatrico
6. Striscia per finitura e lucidatura dentale

**Q010199 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA CONSERVATIVA ED
ENDODONZIA – ALTRI**

1. Beccuccio per siringa per materiali per odontoiatria conservativa
2. Cannula per gel mordenzante monouso
3. Coppetta per ricostruzione estetica in odontoiatria
4. Desensibilizzante dentinale
5. Desensibilizzante dentinale al ferro e fluoruro
6. Desensibilizzante dentinale al fluoruro
7. Desensibilizzante dentinale al nitrato di potassio
8. Desensibilizzante dentinale alla glutaraldeide
9. Desensibilizzante dentinale all'acido ialuronico
10. Desensibilizzante dentinale all'HEMA
11. Desensibilizzante dentinale allo stronzio cloruro
12. Desensibilizzante dentinale in collutorio
13. Gel per fluorizzazione dentale
14. Pennello per materiali per odontoiatria conservativa
15. Perno canalare preformato
16. Perno parapulpare monouso
17. Portacavifil di composito
18. Portasiringhe di composito
19. Portastrisce abrasive per uso odontoiatrico
20. Rivelatore di carie dentali
21. Sbiancante dentale a base di perossido di carbammide
22. Sbiancante dentale a base di perossido di idrogeno
23. Siringa per materiali per odontoiatria conservativa
24. Siringa per materiali per odontoiatria conservativa monouso
25. Spatola per materiali per restauro odontoiatrico in plastica
26. Spatola per materiali per restauro odontoiatrico in plastica monouso
27. Spazzolino per lucidatura in odontoiatria conservativa
28. Spazzolino per lucidatura in odontoiatria conservativa monouso
29. Spugnetta per endodonzia
30. Spugnetta per endodonzia monouso
31. Stopper per strumenti endocanalari

Q0102

Q0102 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA PROTESICA

Q010201 ALGINATI ED ALTRI MATERIALI PER IMPRONTI
ODONTOIATRICHE

1. Adesivo per alginati per impronte dentali
2. Adesivo per polieteri per impronte dentali
3. Adesivo per siliconi per impronte dentali
4. Alginato a presa normale
5. Alginato a presa rapida
6. Catalizzatore per materiali per impronte dentali
7. Elastomero per impronte dentali
8. Elastomero per poliaddizione per impronte dentali
9. Elastomero per policondensazione per impronte dentali
10. Gesso per impronte dentali
11. Indicatore colorato per alginati
12. Materiale per registrazioni occlusali
13. Materiale termoplastico per impronte dentali
14. Ossido di zinco ed eugenolo per impronte dentali
15. Pasta per impronte dentali monofase
16. Polietere per impronte dentali
17. Polietere per registrazioni occlusali
18. Polisolfuro per impronte dentali
19. Polivinilsilossano per impronte dentali
20. Resina per impronte dentali monofase
21. Silicone per impronte dentali
22. Silicone per poliaddizione per impronte dentali
23. Silicone per policondensazione per impronte dentali
24. Silicone per registrazioni occlusali

Q010202 CARTE PER ARTICOLAZIONE

1. Metallo sottile per controllo occlusale

Q010203 CERE PER ODONTOIATRIA

2. Cera per bordaggi odontoiatrici

3. Cera per controllo occlusale
4. Cera per masticazione

Q010204 FILI RETRATTORI E RETRATTORI GENGIVALI

1. Filo retrattore con adrenalina per odontoiatria
2. Filo retrattore con cloruro di alluminio per odontoiatria
3. Filo retrattore con solfato di alluminio per odontoiatria
4. Filo retrattore non impregnato per odontoiatria
5. Gel emostatico per retrazione in odontoiatria
6. Silicone per retrazione gengivale
7. Solfato di alluminio per fili retrattori gengivali
8. Solfato ferrico per fili retrattori gengivali
9. Solfato ferroso per fili retrattori gengivali
10. Soluzione per fili retrattori gengivali

Q010205 RESINE E CORONE DENTALI

1. Corona dentale in alluminio
2. Corona dentale in cellulosa per ricostruzione estetica
3. Corona dentale in lega metallica
4. Corona dentale in policarbonato
5. Resina acrilica autopolimerizzante per corone provvisorie
6. Resina acrilica per denti provvisori
7. Resina acrilica per ribasature dentali
8. Resina acriliche autopolimerizzante per corone provvisorie
9. Resina composita per denti provvisori
10. Resina composita per ribasature dentali
11. Resina per denti provvisori
12. Resina siliconica per ribasature dentali

Q010206 PROTESI DENTALI (esclusi gli impianti dentali presenti in P010201)

Q01020601 PROTESI DENTALI MOBILI

1. Resina autopolimerizzante per protesi dentali mobili
2. Resina autopolimerizzante per ribasatura elastica di protesi dentali mobili
3. Resina autopolimerizzante per ribasatura rigida di protesi dentali mobili
4. Resina autopolimerizzante per riparazione di protesi dentali mobili
5. Resina polimerizzabile a caldo per protesi dentali mobili

Q01020602 PROTESI DENTALI COMBINATE

Non sono presenti voci di glossario

Q01020603 PROTESI DENTALI SCHELETRICHE

Non sono presenti voci di glossario

Q01020604 PROTESI DENTALI ORTODONTICHE

1. Resina acrilica per dispositivi ortodontici
2. Resina autopolimerizzante per dispositivi ortodontici

Q01020605 PROTESI DENTALI PROVVISORIE

1. Resina autopolimerizzante per protesi dentali provvisorie

Q010280\ DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA PROTESICA – ACCESSORI

1. Adesivo a base di acido maleico polivinilmetiletere per protesi dentale
2. Adesivo in crema per protesi dentale
3. Adesivo in polvere per protesi dentale
4. Adesivo per impronte dentali
5. Adesivo per protesi dentali
6. Ago direzionale per puntale miscelatore
7. Anello di rame per uso odontoiatrico
8. Barra per riallineamento dentale monouso
9. Calotta di compressione per odontoiatria
10. Caricatore per cartucce di materiali per impronte dentali
11. Cuscinetto adesivo per protesi dentali
12. Diluente per resine acriliche di protesi dentali
13. Dispenser per elastomeri per impronte dentali
14. Igienizzante per protesi dentale
15. Kit per riparazione di dentiere
16. Liquido adesivo per resine acriliche di protesi dentali
17. Manopola per miscelatore di materiali per impronte dentali
18. Miscelatore dinamico di materiali per impronte dentali
19. Pressacorone dentale in legno monouso
20. Pressacorone dentale in plastica pluriuso

21. Pulitore per protesi dentali in compresse
22. Pulitore per protesi dentali in schiuma
23. Puntale per miscelazione di materiale per impronte dentali
24. Riduttore di salivazione
25. Scala di dosaggio per materiali per impronte dentali
26. Scodella per materiali per impronte dentali in plastica
27. Silicone per impronte dentali
28. Siringa per materiali per impronte dentali monouso
29. Siringa per materiali per impronte dentali pluriuso
30. Solvente per materiali per impronte dentali

Q010299 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA PROTESICA – ALTRI

1. Kit per protesizzazione dentale
2. Liquido per articolazione
3. Polisilossano indicatore di occlusione
4. Resina autopolimerizzante calcinabile per protesi dentali
5. Resina autopolimerizzante per portaimpronte individuali
6. Silicone indicatore di occlusione
7. Spray indicatore di occlusione
8. Transfer per uso temporaneo per impronta di impianti dentali

Q0103

Q0103 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA CHIRURGICA

Q010301 MEMBRANE PARODONTALI

1. Membrana in acido poliglicolico con acido lattico per odontostomatologia
2. Membrana parodontale non collagenata

Q010302 PRODOTTI DA INNESTO ODONTOIATRICO

1. Beta-fosfato tricalcico per innesto odontoiatrico
2. Biovetro per innesto odontoiatrico
3. Carbonato di calcio per innesto odontoiatrico
4. Collagene in blocchetto per innesto odontoiatrico
5. Collagene in gel per innesto odontoiatrico
6. Collagene in membrana per innesto odontoiatrico
7. Granulato di corticale e spongiosa per odontoiatria
8. Granulato di corticale per odontoiatria
9. Granulato di spongiosa per odontoiatria
10. Idrossiapatite per innesto odontoiatrico
11. Polimero per innesto odontoiatrico
12. Solfato di calcio per innesto odontoiatrico

Q010303 DISPOSITIVI DA OTTURAZIONE RETROGRADA

Non sono presenti voci di glossario

Q010304 DISPOSITIVI DA IMPACCHI PARODONTALI

Non sono presenti voci di glossario

Q010305 CEMENTI PER ODONTOIATRIA CHIRURGICA

1. Cemento al solfato di calcio per odontoiatria chirurgica
2. Cemento all'acido etossibenzoico per chirurgia endodontica

3. Cemento allo zinco per odontoiatria chirurgica
4. Cemento per chirurgia endodontica

Q010399 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA CHIRURGICA – ALTRI

1. Coadiuvante per chirurgia dentale a base di acido ialuronico
2. Sistema di fissaggio per membrane parodontali
3. Sistema per irrigazione in implantologia dentale

Q0104

Q0104 DISPOSITIVI PER ORTODONZIA

Q010401 ARCHI ORTODONTICI

1. Arco linguale ortodontico monouso
2. Arco palatino ortodontico monouso
3. Mentoniera per archi ortodontici monouso
4. Non sono presenti voci di glossario
5. Proteggi labbra per archi ortodontici monouso
6. Tubetto di stop per arco ortodontico monouso

Q010402 BANDE PER ORTODONZIA

Non sono presenti voci di glossario

Q010403 BRACKETS E BOTTONI PER ORTODONZIA

1. Attacco ortodontico in ceramica monouso
2. Attacco ortodontico in titanio monouso
3. Bracket ceramico per ortodonzia monouso
4. Bracket in acciaio per ortodonzia monouso
5. Bracket in plastica per ortodonzia monouso
6. Bracket in titanio per ortodonzia monouso
7. Bracket linguale metallico per ortodonzia monouso
8. Bracket metallico per ortodonzia monouso
9. Non sono presenti voci di glossario

Q010404 ELASTICI, CATENELLE E MOLLE PER ORTODONZIA

1. Elastico per ortodonzia monouso
2. Molla ortodontica monouso
3. Non sono presenti voci di glossario pg 185

Q010405 FILI PER ORTODONZIA

1. Barra palatale ortodontica monouso

2. Gancio in filo per dispositivi ortodontici
3. Non sono presenti voci di glossario
4. Retainer linguale per ortodonzia monouso

Q010406 LEGATURE PER ORTODONZIA

1. Anello per legature ortodontiche monouso
2. Non sono presenti voci di glossario

Q010499 DISPOSITIVI PER ORTODONZIA – ALTRI

1. Bite ortodontico
2. Cemento ortodontico
3. Cemento ortodontico al fosfato di zinco
4. Cemento ortodontico su base composita
5. Cemento ortodontico vetroionomerico
6. Cera protettiva per ortodonzia
7. Clip di sicurezza per cuffia ortodontica monouso
8. Contenitore per apparecchi ortodontici
9. Elemento per posizionamento di elastici intraorali monouso
10. Face former ortodontico
11. Freccia di indicazione per viti ad espansione ortodontiche
12. Ghiera per ortodonzia monouso
13. Griglia di guida per sistema elastico ortodontico
14. Guaina di rivestimento per fili ortodontici monouso
15. Posizionatore ortodontico
16. Protezione sportiva per apparecchi ortodontici
17. Rieducatore ortodontico
18. Silicone protettivo per ortodonzia
19. Spazzolino per adesivi ortodontici monouso
20. Splint per bruxismo
21. Tubetto buccale per ortodonzia monouso
22. Vite a bullone per ortodonzia monouso
23. Vite ad espansione per ortodonzia monouso

Q0105

Q0105 STRUMENTARIO MONOUSO PER ODONTOIATRIA

Q010501 FRESE E DISCHI ABRASIVI ODONTOIATRICI MONOUSO

1. Disco abrasivo per uso odontoiatrico monouso
2. Fresa chirurgica monouso per uso odontoiatrico
3. Fresa chirurgica per uso odontoiatrico monouso
4. Fresa diamantata monouso per uso odontoiatrico
5. Fresa diamantata per uso odontoiatrico monouso
6. Fresa endodontica monouso
7. Fresa in acciaio monouso per uso odontoiatrico
8. Fresa in acciaio per uso odontoiatrico monouso
9. Fresa in ceramica monouso per uso odontoiatrico
10. Fresa in ceramica per uso odontoiatrico monouso
11. Fresa in tungsteno monouso per uso odontoiatrico
12. Fresa in tungsteno per uso odontoiatrico monouso
13. Fresa monouso per parodontologia
14. Fresa monouso per perni endodontici
15. Fresa per finitura protesica monouso per uso odontoiatrico
16. Fresa per finitura protesica per uso odontoiatrico monouso
17. Fresa per parodontologia monouso
18. Fresa per perni endodontici monouso
19. Fresa tagliacorona monouso per uso odontoiatrico
20. Fresa tagliacorona per uso odontoiatrico monouso
21. Punta abrasiva in carborundum monouso per finitura dentale
22. Punta abrasiva in carborundum per finitura dentale monouso
23. Punta abrasiva in ossido di alluminio monouso per finitura dentale
24. Punta abrasiva in ossido di alluminio per finitura dentale monouso
25. Punta abrasiva monouso per finitura dentale
26. Punta abrasiva per finitura dentale monouso

Q010502 GOMMINI O PERONI MONOUSO PER LUCIDATURA DENTALE

1. Coppetta in silicone per profilassi dentale
2. Gommino diamantato monouso per lucidatura dentale
3. Gommino diamantato per lucidatura dentale monouso
4. Gommino in silicone monouso per lucidatura dentale
5. Gommino in silicone per lucidatura dentale

6. Gommino in silicone per lucidatura dentale monouso
7. Punta monouso per lucidatura dentale
8. Punta per lucidatura dentale monouso

Q010503 PORTAIMPRONTE MONOUSO

1. Manico monouso per portaimpronte
2. Manico per portaimpronte monouso
3. Portaimpronte dentali in plastica monouso

Q010504 SPECCHIETTI E SPECILLI ODONTOIATRICI MONOUSO

Non sono presenti voci di glossario

Q010505 SPINGIAMALGAMA MONOUSO

Non sono presenti voci di glossario

Q010506 SPINGIPASTA MONOUSO

1. Applicatore di materiali dentali monouso
2. Applicatore monouso di materiali dentali
3. Spingipasta monouso per contrangolo

**Q010507 STRUMENTARIO ENDODONTICO MONOUSO
(ALLARGACANALI, LIME E RASPE, TIRANERVI)**

1. Alesatore monouso per contrangolo
2. Alesatore per contrangolo monouso
3. Allargacanali endodontico monouso
4. Allargacanali monouso endodontico
5. Tiranervi endodontico monouso
6. Tiranervi monouso endodontico

Q010599 STRUMENTARIO MONOUSO PER ODONTOIATRIA – ALTRO

1. Ago monouso per applicazione di materiali dentali

2. Ago per applicazione di materiali dentali monouso
3. Apribocca monouso per uso odontoiatrico
4. Apribocca monouso per uso odontoiatrico monouso
5. Cacciavite per cerniera di Herbst monouso
6. Kit per esaminazione in odontoiatria monouso
7. Kit per esaminazione monouso in odontoiatria
8. Mandrino monouso per dischi abrasivi odontoiatrici
9. Mandrino per dischi abrasivi odontoiatrici monouso
10. Pinza portacarta monouso per articolazione in acciaio
11. Pinza portacarta per articolazione in acciaio monouso
12. Puntale per applicazione di materiali dentali
13. Retrattore labiale monouso
14. Set monouso per aspirazione odontoiatrica
15. Set per aspirazione odontoiatrica monouso
16. Spatola in poliammide per cemento dentale monouso
17. Spatola monouso in poliammide per cemento dentale
18. Specchietto odontoiatrico monouso

Q0106

Q0106 SOSTANZE PER LA PREPARAZIONE DI DISPOSITIVI ODONTOIATRICI SU MISURA

Q010601 LEGHE PER USO ODONTOIATRICO

1. Lega dentale per ceramica
2. Lega dentale per protesi scheletrata
3. Lega dentale per saldatura
4. Lega di metalli nobili per uso odontoiatrico

Q010699 SOSTANZE PER LA PREPARAZIONE DI DISPOSITIVI ODONTOIATRICI SU MISURA – ALTRE

1. Ceramica per restauri dentali
2. Cianoacrilato per incollatura di materiali odontoiatrici
3. Gesso per modelli da laboratorio odontotecnico
4. Gesso per modelli dentali
5. Piastra basale per portaimpronte dentali
6. Resina per riparazione di dispositivi dentali
7. Silicone per riparazione di protesi dentali

Q0190

Q0190 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA – VARI

Q019001 ASPIRASALIVA E ASSORBENTI SALIVARI

1. Adattatore per cannula di aspirazione dentale monouso
2. Non sono presenti voci di glossario

Q019002 DIGHE ED UNCINI PER ODONTOIATRIA

1. Archetto per fissaggio di diga in gomma
2. Diga in elastomero per odontoiatria
3. Diga in lattice per odontoiatria
4. Diga latex-free per odontoiatria
5. Filo per fissaggio di diga in gomma
6. Gancio per diga
7. Salvietta per diga odontoiatrica
8. Telaio per diga odontoiatrica
9. Uncino per diga

Q019003 FILI INTERDENTALI E ALTRI DISPOSITIVI PER L'IGIENE ORALE PER USO PROFESSIONALE

1. Collutorio al cetilpiridinio cloruro per igiene orale
2. Collutorio al fluoruro amminico per igiene orale
3. Collutorio al fluoruro di sodio per igiene orale
4. Collutorio alla clorexidina per igiene orale
5. Collutorio antiplacca batterica
6. Collutorio per igiene orale
7. Compressa per sciacqui gengivali
8. Filo interdentale per uso professionale
9. Forcella tendifilo interdentale
10. Gel per igiene del cavo orale
11. Impugnatura per scovolino interdentale
12. Kit di igiene orale con spazzolino dentale per aspirazione
13. Kit di igiene orale con tampone dentale per aspirazione
14. Kit di igiene orale con tampone e soluzione

15. Pasta per detersione dentale
16. Rivelatore di placca dentale
17. Scovolino interdentale
18. Soluzione contro l'alitosi
19. Soluzione orale ad uso topico antiafite
20. Spazzolino da denti
21. Spazzolino da denti per aspirazione
22. Spazzolino da denti per uso professionale
23. Spray anticarie
24. Stimolatore gengivale
25. Stuzzicadenti per massaggio gengivale
26. Tampone orale con bicarbonato di sodio

Q019004 RULLI SALIVARI

Non sono presenti voci di glossario

Q0199

Q0199 DISPOSITIVI PER ODONTOIATRIA – ALTRI

1. Anello codificatore per strumentario odontoiatrico
2. Applicatore di biomateriali monouso per odontoiatria
3. Applicatore di biomateriali per odontoiatria monouso
4. Applicatore di gel per fluoroprofilassi dentale
5. Asta portalastrine endorali
6. Bastoncino cotonato per applicazione di materiali per odontoiatria
7. Blocchetto per miscelazione
8. Blocco per impasti per materiali per impronta
9. Busta per protezione di sensori per radiografia endorale
10. Centratore per radiografia endorale
11. Dispenser per portaimpronte dentali
12. Distributore di rulli salivari
13. Gel per fluoroprofilassi dentale
14. Gioiello dentale
15. Gioiello dentale in vetro cristallo
16. Inserto per ablatore del tartaro
17. Kit per riparazione in emergenza di otturazioni dentali cadute
18. Manicotto per strumentario odontoiatrico
19. Manicotto per strumentario odontoiatrico monouso
20. Misuratore degli spazi dentali monouso
21. Paradenti per protezione dentale
22. Pasta ai derivati caseinici per profilassi dentale
23. Pasta ai silicati per profilassi dentale
24. Pasta al fluoro per profilassi dentale
25. Pasta al silicato di zirconio per profilassi dentale
26. Pasta per detartrasi
27. Pasta per profilassi dentale
28. Pennello per pulizia di frese odontoiatriche
29. Piastra di miscelazione per impasti odontoiatrici
30. Pinzetta monouso portalastrine endorali
31. Pinzetta portalastrine endorali monouso
32. Polvere di bicarbonato di sodio per profilassi periodontale
33. Polvere di bicarbonato e ossido di silicio per profilassi periodontale
34. Polvere di carbonato di calcio per profilassi periodontale
35. Polvere di glicina per profilassi periodontale
36. Polvere per profilassi periodontale
37. Portalastrina endorale

38. Pozzetto monouso per materiali per odontoiatria
39. Pozzetto per materiali per odontoiatria monouso
40. Protezione per lastrina per radiografia endorale
41. Ricambio per centratore per radiografie endorali
42. Rullo per realizzazione di portaimpronte personalizzato
43. Siringa per somministrazione di farmaci in tasche parodontali
44. Solvente per pulizia di dispositivi odontoiatrici
45. Sostituto salivare
46. Spray antiappannamento per specchietti odontoiatrici
47. Test salivare
48. Vernice per profilassi della carie

MINISTERO DELLA SALUTE

DECRETO 12 febbraio 2010

Modifiche ed aggiornamenti alla Classificazione nazionale dei dispositivi medici (CND),
di cui al decreto del Ministero della salute 20 febbraio 2007.

GN
Si
Lsa
Ind
Oro
Ro

CAPITOLO SEI

ABBREVIAZIONI UTILIZZATE
NEL PRONTUARIO TERAPEUTICO

FORME FARMACEUTICHE

ad	adulti
aeros	aerosol
aerosol dos	aerosol dosato
auric	auricolari
autoasp	autoaspiranti
bb	bambini bambini
cand vag	candelette vaginali
c/adren	con adrenalina
carp	carpule
cart	cartuccia
cer	cerotti
coll	collirio
conf	confetti
cpr	compresse
cpr eff	cpr effervescenti
cpr orodisp	compresse orodispersibili
cpr riv	compresse rivestite
cpr vag	tavolette/compr. vaginali
cps	capsule
cr	crema
emuls	emulsione
f + sir	fiala + siringa
f + solv	fiale + fiale solvente
f	fiale
fl + solv	flaconcini + fiale solvente
fl	flaconi flaconcini fialoidi
gran	granulato
gtt	gocce os/liqiodo os
inal	inalatoria
iniet	preparazione iniettabile
iniet.intraoc	iniettabile intraocula

lav vag	lavande vaginali
liof	liofilizzato
loz	lozione
ov	ovuli
pen	penna
polv	polvere
polv inal	polvere per inalazione
polv os	polvere os
polyamp	ampolla polipropilene
pom oft	pomata oftalmica
pom	pomata
schiu ret	schiuma rettale
schiu	schiuma
scir	sciropo
sir	fiale siringhe
sir prer	siringa preriempita
sol	soluzione
sosp ret	sospensione rettale
sosp	sospensione
spr	spray
sup	supposte
tbf	tubo siringa
ung oft	unguento oftalmico
ung	unguento

VIE DI SOMMINISTRAZIONE

fleb.	fleboclisi
endotrac.	endotracheale
epid.	epidurale
ev/iv	endovenosa
id	intradermica
im	intramuscolare
inal	inalatoria
inf.	infusione
infil. top.	infiltrazioni topiche
intracaver	intracavernosa
iniet.intraoc.	iniettabile intraoculare
intrad.	intradermica
intrart.	intrarticolare
intratec	intratecale
intravsc.	intravescicale
ivas	intravasale
loc	locale
nas	nasale (sistematica)
npt	nutrizione parenterale totale
oft	oftalmica
os	orale
rett	rettale
sc	sottocutanea
subling	sublinguale
td	transdermica
trach	endotracheale
vag	vaginale
vesc	intravescicale

Unità di misura

Le sigle utilizzate per le unità di misura non devono essere accompagnate dal punto e solitamente avranno l'iniziale minuscola:

- km e non Km (chilometro)
- l e non L o lit (litro)
- g e non g. o gr. (grammo)

g	grammi
mg	milligrammi
kg	chilogrammo
mcl	microlitri
meq	milliequivalenti
ml	millilitri
mmoli	millimoli

Gli acronimi non contengono punti:

Educazione Continua in Medicina ECM e non E.C.M

Sistema Nervoso Centrale SNC e non S.N.C.

Farmaci Antinfiammatori Non Steroidei FANS e non F.A.N.S.

Organizzazione Mondiale della Sanità OMS e non O.M.S.

Fonti:

l'Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione (ISO).

Sistema Internazionale di Unità del National Institute of Standard and Technology (NIST).



CAPITOLO SETTE

APPENDICE
GLOSSARIO ASSICURATIVO ESSENZIALE
GLOSSARIO ODONTOLOGICO FORENSE ESSENZIALE

GLOSSARIO ASSICURATIVO ESSENZIALE

Assicurazione (Compagnia di) È la denominazione più frequente per indicare l'Assicuratore, ovvero il soggetto, solitamente sotto forma di società per Azioni, che presta l'assicurazione.

Assicurazione (contratto di) È il contratto mediante il quale l'Assicuratore dietro pagamento di una somma (premio) si obbliga a corrispondere gli importi pattuiti o ad effettuare altre prestazioni previste nel caso si verifichi l'evento descritto nella polizza.

Assicurazione (intermediari di) Sono i soggetti abilitati ad interporsi tra gli Assicuratori e la clientela per la conclusione dei contratti di assicurazione. Le principali figure di intermediari sono gli Agenti ed i Brokers con i relativi collaboratori. Gli altri intermediari di rilevante importanza, particolarmente nel ramo Vita, sono le banche, anch'esse purché abilitate.

Assicurazione (parti nel contratto di) Oltre alle parti strettamente intese, e cioè ai contraenti, in ambito assicurativo vi possono essere altri soggetti che hanno una rilevanza sostanziale notevole: l'Assicurato ed il Beneficiario. L'Assicurato è il soggetto titolare dell'interesse per il quale è stipulata l'assicurazione. Beneficiario è il soggetto per il quale il contratto riserva una prestazione. Per comprendere meglio il ruolo di queste figure ricorriamo ad un esempio.

Giovanni stipula una polizza infortuni per sé, per la moglie e per il figlio minore. Per ciascuno dei coniugi è previsto un capitale morte a favore degli eredi legittimi ed un capitale per invalidità permanente, mentre per il figlio opera solo l'assicurazione per l'invalidità permanente. In questo caso, frequente anche nella pratica, oltre all'Assicuratore vi è un solo Contraente, Giovanni, mentre quest'ultimo è anche Assicurato insieme alla moglie ed al figlio e tutti e tre potranno essere beneficiari in caso di morte di uno dei coniugi mentre nessuno potrà essere beneficiario nel caso di morte del figlio.

Beneficiario (vedi parti nel contratto di assicurazione)

Carenza È il periodo di tempo che intercorre tra l'inizio dell'assicurazione e l'operatività di determinate garanzie. Si tratta quindi di una specie di franchigia temporale, frequentemente utilizzata nelle polizze malattia.

Claims made Regime temporale nelle polizze di assicurazione della responsabilità civile in base al quale l'Assicuratore è obbligato a farsi carico non dei sinistri avvenuti nel corso del contratto, come prevede l'art. 1917 c.c., ma di quelli per i quali nel corso del contratto pervenga la prima richiesta risarcitoria. Secondo tale regime vi sono dunque tre fasi temporali diversamente disciplinate ai fini dell'operatività della garanzia. La prima riguarda il periodo anteriore alla decorrenza della copertura

("pregressa"), la seconda è il periodo di vigenza della polizza, la terza il periodo successivo alla scadenza della polizza ("postuma").

Garanzia pregressa È la garanzia che copre i fatti accaduti prima dell'inizio del contratto ma denunciati nel corso dello stesso. Raramente però le polizze coprono l'intero periodo antecedente alla loro decorrenza. Spesso la "retroattività" è anzi molto breve: 2-5 anni. Inoltre sono esclusi i fatti per i quali fossero già insorte contestazioni in precedenza.

Garanzia in vigenza contrattuale È il periodo che riguarda i fatti accaduti e denunciati nel corso del contratto e sono quindi pienamente garantiti.

Garanzia postuma È la garanzia che copre i fatti accaduti nel corso del contratto ma denunciati dopo la sua cessazione. Solitamente questa garanzia viene prestata solo se cessa anche l'attività assicurata. L'inesistenza di tempi prescrizionali certi consiglierebbe che la garanzia postuma fosse illimitata, ma ciò avviene molto raramente e addirittura vi sono postume di 5 anni, la metà del tempo prescrizionale teorico.

Caricament La parte di premio corrispondente ai costi gestionali, commerciali e agli utili sperati dell'impresa.

Clausole Le diverse condizioni che disciplinano il contratto di assicurazione. Le principali sono quelle che riguardano l'oggetto dell'assicurazione, i rischi aggiuntivi, le esclusioni e, nell'assicurazione della RC, l'efficacia temporale dell'assicurazione (vedi claims made).

Clausola compromissoria È la clausola che prevede la risoluzione di una controversia, specialmente patrimoniale, mediante il ricorso all'arbitrato irrituale, generalmente formato da due arbitri, i quali ne eleggono un terzo con funzioni di presidente.

Coassicurazione Vi sono due forme di coassicurazione. La prima, definita diretta, riguarda la presenza di più compagnie nella stessa polizza e la divisione percentuale del rischio tra di esse. La coassicurazione viene di solito utilizzata per i rischi di rilevante valore. La coassicurazione indiretta si ha invece quando più Compagnie, ciascuna con la propria polizza, assicurano lo stesso rischio.

Contenzioso In assicurazione il termine, da solo, ha un significato generico ed indica una situazione di conflittualità, ma il vocabolo per lo più viene utilizzato per indicare in RC la controversia tra danneggiato e Assicurato.

Danno È la conseguenza patrimonialmente negativa del sinistro.

Diaria È un'indennità giornaliera prevista soprattutto dalla polizza Infortuni nei casi di inabilità temporanea. Vi sono però diarie anche per altre situazioni, quali ricoveri ospedalieri o gessature. La diaria può inoltre essere un'importante forma di indennizzo nel caso di inattività aziendale a seguito di eventi assicurati.

Dichiarazioni In ambito assicurativo hanno un'importanza rilevante le informazioni che vengono fornite all'Assicuratore prima della stipulazione del contratto. Se sono tali da falsare gravemente la qualità del rischio con dolo e colpa grave possono comportare anche la nullità della copertura e la reiezione del sinistro.

Difesa legale e peritale L'Assicuratore della RC deve farsi carico sia del costo del risarcimento che di quello delle spese legali e peritali. Tale obbligo, tuttavia, viene meno, detto in parole povere, dopo la liquidazione del danno. Per il procedimento penale l'Assicuratore è invece obbligato a farsi carico delle spese solo relativamente alla costituzione di parte civile e quando questa cessa a seguito della liquidazione del danno o per qualsiasi altra causa, ogni obbligazione della Compagnia cade. Dunque si tratta di verificare bene la clausola di polizza, tenendo presente che in assenza di specificazioni vale il regime legale, che è appunto quello molto restrittivo dianzi descritto.

Disdetta È la facoltà delle parti, e in taluni casi del solo Assicurato, di far cessare alla scadenza, di solito annuale, il contratto di assicurazione qualora questo preveda il tacito rinnovo. I termini per l'invio della disdetta sono frequentemente di 30/60 giorni prima della scadenza della polizza, ma vanno verificati nel contratto.

Durata contrattuale È il tempo concordato dalle parti per la durata della copertura, solitamente un anno con clausola di tacito rinnovo in assenza di disdetta.

Esclusioni Sono le clausole che aboliscono garanzie che astrattamente farebbero parte dell'oggetto dell'assicurazione. Le esclusioni possono essere assolute oppure superabili con un sovrappremio.

Un buon esempio si ha proprio nell'assicurazione dell'attività odontoiatrica. L'implantologia fa parte dell'attività odontoiatrica e quindi rientra nell'oggetto dell'assicurazione, per cui viene esplicitamente esclusa nella polizza base, ma può venir successivamente ricompresa mediante pagamento di un premio maggiore.

Franchigia È la parte di danno che resta a carico dell'Assicurato. La franchigia però è di diversi tipi. Può essere rappresentata da un importo fisso oppure da una percentuale, nel qual caso viene indicata come "scoperto". Può essere espressa in giorni, come avviene per la diaria, oppure escludere i danni minimi come nel caso delle polizze Infortuni che prevedono una franchigia di 3-5 punti sulle invalidità permanenti ma solo se queste sono inferiori al 15-20%. Tutte le franchigie però hanno due obiettivi principali, a volte associati: aumentare la diligenza dell'Assicurato penalizzandolo in caso di sinistro, eliminare i sinistri inevitabili statisticamente, soprattutto nelle attività industriali, per cui il loro pagamento dovrebbe venire successivamente restituito dall'Assicurato sotto forma di premio, per di più maggiorato da carichi e imposte.

Indennizzo L'esborso dell'Assicuratore può prendere due direzioni: verso l'Assicurato, ed è un indennizzo, oppure verso il danneggiato e allora si tratta di risarcimento.

Ma nel caso di corresponsione al beneficiario è preferibile parlare di versamento del capitale. Anche per le polizze Vita si parla di capitale, oppure di rendita.

Massimale È il termine utilizzato prevalentemente nell'assicurazione della RC per indicare la massima esposizione dell'Assicuratore. Nella stessa polizza vi possono essere più massimali: per anno assicurativo, per sinistro, per singolo danneggiato etc.

Perizia È l'accertamento del danno o della responsabilità, oppure di entrambi. La perizia può essere sia stragiudiziale che giudiziale e soprattutto in questo ambito i periti vengono spesso indicati con sigle:

- CTU (Consulente Tecnico d'Ufficio) è nominato dal Magistrato che dettaglia i termini del suo incarico.
- CTP (Consulente Tecnico di Parte) è nominato dal danneggiato e dall'autore del danno, ma queste nomine sono facoltative. Oltre che nel processo vero e proprio i periti sono i veri protagonisti nel ricorso per ATP (Accertamento Tecnico Preventivo).

Polizza È il documento che contiene il testo del contratto di assicurazione e ne prova l'esistenza. Per il contratto di assicurazione è infatti obbligatoria la forma scritta. Malgrado il significato esatto sia quello indicato, correntemente polizza è sinonimo di contratto di assicurazione.

Premio È il corrispettivo che il Contraente versa all'Assicuratore.

Premio lordo È il premio totale, comprensivo di carichi e imposte, che il Contraente versa all'Assicuratore.

Premio imponibile È il premio complessivo al netto delle imposte.

Premio puro È il premio o la parte di premio calcolata per il pagamento dei sinistri.

Proporzionale (regola) Nel caso di assicurazione di beni a valore intero, ad esempio un immobile, qualora il valore assicurato fosse inferiore a quello reale, in caso di sinistro l'indennizzo viene ridotto della percentuale del minor valore assicurato rispetto al valore reale. Facciamo un esempio.

Tizio assicura l'appartamento per i danni provocati da incendio, attribuendo all'immobile il valore di 1.000,00 euro. Si verifica l'incendio e provoca un danno di 500,00 euro. I periti stimano il valore reale dell'immobile in 2.000,00 euro e vi è quindi una scopertura del 50%, per cui verranno corrisposti 250,00 euro invece che 500,00.

Prova (inversione dell'onere della) È un aspetto molto rilevante dell'assicurazione della RC, poiché è frequentemente prevista e soprattutto nella RC Professionale degli odontoiatri è la regola. Infatti, spetta al professionista, al quale viene addebitata la responsabilità di aver cagionato un danno, l'onere di provare che ha operato con la massima diligenza se vuole respingere le pretese del danneggiato.

Portafoglio Insieme degli affari di uno o più rami gestito dall'Assicuratore, da un Agente oppure da un Broker.

Quietanza di premio È la ricevuta che viene consegnata al Contraente al momento del pagamento del premio.

Quietanza nella liquidazione del danno In ambito sinistri il termine viene correntemente, anche se erroneamente, utilizzato per indicare l'accordo fra le parti sulla liquidazione del danno. Diviene quindi sinonimo di transazione.

Ramo-rami L'assicurazione viene innanzitutto suddivisa tra vita e danni. Questi ultimi sono ulteriormente ripartiti per tipologia di rischi, detti rami. La suddivisione ha una particolare importanza fiscale poiché l'imposta varia. Riportiamo comunque qui di seguito l'elenco dei rami danni:

1. Infortuni (compresi gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali);
2. Malattia;
3. Corpi di veicoli terrestri (esclusi quelli ferroviari);
4. Corpi di veicoli ferroviari;
5. Corpi di veicoli aerei;
6. Corpi di veicoli marittimi, lacustri e fluviali;
7. Merci trasportate (compresi merci, bagagli e ogni altro bene);
8. Incendio ed elementi naturali;
9. Altri danni ai beni;
10. R.C. autoveicoli terrestri;
11. R.C. aeromobili;
12. R.C. veicoli marittimi, lacustri e fluviali;
13. R.C. Generale;
14. Credito;
15. Cauzione;
16. Perdite pecuniarie di vario genere;
17. Tutela giudiziaria;
18. Prestazioni di assistenza;

Rapporto sinistri a premi (S/P) È fondamentale per stabilire l'andamento tecnico sia del ramo che di sue sottospecie quali i rischi sanitari e si ottiene dividendo l'importo dei sinistri per i relativi premi puri. Il rapporto S/P può essere effettuato su qualsiasi categoria di rischi, dalla singola polizza alla totalità del portafoglio.

Responsabilità È il presupposto fondamentale perché sussista l'obbligo risarcitorio in RC, anche se l'inversione dell'onere probatorio spesso determina una situazione giuridica diversa da quella reale.

Responsabilità presunta È quella che si determina quando si ha inversione dell'onere probatorio.

Risarcimento (Vedi indennizzo)

Riserva sinistri Fino al momento della liquidazione o dell'archiviazione del sinistro come senza seguito, viene stabilito il presumibile valore del danno, valore che rientra nel passivo del bilancio. In genere la riserva in un primo tempo viene definita con criteri statistici, ma il suo valore viene continuamente aggiornato finché pervengono informazioni sulla specificità del danno. L'appostamento delle riserve, soprattutto nella RC, ha una rilevanza fondamentale per l'affidabilità del bilancio.

Scoperto (vedi franchigia)

Solidarietà passiva È il vincolo che lega tra di loro tutti i corresponsabili di un evento di danno. Indipendentemente dal grado di responsabilità di ciascuno di essi, il danneggiato ha diritto di pretendere da ognuno l'intero valore del danno, naturalmente fino al limite dell'importo totale dovuto e salvo il diritto di chi paga di rivalersi verso gli altri coobbligati. Bisogna tenere presente che molte polizze escludono la copertura di quanto dovuto dall'Assicurato oltre alla propria quota di responsabilità in forza dell'obbligazione solidale.

Sinistro È il verificarsi dell'evento previsto dalla polizza quale condizione per l'attivazione dell'impegno dell'Assicuratore

Spese legali e peritali (vedi difesa legale e peritale)

Storno, risoluzione del contratto per sinistro Salvo rarissime eccezioni le assicurazioni dei rami danni prevedono la possibilità dell'Assicuratore di stornare la copertura dopo ogni denuncia di sinistro. Tale facoltà è stata però messa in discussione a seguito dell'entrata in vigore nel nostro Ordinamento della disciplina Europea relativa alle clausole "abusive". Salvo qualche incertezza sugli sviluppi futuri di questa disputa è però certo che almeno in ambito di RC Professionale la clausola di storno risulta lecita.

Tabelle infortuni Contengono le valutazioni percentuali delle principali invalidità ed i criteri per determinare quelle restanti. Le principali Tabelle sono quelle ANIA (Associazione Nazionale Fra Le Imprese Assicuratrici) e quelle INAIL, ma vi possono essere anche delle Tabelle specifiche per alcune categorie.

Tariffe Sono formulate per categoria di rischi e contengono i relativi premi oppure i criteri per determinarli.

GLOSSARIO ODONTOLOGICO FORENSE ESSENZIALE

Attore/Convenuto: attore, soggetto attivo, è colui che agisce in sede giurisdizionale per far valere un proprio diritto; il convenuto, soggetto passivo, è colui che viene contrapposto all'attore, in quanto da questi chiamato in causa. Il convenuto può costituirsi in giudizio, decidere di non costituirsi (contumacia), oppure proporre domanda riconvenzionale (ovvero anch'esso come l'attore, manifesta una pretesa nei confronti di controparte, per salvaguardare un proprio diritto), o chiamare in causa terzi (come l'assicurazione in Responsabilità Professionale). I termini attore/convenuto, tipici del processo civile ordinario di primo grado, possono mutuare in altre condizioni di esame del contenzioso, nei termini ricorrente/resistente (ricorso per ATP o CTU preventiva), opponente/opposto (opposizione a decreto ingiuntivo), appellante/appellato (secondo grado di giudizio).

Colpa professionale: nell'adempimento dell'obbligazione il debitore deve mantenere un comportamento conforme alla diligenza del buon padre di famiglia. Se terrà un comportamento negligente sarà sicuramente colpevole dell'eventuale inadempimento, inesatto adempimento o adempimento tardivo e dovrà risarcire i danni causati alla parte attiva. Se l'obbligazione è relativa ad attività professionale svolta dal soggetto, nell'esecuzione della prestazione dovrà tenere un comportamento professionale ed una diligenza ben superiore rispetto a quella richiesta nei rapporti obbligatori ordinari.

Compenso: ciò che viene dato a titolo di retribuzione; in ambito professionale quanto corrisponde, secondo criteri di equità, in valore economico alla prestazione resa

Consulente tecnico d'ufficio: Il consulente tecnico d'ufficio (CTU) svolge la funzione di ausiliario del giudice nell'ambito delle competenze dettate dal Codice di procedura civile. Il CTU risponderà ai quesiti che il giudice avrà formulato nell'udienza di conferimento dell'incarico stendendo un elaborato peritale definito *Consulenza Tecnica d'Ufficio*.

Contenzioso: insieme di controversie che sorgono tra determinati soggetti riguardo a particolari materie. In ambito medico odontoiatrico le controversie sorgono generalmente tra paziente e suo curante, potendo coinvolgere più operatori e/o le strutture che li ospitano. La strutturazione del contenzioso può avvenire sia in ambito stragiudiziale (con meccanismi di risoluzione assicurativa o mediativa/conciliativa) o giudiziario con l'instaurarsi di cause civili o penali

Danno biologico: corrisponde alla lesione dell'interesse, costituzionalmente garantito, all'integrità fisica della persona. Sussiste in presenza di una lesione fisica o psichica della persona, permanente o reversibile, da cui deriva, però, una compromissione delle attività vitali del soggetto, considerate nel senso più ampio. È danno di natura

non patrimoniale. La sua natura lesiva nei confronti di un diritto costituzionalmente garantito lo rende risarcibile ai sensi dell'art. 2059 del codice civile. Sussiste se è presente una lesione fisica o psichica della persona, compromissione delle attività vitali del soggetto, considerate nel senso più ampio e se esiste nesso causale tra la lesione subita e la compromissione della vita del danneggiato.

Danno emergente: perdita subita da parte del creditore in relazione al patrimonio, a causa della mancata, inesatta o ritardata prestazione del debitore o per un danno da esso cagionato.

Lucro cessante: è il mancato aumento del patrimonio che un soggetto poteva realizzare ma non si realizza a causa di un fatto dannoso.

Nesso causale (o nesso di causalità): è la relazione che lega un fatto o atto e l'evento che ne deriva. Il nesso di causalità consente di ricondurre una determinata azione ad un evento concreto che ne consegue.

Il nesso causale è, quindi, sia il collegamento tra il fatto illecito e l'evento dannoso (causalità materiale), sia il collegamento, di natura squisitamente giuridica, tra la condotta antigiuridica e i danni risarcibili.

Si può applicare in via generale la teoria della *condicio sine qua non*, ovvero il nesso causale tra il fatto e l'evento dannoso sussisterebbe ogni qual volta, eliminando il fatto, verrebbe meno anche l'evento dannoso.

Odontologia forense: branca dell'odontoiatria dedicata allo studio delle problematiche medico legali, sia di interesse squisitamente civilistico (contenzioso professionale), che di interesse penalistico (tecniche di riconoscimento da cadavere, da vivente, accertamento dell'età).

Onere della prova: è un principio generale del diritto secondo il quale, chi vuole dimostrare un fatto, ha l'onere, ovvero il dovere di dimostrarlo a mezzo di prove.

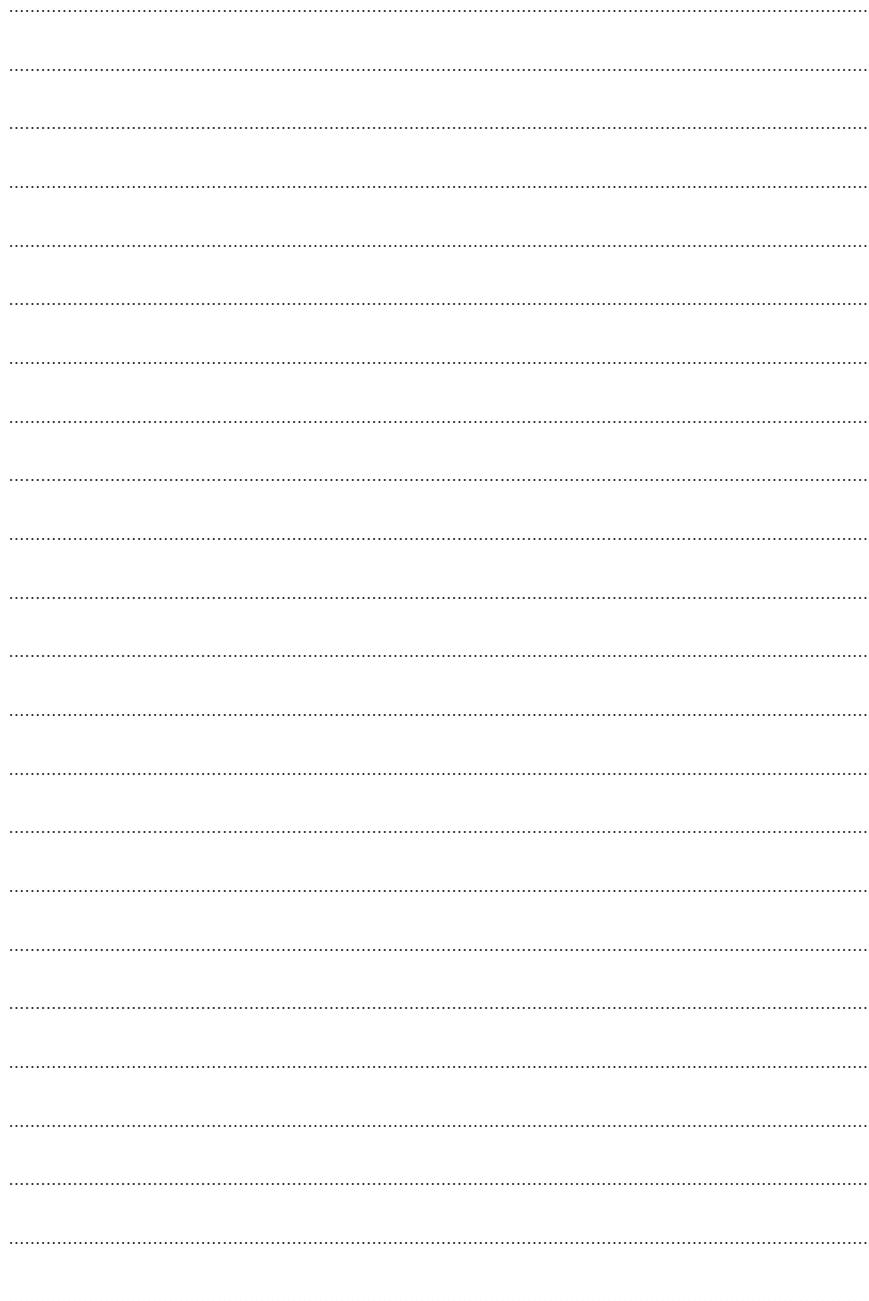
Responsabilità contrattuale: è la responsabilità che consegue all'inadempimento di un rapporto obbligazionario preesistente (ad es. un contratto, ma non solo; infatti, con "rapporto obbligazionario" si intende ciò che deriva dalla legge e da altre fonti atipiche quali titoli di credito, indebito, arricchimento senza causa, gestione di affari, alimenti, ecc.).

Nell'adempimento dell'obbligazione il debitore deve mantenere un comportamento conforme alla diligenza del buon padre di famiglia, se l'obbligato infatti ha un comportamento negligente, sarà sicuramente colpevole dell'eventuale inadempimento, inesatto adempimento o adempimento tardivo e dovrà risarcire i danni causati alla parte attiva.

E di conseguenza ex art. 1218 c.c. "*Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*".

Responsabilità extracontrattuale: la responsabilità extracontrattuale, anche detta “aqueliana” è quella che sorge quando un soggetto viola, non un dovere specifico, derivante da un preesistente rapporto obbligatorio (nel qual caso si configurerebbe responsabilità “contrattuale”), bensì un dovere generico che, solitamente, è indicato dalla dottrina con il brocardo latino “neminem laedere”. La norma fondamentale cui bisogna fare riferimento è l’art. 2043 del codice civile, in base al quale “qualunque fatto doloso o colposo che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno”. Lo scopo ultimo di tale disciplina giuridica è preordinato alla riparazione del danno arrecato, in armonia con i doveri di solidarietà imposti dalla Costituzione: il soggetto che oggi è al centro della disciplina *de quo* è il danneggiato, che merita un opportuno ribilanciamento della propria posizione, tenuto conto, *in primis*, dell’effettiva entità del danno subito, previa verifica della reale ingiustizia di quest’ultimo.

NOTE





Finito di stampare nel mese di Dicembre 2012
dalla **Stampa Offset Ragazzini & C. snc**
48018 Faenza (RA) - Via Masoni 26
tel. 0546 28230 - fax 0546 680011
e-mail: info@offsetragazzini.191.it