

**PRESIDENZA****DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI  
IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

PER L'ATTUAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLE MISURE  
DI CONTENIMENTO E CONTRASTO  
DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID-19

ORDINANZA 19 dicembre 2020.

**Servizio di supporto telefonico sblocco Immuni.****IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

PER L'ATTUAZIONE E IL COORDINAMENTO DELLE MISURE  
DI CONTENIMENTO E CONTRASTO  
DELL'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA COVID-19

Viste le delibere del Consiglio dei ministri:

del 31 gennaio 2020, con la quale è stato dichiarato, per sei mesi, lo stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da COVID-19 e;

del 29 luglio 2020, con la quale lo stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili è stato prorogato fino al 15 ottobre 2020;

del 7 ottobre 2020, con la quale lo stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili è stato ulteriormente prorogato fino al 31 gennaio 2021;

Visto il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, con la legge 24 aprile 2020, n. 27 recante «Misure di potenziamento del servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19»;

Visto l'art. 122 del predetto decreto-legge che prevede che con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri è nominato un Commissario straordinario per l'attuazione e il coordinamento delle misure occorrenti per il contenimento e il contrasto dell'emergenza epidemiologica COVID-19 e che ne definisce funzioni e poteri, anche in deroga alle disposizioni vigenti;

Visto che, ai sensi del comma 1 del citato art. 122 del citato decreto-legge n. 18/2020, il Commissario straordinario, nell'esercizio dei compiti assegnati, si può avvalere di soggetti attuatori e di società *in house*;

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 marzo 2020, n. 0006119P4.8.1.4.1., con il quale, all'art. 1, il dott. Domenico Arcuri è stato nominato Com-

missario straordinario per l'attuazione e il coordinamento delle misure occorrenti per il contenimento e il contrasto dell'emergenza epidemiologica COVID-19, a cui sono stati conferiti i poteri di cui al richiamato art. 122;

Visto il decreto-legge 28 ottobre 2020, n. 137, disciplinante ulteriori misure urgenti in materia di tutela della salute, sostegno ai lavoratori e alle imprese, giustizia e sicurezza, connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19 e in particolare l'art. 20, che prevede l'istituzione del servizio nazionale di risposta telefonica per la sorveglianza sanitaria;

Considerato, in particolare, che il comma 1 del citato art. 20 prevede che «il Ministero della salute attiva un servizio nazionale di supporto telefonico e telematico alle persone risultate positive al virus SARS-Cov-2, che hanno contatti stretti o casuali con soggetti risultati positivi o che anno ricevuto una notifica di allerta attraverso l'applicazione "Immuni" di cui all'art. 6 del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, i cui dati sono resi accessibili per caricare il codice chiave in presenza di un caso di positività. A tal fine i dati relativi ai casi diagnosticati di positività al virus SARS-Cov-2 sono resi disponibili al predetto servizio nazionale, anche attraverso il Sistema tessera sanitaria ovvero tramite sistemi di interoperabilità»;

Considerato che il medesimo art. 20 prevede, altresì, che «Il Ministro per la salute può delegare la disciplina dell'organizzazione e del funzionamento del servizio di cui al comma 1 al Commissario straordinario per l'emergenza di cui all'art. 122 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 oppure provvedervi con proprio decreto»;

Visto il decreto in data 30 ottobre 2020 con cui il Ministro della salute ha delegato, ai sensi delle richiamate disposizioni, al Commissario straordinario la disciplina dell'organizzazione e del funzionamento del suddetto servizio e ha previsto il trasferimento alla contabilità speciale dello stesso Commissario delle risorse di cui al medesimo articolo;

Visto il decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, e successive modifiche e integrazioni, recante misure urgenti per la funzionalità dei sistemi di intercettazioni di conversazioni e comunicazioni, ulteriori misure urgenti in materia di ordinamento penitenziario, nonché disposizioni integrative e di coordinamento in materia di giustizia civile, amministrativa e contabile e misure urgenti per l'introduzione del sistema di allerta COVID-19, e in particolare l'art 6 che ha disciplinato il predetto sistema;

Visto l'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, e successive modifiche e integrazioni (Sistema tessera sanitaria);

Visto il decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 3 giugno 2020, denominato «Modalità tecniche per il coinvolgimento del Sistema tessera sanitaria ai fini dell'attuazione delle misure di prevenzione nell'ambito delle misure di sanità pubblica legate all'emergenza COVID-19», pubblicato nella *Gazzetta ufficiale* l'8 giugno 2020;

Visto il decreto 3 giugno 2020 del Ministero dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministero della salute, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* dell'8 giu-

gno 2020, n. 144, attuativo dell'art. 6 del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, concernente la trasmissione da parte degli operatori sanitari tramite il Sistema TS dei dati al Sistema di allerta Covid-19;

Visto il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni, concernente il codice dell'amministrazione digitale;

Visto il regolamento n. 2016/679/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati);

Visto il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni, concernente il Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101, concernente «Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)»;

Considerato che il citato decreto ministeriale del 3 giugno 2020, ha previsto la designazione del Ministero dell'economia e delle finanze quale responsabile esterno del trattamento dei dati da parte del Ministero della salute in qualità di titolare degli stessi;

Visto il documento di valutazione di impatto di cui al citato art. 6, comma 2 del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, il quale, tra l'altro, prevede i dati che l'operatore sanitario comunica tramite il Sistema tessera sanitaria alla piattaforma di cui al citato art. 6, comma 1 del medesimo decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28;

Acquisito il parere favorevole del Garante per la protezione dei dati personali espresso con il provvedimento n. 273 del 17 dicembre 2020, ai sensi dell'art. 36, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2016/679;

Dispone:

Art. 1.

#### Definizioni

Ai fini della presente ordinanza si intende per:

- a) «assistito», l'assistito SSN o SASN;
- b) «Commissario straordinario per l'emergenza epidemiologica», il Commissario di cui all'art. 122 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27;
- c) «CUN» codice univoco nazionale, generato dal Sistema TS, che identifica univocamente a livello nazionale gli esiti dei test;

d) «Decreto 3/6/2020», il decreto 3 giugno 2020 del Ministero dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministero della salute, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, attuativo dell'art. 6 del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28, concernente la trasmissione da parte degli operatori sanitari tramite il Sistema TS dei dati al Sistema di allerta COVID-19;

e) «Immuni», il Sistema di allerta COVID-19 previsto dall'art. 6 del decreto-legge 30 aprile 2020, n. 28 costituito dalla applicazione mobile (App) e dalla componente di *backend*, la cui titolarità è del Ministero della salute;

f) «medici», i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta convenzionati con il Servizio sanitario nazionale e i medici SASN;

g) «operatore sanitario», l'operatore del Dipartimento di prevenzione della ASL autorizzato ad accedere al Sistema TS nonché i supervisori degli operatori telefonici del *call center* Immuni;

h) operatore telefonico: operatore che risponde al servizio di cui all'art 20 del decreto-legge n. 137 del 28 ottobre 2020;

i) OTP «*One Time Password*», ovvero il codice monouso di durata temporale limitata e in nessun modo riconducibile all'interessato, presente sull'interfaccia dell'applicazione Immuni, e che compare all'interno di «Impostazioni» → «Segnala la positività»;

j) «Portale del Sistema TS», il portale [www.sistemats.it](http://www.sistemats.it);

k) «Sistema TS», il sistema informativo di cui è titolare il Ministero dell'economia e delle finanze in attuazione di quanto disposto dall'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, e successive modificazioni;

l) «SAR», il Sistema di accoglienza della regione o provincia autonoma attraverso il quale le strutture sanitarie trasmettono i dati verso il Sistema TS;

m) «SSN», il Servizio sanitario nazionale;

n) «SASN», il Servizio di assistenza sanitaria per il personale navigante;

o) «test», test molecolare per l'accertamento della positività al virus SARS-Cov-2, ovvero altre tipologie di test successivamente riconosciute dal Ministero della salute per l'accertamento della positività;

p) «struttura sanitaria», struttura sanitaria pubblica, privata convenzionata con il SSN o privata accreditata con il SSN presso la quale è stato eseguito il test;

q) «TS-CNS», tessera sanitaria su supporto Carta nazionale dei servizi, di cui all'art. 50 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2003, n. 326, e successive modificazioni;

r) «*call center* Ministero salute», il numero 1500;

s) «*call center* Immuni», il numero 800912491 gestito dal Commissario straordinario per l'emergenza epidemiologica.

## Art. 2.

*Istituzione del servizio di risposta telefonica*

1. Per la realizzazione del servizio di cui all'art 20 del decreto-legge n 137 del 28 ottobre 2020, si dispone di ampliare gli attuali servizi e funzionalità forniti dal *call center* del Ministero della salute e dal *call center* per il supporto tecnico di Immuni.

2. I *call center* di cui al comma 1 svolgono le seguenti funzioni:

a. il *call center* del Ministero della salute (1500) fornirà informazioni e indicazioni sui comportamenti in caso di positività o con contatti a rischio;

b. il *call center* di Immuni (800912491) fornirà supporto allo sblocco del codice OTP di Immuni in caso di positività.

3. Il Ministero della salute, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, nomina il Commissario straordinario per l'emergenza epidemiologica quale responsabile del trattamento dei predetti dati, ai fini di cui al comma 2, lettera b.

4. I due *call center* di cui al comma 2 interagiscono fra loro, onde consentire al cittadino di ricevere le informazioni e il supporto necessari senza dover chiamare due numeri di telefono. Il servizio telefonico non sostituirà gli operatori sanitari dei Dipartimenti di prevenzione delle ASL attualmente deputati allo sblocco di Immuni, ma integrerà l'attività degli stessi.

5. I *call center* potranno trasferire reciprocamente le chiamate.

6. Il servizio di supporto allo sblocco può essere svolto solo a seguito dell'esito positivo di un *test* presso una struttura sanitaria, e previo invio da parte delle regioni e delle province autonome all'assistito del CUN. Il servizio potrà essere svolto agli assistiti risultati positivi che hanno effettuato il *test* presso una struttura privata a condizione che la stessa struttura sia collegata alla piattaforma regionale di riferimento e alimenti regolarmente e temporaneamente i dati relativi agli esiti dei *test*.

## Art. 3.

*Modalità di funzionamento del servizio di supporto per l'assistito*

1. Per le finalità di cui all'art. 20 del decreto-legge n. 137/2020, al momento della disponibilità dell'esito di un *test*, le regioni e province autonome, secondo le modalità di cui all'art. 6 della presente ordinanza:

a. trasmettono al sistema TS le informazioni seguenti:

1. l'esito positivo o negativo del *test*;
2. il codice fiscale dell'assistito;
3. la data di esecuzione del *test*;
4. la struttura che ha eseguito il *test*;

5. eventuali dati di contatto forniti dall'assistito (numero di telefono o indirizzo mail), nei casi di cui all'art 6 comma 2);

b. ricevono dal Sistema Tessera l'abbinamento del CUN ai dati trasmessi;

c. comunicano il CUN all'assistito al quale è stato effettuato il *test*, secondo le modalità di cui all'art. 7 della presente ordinanza.

2. I dati raccolti dal Sistema TS vengono conservati per quattordici giorni.

3. Il Sistema TS consente alle regioni o alle province autonome la correzione di eventuali errori nella trasmissione dei dati di cui al comma 1, lettera a, nonché la possibilità di scaricare i dati trasmessi, secondo le modalità specificate nel disciplinare tecnico allegato, e con esclusione dei codici fiscali o di altri dati direttamente identificativi degli assistiti.

## Art. 4.

*Regole di generazione del CUN*

1. Il CUN viene generato dal sistema TS, secondo le modalità indicate dal Dipartimento dell'innovazione della Presidenza del Consiglio dei ministri, e specificate nel disciplinare tecnico allegato.

## Art. 5.

*Modalità di trasmissione degli esiti dei test da parte delle regioni e province autonome al Sistema TS*

1. Le regioni e le province autonome che raccolgono in apposita piattaforma (SAR) gli esiti dei *test* effettuati dalle proprie strutture sanitarie, comunicano i dati di cui all'art. 3 comma 1 al Sistema TS, con modalità di cooperazione applicativa tramite *webservices*, di cui all'allegato disciplinare tecnico, che costituisce parte integrante della presente ordinanza.

2. Ove una regione o provincia autonoma non disponga di una piattaforma di raccolta di tutti o parte degli esiti dei *test* di cui al comma 1, il Sistema TS può acquisire i dati di cui all'art. 3 comma 1 direttamente dalle strutture sanitarie ovvero dai laboratori regionali che hanno eseguito i *test*, non collegati alla piattaforma regionale.

## Art. 6.

*Trasmissione del CUN agli assistiti*

1. I SAR comunicano il CUN ai dati di contatti forniti dall'assistito:

- a. mediante SMS al numero di cellulare. In caso di minore, si fa riferimento al numero del cellulare del genitore;
- b. mediante e-mail all'indirizzo di posta elettronica;
- c. mediante altri canali predisposti dalla regione o provincia autonoma.

2. Per le regioni e province autonome che non dispongono di un sistema centralizzato di comunicazione degli esiti dei *test* agli assistiti, il sistema TS, su specifica richiesta delle medesime regioni e province autonome, potrà provvedere alla comunicazione all'assistito del CUN ai dati di contatto di cui all'art 3 comma 1 con le modalità definite nel disciplinare tecnico.

## Art. 7.

*Modalità di sblocco di Immuni*

1. L'assistito risultato positivo al *test* può procedere allo sblocco di Immuni, contattando il *call center* Immuni, secondo le modalità di cui all'art. 8 della presente ordinanza.

2. Lo sblocco di Immuni può altresì essere effettuato, anche senza necessità di comunicare il CUN, nel momento in cui l'assistito viene contattato dagli operatori sanitari dei Dipartimenti di prevenzione delle ASL, i quali provvedono alla comunicazione dei dati al Sistema TS secondo quanto previsto dal decreto 3 giugno 2020. Ai dati di cui al decreto 3 giugno 2020 è aggiunto anche il codice fiscale dell'assistito.

3. Il Sistema TS associa ad ogni CUN l'eventuale sblocco di Immuni effettuato, qualsiasi sia stata la modalità di sblocco, come illustrato nel disciplinare tecnico allegato.

## Art. 8.

*Modalità di sblocco di Immuni tramite call center*

1. In caso di esito del *test* positivo, l'assistito che dispone dell'app Immuni sul proprio cellulare può contattare il *call center* di cui all'art. 2, comma 2, lettera b) per lo sblocco dei contatti di Immuni comunicando all'operatore:

a. le ultime otto cifre della tessera sanitaria;

b. il CUN abbinato all'esito positivo del *test* che gli è stato comunicato.

2. Il genitore di un minore ultraquattordicenne potrà contattare il *call center* per supportare il figlio minore nello sblocco di Immuni.

3. L'operatore del *call center*, a fronte della comunicazione di cui al comma 1:

a. verifica l'esistenza dei dati di cui al comma 1 collegandosi al Sistema TS;

b. in caso positivo, comunica al Sistema *backend* di Immuni, tramite il Sistema TS, secondo le modalità operative di cui al decreto 3 giugno 2020:

1) l'OTP generato dalla App;

2) eventualmente, la data di inizio sintomi fornita dall'assistito.

4. Il Sistema TS, secondo le modalità di cui al decreto 3 giugno 2020, rende disponibili al Sistema di *backend* di Immuni le informazioni di cui al comma 3, lettera b), nonché la data del prelievo del tampone comunicata fra i dati di cui all'art. 3 comma 1.

5. Per le finalità di cui al comma 3, l'amministratore di sicurezza del *call center* Immuni, nominato dal Commissario, viene abilitato dal Sistema TS ad autorizzare l'accesso al Sistema TS agli operatori del *call center* deputati al servizio.

6. Gli operatori telefonici del *call center* Immuni potranno operare unicamente sotto la supervisione di un operatore sanitario.

## Art. 9.

*Modalità di attivazione*

1. Le funzionalità di cui alla presente ordinanza verranno attivate per fasi successive, in funzione della disponibilità della piattaforma regionale o provinciale di raccolta degli esiti di positività, delle modalità di contatto con gli assistiti e delle tempistiche di realizzazione dei *webservices* fra i sistemi applicativi.

## Art. 10.

*Ruolo dei medici*

I medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta forniscono ai propri assistiti, che abbiano ricevuto una notifica tramite Immuni, indicazioni sui comportamenti da adottare. Forniscono altresì il riferimento del *call center* Immuni, in caso di esiti positivi al *test* molecolare.

## Art. 11.

*Specifiche tecniche*

1. Le modalità tecniche attuative delle funzionalità di cui alla presente ordinanza, limitatamente alle funzionalità rese disponibili dal Sistema TS e dal *call center* Immuni, sono riportate nell'allegato disciplinare tecnico, che costituisce parte integrante della presente ordinanza e le relative specifiche tecniche saranno pubblicate nel sito Internet [www.sistemats.it](http://www.sistemats.it) entro cinque giorni dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della presente ordinanza.

2. Eventuali modifiche alle modalità tecniche di cui al comma 1, saranno definite con decreto del Ministero dell'economia e delle finanze, di concerto con il Ministero della salute, previo parere del Garante per la protezione dei dati personali.

## Art. 12.

*Attività di comunicazione*

1. L'attivazione del servizio di cui alla presente ordinanza verrà accompagnata da opportune iniziative di comunicazione.

## Art. 13.

*Copertura finanziaria*

1. Dall'attuazione della presente ordinanza non derivano nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

La presente ordinanza viene pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

Roma, 19 dicembre 2020

Il Commissario straordinario: ARCURI

AVVERTENZA:

La visione integrale del disciplinare tecnico può essere scaricata consultando il sito del Commissario Straordinario <http://www.governo.it/it/dipartimenti/commissario-straordinario-lemergenza-covid-19/cscovid19-ordinanze/14421>

20A07167