

Visto il decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, convertito con modificazioni dalla legge 17 giugno 2021, n. 87, recante «Misure urgenti per la graduale ripresa delle attività economiche e sociali nel rispetto delle esigenze di contenimento della diffusione dell'epidemia da COVID-19»;

Visto il decreto-legge 23 luglio 2021, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 16 settembre 2021, n. 126, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19 e per l'esercizio in sicurezza di attività sociali ed economiche», che all'art. 1 ha previsto l'ulteriore proroga dello stato di emergenza fino al 31 dicembre 2021;

Vista l'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 630 del 3 febbraio 2020, recante «Primi interventi urgenti di protezione civile in relazione all'emergenza relativa al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili»;

Viste le ordinanze del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 631 del 6 febbraio 2020, n. 633 del 12 febbraio 2020, n. 635 del 13 febbraio 2020, n. 637 del 21 febbraio 2020, n. 638 del 22 febbraio 2020, n. 639 del 25 febbraio 2020, n. 640 del 27 febbraio 2020, n. 641 del 28 febbraio 2020, n. 642 del 29 febbraio 2020, n. 643 del 1° marzo 2020, n. 644 del 4 marzo 2020, n. 645 e n. 646 dell'8 marzo 2020, n. 648 del 9 marzo 2020, n. 650 del 15 marzo 2020, n. 651 del 19 marzo 2020, n. 652 del 19 marzo 2020, n. 654 del 20 marzo 2020, n. 655 del 25 marzo 2020, n. 656 del 26 marzo 2020, n. 658 del 29 marzo 2020, n. 659 del 1° aprile 2020, n. 660 del 5 aprile 2020, nn. 663 e 664 del 18 aprile 2020 e nn. 665, 666 e 667 del 22 aprile 2020, n. 669 del 24 aprile 2020, n. 672 del 12 maggio 2020, n. 673 del 15 maggio 2020, n. 680 dell'11 giugno 2020, n. 684 del 24 luglio 2020, n. 689 del 30 luglio 2020, n. 690 del 31 luglio 2020, n. 691 del 4 agosto 2020, n. 692 dell'11 agosto 2020, n. 693 del 17 agosto 2020, n. 698 del 18 agosto 2020, n. 702 del 15 settembre 2020, n. 705 del 2 ottobre 2020, n. 706 del 7 ottobre 2020, n. 707 del 13 ottobre 2020, n. 708 del 22 ottobre 2020, n. 709 del 24 ottobre 2020, n. 712 del 15 novembre 2020, n. 714 del 20 novembre 2020, n. 715 del 25 novembre 2020, n. 716 del 26 novembre 2020, n. 717 del 26 novembre 2020, n. 718 del 2 dicembre 2020 e n. 719 del 4 dicembre 2020, n. 723 del 10 dicembre 2020, n. 726 del 17 dicembre 2020, n. 728 del 29 dicembre 2020, n. 733 del 31 dicembre 2020, n. 735 del 29 gennaio 2021, n. 736 del 30 gennaio 2021 e n. 737 del 2 febbraio 2021, 738 del 9 febbraio 2021, n. 739 dell'11 febbraio 2021, n. 740 del 12 febbraio 2021, n. 741 del 16 febbraio 2021, n. 742 del 16 febbraio 2021, la n. 747 del 26 febbraio 2021, n. 751 del 17 marzo 2021, n. 752 del 19 marzo 2021, n. 768 del 14 aprile 2021, n. 772 del 30 aprile 2021, n. 775 del 13 maggio 2021, n. 776 del 14 maggio 2021, n. 777 del 17 maggio 2021, n. 778 del 18 maggio 2021, n. 781 del 28 maggio 2021, n. 784 del 12 luglio 2021, n. 786 del 31 luglio 2021, n. 787 del 23 agosto 2021, n. 790 del 3 settembre 2021, n. 791 del 3 settembre 2021 e n. 794 del 7 settembre 2021 recanti: «Ulteriori interventi urgenti di protezione civile in relazione all'emergenza relativa al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili»;

ORDINANZA 28 ottobre 2021.

Ulteriori interventi urgenti di protezione civile in relazione all'emergenza relativa al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili. Potenziamento del servizio di pubblica utilità 1500. (Ordinanza n. 804).

IL CAPO DEL DIPARTIMENTO
DELLA PROTEZIONE CIVILE

Visto il decreto legislativo 2 gennaio 2018, n. 1, ed in particolare gli articoli 25 e 27;

Viste la delibera 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 agenti virali trasmissibili, la delibera del Consiglio dei ministri del 29 luglio 2020 con cui il medesimo stato di emergenza è stato prorogato fino al 15 ottobre 2020, la delibera del Consiglio dei ministri del 7 ottobre 2020 con cui il medesimo stato di emergenza è stato prorogato fino al 31 gennaio 2021, la delibera del Consiglio dei ministri del 13 gennaio 2021 che ha prorogato il citato stato di emergenza fino al 30 aprile 2021 e la delibera del Consiglio dei ministri del 21 aprile 2021 che ha previsto l'ulteriore proroga dello stato di emergenza fino al 31 luglio 2021;



Visto il decreto del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 414 del 7 febbraio 2020, recante la nomina del segretario generale del Ministero della salute quale soggetto attuatore per la gestione delle attività connesse alla gestione dell'emergenza relativa al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili;

Vista l'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile del 13 febbraio 2020, n. 635, con la quale è stata autorizzata l'apertura di apposita contabilità speciale, intestata al segretario generale del Ministero della salute, quale «Soggetto attuatore» degli interventi di cui all'art. 1, comma 2, lettera a) dell'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 630 del 3 febbraio 2020;

Visto il decreto del Capo del Dipartimento della protezione civile rep. n. 532 del 18 febbraio 2020 recante integrazione, compiti e funzioni del soggetto attuatore;

Vista l'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile, n. 645 dell'8 marzo 2020 e, in particolare, l'art. 1, con il quale il soggetto attuatore di cui al citato decreto del Capo del Dipartimento della protezione civile rep. n. 414 del 7 febbraio 2020, e successive modifiche e integrazioni, nell'ambito dei poteri di cui all'art. 4 del decreto legislativo 2 gennaio 2018, n. 1, è stato autorizzato ad affidare in *outsourcing*, per il potenziamento del Servizio 1500-numero di pubblica utilità, relativo all'infezione da nuovo coronavirus Covid-2019, un servizio di *contact center* di primo livello;

Viste le ordinanze del Capo del Dipartimento della protezione civile, n. 672 del 12 maggio 2020, n. 716 del 26 novembre 2020, n. 736 del 30 gennaio 2021, n. 772 del 30 aprile 2021 e n. 786 del 31 luglio 2021 con le quali, tra l'altro, il citato soggetto attuatore è stato autorizzato a prorogare l'affidamento in *outsourcing* del servizio di *contact center* di primo livello per il potenziamento del Servizio 1500 di cui all'art. 1, comma 1, dell'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 645 dell'8 marzo 2020 fino al termine dello stato di emergenza;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica del 14 maggio 2021, registrato alla Corte dei conti in data 20 maggio 2021 al foglio n. 1789, con il quale è stato nominato il nuovo segretario generale del Ministero della salute;

Tenuto conto che è stato registrato, nel corso della stagione estiva, un imprevisto e significativo aumento delle chiamate al numero di pubblica utilità – 1500 in considerazione delle numerose richieste di informazioni da parte dei cittadini relative alle certificazioni verdi che ha reso necessario e improrogabile l'incremento degli operatori del *contact center* del servizio di primo livello 1500 con conseguente aumento dei costi;

Visto il decreto-legge 21 settembre 2021, n. 127, recante «misure urgenti per assicurare lo svolgimento in sicurezza del lavoro pubblico e privato mediante l'estensione dell'ambito applicativo della certificazione verde COVID-19 e il rafforzamento del sistema di *screening*» ed, in particolare, l'art. 7, che ha modificato l'art. 1, comma 621-*bis* della legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante «Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario

2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023», il quale prevede che «il Ministero della salute assicura il servizio di assistenza tecnica, mediante risposta telefonica o di posta elettronica, per l'acquisizione delle certificazioni verdi COVID-19, di cui all'art. 9 del decreto-legge 22 aprile 2021, n. 52, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 giugno 2021, n. 87, quale servizio supplementare rispetto a quello di *contact center* reso in potenziamento del Servizio 1500-numero di pubblica utilità, di cui all'art. 1 dell'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile dell'8 marzo 2020, n. 645, anche ai fini dell'eventuale integrazione dei rapporti negoziali in essere. Per il servizio di assistenza tecnica per l'acquisizione delle certificazioni verdi COVID-19 è autorizzata per l'anno 2021, la spesa di 4 milioni di euro.»;

Visto che il succitato art. 7 del decreto-legge 21 settembre 2021, n. 127, ha, tra l'altro, previsto il passaggio delle attività in tema di acquisizione delle certificazioni verdi Covid-19 dalla competente struttura per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione della Presidenza del Consiglio dei ministri al Ministero della salute in potenziamento del Servizio 1500 – numero di pubblica anche ai fini dell'eventuale integrazione dei rapporti negoziali in essere e la copertura finanziaria dei relativi oneri;

Considerato che l'acquisizione di tali nuove competenze comporta un ulteriore incremento dei costi in considerazione dell'aumento delle chiamate al Servizio 1500-numero di pubblica utilità;

Ravvisate le caratteristiche della indifferibilità e urgenza dell'ampliamento e dell'integrazione del citato Servizio 1500 che costituisce pubblico servizio a tutela della collettività, la cui interruzione nel vigente periodo di emergenza epidemiologica determina un mancato adempimento delle misure poste in essere a tutela della salute dei cittadini;

Considerato che per ragioni di interesse pubblico nonché di celerità ed efficienza delle prestazioni da erogare agli utenti, si rende necessario ampliare ed integrare l'attività di *contact center* di primo livello di detto servizio già affidato in *outsourcing* alla medesima società, come previsto dal richiamato art. 7 del decreto-legge 21 settembre 2021, n. 127;

Tenuto conto che nella contabilità speciale intestata al soggetto attuatore del Ministero della salute di cui all'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 635 del 13 febbraio 2020, le risorse attualmente disponibili non coprono le ulteriori esigenze del suddetto servizio così come attualmente strutturato;

Considerato che l'acquisizione di tale nuova competenza comporta un ulteriore incremento dei costi dovuto al previsto aumento delle chiamate al numero di pubblica utilità 1500 e che il citato decreto-legge n. 127 del 2021 assegna risorse per la copertura di parte dei costi dei nuovi servizi;

Vista la nota del Ministero della salute dell'8 ottobre 2021;

Acquisita l'intesa del Presidente della Conferenza delle regioni e delle province autonome;

Di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze



Dispone:

Art. 1.

1. Il soggetto attuatore del Ministero della salute è autorizzato ad ampliare ed integrare, fino al 31 dicembre 2021, il servizio di *contact center* di primo livello attivato ai sensi dell'art. 1 dell'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 645 dell'8 marzo 2020 già affidato in *outsourcing*.

2. Il soggetto attuatore è autorizzato ad incrementare le risorse della contabilità speciale, aperta ai sensi dell'art. 2 dell'ordinanza del Capo del Dipartimento della protezione civile n. 635 del 13 febbraio 2020, per sopperire anche al pregresso aumento dei costi del servizio di *contact center* di primo livello dovuto all'imprevista intensificazione delle chiamate dei cittadini pervenute al numero di pubblica utilità 1500.

3. Agli oneri derivanti dalle disposizioni di cui ai commi 1 e 2, quantificati nel limite massimo complessivo di euro 8.000.000,00 per l'anno 2021, si provvede a vale-

re sulla contabilità speciale di cui alla citata ordinanza n. 635 del 2020. Il Ministero della salute è autorizzato a trasferire sulla predetta contabilità speciale dette risorse allocate sul capitolo 4393 del Centro nazionale per la prevenzione e il controllo delle malattie (CCM). Al tale fine, per l'anno 2021, il capitolo 4393 è integrato per un importo pari ad euro 4.200.000,00, mediante corrispondente utilizzo dello stanziamento del Fondo di cui al capitolo 1084 istituito nello stato di previsione della spesa del Ministero della salute, e per un importo pari a 3.800.000,00 euro con le risorse assegnate ai sensi dell'art. 7 del decreto-legge n. 127 del 21 settembre 2021.

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

Roma, 28 ottobre 2021

Il Capo del Dipartimento: CURCIO

21A06585

