

*Il tracciamento*

## Perché il call center non salverà Immuni

di **Tito Boeri**  
e **Roberto Perotti**

**L'**articolo 20 del decreto Ristori istituisce un call center nazionale per il supporto delle persone positive al Covid o dei loro contatti, e per il supporto della app Immuni. Ma, così com'è scritto, non potrà mai funzionare.

● a pagina 9



L'ANALISI

# È nato con tre errori Il nuovo call center non salverà Immuni

di Tito Boeri  
e Roberto Perotti

L'articolo 20 del decreto Ristori istituisce un call center nazionale per il supporto telefonico o telematico delle persone positive al Covid o dei loro contatti, e per il supporto della app Immuni. Ma, così com'è scritto, non potrà mai funzionare. Per capirlo bisogna distinguere tre funzioni che vengono spesso confuse: fornire informazioni a chi sospetta di essere positivo e assistenza post-tampone ai positivi; *contact tracing*, cioè ricostruire la catena dei contatti dei positivi, avvisarli e consigliarli; e far funzionare una app come Immuni. Il call center dovrebbe (il condizionale è d'obbligo perché il testo è nebuloso) occuparsi di tutte e tre.

Cominciamo dalla prima funzione: se c'è un servizio che non andrebbe centralizzato, questo è l'informazione a chi sospetta di essere contagiato e il supporto ai positivi. Gli operatori di un servizio così delicato vanno prima formati, e la loro formazione deve dipendere dalle caratteristiche specifiche della sanità in ogni Asl. Non passa giorno senza che una Regione vari nuove direttive per lo più diverse da quelle in atto altrove. Un operatore di call center a Roma che riceve chiamate da Bolzano e Ragusa non potrà che dare indicazioni estremamente generiche, e spesso errate, su cosa fare e a chi rivolgersi. Il fantomatico call center nazionale tedesco di cui tanto si parla semplicemente non esiste: esistono 400 uffici distinti in Germania.

Per la seconda attività, *contact tracing*, è ormai troppo tardi. Anche qui circolano dei miti che è bene spazzare via al più presto. Quando si parla di *contact tracing* si usano automaticamente termini come "ps", "big data", "app", ecc; ma la realtà è che il *contact tracing* tedesco, che ha funzionato bene nella prima ondata, era basato sul vecchio metodo di carta, penna e cornetta del telefono. Un lavoro estremamente dispendioso, tanto che il governo tedesco prevedeva un addetto al *contact tracing* ogni 4.000 abitanti, circa 20.000 addetti in totale. Ma con il numero attuale di nuovi contagi il *contact tracing* è ormai impossibile, come hanno riconosciuto le stesse autorità tedesche.

Una app come Immuni può fare una parte del lavoro di *contact tracing*. Quando l'individuo X dotato di Immuni riceve un tampone positivo, in teoria gli dovrebbe essere chiesto se vuole essere immesso nel sistema. Se X dà l'autorizzazione, l'individuo Y, che è anche lui dotato di Immuni ed è stato in contatto stretto con X per più di 5 minuti, riceve una segnalazione. Questo consente a Y di prendere le precauzioni del caso, per esempio autoisolarsi dagli anziani, in attesa del tampone. Tutto avviene automaticamente: l'unico passaggio che richiede un intervento umano è la richiesta a X dell'autorizzazione a immettere la sua positività nel sistema, una questione di pochi minuti.

In Italia Immuni è stata scaricata 10 milioni di volte (il che non significa che la usino altrettante persone). Dal 1 giugno al 26 ottobre 1.637 utenti hanno dato l'autorizzazione

a immettere la loro positività. In Germania la Corona Warn app è stata scaricata 21 milioni di volte, un milione solo nell'ultima settimana; circa 27.000 utenti hanno dato l'autorizzazione, di cui 12.000 solo nell'ultima settimana: una media di 1.650 al giorno, quanti nella intera vita di Immuni...

Perché questo fallimento di Immuni? Certo, c'è il timore – infondato – per la privacy e il consumo della batteria; ma la realtà è che Immuni non è mai stata realmente operativa perché la gran parte delle Asl non immettono il nominativo di chi concede l'autorizzazione, o addirittura nemmeno chiedono l'autorizzazione, un atto che richiede pochi minuti. Per quello che può valere, tutti i nostri conoscenti positivi (un campione piccolo) che hanno disperatamente cercato di fare immettere il proprio nome nel sistema in Lombardia non hanno avuto successo.

Per aggirare il problema, il nuovo call center dovrebbe farsi carico di questo passaggio: i «dati sono resi accessibili per caricare il codice chiave in presenza di un caso di positività; [...] questi dati sono resi disponibili al predetto servizio nazionale [di call center]». Ma, come osservato da Alessandro Longo su *Repubblica* il 29 ottobre, nel testo finale è sparito il comma 2, che dava agli operatori del call center accesso diretto al codice di Immuni per caricare il nominativo. Tutto dovrà quindi continuare a passare attraverso il collo di bottiglia delle Regioni: se continuano a non funzionare, l'intero sistema verrà vanificato. Il decreto non dice niente su come risolvere questo problema.

Le Regioni si difendono dicendo

che da mesi hanno scritto al governo segnalando le criticità di Immuni. Ammesso che abbiano ragione a scaricare le colpe sul governo, non basta scrivere e poi lavarsene le mani per mesi. Regioni come la Lombardia o l'Emilia Romagna hanno abbastanza peso specifico per alzare il telefono e pressare il dirigente ministeriale o lo stesso ministro con proposte concrete finché il problema non viene risolto. La lezione è sempre la stessa: se qualcosa non funziona, i dirigenti ministeriali e regionali, o gli stessi ministri e assessori regionali, si devono sporcare le mani e seguire ogni questione nei suoi dettagli, incalzando a catena i loro sottoposti finché il problema non è risolto. I nostri politici e i dirigenti ministeriali e regionali sono convinti che basti scrivere un comma in un giuridichese sufficientemente ambiguo da coprire tutti gli angoli perché un servizio e una app funzionino: non è così. La stessa tecnologia di cui tutti si riempiono la bocca non serve a niente se non c'è una seria

organizzazione del lavoro alle spalle.

Ma anche se tutti questi problemi venissero risolti, il call center nazionale non avrà mai risorse sufficienti per operare. Il decreto lo finanzia con 3 milioni di euro nel 2021, una cifra irrisoria. Supponiamo, per essere ottimisti, che nel 2021 vi siano 5.000 nuovi positivi al giorno, e che 4.500 vengano seguiti dal call center (500 vengono ospedalizzati) per 20 giorni, con almeno una chiamata ogni due giorni. Supponiamo anche che ad ogni nuovo positivo corrispondano cinque contatti stretti sospetti (un numero enormemente inferiore ai contatti riscontrati in Germania), da seguire allo stesso modo per dieci giorni. Se ogni operatore del call center fa 50 chiamate al giorno (dieci minuti per chiamata, quasi certamente troppo poco), un rapido calcolo ci dice che ci vogliono oltre 4.000 operatori. A un compenso orario di 10 euro (appena sopra il salario minimo nel programma

di governo) e a un costo per lo Stato di 14 euro, un altro rapido calcolo ci dice che il call center costa quasi 140 milioni all'anno, 45 volte quanto stanziato dal decreto. E tutto questo senza includere una vera e propria attività di contact tracing, che usando i parametri tedeschi (un addetto per 4.000 abitanti) richiederebbe 15.000 operatori.

Ci vogliono molte più persone adeguatamente formate per assistere le persone in quarantena e queste persone devono operare a livello decentrato. I milioni di lavoratori in Cassa integrazione, totalmente a carico dello Stato, potrebbero essere coinvolti in queste attività, permettendo loro di cumulare la prestazione con almeno parte della retribuzione in questo delicato incarico. Oltre a rendersi utili nel contenimento della pandemia, potranno sviluppare professionalità che saranno utili nel caso che la loro impresa non riuscisse a sopravvivere a questo nuovo tsunami.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

***Servono 140 milioni di euro all'anno  
Ma per il 2021  
ne sono previsti solo 3***

**Non viene eliminato il collo di bottiglia delle Regioni, che spesso non si fanno carico di inserire i codici dei positivi per allertare i loro contatti**

**Bentivogli  
"Mi ha avvisato  
del rischio, funziona"**



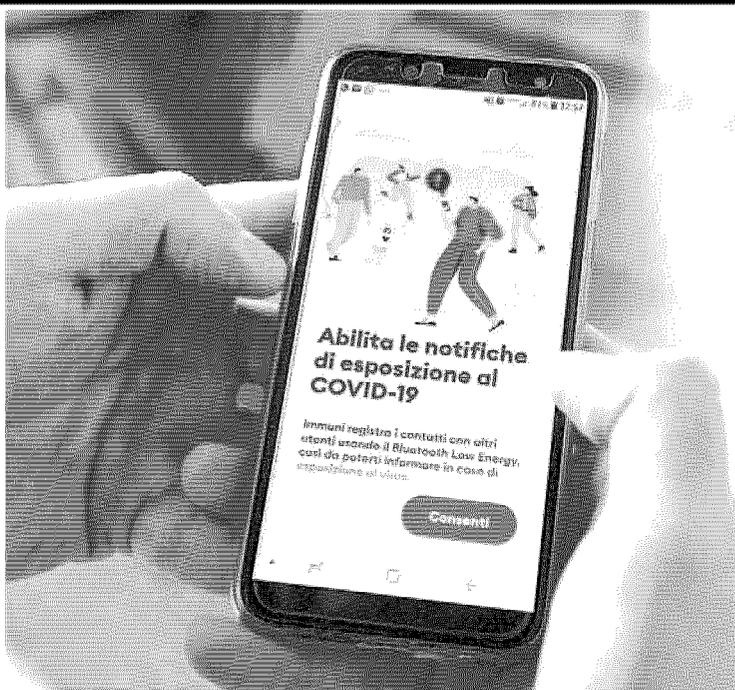
Marco Bentivogli, ex sindacalista e coordinatore di "Base Italia", ha annunciato di aver scoperto tramite Immuni di essere stato a contatto con un positivo. «Immuni funziona, ma il sistema sanitario fa acqua. non hanno istruito il personale sanitario per segnalare le positività».

***Sbagliato accentrare l'assistenza ai malati che ha più senso resti affidata alle Asl***



## 1 Il supporto ai contagiati

Si centralizza un compito che aveva più senso lasciare ai territori



## 2 Il "contact tracing"

Il call center non può inserire in autonomia i codici dei positivi



## 3 Le risorse e il personale

Sono previsti 3 milioni per il 2021, ma ne servirebbero almeno 140