Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Cosa fare se il green pass non arriva?

Mar 27/07/2021 - 10:10

Diverse segnalazioni al CTCU di consumatori che non ricevono la certificazione verde
Il certificato vaccinale può essere una temporanea soluzione

Il green pass è ormai entrato nella vita quotidiana ed è al centro delle discussioni politiche locali, nazionali ed europee. È stato infatti individuato come lo strumento principale per uscire dallo stato di emergenza e recuperare le libertà personali che hanno subito limitazioni a causa del Covid-19.
Ma mentre si spinge sulla campagna vaccinale per convincere gli indecisi, il CTCU ha ricevuto diverse segnalazioni di cittadini che hanno concluso il ciclo vaccinale senza ricevere la certificazione verde. Cosa fare in questi casi? Il CTCU ha raccolto una serie di informazioni e contatti utili.

Cos'è il green pass e come ottenerlo
Il green pass è una Certificazione in formato digitale e stampabile, emessa automaticamente dalla piattaforma nazionale del Ministero della Salute sulla base dei dati trasmessi dagli Enti locali, che contiene un QR Code per verificarne autenticità e validità.
Hanno diritto ad ottenerla gratuitamente tutti i cittadini che hanno effettuato la vaccinazione (validità 9 mesi), sono guariti da un'infezione covid (validità 6 mesi) o che hanno effettuato un test con esito negativo (validità 48 ore).

Le modalità ed i canali per ottenerlo sono più di uno: attraverso il portale dedicato del Ministero della Salute (www.dgc.gov.it, nel quale sono anche riportate per esteso tutte le informazioni riguardanti la certificazione verde), con tessera sanitaria o cartà d'identità elettronica insieme al codice ricevuto per sms o e-mail (AUTHCODE), attraverso le app Immuni e IO (con SPID) o presso le farmacie e il proprio medico di base con la tessera sanitaria.

Ma cosa fare se non mi arriva il codice per avere il green pass?
Sono diverse, tuttavia, le segnalazioni di consumatori che, pur avendo concluso il ciclo vaccinale, non riescono ad ottenere il green pass. Il termine previsto a livello ministeriale per l'invio dei codici, anche

per chi aveva fatto il vaccino prima dell'entrata in vigore del green pass a livello europeo, era quello del 28 giugno.

Se non si è riusciti a ricevere il proprio green pass, il CTCU ha raccolto alcune informazioni e contatti utili per tentare di risolvere la situazione.
Il primo consiglio è quello di verificare la possibilità di ottenere la certificazione verde attraverso tutti i canali a disposizione: può capitare di non aver ricevuto l'AUTHCODE, ma di riuscire a recuperare il green pass in farmacia o presso il medico di base, ad esempio.
Se tutti i canali non danno esito, di seguito si elencano tutti i contatti dedicati attivati a livello nazionale e provinciale per richiedere informazioni.
I recapiti dedicati del Ministero della Salute sono i seguenti: numero verde **800 91 24 91**; indirizzi e-mail cittadini@dgc.gov.it e codice.dgc@sanita.it (pare che quest'ultimo indirizzo verrà a breve disattivato e sostituito con una sezione apposita nel portale dgc.gov.it). Altro numero a livello nazionale che si può contattare è il numero di pubblica utilità **1500**. Si segnala però che a causa dell'elevato numero di richieste questi spesso sono molto difficili da contattare (negli ultimi giorni addirittura spesso non è possibile neppure prendere la linea).

Il limbo di chi non riesce comunque ad ottenere il green pass
Scaricato a livello nazionale già da 31 milioni di italiani, il green pass rimane comunque una chimera purtroppo per molti cittadini, che non riescono ad ottenerli neppure attraverso i canali sopra elencati. I casi più frequenti riguardano i guariti che hanno poi effettuato una sola dose oppure chi ha fatto la vaccinazione eterologa (prima dose con Astrazeneca e seconda dose con Pfizer).
I servizi dedicati sono spesso irraggiungibili e risulta per molti impossibile capire dove si sia bloccato il processo, tra Regioni e Ministero della Salute, così come avere un referente a cui rivolgersi: con il risultato di ritrovarsi in una sorta di limbo burocratico, dal quale non si capisce come uscire. Un tanto appare preoccupante e grave, anche in considerazione delle imminenti restrizioni introdotte dal Governo (che entreranno in vigore il 6 agosto) per chi non è in possesso del green pass.

"Pur comprendendo che la mole di dati da gestire a livello locale e nazionale è sicuramente imponente", commenta la direttrice del CTCU Gunde Bauhofer, "si auspica che tutti gli intoppi relativi al rilascio del green pass per i cittadini vengano risolti al più presto. Dato che il singolo cittadino si trova di fronte a difficoltà estreme per comunicare con il Ministero della Salute, appare inoltre necessario un intervento dell'amministrazione provinciale in aiuto degli altoatesini che si trovano in questa situazione. I cittadini che hanno diritto di ottenere la certificazione verde devono essere assolutamente tutelati".

Il certificato vaccinale sostituisce temporaneamente il green pass
Nell'attesa che tutte le problematiche vengano risolte, la soluzione è rappresentata dal certificato vaccinale, che, pur non essendo equivalente al green pass in formato europeo (con codice QR) è, almeno temporaneamente, idoneo a sostituirlo. Normalmente viene consegnato subito dopo la vaccinazione in formato cartaceo.

Per quanto riguarda l'utilizzo in Italia, il decreto appena approvato stabilisce espressamente che il certificato vaccinale in formato cartaceo è considerato per il momento equivalente al green pass, ed è

valido dunque per accedere a tutte le attività che saranno soggette all’obbligo di certificazione verde e per non incorrere nelle sanzioni previste a partire dal prossimo 6 agosto.

Per il momento e precisamente **fino al 12 agosto**, anche in caso di viaggio all'estero, è possibile viaggiare **in Europa** anche senza Certificazione verde Covid-19, esibendo le certificazioni di completamento del ciclo vaccinale, di guarigione o di avvenuto test rilasciate dalle strutture sanitarie, dai medici e dalle farmacie autorizzate. Per tali certificazioni valgono gli stessi criteri di validità e durata della Certificazione verde.

Per ottenere copia del certificato vaccinale (non il green pass) sono attivi gli indirizzi e-mail vaccinazioni.bz@sabes.it, vaccinazioni.me@sabes.it, vaccinazioni.bx@sabes.it e vaccinazioni.br@sabes.it , a seconda che il proprio comprensorio di appartenenza sia rispettivamente Bolzano, Merano, Bressanone o Brunico; va allegata alla richiesta copia di un documento d'identità.